**广东文理职业学院成人高考2023级第一学期**

**期末考试《连锁物流经营与管理》**

**一、填空题(每空1分，共10分)**

1.连锁企业物流服务的要素包括： 、 和 。

2.客户关系管理的目标是： 、 和 。

3.物流成本管理的内容可以分为三个层次： 、 和 。依据供应链容量与用户需求的关系，供应链可以分为供应链和供应链。

4.总体来说，跨国连锁企业对物流管理的基本要求有质量要求、效率要求、安全要求和 。

**二、选择题(每小题2分，共20分)**

1.逆向物流的回收产品具有（）。

A.逆向性 B.不确定性 C.增值性 D.复杂性

2.（）是较早将逆向物流管理科学化、系统化的国家。

A.美国 B.英国 C.中国 D.德国

3.供应链也存在需求信息逐级放大效应，带来（）风险。

A.“长鞭效应” B.库存管理 C.诚信 D.逆向物流外包

4.连锁企业物流信息全方位地在商品的进存销循环中不停地流转通行，具有强烈的（）。

A.流动性 B.不确定性 C.分散性 D.广泛性

5.在物流领域，用于汽车定为、跟踪调度的是（）。

A.GIS B. RFID C.GPS D.QR

6.把客户服务看作是（），是指明客户服务是可以精确衡量的。

A.一种活动 B.绩效水平 C.管理理念 D.经营理念

7.以（）为核心的增值服务是连锁企业使用专业人员在配送以前按照客户的特殊要求对存货进行分类、组合和排序。

A.客户 B.制造 C.促销 D.时间

8.物流成本管理并不是管理物流成本，而是通过成本去管理（）。

A.物流 B.资金流 C.信息流 D.商流

9.（）的经济性、迅速性、安全性和便利性之间存在着相互制约的关系。

A.运输方式 B.运输路线 C.运输成本 D.运输工具

10.跨国连锁企业物流的风险主要包括政治风险、经济风险和（）。

A.社会风险B.文化风险 C.制度风险 D.自然风险

**三、名词解释题(每小题4分，共20分)**

1.逆向物流管理

2.物流信息化

3.连锁企业物流服务

4.物流成本

5.跨国连锁企业物流

**四、简答题(每小题5分，共20分)**

1.简述连锁企业逆向物流的影响。

2.连锁企业物流服务的作用。

3.如何降低连锁企业运输成本?

4.跨国连锁企业选择物流运输模式时应考虑的因素。

**五、论述题(每小题15分，共30分)**

1.请详细阐述POS系统是如何运作的。

2.简述连锁企业物流成本的计算方式的分类及算法。

答案

**一、填空题(每空1分，共10分)**

1.备货保证 输送保证 品质保证

2.提高效率 拓展市场 维系客户

3.物流成本核算层 物流成本管理层 物流成本效益评估层

4.

**二、选择题(每小题2分，共20分)**

1.A 2. 3.A 4.A 5. 6.B 7.D 8.A 9.D 10.

**三、名词解释题(每小题4分，共20分)**

1. 逆向物流管理：主要是指基于供应链管理的思想对逆向物流运作过程中的物流、资金流和信息流进行全程、全方位和多层面的计划、组织、指挥、协调和控制。

2.物流信息化：是指广泛使用现代信息技术，管理和集成物流信息，通过分析、控制物流信息来管理物流、商流和资金流，提高物流运作的自动化程度和物流决策的水平，达到合理配置物流资源、降低物流成本、提高物流服务水平的目的。

3.连锁企业物流服务：

4.物流成本：是指“物流活动中消耗的物化劳动和活劳动的货币表现”，即物资在实物运动过程中的仓储保管、运输配送、装卸搬运、包装和相关信息流动等各个环节所支出的人力、物力和财力的总和，是完成诸种物流活动所需的全部费用。

5.跨国连锁企业物流：既包括连锁企业组织货物在一国国内的合理流动（国内物流部分），也包括组织货物在两个或两个以上国家（或地区）之间的合理流动（国际物流部分）。

**四、简答题(每小题5分，共20分)**

1.简述连锁企业逆向物流的影响。

（1）库存空间被不良商品占据，仓储成本上升；

（2）返仓商品的清点和分类给分拣人员的工作带来巨大负担；

（3）商品无效配送上升，运输和配送成本增加；

（4）逆向物流的浪费问题。

2.连锁企业物流服务的作用。

（1）物流服务是企业差别化经营的主要方式和手段；

（2）物流服务是企业降低成本、提高销售收入的主要途径；

（3）提高门店满意度；

（4）有效连接厂商、批发商和门店。

3.如何降低连锁企业运输成本?

（1）分析企业运输业务选择外包还是内部完成。

（2）选择合理的运输路线。

（3）选择合理的运输工具。

（4）选择合理的运输方式。

4.跨国连锁企业选择物流运输模式时应考虑的因素。

**五、论述题(每小题15分，共30分)**

1.请详细阐述POS系统是如何运作的。

POS系统的运作由以下五个步骤组成：①各门店商品出售之前都贴有表示该商品信息的条码或OCR标签；②客户购买商品结账时，收银员使用扫描仪自动读取商品条码标签或OCR标签上的信息，通过计算机确认商品单价，计算客户购买总金额等，同时返回给收银机，打印出客户购买清单和付款总金额。③店铺的销售时点信息通过VAN以在线连接方式及时传送给总部或配送中心。④总部或中心和店铺利用销售时点信息来进行库存调整、配送管理、商品订货等作业。⑤在连锁企业与供应链的上游企业(供应商、生产厂家等)结成协作伙伴关系(也称战略联盟)的条件下，门店利用VAN以在线连接的方式把销售时点信息及时传送给上游企业。

2.简述连锁企业物流成本的计算方式的分类及算法。

（1）按支付形态核算连锁企业物流成本：确定物流成本项目及其核算内容；收集物流成本项目数据，制作物流成本核算表。

（2）按物流功能环节核算物流成本：从企业财务会计核算的全部会计科目中抽出所包含的物流成本；将以上费用分别按物流功能环节进行分类；算出各流转环节物流费用占全部物流成本的比重。

（3）按适用对象核算物流成本：从企业财务会计核算的全部会计科目中抽出所包含的物流成本；能够直接归属各门店的费用则直接填入物流成本核算表，不能直接归属的则按不同的基准进行分摊，分摊基准可选用各门店销售额的比例，门店面积，或职工人员数；将以上费用进行汇总。