



2017 年 10 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中只有一项是最符合题目要求的, 请将其选出。

1. 在国外, 许多零售商业、手工业、家庭工业、农业等多采用
A. 合伙制 B. 个人企业
C. 联合企业 D. 公司制企业
2. “从本质上说, 企业是一个增加价值, 创造财富的组织”的提出者是
A. 迈克尔·波特 B. 法约尔
C. 彼得·德鲁克 D. 马克思·韦伯
3. 在管理企业的分销网络的系统, 目的是使企业具有对定单和供货具有快速反应和持续补充库存的能力, 这是指企业的
A. DRP B. ERP C. CIMS D. CE
4. 厂商数量开始增加, 经营利润迅速提高, 但亏损的风险很大, 破产率和兼并率也很高, 这种状态的产业寿命周期处于
A. 引入期 B. 成长期 C. 成熟期 D. 衰退期
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. 关于低成本战略适用情况说法不正确的是
A. 不大可能很容易的创造出产品特色
B. 绝大多数顾客的需求是相似的, 使用产品方式也相同
C. 价格是主要竞争力量
D. 技术进步会给低成本带来更大优势
7. 在客户投资与利润分析中, 期望客户表现为
A. 低投资, 低利润 B. 高投资, 高利润
C. 低投资, 高利润 D. 高投资, 低利润
8. 客户关系管理系统的架构不包括
A. 战略管理系统 B. 业务操作管理系统
C. 客户合作管理系统 D. 数据分析管理系统
9. 组织工作的第一步是
A. 明确组织职能 B. 明确组织框架
C. 明确组织目标 D. 明确组织分工
10. 组织结构柔性化的典型组织形式表现为
A. 项目团队 B. 临时团队 C. 流程团队 D. 平行团队
11. 关于战略联盟说法正确的是
A. 多为自发的构建成紧密的固定组织
B. 当市场存在竞争关系, 但企业之间的关键技术不同, 就可以采取战略联盟
C. 在制造业的开发环节和市场环节使用较多
D. 联盟各方仍保持着原有企业的独立经营权
12. 市场定位的实质是
A. 取得消费者的信赖 B. 获得目标市场的竞争优势
C. 在消费者心目中树立形象 D. 获得消费者认同
13. 二手资料的内容除了人口统计特征、企业营销相关市场、竞争者、消费者及宏观环境等信息外还包括
A. 专利和商标调查 B. 线下实体店调查
C. 产品成本调查 D. 媒体舆论调查
14. 最早和最常用的网络广告形式是
A. 旗帜型广告 B. 主页型广告 C. 电子邮件广告 D. 按钮型广告
15. 关于敏捷制造的说法表述正确的是
A. 敏捷制造思想的出发点是单纯地利用先进技术替代人工
B. 敏捷制造概念的提出是在网络经济兴起之后
C. 敏捷制造的第一层内容是从技术角度研究敏捷制造的实现方法和关键支持技术
D. 敏捷制造就是指企业的运作具有敏捷性
16. 日本的索尼、松下等电器公司, 在中国市场上销售的产品基本上都是由马来西亚、泰国等劳动力成本较低的国家生产的, 而公司总部则集中进行新产品的开发和营销战略实施, 这种模式被称为
A. 虚拟销售 B. 虚拟生产 C. 虚拟创新 D. 虚拟研发
17. 运作管理的任务与目标包括正确处理效率与效益问题、合理利用资源及
A. 消除浪费 B. 加大产出 C. 竞争优势 D. 设备利用最大化
18. 成本控制的内容包括控制费用开支、控制资源耗费及
A. 控制投资领域 B. 控制生产经营过程
C. 控制研发项目 D. 控制企业规模
19. 在网络时代财务管理内容发生了变革, 其中企业投资重点是
A. 人力资源资本 B. 无形资产 C. 虚拟产业 D. 有形资产
20. 关于网络财务的内涵说法正确的是
A. 基于 Internet / Intranet 技术, 以利润管理为核心
B. 业务管理与财务管理独立运行, 支持电子商务
C. 是部门级的财务应用
D. 是把网络技术与财务管理方法结合起来的一种新的财务管理模式
21. 工作分析流程的准备阶段应完成组织工作分析小组、做好宣传动员、确定样本及
A. 实施分析 B. 分析工作内容 C. 进行调研 D. 工作分解
22. 培训工作流程包括培训需求分析、培训设计和实施及
A. 培训计划 B. 培训评估 C. 培训沟通 D. 培训目标分析
23. 关于虚拟团队说法错误的是
A. 是为了开发某种特殊的方法或者解决某一特殊问题而设置的团队
B. 由不同领域的专家组成
C. 实现自我管理自我指导
D. 是一种长期存在的团队形式
24. 难以表达、高度个性化、难以沟通和共享的知识, 如经营者或员工的经验被称为
A. 未编码知识 B. 概念知识 C. 显性知识 D. 实践知识
25. 知识管理的起点是
A. 知识的采集与加工 B. 知识的存储与积累
C. 知识的应用与创新 D. 知识的传播与共享
26. 供应链管理强调提供核心竞争力, 它围绕的中心是
A. 供应商 B. 中间商 C. 整个供应链 D. 物流企业
27. 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 B. 合作物流联盟 C. 延迟化策略 D. 独立物流系统
28. 企业管理者和职工待人谦虚诚恳, 文明礼貌, 这是指
A. 企业表层文化 B. 企业中层文化 C. 企业深层文化 D. 企业的内层文化
29. 企业文化的首要问题是
A. 选择哲学思想 B. 选择核心价值观 C. 选择管理制度 D. 选择经营业务范围
30. 日本企业文化否认个人的选择和利益, 习惯于随大流、守成规, 不能容忍失败, 摒弃冒险与创新。这违背了网络时代文化发展的
A. 倡导合作文化 B. 倡导创新文化 C. 倡导学习文化 D. 倡导融合文化

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. 矩阵型组织结构优点包括
A. 适用于任务较复杂的组织
B. 灵活性和适应性较强
C. 有利于加强各职能部门之间的协作和配合
D. 有利于开发新技术、新产品和激发组织成员的创造性
E. 适应环境能力较强
32. 企业进行分销渠道选择应考虑因素包括
A. 中间商特性 B. 顾客特性 C. 产品特性
D. 企业特性 E. 竞争特性
33. 财务管理的方法包括
A. 财务预测方法 B. 财务计划方法 C. 财务决策方法
D. 财务控制方法 E. 财务分析方法
34. 工作分析小组成员包括
A. 人力资源部门成员 B. 公司负责人 C. 职能部门负责人
D. 直线部门人员 E. 工作分析专家
35. 知识管理的原则包括
A. 积累原则 B. 信任原则 c. 交流原则
D. 共享原则 E. 创新原则

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. 企业管理内容的创新包括哪些?
37. 简述经营战略制订的主要环节。
38. 简述实施客户关系管理的基本步骤。
39. 影响消费者购买行为的因素有哪些?并简述购买者的购买决策过程。
40. 简述实施 JIT 生产模式的要点。
41. 简述投资决策程序。

四、论述题: 本大题 10 分。

42. 论述组织结构扁平化的优点及顺畅运行的条件。

五、案例题: 本大题共 20 分。

43. 华为的知识管理
华为技术有限公司(简称华为公司)是一家生产销售通信设备的民营通信科技公司, 于 1987 年正式注册成立, 是全球领先的信息与通信技术(ICT)解决方案供应商, 专注于 ICT 领域, 坚持稳健经营、持续创新、开放合作, 在电信运营者、企业、终端和云计算等领域构筑了端到端的解决方案优势, 为运营商客户、企业客户和个人消费者提供有竞争力的 ICT 解决方案、产品和服务, 并致力于能使未来信息社会、构建更美好的全联接世界。在创新的背景下, 华为公司积极推进知识管理。

华为公司最早知识管理的需求来自研发。因为研发对知识的共享、获取的诉求和愿望很强。最初华为使用 Notes 办公平台时, 研发内部在 Notes 有 BBS 论坛, 不断进行知识分享。很多员工中午都不休息, 就在论坛上讨论技术问题。后来因为信息安全等原因, 关闭了 Notes 办公平台。但是研发对知识的渴求一直在。因此, 2008 年, 华为公司在研发区做了 Hi 3MS。同时在非研发区, 知识分享的呼声也越来越高。于是华为公司开发了一个 Connect 社区。这个阶段华为公司的知识管理以鼓励分享为主, 有什么不懂, 大家来回答; 或者写个博文, 大家来读来回复。

2010 年底, 华为的软件公司因为业务需要, 从机关向一线传递知识的诉求非常强烈。于是就请安永专门来普及知识管理, 因为牵涉到很多的 IT, 于是华为公司就成立了公司级的知识管理项目群。

华为作为十几万人的公司, 全面推进知识管理, 是让经验和知识能够为华为公司创造价值。而且, 能够让华为为一线的员工快速找到工作所需要的知识, 知识管理是必须的。而且为了减少在面对各种信息纷繁复杂, 浪费员工时间方面, 华为公司强调知识管理的价值不依赖于知识和 IT, 而是组织成员对知识的应用。比如 2013 年, 华为为将埃塞的一线项目经验完完整整做了知识收割, 做总结、拍视频, 把项目的背景、如何做的、哪些值得学习的都梳理清晰, 然后把经验和教训分享给北非的项目团队, 这种真正以用为主的思路、方法在一线非常受欢迎。

知识是无形的东西, 它在人的脑子里, 首先要将它有形化, 然后, 要在使用中真正转化为每个员工的能力, 那么知识的力量才会彰显。知识管理就是通过一系列的方法, 让每个员工的能力得以提升, 在工作中得以发挥, 为公司创造价值。

问题: (1)结合案例谈谈知识管理意义何在?(10 分)

(2)实施知识管理要点包括哪些方面?(10 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)

2017 年 10 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. A | 4. B | 5. B |
| 6. D | 7. D | 8. A | 9. C | 10. B |
| 11. D | 12. B | 13. A | 14. D | 15. D |
| 16. B | 17. C | 18. B | 19. B | 20. D |
| 21. D | 22. B | 23. D | 24. A | 25. A |
| 26. C | 27. C | 28. A | 29. B | 30. B |

二、多项选择题: 本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分。

- | | | | | |
|---------|-----------|----------|----------|-----------|
| 31. BCD | 32. ABCDE | 33. ABCE | 34. ACDE | 35. ABCDE |
|---------|-----------|----------|----------|-----------|

三、简答题: 本大题共 6 小题, 每小题 5 分, 共 30 分。

36. (1) 企业战略管理创新;
(2) 企业组织管理的创新;
(3) 网络营销成为营销管理的重要内容;
(4) 敏捷制造成为企业生产运作管理最重要的方式;
(5) 企业财务管理将向战略型、集成化方向发展;
(6) 回归以人为本管理, 重视人力资源管理;
(7) 知识管理成为企业管理的重要内容;
(8) 更加重视文化管理。自考一次通过 q39052026
(每一要点 1 分。只要举出 5 个方面内容即可得满分。)
37. 经营战略的核心是要为本组织指出一个总方向, 制订战略包括以下主要环节:
(1) 企业使命与战略目标;(1 分)
(2) 战略分析, 包括市场细分、产业分析、竞争对手分析和竞争优势分析;(1 分)
(3) 战略选择, 包括发展型企业战略、稳定型战略、紧缩型战略、组合战略等;(2 分)
(4) 经营战略规划, 将战略分析和战略选择的结果进一步体现在产品组合和资源分配上。(1 分)
38. (1) 确立业务计划;
(2) 建立客户关系管理项目团队;
(3) 分析客户需求, 开展信息系统初建;
(4) 明确企业应用需求;
(5) 为客户关系管理不同级别系统设置优先级;
(6) 选择合适的方案;
(7) 组织用户培训;
(8) 使用、维护、评估和改进。
(每一要点 1 分。只要举出 5 个方面内容即可得满分。)

网络经济与企业管理试题答案及评分参考 第 1 页(共 2 页)

39. 影响因素: 消费者的购买行为主要受经济因素、社会文化因素、个人因素及心理因素等;
(2 分)
消费者购买决策过程: 分为购买动机的产生、寻找信息、评价方案、决定购买、购后感觉和评价。(3 分)

40. (1) 暴露问题和瓶颈;
(2) 消除浪费;
(3) 改进产品设计;
(4) 改进工厂布局 and 流程设计;
(5) 改进人力资源;
(6) 全面质量管理;
(7) 拉式调度和看板生产控制系统;
(8) 与供应商紧密合作。
(每一要点 1 分, 只要举出 5 个关键点即可得满分。)

41. (1) 市场分析与预测;
(2) 确定投资项目的约束条件;
(3) 设计投资方案;
(4) 对投资方案进行可信性研究;
(5) 确定投资方案;
(6) 投资决策的审批和检查。
(每一要点 1 分, 只要列出 5 个步骤点即可得满分。)

四、论述题: 本大题 10 分。

42. 优点如下:

- (1) 由于管理环节和层次的减少, 可以带来信息传递、处理的速度加快, 从而减少了决策与行动之间的时间延迟, 加快了对市场和竞争动态变化的反应, 使组织的反应更加灵敏; 上一管理层便于对下一层的监督, 从而必将带来管理效率的大幅提高;
(2 分)
- (2) 由于管理层级减少, 管理跨度的增加, 使管理层级之间的矛盾减少, 同时, 同级管理层次设置数量的增加, 可以使同级管理者没有谁能有较大的控制权, 从而可以减少权力集中所带来的风险;(2 分)
- (3) 由于绝对权威的减少, 可以使各个部门之间关系融洽, 便于合作。(2 分)

顺畅运行条件:
(1) 现代信息技术的巨大进步;(2 分)
(2) 组织成员的工作能力大幅度提高。(2 分)

五、案例题: 本大题共 20 分。

43. (1) 知识管理是适应资源环境变化的必然结果;(2 分) 知识管理的实施有赖于企业的创新;(3 分) 知识管理的实施有赖于提高企业的适应性;(3 分) 知识管理的实施有赖于提高企业的生产效率。(2 分)

(2) 设立知识管理部门;(1 分) 选择知识管理策略;(1 分) 转变观念;(1 分) 建立知识管理的激励机制;(1 分) 建设知识管理的基础设施;(1 分) 构建基于内部学习的企业内部知识网络;(1 分) 构建基于外部学习的企业外部知识网络;(1 分) 对企业的知识流程进行重组;(1 分) 将企业的知识资源融入产品或服务及其生产过程和管理过程;(1 分) 建设有利于知识管理的企业文化。(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)