

2022 年 10 月高等教育自学考试

连锁经营管理试题

课程代码:10143

1. 本试卷分 A、B 卷,使用 2011 年版本教材的考生请做 A 卷,并将答题纸上卷别“A”涂黑;使用 2012 年版本教材的考生请做 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。

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。

A 卷

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 15 小题,每小题 1 分,共 15 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. 效益商品的基本特征主要是哪项?

- | | |
|--------|-----------------|
| A. 售价高 | B. 由市场认可的成熟商品组成 |
| C. 品项多 | D. 单品有规模销量 |

2. 一般认为下列哪家公司是世界上第一家连锁商店?

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| A. 美国电报电话公司(AT&T) | B. 美国大西洋和太平洋茶叶公司(A&P) |
| C. 美国胜家缝纫机公司(Singer) | D. 美国沃尔玛公司(Walmart) |

3. 便利店的主要特点不包括以下哪项?

- | | |
|----------|--------------|
| A. 商圈范围大 | B. 以经营即食商品为主 |
| C. 营业时间长 | D. 靠近居民区 |

4. 仓储式商场的主要业态结构特征是什么?

- | | |
|--------------|-----------------|
| A. 选址在商业区 | B. 仓储一体销售 |
| C. 经营购买频率高商品 | D. 满足“一次性购齐”的需求 |

5. 一般认为哪种业态是经济不景气的产物?
- A. 便利店 B. 专业店 C. 折扣店 D. 超市
6. 所有权、经营权、财务权都相对独立的连锁经营类型是哪种?
- A. 特许连锁 B. 正规连锁 C. 自由连锁 D. 直营连锁
7. 折扣店的主要特征是下列哪项?
- A. 商圈大 B. 品种多 C. 价格低廉 D. 服务完善
8. 汽车4S店的“厂商-专卖店-最终用户”的模式是属于哪种销售模式?
- A. 总代理制 B. 品牌专卖制 C. 特许经销制 D. 区域代理制
9. 百货商店的主要特征不包括下列哪项?
- A. 经营规模较大 B. 选址城市繁华区
- C. 经营商品专业 D. 商店设施豪华
10. 根据《特许经营管理条例》规定除被特许人同意以外,特许经营合同约定的特许经营期限应当不少于多少时间?
- A. 1年 B. 3年 C. 5年 D. 10年
11. 决定低成本运作模式成功与否的关键,取决于连锁经营企业能否获得相应的什么效果?
- A. 分工协作 B. 交易成本 C. 规模经济效益 D. 利润效益
12. 业种指的是按所经营的什么划分或组建的零售商店?
- A. 地点 B. 商品类型 C. 商品特点 D. 需求
13. 连锁企业基本的竞争战略是什么战略?
- A. 多元化战略 B. 差别化战略 C. 品牌发展战略 D. 品牌竞争战略
14. 国美电器属于以销售电器为主的哪种业态?
- A. 专销店 B. 专门店 C. 专卖店 D. 专业店
15. 销售额淘汰法一般适用于什么样的商品?
- A. 所有商品 B. 单价低的商品 C. 人情商品 D. 主力商品

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。

16. 连锁企业的运营战略目标包括以下哪些?
- A. 生产率目标 B. 总成本目标 C. 品牌影响力目标
- D. 盈利性目标 E. 竞争战略目标
17. 商品管理是一个系统的全过程,包括以下哪些环节?
- A. 总部对商品的定位 B. 商品分散采购 C. 供应商选择与调整
- D. 商品配送 E. 门店的商品销售

18. 我国《商业特许经营条例》明确规定,将对以下哪些行为进行罚款?
- A. 不符合“1店2年”规定 B. 未按规定备案 C. 虚假推广
D. 市场计划书不完善 E. “企业”以外的单位从事特许经营活动
19. 超市开展经营活动的核心驱动力包括以下哪些?
- A. 顾客驱动 B. 员工驱动 C. 商品驱动
D. 形象驱动 E. 服务驱动
20. 特许经营适用于以下哪些行业?
- A. 美容美发 B. 汽车修理 C. 百货商店
D. 超级市场 E. 餐饮业

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、填空题:本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分。

21. 专业店一般紧跟_____与流行性,对市场的新趋势反应灵敏,关注消费者的需求变化动态。
22. 连锁经营与传统商业组织形式相比,有三个基本特征,即组织形式_____、经营方式一体化、管理方式信息化。
23. 特许经营的本质特征是_____的转让及运作。
24. 当前超市的发展趋势主要显现扩大型、_____、便利型的发展方向。
25. 我国《商业特许经营条例》第七条第二款明确规定,特许人从事特许经营活动应当拥有至少_____家直营店,并且经营时间超过 1 年。
26. 折扣店的目标顾客主要为商圈内的居民,它们往往为顾客提供_____的服务。
27. 百货商店采取_____和自选销售相结合的方式,服务功能较齐全。
28. 连锁企业营运战略的核心要求是聚集人气、_____和节省耗费。
29. 便利店起源于_____,是 20 世纪 40 年代末作为超市的补充形式而诞生的。
30. 无论是第三方物流中心还是零售商自建的物流中心,都包含着三种“流”,即物流、资金流和_____。

四、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分。

31. 直营连锁
32. 购物中心
33. 单品管理

34. 连锁超市

35. 定位

五、简答题：本大题共 5 小题，每小题 7 分，共 35 分。

36. 发展特许经营的基本条件主要有哪些？

37. 连锁商店的商品齐全要求包含哪些方面？

38. 仓储式商场的业态结构特征是什么？

39. 简述连锁企业竞争战略实施的竞争重点。

40. 连锁经营的 3L 原理是指什么？

六、论述题：本大题 10 分。

41. 试联系实际论述我国生鲜便利店的发展趋势及发展过程中应注意的问题。

B 卷

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 2 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. 营运职能通过工艺、系统组织影响

- A. 销售额 B. 成本 C. 竞争力 D. 绩效

2. 以下不属于门店职责的是

- A. 目标设定 B. 销售服务 C. 商品管理 D. 绩效管理

3. 管理科学的发展往往会经历四个阶段：理论、实践、经验和

- A. 模型 B. 工具 C. 框架 D. 实验

4. 店铺招牌制作的要求可以概括为四个字：看、读、懂和

- A. 记 B. 猜 C. 听 D. 说

5. 以下不属于供应链管理模式的

- A. 以制造企业为主导的供应链管理
B. 以零售业为主导的供应链管理
C. 以集成物流供应商为主导的物流服务供应链管理
D. 以顾客为主导的供应链管理

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、填空题:本大题共 5 小题,每空 1 分,共 11 分。

16. 收银作业也不只是单纯的 _____ 服务而已,收取了顾客货款,并不代表整个 _____ 的结束。
17. 大型连锁企业一般区分 _____ 实施营运督导管理,总部营运部下设若干营业区域,各个区域设若干 _____ 对店铺实施指导与 _____。
18. 科学管理需要倡导 _____ 思维,大多数人都要按照这种思维模式来工作,才会有高效率。
19. 营运管理不仅仅是 _____ 问题,也涉及 _____ 问题。
20. 顾客的 _____ 是期待与实际间存在差距的结果,要想再次得到顾客的 _____,必须付出更多的 _____。

四、名词解释题:本大题共 4 小题,每小题 5 分,共 20 分。

21. 商品陈列
22. 退货
23. 配送商品进货
24. 回头客计划

五、简答题:本大题共 3 小题,每小题 8 分,共 24 分。

25. 简述营运部的具体职责。
26. 简述化解顾客投诉矛盾的技巧。
27. 简述连锁企业一般将商品分为的四个层次。

六、论述题:本大题 15 分。

28. 论述通过型配送方式的特点。