

复习资料

得分

一、单项选择题(每小题 1 分,共 10 分。从每小题四个备选答案中,选出一个正确答案,并将正确答案的号码写在答题栏相应括号内)

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()
6. () 7. () 8. () 9. () 10. ()

1. 注册资本由等额股份构成,并且通过发行股票或股权证筹资资本,公司以其全部资产对公司债务承担有限责任的经营实体指的是()。

- A. 有限责任公司 B. 合伙制企业 **C. 股份有限公司** D. 个人独资企业

2. 在已知条件完全一致的情况下,有可能会产生截然相反的结果,即管理系统中存在很多无法预知的因素。这是体现了管理的()。

- A. 组织性 B. 系统性 **C. 不精确性** D. 综合性

3. 提出“工人生产效率主要取决于职工的工作态度以及与他周围人的关系,即职工的士气”观点的是()

- A. 泰勒 **B. 梅奥** C. 法约尔 D. 巴纳德

4. 基于价值链理论,()属于企业的支持活动。

- A. 技术开发** B. 生产活动 C. 营销活动 D. 服务活动

5. 根据生产类型分类,以下属于订货型的是()。

- A. 仓库叉车 B. 小型电机 C. 轴承 **D. 轮船**

6. 人力资源需要支付工资并进行培训,同时人力资源具有创造物质和精神财富的能力。这体现了人力资源的()

- A. 能动性 B. 再生性 **C. 二重性** D. 时效性

7. 以下属于间接经济性报酬的是()。

- A. 绩效工资 **B. 医疗保险** C. 津贴 D. 身份标志

8. 以下属于企业运营能力指标的是()。

- A. 资产负债率 B. 资产报酬率 C. 利息保障倍数 **D. 总资产周转率**

9. 根据产品整体概念,伴随着产品提供给消费者的信贷、免费送货、保证、安装、售后服务是()。

- A. 核心产品 B. 形式产品 C. 虚拟产品 **D. 附加产品**
10. 人们的收入和生活水平不断提高, 对产品有追求数量上的满足到追求质量上的满足, 这体现了消费者需求的 ()。
- A. 层次性 **B. 发展性** C. 时代性 D. 伸缩性
11. 股份有限公司的最高权力机构是 ()。
- A. 董事长 **B. 股东会** C. 监事会 D. 总经理
12. 提出了著名的管理 14 项原则的是 ()。
- A. 法约尔** B. 泰勒 C. 梅奥 D. 巴纳德
13. “东方不亮西方亮” 是用来比喻 ()。
- A. 一体化战略 B. 国际化战略 **C. 多样化战略** D. 成本领先战略
14. 以下属于生产系统中硬件要素的是 ()。
- A. 生产计划 B. 生产人员 C. 生产质量 **D. 生产设备**
15. 某零件的批量 $n=5$, 有 4 道工序, 各工序的单件作业时间为: $t_1=10$ 分钟, $t_2=5$ 分钟, $t_3=20$ 分钟, $t_4=15$ 分钟, 请问这批零件采用平行移动的方式, 加工周期为 ()。
- A. 250 分钟 B. 220 分钟 C. 125 分钟 **D. 130 分钟**
16. 产品满足规定需求所必备的特性, 如性能、寿命、可靠性、安全性和经济性等叫 ()
- A. 工程质量 B. 服务质量 **C. 产品质量** D. 工作质量
17. 处于劳动年龄之内、具有劳动能力并要求参加劳动的人口被称为 ()。
- A. 适龄就业人口** B. 未成年就业人口 C. 待业人口 D. 就学人口
18. 企业在前后两批物资进厂之间的供应间隔期内, 为保证生产正常进行所必须的、经济合理的物资储备数量是 ()
- A. 经常储备定额** B. 保险储备定额 C. 季节性储备定额 D. 物资供应定额
19. 按年龄、性别、家庭规模、收入、职业、教育程度等为基础来细分市场, 属于 ()。
- A. 地理细分 **B. 人口细分** C. 心理细分 D. 行为细分
20. 服务质量要素中的 () 是指帮助顾客并迅速提供服务的能力。
- A. 响应性** B. 可靠性 C. 移情性 D. 有形性

得 分



二、判断题(每小题 1 分, 共 10 分。正确的在答题栏相应括号内划“√”, 错误的划“×”)

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()
6. () 7. () 8. () 9. () 10. ()

1. 网店属于战略制定中企业的内部资源。
2. 企业面临严重的业绩不佳时, 应当采取稳定发展战略。(紧缩)
3. 品种不单一, 每种都有一定的批量, 属于大量生产。(成批)
4. 全面质量管理不需要考虑成本的管理。(需要)
5. 企业文化会影响企业的薪酬制定。
6. 设备制造技术的进步, 使得生产同样设备所需要社会必要劳动量减少, 这属于设备的有形磨损。(第一种无形磨损)
7. 市场细分需要考虑到购买者的社会阶层、生活方式和个性特点。(心理变量)
8. 产品在成长期需要进一步加强促销环节, 并重新评价渠道选择, 可以适当进行价格的调整。
9. 服务的生产和消费是同时发生的, 具有异质性和易逝性。
10. 企业的人力资源管理属于价值活动中的基本活动。(支持)
11. 事业部制组织结构的特点是, 加强了各职能部门之间的横向联系, 实现了集权与分权的结合。(矩阵型)
12. 梅奥通过霍桑实验指出, 企业中存在着非正式组织。
13. 企业的资源是指企业经过长期积累形成的, 具有使用权与所有权的有形与无形的资源。(内部资源)
14. 企业生产过程空间组织的工艺专业化形式适合于品种复杂多变, 工艺不稳定的单件小批生产类型的企业采用。
15. PDCA 循环是按照计划、执行、检查和处理这样的顺序进行质量管理, 并且循环不止地进行下去的科学程序。
16. 人在工作以后, 可以通过不断地学习更新自己的知识, 而且, 通过工作可以积累经验。这个指的是人力资源的社会性。(再生性)
17. 企业的长期借款、应付债券、应付票据等都属于企业的权益资本。(负债资本)

18. 设备投入使用开始，磨损老化、损坏直至报废为止经历的时间称作设备的经济寿命（**自然寿命**）

19. 撇脂定价是在新产品上市之初将价格定得较低，吸引大量得购买者，扩大市场占有率的一种定价策略。（**渗透定价**）

20. 资产负债表是反映企业在一定时期内的经营收入、费用和经营效益的总量和结构及其相互关系。（**损益表**）

得 分	三、综合选择题(每小题 2 分, 共 20 分。备选项是对企业管理相关
	知识点的解释, 请找出其对应的知识点, 将字母序号填写在知识点
	后面的括号内, 每个知识点对应一个解释)

1. 矩阵型组织结构 (H)	6. 损益表 (C)
2. 管 理 的 自 然 属 性 (E)	7. 经 常 储 备 定 额 (K)
3. 差 异 化 战 略 (J)	8. 设 备 自 然 寿 命 (D)
4. 对 象 专 业 化 (B)	9. 绿 色 营 销 (G)
5. PDCA 循 环 法 (I)	10. 市场细分 (A)

A. 把有限的资源集中在同一产品方向上, 专注于其主要业务活动, 以及增加主要业务产品供应数量或扩大主要业务市场。

B. 生产单位内, 集中了不同类型的生产设备和不同工种的职工, 对其所负责的产品进行不同工艺方法的加工。

C. 反映企业在一定时期内的经营收入、经营费用和经营效益的总量和结构及其相互关系。

D. 由于有形磨损的原因所决定的寿命, 即从设备投入使用开始, 磨损老化、损坏直至报废为止经历的时间, 通过维修可延长。

- E. 社会化大生产的劳动过程都需要管理，它不取决于生产关系的性质，而主要取决于生产力的发展水平和劳动社会化程度。
- F. 利用服务有效地促进企业业务产品的交换，并借以提高顾客满意度和忠诚度的营销活动。
- G. 是企业以保护环境和合理利用资源作为其经营理念，以环保文化作为价值观，以消费者的环保消费为中心和出发点，制定和实施相应的营销策略。
- H. 同一名员工既与原职能部门保持业务上的联系，又参加产品（项目）小组的工作。
- I. 整个企业的质量保证体系构成一个大的管理循环，而各级、各部门的管理又都有各自的质量管理循环，管理循环每转一周质量就提高一步。
- J. 企业提供的产品服务标新立异，满足顾客特殊的需求，形成竞争优势。
- K. 企业在前后两批物资进厂之间的供应间隔期内，为保证生产正常进行所必须的、经济合理的储备数量。
- L. 确保项目按时完工所开展的一系列管理活动与过程。

1. 管理的艺术性 (D)	6. 企业债券 (F)
2. 管理的组织职能 (B)	7. 无形磨损 I (G)
3. 集中战略 (H)	8. 服务质量 (K)
4. 质量体系认证 (L)	9. 市场定位 (J)
5. 绩效管理 (A)	10. 关系营销 (I6)

- A. 利用合理的评价方法和技术对员工或团队的绩效进行评价。
- B. 把管理要素按照目标的要求结合成一个整体。
- C. 依据产品标准和相应的技术要求，经认证机构确认并通过颁发认证证书和认证标志证明某一产品符合相应的标准和相应的技术要求的活动。
- D. 在掌握一定管理理论和方法的基础上，灵活运用这些知识和技能的技巧与诀窍。
- E. 通过有效的绩效计划及辅导，采用科学的方法对员工或团队的业绩进行全面衡量，从而发现问题并反馈，不断提升工作绩效的一系列管理活动。
- F. 企业为筹措资金向投资者出具按规定利率支付利息，到期偿还本金的债券、债务关系的凭证。

- G. 由于劳动生产率的提高，生产同样设备所需的社会必要劳动量减少，使原有设备价值相应贬值。
- H. 企业把战略重点放在一个特定目标市场上，为特定的地区或特定的用户提供特殊的产品服务。
- I. 企业与消费者、供应商、分销商、竞争者、政府机构及其他公众发生互动作用的过程。
- J. 企业根据目标市场上同类产品的竞争状况，为产品塑造强有力的与众不同的鲜明个性，并将其形象生动地传递给顾客，求得顾客认同。
- K. 服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和。
- L. 由公正的第三方认证体系机构，依据正式发布的质量体系标准对被认证企业的质量体系进行审核，并颁发证书。

得 分

四、简答题(每小题 4 分, 共 20 分)

1. 泰勒的“科学管理原理”包括哪些内容? 14
- 2 简述全面质量管理的特点。*96
3. 企业进行总体环境分析需要考虑哪些要素? 请列举并简单说明
37
- 4 简述波特的竞争五力量模型。40
5. 绩效管理过程包括哪几个环节? 142
6. 促销组合的内容? 232
7. 服务质量要素包括哪些? 249
8. 简述企业财务分析的主要目的。170
9. 简述薪酬的主要内容。149
10. 简述产品处于衰退期的特点与营销策略。227

得 分

五、计算题（每小题 8 分，共 24 分）

1. 现有一批量 $n=100$ 的工件，需依次经过 $m=4$ 道工序，加工时间分别为 $t_1=10$, $t_2=20$, $t_3=30$, $t_4=15$ 。试用算法确定该批工件按依次移动方式、平行移动方式和混合移动方式进行时间组织时的加工周期。（单位为分钟）

解：

依次移动方式： $T_{依} = n \sum_{i=1}^m t_i = 100 \times (10 + 20 + 30 + 15) = 7500$ （分钟）

平行移动方式:
$$T_{\text{平}} = \sum_{i=1}^m t_i + (n-1)t_{\text{max}}$$

$$=(10+20+30+15)+(100-1)*30=75+2970=3045 \text{ (分钟)}$$

混合移动方式:
$$T_{\text{混}} = n \sum_{i=1}^m t_i - (n-1) \sum_{i=1}^{m-1} \min(t_i, t_{i+1})$$

$$=7500-(100-1)*(10+20+15)=7500-4455=3045 \text{ (分钟)}$$

2. 某企业现有两个备选的投资方案, 方案 I 投资 600 万元, 年经营费用为 130 万元; 方案 II 投资为 550 万元, 年经营费用为 140 万元, 标准投资回收期为 8 年, 试计算追加投资回收期并选择最优方案。

解:

$$N'=(K_1-K_2)/(C_2-C_1)=(600-550)/(140-130)=5 \text{ 年} < 8 \text{ 年}$$

追加投资回收期小于标准投资回收期, 因此投资大的方案优, 方案 I 是优方案

3. 某工程项目有两个可比方案, 方案 I: 投资30万元, 年费用5万元; 方案 II: 投资50万, 年费用3万元。两方案的服务年限均为8年, $i=5\%$, 试分别用年经费法和现值法比较两个方案的优劣。

(附: 复利系数数据: $(a/p, 5\%, 8) = 0.15472$ $(a/f, 5\%, 8) = 0.10472$)

年经费法

$$AC_1=30(a/p, 5\%, 8)+5=30 \times 0.15472+5=9.6416$$

$$AC_2=50(a/p, 5\%, 8)+3=50 \times 0.15472+3=10.736$$

所以方案 I 为优

4. 某厂生产甲产品, 生产能力每年 60000 只, 年固定成本为 240000 元, 单位可变成本为 15 元, 售价为 20 元, 要求: (1) 计算盈亏点产量。(2) 求盈亏平衡点时的生产能力利用率。(3) 若该产品销售情况良好, 试求按年生产能力安排生产时的利润额。

解：（1） $P*Q=C（固定成本）+C（可变成本）*Q$

$$20*Q=240000+15*Q \quad Q=48000$$

（2）生产能力利用率 $E=48000/60000*100\%=80\%$

（3） $P*Q=C（固定成本）+C（可变成本）*Q+W$

$$20*60000=240000+15*60000+W$$

$$W=60000$$

得 分

六、案例分析题（16 分）

本部分主要结合企业案例，让学生结合所学知识和案例内容进行分析。如，

- 1、结合竞争五力量模型，探讨企业面临的行业环境。
- 2、结合 4Ps 理论，谈谈对企业营销策略方面的建议。
- 3、根据案例，分析企业采取的战略体现在哪些方面？