

2023 年 4 月高等教育自学考试

# 连锁经营管理试题

课程代码:10143

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:

每小題选出答案后,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 小題,每小題 2 分,共 20 分。在每小題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. 营运管理将提供一套以尽可能少的投入生产出尽可能好的产品与服务的思路、体系、方法与  
A. 技术                      B. 管理                      C. 措施                      D. 目标
2. 在连锁店管理中,以下不属于数据分析的目的的是  
A. 建立常模                  B. 关注重点                  C. 方便管理                  D. 挖掘数据
3. 企业在市场上销售产品和提供服务,必然会面临  
A. 顾客                      B. 竞争                      C. 利润                      D. 利益
4. 以下不属于过程管理中常见问题的是  
A. 计划执行情况    B. 个人主观意愿  
C. 客观环境的变化    D. 制度性不合理
5. 在项目组的工作中,过程改进连续步骤不包括  
A. 计划阶段                  B. 复盘阶段                  C. 检查阶段                  D. 处理阶段
6. 以下不属于督导方式的是  
A. 分区督导                  B. 同行督导                  C. 驻店督导                  D. 顾问督导
7. 以下不属于管理者素质一般要求的是  
A. 完善品格                  B. 提高才能                  C. 情感淡漠                  D. 扩充知识

8. 以下关于退换货的一般性标准的说法,不正确的是

- A. “有质量问题的商品,在退换货的时限内”允许退换。
- B. “有质量问题的商品,超出退货的时限,但不在换货时限内”允许换货。
- C. “一般性的商品无质量问题,但不影响销售的”允许换货。
- D. “有质量问题的商品,超出退货的时限,在换货时限内”允许换货。

9. 以下不属于顾客投诉的操作原则的是

- A. 随意进行
- B. 有章可循
- C. 分清责任
- D. 通力合作

10. 商品的常规分类方法,主要是按照什么进行分类的?

- A. 商品属性
- B. 商品质量
- C. 商品品种
- D. 商品价格

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。

11. 营运管理的基本要素包括

- A. 过程
- B. 资源
- C. 对象
- D. 时间
- E. 需要

12. 构建企业的标准化营运管理体系,需要把握以下步骤

- A. 明确目标顾客与企业定位
- B. 作业活动的职能化
- C. 作业活动的流程化
- D. 作业活动的行政化
- E. 作业活动的标准化

13. 店内空间设计经历了多个发展阶段,主要包括

- A. 平面布局
- B. 立体陈列
- C. 动态营销
- D. 一维设计
- E. 五维设计

14. 解决长鞭效应的途径主要有

- A. 用信息换库存
- B. 减少供应链的级数
- C. 缩短提前期
- D. 利用“天天低价”营销策略
- E. 建立战略合作伙伴关系

15. 督导员的具体任务主要有

- A. 传达信息
- B. 业务查核
- C. 促进销售
- D. 经营分析
- E. 降低成本

## 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. 在业态多样化发展的同时,连锁企业的发展战略也开始从\_\_\_\_\_向\_\_\_\_\_转变。
17. 商业活动的关键是发现顾客的\_\_\_\_\_。
18. 保持工作有序性的基本原理是实施\_\_\_\_\_。
19. 供应链的核心问题是\_\_\_\_\_,信息不对称将导致供应链缺乏\_\_\_\_\_,甚至发生\_\_\_\_\_。
20. 连锁总部是为门店提供\_\_\_\_\_的机构,门店是为\_\_\_\_\_提供服务的\_\_\_\_\_营业单位,是各项政策的\_\_\_\_\_。

### 四、名词解释题:本大题共 4 小题,每小题 5 分,共 20 分。

21. 营运管理
22. 顾客动线
23. 商品采购
24. 营运督导

### 五、简答题:本大题共 3 小题,每小题 8 分,共 24 分。

25. 简述营运竞争重点包括的方面。
26. 简述流程图的操作步骤。
27. 简述大型连锁企业的商品采购部门的四项主要功能。

### 六、论述题:本大题 15 分。

28. 论述对临近保质期商品的处理程序。