

浙江省 2015 年 4 月高等教育自学考试

饭店管理概论试题

课程代码:00193

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 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。
2. 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 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 旅游饭店销售的产品为
A. 无形产品 B. 有形产品 C. 实物产品 D. 非现场产品
2. 饭店管理的管理主体指
A. 管理者和员工 B. 管理者和管理机构
C. 员工 D. 饭店的生产要素
3. 饭店管理中最重要管理是
A. 饭店业务管理 B. 团队业务管理 C. 散客业务管理 D. 餐饮业务管理
4. 饭店的组织形式必须服从
A. 市场 B. 组织目标 C. 董事会 D. 总经理
5. 饭店在实施服务规程时,保证饭店服务的标准化,也要考虑
A. 规范化 B. 降低顾客期望 C. 程序化 D. 个性化
6. 饭店管理中最基本、最重要的资源为
A. 设施资源 B. 人力资源 C. 物资资源 D. 信息资源
7. 饭店公关活动的最终目标为
A. 经济效益 B. 美誉度 C. 传播度 D. 了解公众

8. 携程、艺龙等网络 OTA 为饭店营销渠道中的
- A. 直接渠道 B. 无渠道 C. 内部渠道 D. 间接渠道
9. 在饭店物资三级管理体系中,二级管理指_____对物资的管理。
- A. 饭店和主管部门 B. 直接使用者 C. 财务部 D. 使用部门
10. 饭店固定资产指使用年限超过_____,单位价值在规定标准以上的物资。
- A. 两年 B. 一年 C. 半年 D. 十年

二、判断题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 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. 饭店所要具备的企业要素包括:必备的生产要素、正常的经营活动、合理的产权制度。
12. 饭店的三重效益指:经济效益、社会效益以及饭店员工的人生效益。
13. 饭店管理的五大要素包括:管理主体、管理客体、管理目标、管理职能以及社会背景。
14. 饭店的组织宽度指一个职能部门中的总人数。
15. 饭店服务质量指饭店无形产品质量,即饭店员工礼节礼貌和服务态度。
16. 饭店 PDCA 管理循环的工作程序主要包括:计划、实施、检查、处理。
17. 在饭店人力资源管理中,激励的实际效果与激励时机、激励频率以及激励程度等没有关系,与激励方法密切相关。
18. 在塑造饭店形象时,应遵循诊断、开方和治疗三步走的程式,有计划地塑造饭店形象。
19. 饭店关系营销的级别可分为购买关系型、社交关系型和忠诚关系型三类。
20. 饭店设备分为动力系统设备、信息设备系统两个大类,其中生产服务类的系统属于动力系统设备。

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、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)

21. 饭店品牌
22. 饭店决策
23. 饭店人力资源管理
24. 绿色营销
25. 物资定额管理

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)

26. 饭店和社会联系主要体现在哪五个方面?
27. 饭店前台管理者对财务的管理包括哪些内容?
28. 饭店的基本制度包括哪些?
29. 饭店服务质量具有哪些特点?
30. 什么是饭店设备综合管理?

五、论述题(本大题 10 分)

31. 根据所学,谈谈你对饭店营销工作中市场细分的理解与认识。