



6. 以下不属于饭店有形产品质量内容的是
- A. 安全卫生质量                      B. 服务环境质量
- C. 服务用品质量                      D. 菜点酒水质量
7. \_\_\_\_\_是根据实际工作量、劳动定额、劳动效率等因素,按一定的配备比例计算所需人员数量的定员方法。
- A. 设备定员法              B. 职责定员法              C. 效率定员法              D. 比例定员法
8. 饭店的实力形象可以通过\_\_\_\_\_来表现。
- A. 服务质量              B. 管理水平              C. 员工待遇              D. 社会知名度
9. 新产品价格策略中的\_\_\_\_\_是指产品以高价进入市场,以便迅速收回投资,当有竞争者进入时,则采用降价的方式限制竞争者的进入。
- A. 渗透定价法              B. 尾数定价法              C. 满意定价法              D. 撇脂定价法
10. 设备的\_\_\_\_\_是指设备从运行开始到由于磨损而需要维修在经济上已不合算为止的时间,即设备的最佳使用年限。
- A. 自然寿命              B. 折旧寿命              C. 经济寿命              D. 物质寿命

**二、判断题(本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分)**

**判断下列各题,在答题纸相应位置正确的涂“A”,错误的涂“B”。**

11. 饭店产品也称为饭店商品,是饭店经营过程中为宾客在使用饭店产品期间所提供的价值的总和。
12. 饭店业务往往是你中有我,我中有你,互相交叉。
13. 饭店的服务质量既有全面的协调,又有各部门的特点。
14. 饭店的绩效考核就是饭店主管或相关人员对员工的工作结果做系统的评价。
15. 饭店人力资源管理就是饭店人力资源部或人事部对饭店员工所开展的选用、培训、激励与考核等一系列人事管理工作。
16. 成功的管理者一定要善待自己人,无条件将各种升迁的机会首先给予已经为饭店作出贡献的员工。
17. 公关思想要求饭店在处理主体、公众和社会利益时,要以互惠为原则,强调利益共享。
18. 根据饭店对公众的影响程度,可以将公众分为首要公众、次要公众和边缘公众。
19. 营销等于推销,其目的就是为了更好的向宾客推销饭店各项产品和服务。
20. 饭店用能设备多、能耗量大,因此饭店的节能潜力也就大。

# 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、填空题(本大题共 5 小题,每空 1 分,共 10 分)

21. 科学管理的基本特征是追求制度化、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_,按照客观规律对对象进行管理。
22. 规章制度的“五性”可以帮助我们正确认识和理解规章制度,这“五性”是指:制度的目标性、\_\_\_\_\_,制度的同一性、制度的强制性和公平性以及\_\_\_\_\_。
23. 为使饭店有限的人力资源发挥尽可能大的作用,管理者在人力资源的使用中应掌握以下原则:用人所长的原则、\_\_\_\_\_,公平竞争的原则、不拘一格的原则、\_\_\_\_\_和动态管理的原则。
24. 饭店与营销对象的关系随稳定程度由浅入深分为三个级别:购买关系型、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
25. “预防为主”是饭店设备维修管理工作的重要方针。预防维修一般有两种方法:\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。

## 四、名词解释(本大题共 4 小题,每小题 4 分,共 16 分)

26. 无形商品
27. 饭店管理
28. 岗位责任制
29. 饭店员工培训

## 五、简答题(本大题共 4 小题,每小题 6 分,共 24 分)

30. 请简述饭店的社会作用。
31. 饭店的财务管理主要包括哪几方面的工作?
32. 简述饭店形象的构成要素。
33. 简述饭店营销活动的概念及特点。

## 六、论述题(本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

34. 什么是零缺点质量管理?饭店开展零缺点管理要做好哪些管理要点?
35. 试述饭店物资定额管理的具体原则。