

全国 2021 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

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

2. 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。

选择题部分

注意事项:

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. 在现代组织管理中,控制之所以必不可少,不是因为
 - A. 组织环境的不确定性
 - B. 组织活动的复杂性
 - C. 组织工作的弹性
 - D. 管理失误的不可避免性
2. 关于现代企业主要特征的说法不正确的是
 - A. 所有者与经营者相分离
 - B. 不断采用新技术、新设备
 - C. 建立了一系列科学管理制度
 - D. 建立了工厂制度
3. 为了有效地完成既定的计划,通过建立组织机构,确定职能、职责和职权,协调相互关系,合理配备和使用企业资源的管理活动是管理的
 - A. 计划职能
 - B. 组织职能
 - C. 领导职能
 - D. 控制职能
4. 麦克莱兰提出了著名的
 - A. 双因素理论
 - B. 激励需求理论
 - C. X 理论-Y 理论
 - D. 劳勒模式
5. 管理学家韦伯被誉为
 - A. 组织理论之父
 - B. 管理过程理论之父
 - C. 科学管理之父
 - D. 行为科学理论之父
6. 战略经营单位有较高的市场增长率和较高的市场份额,则其属于波士顿矩阵中的
 - A. 明星类
 - B. 问号类
 - C. 金牛类
 - D. 瘦狗类
7. 客户关系管理系统中,业务操作管理子系统的营销管理模块的功能不包括
 - A. 市场调查
 - B. 市场分析
 - C. 市场预测
 - D. 市场活动管理



8. 客户关系管理系统架构包括的子系统不包括
- A. 信息技术管理子系统 B. 数据分析管理子系统
- C. 客户服务管理子系统 D. 客户合作管理子系统
9. 对于历史价值和潜在价值都较低的客户,较为合理的措施是
- A. 放弃 B. 培育 C. 维持 D. 投资
10. 用一种新的组织模式代替实行传统组织模式的做法是指
- A. 组织结构柔性化 B. 组织结构虚拟化
- C. 组织结构扁平化 D. 组织结构网络化
11. 影响消费者购买行为的因素有经济因素、社会文化因素、个人因素和
- A. 地理位置因素 B. 人文因素 C. 心理因素 D. 行为因素
12. 企业集中所有力量,以一个细分市场作为目标市场,试图在较小的子市场中占据较大的市场份额的策略是指
- A. 差异市场营销 B. 无差异市场营销
- C. 集中营销 D. 网络营销
13. 根据承担职能的不同,中间商主要分为批发商、居间商人和
- A. 分销商 B. 零售商 C. 承销商 D. 促销商
14. 企业开展网络营销的最高级形态是
- A. 网上宣传 B. 网上调研 C. 网络分销联系 D. 网上营销集成
15. 关于网上市场调查的特点的说法,不正确的是
- A. 互动性 B. 低费用 C. 速度快 D. 主观性
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
- A. 运营 B. 生产 C. 运作 D. 运作管理
17. 虚拟企业的特征有:人力虚拟化、运作弹性化、信息网络化、并行分布式作业和
- A. 组织结构动态化 B. 组织结构多样化
- C. 组织结构灵活化 D. 组织结构多元化
18. 财务管理的原则不包括
- A. 经验原则 B. 平衡原则 C. 弹性原则 D. 系统原则
19. 常见的确定财务计划指标的方法不包括
- A. 平衡法 B. 因素法 C. 比例法 D. 预测法
20. 成本控制的内容主要是控制资源耗费、控制费用开支和
- A. 控制研究开发过程 B. 控制生产经营过程
- C. 控制销售推广过程 D. 控制售后服务过程



21. 网络时代企业财务管理内容的变革有投资管理、预算管理、风险管理和
- A. 成本管理 B. 利润管理 C. 融资管理 D. 采购管理
22. 人力资源的具体业务规划内容不包括
- A. 员工招聘计划 B. 教育培训计划
- C. 企业资源计划 D. 评估与激励计划
23. 影响员工薪酬的内部因素是
- A. 劳动力市场 B. 经济条件
- C. 政府和工会 D. 薪酬政策的制定者
24. 企业知识管理编码策略的特点是
- A. 注重隐性知识的交流和共享 B. 主要采用的是“专家”模式
- C. 重视人员网络 D. 核心是 IT 系统
25. 企业知识管理信息系统的三个层次由高到低为
- A. 计算机网络和知识库层、应用软件层、计算机服务层
- B. 计算机网络和知识库层、计算机服务层、应用软件层
- C. 应用软件层、计算机服务层、计算机网络和知识库层
- D. 应用软件层、计算机网络和知识库层、计算机服务层
26. 供应链管理模式
- A. 强调企业内部的协调 B. 强调提高企业自身的核心竞争力
- C. 强调如何节约成本 D. 强调大规模定制
27. 准时采购的基本思想不包括
- A. 恰当的产品 B. 恰当的时间 C. 恰当的价格 D. 恰当的地点
28. 不属于企业文化的作用的是
- A. 导向作用 B. 规范作用 C. 整合作用 D. 绩效作用
29. 人本文化的 3P 表达不包括
- A. 企业即人 B. 企业留人 C. 企业为人 D. 企业靠人
30. 企业核心能力中最常提到的要素是
- A. 体现在企业员工身上的知识和技能 B. 技术体系
- C. 管理体系 D. 价值观念与行为规范

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. 在网络时代，企业的利益相关者包括
- A. 股东 B. 管理层 C. 债权人
- D. 员工 E. 政府



32. 管理活动中,控制的方式分为

- A. 预先控制
- B. 现场控制
- C. 反馈控制
- D. 协调控制
- E. 自动控制

33. 现代企业的促销方式有

- A. 广告
- B. 人员推销
- C. 销售促进
- D. 公关宣传
- E. 分销

34. 企业的核心能力的特性包括

- A. 有价值的创造能力
- B. 异质性
- C. 难模仿性
- D. 不可交易性
- E. 静态性

35. 客户关系管理的意义在于

- A. 经营理念更新的需要
- B. 改善营销职能,提升销售业绩
- C. 降低企业成本,提高运营效率
- D. 改善客户服务,提高客户满意度
- E. 优化企业流程,提高市场份额

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. 简述网络时代企业面临的挑战。
- 37. 简述制订经营战略的主要环节。
- 38. 简述企业实施网络财务要解决的问题。
- 39. 简述矩阵型结构的优缺点。
- 40. 简述虚拟团队人力资源管理的主要措施。
- 41. 什么是知识管理? 其螺旋循环包含哪几种程序?

四、论述题:本大题 10 分。

42. 试述网络型组织的特征。

五、案例分析题:本大题共 20 分。

43. 宝洁公司的系列产品与产品品牌定位

始创于 1837 年的宝洁公司,当时的产品只有象牙肥皂一种。而到 2004 年,营的 300 多个品牌的产品畅销 160 多个国家和地区,其中包括织物及家居护理、美



婴儿及家庭护理、健康护理、食品及饮料等。

据不完全统计,宝洁公司旗下的产品有:

洗发护发用品包括:飘柔、潘婷、海飞丝、沙宣和润妍洗发护发系列;

个人清洁用品包括:舒肤佳香皂、玉兰油香皂、舒肤佳沐浴露、玉兰油沐浴乳;

护肤用品、化妆品包括:玉兰油护肤系列、SKII;

妇女保健用品包括:护舒宝卫生巾,丹碧丝卫生棉条;

口腔护理用品包括:佳洁士牙膏、佳洁士牙刷;

织物、家居护理产品包括:碧浪、汰渍洗衣粉,速易洁,纺必适;

婴儿护理用品:帮宝适纸尿裤;

食品、饮料:品客薯片;

纸巾类用品:得宝纸巾。

宝洁的每个品牌都赋予了一定的知识,打造一个概念,从而给每个品牌赋予以个性。例如,“海飞丝”的个性在于去头屑;“潘婷”的个性在于对头发的营养保健;而“飘柔”的个性则是使头发光滑柔顺;“沙宣”则定位于调节水分与营养;“润妍”定位于更黑、更有生命力。在广告宣传上,知识、概念的运用也表现得淋漓尽致。看看海飞丝的广告:海飞丝洗发水,海蓝色的包装,首先让人联想到蔚蓝色的大海,带来清新凉爽的视觉效果,“头屑去无踪,秀发更干净”的广告语,更进一步在消费者心目中树立起“海飞丝”去头屑的信念;看看潘婷:“含丰富的维他命原 B5,能由发根渗透至发梢,补充养分,使头发健康、亮泽”突出了“潘婷”的营养型个性;飘柔:“含丝质润发,洗发护发一次完成,令头发飘逸柔顺”的广告语配以少女甩动如丝般头发的画面深化了消费者对“飘柔”飘逸柔顺效果的印象。

问题:

(1)结合案例谈谈你对企业产品组合策略的理解。(10分)

(2)结合上述案例,解析自己对企业品牌决策的认识。(10分)

