

《美容业经营与管理》期末模拟试题（一）

题号	一	二	三	四	五	总分
得分						

得分	
----	--

一、单项选择题（每小题1分，20题，共20分）

- () 1. 企业经营与管理的职能不包括以下()。
- A. 战略职能 B. 决策职能 C. 开发职能 D. 内联职能 E. 财务职能
- () 2. 进行市场调查时发现，一般的美容顾客年龄集中在()。
- A. 15~55岁 B. 15~50岁 C. 20~55岁 D. 20~50 E. 25~55岁
- () 3. 商圈调查是指以()为中心，沿一定方向和距离发散，以吸引顾客的辐射范围。
- A. 市中心 B. 居民区 C. 本店铺 D. 商业区 E. 市场
- () 4. 企业的战略管理是以企业的()为对象，强调的是企业的优化，追求的是企业的整体效果。
- A. 点 B. 全局 C. 销售 D. 生产 E. 技术
- () 5. 企业经过努力可以不同程度的加以影响和控制的是()。
- A. 宏观环境 B. 微观环境 C. 宏观环境的一些因素 D. 微观环境的一些因素 E. 微观环境的所有因素
- () 6. 集中性营销策略适合于()。
- A. 跨国公司 B. 大型企业 C. 中型企业 D. 小型企业 E. 合资企业
- () 7. 影响促销组合因素，以下说法错误的是？
- A. 产品类型 B. 产品生命周期 C. 市场状况 D. 市场需求 E. 以上都不是
- () 8. 人员推销的优势不包括哪一项？
- A. 亲切感强 B. 诱惑性强 C. 说服力强 D. 针对性强 E. 竞争性强
- () 9. 企业在选择广告媒体时，应考虑如下因素的哪一项除外？
- A. 目标顾客的媒体习惯 B. 产品特性 C. 媒体费用 D. 媒体位置 E. 媒体特点
- () 10. 美容企业团队成员之间的性格、气质、知识、专业、能力、性别、年龄等应相互补充，扬长避短，使整个团队的战斗力更强，达到增值效应。这是体现()。
- A. 整体优化原理 B. 能级层序结构原理 C. 激励强化原理 D. 互补增值原理 E. 弹性冗余原理
- () 11. 美容企业一般员工培训方法包括()
- A 导入培训 B 在职培训 C 职前培训 D 导入培训、在职培训、离职培训 E 离职培训
- () 12. 以下不属于狭义的薪酬范围的是()
- A. 基本工资 B. 津贴 C. 顾客给予的馈赠 D. 住房补贴 E. 奖金
- () 13. 在“自我实现人”假设理论中，个人的自我实现同()的实现并不是冲突的，而是能够达成一致。
- A. 组织目标 B. 社会目标 C. 顾客目标 D. 家人目标 E. 集体目标
- () 14. 推动PDCA循环，关键在于：
- A. 计划阶段 B. 执行阶段 C. 检查阶段 D. 总结阶段 E. 论证阶段
- () 15. 顾客满意程度的调查可采用一下那种方式：

- A. 可采用互联网调查方式 B. 必须是面对面交谈方式 C. 必须是书面的反馈信息
D. 必须是函件形式 E. 必须是电话形式
- () 16. ()是美容院首先要满足的顾客消费的心理诉求。
- A. 实惠 B. 休闲 C. 安全感 D. 对美充满希望 E. 娱乐
- () 17. 美容业竞争越来越激烈，所有美容院无不费尽心思招徕并留住顾客，以下招徕顾客的方式所花成本最低的是()。
- A. 口碑宣传 B. 广发宣传单 C. 报纸广告 D. 电视广告 E. 网络宣传
- () 18. 企业财务活动是企业()的总称。
- A. 筹资活动 B. 投资活动 C. 资金运营活动 D. 资金分配活动 E. 以上都是
- () 19. 美容企业的营运资金是企业()。
- A. 为满足日常营业活动的要求而垫支的资金 B. 对内长期投资而占用的资金
C. 对外长期投资而占用的资金 D. 库存占用的资金 E. 全部资金
- () 20. 企业文化最核心的层次是()。
- A、物质文化 B、精神文化 C、行为文化 D、形态文化 E、制度文化

得分	
----	--

二、多项选择题（每小题1.5分，10题，共15分）

- () 1. 我国美容业的特点有：
- A. 民营资本占主体 B. 产业发展稳定 C. 自主创业特色 D. 教育培训支撑行业发展
E. 美容服务成为消费热点
- () 2. 美容企业的两大结构元素包括硬件及软件两方面，以下属于硬件的是()。
- A. 装修 B. 装饰 C. 设备 D. 服装 E. 以上都是
- () 3. 市场的三要素包括()。
- A. 顾客 B. 需求 C. 购买欲望 D. 购买力 E. 需要
- () 4. 行为因素是细分市场的重要标志，包括()。
- A. 购买习惯 B. 寻找利益 C. 使用数量 D. 性格 E. 使用频率
- () 5. 除报刊、广播电视、网络等主要媒体外，还有哪些媒体是需要进行媒体调查的？
- A. 交通广告 B. 路牌 C. 霓虹灯广告 D. 巨幅广告牌 E. 电梯广告
- () 6. 以下能体现最大员工个人利益的是()。
- A. 关注员工自身的发展 B. 为其提供发展机会 C. 加强教育与培训
D. 维系员工对企业的忠诚，降低离职率 E. 将合适的人安排在合适的岗位上
- () 7. 不是组织建立、实施和改进质量管理体系的目的是
- A. 提高组织在社会上的声誉 B. 强调质量管理的重要性
C. 使生产全过程得到有效控制，达到顾客满意 D. 管理过程标准化
E. 企业进行质量管理的目的就是满足顾客和相关方的需求和期望
- () 8. 关于不同类型顾客及其接待方法的正确的是()。
- A. 对含蓄型顾客的服务应迅速招呼接待，切勿让其感到不耐烦
B. 健谈型顾客有发表倾向的个性
C. 知音型顾客个性偏执、多疑
D. 对挑剔型顾客，切忌多言，言多必失
E. 迟钝型顾客性格爱好不强烈，不易兴奋

- () 9. 企业财务活动包括()。
A. 筹资活动 B. 投资活动 C. 资金营运活动 D. 资金分配活动 E. 生产技术活动
- () 10. 下列哪些费用不能计入美容企业产品成本? ()
A. 材料费用 B. 职工培训费用 C. 能源动力耗费 D. 利息支出费用 E. 员工工资

得分	
----	--

三、判断题 (每小题 1 分, 10 题, 共 10 分)

- () 1. 美容院内员工的工作服装是否干净整洁统一, 也是美容院结构元素中软件建设的一部分。
- () 2. 企业的战略管理是以企业的全局为对象, 强调的是企业的优化, 追求的是企业的整体效果。
- () 3. 企业形象结构中最核心层是制度层。
- () 4. 企业财务管理就是企业筹集资金、合理分配和使用资金, 处理各种财务关系。
- () 5. 企业家的价值观往往容易影响企业文化的建设。
- () 6. 美容企业的利润等于营业收入减去成本。
- () 7. 持续改进总体业绩应当是组织的一个永恒目标
- () 8. 某美容师认为“我的仪表我做主, 别人无权干涉, 与美容院形象无关”。
- () 9. 市场的同质性是产品在性能、特点等方面差异性的大小以及产品特性变化的快慢。
- () 10. 企业的战略管理是以企业的全局为对象, 强调的是企业的优化, 追求的是企业的整体效果。

得分	
----	--

四、简答题 (每小题 5 分, 5 题, 共 25 分)

1. 企业战略的特征有哪些?
2. 企业文化的结构包括哪些内容?
3. 简述招徕顾客策略。
4. 美容企业财务管理的原则有哪些?
5. 美容院员工流失的内在原因有哪些?

得分	
----	--

五、论述题 (每小题 15 分, 2 题, 共 30 分)

1. 企业战略的分为几个层次? 就各个层次进行说明

2. 国内某电器生产企业, 从一个濒临倒闭的小厂, 经过十多年的持续稳定发展, 成为在海内外享有较高美誉的大型国际化企业集团, 该集团在国内外同一环境下, 能够实现如此之快的发展, 最主要原因之一在于其十几年来形成的良好企业文化——“要么不干, 要干就争第一”, “两军相遇勇者胜”, “真诚到永远”等。请结合案例分析, 企业文化对企业建设的重要性。