

2016 年 4 月-网络经济与企业管理

一、单项选择题(本大题共 30 小题。每小题 1 分，共 30 分)

1. “企业唯一持久的竞争优势源于比竞争对手学得更快、更好的能力”，是哪位管理学者的观点?
A. 彼得·圣吉 B. 詹姆斯·钱皮 C. 安索夫 D. 迈克尔·波特
2. “运筹帷幄之中，决胜千里之外”，这里的“运筹帷幄”反映了管理哪一个职能?
A. 计划职能 B. 组织职能 C. 领导职能 D. 控制职能
3. 以下哪一项不属于网络时代企业面临的挑战?
A. 竞争日益激烈 B. 盈利更加困难
C. 库存管理更难 D. 消费者更加挑剔
4. 哪种管理方法的目标是通过管理，尽可能做到“零废品”、“零库存”和“零准备时间”?
A. CIMS B. ERP C. MRP II D. JIT
5. 何种战略是企业如何运行的指导思想?
A. 企业总体战略 B. 事业层战略
C. 竞争战略 D. 文化是胜败的关键
6. 根据不同的国家，确定产品的目标市场，属于哪一种战略分析?
A. 竞争优势分析 B. 竞争对手分析 C. 市场细分 D. 产业分析
7. 根据波士顿矩阵，企业需要采取收缩或者淘汰的业务是
A. 金牛业务 B. 明星业务 C. 瘦狗业务 D. 幼童业务
8. 对于高历史价值，低潜在价值的客户，应该采取何种措施?
A. 维持 B. 投资 C. 放弃 D. 培育
9. 与古代军队的组织结构最接近的组织结构形式是
A. 直线制 B. 事业部 C. 职能制 D. 矩阵制
10. 矩阵制组织结构的突出特点是
A. 高层管理者有统一指挥的权利 B. 命令传递简单高效
C. 各事业部独立核算，自负盈亏 D. 有效应对新产品、新技术等开发项目
11. 亚马逊这样的电子商务平台，将众多生产者与消费者联接起来，属于
A. 机会网络 B. 内部网络 C. 垂直网络 D. 市场网网络
12. 企业再造的出发点是
A. 以顾客为中心 B. 业务流程再设计
C. 管理创新 D. 员工能力提升
13. 福特汽车公司只推出一种型号的汽车产品满足市场，属于
A. 元差异市场营销 B. 集中市场营销 C. 单一市场营销 D. 差异市场营销
14. 国内家用电器市场最接近以下哪种市场结构?
A. 完全竞争 B. 完全垄断 C. 寡头垄断 D. 垄断竞争
15. 以下不属于中间商组织的是
A. 批发公司 B. 居间商人 C. 零售商 D. 厂家直营店
16. 以下不属于运作管理中资源消耗的分类的内容是
A. 固定类 B. 变动类 C. 空间 D. 时间
17. “丰田生产模式”发挥作用的关键原因是
A. 尊重人的作用 B. 消除浪费 C. 改进产品设计 D. 全面质量管理
18. 企业投资决策程序的第一步是
A. 设计投资方案 B. 明确投资项目条件

- C. 市场分析与预测 D. 对投资方案进行可行性研究

19. 在财务管理中，长期投资是指

- A. 期限超过一年的投资 B. 期限超过 6 个月的投资
C. 购买固定资产 D. 购买其他公司股票

20. 根据组织结构确定各职位说明书属于人力资源管理中的

- A. 人力资源规划 B. 工作(岗位)分析与设计
C. 员工培训与开发 D. 人员选聘与录用

21. 企业在科研团队成功开发新产品后，给予其团队奖励，属于

- A. 津贴 B. 福利 C. 基本薪酬 D. 激励薪资

22. 人力资源在经济活动中居于主导地位，是最积极、最活跃的要害，这说明人力资源

- A. 社会性 B. 时效性 C. 能动性 D. 生产性与消费性

23. 知识成为一种标准时，它会变得更有价值，这说明了知识具有

- A. 可共享性 B. 互补性 C. 增值性 D. 非稀缺性

24. 根据对知识类型的分类，“Know—why”是

- A. 技能知识 B. 原理知识 C. 事实知识 D. 人力知识

25. 企业内部学习的主导方式应该是

- A. 技术人员指导 B. 员工介绍经验 C. 常规学习 D. 行为学习

26. 以下哪种是企业库存存高的最主要因素?

- A. 不确定性 B. 决策失误 C. 管理效率低 D. 控制不力

27. 实施供应商管理用户库存的关键是

- A. 实施联合库存管理 B. 运输手段先进
C. 实施网络化管理 D. 库存状态透明

28. 供应链采购的显著特点是

- A. 补充库存为目的 B. 与生产关联性弱
C. 网络下单方式 D. 订单驱动方式

29. 企业文化中直观传递给大众的是

- A. 企业形象 B. 企业价值观 C. 企业精神 D. 企业制度

30. 以下不属于企业文化的作用的是

- A. 导向作用 B. 识别作用 C. 绩效作用 D. 规范作用

二、多项选择题(本大题共 5 小题。每小题 2 分，共 10 分)

31. 为应对网络经济的挑战，企业组织结构变革的方向有

- A. 柔性化 B. 职能化 C. 虚拟化
D. 网络化 E. 扁平化

32. 影响客户终生价值的因素有

- A. 客户的购买频率
B. 客户购买的时间长短
C. 客户推荐给其他人的可能性
D. 客户购买其他产品的喜好及收益流
E. 所有与客户购买有关的直接可变成本

33. 企业组织虚拟化的具体形式包括

- A. 外包 B. 特许经营 C. 合资企业
D. 虚拟销售网络 E. 战略联盟

34. 企业人力资源管理的基本原则包括

- A. 综合效率原则 B. 使用和开发相结合的原则 C. 激励原则

- D. 能力优先原则 E. 公平竞争原则

35. 目标营销要经历哪些阶段?

- A. 确定消费者 B. 市场细分 C. 选择目标市场
D. 选择营销策略 E. 进行市场定位

三、简答题(本大题共 6 小题，每小题 5 分，共 30 分)

36. 简述领导活动的内容。

回答：(1) 指导。领导者为了贯彻实施计划，通过指导，帮助人们认清所处的环境，明确行动的目标和实现目标的途径，使员工各负其责，互相配合完成各项任务。(2) 激励。激励是领导者激发员工的工作热情、推动员工不断进取的动力。(3) 沟通。沟通是领导者与被领导者进行交往的不可或缺的活动。(4) 协调。协调是领导者协调人们之间的关系，把大家团结起来，朝着共同目的的目标前进。(5) 营造组织气氛，建设组织文化。

37. 简述直线职能制结构的概念及其特点。

回答：这是一种有综合直线制和职能制两种类型组织的特点而形成的的组织结构形式，它与直线制的区别在于，职能机构只是作为直线管理者的管理和助手，他们不具有对下级部门直接进行指挥的权利。但是这种类型的组织存在着职能部门之间横向联系较差、信息传路线较长、适用环境变化差的缺陷。

38. 以一个生产型企业为例，简述企业网络营销站点的主要功能。

回答：(1) 企业信息发布。这是企业站点的最基础功能，一般包括企业新闻、企业经营活动、重大事件信息发布，以及企业的概括和企业产品信息等；(2) 信息交流沟通。提供顾客直接与企业进行沟通的渠道；(3) 网上销售。通过减少交易费用，和消费者进行直接沟通，有利于完善产品功能；(4) 售后服务。包括技术支持和授权培训等栏目；(5) 个性化服务。企业网站吸引客户的重要手段。

39. 简述运作管理的概念及其基本内容。

回答：运作管理是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。基本内容包括：

- (1) 运作管理的基本指导思想与运作战略决策；
(2) 运作系统设计、构建与管理；
(3) 运作系统的运行与管理；
(4) 上述三个方面的评估、完善、改进以及变革。

40. 简述对投资方案进行可行性研究的主要内容。

回答：可行性研究的主要任务是在研究兴建或扩建牧歌建设项目时，分析该项目：

- (1)、在技术上是可行、可靠；
(2)、在经济效益上是否显著；
(3)、在财务上是否可行，需要投入多少人力、物力和其他资源；
(4)、需要多长时间建设，投资方案的建设周期；
(5)、需要多少投资，能否筹集到资金。

41. 简述网上招聘员工的优势。

回答：(1)、覆盖面广，随着计算机和网络应用的普及，求职者可以突破地域和时间的限制，得到较为全面、及时的企业招聘信息；

(2)、信息反馈快，通过公开网络和企业网站招聘栏目，求职者能够很快获得企业招聘信息，所以能在较短的时间做出反应，有利于提高招聘效率；

(3)、招聘公开透明，企业将招聘的规则、要求、实施进度、招聘结果等信息在网上公开，给所有求职者一个透明的环境，增强求职者对企业的认同度。

四、论述题(本大题 10 分)

42. 论述建立学习型组织的意义。

回答：学习型组织的基本概念：在共同愿景的指引下，通过培养弥漫于整个组织的学习气氛，充分发挥员工的创造性思维能力而建立起来的有机的、符合个性的、具有持续学习能力的组织。建立学习型组织的意义：(1) 学习型组织可以有效地获取知识资本；(2) 学习型组织是适应激烈的竞争环境的前提；(3) 组织学习是组织生存与发展的前提与基础。

五、案例题(本大题共 20 分)

43. 腾讯公司的知识管理

成立于 1981 年的腾讯公司，是中国互联网领域的优秀企业，良好的知识管理方面是该企业发展成功的重要因素。

2006 年 7 月，腾讯公司成立“腾讯创新中心”，这是腾讯公司有史以来第一次由一个专门的部门去负责创新业务。“创新中心”由腾讯公司深圳研发中心分离出来，是专门负责公司创新业务的公司级机构，其最高管理团队被称为管理委员会，由包括 CTO、创新中心主任在内的五人组成。创新中心的职责是搜集整理公司各个业务部门以及外部用户提供的创意，经过筛选后在公司内部的创新平台上提出，经由员工投票之后，再由管理委员会从中选择可行的项目，最后再一次让员工评价。

腾讯公司内部既有知识与新知识是腾讯的另一个特色。对于任何一家互联网企业来说，要把一种创新从一个想法变成一项业务，并且要和既有业务保持一定的整体性，这件事绝非一般的公司可以做到的。在这方面，腾讯公司显得游刃有余：不论是什么样的业务，腾讯公司总能巧妙地将其融入自身的大社区中，并与其他业务有机地结合在一起。从这应该归功于腾讯公司对于互联网经营方面的一大创新，即“在线生活产业模式”。该模式从把握用户需求出发，强调用户体验，并力图为用户打造“一站式”的互联网社区，让用户登录腾讯社区后，能够轻易地找到满足自身需求的业务。可以说，“在线生活产业模式”已经成为腾讯公司整合各种知识的重要平台。

腾讯公司还十分注重公司外部知识的获取工作。腾讯公司在 2006 年启动面向全国高校学子和社会精英的主题为“创新创造价值”的创新大赛，该赛事覆盖了互联网软件设计、RTX 应用、QQ 直播应用、QQ 休闲游戏社区和中型养成网游共五类创新。这项活动不仅在中国互联网行业掀起一阵全民参与的创新热潮，也为腾讯公司的知识创新进程带来巨大的动能。

在知识运用中实现知识共享，而不是仅仅强调知识共享。腾讯公司意识到，一个小团队或个人，在做某个项目时，必定会有一定的局限性，因而提倡在公司范围内的知识经验共享。而这种共享不是我们通常所说的让员工将自己掌握的知识写出来，提供给公司，而是在针对一个具体的项目时，聚集群体智慧，共同出谋划策，在知识运用中实现知识的共享。比如，当一个新项目开始时，让其他的相关部门参与这个项目的评审，来做评估，来提建议。

作为一家 IT 公司，腾讯公司的知识管理技术手段始终是先进的。如腾讯公司有内部的 BBS 和 RTX(内部通讯系统)供大家及时交流，传递信息和知识；为了更好地管理公司内部的知识，搭建技术创新平台，腾讯公司及时开通了 idea、qq.com，以方便员工将自己的创意及时发表出来供大家参考；同时，为了加强与用户的沟通，公司还推出对外的创新平台——腾讯实验室(labs.qq.com)，把腾讯公司的创新创意产品放到这个平台上，供用户试用，以此收集用户对于产品的意见和更多的创意，丰富产品内容，完善产品体验。无疑，这对内外两张网既是腾讯公司创新产品的展示平台，也是用户建议和创意的知识接收平台。

腾讯公司将人才视为公司最宝贵的财富，搭建先进的技术平台，促进员工学习和创新。目前，腾讯公司已购买 Sum Total Systems Inc. (全球领先的人才及学习管理解决方案供应商)的 Total LMS 学习管理系统和 ToolBook 软件模拟及在线学习内容制作方案的许可证，

用于将其学习管理系统(LMS)转化为由一线经理、员工和培训经理使用的全面学习工具。

(1) 谈谈知识管理的特点。(10 分)

回答：知识管理的特点主要包括五个方面：

- (1)、知识管理的目标是通过知识的共享与创新来增加企业的价值；
(2)、知识管理是一个螺旋循环的过程；
(3)、知识管理是信息管理的延伸和发展；
(4)、知识管理与人力资源管理密切相关；
(5)、知识管理是一种全新的经营管理模式，把知识视为企业最重要的战略资源。

(2) 结合案例，谈谈你对知识管理具体内容的认识。(10 分)

回答：知识管理的具体内容包括：知识的采集和加工；知识的存储于积累；知识的传播与共享；知识的应用与创新。

(1)、该部门“搜集整理公司各个业务部门以及外部用户提供的创意”，这是在承担知识的采集和加工的职能；

(2)、腾讯公司在 2006 年启动面向全国高校学子和社会精英的主题为“创新创造价值”的创新大赛，该赛事覆盖了互联网软件设计、RTX 应用、QQ 直播应用、QQ 休闲游戏社区和中型养成网游共五类创新，这体现了腾讯公司在企业内外对知识的存储与积累；

(3)、腾讯公司有内部的 BBS 和 RTX 供大家及时交流，传递信息和知识，这是为了知识的传播与共享；

(4)、腾讯公司将其学习管理系统(LMS)转化为由一线经理、员工和培训经理使用的全面学习工具，体现了知识的应用和创新。