

浙江省 2020 年 8 月高等教育自学考试

连锁经营管理试题

课程代码:10143

本试卷分 A、B 卷,使用《连锁经营原理与管理技术》(高等教育出版社 2001 年版)教材的考生请做 A 卷,并将答题纸上卷别“A”涂黑;使用《连锁经营管理原理》(立信会计出版社 2011 年版)教材的考生请做 B 卷,并将答题纸上卷别“B”涂黑。不涂或全涂,均以 B 卷记分。请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

A 卷

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. 欧洲连锁经营起步也比较早,1862 年英国伦敦成立了欧洲第一家连锁公司。下列哪家公司是欧洲最早的连锁公司?  
A. 大西洋与太平洋茶叶公司                      B. 胜家缝纫机公司  
C. 无酵母面包公司                                  D. 英国特易购(TESCO)商业有限公司
2. 什么类型的连锁其总部与成员店之间不存在经营权的买卖关系,而是通过协商,靠合同和商业信誉建立起来的一种互利关系,以达到规模经营的目的?  
A. 正规连锁                      B. 直营连锁                      C. 自由连锁                      D. 特许连锁
3. 分店不具有企业法人资格的连锁经营形式是  
A. 正规连锁                      B. 直营连锁                      C. 自由连锁                      D. 特许连锁
4. 现代的零售业是根据消费者的需求特征,从怎样卖商品的角度来划分零售店,被称之为  
A. 业种店                      B. 业态店                      C. 零售店                      D. 批发店

5. 商品群有许多组合方法。门店将凉席、电风扇、清凉饮料等组合成一个商品群,这种组合方法属于
- A. 按消费便利性组合  
B. 按节庆假日组合  
C. 按消费季节组合  
D. 按商品用途组合
6. 主力商品的选择的核心指标是
- A. 商品毛利率  
B. 商品销售排行榜  
C. 营业额达成率  
D. 净利润达成率
7. 配送中心在其服务范围内,准时地把必要的商品按所要求的数量送达客户,属于
- A. 储存功能  
B. 分拣功能  
C. 倒装功能  
D. 运送功能
8. 电子数据交换系统(EDI)、电子转账系统(EFT)、电子订货系统(EOS)在连锁企业信息管理系统中属于
- A. 第一层次的信息系统  
B. 第二层次的信息系统  
C. 第三层次的信息系统  
D. 后台信息系统
9. ECR 技术应用的目的是
- A. 更好地改善供需双方关系  
B. 有效地进行市场营销、生产制造、物流配送等决策  
C. 更好地掌握供需双方的市场信息  
D. 以低成本向消费者提供高价值服务
10. 根据品类标准化的管理业务流程,按照顾客、零售商和市场信息来分类该品类的子品类、细分品牌和单品,属于
- A. 品类的角色  
B. 品类的评估  
C. 品类的分卡  
D. 品类的策略

## 二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两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、少涂或未涂均无分。

11. 连锁经营自身的革命性突破主要体现在
- A. 跨地区经营  
B. 统一采购与配送  
C. 经营方式  
D. 组织形式  
E. 管理方式
12. 便利店商品具有以下基本特征
- A. 适量性  
B. 急需性  
C. 即时消费性  
D. 应季性  
E. 调剂性

13. 仓储是物流的一个重要环节,具有以下功能
- A. 储存和保管的功能                      B. 调节供需的功能                      C. 调节货物运输能力的功能
- D. 配送的功能                                  E. 流通加工的功能
14. 商品群是商品经营分类上的一个概念。根据各种商品群在卖场销售业绩中所引起的作用不同可将商品群分为
- A. 主力商品群                                  B. 辅助性商品群                      C. 附属性商品群
- D. 季节性商品群                              E. 促销性商品群
15. 物流按照其作用可分为
- A. 供应物流                                      B. 销售物流                                  C. 生产物流
- D. 回收物流                                      E. 社会物流

### 三、判断题(本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分)

判断下列各题,在答题纸相应位置正确的涂“A”,错误的涂“B”。

16. 连锁企业规范化的管理方式集中体现在简单化、专业化和标准化三个方面。
17. 在特许经营企业中,加盟企业仍然具有独立的法人资格和企业的人事、财务权。
18. 自由连锁具有连锁经营的规模优势,但难以保持独立商店的经营特色。
19. 大型综合超市的商品种类繁多,可以全方位地满足消费者对基本生活用品一次性购足的需要。
20. 超市、便利店的顾客主要以家庭妇女为主。
21. 特许经营的特点之一是产权一体化。
22. 连锁企业实施统一采购是实施规模化经营的基本保证。
23. 商品流通是商品价值形态的变化与实体转移的统一,这两者分别称为商流和物流。
24. 随着商品编码技术的发展,二维码将逐步取代条形码。
25. 连锁企业与实行单店制的企业所实施的财务制度是不同的。

## 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。

### 四、填空题(本大题共 5 小题,每空 1 分,共 11 分)

26. 连锁门店是连锁企业直接向顾客提供商品和服务的单位,其主要职能是\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_管理。

27. 物流包括许多具体的活动,人们进行物流活动的方式多种多样,不管用什么方式进行什么样的物流活动,都必须具备以下三个基本要素,即 \_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_ 和流向。
28. 连锁企业的信息系统包括前台 \_\_\_\_\_、后台 \_\_\_\_\_ 系统及外部银行、供应商的联系和资料传递系统。
29. ECR 策略的核心过程主要包括:高效率的 \_\_\_\_\_、高效率的 \_\_\_\_\_、高效率的 \_\_\_\_\_、高效率的商品补充等。
30. 单品管理是连锁企业商品现代化管理的核心,其作用主要体现在:是 \_\_\_\_\_ 的基础、是 \_\_\_\_\_ 的保证、是企业获取稳定利润的保证。

**五、名词解释题(本大题共 4 小题,每小题 5 分,共 20 分)**

31. 零售业态
32. 主力商品群
33. 动态分析法
34. 商品损益

**六、简答题(本大题共 3 小题,每小题 8 分,共 24 分)**

35. 你认为连锁经营能获得成功的原因主要有哪些?
36. 百货店的目标顾客主要由哪几部分组成?
37. 连锁经营企业采购组织设置的基本特点有哪些?

**七、论述题(本大题 15 分)**

38. 试分析特许连锁的优势与缺点。

# B 卷

## 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 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. 管理的理想是效率,在大型连锁公司中管理效率只能依靠信息化建设。这所体现的连锁经营基本特征是  
A. 组织形式的联合化  
B. 经营方式的一体化  
C. 管理方式的信息化  
D. 财务核算的独立化
2. 连锁经营“3S”原理的目标与结果是  
A. 简单化  
B. 一体化  
C. 标准化  
D. 专业化
3. 连锁经营“3L”原理中属于细节性思考的是  
A. 地域  
B. 商圈  
C. 独立  
D. 立地
4. 根据不同的产品特点目标顾客不同,商品单一,以某类品种为主,主要通过电话完成销售或购买活动,送货到指定地点或自提。这种无店铺零售业态是  
A. 电视购物  
B. 邮购  
C. 电话购物  
D. 自动售货亭
5. 选址在市区级商业中心、居住区,辐射半径 2 千米左右,目标顾客以居民为主,营业面积在 6000 平方米以下,经营包装食品、生鲜食品和日用品,自选销售,出入口分设,在收银台统一结算。这种有店铺零售业态是  
A. 超市  
B. 便利店  
C. 专卖店  
D. 折扣店

6. 研究企业整体,指明企业发展的方向、位置和步骤,作为企业各个业务单位和全体员工的行动指南。这一企业战略层次是
- A. 竞争战略                      B. 职能战略                      C. 公司战略                      D. 多元战略
7. 有些顾客每天路过便利店,习惯于在便利店用早餐,晚上下班的时候再到便利店买点心。这种即刻需求类型是
- A. 应急需求                      B. 临时需求                      C. 派生需求                      D. 习惯需求
8. 特许人将特许经营权授予特定地区的总代理人,该代理人可以向该地区的被特许人出售特许权,也可以开设直营连锁店。这种特许经营发展模式是
- A. 地区特许    B. 商业形式特许  
C. 直接特许    D. 产品形式特许
9. 指出战略分析要关注优势、劣势、机会、威胁的战略管理模型是
- A. SWOT 分析模型    B. 波士顿矩阵  
C. 波特五力模型    D. 甘特图模型
10. 工作的重点在于树立特定的企业形象,如经营模式、服务方式、商品价格、人员服务、卖场环境、商品特色等方面。连锁超市与便利店这种对顾客的推动方式是
- A. 顾客驱动                      B. 形象驱动                      C. 服务驱动                      D. 商品驱动
11. 从店铺经营角度看商品分类,如清仓折扣、特价、店长推荐、惊爆价等形式的商品属于
- A. 促销商品    B. 季节性商品  
C. 流通商品    D. 基本商品
12. 凡是营业面积在 100 平方米以上,自选售货的比重占总营业额的 50% 以上,均称为“自选商店”,对超市持有这种理解的国家是
- A. 美国    B. 日本    C. 中国    D. 德国
13. 专门经营某一类或某几类,甚至某一种商品的零售业态是
- A. 折扣店    B. 专卖店    C. 便利店    D. 专业店
14. 到商店买材料与工具,然后回家自己动手做。这所体现的专业店发展趋势是
- A. 大型化    B. 多样化    C. 个性化    D. 盛行 DIY
15. 销售类似但并不相同商品的零售商店倾向于互相毗邻。用来解释这种现象的购物中心发展的理论基础是
- A. 比较购物行为理论    B. 同类业态聚集理论  
C. 积聚引力理论    D. 商圈理论

## 二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两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、少涂或未涂均无分。

16. 连锁总部的部门划分,一般包括
- A. 发展部                                      B. 商品部                                      C. 运营部
- D. 管理部                                      E. 电脑部
17. 特许经营发展模式发展中发展单个加盟店的模式主要是
- A. 新建加盟店                                      B. 直接特许                                      C. 出售直营店
- D. 地区特许                                      E. 店铺转换
18. 连锁企业营运战略的核心要求是
- A. 提升效率                                      B. 聚集人气                                      C. 提高收益
- D. 扩大销售                                      E. 节省耗费
19. 推动便利店发展的主要因素有
- A. 人均 GDP                                      B. 气候条件                                      C. 社会背景
- D. 消费习惯                                      E. 生活方式与业态发展相互影响
20. 连锁经营中形象商品的主要特征有
- A. 售价代表了全店的低价形象                                      B. 知名度大的品牌商品
- C. 单品有规模销量                                      D. 由市场认可的成熟商品组成
- E. 采购重点监控管理

## 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。

## 三、名词解释题(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

21. 特许经营
22. 紧缩型战略
23. 目标集聚战略
24. 效益商品
25. 大型综合超市

#### 四、简答题(本大题共 7 小题,每小题 5 分,共 35 分)

26. 简述我国连锁经营发展初始期的特征。

27. 简述特许经营的基本理念。

28. 简述企业战略的特征。

29. 简述商品经营原则。

30. 简述超市业态的发展方向。

31. 简述折扣店的基本特征。

32. 简述汽车销售的渠道模式。

#### 五、论述题(本大题 10 分)

33. 论述组织标准化运营实施要素。