

2018 年 4 月高等教育自学考试全国统一命题考试

网络经济与企业管理试卷

(课程代码 00910)

本试卷共 6 页，满分 100 分，考试时间 150 分钟。

考生答题注意事项：

1. 本卷所有试题必须在答题卡上作答。答在试卷上无效，试卷空白处和背面均可作草稿纸。
2. 第一部分为选择题。必须对应试卷上的题号使用 2B 铅笔将“答题卡”的相应代码涂黑。
3. 第二部分为非选择题。必须注明大、小题号，使用 0.5 毫米黑色字迹签字笔作答。
4. 合理安排答题空间，超出答题区域无效。

第一部分选择题

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项中只有一项是最符合题目要求的，请将其选出。

1. 把企业分为劳动密集型、技术密集型、知识密集型、资源密集型等，是按照
A. 企业所属的经济部门 B. 生产力要素比重
C. 企业经营规模 D. 企业财产构成和所负法律责任
2. 必须为组织结构中的每一层次和环节都规定明确的责任，同时赋予其能完成这一任务所必须的职权，使两者结合成一个责权单元，这体现了组织工作的
A. 有效性原则 B. 统一指挥原则
C. 责权利相一致原则 D. 集权与分权相结合原则
3. 美国质量管理专家费根堡姆首倡的 TQM 是以什么为中心的企业管
A. 产品 B. 顾客 c. 服务 D. 质量
4. 企业战略宏观环境中，下列内容不属于经济环境的是
A. 宏观经济形势 B. 消费支出分配模式
c. 消费行为习惯 D. 平均消费趋向
5. 增加同企业现有产品和劳务相类似的新产品和新劳务，这是
A. 横向一体化战略 B. 同心多样化战略 c. 复合多样化战略 D. 纵向一体化战略
6. 美国阿姆斯特朗橡胶公司集中力量专门生产用于旅游汽车和农场设备的优质轮胎，其采用的竞争战略是
A. 总成本领先 B. 差异化战略 c. 重点战略 D. 价值创新战略
7. 适合于卖方市场采取的企业的经营理念是
A. 生产为导向的经营理念 B. 销售为导向的经营理念
C. 市场为导向的经营理念 D. 顾客为导向的经营理念
8. 客户分析关键是分析客户的
A. 忠诚度 B. 满意度 C. 利润情况 D. 终生价值
9. 实施考核关系管理的基本步骤第一步是
A. 建立客户关系管理团队 B. 分析客户需求，开展信息系统初建
C. 明确企业应用需求 D. 确立业务计划
10. 关于企业组织的性质说法错误的是
A. 组织需要管理
B. 组织是一个静态开放的系统
C. 组织是一种权责结构
D. 组织需要确立一种规范的秩序，即制度
11. 关于控股型结构说法正确的是
A. 控股型结构就是一家企业对其他企业进行的直接的管理和控制
B. 母企业与子企业和关联企业直接是上下级行政管理关系
C. 母企业通过股权控制控制经营决策
D. 子公司具有法人地位
12. 保证组织结构扁平化的条件一是现代信息技术的巨大进步，二是
A. 组织结构保持柔性
B. 进行企业组织再造
C. 大幅度提高组织成员的独立工作能力
D. 快速提升组织领导者的决策力
13. 能对企业服务其顾客的能力构成直接影响的力量是
A. 政治环境 B. 自然环境 C. 市场、公众 D. 技术环境
14. 一瓶相同啤酒，在酒吧中，可以定价为 18 形瓶，在超市中定价为 3。5 形瓶，该定价方法是
A. 成本导向定价法 B. 需求导向定价法
C. 竞争导向定价法 D. 随行就市定价法
15. 规划生产型企业的站点过程中，企业站点的 most 基础内容是
A. 信息交流沟通 B. 企业信息发布
C. 企业网上销售 D. 网上售后服务
16. 运作管理的基本内容包括
A. 资源的投入 B. 资源的产出
C. 价值的增值 D. 运作管理的基本指导思想与运作战略决策
17. JIT 生产倾向予使用
A. 流水线大型机器设备 B 流水线小型机器设备
C. 专业型大机器设备 D. 专业型小机器设备
18. 敏捷制造模式中基础和核心的组织形式是
A. 动态联盟 B. 网络联盟 C. 战略联盟 D. 网络组织
19. 关于财务目标说法正确的是
A. 利润最大化是财务管理的最优目标
B. 财务管理的目标应该是股东财务最大化
C. 较为合理的财务管理目标应该是企业价值最大化
D. 员工利益最大化应该是财务管理追求的终极目标
20. 股份有限公司最主要的权益资本融资方式是
A. 发行股票 B. 银行借款 c. 商业信用 D. 内部积累

21. 向企业投入资本，都对企业的发展壮大做出了贡献，且有权分享企业的净资产人员，因而被称为

- A. 股东 B. 权益相关者 C. 利益相关者 D. 共同经营者
22. 关于人力资源说法错误的是
A. 是体力与脑力的总和
B. 包括数量和质量两个方面
C. 是指一个国家或地区所拥有的人口的总量
D. 是一种特殊的资源
23. 一个组织根据本组织的战略目标和人力资源的现状，为满足本组织在未来环境中人力资源在数量上和质量上的需要，科学地预测在未来的环境变化中人力资源的需求和共赢状态，而制定的人力资源获取、利用、保持、开发的策略，以确保组织战略目标实现和个人价值的体系，这是
A. 人力资源规划 B. 人力资源管理
C. 人力资源战略 D. 人力资源内容
24. 在企业员工招聘与选用程序中，当应聘者经过筛选之后，最后一个步骤是
A. 招聘评估 B. 人员录用与就职 C. 人员选拔 D. 新员工培训
25. 根据知识的分类，“知道为什么”的知识属于
A. 事实知识 B. 原理知识 c. 技能知识 D. 人力知识
26. 将员工的绩效具体化为员工愿意接受的利益，并对不能实现企业知识管理目标的员工进行处罚的是
A. 知识运行机制 B. 知识明晰机制 C. 知识奖惩机制 D. 知识绩效管理
27. 实现供应链管理的基础是
A. 物流供应 B. 信息共享 c. 资金流顺畅 D. 柔性组织
28. 供应链管理环境下物流管理策略包括利用第三方物流及
A. 定制化策略 8. 延迟化策略 C. 合作物流联盟 D. 独立物流系统
29. 下列哪项是企业人格化的基础，是企业形成自己独特风格的源泉？
A. 企业哲学 B. 企业价值观 C. 企业精神 D. D 企业制度
30. 海尔不仅对人进行物质上的关怀，更立足于培养员工“自我实现”的企业环境，体现的是人本文化的 3P 中的
A. 企业即人 B. 企业为人 C. 企业靠人 D. 企业管人

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. 公司制企业特点包括
A. 出资人以其出资额为限对公司债务承担有限责任
B. 公司制企业是法人
C. 所有权与经营权相分离
D. 实行有限责任制度
E. 出资人直接经营企业
32. 下列属于营销中市场分类的是
A. 消费者市场 B. 政府市场 C. 产业市场
D. 转卖者市场 E. 国际市场
33. 企业组织的基本职能包括
A. 保证企业功能的实现 B. 提高企业效率 C. 维护员工稳定性
D. 保持企业协调性 E. 保持组织柔性化
34. 运作对资源的消耗可以分为
A. 人员 B. 固定类 C. 变动类
D. 时间 E. 资金
35. 以利润最大化作为财务管理目的的缺点包括
A. 没有考虑资金的时间价值
B. 没有考虑企业长远发展
c. 没有考虑风险问题
D. 没有考虑消费者心理
E. 财务决策具有短期行为倾向

第二部分非选择题

三、简答题：本大题共 6 小题。每小题 5 分，共 30 分。

36. 简述计划的内容和程序。
37. 简述构建企业再造的团队人员主要由哪些人组成？
38. 简述人力资源规划的制定程序。
39. 简述知识管理的个人化策略内涵及特点。
40. 简述供应链管理物流管理的区别。
41. 企业文化管理的影响因素包括哪些？
- 四、论述题：本大题 10 分。
42. 论述不同产品生命周期阶段的营销策略。
- 五、案例题：本大题共 20 分。
43. 上海融氏企业应用 CRM 系统
上海融氏企业有限公司具有年产 5 万吨酶法淀粉糖浆的生产能力，占上海市场 9 家同行生产能力的三分之一，上海融氏企业有限公司的淀粉糖产品在上海市场的占有率连续五年位居首位，并且是第二名的三倍之多。
随着上海融氏企业业务的不扩展、员工数量的增加，内部管理承受着巨大的压力，在各种不确定性和经营风险面前，融氏企业必须对市场环境和自身市场活动有清晰的了解和明确的认知。这就要求融氏企业找到能够为自己带来最大利益的产品，并充分了解竞争对手的动向。同时还要制定合理的定价策略。其次，在销售环节中，无法透彻地了解客户购买偏好、真正的需求及目标客户的锁定。第三，在服务环节，随着业务的扩展，由管理不力引起的服务水平不够稳定，融氏公司发现自己无法真正实现“一对一”服务；同时，由于服务部门与销售部门之间缺乏协调配合和充分的沟通，常常导致服务部门与销售部 D-2..N 的业务产生脱节。
正因如此，融氏企业在处理与外部客户的关系时，越来越感觉没有信息技术支持的客户关系管理力不从心，有一种“找不到支点”的感觉。但发现问题与解决问题的方法往往是同时出现的，于是应用 CRM 客户关系管理系统应运而生。这一系统采用个性化设计，通过市场管理、销售管理、客户服务以及分析决策等模块，可为融氏企业提供业务进程管理、销售机会挖掘、决策支持等全面的管理功能，从而协助上海融氏企业建立一个适应业务发展的全新模式。

问题：(1)在实施客户管理系统(CRM)前，该企业面临的问题有哪些？(4 分)结合案例分析客户关系管理具有哪些特点？(6 分)
(2)结合材料，分析 CRM 系统包含哪些模块？(4 分)结合案例，分析实施 CRM 的意义何在？(6 分)

绝密★启用前

2018 年 4 月高等教育自学考试全国统一命题考试

网络经济与企业管理试题答案及评分参考

(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。

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. B | 2. C | 3. D | 4. C | 5. B |
| 6. C | 7. A | 8. D | 9. D | 10. B |
| 11. D | 12. C | 13. C | 14. B | 15. B |
| 16. D | 17. D | 18. A | 19. C | 20. A |
| 21. C | 22. C | 23. A | 24. B | 25. B |
| 26. C | 27. B | 28. B | 29. A | 30. C |

二、多项选择题：本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。

- | | | | | |
|----------|----------|---------|---------|----------|
| 31. ABCD | 32. ABCD | 33. ABD | 34. BCD | 35. ABCE |
|----------|----------|---------|---------|----------|

三、简答题：本大题共 6 小题，每小题 5 分，共 30 分。

36. (1)分析和预测外部环境、内部条件和未来的变化趋势；(1 分)
(2)制定中长期和近期目标；(1 分)
(3)评价和选择可行性方案，进行决策；(1 分)
(4)编制综合计划和各项专业计划(如生产计划、销售计划等)；(1 分)
(5)检查计划的执行情况。(1 分)
37. (1)具有创新意识，并能意识到变革重要性的领导团队；(1 分)
(2)专注于再造的人员；(1 分)
(3)投身于某一特定流程再造的小组成员；(1 分)
(4)由高级管理者组成的指导委员会；(1 分) 自考一网通 0390002020
(5)负责全企业再造技术和方法的开发，并对企业再造项目进行协调的再造总监。(1 分)
38. (1)核实现有人力资源状况；
(2)人力资源需求预测；
(3)人力资源供给预测；
(4)制定人力资源规划；
(5)人力资源规划实施；
(6)人力资源评估反馈。
(每个点 1 分，考生只要回答出任意五个点即可给满分。)
39. 个人化策略又叫隐性策略，即强调通过与知识创造者的直接接触和交流实现知识学习和共享。(2 分)
具有特点如下：
(1)注重隐性知识的交流和共享；(1 分)
(2)主要采用的是“专家”模式；(1 分)
(3)重视人员网络。(1 分)

网络经济与企业管理试题答案及评分参考 第 1 页(共 2 页)

40. (1)物流涉及原材料、零部件在企业之间的流动，而不涉及生产制造过程的活动；(2 分)
(2)供应链管理包括物流活动和制造活动；(1 分)
(3)供应链管理涉及从原材料到产品交付给最终用户的整个物流增值过程，物流涉及企业之间的衔接管理活动。(2 分)
41. (1)行业特征；(1 分)
(2)管理者素质；(1 分)
(3)已有的企业文化模式；(1 分)
(4)追求独特模式；(1 分)
(5)形成的长期性。(1 分)

四、论述题：本大题 10 分。

42. 为了保证企业取得最佳经济效益，需要根据产品生命周期每个阶段不同特点，采取有针对性的营销策略：
(1)在产品的介绍期，企业可以选择如下策略：提供有特色的产品，自行销售或者选择愿意经销本企业产品的中间商来销售，针对新产品的明显优点与潜在顾客进行沟通，针对顾客的需求潜力、对价格的敏感程度、潜在竞争的威胁以及产品的知名度等因素进行快速撇脂(高价高促销)、缓慢撇脂(高价低促销)、快速渗透定价(低价高促销)或缓慢渗透定价(低价低促销)等策略。(3 分)
(2)在产品的成长期，企业可以采用如下策略：努力提高产品质量，增加新的功能、特色和款式；积极开发新的细分市场，增加新的分销渠道；适当降低产品价格；调整产品宣传重点，说服顾客购买。(2 分)
(3)在产品进入成熟期以后，为了延长产品的成熟期，企业可以采用如下策略：改良市场，开发新市场，寻求新顾客；改良产品，在产品质量、使用功能、安全性和方便性、款式、服务等方面实施改良；优化营销组合，通过改变定价、销售渠道和促销方式等吸引顾客购买。(3 分)
(4)产品到了衰退期，企业可以采用维持、集中、收缩或放弃策略。(2 分)

五、案例题：本大题共 20 分。

43. (1)存在的问题：
①市场环境，必须对市场环境和自身市场活动有清晰的了解和明确的认知。(1 分)
②销售环节，无法透彻地了解客户需求。(1 分)
③服务环节，无法真正实现“一对一”服务。(1 分)
④服务部门与销售部门之间的业务产生脱节。(1 分)
具有特点如下：
①客户关系管理是一种经营理念；(2 分)
②客户关系管理是一种旨在改善企业与客户之间关系的全新管理机制；(2 分)
③客户关系管理包含一整套解决方案；(2 分)

- (2)①销售模块(或销售管理)。(1 分)
②营销模块(或市场营销)。(1 分)
③客户服务与支持(或服务支持自动化)。(1 分)
④计算机、电话、网络的集成(或集成计算机、电话、网络等多种沟通渠道)。(1 分)

意义：
①改善营销功能，提升销售业绩。(2 分)
②降低企业成本，提高运营效率。(1 分)
③改善客户服务，提高客户满意度。(2 分)
④优化企业流程，提高市场份额。(1 分)

网络经济与企业管理试题答案及评分参考 第 2 页(共 2 页)