

贵州省 2023 年 4 月高等教育自学考试
汽车工业企业管理

(课程代码 05832)

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 (共 30 分)

一、单项选择题: 本大题共 20 小题, 每小题 1 分, 共 20 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. 组成企业各种要素中最关键的一环是
A. 人力资源 B. 管理
C. 技术 D. 市场
2. 单一产品经营战略是
A. “精、专”经营战略 B. 寻找市场空隙战略
C. 经营特色战略 D. 联合经营战略
3. 定价中最重要的原则是公平和
A. 成本 B. 适应市场环境
C. 盈利 D. 忠诚客户数量
4. 汽车维修服务流程的第一个环节是
A. 接待 B. 维修
C. 质检 D. 预约
5. 零件检验分类的主要依据是
A. 零件的重量 B. 零件的变形量
C. 汽车维修技术标准 D. 零件磨损量
6. 支票按支付方式可分为现金支票和
A. 收据 B. 借款单
C. 转账支票 D. 股票

样卷

7. 招标服务中协议维修的服务期为
A. 半年 B. 1 年
C. 5 年 D. 10 年
8. 产品开发战略主要方法有改善老产品和
A. 开发新产品 B. 开发新市场
C. 引进新技术 D. 招聘高科技人才
9. 机动车保险分为商业险和
A. 第三方责任险 B. 损失险
C. 全车盗抢险 D. 交强险
10. 发票按作用和使用范围不同, 可分为普通发票和
A. 手撕发票 B. 增值税专用发票
C. 机打发票 D. 专用发票
11. 汽车维修合同一般采取的形式是
A. 口头承诺 B. 电话预约
C. 定金担保 D. 熟人担保
12. 管理人员计酬方式分为按工人平均工资计酬、月度绩效考核和
A. 年薪制 B. 季度绩效
C. 半年绩效 D. 平均绩效
13. 汽车维修质量包括维修技术质量和
A. 服务质量 B. 售后服务
C. 接待 D. 跟踪提醒
14. 企业的会计和结算
A. 可以由一个人承担 B. 不能由一个人承担
C. 职责一样 D. 无严格要求
15. 企业利润的主要来源是
A. 补贴收入 B. 投资收益
C. 营业外收入 D. 营业利润
16. “一票到底的服务”即
A. 接待服务 B. 首问责任制
C. 一站式服务 D. 跟踪服务
17. 能简便直观反映汽车企业总体汽车维修质量水平的是
A. 上线检查一次合格率 B. 返修率
C. 维修合格率 D. 维修合格车辆数
18. 汽车维修企业招聘员工更多的是采用
A. 内部选拔 B. 外部招聘
C. 熟人介绍 D. 公开招考
19. 时间成本越低, 客户价值

- A. 越大
- B. 越小
- C. 不变
- D. 降低

20. 现代汽车维修质量最主要、最基本的检验方法是

- A. 人工检视诊断法
- B. 日常经验
- C. 定期检查诊断法
- D. 仪器设备检查诊断法

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。

21. 企业管理者的工作可以归纳为

- A. 计划
- B. 组织
- C. 领导
- D. 激励
- E. 控制

22. 汽修设备的选择、使用呈现特点主要有

- A. 自主研发
- B. 重视使用先进的仪器
- C. 不再贪大求全，耗费巨资
- D. 高科技设备需要高技术人才
- E. 计算机管理必不可少

23. 员工培训主要有

- A. 岗前培训
- B. 日常培训
- C. 定向培训
- D. 基层选调
- E. 短期借调

24. 处理投诉时稳定客户情绪的技巧有

- A. 单独交谈
- B. 表示歉意
- C. 让客户轻松
- D. 不争辩
- E. 暂时转移话题

25. 生产经营指标主要包括

- A. 维修台次
- B. 维修收入
- C. 配件指标
- D. 服务绩效
- E. 返修率

第二部分 非选择题（共 70 分）

三、名词解释题：本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分。

- 26. 企业行为系统
- 27. “三全管理”
- 28. 汽车维修过程检验
- 29. 质量管理业务标准化
- 30. 安全存量

四、简答题：本大题共 4 小题，每小题 5 分，共 20 分。

- 31. 汽车维修质量的任务主要有哪四个方面？
- 32. ISO9000：2000 质量管理的原则是什么？
- 33. 库存控制的原则是什么？
- 34. 政府采购招标有哪些程序？

五、论述题：本大题共 3 小题，每小题 9 分，共 27 分。

35. 企业的激励机制可以激起员工工作积极性，提高其工作效率。

试述：企业的激励机制的主要内容。

36. 企业团队的战斗力就像“木桶理论”，取决于领导之间、领导与员工、员工与员工之间的相互协作配合，形成高效团队。

试述：高效团队建设五大要素。

37. 汽车服务企业计算机管理软件的功能涉及企业管理的各个方面，随着汽车服务企业快速发展，对计算机管理系统要求其功能强大、先进实用，成熟稳定。

试述：计算机管理的基本功能。

六、综合应用题：本大题共 1 小题，每小题 8 分，共 8 分。

38. 汽车维修企业和客户都应知道保险理赔的基本流程。请根据所学知识，请写出车辆保险理赔流程图。