

浙江省 2020 年 10 月高等教育自学考试

商务运营管理试题

课程代码:11748

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

2. 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。

选择题部分

注意事项:

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。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 下列哪家公司提供高度定制化的服务?

- A. 一家繁忙的街边专卖店
- B. 一家为酒吧和餐馆提供自动售货机的公司
- C. 一家大型的牙科诊所
- D. 一家快餐经营店

2. 下列哪一项陈述是关于过程设计的最好描述?

- A. 过程设计涉及建立促进生产过程的系统
- B. 过程设计涉及确保安装了最好的机器工序
- C. 过程设计涉及使机械尽可能高效
- D. 过程设计涉及确保机械设备有效运转

3. 下列哪一项陈述是关于质量的最准确描述

- A. 质量是产品或服务的完美程度
- B. 质量是顾客需求的实际满足程度
- C. 质量是提供优于竞争对手的产品或服务
- D. 质量是在生产中使用最好的物料

4. 下列陈述中,哪一项最好地描述了制造业发生改进的方式?
- A. 制造业中改进是通过检测程序、物料及其移动、搬运和包装发生的
 - B. 制造业中改进是通过检测程序、物料、搬运和包装发生的
 - C. 制造业中改进是通过检测程序、物料移动、搬运和包装发生的
 - D. 制造业中改进是通过检测程序以及其移动、搬运和包装发生的
5. 依据当前的质量观点,应该由下列哪一项来定义项目质量?
- A. 高级合同经理
 - B. 项目经理
 - C. 项目团队成员
 - D. 客户
6. 经过一定的生产过程,尚未完全完工,需要进一步加工的中间产品所形成的库存是下列哪一项?
- A. 在制品库存
 - B. 原材料库存
 - C. 包装物库存
 - D. 产成品库存
7. 下列哪一项是持有原材料库存的原因?
- A. 持有原材料库存补充需求的季节性变化
 - B. 持有原材料库存作为应对供应变化的缓冲
 - C. 持有原材料库存确保运输卡车填满车厢
 - D. 持有原材料库存可以为公司增加价值
8. 下列哪一家公司最可能关注环境保护?
- A. 公司关注成本最小化
 - B. 公司关注利润最大化
 - C. 公司关注短期的利润
 - D. 公司关注长期的未来
9. 下列哪一项陈述是关于验收抽样的最好描述?
- A. 验收抽样是对制造产品的样本进行检验
 - B. 验收抽样是现有的质量控制方法
 - C. 验收抽样是低产出率
 - D. 验收抽样是对测试样品的认可
10. 下列哪一项陈述是关于供应链的最好描述?
- A. 供应链确保企业拥有生产成品所需要的所有原材料
 - B. 供应链是一个以最低价格购买物料的系统
 - C. 供应链确保生产所需要的全部过程得以建立
 - D. 供应链关注从原材料到消费者购买的一系列转化过程,它们联系在一起共同组成供应的链条

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、名词解释题：本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。

11. 生产率
12. 综合计划
13. 经济批量
14. 物料资源计划
15. 指数平滑法

三、案例分析题（一）：本大题共 5 小题，第 16 小题 6 分，第 17 小题 10 分，第 18 小题 8 分，第 19 小题 8 分，第 20 小题 8 分，共 40 分。

广东德士公司（下文简称“德士公司”）是一家生产灯具的企业，其主要市场在中国和欧洲。公司采用了全面质量管理方法，确保了产品的高质量，因此赢得了客户的广泛赞誉。

德士公司不断开发产品市场，最近决定进军北美市场。为此，公司对北美市场的灯具需求进行了调研，并预测了需求量。公司准备根据北美市场的需求开发新款灯具。

（案例信息纯属虚构，仅作考试用途。）

16. 阐述德士公司如何将控制环应用于灯具的生产过程。
17. 阐述全面质量管理方法及其深层哲学，并分析德士公司如何实施该方法。
18. 分析德士公司运营经理如何运用预测来制定中期和短期生产计划。
19. 解释截面法，并分析德士公司如何运用该方法预测北美市场的灯具需求量。
20. 德士公司决定采用矩阵系统组织新款灯具的开发。简述项目管理中的三种矩阵系统，并说明德士公司适合采用哪种矩阵系统。

选答题（本部分包含四、五、六、七四大题，每大题 20 分，任选两大题作答，不得多选，多选者只按选答的前两大题计分，共 40 分。）

四、案例分析题（二）：本大题共 3 小题，第 21 小题 6 分，第 22 小题 8 分，第 23 小题 6 分，共 20 分。

宏达货车制造有限公司是一家制造各类货车的公司，主营半挂工程车、清障车和混凝土搅拌运输车等。最近，公司开始引入准时制生产方式。

21. 阐述宏达公司运营中的输入—输出循环。
22. 简述三类不同的制造过程，分析宏达公司所选择的制造过程及原因。
23. 阐述准时制生产方式能给宏达公司带来的收益。

五、案例分析题(三):本大题共3小题,第24小题10分,第25小题3分,第26小题7分,共20分。

斯科特餐饮有限公司是一家西式餐饮公司。公司提供的菜肴丰富,色香味俱全,勇于创新,因此赢得了顾客的口碑。公司积极开拓,准备开设新店。

24. 斯科特餐饮用餐高峰时段,排队等候的顾客较多。请结合排队心理学,列举5个可能的措施,抚慰排队的顾客。
25. 运用服务三角模型分析斯科特餐饮服务质量的决定因素。
26. 斯科特新店装修工作是否可视为一个项目?请陈述你的理由。

六、案例分析题(四):本大题共3小题,第27小题4分,第28小题10分,第29小题6分,共20分。

皓雅是一家连锁牙科诊所。皓雅诊所凭借娴熟的医术、先进的设备和严格的消毒措施逐渐获得了广大患者的认可。为更好地参与同行竞争,皓雅诊所仍需要不断改进服务质量。

27. 阐述皓雅诊所的运营管理,并说明服务运营的关键特性。
28. 阐述皓雅诊所如何运用服务控制系统为患者提供高质量的服务。
29. 分析皓雅诊所可以在哪几个方面使用差距分析。

七、案例分析题(五):本大题共3小题,第30小题6分,第31小题6分,第32小题8分,共20分。

春光公司是一家生产各种规格的塑料桶和塑料容器的制造企业。由于市场需求趋于平稳,春光公司决定使原材料和零部件的库存最小化。

30. 解释柔性的含义,并说明柔性对春光公司的重要性。
31. 阐述春光公司开展全面管理的必要性。
32. 分析春光公司将原材料和零部件库存最小化的优缺点。