

全国 2010 年 1 月自学考试网络经济与企业管理试题

课程代码: 00910

一、单项选择题(本大题共 30 小题, 每小题 1 分, 共 30 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 被誉为“科学管理之父”是(C) 1-8
A. 马斯洛 B. 韦伯
C. 泰罗 D. 法约尔
2. 管理的首要职能是(A) 1-4
A. 计划 B. 组织
C. 领导 D. 控制
3. 企业资源计划简称(C) 1-20
A. MRP II B. JIT
C. ERP D. DRP
4. 企业战略管理的特点是(D) 2-24
A. 分散性 B. 短期性
C. 柔性 D. 环境适应性
5. 差别化战略的风险与缺点是(B) 2-44
A. 导致成本的减小 B. 对手可能会以较低代价模仿
C. 产品的特殊性容易被客户接受 D. 顾客的价格敏感性下降
6. 迈克尔·波特在对产业竞争结构分析时提出了五种竞争力, 这五种竞争力来源不包括(B) 2-28
A. 供应商 B. 经销商
C. 顾客 D. 现实竞争者
7. 客户关系管理简称(C) 3-49
A. RCM B. VRM
C. CRM D. CSS
8. 在客户关系管理系统中的业务操作管理子系统中, 属于营销管理模块的功能的是(B) 3-56
A. 现场销售管理 B. 市场分析
C. 合同管理 D. 移动现场服务

本档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

9. 影响客户终生价值的因素是(D) 3-53
A. 客户的位置 B. 客户购买的数量
C. 客户的资金量 D. 客户购买的时间长度
10. 企业组织的基本职能不包括(B) 4-64
A. 保证企业功能的实现 B. 实现企业利润最大化
C. 保持企业活动的协调性 D. 维护企业的稳定性
11. 组织形式中直线制结构的优点是(D) 4-66
A. 充分发挥职能机构的专业管理作业 B. 管理权力分散
C. 管理费用高 D. 指挥灵活
12. 传统的金字塔式组织结构表现出来的弊端是(C) 4-70
A. 容易进行纵向沟通 B. 不容易造成信息失真
C. 对外部环境反应迟钝 D. 容易进行组织内部协调
13. 在变化的市场环境中, 为满足消费需求、实现企业目标而进行的商务活动过程, 包括市场调研、选择目标市场、产品开发、产品定价、渠道选择、产品促销等一系列与市场有关的经营活 动, 这是指(A) 5-84
A. 市场营销 B. 供应链管理
C. 企业运作管理 D. 企业组织管理
14. 制造商尽可能通过许多负责任的、适当的批发商和零售商推销其产品, 这是指(A) 5-92
A. 密集分销 B. 选择分销
C. 独家分销 D. 定销
15. 以下哪一个是网上市场间接调查工具? (B) 5-104
A. 传真 B. 搜索引擎
C. 电话 D. 信函
16. 组织为了达成其目标, 对运作系统与运作过程进行计划、组织与控制等一系列管理工作的总称是(D) 6-114
A. 采购管理 B. 销售管理
C. 计划管理 D. 运作管理
17. 企业为实现企业价值最大化, 对生产经营活动中所需的各种资金的筹集、运用、回收与分配, 进行计划、组织、控制管理的总称是(B) 7-127
A. 企业生产管理 B. 企业财务管理
C. 企业客户管理 D. 企业销售管理

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

18. 根据变量之间存在的数量关系(如时间关系、因果关系)建立数学模型来进行预测的方法是

(B) 7-129

A. 定性预测法 B. 定量预测法

C. 静态预测法 D. 动态预测法

19. 公司财务管理的主要内容有融资管理、投资管理、成本管理和(D) 7-130

A. 收益管理 B. 销售管理

C. 生产管理 D. 利润管理

20. 能为社会创造价值并能被组织所利用的体力和脑力的总和是(D) 8-142

A. 员工 B. 管理者

C. 财务人员 D. 人力资源

21. 从培训与工作的关系来划分, 员工培训可以分为脱产培训、半脱产培训和(A) 8-152

A. 在职培训 B. 文化补习

C. 学历教育 D. 岗位职务培训

22. 包括雇员收到的周薪、月薪、年薪以及各种奖金等佣金形式的薪酬是(A) 8-155

A. 经济报酬 B. 非经济报酬

C. 基本薪酬 D. 绩效薪酬

23. 经过人的思维整理过的数据、信息、形象、意想、价值标准以及社会的其他符号化产物等是(D) 9-163

A. 信息 B. 数据

C. 素材 D. 知识

24. 对知识进行分类、分析、整理和提炼, 形成对企业有价值的是(C) 9-166

A. 知识的收集 B. 知识的传播

C. 知识的加工处理 D. 知识的延续

25. 编码策略主要依靠的是(C) 9-169

A. 整体效应 B. 聚集效应

C. 规模效应 D. 传递效应

26. “丰田生产模式”称为(C) 6-117

A. ERP B. MRP

C. JIT D. TQC

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

27. 供应链管理强调(A) 10-179
A. 大规模定制 B. 精益制造
C. 柔性制造 D. 协同管理
28. 业务外包是指在供应链管理环境下, 企业把主要精力放在(C) 10-178
A. 制造业务 B. 销售业务
C. 核心业务 D. 研发业务
29. 在一定的社会经济条件下, 企业在长期的经营过程中逐渐形成并为全体成员遵循的共同意识、价值观念、职业道德、行为规范和准则的总和是(A) 11-191
A. 企业文化 B. 企业制度
C. 企业哲学 D. 企业精神
30. 企业的文化意义符号系统包括三个方面, 即精神方面、物质方面和(B) 11-192
A. 气质方面 B. 制度方面
C. 管理者方面 D. 行为方面
- 二、多项选择题(本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分)**
在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选、少选或未选均无分。
31. 按照控制方式的不同, 一般把控制分为(A C E) 1-7
A. 预先控制 B. 集中控制
C. 现场控制 D. 分散控制
E. 反馈控制
32. 客户关系管理的基本流程可分为(A B C D E) 3-52
A. 客户分析 B. 深入了解目标客户
C. 发展关系网络 D. 创造客户价值
E. 管理客户关系
33. 目前, 最具代表性的财务管理目标主要有(A D E) 7-127
A. 利润最大化 B. 成本最小化
C. 客户最满意化 D. 股东财富最大化
E. 企业价值最大化
34. 知识具有的特点包括(A B C D E) 9-163
A. 不可替代性 B. 互补性
C. 不可逆转性 D. 无形性

E. 可共享性

35. 企业文化的内容包括(A B C D E) 1 1 - 1 9 1

A. 企业哲学 B. 企业价值观

C. 企业精神 D. 企业制度

E. 企业的道德规范和企业形象

三、简答题(本大题共 6 小题, 每小题 5 分, 共 30 分)

36. 简答组织工作的基本原则。 1 - 5

答:

- (1) 有效性原则
- (2) 统一指挥原则
- (3) 责权利相一致原则
- (4) 集权与分权相结合原则
- (5) 弹性原则
- (6) 协调原则

37. 客户关系管理具有哪些特点? 3 - 4 9

答:

- (1) 客户关系管理是一种经营理念
- (2) 客户关系管理是一种旨在改善企业与客户之间关系的新型管理机制
- (3) 客户关系管理包含一整套解决方案

38. 简述直线制组织结构的优缺点。 4 - 6 6

答:

优点是: 命令系统单一直线传递, 管理权力高度集中, 实行一元化管理, 因而决策迅速, 指挥灵活; 组织结构简单, 管理费用较低。

缺点是: 要求管理者要通晓多种专业知识; 组织的层级较多, 不利于信息由下向上传递。

39. 简答运作管理的基本内容。 6 - 1 1 4

答:

- (1) 运作管理的基本思想与运作战略决策
- (2) 运作系统设计、构建与管理
- (3) 运作系统的运行与管理
- (4) 上述三个方面的评估、完善、改进和变革

40. 简答绩效管理的特点。 8 - 1 5 4

答:

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

- (1) 绩效管理以组织战略为导向, 是综合管理组织、团队和员工绩效的过程。
- (2) 绩效管理是提高工作绩效的有力工具
- (3) 绩效管理是促进员工能力开发的重要手段
- (4) 绩效管理是一个完整的系统

41. 简答供应链管理模式的与传统管理模式的区别。 10 - 178

答:

- (1) 供应链管理强调采用集成的思想和方法
- (2) 供应链管理强调提高整个供应链的核心竞争力
- (3) 供应链管理强调提高整个供应链的效率
- (4) 供应链管理强调大规模定制

四、论述题(本大题 10 分)

42. 请阐述企业在网络时代会面对哪些机遇与挑战? 1 - 12

答:

企业面对的机遇有以下几个方面:

- (1) 企业可以更好地满足顾客的个性化需求
- (2) 企业可以降低交易成本
- (3) 企业可以减少库存
- (4) 企业可以使合作竞争战略更便利地实施
- (5) 提高获取知识、应用知识的能力

企业面临的挑战有:

- (1) 企业面临日益激烈的竞争
- (2) 顾客的权力大大增加
- (3) 企业的整体盈利水平将会降低
- (4) 企业关键的成功因素将会改变
- (5) 企业资源配置的方式和界限将会发生重大变化

五、案例题(本大题共 20 分)

43. 沃尔玛公司的供应链交互信息管理

信息共享是实现供应链管理的基础。供应链的协调运行建立在节点主体间高质量的信息传递与共享的基础上, 因此, 有效的供应链管理离不开信息技术的可靠支持。在沃尔玛除了配送中心外, 投资最多的便是电子信息通信系统。沃尔玛的电子信息通信系统是全美最大的民用系统, 甚至超过了电信业巨头美国电报电话公司。沃尔玛是第一个发射和使用自有通信

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

卫星的零售公司。它在本顿威尔总部的信息中心, 1.2 万平方米的空间装满了电脑, 仅服务器就有 200 多个。截止 90 年代初, 沃尔玛在电脑和卫星通信系统上就已经投资了 7 亿美元。

80 年代初, 沃尔玛较早地开始使用商品条码和电子扫描器实现存货自动控制。采用商品条码可代替大量手工劳动, 不仅缩短了顾客结账时间, 更便于利用计算机跟踪商品从进货到库存、配货、送货、上架、售出的全过程, 及时掌握商品销售和运行信息, 加快商品流转速度。

80 年代末, 沃尔玛开始利用电子数据交换系统(EDI)与供应商建立自动订货系统。该系统又称为无纸贸易系统, 通过计算机联网, 向供应商提供商业文件, 发出采购指令, 获取收据和装运清单等, 同时也使供应商及时精确地把握其产品销售情况。1990 年沃尔玛已与 1800 家供应商实现了电子数据交换, 成为 EDI 技术的全美国最大用户。

沃尔玛还利用更先进的快速反应系统代替采购指令, 真正实现了自动订货, 此系统利用条码扫描和卫星通信, 与供应商每日交换商品销售、运输和订货信息。正是依靠先进的电子通信手段, 沃尔玛才做到了商店的销售与配送中心保持同步, 配送中心与供应商保持同步。

沃尔玛的卫星通讯系统也是完善的物流管理系统的重要一环。沃尔玛通过它的商用卫星实现了全球联网, 在全球 4000 多家店面通过全球网络可在 1 小时之内对每种商品的库存、上架、销售量全部盘点一遍, 并把销售情况传送给上千家供应商。并通知货车司机最新的路况信息, 调整车辆送货的最佳线路。

这样沃尔玛通过自己的卫星通讯系统, 把配送中心、供应商和每家分店更紧密地联成一体。既提高了工作效率, 也降低了成本, 把营业的高效和准确提升到极致。也使得沃尔玛超市所售货物在价格上占有绝对优势。

问题:

(1) 结合案例, 谈谈沃尔玛在供应链信息化管理方面有哪些措施? (10 分) 10-177

答:

沃尔玛在供应链信息化管理方面的措施有:

- (1) 沃尔玛投资建成了全美最大的电子通信系统系统
- (2) 在 80 年代初, 沃尔玛就较早地开始使用商品条码和电子扫描器实现存货自动控制
- (3) 80 年代末, 沃尔玛开始利用电子数据交换系统 (EDI) 与供应商建立自动订货系统, 并且还利用更先进的快速反应系统代替采购指令, 真正实现了自动订货
- (4) 沃尔玛还利用卫星通讯系统完善其物流管理系统

(2) 结合案例, 谈谈供应链的含义。(10 分)10-177

答:

本文档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

自考备考三件宝:
自考笔记、
真题及答案、
录音课件!

(1) 供应链是围绕核心企业, 通过对信息流、物流、资金流的控制, 从采购原材料开始, 制成中间产品及最终产品, 最后由销售网络把产品送到消费者手中的, 将供应商、制造商、分销商、零售商, 直到最终用户连成一个整体的网链结构模式。

(2) 它是一个范围更广的企业结构模式。在这一整体网络中所有相关企业共同运作, 从原材料的供应开始, 经过链中不同企业的加工制造、组装、分销直到最终用户, 物料在供应链上实现增值, 并给相关企业带来收益。

(3) 沃尔玛正是利用其先进的信息化管理, 实现了供应链中各个节点的联通, 为其供应链管理提供了良好的联通基础。

考试课件网: <http://www.examebook.cn/>

——我们专业提供自考易考题库课件集、自考免费电子书、自考历年真题及标准答案!

考试真题软件网: <http://down.examebook.com/>

——我们专业提供自考历年真题及答案整理版、自考考前模拟试题!

考试学习软件商城: <http://www.examebook.com/>

——为您提供各种考试学习软件课件更为便利的购买通道!

自考备考三件宝:
自考笔记、
真题及答案、
录音课件!