

试卷代号:11476

座位号

国家开放大学2025年春季学期期末统一考试

企业文化管理 试题

2025年7月

注意事项:

1. 将你的学号、姓名及考点名称填写在试题和答题纸的规定栏内。考试结束后,把试题和答题纸放在桌上。试题和答题纸均不得带出考场。待监考人员收完试题和答题纸后方可离开考场。
2. 仔细阅读题目的说明,并按题目要求答题。所有答案必须写在答题纸的指定位置上,写在试题上的答案无效。
3. 用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(本题共10小题,每小题3分,共30分。请在给出的选项中,选出最符合题目要求的一项)

1. ()一书从文化环境影响的角度说明管理思想和管理模式的演变,提出了“管理是文化的产儿”的判断。
A. 《Z理论——美国企业界怎样迎接日本的挑战》
B. 《管理思想的演变》
C. 《美国企业精神——未来企业经营的八大原则》
D. 《追求卓越的管理》
2. “不创新即死亡(innovate or die)”是哪位管理大师的名言:()。
A. 威廉·大内
B. 劳伦斯·米勒
C. 托马斯·彼得斯
D. 彼得·德鲁克
3. 从思想的发展演变来看,海尔的“人单合一”与中国传统文化中的()关系最具相似性。
A. 儒家思想
B. 道家思想
C. 法家思想
D. 墨家思想

(11476号)企业文化管理试题第1页(共4页)

4. 按照()划分,企业文化模式可以划分为一般模式和特殊模式。

- A. 空间分布特性
B. 共性与个性
C. 现实性与预见性
D. 行业特性

5. 在企业和社会生活中,从事某些工作要承担风险或冒生命危险,如飞行员、深海潜水等,这些工作可以认为是哪类焦虑的根源:()。

- A. 基本存在的焦虑
B. 次生性焦虑
C. 深层焦虑
D. 道德焦虑

6. ()是指企业在追求经营成功过程中所推崇的基本信念和奉行的目标,是企业全体或多数员工一致赞同的关于企业意义的终极判断。

- A. 企业哲学
B. 企业精神
C. 企业经营宗旨
D. 企业价值观

7. 在企业标识设计活动中,()是其战略执行面,可比企业的“手”。

- A. 理念识别
B. 行为识别
C. 视觉识别
D. 形象识别

8. 企业愿景是对企业前景和发展方向的一个高度概括,由对企业未来()年的远大目标的表述以及对该目标的生动描述两部分构成。

- A. 5~10
B. 10~15
C. 10~20
D. 10~30

9. 企业文化对经济发展的促进作用表现在()。

- A. 企业文化是市场运行的外在动力
B. 企业文化是促进企业改革与进步的唯一决定性因素
C. 企业文化是不断变革社会生产力方式的精神力量
D. 企业文化在指导企业履行社会责任、端正企业行为中起着决定性作用

10. 概括地讲,()是现代企业管理中最重要的管理要素。

- A. 企业文化
B. 企业战略
C. 管理创新
D. 学习培训

二、多项选择题(本题共5小题,每小题4分,共20分。请在下列每小题给出的选项中,选出符合题目要求的两个或两个以上选项。多选、漏选、错选均不得分)

11. 彼得·圣吉在《第五项修炼》一书中提到未来成功的企业将非常重视()。

- A. 自我超越
B. 改善心智模式
C. 建立共同愿景
D. 团队学习
E. 系统思考

(11476号)企业文化管理试题第2页(共4页)

○—○—○

考点名称:

姓名:

学号:

○—○—○

12. 下列关于企业文化结构的不同层面的表述,正确的有()。
- A. 企业文化的结构通常分为理念文化、行为制度文化和物质文化三个层面
 - B. 物质文化在整个企业文化系统中,处于核心和灵魂的地位
 - C. 理念文化是企业经营作风、精神面貌、人际关系的动态体现,也是企业精神、企业价值观的折射
 - D. 物质文化是一种以物质形态为主要研究对象的表层企业文化
 - E. 企业创造的生产环境和企业建筑是企业物质文化的首要内容

13. 企业履行社会责任具有的作用有()。

- A. 提高企业市场开拓能力
- B. 树立企业形象,增强竞争力
- C. 促进企业创新
- D. 为企业的可持续发展赢得良好的外部环境
- E. 推动优秀企业文化建设

14. 通过理念识别、行为识别、视觉识别三者相互协调一致开展的企业标识活动,具有哪些功能:()。

- A. 识别功能
- B. 代表功能
- C. 引导功能
- D. 解释功能
- E. 象征功能

15. 企业文化宣传的非正式网络有()。

- A. 企业报刊
- B. 讲故事者
- C. 幕后提词者
- D. 企业宣传栏和广告牌
- E. 小集团

三、判断题(本题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分。以下叙述中,你认为正确的打“√”,错误的打“×”)

- 16. 日本企业在文化建设过程中,推崇理性、讲究科学、重视效率的价值观。()
- 17. 相比于外来文化,中国传统文化更重视血缘关系、家庭关系,主张有差别的爱。()
- 18. 成熟型企业文化具有某种惯性和惰性,往往阻碍企业文化的进步。()
- 19. 共识是指共同的价值判断及认同,是企业文化建设的本质和核心所在。()
- 20. 能使企业员工产生使命感、并为之奋斗的精神状态,称为顺心环境。()
- 21. 企业哲学可以由企业领导人随意决定,也可以在企业生产经营活动中逐渐形成。()
- 22. 企业的成功是行为制度的成功,企业的失败也是规章制度的失败。()
- 23. 员工是决定企业文化能否“落地”的基本力量。()
- 24. 相对于东方管理的明确性,西方管理更为艺术地应用含糊和微妙性以淡化组织中的冲突,达到和谐一致。()
- 25. 在文化管理阶段,管理的前提是经济人假设。()

四、简答题(本题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

- 26. 简述企业文化建设规划的原则。
- 27. 简述企业视觉识别系统的设计程序的阶段。

五、案例分析题(本题共 1 小题,每小题 20 分,共 20 分)

28. 海底捞:从服务创新到内部控制

海底捞成立于 1994 年,曾经使其坐上中国餐饮界“头把交椅”的正是其“以服务为导向”的差异化企业战略。海底捞在成立之初就以细致入微的服务为卖点,从顾客进门等待到就餐结束有一套完整的服务体系,这很快让海底捞受到关注和热捧。然而,这些极致服务很快就被同业竞争者不断模仿与复制。

“海底捞可能有两种死法:一种是管理出问题,如果发生,死亡过程可能持续数月乃至几年;第二种是食品安全出问题,一旦发生,海底捞可能明天就会关门,生死攸关。我们明白,抓好食品安全这条路虽然曲折又艰辛,但不会白走。”

在海底捞火锅官方网站上赫然写着这样的一段话。如今,海底捞董事长张勇决定开始大张旗鼓地宣传其“新文化”——以食品安全为核心的内部控制,这到底出于何种考虑呢?

海底捞的极致服务一方面为企业博得了顾客的眼球,另一方面也引来更多的关注甚至祸端。2001 年随着“海底捞的大骨汤底料以及部分饮料系勾兑而来”的报道出来后,海底捞深陷食品质量危机。这次危机虽然给海底捞带来了负面影响,但还未损伤销售业绩。然而,无独有偶的是,从 2011 年到 2013 年间,海底捞又相继被曝出员工偷吃热食、底料再回收、茶水乱收费等诸多经营管理方面的问题。在一系列的质量以及管理问题发生后,海底捞管理层开始注意到所有祸端的根源——企业内部控制。

随着海底捞门店的不断扩张,其“重服务轻产品”的隐性经营理念,加之人力资源成本不断上升以及行业内对其极致服务的不断模仿,使得海底捞面临的处境愈发艰难。海底捞意识到先前“以服务为导向”的差异化战略已经不再适应其未来的发展,燃眉之急是如何开始重视产品质量,建立以质量为导向的内部控制体系。

结合案例,请回答以下问题:

如何看待企业制度文化与现实客户需求之间的矛盾?(20 分)

试卷代号:11476

国家开放大学2025年春季学期期末统一考试

企业文化管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2025年7月

一、单项选择题(本题共10小题,每小题3分,共30分。请在给出的选项中,选出最符合题目要求的一项)

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

二、多项选择题(本题共5小题,每小题4分,共20分。请在下列每小题给出的选项中,选出符合题目要求的两个或两个以上选项。多选、漏选、错选均不得分)

11. ABCDE 12. AD 13. ABCDE 14. ABDE 15. BCE

三、判断题(本题共10小题,每小题1分,共10分。以下叙述中,你认为正确的打“√”,错误的打“×”)

16. × 17. √ 18. √ 19. √ 20. ×
21. × 22. √ 23. √ 24. × 25. ×

四、简答题(本题共2小题,每小题10分,共20分)

26. 简述企业建设规划的原则。

答题要点:(1)以人为本的原则。(2分)

(2)共识原则。(2分)

(3)目标原则。(2分)

(4)兼容原则。(2分)

(5)创新原则。(2分)

(要求对每一原则展开简单阐述)

27. 简述企业视觉识别系统的设计程序的阶段。

答题要点:(1)确立企业经营理念阶段。(2.5分)

(2)设计开发阶段。(2.5分)

(3)反馈再加工阶段。(2.5分)

(4)编制指导手册阶段。(2.5分)

(要求对每一阶段的要求或内容展开简单阐述)

五、案例分析题(本题共1小题,每小题20分,共20分)

28. 如何看待企业制度文化与现实客户需求之间的矛盾?(20分)

答题要点:所谓“无规矩不成方圆”,规章、制度、流程是企业正常运营之根本,也是企业开展各项工作的依据和参考,因此它们在企业管理和运作的过程中发挥着不可替代的作用。但是,企业的生存与发展与客户的需求紧密相关,所以我们必须重视客户的需求,并且在两者之间做好平衡。另外,我们可以将公司的制度文化通过服务体现出来,争取客户对企业制度文化的认可,从而化解矛盾。(案例分析无固定答案,言之有理即可)