

第一篇

基本要求

第 1 章 职业道德要求

一、判断题 在方框中 Y 表示正确 N 表示错误)

1. 职业道德的功能是调节从业人员内部及其与社会各方面的人际关系。

答案 ☐

2. 企业经营与企业管理是两个含义不同的两个概念。

答案 ☐

3. 现代职业道德的构建和施行应立足于民族伦理传统。

答案 ☐

4. 现代企业伦理建设的核心是使企业行为较好地平衡并满足企业利益相关者的利益。

答案 ☐

5. 企业的核心价值观决定了一个企业的行为趋向和价值判断标准。

答案 ☐

6. 建设学习型组织的主要任务是多让员工参加学历进修和业务技能培训。

答案 ☐

7. 适合于企业外部的社会交易规范，同样适合于企业内部的工作关系。

答案 ☐

8. 立足本职岗位为企业发展做贡献，是最好主人翁精神的体现。

答案 ☐

9. 相对于制造业而言，服务业的组织更强调对一线工作人员的授权。

答案 ☐

10. 职业行为的自由感源自于人们对自己行为的约束。

答案 ☐

11. 企业追求的终极目标应该是企业的可持续经营。

答案 ☐

12. 人们对自由的追求 就是冲破一切外在约束行为的规范。

答案: ☐

13. 追逐利润的企业行为逻辑应该是“先取后给”。

答案: ☐

14. 敬业心理的基础是认同和热爱, 认同自己的职业和岗位, 认同职业所联系的“责、权、利”认同和追求岗位的社会价值。

答案: ☐

15. 职业人员在工作中能够为企业创造价值的前提是目标清晰和承认企业现实。

答案: ☐

16. 企业文化是企业所有员工共同的“口号”。

答案: ☐

17. 职业信仰和职业行为的统一, 才是职业道德形成的真正标志。

答案: ☐

18. 职业道德只是约束人们职业生涯中的心理因素, 没有必要将职业道德管理制度化、规范化、流程化、作业化。

答案: ☐

19. 相对于服务业而言, 制造业企业的组织层次更需要扁平化。

答案: ☐

20. 职业迁徙能力是指在不同行业之间调换工作的能力。

答案: ☐

二、单项选择题

1. 现代物流企业职业道德建设应重点从()和行为规范两个层面来开展。

A. 核心价值观

B. 敬业精神

C. 规章制度

D. 企业文化

2. 管理的本质是()。

A. 管理者自己完成工作

B. 让别人来完成工作

C. 通过他人并同他人一起来完成工作

D. 计划、组织、领导和控制

3. 职业道德作为一个道德规范体系, 它的社会功能是()。

A. 调整行业内从业人员之间的人际关系

B. 调整行业之间从业人员的人际关系

C. 调整行业内部从业人员之间及其与社会其他各方面的人际关系

D. 调整行业与社会其他各方面之间的关系

4. 一个物流企业的下列利益相关中, 最重要的是()。

A. 顾客

B. 员工

C. 股东

D. 供应商、政府和社会团体

5. 现代资本主义的职业精神源自于()。
 - A. 职业是上帝的天职
 - B. 职业是追逐利润至上的途径
 - C. 职业是追求个人成功的途径
 - D. 职业是实现自我价值的途径
6. 支持企业可持续发展的核心因素是()。
 - A. 超额的利润
 - B. 有生命力的企业文化
 - C. 合理的利润
 - D. 企业的管理制度
7. 敬业精神表现为职业的尊严感和荣誉感, 表现为从业人员在职业活动中()。
 - A. 不允许自己做有损于本职业的事情
 - B. 不容忍他人做有损于自身职业的行为
 - C. 给自己和他人的职业行为不做任何约束
 - D. 既不允许自己做有损于本职业的事情, 也不容忍他人做有损于自身职业的行为
8. “诚”和“信”的逻辑关系是()。
 - A. 先有“信”后有“诚”
 - B. 先有“诚”后有“信”
 - C. “诚”和“信”没有逻辑关系
 - D. “诚”和“信”不分先后
9. “管理”和“领导”的概念关系是()。
 - A. 领导是管理的职能活动之一
 - B. 一个领导者必然是管理者
 - C. 两者没有关系
 - D. 管理就是领导
10. 一个高级物流师在知识、技能、品质和态度等方面的职业能力应该表现为()。
 - A. 在别人的指导下能完成部分工作任务
 - B. 能独立完成部分工作任务
 - C. 能较快较好地地完成一项工作任务
 - D. 能出色地完成一项工作任务, 并能指导他人完成工作任务
 - E. 能独立完成一项工作任务

三、简述题

1. 说明现代物流从业者应有的四种责任观念。
2. 中国现代物流从业者应提倡哪些职业道德精神?
3. 现代企业的核心价值理念一般构成有哪些?
4. 一个现代企业的核心价值理念系统应具有哪些特征?
5. 说明管理学家麦克格雷戈有关人性假设的“X”理论和“Y”理论。你认为现实中的实际情况应该是怎样的?
6. 一个现代物流企业, 应如何从企业核心价值和行为规范两个层面着手建设职业道德体系?
7. 针对现代中国物流行业发展实际, 应提倡什么样的职业道德精神?
8. 试论述职业权利和职业责任的关系?
9. 物流行业从业人员应遵守的职业道德守则有哪些?

四、案例分析题

物流公司的基本职业道德——急客户之所急

2003 年 11 月 19 日，河北廊坊开发区某工厂全厂领导和工人都在焦急等待着某物流公司的一个快件，等待着一个重要配件来恢复生产。但大雾弥漫整个北京，首都机场很多航班晚点，飞机上的快件也迟迟不能落地。

急客户之所急，是某物流公司员工的共同想法，该物流公司的员工提货时，已是 19:00 虽然早已过了下班时间，而且天气恶劣，京津塘高速已经封闭，但该物流公司的两位工作人员还是克服了所有困难，在晚上 22:32 将快件安全送达客户手中，尽最大努力保证了工厂及时恢复生产。某物流公司员工的这种工作态度，正是中国现代物流行业职业道德精神的具体表现，也是职业道德对从业人员的最起码的要求。

物流行业的性质决定了物流企业的员工必须承担相应的职业责任，履行相应的职业义务。该物流公司管理者认为：快递物流作为服务行业，其产品是无形的。客户只看到结果，无法直接感觉到服务的中间过程，因而公司的产品和形象是通过员工体现的，公司要求员工遵守相应的职业规则，认真负责地完成自己份内的工作。从这个意义上说，整个公司生存的根本和企业的价值观是通过员工实现的。

该物流公司目前具有国际实践经验的管理团队来自不同的文化背景，他们的工作经历能使其很快地适应不同文化的差异。该物流公司的服务网络分布广泛，面对的往往是背景各不相同的全球化客户；同时，该物流公司每天都与在其他国家的分公司进行业务协作，高层管理人员之间的联系很频繁，该物流公司的管理团队中的高级管理人员具有先进的管理理念、很强的适应能力和丰富的销售经验及专业操作能力，同时，具有较强的职业道德精神。因而，有些高级管理人员认为从公司的总体看，公司不需要进行专门的职业道德教育，因此将主要精力放在创造效益和增加职工收入上。另外，由于该物流公司的工作性质和信息化网络传输工具的广泛应用，员工与员工、管理者与被管理者之间交流得比较少。

作为该物流公司的普通递送人员，虽然他们的工作就是按指令将客户的物品，在准确的时间内送到客户手中，看似简单，其实要求很高。他们要以英语作为通用的工作语言，国际化的业务意味着递送员每天要面对来自世界各地的快件和大公司里众多的洋面孔，作为直接面对客户提供服务的工作人员，真诚自然的服务态度更是不可短缺的。该物流公司的普通递送人员文化素养、年龄、性别、国籍、肤色、语言、民族、嗜好、兴趣等差别很大，如何把这些人员的个人价值观与企业文化统一起来形成一种共识（认同），这就需要引导员工认同自己的职业和岗位，认同职业所联系的“责、权、利”，认同和追求岗位的社会价值。该物流公司始终把推广企业文化与培养员工的职业素养结合在一起，以满足客户不断提高的个性化需求。

但是，也有一小部分员工在进入该物流公司后，递送物品时遇到一些较挑剔的客户，就要态度或针锋相对地处理业务活动。面对市场竞争的压力、职业所面对的困难和挑战，这一小部分员工不能自然形成敬业爱岗精神，即使在这个阶段上敬业爱岗，但本质上不是自己真心实意的行为，而是在外界的压力和奖惩制度的保障下才表现出来敬业爱岗。这样一旦出现不良的

环境，有的员工敬业爱岗精神就会出现波动。这种现象给该物流公司的管理人员带来了极大的困扰。

思考题

1. 现代我国物流行业职业道德的基本精神具体表现在哪些方面？
2. 管理人员怎样使员工自己的要求与外部要求趋于一致？
3. 请你从从业人员职业道德角度帮助该物流公司的管理人员寻找形成缺乏职业道德的原因，解除管理人员的困扰，使这一小部分员工能够自愿地接受和履行职业道德。

答 案

一、判断题

1.Y 2.N 3.Y 4.Y 5.Y 6.N 7.N 8.Y 9.Y 10.Y 11.Y 12.N 13.N 14.Y
15.N 16.N 17.Y 18.N 19.N 20.N

二、单项选择题

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

三、简述题

1. 说明现代物流从业者应有的四种责任观念。

(1) 对自己的职责：要尽其所能履行份内工作的任务和责任，你的一生都成就于你工作中的每一时刻。

(2) 对下属的职责 为今后工作考虑 你要发挥下属的职责和能力 并帮助他们合理地完成当前的工作。

(3) 对企业的职责 在完成既定目标过程中 你要时刻牢记尽力增强企业实力 以保持企业持续发展。

(4) 对社会的职责：时刻不要忘记你的工作正关系着他人的生命健康和人生幸福，关系着人类繁荣和社会进步。

2. 我国现代物流从业者应提倡哪些职业道德精神？

- (1) 敬业乐业、忠于职守
- (2) 诚信待人、诚实守信
- (3) 办事公道、顾全大局

(4)以义取利、开拓创新。

3. 现代企业的核心价值理念一般构成有哪些？

节制自律、勤勉敬业、诚实公正、责任心、合作精神、整体观念。

4. 一个现代企业的核心价值理念系统应具有哪些特征？

在现代企业中，一个理想的企业核心价值理念系统具有以下特征：

(1)理念的表述。公司明确表述一个理念（核心价值和远景目标）并将该理念用作指导所有业务的原则和动力源泉，公司主要成员反复谈论、讨论和使用该理念，该理念在整个组织内广为交流。

(2)理念的历史连续性。已经形成并正式表述的理念在明确提出后，在公司的历史中要保持稳定性，变化很小并且一直得到充分重视。

(3)理念对利润的超越。明确公司的核心价值和追求绝非仅仅是追逐利润，盈利性和股东财富的增加只是公司的部分目标而非主要驱动目标。明确使用‘合理的’、‘公平的’、‘收益’等词语作为实现其他更主要目标的必要条件，而不使用‘最大的’、‘最高的’、‘收益’等词语来描述理念。

(4)理念与行动的一致性。公司理念不能仅仅停留在表面文字上。公司的主要策略（如产品、市场或投资）和 / 或组织规划决定（如组织结构、业务流程和政策计划）必须由公司理念指导并与其保持一致。

5. 说明管理学家麦克格雷戈有关人性假设的“X”理论和“Y”，理论？你认为现实中的实际情况应该是怎样的？

管理学家麦克格雷戈认为，在 X 理论框架下，员工被判断为是懒惰的、唯利是图的，对自己的工作毫无兴趣，缺乏主动进取精神；而在 Y 理论框架下，员工是直率淳朴、充满积极性的，在严格的组织结构里，通过系统的培训能够成为训练有素的人。

实际的情况应该在二者之间，更偏重于 Y 状态，但远没达到理想的状态。因此，为了保证人心智的一致，能够按照行为规范来工作，有必要用相应的制度法规来约束其行为，这些制度法规主要表现为一系列的评价和激励系统。

6. 一个现代物流企业，应如何从企业核心价值和行为规范两个层面着手建设职业道德体系？

首先考虑企业核心价值观是否符合现代企业的基本职业道德原则，企业在相当长的经营阶段（3~5 年）内是否有能力形成如此多的原则，如果不能，可否考虑有所重点？重点应该落在哪一个或几个原则上？

其次考虑企业行为规范是否完整、有效地体现了核心价值？另外，如此多的规范能否在目前和未来的一段时期（3~5 年）内落实实施？如果不能，能否有所选择？首先应该选择哪一个或几个规范？

可以从 8 个方面着手：

(1)领导层、决策层、更多的时候包括管理层，必须懂得一个业务目标多样性的工作团队代表着不同的工作方法和视角，并且必须真正重视不同的意见和经验。

(2)领导层必须同时认清，不同的观念将为企业提供一个企业新的学习的机遇和挑战；领导层在新的文化模式所需要的长期的学习和再学习过程中要坚韧不拔。

(3)必须对企业的所有员工建立一致性的适宜的工作标准。必须坚信,所有的员工都能够同样地贡献力量。

(4)要尽可能彻底地释放员工潜在的才能和技巧。可以通过精心设计的工作及相应的培训教育项目,使员工不断成长和发展。

(5)必须鼓励坦诚的交流。能够容忍争论,并且在与工作相关的事情上支持建设性的冲撞。

(6)必须让员工深感获得信任,使员工能够为企业全身心奉献,并且同时体会到肩负的权利和责任,因而可以自由发挥自己的经验和才智,通过新的方式提高自己的工作水平。

(7)必须具备能够被深入贯彻执行的任务目标。让所有相关者明确什么是企业所努力实现的,在员工讨论与工作相关的变革时,它们能够成为讨论的基础和指导,因此可以防止将不同工作观念的讨论演变为价值观正确与否的争论,确保争论围绕的只是如何完成任务。

(8)必须具备一个相对平等的、很少官僚主义的组织结构,能够推动创意的交流,并且欢迎任何具有宝贵经验的员工对于传统思维加以挑战。

在官僚主义盛行的企业里,具有超前思维的领导者在寻求改变那些抵抗变革的传统观念的同时,还要努力维持追求效率的控制系统和命令体系,管理成本将十分高昂。我国现阶段很多企业都不同程度地患有“官僚主义症”,使许多企业家的宏大远景变成自话自说的“独角戏”,使美妙的理想变成空想乃至妄想。在现代物流业职业道德建设过程中必须避免出现这种局面。

7.针对现代我国物流行业发展实际,应提倡什么样的职业道德精神?

责业守则精神、精业求实精神、创业拼搏精神、敬业爱岗精神。

8.试论述职业权利和职业责任的关系。

职业权利是与职业活动紧密相关的各种权利,是在职业活动中从业人员按照国家规定或组织契约与社会习惯所应当享有的权力和利益。职业责任是与职业活动紧密相联的各种责任,是在职业活动中从业人员按照国家规定或组织契约与社会习惯所应承担的职责任务。没有无职业责任的职业权利,也没有无职业权利的职业道德责任。从业人员要在职业活动中享受其应有的职业权利,就必须承担相应的职业道德责任,履行相应的职业道德义务。否则,就无权享有一定的职业权利。工作中马虎草率、不负责任、不遵守职业规则,严重者属于渎职行为,应受法律制裁,轻微者则应受到职业道德的谴责和职业规章的处分。

9.物流行业从业人员应遵守的职业道德守则有哪些?

根据上述的职业道德的历史与现代职业道德的内容,结合物流行业的特征,总结出现代物流从业人员应具备的职业道德守则,共有以下六点:

- (1)忠于职守 诚信待人;
- (2)团结协作 顾全大局;
- (3)爱岗敬业 遵纪守法;
- (4)钻研业务 讲究效率;
- (5)保守秘密 保证安全;
- (6)勇于开拓 善于创新。

第 2 章 物流基础知识

一、判断题 在方框中 Y 表示正确 ,N 表示错误)

1. 采取预购方式 , 会引起物流在前、商流在后的物流商流分离形式。

答案 : ☐

2. 狭义的流通指商品的流通 , 它主要克服了使用权间隔、场所间隔和时间间隔。

答案 : ☐

3. “一手交钱 , 一手交货”是商流和物流统一的交易形式。

答案 : ☐

4. 第三方物流是物流专业化的一种形式 , 可以整合不同企业的物流 , 一并管理和运作 , 在实现自身效益的同时 , 也实现了社会物流的合理化。

答案 : ☐

5. 物流信息系统处理的对象是有关物品流动和储存的信息流 , 物流信息系统不应成为物流科学研究的范畴。

答案 : ☐

6. 物流系统追求整体物流系统的成本最低的目标是一成不变的。

答案 : ☐

7. 电子商务下 , 物流系统的信息化必将提高整个物流系统的运作效率 , 从而提高整个电子商务企业的运作效率。

答案 : ☐

8. 物流系统按概念范畴大小可分为企业物流 (微观物流) 和社会物流 (宏观物流)

答案 : ☐

9. 系统工程既是一个技术过程 , 又是个管理过程 , 它的研究对象是大型复杂的人工系统和复合系统。

答案 : ☐

10. 霍尔的三维结构是比较著名的一种系统工程方法 霍尔的三维结构是指 时间维、逻辑维和知识维。

答案 : ☐

11. 物流是有些物品从产出源点到最终消费点的流动储存活动 , 具体包括运输、保管、包装、装卸、搬运、流通加工及信息处理 从职能上可以分为 供应物流、生产物流系、销售物流、回收物流及废弃物流五个职能。

答案 : ☐

12. 物流的作用可以认为是消除了商品生产地之间的所有权间隔、空间间隔和时间间隔。

答案: ☐

13. 切断物流系统和其他系统之间的联系，只要物流系统本身功效完备，物流系统还是能发挥其应有的作用而得以时间生存。

答案: ☐

14. 银行间的结算系统使物流和商流的分离成为可能。

答案: ☐

15. 物流是处在社会经济大环境之中，由若干相互依赖、相互制约的部分紧密结合而形成具有特定功能的有机整体，所以物流是一个系统。

答案: ☐

16. 物流战略在企业战略中处于核心的地位。

答案: ☐

17. 物流延迟是地理上的延迟，生产延迟是时间上的延迟。

答案: ☐

18. 物流行业的现状和发展是物流企业必须研究的重要方面，因为它是直接影响物流经营外部环境的。

答案: ☐

19. 物流成本的间接成本涉及固定资本的分摊。

答案: ☐

20. 物流成本的增加与物流服务的增长成正比。

答案: ☐

21. 由于客户的时间观念越来越强，所以交货时间越早越好。

答案: ☐

22. 物流质量中的商品质量指物流过程中对商品原有质量、数量、形状、性能等的保证。

答案: ☐

23. 物流成本的降低不仅是企业获得利润的根源，也是节约社会资源的有效途径。

答案: ☐

24. 高水准的物流服务是指尽量用储备大量的库存来满足客户订单。

答案: ☐

25. 物流服务一致性是持续提供某一水平、时间、地点、数量、方式、物流服务的能力表述。

答案: ☐

26. 基础模数尺寸一经确定，物流系统的设施建设、设备制造、物流系统中各环节的配合协调、物流系统与其他系统的配合，都要以基础模数尺寸为依据，选择是其倍数的标准尺寸。

答案: ☐

27. 物流托盘化是把托载商品和货物的托盘准备好, 托盘的尺寸标准化, 形成单位装载量和尺寸大小的合理统一。

答案: ☐

28. 内部效益衡量是公司管理者经常使用的一种衡量方法, 因为它比外部效益衡量更加有效。

答案: ☐

29. 物流系统的各项投入在价值形态上表现为物流成本。

答案: ☐

30. 网络设计必须充分考虑时间、空间两维变量因素。

答案: ☐

31. 物流网络中物流和信息是同向的。

答案: ☐

32. 当转移中的产品需要储存, 而短时间内产品又将重新转移, 若卸货和装货的成本超过储存在运输工具中的费用, 这时可将运输工具作为暂时的储存场所, 因此产品是处于闲置状态的。

答案: ☐

33. 概括地说 运输交易往往受五个方面的影响 托运人(起始地)收货人(目的地)承运人、政府和公众。

答案: ☐

34. 远洋航运是国际货物运输的主要方式。其主要优点是能够运输数量巨大的货物, 适合于进行长距离、低价值、高密度、便于机械设备搬运的货物的运输。其运营范围不受限制, 可靠性与可接近性较好。

答案: ☐

35. 放松管制一般是因为政策制定者认为规章管制的受益超过了成本, 或是因为最初制定规章的原因已不复存在。

答案: ☐

36. 在现代物流观念中 仓库被看作是一种储存实施 仅仅担负着存储产品的功能 它增加了整个物品的配送成本, 并产生了额外的仓库作业成本。

答案: ☐

37. 企业在做出有关仓库方面的决策时, 一般都是从仓库维护成本和顾客服务水平这两方面来考虑, 从而合理地使用公共仓库、自有仓库和合同仓库, 达到在不降低顾客服务水平的前提下使成本最低。

答案: ☐

38. 仓库一个最明显的功能就是保管产品,但随着人们对仓库概念的深入理解,仓库也担负着处理破损、集成管理和信息服务的功能,其涵义已经远远超出了单一的储存功能。一般来讲,仓库具有三个基本的功能:保管、移交以及信息传递。

答案: ☐

39. 包装通常分为两大类:一类是促进市场销售而包装,称为工业包装;另一类是为了物流运输而包装,成为商业包装。

答案: ☐

40. 物流包装设计中考虑的首要因素是货物的保护功能,包装设计基本上决定了货物的保护程度,因此包装设计应尽量符合保护货物的要求,其他因素可不需考虑。

答案: ☐

41. 包装的作用归纳起来有以下三方面:保护货物、便于处理、促进销售。

答案: ☐

42. 装卸搬运是指在一定地域范围内进行的、以改变货物存放状态和空间位置为主要内容和目的的物流活动。通常情况,货物存放状态和空间位置密不可分。

答案: ☐

43. 高架仓库又称立体仓库或机械仓库,仓库由货架、存取设备、输入输出系统四个基本部分组成,从收货入库到出库装运全部实现自动化。

答案: ☐

44. 因为搬运不能增加货物的价值与实用价值,反而会增加货物破损的可能性与成本,因此要千方百计地消除无效搬运,以最少的搬运次数达到目的。

答案: ☐

45. 流通加工就是为了消费或再生产所进行的加工,与直接为消费进行的加工从目的来讲是一样的,这与一般生产没有特殊之处。

答案: ☐

46. 流通加工大多是简单加工,而不是复杂加工,因此流通加工对生产加工是一种辅助及补充。若进行复杂加工,流通加工可以取消或代替生产加工。

答案: ☐

47. 对流通加工是否合理的判断,是看其是否能实现企业本身的效益,而且是否取得了最大效益。

答案: ☐

48. 配送是物流一种特殊的、综合的活动形式,它将商流与物流紧密结合,包括了商流活动和物流活动,也包括了物流中若干功能要素的一种形式。

答案: ☐

49. 配送就是何时需要何时运,有一件运一件,需要一点送一点。

答案: ☐

50. 在生产运动中 配送有其特殊的功能 推行配送能够优化经济结构、节约社会的劳动及充分发挥物流的作用。就流通本身而言, 实行配送制还有益于物流的快速发展。

答案: ☐

51. 配送中心是从事货物配备(集货、加工、分货、拣选、配货)并组织对用户的送货, 以高水平实现销售和供应服务的现代流通设施。它能很好解决用户多样化需求和厂商大批量专业化生产的矛盾, 因此, 逐渐成为现代物流的标志。

答案: ☐

52. 以最低的物流成本, 提供最好的服务, 为顾客创造最大的价值, 成为制造企业赢得竞争优势的惟一途径。

答案: ☐

53. 采购是企业向供应商获得商品或服务的一种商业行为, 但采购不是企业物流管理活动的起始点。

答案: ☐

54. JIT 采购是 JIT 生产在采购物流管理中的应用, 生产企业在实施 JIT 采购时需要供应商的大力配合与支持。

答案: ☐

55. 采购订单签发后采购工作就结束了。

答案: ☐

56. 分销渠道是决定客户服务质量的企业重要业务领域, 优越的渠道结构能够带来竞争优势。

答案: ☐

57. 分销渠道关系管理的基本概念是建立在这样一种信念上的, 即通过分享信息和共同计划, 能够提高分销渠道的运作效率, 从而增加分销渠道的竞争能力。

答案: ☐

58. 在逻辑上, DRP 是物料需求计划 MRP 的扩展, 通常在一种相关需求的情况下运作, 由企业制定和控制的生产计划所确定。

答案: ☐

59. 物流配送网络是分销渠道依存的物质基础, 公司在组建物流配送网络时应该尽可能地自己投资建设。

答案: ☐

60. 由于生产物流管理并不直接与最终顾客打交道, 因此生产物流管理中的各项决策不会直接影响企业的顾客服务水平。

答案: ☐

61. 生产物流计划是指为保证生产顺利进行而编制的生产物流供应计划，是企业期内生产物流供应活动的行动指南。

答案：☐

62. 物流控制的核心是在制品管理，有效控制在制品对及时完成作业计划和减少在制品积压有重要意义。

答案：☐

63. 广泛应用的‘看板管理’系统控制实质就是‘推式控制’。

答案：☐

64. 退货与回收物流处理的基本原则是“事前防范重于事后处理”。

答案：☐

65. 企业的生产物流计划与企业其他计划要进行综合平衡。

答案：☐

66. 供应商管理主要包括区分供应商级别，对物资供应渠道进行选择，以及从质量、价格、售后服务、交货期等方面对供应商进行综合的动态的评估，不涉及供应商关系管理。

答案：☐

67 供应商选择不仅是采购部门的事情，而且还是整个企业都需关注的重要决策。

答案：☐

68. 联盟型供应商关系的特征是建立一种合作伙伴关系，双方的工作重点从长远利益出发 相互配合 不断改进产品质量与服务质量 共同降低成本 提高供应链的竞争力。

答案：☐

69. 用及时、准确的信息代替实物库存是分销物流管理理论的一个重要观点。

答案：☐

70. 供应链涵盖着从原材料的供应商经过开发、生产、加工、批发、零售等过程到达用户之间有关最终产品或服务的形成和交付的每一项业务活动。

答案：☐

二、单项选择题

1. 相对于现代经济而言，自然经济是一种（ ）。

- | | |
|-----------|-----------|
| A. 自给自足经济 | B. 商品交换经济 |
| C. 贸易经济 | D. 网络经济 |

2. 社会生产分工和效率的关系是（ ）。

- | | |
|------------------|---------------------|
| A. 分工带来效率的提高 | B. 效率提高引起了社会分工 |
| C. 社会分工和效率提高没有关系 | D. 社会分工与效率提高互为前提和条件 |

3. 从经济学角度讲 满足一个国家 地区 居民消费需要的本国 地 产品和外国 地 购进产品的比例取决于（ ）。

- A.本国地的劳动技能优势
B.本国地的自然资源优势
C.本国地的文化偏好
D.本国地人口数量和地域面积
- 4.影响商品可得性的因素包括()。
A.商品的生产能力
B.储存能力
C.运输能力
D.交换缔约能力
- 5.生产和流通的关系是()。
A.生产和流通之间互为决定关系
B.流通规模决定生产规模,生产对流通具有反作用
C.生产和流通之间没有关系
D.生产规模决定了流通规模,流通对生产具有反作用
- 6.下列对物流系统的说法正确的是()。
A.物流系统是一个单独的系统,可以作为一个单独整体存在
B.物流系统存在一定的目标
C.构成物流系统的各种要素达到最优,即可使整个物流系统达到最优
D.物流系统是一个以最优化为目标的系统
- 7.供应链管理战略可以看成是一种()。
A.相关多元化战略
B.纵向多元化战略
C.横向多元化战略
D.双赢或多赢战略
- 8.为了平衡调节淡季需求和旺季需求的储存,创造的价值为()。
A.时间价值
B.空间价值
C.场所价值
D.产权价值
- 9.当供应商采用款到发货的交易方式时,通常会引起()。
A.物流在先 商流在后
B.商流在先 物流在后
C.商流与物流同时发生
D.商流迂回 物流直达
- 10.物流运输环节所克服的间隔为()。
A.时间间隔
B.使用权间隔
C.空间间隔
D.产权间隔
- 11.从供应商—客户的供应链管理角度来看,物料供应与产品分销()。
A.是同一性质的物流活动
B.是区别性大于相同性的两种物流活动
C.是截然不同的两种物流活动
D.是相同性大于区别性的两种物流活动
- 12.供应链管理的实质是()。
A.降低供应链上的总成本
B.降低供应链上的总库存水平
C.提高企业的竞争优势
D.提高企业的服务水平
- 13.物流管理和供应链管理的不关系是()。
A.物流管理和供应链管理是独立的管理活动
B.供应链管理活动是物流管理的组成部分
C.物流管理活动是供应链管理的组成部分
D.物流管理和供应链管理是同级并行的管理活动

14. 从企业管理角度,对客户服务水平的正确认识应该是()。
- A. 客户服务水平越高越好
 - B. 满足客户对服务水平要求即可
 - C. 是企业权衡服务水平和成本之间关系的均衡结果
 - D. 超越客户对服务水平的期望越高越好
15. 企业物流战略应追求的主要目标不包括()。
- A. 成本最小
 - B. 完美订单
 - C. 服务持续改进
 - D. 投资最少
16. 物流系统设计应该以()为中心。
- A. 库存战略
 - B. 运输战略
 - C. 设施布局
 - D. 客户服务水平
17. 企业物流战略创新的核心活动是()。
- A. 管理创新
 - B. 组织创新
 - C. 文化创新
 - D. 技术创新
18. ABC 物流成本管理方法是()。
- A. 将物流成本分摊在消耗一定资源的活动上
 - B. 将物流成本分摊给一个部门或预算单位
 - C. 降成本分摊到某个实施物流活动的人
 - D. 降成本划分为各物流环节的成本
19. '效益背反'原理不存在于()。
- A. 运输环节与库存环节
 - B. 客户服务水平和物流成本
 - C. 供应物流与分销物流
 - D. 货物包装与货物储存
20. 下列不属于评价企业物流质量的主要因素是()。
- A. 快速性
 - B. 准确性
 - C. 安全性
 - D. 规模性
21. 物流系统优化的原则是()。
- A. 最优化原则
 - B. 次优化原则
 - C. 满意化原则
 - D. 大多数原则
22. 进行物流网络规划的第一步要做的是()。
- A. 数学模型的选择
 - B. 仓库地点的选择
 - C. 数据的收集
 - D. 运输方式的选择
23. 逐步改善订单履行的实质是()。
- A. 改善完成订单的及时性
 - B. 追求更高的供货比率
 - C. 减少货物破损
 - D. 减少订单完成过程中的各种差错
24. JIT 中的'零库存'概念的涵义是()。
- A. 库存为零
 - B. 只保持进行有效生产和分销必要的最低缓冲库存
 - C. 安全库存
 - D. 不缺货库存
25. 物流管理的总目标是()。

- A. 物流成本与客户满意的有效权衡 B. 以最快的速度送达货物
C. 使货物破损率降为零 D. 物流服务水平的严格一致
26. 商品价值的四个形态包括时间价值、空间价值、形态价值和（ ）。
- A. 使用价值 B. 货币价值
C. 利润价值 D. 占有价值
27. 物流服务的时间价值体现在客户可以在（ ）的时间内得到其需要的物品。
- A. 最短 B. 最恰当
C. 可接受 D. 可忍受
28. 物流对企业“4P”营销组合的影响是（ ）。
- A. 只影响到“4P”中的渠道（Place）
B. 只影响到“4P”中的促销（Promotion）
C. 只影响到“4P”中的价格（Price）、促销（Promotion）和渠道（Place）
D. 对“4P”中的四个组成部分都有影响
29. 在现代企业经营中，对物流的恰当认识是（ ）。
- A. 发生成本负担的领域，因此必须严格控制物流成本
B. 创造竞争优势必不可少的战略
C. 物料供应必不可少的活动
D. 产品分销必不可少的活动
30. 库存持有成本不包括（ ）。
- A. 库存占有资本的成本 B. 库存服务成本
C. 库存风险成本 D. 采购成本
31. 对物料搬运的不正确说法是（ ）。
- A. 物料的包装形态会影响搬运成本
B. 物料搬运本身并不产生附加价值
C. 物流搬运越机械化越好
D. 对单价低的物料，搬运成本占总成本的比例非常大
32. 订单处理活动的组成要素不包括（ ）。
- A. 运作要素 B. 沟通要素
C. 信用要素 D. 成本要素
33. 物流包装的功能不包括（ ）。
- A. 保护商品 B. 方便运输
C. 方便装卸搬运 D. 促销功能
34. 物流的杠杆利润效应说明（ ）。
- A. 销售收入的增加比物流费用的节约更困难
B. 物流费用的节约比机会成本的节约更容易
C. 物流活动的利润比生产的活动利润更容易获得
D. 物流活动可以获得超额利润
35. 一般情况下，企业工厂和仓库选址首要考虑的因素是（ ）。

- A.企业目标市场选择与定位
 - B.劳动力价格、数量与质量
 - C.原材料零部件供应商的地理位置
 - D.地方政策与民俗文化
- 36.在供应链竞争联盟战略中,厂家确定供应商的数量原则应该是()。
- A.独一供应原则
 - B.可替代原则
 - C.成本最低原则
 - D.长期可靠稳定原则
- 37.企业物流选择外包或自营时,考虑最主要的因素是()。
- A.成本最低
 - B.质量最好
 - C.利润最高
 - D.有利于提高企业的核心竞争优势
- 38.关于逆向物流不正确的说法是()。
- A.逆向物流是循环经济必不可少的经济活动环节
 - B.企业只需做好物料供应和产品分销的前向物流活动即可
 - C.每个企业都应做好自己的逆向物流管理
 - D.逆向物流成本一般比前向物流成本高出许多
- 39.有关物流和运输的概念关系的不正确说法是()。
- A.运输是物流系统的一个子系统
 - B.运输是物流链中的一个环节
 - C.运输成本越低 物流成本越低
 - D.运输成本低不一定能导致整体物流系统成本的降低
- 40.当企业面临激烈的市场竞争时,被迫的物流服务和物流成本策略常常是()。
- A.保持物流服务水平,尽量降低成本
 - B.提高物流服务水平,增加物流成本
 - C.保持成本不变 提高服务水平
 - D.提高物流服务水平,降低物流成本
- 41.基本物流服务的内容不包括()。
- A.运输
 - B.仓储
 - C.包装
 - D.完成特殊订单
- 42.一体化物流管理的涵义是()。
- A.用系统的观点来整合和管理企业各个物流环节的活动
 - B.把所有的物流活动划归到一个部门内完成
 - C.追求各个物流活动的最佳效果
 - D.所有物流活动都直接面向客户
- 43.企业确定客户服务水平与控制总成本的基本思想应该是()。
- A.在确定客户服务水平的前提下,使成本最小化
 - B.在企业可承担的成本前提下,确定可达到的服务水平