

15. 个人独资企业,也称个人业主制企业,是指由一个自然人投资,财产为投资人个人所有,投资人以其个人财产对企业的债务承担有限责任的经济实体。()
16. 小企业创造与竞争对手产品之间的差异的途径有很多,无论这种差异是否被顾客认为是有价值的,这样差异化的产品都会被顾客接受。()
17. 服务业相较于制造业来说,不容易被竞争对手效仿。()
18. 形式产品是产品的最基本的层次,是满足顾客需要的产品的核心功能。比如在旅馆,顾客要购买的基本服务是“休息与睡眠”。()
19. 利息周转倍数,也叫利息保障倍数,是指企业息税前利润与利息费用的比率,用以反映企业利润偿付借款利息的能力。利息周转倍数越大,企业的长期偿债能力越强。()
20. 小企业的退出策略是企业家在创办公司的时候就应该想到的,而不是在迫不得已时才使用的方法。()

得 分	评卷人

四、配伍题(将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每小题 2 分,共 10 分)

- A. 一种零库存的生产方式,它以降低成本、有效利用资源为准则,在需要的时间及时生产出所需要的产品,使生产过程尽可能短。
- B. 小企业根据购买者的特性差异把整个市场划分为若干有相似需求和欲望的消费者群体,从而选择适合自己产品的目标市场的方法。
- C. 一国或地区已经开发的、具有劳动能力的总人口数,对于企业来说,就是指那些有正常智力、能够从事生产活动的体力或脑力劳动者。
- D. 对产品或服务的生产过程和生产系统进行计划、组织、协调和控制。
- E. 小企业在市场细分的基础上,确定用产品或服务以及相应的一整套市场营销组合为之服务的特定市场。
21. 运营管理()
22. 准时制生产()
23. 小企业市场细分()
24. 目标市场()
25. 人力资源()

得 分	评卷人

五、简述题(请结合题意简要阐述问题。每小题 15 分,共 30 分)

26. 王大伟在某企业工作了近 10 年,从基层员工晋升为副经理。这时,有一家特许经营连锁总店的老板赏识他,打算聘请他为总经理,在本地开设一分店。试问:
- (1)选择加盟特许经营项目需要考虑哪些因素?(8 分)
- (2)王大伟该不该接受总店老板的聘请?(7 分)

27. 关于选聘和任用管理人员,有人说“外来的和尚会念经”,不知道你是否认同。如果你是一名小企业创业者,请问,选聘中层管理人员的时候:

- (1)你愿意聘用内部人员还是外部人员? 请说明理由。(10 分)
- (2)企业选聘人才应该遵循什么原则?(5 分)

得 分	评卷人

六、案例分析题(共 30 分)

28.

麦当劳公共关系活动中的社会责任

麦当劳非常重视公共关系,经常在报纸上刊登各种消息。这些消息有的是微不足道的,有的则是精心设计,显示麦当劳威力的资料,如早年在美国的宣传“所使用的面粉已可填平大峡谷”、“所用的番茄酱已相当于密西西比河的水量”等。

麦当劳还主动创造记者采访机会,参加公益活动,获得公众注意。在麦当劳的公关手册中,还提到在各个不同市场应采取的不同手段,如在以家庭为主的市场可将汉堡包所得捐给当地的学校作乐队制服,手册还指导加盟者如何争取媒体等。麦当劳每年捐出 4% 的营业所得,约 5000 万美元用于各项赞助活动。

在连锁店的公共关系中,社会关系是相当重要的一环。由于连锁店各分号一般以一定区域的居民为目标顾客,它需要和所在地的政府、社会团体或单位以及全体居民保持和睦的关系,根据各分店附近的商圈特性、人潮特性制定公关策略。麦当劳要求各连锁店主参加当地有关组织的公益活动。坐落在北京王府井的麦当劳分店还组织员工打扫天安门附近的地面。麦当劳还专门设有“麦当劳叔叔之家”,大部分建于儿童医院附近,专门提供免费或低价的住宿环境,招待病童的父母。

问题:

- (1)什么是企业社会责任?(5 分)
- (2)这个案例对小企业在各类公共关系活动中,处理社会责任与赚取利润的关系方面有哪些启示?(15 分)
- (3)我国小企业在社会责任方面存在哪些问题?(10 分)