

2022年4月 企业管理咨询 自考 真题及答案

课程代码：00154

一、简答题：本大题共5小题，每小题6分，共30分。

1. 企业内部人员咨询具体可划分为哪几种？

答案：(1) 企业外部环境咨询；
(2) 企业专业领导咨询；
(3) 企业经营顾问咨询；

2. 简述管理咨询的基础定位、发展定位和高级定位的内容。

答案：(1) 基础定位：解决管理问题；
(2) 发展定位：客户获得管理方法；
(3) 高级定位：促进客户提升管理境界；

3. 简述正式咨询阶段深入调查工作的主要内容。

答案：(1) 综合调查，弄清问题的细节及原因；
(2) 专题调查，探讨解决问题的可能性；
(3) 向企业提交中间报告；

4. 企业的上层结构主要包括哪几方面的内容？

答案：(1) 企业愿景与文化；
(2) 企业战略与组织；
(3) 管理平台；

5. 德尔菲法区别于其他专家预测方法的三个明显特点是什么？

答案：(1) 匿名性；
(2) 多次有控制的反馈；
(3) 小组的统计回答；

二、分析题：本大题共4小题，每小题10分，共40分。

6. 试分析中国管理咨询业的特征客户群及其特征。

答案：(1) 中国管理咨询业的特征客户群可以分为成熟客户群，核心客户群，萌芽客户群和潜力客户群。
(2) 成熟客户群的主要特征：行业市场渗透率高，行业相对规模小；
(3) 核心客户群的主要特征：行业市场渗透率较高，行业相对规模大；
(4) 萌芽客户群的主要特征：行业市场渗透率较低，行业相对规模较小；
(5) 潜在客户群的主要特征：行业市场渗透率低，行业相对规模大；

7. 试分析咨询访谈调查中必要的访谈技巧。

答案：(1) 访谈双方谈话时间比例控制在3:7左右；
(2) 处理好开放性问题与封闭性问题之间的关系；
(3) 根据环境和对方的肢体语言判断对方的基本心态和性格；
(4) 一边访谈，一边整理问题树，灵活改变提纲；
(5) 在对方的意思表达不清时，及时重复，取得对方的认可；
(6) 任何相关联的信息都要记录；
(7) 留心被访者的兴趣；
(8) 关注个人隐藏的目的；
(9) 注意特殊信息；
(10) 注意特殊反应；

8. 试分析咨询方案演示需注意的问题及其具体措施。

答案：(1) 咨询方案演示需要注意的问题涉及投影制作、演示控制、演示准备三个方面；
(2) 投影制作方面，具体措施有：内容要简明，精心设计投影，利用可视辅助；
(3) 演示控制方面，具体措施有：演示说明清晰明了，时间合理分配，组织听众讨论；