

## 2016 年 10 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. 以下关于公司制企业说法正确的是 (C)
- A. 股东可以直接支配自己入股的那部分资产
- B. 企业出现资不抵债时，股东要用自己的全部个人财产来抵偿
- C. 所有权与经营权可以相分离
- D. 大部分的零售商业、手工业、家庭工业采取这种经营方式
2. “整体功能大于部分功能之和”，强调了组织工作的
- A. 协调原则 B. 弹性原则
- C. 集权和分权相结合原则 D. 有效性原则
3. 以下哪一项不属于网络时代企业面临的机遇
- A. 降低交易成本 B. 获取知识的能力增强
- C. 盈利能力增强 D. 更好地满足顾客定制化需求
4. 体现了以客户需求为导向，消除生产经营过程中一切无效的劳动和资源的管理思想是
- A. CIMS B. ERP C. JIT D. MRP II
5. 指导和管理具体战略经营单位的计划和行动是
- A. 总体战略 B. 事业层战略 C. 职能战略 D. 产品层战略
6. 投资于此产业的企业数量少，且新技术多、风险高、收益低，则该产业处于
- A. 成熟期 B. 成长期 C. 引入期 D. 衰退期
7. 根据价值链理论，以下哪项属于辅助活动？
- A. 人力资源 B. 原料采购 C. 生产加工 D. 市场销售
8. 在对客户进行分析时，如果客户行为模式不改变，将给企业带来
- A. 终生价值 B. 当前价值 C. 潜在价值 D. 历史价值
9. 根据组织目标，构架、建立一整套组织机构和职位系统属于
- A. 组织运作 B. 组织设计 C. 战略策划 D. 组织调整
10. 事业部制组织结构的突出特点是
- A. 高层管理者直接决定基层单位的人事安排
- B. 命令传递简单高效
- C. 各事业部独立核算，自负盈亏
- D. 总公司与子公司、分公司之间主要通过股权发生联系
11. 某企业组织创新后，其研发部门开发新品速度更快且承担了更多的任务，这反映了
- A. 组织结构扁平化 B. 组织结构虚拟化
- C. 组织结构柔性化 D. 组织结构敏捷化
12. 企业再造的实质是
- A. 顾客更满意 B. 业务流程再设计
- C. 管理和组织的创新 D. 员工能力提升
13. 以下不属于生产者市场细分标准的是
- A. 用户行业 B. 用户规模
- C. 用户地理位置 D. 用户收入水平
14. 撇脂定价，企业一般在哪个阶段使用？
- A. 产品介绍期 B. 产品成长期 C. 产品成熟期 D. 产品衰退期
15. 在普通消费品市场上，最重要的促销方式是
- A. 广告 B. 人员推销 C. 公共关系 D. 销售促进

16. 哪种体制是针对大量生产的要求，以标准化、简单化、专业化为目标的运作管理方式？
- A. 泰勒制 B. 福特制 C. 韦伯制 D. 丰田制
17. 耐克公司没有工厂，却大量销售运动鞋，这表明耐克公司实施
- A. 虚拟生产 B. 虚拟管理 C. 虚拟销售 D. 虚拟开发
18. 一般认为，企业财务管理的合理目标是
- A. 企业利润最大化 B. 股东财富最大化 C. 企业价值最大化 D. 员工福利最大化
19. 某企业购买了一笔三年期国库券，属于
- A. 短期投资 B. 直接投资 C. 对外投资 D. 不确定性投资
20. 哪个阶段的人力资源管理的特点是“以生产或工作为中心，人是机器，忽略人性，强权管理”？
- A. 劳工管理 B. 科学管理 C. 人际关系 D. 行为科学
21. 在企业员工招聘与选用程序中，最后一步应该是
- A. 新员工培训 B. 人员选拔与定岗
- C. 人员技能考核 D. 招聘评估
22. 企业对出差人员基于出差补助，属于
- A. 津贴 B. 福利 C. 基本薪酬 D. 激励薪资
23. 为促进企业知识的增值，最需要对企业内部的知识进行
- A. 传播与共享 B. 存储与积累
- C. 应用与创新 D. 采集与加工
24. 根据对知识类型的分类，“Know—how”是
- A. 技能知识 B. 原理知识 C. 事实知识 D. 人力知识
25. 适合于编码策略的企业，主要依靠哪种知识管理模式？
- A. 人到文档 B. 人到人 C. 规模效应 D. 专家模式
26. 以下关于供应链管理的表述正确的是
- A. 供应链管理的目的是为了给顾客提供满意的实物产品，而不是服务
- B. 供应链管理最终将供应链中的部分成员带来价值增值
- C. 供应链管理强调提高整个供应链的竞争能力
- D. 供应链管理强调在单个企业内部提高供应链的效率
27. 企业的库存成本包括订货成本和
- A. 存储成本 B. 运输成本 C. 财务成本 D. 人工成本
28. 由供应方与需求方以外的物流企业提供物流服务的业务模式，被称为
- A. 第三方物流 B. 物流平台 C. 第四方物流 D. 快递物流
29. 企业文化中的核心是
- A. 物质层文化 B. 精神层文化 C. 制度层文化 D. 企业家想法
30. 以下不属于企业文化的特点的是
- A. 民族性 B. 科学性 C. 动态性 D. 艺术性

二、多项选择题（本大题共 5 小题。每小题 2 分，共 10 分）

31. 下列关于企业的说法正确的是
- A. 企业是一个独立的经济实体
- B. 企业必须具备自主进行经营活动的权力
- C. 企业无论在哪一个发展阶段，都必须以利润最大化为主要目标
- D. 企业对自身的经营管理拥有决策权和实施权
- E. 企业必须对自己的经营成果负完全责任
32. 企业的核心能力具有以下特性

- A. 快速性 B. 动态性 C. 异质性
- D. 不可交易性 E. 难模仿性
33. 网上培训的“4I”原则是指
- A. 趣味性 B. 个性化 C. 智力性
- D. 互动性 E. 原创性
34. 品牌使用者策略包括
- A. 制造商品品牌策略
- B. 经销商品牌策略
- C. 制造商和经销商品牌混合使用策略
- D. 统一品牌策略
- E. 个别品牌策略
35. 知识管理的螺旋循环包括以下哪些程序？
- A. 共同化 B. 外化 C. 连结化
- D. 内化 E. 干中学
- 三、简答题（本大题共 6 小题，每小题 5 分，共 30 分）
36. 简述古典管理理论三位主要代表人物及其贡献。
- 回答：（1）泰罗的科学管理理论，重点管理中研究了工厂管理中如何提高效率，如何使用科学思想，科学方法处理和解决企业管理问题；（2）法约尔的过程管理理论，对组织管理进行了系统的、独创的研究，提出了管理具有计划、组织、指挥、协调和控制 5 大职能和 14 条管理原则；（3）马克思·韦伯管理组织理论，提出了理想行政组织体系理论。
37. 简述网络型组织的概念及其优点。
- 回答：网络型组织是由多个独立的个人、部门和企业为了共同的任务而组成的联合体，它的运行不靠传统的层级控制，而是在定义成员角色和各自任务的基础上通过密集的多边联系、互利和交互或合作来共同完成共同追求的目标。具有以下优点：
- （1）网络型组织促进了分工和专业化的发展。
- （2）网络型组织可以实现核心竞争力的连接。
- （3）网络型组织降低了交易成本。
- （4）网络型组织有助于优化资源配置。
38. 简述市场营销的基本原理和过程。
- 回答：市场营销的基本原理：是通过满足顾客需要促进交换，最终实现企业目标。市场营销的过程，是在企业已确定的业务经营范围内，有企业的市场营销管理部门按照企业总体战略中已经规定的任务目标，产品投资组合特点和增长战略模式，从外部环境出发分析、评价各种产品业务增长的市场机会，结合企业的资源状况，综合考虑各项因素，选择目标市场，实施市场定位，确定市场营销组合，制定市场营销计划的完整过程。
39. 简述实施客户关系管理的条件。
- 回答：（1）专注于流程，设计长远规划；（2）遵循专业化、社会化和开放式的运作思路；（3）着力加强对渠道和应用子系统的继承；（4）加强支持网络应用的能力；（5）极大地重视人的因素。
40. 简述网络营销与传统营销的区别。
- 回答：传统营销属于单项模式、间接式、多阶层的模式，客户必须通过各种中介媒体才能获得相关信息；网络营销是一种互动、直接、即时反馈的模式，企业与消费者之间可以通过互联网平台建立联系，其营销过程具有渠道和媒体的双重属性。
41. 简述知识管理的特点。
- 回答：（1）知识管理的目的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。

四、论述题（本大题 10 分）

42. 论述网络时代财务管理的目标。
- 回答：（1）网络时代改变了企业财务管理的环境，需要对企业财务的目标进行重新定义。
- （2）网络时代企业财务管理的目标是企业价值最大化（3）网络时代企业财务管理目标不仅是追求股东利益，而且也要追求其他利益相关者的利益和社会利益。（4）利益相关者利益。在网络经济的资本结构中，物质资本与知识资本的地位将发生重大变化，即知识资本相对地位的提升，因此企业财务活动需求要更多地关注知识资本的利益相关者的价值的体现。（5）社会责任。网络时代，知识资源日益重要、知识资源具有可共享性和可转移性，使得企业需要和社会建立更加密切的关系，企业对知识的要求和应用将取决于社会对知识形成和发展所做的贡献。

五、案例题（本大题 20 分）

43. 波音飞机公司的企业再造
- 1997 年，波音历史上第一次出现亏损，民用飞机生产上的问题造成的亏损达 1.78 亿美元，1998 年营业亏损更达 2.66 亿美元。当年年底，波音在华尔街的巨大压力下宣布大幅裁员，同时对民用飞机集团高层管理进行重大改组，撤换了原总裁伍达德，并由穆拉利接任新总裁。穆拉利开始对波音公司实施“企业再造”。
- 在穆拉利领导研发 777 系列的时候，提出了“携手合作生产优选新型飞机”的口号，邀请客户和供应商参与设计过程。开始的时候波音员工对此并不习惯。他们习惯于把活干完了再拿给别人看，而不习惯外人看着自己工作并在旁指指点点。此外，他们还担心外人看出自己的弱点，担心外人把他们的设计拿走。但后来的事实证明，用户的参与给波音带来了很大的好处，他们在 777 飞机的设计和生产过程提出了数千条大大小小的建议。更为重要的是，从研发 777 开始，波音认识到，不但倾听客户的意见非常有用，而且所谓“优选”必须由客户说了算。在以后开发新一代 737 的过程中，“携手合作”有了进一步的发展，波音将航空公司的代表请进公司，在波音办公大楼里为他们设立了办公室，设计人员与客户一起工作，以便随时听取他们的意见，对设计加以改进。本来波音有理由给这种全新的飞机取一个新名字，但后来还是听从老客户的意见沿用旧的名字，为的是保持 737 的品牌。
- 穆拉利在接受采访时说：“我所做的就是使民用飞机集团重新回到以客户为中心的方向上来。为了使波音按期交货，我们把客户请到公司的会议上一起商量，同时动员每一个员工为按时交货而努力。每一架飞机交付，我们都要庆祝，每一个为定期交货做出贡献的人，都要受到鼓励。”
- 穆拉利还领导工程师们在改善生产流程、提高效率方面下了很大功夫。他说，作为一名工程师，过去他想的只是如何使飞机飞得快、飞得高、飞得远。在当了民用集团总裁之后，他首先要考虑如何缩短飞机交付周期的时间和降低每一架飞机的成本，最终使公司提高利润和扭亏为盈。他说，提高效率和降低成本的关键是减少和简化飞机的零部件，以便简化生产和组装过程，从而使更多的人知道怎样生产和安装。在这方面电脑发挥了重要作用。在设计和生产每一个新的部件之前，工程师们都要通过计算机系统模拟进行模拟试验。由于工艺的改善，近几年波音民用飞机的生产率每年提高百分之十五至百分之二十。长远地说，波音希望在四至五年内使飞机的零部件减少百分之十五，使生产率每年提高百分之五至百分之五。
- 穆拉利在长期的管理工作中深知保持一支优秀工程师队伍的重要性，为此非常注重对技术人员的培养和提高，出钱让他们参加各种培训项目，参加培训的员工无需与公司签订

培训后要继续为波音效力的合同之类。也就是说，员工参加培训得到了证书，可以自由地到另外的公司谋职，波音不会阻拦。穆拉利说：“波音的工程师们说，他们希望得到更多的重视和赏识。对波音来说，这是一个非常重要的信息。我们要为他们提供更好的机会，使他们感觉到自己的价值。我认为这一点非常重要，不但对工程师，对所有员工都应如此。”

在穆拉利的领导下，波音员工的积极性被调动起来，波音的劳动生产率由此大大提高。

(1)谈谈企业再造的概念及其含义。（10 分）

回答：（1）企业再造的概念：是为了在衡量绩效的关键指标上取得显著改善，从根本上重新思考、彻底改造业务流程。其中，衡量绩效的关键指标包括产品和服务质量、顾客满意度、成本、员工工作效率等。

（2）企业再造的含义：企业再造需要从根本上重新考虑已形成的基本信念；以顾客为中心是企业再造的出发点；企业再造是一次彻底变革；企业通过企业再造可望取得显著进步；企业再造需要重新设计业务流程着手；企业再造实质上是管理和组织的创新；企业再造实施以人为本管理；企业再造实施信息技术的应用。

(2)结合案例，谈谈企业再造过程需要做哪些基础工作。（10 分）

回答：需要做如下基础工作：（1）建立流程管理信息系统；（2）建立有效的组织保障；（3）重塑企业文化；（4）培养复合型人才。

在本案例中，波音公司在经营业绩大幅度下滑的时候，公司同时对民用飞机集团高层管理进行重大重组，这是为业务流程再造建立有效的组织保障。

波音公司通过提高效率和降低成本的关键是减少和简化飞机的零件，以便简化生产和组装过程，表明波音公司积极建立流程管理的信息系统。

此外，穆拉利注重对技术人员的培养和提高，出钱让他们参加各种培训项目，这表明业务重组的过程中，波音公司重视复合型人才的工作。