

2022 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

(课程代码 00910)

注意事项:

1. 本试卷分为两部分,第一部分为选择题,第二部分为非选择题。
2. 应考者必须按试题顺序在答题卡(纸)指定位置上作答,答在试卷上无效。
3. 涂写部分、画图部分必须使用 2B 铅笔,书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

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. 在行为和任务完成之后,用实际结果与原计划标准进行比较的控制方式是
A. 现场控制 B. 反馈控制 C. 预先控制 D. 前馈控制
2. 建立在互联网上的企业内部网是
A. Internet B. Extranet C. Intranet D. EDI
3. 企业研究开发、生产作业、市场营销、财务管理和人力资源管理等主要职能部门的短期战略计划是
A. 职能战略 B. 事业层战略 C. 企业总体战略 D. 竞争战略
4. 业务流程重组属于客户关系管理流程中的
A. 基本活动 B. 支持活动 C. 业务活动 D. 价值创造活动
5. 在组织中需要确立的一种规范秩序是
A. 制度 B. 协议 C. 合同 D. 文件
6. 适用于生产技术复杂、各项管理需要具有专门知识的企业管理组织形式是
A. 直线式结构 B. 事业部制结构 C. 矩阵型结构 D. 职能制结构
7. 在营销过程中,企业首先要
A. 细分市场 B. 界定市场 C. 选择子市场 D. 服务市场
8. 以下消费者信息来源中属于公共来源的是
A. 大众传播媒体 B. 广告 C. 展览 D. 商品说明书

9. 除了价格竞争优势外,企业竞争优势还来自于
A. 产品竞争优势 B. 技术竞争优势
C. 服务竞争优势 D. 差异化竞争优势
10. 企业改良市场、开发新市场、寻求新顾客是为了延长
A. 产品介绍期 B. 产品成长期 C. 产品成熟期 D. 产品衰退期
11. 下列属于需求导向定价的是
A. 随行就市定价法 B. 成本加成定价法
C. 密封投标定价法 D. 理解价值定价法
12. 网络营销的最高级形态是
A. 网上营销集成 B. 网上宣传 C. 网上推广 D. 网上销售
13. 根据采用调查方法的不同,常用的网上直接调查法是
A. 网上实验法 B. 网上观察法 C. 网上问卷法 D. 视频会议法
14. 有形产品的配送较为复杂,涉及的问题包括运输与
A. 物流 B. 包装 C. 储存 D. 支付
15. 网上销售的 B-C 模式是指
A. 企业-消费者 B. 企业-企业 C. 消费者-企业 D. 消费者-消费者
16. 适用于多品种、中小批量生产的企业运作管理模式是
A. MRP B. MRPII C. ERP D. ERP II
17. 与传统企业相比,虚拟企业具有
A. 稳定性 B. 多样性 C. 动态性 D. 持久性
18. 从资金筹集开始,经过资金投放和运用,最终形成资金增值和部分资金流出。这几部分相互联系、相互作用共同组成了财务管理活动的整体。这体现了企业财务管理具有的
A. 系统性 B. 灵活性 C. 动态性 D. 弹性
19. 公司作为债务人向债权人承诺未来一定时期还本付息而发行有价证券的融资方式是
A. 发行股票 B. 租赁融资 C. 商业信用 D. 发行债券
20. 企业购买股票的投资方式属于
A. 直接投资 B. 对内投资 C. 不确定性投资 D. 确定性投资
21. 投资决策中最重要的一个环节是
A. 市场分析与预测 B. 投资方案的选择
C. 投资方案的效益评价 D. 投资方案的可行性研究

22. 网络时代知识资源与物质资源的明显差别在于:知识具有可转移性和
- A. 可交换性 B. 可共享性 C. 多样性 D. 可再生性
23. 在人力资源管理演进过程中,由对员工监督制裁转为人性激发、由消极惩罚转为积极激励的阶段是
- A. 人际关系阶段 B. 人力资源管理阶段
C. 劳工管理阶段 D. 行为科学阶段
24. 员工招聘与选用程序的第一步是
- A. 人员招募 B. 人员选拔
C. 人员录用及新员工培训 D. 招聘评估
25. 影响薪酬的外部影响因素是
- A. 组织规模 B. 组织的薪酬预算
C. 薪酬政策的制定者 D. 劳动力市场
26. 按知识的性质划分,“知道是谁”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
27. 属于知识的特点的是
- A. 可替代性 B. 互补性 C. 可逆性 D. 有形性
28. 一个作业单位满负荷生产所能处理的最大限度称为
- A. 作业能力 B. 生产能力 C. 负荷能力 D. 运行能力
29. 在库存成本中,属于订货和收到库存的成本是
- A. 订货成本 B. 存储成本 C. 生产成本 D. 采购成本
30. 准时采购成功的关键是
- A. 与顾客的关系 B. 与生产商的关系 C. 与供应商的关系 D. 与零售商的关系

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. 在古典管理理论阶段主要的代表人物有
- A. 泰罗 B. 孔茨 C. 韦伯
D. 波特 E. 法约尔
32. 企业的无形资产有
- A. 声誉 B. 文化 C. 专利
D. 原材料 E. 商标

33. 客户关系管理的基本流程包括的阶段
- A. 客户分析 B. 了解目标客户 C. 发展关系网络
D. 创造客户价值 E. 管理客户关系
34. 传统营销是一种
- A. 互动模式 B. 单向模式 C. 多阶层模式
D. 即时反馈模式 E. 间接模式
35. 下列影响企业促销组合的因素有
- A. 产品种类 B. 市场类型 C. 促销目标
D. 促销总策略 E. 产品生命周期阶段

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. 请简述管理活动必须具备的三个基本条件。
37. 请简述网络时代企业面对的机遇。
38. 请简述企业实施网络财务要解决的问题。
39. 请简述供应链管理环境下物流管理的特点。
40. 请简述培训的概念及企业员工培训的原则。
41. 请简述客户关系管理的产生背景。

四、论述题:本大题 10 分。

42. 论述网络时代下顾客和竞争环境的变化对企业的生产运作管理提出哪些更高的要求。

五、案例题:本大题共 20 分。

43. 京东商城的差别化战略

京东作为一家综合网络零售商,是中国电子商务领域受消费者欢迎和具有影响力的电子商务网站之一。自 2004 年正式涉足电商领域以来,京东的销售增长率持续增长,实现电脑数码、手机、家电、消费品、时尚、家居、生鲜、生活服务、工业品等全品类覆盖。2014 年 5 月,京东集团在美国纳斯达克证券交易所正式挂牌上市,成为中国第一个成功赴美上市的综合型电商平台。2020 年 6 月,京东集团在香港联交所二次上市,募集资金约 345.58 亿港元,用于投资以供应链为基础的关键技术创新,以进一步提升用户体验和提高运营效率。京东以“产品、价格、服务”为核心,致力于为消费者提供质优的商品、优惠的价格,成为业内佼佼者。

随着零售电子商务的蓬勃发展,服务成为重要的关键环节。为了提供更加优质的产品和服务,2007年京东从自建物流开始,逐步建立了包含仓储网络、综合运输网络、配送网络、大件网络、冷链网络及跨境网络在内的高度协同的六大网络,服务范围覆盖了国内几乎所有地区、城镇和人口。除了满足客户最基本的物流配送需求外,京东还推出了诸如货到付款、退换货上门取换件、先行赔付、包裹实时跟踪、211限时送达等差异性物流服务。截至2020年12月31日,京东物流运营超过900个仓库,包含京东物流管理的云仓面积在内,仓储总面积约2100万平方米,约90%的京东线上零售订单实现当日和次日达。通过自建的物流体系,京东在为用户提供更好服务的同时,也缩短了供应链流程,大大缩减了运营成本。京东通过自建物流体系为消费者提供“有速度更有温度”的高品质物流服务,将物流从成本控制中心转变成新的盈利点,以采用独树一帜的差异化战略、不断优化的服务引领网络零售市场。

问题:

- (1)结合案例,阐述差异化战略的优势与劣势。(12分)
- (2)谈谈在哪些情况下企业适合选择差异化战略。(8分)