

浙江省 2015 年 10 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. 饭店产品具有_____的特点。
A. 可储存性 B. 非现场性 C. 不可储存性 D. 可携带性
2. 在饭店管理客体中最重要的要素指
A. 管理者和员工 B. 管理者和管理机构
C. 人 D. 饭店的生产要素
3. 培养员工的应变能力,为宾客提供个性化的服务,指
A. 超规程服务 B. 规程服务 C. 标准服务 D. 规范服务
4. 为了确保每个层次的管理者的业务处置,饭店应给各级管理者
A. 职位 B. 等级 C. 授权 D. 统一
5. _____为制定饭店服务标准的前提。
A. 规范化 B. 总经理要求 C. 董事会要求 D. 宾客需要
6. 饭店人力资源管理应强调
A. 总经理意志 B. 董事会的想法 C. 科学化 D. 简单化
7. 衡量饭店形象性质的指标为
A. 美誉度 B. 知名度 C. 传播度 D. 公众支持度

8. 绿色营销要求饭店在营销活动中,应
- A. 以经济效益利润为营销导向 B. 以饭店员工利益为营销导向
- C. 以企业董事会利益为营销导向 D. 以社会长期发展效益为营销导向
9. 饭店物资集中管理指由_____作为物资的管理部门。
- A. 直接使用者 B. 使用部门 C. 主管部门 D. 财务部
10. 饭店设备的最佳使用年限指
- A. 物质寿命 B. 技术寿命 C. 经济寿命 D. 折旧寿命

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. 饭店业务具有有形性、弱文化性、综合协调性以及情感的内涵特征。
12. 根据管理学原理,饭店管理者只要做好决策与计划职能就可以了,不需要考虑社会背景的影响。
13. 饭店矩阵型的组织结构在跨国饭店企业或连锁饭店企业中应用较为广泛。
14. 由于组织目标要依靠员工上下团结而形成合力来实现,因此团结和谐为饭店中的重要组织原则。
15. 饭店有形产品质量包括礼貌礼节、职业道德、服务态度、服务技能、服务效率以及安全卫生。
16. 饭店员工的招收与录用仅限于外部招收,并不包括内部招收。
17. 饭店公关是以经济效益为目标的,主要目的是让潜在消费者购买饭店产品。
18. 饭店营销组合策略主要通过对产品策略、价格策略、营销渠道策略以及促销策略等四大策略进行有机组合。
19. 在饭店的三级管理体系中,一级管理指的是使用部门对物资的管理。
20. 饭店设备的维修方式主要有事后维修、预防维修以及改善维修等三类。

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. 饭店功能组织
22. 饭店公共关系
23. 内部营销

24. 饭店员工培训

25. 设备经济寿命

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)

26. 为什么说饭店生产和销售的是无形商品?

27. 什么是饭店管理客体?

28. 饭店人力资源管理的主要目标包括哪些?

29. 饭店 CIS 的构成要素包括哪三大块?

30. 什么是饭店的营销渠道?

五、论述题(本大题 10 分)

31. 根据所学,谈谈你对饭店服务质量内容的理解和认识。