

全国 2019 年 10 月高等教育自学考试
网络经济与企业管理试题
课程代码:00910

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。
2. 每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题:本大题共 30 小题,每小题 1 分,共 30 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 被誉为“组织理论之父”的是
A. 泰罗 B. 法约尔 C. 韦伯 D. 德鲁克
2. 以企业资源优化配置,确保企业连续、均衡地生产,实现信息流、物流与资金流的有机集成的现代企业管理思想和方法的是
A. JIT B. MRP C. CIMS D. EDI
3. 将企业划分为农业企业、工业企业、金融企业、商业企业的依据是
A. 生产力要素比重 B. 企业的经营规模
C. 企业所属的经济部门 D. 企业财产构成
4. 针对价值观念、生活方式的不同而制定不同的企业经营战略,是因为在企业战略环境分析过程中要考虑到
A. 人口环境不同 B. 政治和法律环境不同
C. 自然环境不同 D. 社会文化环境不同
5. 根据波士顿矩阵分析方法,我们把具有较低市场增长率和较低市场占有率的战略经营单位称为
A. 明星类 B. 金牛类 C. 问号类 D. 狗类
6. 判断企业资源的价值主要包括稀缺性、持久性及
A. 动态性 B. 可替代性 C. 异质性 D. 难模仿性



7. 产业寿命周期的概念是从产品的寿命周期演化而来的,一般经过初创期、成长期、成熟期及
- A. 稳定期
 - B. 发展期
 - C. 衰退期
 - D. 消亡期
8. 按客户在客户关系中的历史价值和潜在价值对客户进行分类,这种分析方法简称为
- A. 波士顿矩阵分析方法
 - B. 客户组合分析方法
 - C. 市场细分
 - D. 价值链分析方法
9. 对客户历史价值高而潜在价值低的采取的客户关系管理策略是
- A. 放弃
 - B. 投资
 - C. 维持
 - D. 培育
10. 现在的企业面临着严峻的挑战,有些管理专家用 3C 理论阐述了这种全新的挑战,其中不包括
- A. Customer
 - B. Competition
 - C. Change
 - D. Cooperation
11. 主要适用于科研、规划项目等创新性较强的工作的组织结构是
- A. 职能制结构
 - B. 矩阵型结构
 - C. 事业部制结构
 - D. 控股型结构
12. 最早、最简单的企业组织结构形式是
- A. 矩阵型结构
 - B. 直线制结构
 - C. 职能制结构
 - D. 事业部制结构
13. 企业再造的出发点是
- A. 企业利润最大化
 - B. 股东利益最大化
 - C. 以顾客为中心
 - D. 市场份额最大化
14. 在零售业、宾馆业等服务行业主要应用的企业组织形式是
- A. 战略联盟
 - B. 特许经营
 - C. 合资企业
 - D. 外包
15. 企业组织形式中,直线职能制组织结构的优点是
- A. 统一指挥
 - B. 部门横向联系高
 - C. 信息传递路线短
 - D. 环境适应性强
16. 网络营销的特点不包括
- A. 跨时空
 - B. 交互性
 - C. 经济性
 - D. 容错性
17. 整合营销已由传统的 4ps 理论逐渐转化为
- A. 4cs 理论
 - B. 5ps 理论
 - C. 6ps 理论
 - D. 5cs 理论



18. 投资按期限可分为
- A. 长期投资和短期投资 B. 直接投资和间接投资
- C. 确定性投资和不确定性投资 D. 对内投资和对外投资
19. 市场营销调研的方法主要有案头调研及
- A. 观察法调研 B. 实地调研 C. 实验法调研 D. 专家估计法调研
20. 企业市场定位的方法从总体上来看主要有竞争定位和
- A. 空白定位 B. 精确定位 C. 模糊定位 D. 关联定位
21. JIT 生产方式最早发源于
- A. 美国 B. 韩国 C. 日本 D. 中国
22. 从培训的目的来划分,员工培训可以分为文化补习、学历教育和
- A. 在职培训 B. 脱产培训 C. 半脱产培训 D. 岗位职务培训
23. 从培训与工作的关系来划分,员工培训可以分为在职培训、脱产培训和
- A. 半脱产培训 B. 学历教育 C. 文化补习 D. 岗位职务培训
24. 企业的领导者在用人问题上,既要考虑当前的利益,又要兼顾长远利益,这体现了人力资源管理的
- A. 综合效率原则 B. 使用 and 开发相结合原则
- C. 公平竞争原则 D. 激励原则
25. 网络技术在人力资源管理中应用最快的领域是
- A. 网上培训 B. 网上招聘 C. 网上测评 D. 网上支付
26. 美国通用电气投诉中心采用数据库的方式收集客户意见并以电话服务方式回答客户问题体现了知识管理的
- A. 积累原则 B. 信任原则 C. 交流原则 D. 共享原则
27. 如果企业员工依靠显性知识完成工作,最有效的方法是
- A. “文档到人员” B. “人员到人员” C. “人员到文档” D. “文档到文档”
28. 将地区性客户产品送达用户所在地后以模块化方式组装,这体现了供应链管理的
- A. 差异化策略 B. 延迟化策略 C. 一体化策略 D. 集约化策略
29. 对供应商的了解、选择、开发、使用等综合性管理工作的统称叫做
- A. 供应链管理 B. 供应商管理 C. 外包管理 D. 采购管理
30. 人本文化可以表述为 3P,即企业即人、企业为人和
- A. 企业招人 B. 企业裁人 C. 企业靠人 D. 企业用人



二、多项选择题:本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的,请将其选出,错选、多选或少选均无分。

31. 各管理学派普遍公认的管理职能是

- A. 计划
- B. 组织
- C. 指挥
- D. 领导
- E. 控制

32. 根据企业财产构成和所负法律责任,可以将企业划分为

- A. 个体企业
- B. 工业企业
- C. 合伙企业
- D. 公司制企业
- E. 商业企业

33. 企业战略管理具有的特点是

- A. 整体性
- B. 长期性
- C. 权威性
- D. 环境适应性
- E. 灵活性

34. 网络时代企业组织结构变革的特点是

- A. 组织结构扁平化
- B. 企业组织垂直化
- C. 组织结构柔性化
- D. 企业组织虚拟化
- E. 企业组织网络化

35. 网上支付系统主要包括

- A. 电子钱包
- B. 电子通道
- C. 电子银行
- D. 认证机构
- E. 扫码系统

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

三、简答题:本大题共 6 小题,每小题 5 分,共 30 分。

36. 发展型战略的主要形式包括哪些?

37. 请简述企业再造的含义及特点。

38. 请列举至少五种企业的融资方式。

39. 请列举至少五种企业财务管理的原则。

40. 请描述人力资源管理活动的内容。

41. 请简单描述知识管理的现实意义。



四、论述题:本大题 10 分。

42. 请阐述供应链管理的“7R”原则。

五、案例题:本大题共 20 分。

43. 肯德基客户关系管理系统

肯德基与 The Cloud 签署了一项协议,为英国 548 家分店的所有顾客提供免费 Wi-Fi,希望能够吸引更多的顾客免费上网。Wi-Fi 登陆页面需要用户注册,这样肯德基就可以存储顾客信息,以便联系顾客,推销自己的特价产品或进行宣传。

除了上述简单的信息收集之外,肯德基还推出了自己的应用程序,更好地发挥客户关系管理系统的作用。

肯德基俱乐部:

(1) 顾客可下载应用程序,注册登录、完善个人信息。

(2) 顾客在肯德基购买食物可获得印章,若干个印章可以兑换免费食物。

(3) 应用程序还可以追踪顾客的位置信息,帮助顾客搜索最近的商店,并提供相应的特价商品及优惠活动。

(4) 应用程序还能够记录客户消费习惯,因此肯德基可以根据这些信息,推送相应的特价商品和优惠活动。

问题:

(1) 结合案例,阐述客户关系管理的关键技术。(10 分)

(2) 结合案例,谈谈客户关系管理的实施步骤。(10 分)

