

2020年河北省普通高校专科接本科教育考 试电子商务概论模拟试卷（一）参考答案

一、单项选择题（每小题 5 分，共 50 分）

1.B 2.A 3.B 4.A 5.D 6.B 7.A 8.D 9.C 10.B

二、名词解释（每小题 10 分，共 30 分）

1. 电子商务模式：企业运作电子商务、创造价值的具体表现形式。要实现电子商务的收益，所创造的电子商务模式必须包含八个要素：价值体现、盈利模式、市场机会、竞争环境、竞争优势、营销战略、组织发展以及管理团队。
2. 公共门户：是以网络媒体为主要特征，提供分类信息的综合性网站，其目的是通过吸引大量的重复性用户建立在线用户群，使访问者产生购买网站广告所推销的产品可能性。
3. Intranet：是基于Internet技术的局域网，又叫企业内部网，是企业或部门内部建立的封闭的、受控的、由密码或防火墙保护的的网络系统。采用互联网的标准协议，可以提供用户友好界面，让有授权的人员进入其中获得整个企业的相关信息、知识和程序，以便更有效地完成自己的工作通过让企业的各级人员共享丰富的数据资料来改善企业的内部管理。

三、简答题（每小题 20 分，共 40 分）

1. 简述移动支付的三类运营模式。

答案要点：

- （1）以移动运营商为主体的移动支付运营模式。
- （2）以银行为主体的移动支付运营模式。
- （3）以独立的第三方为主体的移动支付运营模式

【评分参考】意思相近，酌情给分。

2. 简述O2O电子商务模式的交易流程。

答案要点：

- （1）线上撮合。消费者通过线上获取商品或服务信息，进行选择 and 评估，做出购



买决策。

- (2) 线上支付。消费者通过网络银行或第三方支付等在线支付工具进行在线支付或在线预付购买线下商品或服务，支付成功后，领取数字凭证。
- (3) 线下消费。消费者凭借数字凭证或优惠券到线下实体店去消费所购买的商品或服务，实现线下消费。
- (4) 线上评论。消费者在线下完成实际消费后再回到O2O平台进行消费评论。
- (5) 消费反馈。消费完成后，O2O平台把与交易相关的数据进行实时处理，把分析的消费数据提供给商家，并把商品信息和消费反馈信息准确地推送给消费者，为消费者再次购买商品或服务提供依据。

【评分参考】意思相近，酌情给分。

四、案例分析题（30分）

- (1) 电子商务不正当竞争行为的主要表现有哪些？（20分）

答案要点：

- ①擅自使用他人商标标识的行为；
- ②虚假宣传行为；
- ③商业诋毁行为；
- ④侵犯商业秘密行为；
- ⑤挟持网络舆论评价行为；
- ⑥设计恶意软件行为；

- (2) 分析说明本例属于哪一类电子商务不正当竞争行为。（10分）

答案要点：

本例属于设计恶意软件行为。

理由：公司设计BWM软件诱导用户进入淘宝、天猫网购平台外的其他网站，挤占网络资源，违反了平等自愿原则，属于设计恶意软件造成的不正当竞争行为。



2020年河北省普通高校专科接本科教育考 试电子商务概论模拟试卷（二）参考答案

一、单项选择题（每小题 5 分，共 50 分）

1.B 2.C 3.D 4.A 5.D 6.B 7.B 8.C 9.C 10.A

二、名词解释（每小题 10 分，共 30 分）

1. 电子商务：通常是指在全球各地广泛的商业贸易活动中，在因特网开放的网络环境下，基于浏览器/服务器应用方式，买卖双方不谋面地进行各种商贸活动，实现消费者的网上购物、商户之间的网上交易和在线电子支付以及各种商务活动、交易活动、金融活动和相关的综合服务活动的一种新型的商业运营模式。
2. 网络银行：是指金融机构利 Internet 向客户提供开户、销户、查询、对账、行内转账、跨行转账、信贷、网上证券、投资理财等传统服务项目，使客户可以足不出户就能够安全、便捷地管理活期和定期存款、支票、信用卡及个人投资等业务的银行。
3. 电子支付：指消费者、商家和金融机构之间使用安全电子手段把支付信息通过信息网络安全地传送到银行或相应的处理机构，用来实现货币支付或资金流转的行为。

三、简答题（每小题 20 分，共 40 分）

1. 简述互联网金融的主要模式。

答案要点：

- (1) 第三方支付模式。
- (2) P2P网络借贷模式。
- (3) 众筹融资模式。

2. 简述网络调研的优势。

答案要点：

- (1) 网络调研突破时空的限制。
- (2) 网络调研具有便捷性和经济性。
- (3) 网络调研具有及时性和共享性。
- (4) 网络调研具有交互性和充分性。



(5) 网络调研具有可靠性和客观性。

四、案例分析题（共30分）

(1) 答案要点：

B2B分为卖方集中模式、买方集中模式和第三方交易市场模式。

题中所建的网站属于第三方交易市场模式，即由买方、卖方之外的第三方投资而建立起来的，为买方和卖方、供应商和分销商提供了一个快速寻找机会、快速匹配业务和快速交易的电子商务平台。

(2) 答案要点：

电子商务的主要赢利模式有：

- ①广告赢利模式。网站向其用户提供信息、服务或产品，以及刊登广告的场所，并向广告客户收取费用。
- ②订阅赢利模式。网站向用户提供信息和服务，并向用户收取访问其所提供内容的费用。
- ③销售赢利模式。企业通过向消费者销售产品、信息或服务来得到收入。
- ④会员制赢利模式。网站向会员推荐业务，收取推荐费，或者通过会员达成交易，从成交额中提取一定比例的收入。



2020年河北省普通高校专科接本科教育考 试电子商务概论模拟试卷（三）参考答案

一、单项选择题（每小题 5 分，共 50 分）

1.C 2.A 3.B 4.D 5.C 6.B 7.D 8.D 9.A 10.B

二、名词解释（每小题 10 分，共 30 分）

1. 卖方电子市场：是指企业通过电子目录、电子拍卖、谈判等市场机制向众多企业或个人消费者出售产品或服务而建立的一个基于Web的市场。
2. 内容提供商：是通过信息中介商向最终消费者提供信息、数字产品、服务等内容的信息生产商，或是直接给专门信息需求者提供订制信息的信息生产商。
3. Extranet：又称“外联网”，是一种利用公共网将多个企业内部网（Intranet）连接起来的信息网络，是互联网技术在企业间范围内的延伸，实际上是一种广义上的企业内部网，它把企业以及供应商或其他贸易伙伴有机地联系在一起。

三、简答题（每小题 20 分，共 40 分）

1. 简述网络营销的职能。

答案要点：

网络营销的职能包括：

- （1）树立品牌。
- （2）网络推广。
- （3）信息发布。
- （4）销售促进。
- （5）渠道建设。
- （6）顾客服务。
- （7）顾客关系。

评分要点：意思相近，酌情给分。

2. 简述电子商务物流的特点。

答案要点：

- （1）配送地域广、分散性和随机性。
- （2）配送频次多、批量小。



- (3) 时效性要求高。
- (4) 交货安全性要求高。
- (5) 服务个性化。
- (6) 低成本。

评分要点：意思相近，酌情给分。

四、案例分析题（30 分）

(1) DS公司采用了差异化战略。

(2) 答案要点：

定制生产的主要优势：

- ①产品功能更有针对性。DS根据“千万用户”的需求打造个性化产品。
- ②生产预测更准确。DS的生产实现了精准预测。
- ③更好地与消费者保持联系。DS产品研发思路更多地来源于用户。
- ④动态贸易的实现。DS的销售实现了动态控制。

(3) 答案要点：

社会化媒体营销应注意关键的几点对策，具体包括：

- ①精准定位。DS通过加大社会化媒体营销，为目标客户提供精准服务。
- ②建构品牌社群。DS在自己的网站上增加了用户视频上传功能，建立网络社群。
- ③建立关系链。DS利用社会化媒体网络上的粉丝关注效应和社群效应，持续深化企业与用户的关系。
- ④做好数据监测和报告。DS建立了一套监控机制，对用户群体进行细分和数据跟踪。



2020年河北省普通高校专科接本科教育考 试电子商务概论模拟试卷（四）参考答案

一、单项选择题（每小题 5 分，共 50 分）

1.C 2.B 3.C 4.D 5.A 6.C 7.A 8.C 9.A 10.B

二、名词解释（每小题 10 分，共 30 分）

1. 买方电子市场：是指依据企业或个人的需求，采用逆拍卖、谈判或其他任何电子采购方式构建的基于Web的市场，主要包括买方电子集市、团购和“由你定价”等形式。
2. B2B电子商务：即企业对企业的电子商务，是企业与企业之间通过互联网进行的各种商务活动，如谈判、订货、签约、付款以及索赔处理等。
3. 许可式电子邮件营销：是指在用户事先许可的前提下，通过电子邮件的方式向目标用户传递有价值信息的一种网络营销手段。这种电子邮件营销有三个基本因素：用户许可、电子邮件传递信息、信息对用户有价值。

三、简答题（每小题 20 分，共 40 分）

1. 简述电子商务生产模式的特征。

答案要点：

- (1) 创新特征。创新成为电子商务环境下企业竞争制胜的法宝。
- (2) 个性化服务。网络使消费者参与更强、企业服务更好，真正实现由生产引导型向消费引导型转变。
- (3) 知识特征。知识成为电子商务时代生产的关键性资源，它从根本上改变了社会的结构，创造了新的社会动力和经济动力。
- (4) 文化特征。电子商务环境下企业文化具有更丰富的内涵，人文文化将收到普遍重视，社会更加注重文化资源。
- (5) 更新快。产品开发周期和生命周期都在缩短。

2. 简述第三方物流的特征。

答案要点：

- (1) 第三方物流是处在需求和供应双方之间的物流形式。



(2) 第三方物流是一类具有专业化、社会化特点的物流。

(3) 第三方物流是一种综合化的服务。

(4) 第三方物流与客户之间是战略同盟的关系。

四、案例分析题（30分）

1. 答案要点：

(1) 分析CY公司采用的主要网络营销方法，并说明其内涵。（7分）

①搜索引擎营销。搜索引擎营销是指根据用户使用搜索引擎的方式，利用用户检索信息的机会尽可能将营销信息传递给目标用户。

②社会化媒体营销。社会化媒体营销是指利用社交网络、在线社区、博客、网络百科或者其他互联网协作平台媒体来传播和发布资讯，从而实现对营销、销售、公共关系和客户关系进行维护及开拓。

(2) CY公司与电商平台的合作体现了客户关系管理的何种新应用？这种新应用的作用有哪些？（8分）

体现的客户关系管理新应用：在线个性化推荐。

作用：① 将网站的浏览者转变为购买者。

② 提高网站的交叉销售能力。

③ 提高顾客对网站的忠诚度。

2. 答案要点：

(1) 分析YH公司在进入市场初期的经营业务战略。（7分）

① 差异化战略。YH的差异化战略体现在产品具有“轻型、安全和快速解锁”的特色。

② 集中化战略。YH只针对长江三角洲地区，采用的是地区集中化战略。

(2) YH公司面向的大学生消费者有哪些心理特征？（8分）

① 消费者主体意识加强。大学生追求消费时尚。

② 消费者理性意识加强。大学生更关注产品质量。

③ 快捷、方便的心理加强。大学生追求快捷、方便。



- ④ 消费者对价格便宜的需求加强。大学生更关注产品价格。



2020年河北省普通高校专科接本科教育考 试电子商务概论模拟试卷（五）参考答案

一、单项选择题（每小题 5 分，共 50 分）

1.A 2.C 3.D 4.B 5.A 6.B 7.C 8.D 9.B 10.A

二、名词解释（每小题 10 分，共 30 分）

1. 第三方市场：是为买卖双方提供交易而建立的一个基于Web的双向市场，它一般由第三方市场创建者所有，是一种中介模式的市场。
2. 计算机网络：把分布在不同地理区域的具有独立功能的计算机与专门的外部设备用通信线路按照网络协议互联成一个信息系统，从而使众多的计算机可以方便地互相传递信息，共享硬件、软件、数据信息等资源。
3. 病毒营销：又称病毒式营销、病毒性营销，基因行销或核爆式行销，是通过用户的口碑宣传，信息像病毒一样传播和扩散，利用快速复制的方式传向数以千计、数以百万计的受众。也就是说，通过提供有价值的产品或服务，“让大家告诉大家”，通过别人为你宣传，实现“营销杠杆”的作用。

三、简答题（每小题 20 分，共 40 分）

1. 简述定制营销的优势。

答案要点：

与传统的营销方式相比，定制营销体现出其特有的竞争优势：

- （1）能体现以顾客为中心的营销观念。
- （2）实现了以销定产。
- （3）在一定程度上减少了企业新产品开发和决策的风险。

评分要点：意思相近，酌情给分。

2. 简述第三方物流给电子商务企业带来的好处。

答案要点：

- （1）有利于电子商务企业核心竞争力的提高。
- （2）有利于电子商务企业减少库存成本、节省物流费用、降低商品库存保管费用。
- （3）有利于电子商务企业获得专业的物流技术支持与帮助，实现商品物流信息分析。

评分要点：意思相近，酌情给分。



四、案例分析题（30 分）

1、答案要点：

（1）类型：社会化媒体营销。

优势：① 提高网络曝光量和点击流量。

② 准确定向目标客户。

③ 吸引更多业务合作伙伴。

④ 提高搜索排名。

⑤ 带来高质量的销售机会。

⑥ 有利于进行舆论监控和市场调查。

（2）机会：DJ公司成为网络热议话题，网络曝光量和点击量大增；吸引了目标客户和合作公司的关注，市场机会扩大。

威胁：网络上出现了针对DJ公司的负面评价；竞争对手竞相模仿，市场竞争加剧。

2、答案要点：

（1）① 与传统企业合作战略，BaiHe网与电视台、老牌影视制作中心KS等合作。

② 与相关行业合作战略，BaiHe网与支付宝、微信支付合作。

③ 职能拓展战略，BaiHe网与视频网站用户、编剧等合作，自制视频作品，

由此

打通产业上下游，扩大网站的利润源，提高竞争力。

（2）① 提供有价值的产品。利用互联网平台，充分了解用户需求，自行设计研

发并

制作视频作品，提供受消费者喜欢的产品。

② 提供无须努力的向他人传递信息的方式。通过微信链接等方式实现方便

的传

播。



③ 信息传递范围很容易从小规模向大规模扩散。与事件营销等结合，利用
互联

网通过口碑传播实现信息的快速传播。

- ④ 利用公众的积极性和行为。鼓励公众参与视频制作或上传自己的视频。
- ⑤ 利用现有的关系网络。进一步加大粉丝群建设。
- ⑥ 利用别人的资源。与其他视频网站实现资源共享。



2020年河北省普通高校专科接本科教育考 试电子商务概论模拟试卷（六）参考答案

一、单项选择题（每小题 5 分，共 50 分）

1.A 2.D 3.D 4.A 5.C 6.B 7.B 8.C 9.C 10.D

二、名词解释（每小题 10 分，共 30 分）

1. 企业门户：是一个连接企业内部和外部的网站，它提供一个单一的访问企业各种信息资源的入口，企业的员工、客户、合作伙伴和供应商等都可以通过这个门户获得个性化的信息和服务。
2. TCP/IP协议：中文译名为传输控制协议/因特网互联协议，又名网络通信协议，是Internet最基本的协议、Internet国际互联网络的基础，由网络层的IP协议和传输层的TCP协议组成。TCP/IP定义了电子设备如何连入因特网以及数据如何在它们之间传输的标准。
3. 搜索引擎（Search Engine）：是指根据一定的策略、运用特定的计算机程序从互联网上搜集信息，在对信息进行组织和处理后，为用户提供检索服务，将用户检索的相关信息展示给用户的系统。

三、简答题（每小题 20 分，共 40 分）

1. 简述网络调研的方法。

答案要点：

- （1）网络问卷法。
- （2）专题讨论法。
- （3）网络观察法。
- （4）在线实践法。
- （5）搜索引擎查找资料。
- （6）访问网站收集信息。
- （7）利用网络数据库信息。

评分要点：意思相近，酌情给分。

2. 简述电子商务中的不正当竞争行为。



答案要点：

电子商务中的不正当竞争行为主要有：

- (1) 擅自使用他人商标标识行为。
- (2) 虚假宣传行为。
- (3) 商业诋毁行为。
- (4) 侵犯商业秘密行为。
- (5) 挟持网络舆论评价行为。
- (6) 设计恶意软件行为。

评分要点：意思相近，酌情给分。

四、案例分析题（30 分）

1. 答案要点：

- (1) 销售赢利模式：销售化工产品带来收入。
- (2) ①广告赢利模式：为其他企业刊登广告，并收取费用。
②订阅赢利模式：提供行业报告等信息服务，并收取费用。
③会员制赢利模式：发展会员向其提供特殊服务，收取费用。

评分要点：意思相近，酌情给分。

2. 答案要点：

- (1) SA公司前后采取的两种不同物流模式分别为：企业自营物流和第三方物流。
- (2) ① 有利于电子商务企业核心竞争力的提高。专业物流企业可以分担电子商务企业的弱项，使电子商务企业可以集中精力构建和完善电子商务平台，专心自身业务拓展。
② 有利于电子商务企业减少库存成本、节省物流费用、降低商品库存保管费用。
③ 有利于电子商务企业获得专业的物流技术支持与帮助，实现商品物流信息分析。

评分要点：意思相近，酌情给分。



河北省普通高校专科接本科教育考试

管理学原理结业测试卷一答案

(考试时间：75 分钟) (总分：150 分)

说明：请在答题纸的相应位置上作答，在其它位置上作答的无效。

一、名词解释 (本大题共 3 小题，每小题 5 分，共 15 分。请在答题纸的相应位置上作答)

1. 管理

是指组织为了达到个人无法实现的目标，通过各项职能活动，合理分配、协调相关资源的过程。

2. 非正式组织

企业成员在共同工作的过程中，相互间必然产生共同的感情、态度和倾向，形成共同的行为准则和惯例。这就构成一个体系，称为“非正式组织”。

3. 激励

创设满足员工各种需要的条件，激发员工的工作动机，引导、保持和规划组织成员的行为，使之产生实现组织目标的特定行为的过程。

二、单项选择题

1. D 2. B 3. C 4. A 5. C 6. C 7. A 8. C 9. B 10. A

三、判断题

1. x 2. √ 3. x 4. x 5. √ 6. √ 7. √ 8. √ 9. x 10. x 11. x 12. √ 13. x 14. x 15. √

四、简述题

1. 简述扁平式组织结构的优缺点。

优点：

- (1) 信息的沟通和传递速度比较快；
- (2) 信息失真度低；
- (3) 上级主管对下属的控制不呆板，有利发挥下属人员积极性创造性。

缺点：

- (1) 过大的管理幅度增加了主管对下属的监督和协调控制的难度；
- (2) 下属也缺少了更多的提升机会。

2. 简述目标管理的基本过程？

- (一) 制定目标
- (二) 明确组织的作用



- (三) 执行目标
- (四) 评价成果
- (五) 实行奖惩
- (六) 制定新目标并开始新的目标管理循环

3. 简述费德勒权变理论的主要内容？

- ①菲德勒把领导环境具体分为三个方面。职位权力、任务结构和上下级关系。
- ②菲德勒提出了两类领导方式。工作任务型的领导方式（低 LPC ）人际关系型的领导方式（高 LPC ）
- ③菲德勒认为环境的好坏对领导的目标有重大影响

五、案例分析（本大题共 1 小题，共 30 分。请在答题纸的相应位置上作答）

（1）根据马斯洛的需要层次理论，上述案例中李强的住房、提高工资和评职称、入党需要分别属于什么层次的需要？（10 分）

答案要点：

马斯洛的需要层次理论将人的需要，根据从低到高的顺序划分为五个层次，分别为：生理需要、安全需要、社交或情感需要、尊重需要、自我实现需要。

案例中李强的住房和提高工资的需要主要属于较低层次的生理需要或安全需要，而评职称和入党需要则主要属于较高层次的尊重需要或社交需要或自我实现需要。

评分标准：

理论表述全面，并能充分结合案例进行阐述分析得 8~10 分；

能够表述理论，并能充分结合案例进行阐述分析得 6~7 分；

根据个人理解，并结合案例进行阐述分析得 3~5 分；

理论表述有误，阐述分析偏离案例得 0~2 分。

（2）根据公平理论，上述案例中李强的工资和仓管人员工资不相上下以及评职称指标让给厂里老同志等情况，是否合理？为什么？（10 分）

答案要点：

不合理（3 分）。

公平理论认为员工不是在真空中工作的，他们总是在进行比较，比较的结果对于他们在工作中的努力程度有影响。员工经常将自己的付出与所得和他们进行比较，而由此产生的不公平感将影响到他们以后付出的努力。（3 分）



案例中李强作为工厂调进的技术骨干，业绩突出，而他对公司付出与所得之比小于仓管员的付出与所得，因此黄大佑觉得不公平。（2分）另外，本来非李强莫属的工程师职称晋升指标，厂子却让给了文凭和业绩不及李强的老同志，黄大佑同样觉得付出与产出小于该老同志，因此感觉不公平。（2分）

（3）根据期望理论，解释李强离职的原因。（10分）

答案要点：

期望理论认为只有当人们预期到某一行为能给个人带来有吸引力的结果时，个人才会采取特定的行动。员工在工作中的积极性或努力程度（激励力）是效价和期望值的乘积。

案例中能给李强带来更大满足的工资提高和住房等激励手段（要素）的效价很高，但在该工厂工作4年后，李强认为获得这些激励手段（要素）的期望值很低，因此整体激励性很小，所以他决定从工厂离职。

评分标准：

理论表述全面，并能充分结合案例进行阐述分析得8~10分；

能够表述理论，并能充分结合案例进行阐述分析得6~7分；

根据个人理解，并结合案例进行阐述分析得3~5分；

理论表述有误，阐述分析偏离案例得0~2分。



河北省普通高校专科接本科教育考试

管理学原理结业测试卷二答案

(考试时间：75 分钟) (总分：150 分)

说明：请在答题纸的相应位置上作答，在其它位置上作答的无效

一、名词解释（本大题共 3 小题，每小题 5 分，共 15 分。请在答题纸的相应位置上作答）

1. 组织设计

对组织的结构和活动进行创构、变革和再设计。

2 目标管理：

是一个全面的管理系统，它用系统的方法把许多关键管理活动结合起来，并且有意识地瞄准并有效地和高效率地实现组织目标和个人目标。

3. 反馈控制

亦称成果控制或事后控制，指在一个时期的生产经营活动已经结束以后，对本期的资源利用状况及其结果进行总结。

二、单项选择题

1. D 2. C 3. D 4. C 5. B 6. D 7. D 8. B 9. B 10. A

三、判断题

1. √ 2. √ 3. √ 4. √ 5. X 6. X 7. X 8. X 9. X 10. X 11. X 12. X
13. √ 14. X 15. √

四、简述题（本大题共 3 小题，每小题 10 分，共 30 分。请在答题纸的相应位置上作答）

1. 简述泰勒的科学管理理论。

- ①工作定额管理。通过进行工时和动作研究，制订合理的工作定额。
- ②能力与工作相匹配，要为每一项工作挑选第一流的工人，并对工人进行培训。
- ③标准化管理。要求操作方法、使用的工具、机器和材料及作业环境标准化。
- ④刺激性的有差别计件工资制。实行有差别的计件工资制，对于按照标准操作方法在规定的时间内完成工作的工人，按较高的工资率计算工资，否则按较低的工资率计算工资。
- ⑤把计划职能和执行职能分开，明确划分两种职能。计划职能人员负责研究、



计划、调查、控制以及对操作者进行指导，逐步发展管理专业队伍。

2. 直线职能制组织结构的优缺点有哪些？

优点：

- a 分工细密，任务明确；
- b 稳定性高，易于发挥集团效率。

缺点：

- a 各部门缺乏全局观念，不便于横向沟通，职能部门之间矛盾较多，影响整体效率；
- b 组织结构缺乏弹性，对环境变化反应较慢；
- c 不易于从企业内部培养熟悉全面情况的管理人才。

3. 简述马斯洛的需要层次理论内容。

马斯洛认为，人的需要有先后顺序和高低层次之分。当前一个需要基本得到满足后，就会产生高一层次的需要，直到达到自我实现的最高层次。马斯洛把需要分为五个层次：生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要和自我实现的需要。马斯洛认为，在多种需要存在的情况下，有一种需要占居优势，它决定着人们的行为。当这种需要获得满足后，另一种需要就上升为优势需要，成为人们行为的新的动力。

五、案例分析（本大题共 1 小题，共 30 分。请在答题纸的相应位置上作答）

答案要点：

（1）发展的趋势之一是层级扁平化，但这会引起成员的晋升机会有限，从而挫伤成员的积极性，你认为有什么办法可以解决吗？（15 分）

答案要点：

在层级扁平化的趋势下，公司除了晋升，还可从以下方面提升员工的积极性：

- ① 建立完善的人才竞争机制和干部能上能下制度，及时调整领导岗位。（5 分）
- ② 利用股权激励手段。员工持股可以使得员工更加努力工作，因为他们是所有者，要分担企业的盈亏。（5 分）
- ③ 建立挑战性目标。当目标明确且具有挑战性时，可以更有效的激励员工。



(5 分)

可发挥，酌情给分。

评分标准：

理论表述全面，并能充分结合案例进行阐述分析得 12~15 分；

能够表述理论，并能充分结合案例进行阐述分析得 8~11 分；

根据个人理解，并结合案例进行阐述分析得 4~7 分；

理论表述有误，阐述分析偏离案例得 0~3 分。

(2) 依据双因素理论，这个案例中，你觉得晋升是保健因素还是激励因素，为什么？(15 分)

晋升是激励因素 (3 分)

①因为晋升可以增强员工的成就感，得到社会的认可和尊重。(3 分)

②在双因素理论中，使员工感到满意的都是属于工作本身或工作内容方面的，称为激励因素，比如成就、赏识、挑战性的工作、增加的工作责任以及成长和发展的机会；使职工感到不满的，都是属于工作环境或工作关系方面的，称为保健因素，如公司政策、人际关系、工资、福利等，它们是消除了不满意，并不会导致积极的态度 (3 分)。

③由于扁平式组织和企业规模小，李涛没有提升到与他能力相适应的岗位，如果他提升更高的岗位，李涛可能就不会离职。(3 分)

④晋升不是唯一的激励因素，应和其他因素结合使用，才能取得良好的激励效果。(3 分)

评分标准：

理论表述全面，并能充分结合案例进行阐述分析得 12~15 分；

能够表述理论，并能充分结合案例进行阐述分析得 8~11 分；

根据个人理解，并结合案例进行阐述分析得 4~7 分；

理论表述有误，阐述分析偏离案例得 0~3 分。



河北省普通高校专科接本科教育考试

管理学原理结业测试卷三答案

(考试时间：75 分钟) (总分：150 分)

说明：请在答题纸的相应位置上作答，在其它位置上作答的无效。

一、名词解释（本大题共 3 小题，每小题 5 分，共 15 分。请在答题纸的相应位置上作答。）

1. 管理幅度

也叫组织幅度，是指组织中上级主管能够直接有效地指挥和领导下属的数量。

2. 控制

(1) 控制是监视各项活动，保证组织按照计划与实际运行状况动态适应的管理职能。(陈焯)

(2) 控制是根据计划的要求，设立衡量绩效的标准，然后把实际工作结果与预定标准相比较，以确定组织活动中出现的偏差及其严重程度；在此基础上，有针对性地采取必要的纠正措施，以确保组织资源的有效利用和组织目标的圆满实现。

(周三多)

2. 沟通

借助一定手段把可理解的信息、思想和情感在两个或两个以上的个人或群体中传递或交换的过程。

二、单项选择

1. D 2. C 3. D 4. D 5. C 6. B 7. B 8. B 9. B 10. C

三、判断题

1. x 2. √ 3. √ 4. x 5. x 6. x 7. x 8. x 9. √ 10. √ 11. x 12. √
13. x 14. √ 15. ×

四、简答题（本题共 3 道小题，每小题 10 分，共 30 分）

1、梅奥人际关系学说的主要内容

答：该学说主要有以下一些内容：

- (1) 工人是社会人，而不是经济人。
- (2) 企业中存在着非正式组织。
- (3) 生产率主要取决于工人的工作态度以及他和周围人的关系。

2、简述决策的过程

(1) 诊断问题即识别机会：



- (2) 明确目标:
- (3) 拟定方案:
- (4) 筛选方案:
- (5) 执行方案:
- (6) 评估效果

3、简述组织设计的原则

- (1) 统一指挥原则
- (2) 专业化分工原则
- (3) 控制幅度原则
- (4) 权责对等原则
- (5) 柔性经济原则

五、案例分析题（30分）

1. 李厂长对工人的看法属X 假设吗？王涛的问卷调查结果又说明了对人的何种假设？

案例中李厂长对工人的看法从人性的假设理论来看，主要体现为X 假设。认为工人懒惰，不思进取，不求上进，工人的行为仅仅是为了金钱的获取。把工人完全看作为“经济人”，与泰勒制的有关思想是一致的。

而王涛通过与工人的接触和了解，并在充分调查的基础上，认为工人不是这样的，工人愿意承担工厂的责任，愿意多为工厂干活，工人有发挥自身潜能的愿望，有与他人交往并被他人接纳的愿望，所以王涛对工人的看法主要表现为Y 假设。

2. 根据王涛的问卷调查结果，请你为该油漆厂出点主意，来满足工人们的一些需求。

根据马斯洛的需要层次理论，人的需要由低级到高级经历生理需要、安全需要、社交需要、自尊需要、自我价值实现需要五个层次，且人的行为主要取决于其主导需要。就案例中当前的情况来看，工人的主导需要应该是社交需要、自尊需要和自我价值实现需要。

从赫兹伯格的双因素理论来看，工人的保健因素可能包括：工作环境与条件、工作的安全性、工厂的规章制度等，激励因素可能包括工资报酬、工作的挑战性、工作的成就感、个人发展机会及升职的机会等。



据此，我们可以考虑从奖励手段、工人参与管理、丰富工作内容、美化工作环境、建立健全规章制度等方面着手来改进发动机厂目前的工作状态

河北省普通高校专科接本科教育考试

管理学原理结业测试卷四答案

(考试时间：75分钟)(总分：150分)

说明：请在答题纸的相应位置上作答，在其它位置上作答的无效。

一、名词解释(每题5分，共15分)

1. 组织文化：组织在长期的实践活动中所形成的并且为组织成员普遍认可和遵循的具有本组织特色的价值观念、团体意识、工作作风、行为规范和思维方式的总和。

2. 决策：是管理者识别并解决问题的过程，或者管理者利用机会的过程。

3. 领导：指挥、带领、引领和鼓励部下为实现目标而努力的过程。

二、单项选择题

1. D 2. C 3. C 4. B 5. A 6. C 7. C 8. D 9. D 10. C

三、判断题

1. x 2. √ 3. x 4. √ 5. √ 6. √ 7. √ 8. √ 9. x 10. √ 11. √ 12. x 13. √

14. x 15. √

四、简答题

1. 简述决策的过程。

答：(1) 诊断问题或识别机会；(2分)

(2) 明确目标；(2分)

(3) 拟定方案；(2分)

(4) 筛选方案。(2分)

(5) 执行方案；(1分)

(6) 评估效果。(1分)

2. 简述战略环境分析的主要内容。

答：(1) 外部一般环境；(2分)

(2) 行业环境；(2分)

(3) 竞争对手；(2分)



(4) 企业自身；(2分)

(5) 顾客(目标市场)。(2分)

3. 简述管理人员外部招聘的优点和缺点。

答：(1) 管理人员外部招聘的优点：

① 具备难得的“外部竞争优势”；(2分)

② 有利于平息并缓和内部竞争者之间的紧张关系；(2分)

③ 能够为组织输送新鲜血液；(2分)

(2) 管理人员外部招聘的缺点：

① 外聘者对组织缺乏深入了解；(1分)

② 组织对外聘者缺乏深入了解；(1分)

③ 外聘对内部员工的积极性造成打击。(2分)

五、案例分析(30分)

答案要点：

1. 案例中所提到的激励理论，是指管理学中的哪个激励理论？按照这个理论，工资和奖金属于什么因素，能够起到什么作用？

案例中所提到的激励理论，是指管理学中的赫茨伯格的“双因素论”。他认为存在着两种不同类型的激励因素，一类是与工作内容有关的因素称为激励因素，另一类是与工作条件有关的因素称为保健因素。工资和奖金属于保健因素，这些因素的改善可以消除职工的不满，但不能直接起到激励的作用，这类需要得不到基本的满足，会导致员工的不满，甚至严重挫伤其积极性。

2. 施科长用美国教授介绍的理论去激励小李，结果碰了钉子，问题可能出现在什么地方？根据案例提示的情况，说出你的理由。

双因素论理论本身没有问题。小李发火的原因是其最基本的物质需求没有得到满足；

施科长的做法违反了双因素理论的观点；

要调动小李的积极性，首先要注意其物质利益的满足，再结合对其进行精神鼓励，给予表扬和认可，注意给予成长、发展、晋升的机会，才能充分调动积极性。

3. 施科长用美国教授介绍的理论去激励小李，结果碰了钉子，问题可能出现在什么地方？根据案例提示的情况，说出你的理由。



. 富强油漆厂在奖金分配制度上存在分配不公的问题。奖金不能体现员工的工作绩效，干多干少一个样，是彻底的“大锅饭”、平均主义。老施应该变革公司的奖金制度，使奖金和员工的绩效相挂钩，彻底打破平均主义大锅饭，这是调动员工积极性最根本的方法。

通过这次经历，老施应该意识到只有先把保健因素做好，消除人们的不满，再运用激励因素，使工作丰富化，调动他们的积极性，使他们获得满足感，产生强大而持久的激励作用。

