

商务运营管理试题

课程代码:11748

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

2. 每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题(本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 下列哪个行业最有可能提供大规模服务

- A. 心理医生 B. 教师 C. 裁缝 D. 电器商店

2. 在制造运营的“输入—输出循环”中,下列哪一项不属于输入

- A. 物料 B. 人员 C. 产品 D. 知识和信息

3. 顾客需求的实际满足程度指的是

- A. 质量 B. 重量 C. 性能 D. 价格

4. 下列选项中哪一项不是控制的基本过程

- A. 输入—输出转换过程 B. 决策过程
C. 输出的测量过程 D. 反馈过程

5. 初期项目计划的关键是确定项目的

- A. 组织架构 B. 管理团队 C. 激励机制 D. 工作分解结构

6. 利用各类型的数据研究总体经济指标与这些国家特定产品需求之间的关系,这种技术叫做

- A. 多因素指数法 B. 类比法 C. 回归分析法 D. 指数平滑法

7. 总成本最小时的批量数量叫做

- A. 总库存 B. 标准订货量 C. 经济批量 D. 最小批量

8. 为了避免缓冲库存的广泛使用,集中于创建一个简单的系统来实现对物料流的控制,这种技术叫做
- A. 计件制 B. 准时制 C. 精细化管理 D. 科学库存管理
9. 在确保所有利益相关方对公司满意的同时,又充分考虑环保和可持续发展的管理方式叫做
- A. 全面管理 B. 目标管理 C. 精细化管理 D. 人本管理
10. 质量管理重点关注的是
- A. 生产成本下降 B. 生产率的改进以及产品质量的提高
- C. 市场占有率的提高 D. 利润的提升

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

二、填空题(本大题共4小题,每空1分,共10分)

11. 服务质量的决定因素包括_____、_____、_____。
12. 统计预测的技术主要有_____、_____、_____、_____。
13. 长时间持有库存所带来的风险主要有_____和_____。
14. 既满足现代人的需求,又不透支后代人满足其自身需要能力的发展方式是_____。

三、名词解释题(本大题共5小题,每小题4分,共20分)

15. 运营
16. 差距分析
17. 控制环
18. 生产战略规划
19. 供应链管理

四、简答题(本大题共4小题,每小题8分,共32分)

20. 简述影响顾客满意度的主要因素。
21. 简述薪酬利益包设计的主要目的和必须考虑的内容。
22. 简述项目终止应该包括哪些内容。
23. 简述持有库存的成本主要包括哪些内容。

五、论述题(本大题共2小题,每小题14分,共28分)

24. 论述大规模服务与专业化服务的主要特征。
25. 论述在大型组织中,造成预测和计划困难的原因。