

绝密 ★ 考试结束前

全国 2019 年 10 月高等教育自学考试

电子商务概论试题

课程代码:00896

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 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。

2. 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 20 小题,每小题 1 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. 餐馆外卖网站“必胜客宅急送”所属的商业模式是

- A. B2B
- B. B2C
- C. B2G
- D. C2C

2. 企业内部用于业务处理和信息交流的网络是

- A. Internet
- B. Intranet
- C. Extranet
- D. Network

3. 下列电子商务安全技术中,最为基本的是

- A. 加密技术
- B. 数字签名
- C. 数字证书
- D. 数字信封

4. 云计算可以通过动态扩展功能,在单点服务器崩溃的情况下,保证应用和计算的正常运转,这体现的云计算特征是

- A. 成本低
- B. 通用性
- C. 高可靠性
- D. 超大规模

5. 电子商务企业通过改进和改变现有产品或服务增加销量的战略是

- A. 多元化战略
- B. 市场开发战略
- C. 产品开发战略
- D. 市场渗透战略

6. 传统企业组织结构是
 - A. 扁平型
 - B. 职能型
 - C. 网络化
 - D. 团队化
7. 下列属于电子商务服务生态系统扩展层的是
 - A. 买家
 - B. 卖家
 - C. 软件服务商
 - D. 电子商务平台
8. 下列不属于电子商务防御型战略的是
 - A. 剥离战略
 - B. 收缩战略
 - C. 清算战略
 - D. 一体化战略
9. 下列关于电子商务产品发展趋势的说法中, 错误的是
 - A. 越来越注重产品的内容
 - B. 越来越多的产品数字化
 - C. 越来越多的产品信息化
 - D. 越来越注重产品的包装
10. 下列不属于创客文化基因的是
 - A. DIY 文化
 - B. 传统文化
 - C. 硅谷文化
 - D. 车库文化
11. “网络使消费者的参与性更强、企业的服务更好, 真正实现由生产引导型向消费引导型转变”, 这体现的电子商务生产模式特征是
 - A. 文化特征
 - B. 知识特征
 - C. 更新快特征
 - D. 个性化服务特征
12. 下列关于网络营销说法错误的是
 - A. 网络营销的互动性强
 - B. 网络营销可以 24 小时不间断
 - C. 网络营销中市场信息更不对称
 - D. 网络营销可以实现无店面销售
13. 下列属于网络调研方法中的间接调研法的是
 - A. 网络问卷法
 - B. 网络观察法
 - C. 在线实践法
 - D. 利用搜索引擎查找资料法
14. 把网页等文件分解、分析, 并存入数据库的过程属于搜索引擎工作流程中的
 - A. 抓取
 - B. 索引
 - C. 排序
 - D. 搜索词处理
15. “精心服务于市场中某些细小部分, 通过专业化经营来占据有利的市场地位”, 这种市场战略属于
 - A. 市场补缺战略
 - B. 市场合作战略
 - C. 市场跟进战略
 - D. 市场进攻战略

16. 客户在网上商店购买手机后, 系统向他推荐存储卡和充电宝, 这种个性化推荐形式属于

- A. 关系推荐
- B. 再销售推荐
- C. 交叉销售推荐
- D. 向上销售推荐

17. 下列关于企业实施成本领先战略的说法中, 错误的是

- A. 企业通过各种手段使自己的产品或服务与众不同
- B. 企业想尽办法使自己的产品或服务价格低于竞争对手
- C. 企业在进行交易时有更大的主动权抵御购买者的讨价还价
- D. 企业可能因为一味追求低成本, 丧失了预见产品的市场变化能力

18. 下列不属于电子商务背景下供应链企业发展机遇的是

- A. 规模化效应增强
- B. 在线支付功能普及
- C. 准确把握客户的需求信息
- D. 准确把握客户对产品的反馈信息

19. 电子采购系统中, 对采购方系统理解正确的是

- A. 提供一站式服务, 促进买家之间形成竞争
- B. 一般由销售企业开发, 尽可能提高销售价格
- C. 一般由网上中介机构开发, 为交易方提供交易平台
- D. 一般由买方企业开发, 以提高交易效率和加强过程控制

20. 将他人知名域名抢注为商标的行为是

- A. 权利冲突
- B. 商标侵权
- C. 著作权侵权
- D. 反向域名侵夺

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。

21. 下列属于移动支付的业务模式有

- A. 邮局汇款
- B. 银行取款
- C. 手机圈存
- D. 手机钱包
- E. 手机银行

22. 下列可用于进行电子商务战略分析的工具具有

- A. 五力模型
- B. ER 模型
- C. 二八定律
- D. SWOT 矩阵
- E. 波士顿矩阵

23. 供应链的管理主要包括

- A. 人员流通管理
- B. 商业流通管理
- C. 信息流通管理
- D. 资金流通管理
- E. 物资流通管理

24. 电子商务信息发布与传输层的伦理问题包括

- A. 商业信用问题
- B. 网络信息的污染问题
- C. 信息安全性的破坏问题
- D. 支付工具的安全性问题
- E. 网络服务器的故障问题

25. 电子商务中可以获得专利的客体包括

- A. 电子商务技术
- B. 商业方法系统
- C. 电子商务客户信息
- D. 第三方信用关系
- E. 电子商务供应商信息

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、简答题: 本大题共 5 小题, 每小题 6 分, 共 30 分。

26. 简述由电子商务系统结构决定的电子商务特点。

27. 简述内联网的特点。

28. 简述电子商务服务业的作用。

29. 简述波士顿矩阵的四类业务单元。

30. 简述电子商务与物流的关系。

四、分析题: 本大题共 2 小题, 每小题 12 分, 共 24 分。

31. 微信是一款社交网络应用程序, 其基本功能是为用户提供免费的即时通信服务。此外, 微信在收取一定费用的情况下, 为聊天用户提供更加丰富的聊天表情包和社交游戏, 为企业提供广告空间和虚拟商铺。据统计, 目前全球微信月活跃账户超过 10 亿, 日发送消息数约 380 亿条, 月人均使用时长超过 30 小时, 越来越多的网民信任微信平台, 乐于在微信朋友圈分享信息。

请回答:

(1) 根据微信用户的统计数据, 分析网上消费者特征。(6 分)

(2) 分析微信的赢利模式。(6 分)

32. LifeJia 是一家传统家具生产商。随着电子商务的快速发展, LifeJia 从大规模生产模式转型为大规模定制模式。LifeJia 允许用户深度参与到产品设计中, 这大大提高了客户的满意度。同时, 定制化的生产, 使得 LifeJia 的市场占有率增加, 订货反应时间缩短, 库存量减少, 从而提高了企业利润。LifeJia 将目标客户群定位为青年群体, 通过在微信、微博等社交媒体分享优秀设计作品, 与用户互动交流, 使用户变为品牌构建的参与者。此外, LifeJia 进行数据监测和分析, 不断改进企业的营销效果。请回答:

(1) 结合 LifeJia 的做法分析大规模定制生产为企业带来的好处。(6 分)

(2) 分析 LifeJia 采用了哪些社会化媒体营销的对策。(6 分)

五、材料题: 本题 16 分。

33. NCake 公司材料

NCake 是一家在线销售蛋糕的企业, 目前有经典蛋糕系列和极致蛋糕系列等。NCake 致力于以最优异的品质、最好的服务体验和最优惠的价格为消费者服务, 受到消费者广泛认可, 销售额屡创新高。

为了扩大市场, NCake 采取了一系列促销活动。NCake 不定期推出免费试吃、赠送福利卡或代金券等活动; 每个月研发一款爆款新品, 以较低的价格吸引消费者尝鲜; 经常推出一些蛋糕与面包、饼干等组合销售活动; 对于批量购买代金券的消费者给予一定的折扣; 根据消费者的要求定制蛋糕, 单独定价。

NCake 建立了自己的客户关系管理系统。为了方便与消费者接触, NCake 通过电话中心、官方网站、手机 APP、微信企业公众号、微博企业账号等多个渠道与消费者沟通; 借助客户关系管理系统, NCake 能够更精准地了解消费者, 对那些最具潜力的消费者定期推送产品促销信息。为了及时处理消费者的问题, NCake 与企业内部不同部门、相关物流公司进行信息协调, 迅速响应消费者提出的问题, 以提升消费者的满意度。

此外, NCake 与支付宝、微信支付等第三方支付平台合作, 为消费者提供方便的支付方式; 与传统物流公司合作, 实现了 2 小时极速配送。这些都提升了消费者的体验, NCake 影响力越来越大。

根据上述材料, 请回答下列问题:

(1) 分析 NCake 采用了哪些市场合作战略。(4 分)

(2) 分析 NCake 采用了哪些定价策略。(6 分)

(3) 分析 NCake 的客户关系管理系统是如何面对客户和处理客户问题的。(6 分)