

浙江省 2016 年 4 月高等教育自学考试

饭店管理概论试题

课程代码:00193

本试卷分 A、B 卷,使用 2010 年版本教材的考生请做 A 卷,并将答题纸上卷别“A”涂黑;使用 2014 年版本教材的考生请做 B 卷,并将答题纸上卷别“B”涂黑。不涂或全涂,均以 B 卷记分。请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

A 卷

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. 饭店要从事经营活动,首先必须要取得 _____ 资格。
A. 资本 B. 空间 C. 法人 D. 制度
2. 饭店可以为国家提供
A. 就业岗位 B. 粮食 C. 生活用品 D. 公共设施
3. 饭店管理所要达到的效益为
A. 经济效益 B. 社会效益 C. 人生效益 D. 三重效益
4. 饭店的服务质量是一个
A. 个体 B. 整体 C. 单个部门的问题 D. 管理者的问题
5. 饭店在配备人员时,一般应该 _____ 以保证并提高工作效率。
A. 偏紧配置 B. 偏松配置 C. 宽松配置 D. 尽量增加人员
6. 饭店服务质量强调个性化,这说明饭店服务质量有很强的
A. 主观性 B. 客观性 C. 综合性 D. 短暂性

7. 如果员工不流动,酒店就很难实现人力资源的最优配置,所以应遵循_____的原则。
- A. 动态管理 B. 静态管理 C. 结构管理 D. 用人所长
8. 饭店形象是指_____对于饭店形成的整体印象和综合评价。
- A. 饭店员工 B. 管理层 C. 全体股东 D. 社会公众
9. 由于饭店产品具有_____的特点,营销部可使用分时计价、量时销售等方法推广产品。
- A. 不可储存性 B. 不可运输性 C. 无形性 D. 消费随意性
10. 饭店设备的经济寿命指设备的
- A. 最佳使用年限 B. 物质寿命 C. 技术寿命 D. 折旧寿命

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. 饭店的社会关系主要通过宴请、送礼等情感手段维护。
12. 饭店管理是一个变化发展的活动过程。
13. 饭店管理者只要努力提高营业收入就可以了,不需要控制成本费用。
14. 经济型饭店,由于规模小、业务较单纯,因此适用直线制组织结构。
15. 饭店服务质量的内容就是指饭店无形劳务质量。
16. 饭店人力资源管理就是饭店人事总监的责任,与其他部门经理无关。
17. 公众对饭店做出的评价是绝对客观的。
18. 内部营销理念强调尊重员工、了解员工、关心员工、发展员工、激励员工。
19. 饭店选择合理的支付方式就是要尽可能拖延付款。
20. 饭店设备维护保养就是饭店工程部的责任和义务。

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. 旅居
22. 饭店管理客体
23. 饭店组织图
24. 饭店营销活动
25. 饭店采购询价

四、问答题(本大题共 5 小题,每小题 7 分,共 35 分)

26. 饭店应如何帮助员工在工作中自觉地形成自我制约性?
27. 饭店管理者的现场管理有哪些职责?
28. 饭店服务质量具有什么特点?
29. 饭店形象包括哪些构成要素?
30. 饭店能源管理包括哪些方法?

五、论述题(本大题 15 分)

31. 酒店管理者可以通过哪些具体手段激励员工的工作热忱? 为什么?

B 卷

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. 比较切合实际,问题分析得比较透彻,对本部门员工的教育也比较现实而深刻,这种饭店服务质量分析方法是
A. 自查分析法 B. 对比分析法 C. 排列分析法 D. 因果分析法
2. 饭店组织系统中对上级的命令应有的态度是
A. 对的服从,错的不服从 B. 对错都服从
C. 服从对的,批评错的 D. 先分析对错,再视情况而决定
3. 设备从研制成功,到因技术落后被淘汰为止的全部时间称为设备的
A. 经济寿命 B. 技术寿命 C. 折旧寿命 D. 物质寿命
4. 饭店的宗旨是饭店的
A. 三重效益 B. 特色经营 C. 企业文化 D. 核心产品
5. 往往量大且比较稳定的饭店客源类型是
A. 单位客源 B. 网络平台客源 C. 散客 D. 外国游客
6. 饭店科学管理的基本特征是
A. 规范化+艺术化 B. 规范化+个性化
C. 规范化+个性化+特色化 D. 规范化+艺术化+人本化
7. 饭店避开与竞争者直接对抗,发展当前市场上没有的特色饭店产品,开拓新的市场领域。这种市场定位方法是
A. 针锋相对式的定位 B. 另辟蹊径式的定位
C. “Number One”定位 D. 填补空缺式的定位

8. 下列不属于饭店形象指标的是

- A. 知名度指标
- B. 美誉度指标
- C. 信赖度指标
- D. 支持率指标

9. 有较齐全的旅居功能而无其他多种经营的饭店, 适合的组织结构类型是

- A. 直线制
- B. 直线职能制
- C. 事业部制
- D. 矩阵型

10. PDCA 管理循环的四个阶段中, 字母“C”代表的阶段是

- A. 检查
- B. 计划
- C. 实施
- D. 处理

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. 开发新产品是饭店具有活力和竞争力的表现, 是饭店适应市场营销环境的变化, 改变产品这一营销策略的管理过程。
- 12. 饭店所提供的服务能够满足宾客生活的基本需要, 也就是物质上的需求即可。
- 13. 仓库管理员在发货时仔细检查进货账目和货架标签, 先发早入仓库的物资, 目的是防止物资久置导致老化变质。
- 14. 照明灯管熄灭, 皮带轮皮带断裂等故障可认为是允许故障。
- 15. 预知性维修是一种以设备技术状态为基础的预防性维修方法。
- 16. 饭店管理者应该具备“一力四性”, “一力”就是管理者的管理能力, “四性”就是管理者应该具有的对管理的德性、悟性、灵性、艺术性。
- 17. 饭店的财务管理是饭店所有管理中最重要、也是饭店最主要的工作。
- 18. 设备定员法是根据饭店设备数量和员工工作量, 结合设备的运行次数和员工的出勤情况等因素来确定所需人员数量的编制定员方法。
- 19. 饭店产品的实质性特征是综合性、不可存储性、均质性、后效性。
- 20. 若在饭店形象坐标图上的区域特征为知名度低、美誉度低, 则该饭店形象状况不容乐观, 属于“臭名远扬”型饭店。

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 6 小题,每空 1 分,共 12 分)

21. 饭店规章制度的“五性”是指制度的目标性、规范性、_____、_____、发展性。
22. 饭店服务质量的控制主要包括三方面内容:事前质量控制, _____, _____。
23. “10 标准”对星级饭店有“六个强调”:强调必备项目,强调核心产品,强调绿色环保,强调 _____,强调 _____,强调特色经营。
24. 饭店员工培训的实施步骤是:发现培训需求,制订培训计划, _____, _____。
25. 饭店在进行市场定位时,为找准市场“卖点”,应遵循以下原则:宾客导向原则,彰显个性原则, _____, _____。
26. 确定饭店物资消耗定额常用的方法有三种:作业研究测定法、_____、_____。

四、名词解释(本大题共 4 小题,每小题 4 分,共 16 分)

27. 饭店管理
28. 定期盘点
29. 饭店 CIS
30. 饭店服务规程

五、简答题(本大题共 4 小题,每小题 8 分,共 32 分)

31. 饭店全面质量管理的特点是什么?
32. 饭店的社会作用主要表现在哪些方面?
33. 饭店如何有效地执行制度?
34. 简述饭店人力资源管理的内容。