

**中国十大品牌教育集团 中国十佳网络教育机构**



- 自考名师全程视频授课，图像、声音、文字同步传输，享受身临其境的教学效果；
- 权威专家在线答疑，提交到答疑板的问题在 24 小时内即可得到满意答复；
- 课件自报名之日起可反复观看不限时间、次数，直到当期考试结束后一周关闭；
- 付费学员赠送 1G 超大容量电子信箱；及时、全面、权威的自考资讯全天 24 小时滚动更新；
- 一次性付费满 300 元，即可享受九折优惠；累计实际交费金额 500 元或支付 80 元会员费，可成为银卡会员，购课享受八折优惠；累计实际交费金额 1000 元或支付 200 元会员费，可成为金卡会员，购课享受七折优惠（以上须在同一学员代码下）；

**英语/高等数学预备班：**英语从英文字母发音、国际音标、基本语法、常用词汇、阅读、写作等角度开展教学；数学针对有仅有高中入学水平的数学基础的同学开设。通过知识点精讲、经典例题详解、在线模拟测验，有针对性而快速的提高考生数学水平。[立即报名！](#)

**基础学习班：**依据全新考试教材和大纲，由辅导老师对教材及考试中所涉及的知识进行全面、系统讲解，使考生从整体上把握该学科的体系，准确把握考试的重点、难点、考点所在，为顺利通过考试做好知识上、技巧上的准备。[立即报名！](#)

**冲刺串讲班：**结合历年试题特点及命题趋势，规划考试重点内容，讲解答题思路，传授胜战技巧，为考生指出题眼，提供押题参考。配合高质量全真模拟试题，让学员体验实战，准确地把握考试方向、将已掌握的应试知识融会贯通，并做到举一反三。[立即报名！](#)

**真题测试班：**通过真题的在线模拟测试，由自考 365 网校的专家名师指明未来考试中可能出现的“陷阱”、“雷区”、“误区”，帮助学员减少答题失误，提高学员驾驭和应用所学知识的能力，迅速提高应试技巧和强化所学知识，顺利通过考试！[立即报名！](#)

**自考实验班：**针对高难科目开设，签协议，不及格退还学费。全国限量招生，报名咨询 010-82335555 [立即报名！](#)

浙江省 2006 年 10 月高等教育自学考试  
**旅游企业投资与管理试题**  
课程代码：00198

本试卷分 A、B 卷，使用 2000 年版本教材的考生请做 A 卷，使用 2005 年版本教材的考生请做 B 卷，若 A、B 两卷都做的，以 B 卷记分。

**A 卷**

一、单项选择题(本大题共 15 小题，每小题 2 分，共 30 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，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 概括地说，战略管理有广义和狭义两种理解，狭义战略管理主张的主要代表是( )  
A. 安索夫  
B. 斯坦纳  
C. 巴纳德  
D. 波特
2. 企业外部环境一般包括两大部分，即( )  
A. 政治环境与经济环境  
B. 技术环境与自然环境  
C. 法律环境与社会文化环境  
D. 经营环境与一般环境
3. 根据 SWOT 模型分析法，当企业外部有众多机会，又具有强大内部优势时，企业宜采用\_\_\_\_\_战略。( )

- A.发展  
B.先稳定后发展  
C.多角化  
D.紧缩
- 4.企业不要频繁更换产品范围，以保证战略计划的实施，这是旅游企业在确定自身的经营范围时，应遵循的( )  
A.集中优势的原则  
B.相对稳定的原则  
C.合理性的原则  
D.保守性原则
- 5.性质相同的企业或产品组成联合体，称为\_\_\_\_\_发展战略。( )  
A.前向一体化  
B.后向一体化  
C.水平一体化  
D.多角化
- 6.旅行社将某条成熟的旅游线路销往新的顾客群，这种办法属于( )  
A.市场渗透战略  
B.市场开发战略  
C.产品发展战略  
D.多角化经营战略
- 7.目标市场战略的实施，需要经过几个主要步骤，其第一步应是( )  
A.选择目标市场  
B.市场定位  
C.市场细分化  
D.拟定一个竞争性的市场位置
- 8.市场营销组合这一概念，是美国哈佛大学\_\_\_\_\_教授于 1964 年最先提出的。( )  
A.尼尔·恩·鲍敦  
B.伊·杰罗姆·麦克基  
C.巴纳德  
D.波特
- 9.评估饭店经营业绩的最重要的指标是( )  
A.客房出租率  
B.平均房价  
C.收入指标  
D.利润指标
- 10.一个企业通过购买另一个企业全部或部分的资产或产权，从而控制、影响被购买的企业，以增强企业竞争优势、实现企业经营目标的行为，称为( )  
A.战略联盟  
B.控股与参股  
C.企业并购  
D.租赁与托管
- 11.衡量组织职能优劣的一个基本标准，是看其( )  
A.能否与外部环境保持一种动态平衡  
B.领导者素质是否高  
C.组织结构设计是否合理  
D.资源配置是否理想
- 12.企业再造工程的最根本、最核心的概念是( )  
A.组织结构扁平化  
B.服务授权  
C.工作程序整合  
D.团组与部门的替代与互补

- 13.激励的中心问题是( )
- A.采取正确的奖惩方法  
B.选择正确的培训方案  
C.建立优秀的领导队伍  
D.掌握行为和报酬之间的关系
- 14.旅游企业集团公司对所属成员企业的约束,主要通过( )
- A.法律的规定  
B.行政命令  
C.财产关系  
D.合同规定
- 15.随着企业生产规模、产量扩大而单位平均成本下降的一种趋势,称为( )
- A.范围经济  
B.规模经济  
C.垄断优势  
D.集团优势

## 二、填空题(本大题共 10 小题, 每空 1 分, 共 15 分)

请在每小题的空格中填上正确答案。错填、不填均无分。

- 1.企业的经营环境中,最主要的是行业性质、\_\_\_\_\_、消费者状况、\_\_\_\_\_、供应商、其他社会公众等。
- 2.调查表明,90%以上的企业家认为:“最占时间、最为重要、最为困难的事就是制定\_\_\_\_\_”。因此,经营战略已成为企业取得成功的关键,企业的经营已进入“\_\_\_\_\_”的时代。
- 3.旅游直接营销渠道与旅游间接营销渠道的区别,实际上就是旅游企业在市场营销活动中是否\_\_\_\_\_的问题。
- 4.CIS 战略,包括了\_\_\_\_\_、行动规范、视觉形象三方面的统一,是配合企业长期经营策略的一项整体传达系统的计划性作业。
- 5.美国哈佛大学教授波特,提出了对于企业竞争环境的结构化分析方法,即“五要素”分析方法,“五要素”即五种竞争作用力——进入威胁、买方砍价能力、卖方砍价能力、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
- 6.\_\_\_\_\_又称低成本战略,是指企业在提供相同的产品或服务时,其成本或费用明显低于行业平均水平或主要竞争对手的竞争战略。
- 7.企业筹资总体来讲有两类,一是增资,即\_\_\_\_\_,二是负债,即发行债券或举债。
- 8.美国著名的管理学家麦克菲林等认为,员工有离开(即流动)的愿望是由两个因素相互作用的结果。一是工作的满意程度;另一个是\_\_\_\_\_。
- 9.企业文化的结构,大致可分为物质层、精神层和\_\_\_\_\_三个层次。其中,\_\_\_\_\_是企业文化的表层部分。
- 10.垄断优势理论是美国学者\_\_\_\_\_在 20 世纪 60 年代首先提出的。这一主要用来解释跨国公司进行海外直接投资的原因的理论,同样也可以用来解释\_\_\_\_\_。

## 三、名词解释(本大题共 6 小题, 每小题 3 分, 共 18 分)

- 1.企业的使命  
2.集聚战略  
3.资金成本

- 4.人力资源计划
- 5.企业组织结构
- 6.特许经营权转让

#### 四、简答题(本大题共 7 小题, 共 37 分)

- 1.旅游企业战略包括哪些层次与种类? (6分)
- 2.旅游企业市场营销能力分析包括哪些内容? (5分)
- 3.旅游企业为什么选择多角化经营战略? (6分)
- 4.什么是市场营销组合? 它有哪些特点? (5分)
- 5.有哪些指标反映饭店企业当前的经营业绩? (5分)
- 6.战略联盟有哪些形式? (5分)
- 7.旅游企业经营战略控制的内容有哪些? (5分)

#### B 卷

#### 一、单项选择题(本大题共 10 小题, 每小题 2 分, 共 20 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, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. \_\_\_\_\_ 归纳出了十个战略学派。( )  
A. 亨利·明茨伯格  
B. 安德罗斯  
C. 安索夫  
D. 大全研一
2. 企业通过一定的途径, 有效的组合运用企业能力和优势, 实现更大的价值, 这一描述是针对( )  
A. 业务组合  
B. 资源配置  
C. 竞争优势  
D. 协同优势
3. 高发展、低份额区域中的业务被称为( )  
A. 明星业务  
B. 奶牛业务  
C. 跑狗业务  
D. 问号业务
4. 企业远景的内容不包括( )  
A. 企业的方向  
B. 实现企业方向的方式  
C. 企业目标  
D. 企业能够获得成功的原因
5. 以下对于早进早退型的描述正确的是( )  
A. 采取早进早退型组合的企业, 在产品尚处于引进阶段时就进入该产品市场, 直到产品生命周期行将终止时才退出市场  
B. 能最大限度地利用产品生命周期长度

- C. 缺点是较晚具备成本优势
- D. 在产品生命周期的引进阶段进入产品的生产，在成熟阶段退出
6. SWOT 分析中所需的基本分析要素不包括( )
- A. 机会  
B. 优势  
C. 劣势  
D. 环境
7. 同一企业的战略业务单位之间的无形关系是指( )
- A. 有关业务单位之间由于共享价值链上某些活动而产生的不可分割的物质性关系
- B. 不同价值链活动所具备的某些管理方面的共同特征
- C. 战略业务单位之间在某些活动方面存在竞争关系
- D. 以上都不对
8. 完整的产品战略结构包括产品战略目标、基础产品战略、产品线战略、和\_\_\_\_\_战略。( )
- A. 新产品  
B. 产品开发  
C. 个别产品  
D. 产品差异化
9. 下列选项中属于主动价格战略的是( )
- A. 促销折扣战略  
B. 细分市场战略  
C. 无价格战略  
D. 价格分档战略
10. 战略控制可以分为产出控制、行为控制和\_\_\_\_\_三类。( )
- A. 价格控制  
B. 生产控制  
C. 市场控制  
D. 投入控制

## 二、名词解释(本大题共 5 小题，每小题 4 分，共 20 分)

1. 业务层战略
2. 德尔菲法
3. 产品—市场演变矩阵
4. 企业使命
5. 经验曲线理论

## 三、简答题(本大题共 4 小题，每小题 6 分，共 24 分)

1. 资源分析法的目的是什么？资源分析法包括哪几个步骤？
2. 发展一份额矩阵分析法存在哪些缺陷？
3. 简述产品战略的作用。
4. 简述引起差别化战略失败的主要原因。

#### 四、论述题(本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分)

- 1.论述一体化战略的类型及理论基础。
- 2.论述产业结构分析法中对现有企业之间竞争强度分析的主要内容。

#### 五、案例题(本大题共 16 分)

##### 强生公司的“信条”

美国医疗用品和器械制造商强生公司订立出《我们的信条》, 作为公司的经营指导原则。下面是《我们的信条》的全文:

我们相信, 我们第一是要对医生、护士和病人负责, 对母亲们和一切使用我们的产品及服务的其他人负责。为了满足他们的需要, 我们做的每件事都必须是高质量的。我们必须不懈地为降低成本而奋斗, 因为只有这样才能使我们的价格保持合理。顾客的订货必须迅速、准确地交付。我们的供应商和销售代理商应当有机会赚取相当的利润。

我们对于自己的职工负有责任, 对在世界各地为我们工作的男人和妇女负有责任。他们当中的每一个人都应当被看成独立的个人。我们必须尊重他们的人格, 认识到他们的长处和价值。他们理当有某种程度的职业保障和安全感。工资和福利必须公允、充分, 工作场所必须清洁、整齐和安全。全体雇员都应能自由地提出建议和批评。凡是合格的人选在就业、个人发展和提高及升迁使用方面都应享有完全平等的机会。我们必须有称职的管理人员, 他们的行为必须公正和有道德。

我们对于我们生活和工作于其中的社会负有责任, 也对于世界大家庭负有责任。我们必须成为守法的好公民——支持善行和承担我们应尽的赋税义务。我们应当为改进国民健康、教育和文化水准而尽力。我们必须把我们有权使用的公私财产管理得井井有条, 并且注意保护环境和自然资源。

最后, 我们还对我们的股东负有责任。我们的经营业务必须有合理的、可观的利润。我们必须试验新的思想。必须进行科学研究, 开展革新活动, 从错误中吸取教训并更好地前进。必须不断更新设备, 改造和新建厂房设施, 向市场提供更新的产品。必须留有一定储备供可能出现的困难时期使用。当我们按照上述各项原则经营本公司时, 股东们应能取得相当可观的投资收益。

问题: 1.企业使命包括哪些内容? (8 分)

2.结合案例阐述强生公司制定企业使命的意义。(8 分)