

试卷代号:1054

座位号

中央广播电视大学 2008—2009 学年度第一学期“开放本科”期末考试

流通概论 试题

2009 年 1 月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内。每小题 1 分,共 25 分)

1. 商人资本是最早出现的()。
A. 资本形态
B. 货币形态
C. 商品形态
D. 交换形态
2. 商业的分类方法很多,将商业划分为生产资料商业和消费品商业,就是按()进行分类。
A. 流通范围
B. 业种
C. 流通阶段
D. 业态
3. 零售商与零售商之间的竞争是一种()。
A. 异业竞争
B. 垂直竞争
C. 垄断竞争
D. 水平竞争
4. 主要用于容易零散的商品,如袋装商品及小五金等商品陈列的形式是()。
A. 包装陈列
B. 花车陈列
C. 挂钩陈列
D. 推车陈列
5. 零售商业的首项功能是()。
A. 服务
B. 休闲娱乐
C. 分类、组合、备货
D. 信息传递

6. 仓储式商店的目标顾客为()。
- A. 家庭主妇 B. 中小商人和团体
C. 普通大众 D. 高中档顾客
7. 国际连锁店协会对正规连锁的定义是：“以单一资本直接经营()以上的零售业或饮食业,也称所有权连锁。”
- A. 10 个 B. 11 个
C. 12 个 D. 13 个
8. 商流费用不包括()。
- A. 搜寻费用 B. 谈判费用
C. 签约履约费用 D. 保管费用
9. 考虑卖场灯光照明度时,()部分配置的光度最强。
- A. 卖场最里面 B. 卖场前面
C. 卖场侧面 D. 卖场中部
10. 通道的宽度因客流量及卖场面积的大小而不同,但最低应保持在()之间。
- A. 0.5—0.6 米 B. 0.6—0.7 米
C. 0.7—0.8 米 D. 0.8—0.9 米
11. 以零售业务为主的网上交易形式是()。
- A. 网上商店 B. 网上拍卖市场
C. 网上贸易市场 D. 网上采购市场
12. 下列哪类商品不能进入商品交易所交易?()
- A. 大量需求与大量供给的商品 B. 耐久性商品
C. 具有垄断性质的商品 D. 替代性商品
13. 以下坚持了可持续发展理念的物流是()。
- A. 服务化物流 B. 第四方物流
C. 社会化物流 D. 绿色物流
14. 顾客在购买过程中,愿意花费较多的时间观察、询问、比较选择的商品属于()。
- A. 日用品 B. 选购品
C. 应急品 D. 特殊品

15. 专卖店是指专门经营或授权经营()的品牌商品,适应消费者对品牌选择需求的零售业态。

- A. 零售商
- B. 批发商
- C. 制造商
- D. 个体户

16. 供应链管理的本质是()。

- A. 一个企业的物流管理
- B. 跨企业的物流管理
- C. 采购物流管理
- D. 销售物流管理

17. 零售企业处理顾客投诉有多种方式,它们是()。

- A. 现金退还、商品调节、价格调节
- B. 现金退还、商品调节、价格调节、服务调节和向顾客表示歉意
- C. 商品调节、价格调节、服务调节和向顾客表示歉意
- D. 现金退还、商品调节、价格调节和向顾客表示歉意

18. 以下不属于“市场失败”的经济现象是()。

- A. 价格大战
- B. 分配不公
- C. 经济的不稳定
- D. 外部不经济

19. 根据用户的实际订货而不是生产者的需求预测进行的生产称()。

- A. 固定生产
- B. 投机生产
- C. 变动生产
- D. 延期生产

20. “零售引力法则”是由()提出的。

- A. 威廉·雷利
- B. 戴维·霍夫
- C. 尼尔森
- D. 豪威尔

21. 零售商业的事业主体除个体零售商(业户)外,还有()。

- A. 团体商品用户
- B. 制造商
- C. 法人零售商(企业)
- D. 批发商

22. 将商品条码印制在纸质或塑料吊牌上,挂于商品表面的商品条码是()。

- A. 条码标签
- B. 条码本
- C. 吊牌条码
- D. 条码卡

23. 现代物流管理的永恒主题是(),要努力提升物流增值性服务。

- A. 费用和利润
- B. 成本和服务
- C. 质量和数量
- D. 成本和利润

24. 消费者购买心理的哪个阶段(),通常喜欢看看同类产品不同品牌,试试商品,所以营业员应该特别注意商品的陈列方式,一定要排列整齐、美观,且容易看得清楚。

- A. 观察阶段
- B. 兴趣阶段
- C. 欲望阶段
- D. 评价阶段

25. 在以下物流自动化构成内容中,属于基础性工作的是()。

- A. 商品分类编码
- B. 商品仓储自动化
- C. 商品包装加工自动化
- D. 商品配送自动化

得 分	评卷人

二、多项选择题(在下列各题的备选答案中选择 2 至 5 个正确的。多选、少选、错选均不得分。每题 1 分,共 10 分)

1. 要进行商品交换必须具备的前提条件有()。

- A. 社会分工
- B. 产权明晰
- C. 货币媒介
- D. 劳动者的技能与熟练程度

2. 从现实情况来看,我国零售商业的选址主要有以下特点()。

- A. 城市的快速车道旁
- B. 集中于城市中心商业区
- C. 郊外与农村零售店密度较小
- D. 各大城市站前商业区零售店密度过大,部分地区已超负荷

3. 专业商店的产生与发展大体上可以分为()阶段。

- A. 独立化阶段
- B. 专业化阶段
- C. 成熟化阶段
- D. 衰落化阶段

4. 自由连锁经营的基本原则是()。

- A. 统一营销行动原则
- B. 利益一致原则
- C. 适时调整原则
- D. 造福社会、造福消费者原则

5. 商品组合的类型有()。
- A. 多系列全面型
B. 市场专业型
C. 商品系列专业型
D. 有限商品系列专业型
E. 特殊商品专业型
6. 不同的零售店铺由于所在地区、()的不同,其商圈规模、商圈形态也不同。同样,一个零售店铺在不同经营时期会受到不同因素的干扰和影响。
- A. 经营规模
B. 经营方式
C. 经营品种
D. 经营条件
7. 与传统的市场营销相比,网络营销有许多变化,其主要特点是()。
- A. 利用信息传递开展背对背的交易
B. 交易活动不受时空的限制
C. 可以开展互动的定制营销
D. 适用于所有商品的销售
8. 下面关于配送的描述正确的是()。
- A. 配送是按用户需求进行的商品组配与送货活动
B. 配送是服务促销的一种手段
C. 配送是一个综合性的物流运动
D. 配送的功能是多样化的
9. 商品流通政策的特定目标可概括为()。
- A. 完善商品流通的信息网络
B. 培育健全的商品流通主体
C. 提高商品流通效率
D. 建立流通金融制度
E. 经济发展、丰富人民的物质生活和精神生活
10. 商业自动化是指广泛采用现代化手段和方法,实现经营设施的机械化、自动化,经营管理的科学化、合理化,主要包括()。
- A. 商业信息流通标准化
B. 商品销售自动化
C. 物流自动化
D. 销售组织连锁化

得 分	评卷人

三、判断题(在你认为正确的题后括号内画“√”，不正确的画“×”。

每小题 1 分,共 15 分)

1. 国民福利包括国民收入、生活质量、工作兴趣、消费者闲暇和消费者爱好的满足五个方面。我们认为,商业与这五个方面具有直接的相关性。()
2. 零售商成功与否不取决于哪一种业种和业态,而主要取决于零售要素组合及其创新。()
3. 自由连锁的突出特点是:统一资本,集中管理,分散销售,权力集中,利益独享。()
4. 商业的事业内容是组织与组织之间的商品交换,而不是组织内部的产品分配、调拨。()
5. 雷利法则揭示了一个规律,即大城市的零售引力小于小城市的零售引力。()
6. 经营商品目录包含着必备商品目录,必备商品目录是经营商品目录的一个组成部分。()
7. 专门从事“工业自销”的生产企业自设的销售机构不是真正意义上的批发商。()
8. 集体一价制的特点是强调共性的权威性和稳定性。()
9. 商品结构中的主力商品是指高档商品。()
10. 供求调节功能是批发商业的首要功能。()
11. 网络营销与传统的营销方式不同,应采用不同的销售策略。()
12. 商品代码可由企业根据需要自行制定编制规则。()
13. 服务功能是指批发市场为商品交易者提供各种服务的功能,主要包括信息服务功能、物流服务功能和生产服务功能。()
14. 第四方物流可以在更大范围内整合资源,并构筑更大规模的、覆盖面更广的物流信息平台。()
15. 区域型配送中心配送规模较大,主要是向城市配送中心进行配送,而很少直接配送给商店。()

得 分	评卷人

四、简答题(共 35 分)

1. 未来批发商业的发展方向是什么?(12分)

答:

2. 简述超级市场的经营特征和主要优势。(12分)

答:

3. 现代物流发展的新趋势有哪些?(11分)

答:

得 分	评卷人

五、案例分析(15分)

太阳系的“城市星河舰队”联盟

近年来,在某市发生了一个城市社区食杂店和小型零售店合众整合的故事,这就是太阳系连锁便利店基于共同采购与配送开发的联盟创举——“星河舰队”联盟。

要想知道“星河舰队”联盟的具体运作情况,还得从介绍“太阳系”城市便利店连锁开始,因为正是在太阳系便利店连锁与其他竞争对手的抗争中,才催生了“星河舰队”联盟的创意。

太阳系的诞生

那还是上个世纪90年代中期,如今太阳系便利店连锁企业的老总远赴东瀛去留学,在其居住的公寓门口,有一家“7-11”连锁便利店,给其留下了深刻印象。

当时,在国内城市的居民社区,连锁便利店还十分少见。而作为一种深入社区、为居民提供便利服务的零售业态,在发达国家的发展已经十分成熟。看着在日常生活中与自己紧密联系着的这家“7-11”连锁便利店,太阳系的老总便诞生了一种冲动:要把这种零售业态引入国内城市去发展,给社区居民带来更多的便利服务!于是,搜集并学习有关连锁便利店经营的书籍和资料,成了其学习生活中的一项重要内容。

90年代中期,留学归国后,太阳系的老总在某市开始了对日的水产贸易生意,由于在日本留学期间积累了良好的人脉资源,加之自身与日本客户沟通上的语言优势,生意一时做得风风火火。然而,在日本留学时诞生的开连锁便利店的梦想不时地在其脑中闪现……

当逐步积累起便利店起业的资金条件后，加之通过考察论证，当时某市城市经济发展水平也达到了连锁便利店起步发展要求，太阳系的老总便勇敢地将这一梦想付诸了实施……

于是，属于某市本地民营的“太阳系”便利店诞生了。顾客是太阳，便利店是行星，行星永远围绕着太阳来运转，并一起组成了“太阳系”。这个命名，早在日本留学的时候，就已经在太阳系的老总的心中酝酿。店员服务分星级，星级按九大行星来命名，离太阳越近的，代表服务星级越高，相应工作奖金也越高，太阳系的老总开始将其在日本专研的经营管理思想付诸实践。

起步并非像想象的一样，会一帆风顺，选址、招聘、培训等，零售经营远比对外的水产贸易生意复杂得多。在水产生意上获得的盈利，基本上全部补贴到城市连锁便利店经营上来，店铺在一个一个地增加，投资在一步一步的追加。而作为某市本地连锁便利店，“太阳系”开业伊始，便一直坚持着 24 小时营业，其运营成本可想而知。

随着选址、开店步伐的逐渐加快，太阳系连锁便利店达到了 20 多家，具备了一定的采购规模，连锁经营的规模效应开始显现。但竞争也开始变得激烈，全国性的连锁便利店，如联华快餐开始进入某市市场，本地粮食局下属的“米米米”粮油连锁店也开始转型，成为明天连锁便利店并开始扩张。

同这些上市或国有的连锁便利资本相比，太阳系明显处于弱势，相应门店扩张速度上，远远地落在了后面，在门店数量达到 30 家以后，太阳系的扩张变得越来越吃力。在日本留学时，“7-11”便利店给顾客带来的便利的服务给太阳系的老总留下的深刻印象，这使得其决定加强太阳系门店的服务项目和质量，并坚持做到全部门店 24 小时营业，这使得太阳系便利店深受社区百姓的欢迎。

竞争逼出“星河舰队”联盟

竞争的激化，使得太阳系的发展空间受到了限制，一系列难题和烦恼开始接踵而来……

首先，是 24 小时营业问题。相对别的便利店而言，管理成本高居不下，因为坚持 24 小时营业，不但要增加一个值班班次，还要在夜班增加人员，以避免单独一个女员工值夜班。相对管理支出而言，延长营业时间增加的营业收入微乎其微。有人劝太阳系的老总早点关店算了，可他却坚持说：“不能做到 24 小时营业，还算是便利店吗？太阳系，就是要做社区里居民的好邻居！”

其次，是采购规模问题。无论如何，凭借太阳系自己的门店规模和采购量很难从供应商手

中拿到向其他规模大的连锁企业的进货价格。而规模采购是连锁企业的生命力所在,这一劣势使得太阳系在同其他竞争对手的竞争中变得越来越吃力。

接下来,是配送的问题。由于太阳系的门店分处某市市内各地,随着门店数量的增多,配送成了一个重要的业务流程。原本集中采购与统一配送是连锁企业经营的核心,但对太阳系而言,由于没有形成足够的规模,为了减少不必要的设施、设备和人工开支,不得不把配送业务外包出去。而为了保证供货和配货的及时性,又不得不加强企业的信息化建设,这又是一笔很大的投资。对于这一点,太阳系的老总说:“配送可以外包出去,但信息化自己必须搞,否则将来死定了。”

众压之下,太阳系的老总不得不将探索生存和发展的视线转向采购环节。“管理成本是必然要发生的,就算是多一点也无所谓,关键是获得较低的进货价格,有了低价进货,就有了生存和竞争的空间”,其心里如是想。

对比日本国内,广布于城市大街小巷的食杂店已经很少,可某市依然到处存在,还有许多单体经营、规模并不是很大的自选商店。这使得太阳系的老总变得茫然?“他们都活得好好的,为什么我的太阳系却如此艰难?”想来想去明白了,原来这些小店不计管理成本甚至人工的机会成本,进货价格虽高一些,但仍可生存。

原本开太阳系便利店,就是想取代这些食杂店,可想来想去,太阳系的老总却突然冒出了和他们合作的想法。“如果我们联合起来一起进货,我负责统一配送管理,表现好的,再发展成为我的特许加盟店,这不是既可以解决进货规模问题,又可以解决太阳系门店扩张资金不足问题?”想到这,太阳系的老总内心不免兴奋难抑!

由太阳系,联想到了银河,这些零散的门店,如果能够整合在一起,不就是像无数的小星星组成的银河吗?“星河舰队”联盟计划于是在其头脑中诞生了。

计划很快付诸实施,加盟者一个接一个,很快便有了100余家采购加盟者,加盟门店也发展了十余家,这给了太阳系的老总进一步发展的信心。于是,太阳系及其“星河舰队”联盟成了某市本地商业连锁企业的一面旗帜!

未来的困惑

虽然太阳系及其“星河舰队”联盟在城内暂时立住了脚,但面向未来发展,仍是问题多多!

首先,竞争对手都已经向城郊及县区市场挺进,而对太阳系而言,却不敢贸然挺进。因为他清楚,一旦进入县区或乡镇市场,拉开门店的距离之后,配送成本可想而知!其次,乡镇的消

费水平很低,假冒伪劣商品充斥市场,一些店主又很难坚守信誉,要想做到统一采购和配送十分困难。

其次,市区内,食杂店及一些自选商店也受到连锁便利店的挤压,生存空间越来越小,加之主体的分散性,“星河舰队”联盟一时也很难做大。并且,从长远来讲,食杂店等被连锁便利店取代也是发展的必然。

再者,虽然靠加盟,太阳系门店数量有所扩充,但毕竟加盟者是独立资本主体,除了统一进货、配送外,在经营上和服务管理上很难控制,这也造成了一系列新问题。

市场总是在变,发展的困惑又一次摆在太阳系的老总面前。竞争对手来了,表示可以高价收购太阳系门店,太阳系的老总却断然拒绝。也许,为了一个梦想,可以求索一生。

案例思考:

1. 请你总结一下太阳系连锁便利店的经验和教训。
2. 你对太阳系及其“星河舰队”联盟的发展有何建议?

试卷代号:1054

中央广播电视大学 2008—2009 学年度第一学期“开放本科”期末考试

流通概论 试题答案及评分标准

(供参考)

2009 年 1 月

一、单项选择题(每小题 1 分,共 25 分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. A | 2. B | 3. D | 4. C | 5. C |
| 6. B | 7. B | 8. D | 9. A | 10. D |
| 11. A | 12. C | 13. D | 14. B | 15. C |
| 16. B | 17. B | 18. A | 19. D | 20. A |
| 21. C | 22. C | 23. B | 24. D | 25. A |

二、多项选择题(每小题 1 分,共 10 分)

- | | | | | |
|---------|--------|--------|---------|----------|
| 1. AB | 2. BCD | 3. ABC | 4. ABCD | 5. ABCDE |
| 6. ABCD | 7. ABC | 8. ACD | 9. ABCD | 10. ABC |

三、判断题(每小题 1 分,共 15 分)

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

四、简答题(共 35 分)

1. 未来批发商业的发展方向是什么?(12 分)

答题要点:从总体上看,批发商业将呈现以下发展趋势:

(1)组织化。组织化包括两层含义:一是批发商自身的组织化,二是用户的组织化。(2 分)批发商自身的组织化包括经营组织化和地域组织化。经营组织化有利于开展规模化、集约化经营,获得规模经济效益,并提高对用户的服务水平。地域组织化有利于批发商之间相互沟

通信息、共同建设和使用物流设施,提高物流设施的利用率,节约物流成本,同时也利于集中交易。(3分)

(2)信息化。信息化建设主要包括两项内容:一是高效率的信息搜集、加工和处理系统;二是向用户提供高质量的信息。(2分)

(3)物流化。随着电子商务的兴起,批发商更应注重将工作重点转向物流,把提高物流服务能力作为自己的核心竞争力来培养,要促使自己从传统的“商品批发”转变为现代的“物流批发”。(2分)

(4)专业化。从发展趋势看,各种专业批发商将成为批发商的主流,并由“业种批发”向“业态批发”转变。传统的“业种批发”考虑的重点是商品,而没有考虑业态的特点,因此,这种类型的批发商已越来越不适应零售业态多样化的需要,将逐步被“业态批发”所替代。(3分)

2. 简述超级市场的经营特征和主要优势。(12分)

答题要点:与其他业态相比,超级市场的经营特征主要表现在:

(1)商品构成是以食品、服装、日用杂货等常用必需品为主;(2分)

(2)实行自我服务和一次集中结算的售货方式;(2分)

(3)薄利多销,商品周转速度快;(1分)

(4)商品新鲜、洁净,明码标价,并在包装上注明商品的质量和重量;(1分)

(5)实行商品经营管理制度,按部门陈列商品;(1分)

(6)一般周边设有停车场。(1分)

超级市场的优势在于:

(1)由于低价销售,对消费者有较大的吸引力,促进批量购买;(1分)

(2)由于大量采购,且是从厂商直接进货,减少了中间环节,进货成本较低;(1分)

(3)采用自我服务形式,可节约人工费用,加上无送货制度,节约了送货费用;(1分)

(4)商品开架陈列,既发挥了商品实体的诱惑力,刺激消费者购买欲望,又方便了消费者的选购。(1分)

3. 现代物流发展的新趋势有哪些? (11分)

答题要点:现代物流发展的新趋势有如下几点:

(1)伴随着经济全球化的发展,全球化物流正在兴起。随着市场的全球化和竞争日益激烈,一些跨国公司纷纷在全球范围内组织自己的供应链条;同时,企业经营的全球化也使得管理全球供应链的物流活动变得更加复杂。(3分)

(2)随着企业电子商务的发展,实施供应链管理是大势所趋。供应链管理是指利用计算机网络技术全面规划供应链中有商流、物流、信息流、资金流等,并对它们进行计划、组织、协调与控制。(3分)

(3)服务化物流和绿色物流的发展将是本世纪物流发展的主题。服务化物流的产生源于经济的服务化。即由于人们收入的提高、劳动时间的缩短、自由时间增加以及老龄化的出现而带来的人们对于服务消费的增加,也使得物流发展出现了多样化、全方位化的发展趋势。(3分)绿色物流是当今经济可持续发展的一个重要组成部分,目前在一些发达国家刚刚兴起。绿色物流即注重生态环境问题,将可持续发展的思路引入企业的物流管理活动中,即建立一种与环境共生型、循环型的物流管理系统,进而减少物流活动对环境造成的危害,促进经济和消费生活的健康发展。(2分)

五、案例分析(15分)

参考答案:1. 请总结一下太阳系连锁便利店的经验和教训。(共8分)(可结合各要点,适度展开)太阳系的发展实践,正是城市食杂店发展面临的课题。经验如下:

- (1)坚守了便利店特征,做到了24小时营业;(1分)
- (2)突破了自身规模局限,进行了采购联盟探索;(1分)
- (3)开发了顾客服务理念 and 体系;(1分)
- (4)参与了城市食杂店改造,发展连锁加盟;(1分)
- (5)其他。

教训如下:

- (1)一味恪守24小时营业,增加了运营成本;(1分)

(2)缺少规模经济优势,未能发挥物流功能;(1分)

(3)缺少特色和更加细分的市场经营定位;(1分)

(4)星河舰队联盟只是权宜之计,城市食杂店迟早要关闭;(1分)

(5)其他。

2. 你对太阳系及其“星河舰队”联盟的发展有何建议?(共7分)(可结合各要点,适度展开)

发展建议如下:

(1)立足本土化和地域化,做足自身特色;(2分)

(2)选择细分市场,定位社区增值服务开发;(2分)

(3)外包物流及配送业务,发展战略采购联盟;(1分)

(4)引入战略资本,或进行资本运营,提升连锁规模;(1分)

(5)包装出售,退出该经营领域。(1分)