

浙江省 2021 年 4 月高等教育自学考试

物流系统分析与设计试题

课程代码:07044

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。
2. 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。

选择题部分

注意事项:

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. 构成系统的最小组分或基本单元是
A. 对象 B. 系统 C. 元素 D. 环境
2. 系统按照运动属性分类,可分为
A. 自然系统和人造系统 B. 实体系统和概念系统
C. 静态系统和动态系统 D. 开放系统与封闭系统
3. 在外界作用下开放系统具有一定的自我稳定能力,能够在一定范围内自我调节,从而保持和恢复原来的有序状态、保持和恢复原有的结构和功能,这个原理是
A. 系统整体性原理 B. 系统层次性原理
C. 系统目的性原理 D. 系统稳定性原理
4. 物流系统是一个可分系统,意思是指
A. 物流系统是由人和形成劳动手段的设备、工具组成的
B. 物流系统会跨越地区界线
C. 物流系统可被分解成若干个相互联系的子系统
D. 物流系统的运行对象遍及全部社会物质资源
5. 根据威廉姆森的理论,可以将物流系统的治理结构分为四类,其中,比较适合于两种物流资源交易的治理形式是
A. 多边治理 B. 三边治理 C. 双边治理 D. 单边治理

6. 以下属于物流系统支持要素的是
- A. 装卸和搬运
B. 流通和加工
C. 组织和管理
D. 运输和仓储
7. 物流系统网络结构是由节点和路径组成的,一个汽车制造商,按市场区域设置分销网络和配送网络,将市场层层细分,每个细分市场选择一个经销商,经销商之间在销售政策等方面会稍有差别,同时每个经销商的市场范围之间有严格的界限,公司设立两个配送中心,配送中心之间通过干线联系,每个配送中心覆盖一定的市场区域,从一个配送中心发出的汽车不能流向另一配送中心负责供应的经销商,因此,经销商之间的物流是不连通的。这种网络结构更可能是下列哪种
- A. 点状图
B. 线状图
C. 圈状图
D. 树状图
8. 将多目标问题化成只有一个或两个目标的问题,然后用简单的决策方法求解,该多目标规划方法是
- A. 分层序列法
B. 化多为少法
C. 目标规划法
D. 层次分析法
9. 对物流企业的内部环境进行分析,可以用下列哪种方法
- A. EFE 矩阵
B. IFE 矩阵
C. SWOT 分析法
D. PESTLE 方法
10. 在波士顿矩阵中,企业的瘦狗业务一般是指
- A. 市场占有率高,市场增长率低
B. 市场占有率高,市场增长率高
C. 市场占有率低,市场增长率低
D. 市场占有率低,市场增长率高
11. 物流需求量中,工业企业对供应物流服务和销售物流的需求量是
- A. 直接需求量
B. 间接需求量
C. 潜在需求量
D. 以上都不是
12. 定性预测方法的优点是
- A. 注重在数量方面对事物发展规律的分析
B. 具有较大的灵活性
C. 重视对事物发展变化程度做数量上的描述
D. 较少受主观因素影响
13. 国际标准化组织给出的定义中,一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动,这个指的是
- A. 物流网络
B. 系统环境
C. 业务流程
D. 需求预测

14. 存在于企业内部的客户需求信息是企业重要的资源,应该得到充分的挖掘和利用,下列信息中,集成度差、可靠性一般的是
- A. 企业营销部门有影响力的员工所掌控的信息
 - B. 管理者所掌握的信息
 - C. 营销类部门中普通员工所掌握的信息
 - D. 其他非营销类部门了解和掌握的信息
15. 物流活动的完成过程是:供应商—>核心节点—>客户,这种网络结构模式最可能是
- A. 单核心节点结构
 - B. 双核心节点结构
 - C. 多核心节点结构
 - D. 不确定
16. 物流系统控制在实际操作中种类很多,其中,物流系统运营过程中临时采用的一种控制方法,通常是参照现有的理论或者比较实用的经验而采取的矫正行为,这种属于
- A. 事前控制
 - B. 事中控制
 - C. 事后控制
 - D. 以上都不是
17. 供应链环境下的物流组织,一种形式是由委托方采取直线职能型、事业部型等自营组织管理部分物流业务的同时,采取临时性采购方式,将自己能力范围以外的、或者自营成本较高的、或者自营与外包在成本或服务质量方面都差异不大的,临时性委托给外部专业物流企业,该类组织形式是
- A. 业务外购组织
 - B. 业务外包组织
 - C. 战术外包组织
 - D. 战略外包组织
18. 把各子系统合成为一个整体,化零为整,是系统分解逆过程的是
- A. 系统综合
 - B. 系统协调
 - C. 系统评价
 - D. 系统仿真
19. 物流系统开环控制的优点是
- A. 响应速度快
 - B. 应用较广
 - C. 易于把握
 - D. 适应面较广
20. 也被称为智力激励法,原指精神病患者头脑中短时间出现的思维紊乱现象的定性预测方法是
- A. 德尔菲法
 - B. 头脑风暴法
 - C. 专家会议法
 - D. 电子会议法

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. 关于系统的层次性原理的表述,以下说法正确的是
- A. 层次等级结构具有普遍性
 - B. 层次等级具有多样性
 - C. 处于不同层次的系统具有不同的结构
 - D. 处于不同层次的系统发挥着不同的功能
 - E. 不同层次等级的系统之间处于辩证统一之中

22. 物流系统就像一个完整的流,具有流的五个流动要素,物流的五个流动要素是相关的,下面说法正确的是
- A. 流体的自然属性决定了载体的类型和规模
 - B. 流体的社会属性决定了流向、流量和流程
 - C. 流体、流量、流向和流程决定采用的载体属性
 - D. 载体对流向、流量和流程有制约作用
 - E. 载体的状况对流体的自然属性和社会属性均会产生影响
23. 因果分析法可以用因果分析图来分析影响系统功能的因素,从中找出产生某种结果的主要原因的一种定性分析方法,因果分析图,又被称为
- A. 特性要因图
 - B. 鱼刺图
 - C. 石川图
 - D. 树状图
 - E. 多叉树图
24. 物流需求的特点是
- A. 派生性
 - B. 复杂性
 - C. 地域性
 - D. 时效性
25. 评估一个选址方案的优劣有很多质量指标,主要有
- A. 经济效益指标
 - B. 人口指标
 - C. 地域指标
 - D. 环境指标
 - E. 社会动力条件

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 7 小题,每小题 5 分,共 35 分。

- 26. 简述系统的特征。
- 27. 简述物流系统的特点。
- 28. 简述物流需求预测的特征。
- 29. 简述物流系统环境分析的内容。
- 30. 简述物流需求的影响因素。
- 31. 简述流程优化的方法。
- 32. 简述系统布置计划考虑的主要因素。

四、论述题:本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分。

- 33. 论述物流系统目标的目标冲突。
- 34. 论述 21 世纪的物流发展环境有哪些新变化。

五、案例分析题:本大题共 2 小题,共 15 分。

云鸟配送:欲做城配领域的独角兽

近几年随着电商发展、消费水平升级,我国物流业在大发展中经历着品质升级,于是快递中有了顺丰、货运有了德邦,但在同城配送领域,公司林立却缺乏能比肩顺丰、德邦的城配品牌。

云鸟配送作为供应链配送服务商,以高品质城配服务赢得广大客户的认可,品牌口碑不断提升。而在高品质服务的背后,是云鸟专业的现控体系的支撑。云鸟现控体系为行业首创,涵盖仓、配、在途管理和运力管控,向客户输出个性化配送解决方案。在仓配管理方面,可实施仓内规划、订单生产、上架、物品摆放、个性化服务流程和标准制定、现场服务管控、散采散配、集采散配、固定排线、动态排线、线路规划等。在途管理方面包括:在途监控、异常警报及处理、晚点监测、线路优化等。

云鸟配送接入管家帮后,从其客户以中高收入家庭为主、注重服务体验这一前提出发,重新定制了配送模型:大仓直送到宅、动态排线。原来的快递模式,从仓库出发,要统一收到配送点,经中转场、配送点再到宅。相比快递模式,仓到宅直送,减少了两次中转、四次装卸车,时效提速,实现了当日达,同时货损率大为降低。

此外,在蛋品配送中,快递需要增加外包装和填充物,包装成本增加 40%,采用云鸟配送直送模型后,这一部分成本节省下来。在同城配送,直送如何管控住成本,极速配送如何更快,如何保证用户体验一直是市场的痛点。

而这些问题被云鸟配送现控体系一一破解,实现了时效极速、成本可控、服务优质三位一体。在云鸟现控的专业引导和管控下,云鸟司机不仅为客户提供标准服务,还用行动让客户“惊艳”。在配送过程中,司机还可以完成市场调研,及时将第三方客户、一线信息反馈给客户。如果消费者对产品不满意,司机不仅像客服人员一样耐心倾听,还会及时将意见反馈给客户,帮助客户改进。司机还会根据每个地方订单密集度,提供诸如开展市场推广活动的建议。因此客户评价:云鸟司机不仅是送货员,还是我们的宣传员、编外客服。

此外,云鸟现控体系运转过程充分体现了云鸟配送的敏捷、强执行力。SOP 条款并非一成不变,在服务过程中,发现新问题,随时进行迭代,经客户确定后,第二天立即执行,最大限度保障服务品质和客户利益。接入云鸟现控体系,好比请来了一位全能的物流管家。也正因为此,云鸟可以游刃有余地为快消、食品、餐饮、家装、生鲜、供应链企业、物流企业等各类客户服务,包括嘉和一品、黄太吉、饿了么、尚品宅配、一米鲜等都采用了云鸟的现控服务体系。部分客户在与云鸟合作中,逐渐从用车,转变到将同城配送全部交给云鸟负责。

35. 阅读上述案例,试阐述云鸟的特色物流服务。(6 分)

36. 结合所学内容,试阐述物流行业环境分析的内容都有哪些。(9 分)