

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. 通过对影响饭店服务质量因素的统计分析,找出影响饭店服务质量的主要因素,这是
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. 饭店集团最常采用的物资采购方法是
A. 面谈订货 B. 预先订货 C. 集中采购 D. 市场直接采购
3. 饭店的灵魂就是饭店的
A. 三重效益 B. 特色经营 C. 企业文化 D. 核心产品
4. 饭店管理是一种活动,这种活动是以_____为主体。
A. 饭店业务 B. 管理职能 C. 管理者 D. 市场和饭店
5. 饭店各岗位设置的出发点是
A. 按需设岗位 B. 按人设岗位
C. 按工作量多少设岗位 D. 按工作流程设岗位
6. 适用于前厅部、采购部、工程部等部门员工和管理人员的编制定员方法是
A. 效率定员法 B. 比例定员法 C. 设备定员法 D. 岗位定员法
7. 饭店对已经上市的产品实施再定位,改变目标购买者对其原有的印象,使目标购买者对其建立新的认识。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. _____是 CIS 的展开面,是饭店的脸。

A. VIS

B. BIS

C. MIS

D. QIS

9. 我国的经济型饭店大部分的组织结构类型是

A. 直线制

B. 直线职能制

C. 事业部制

D. 矩阵型

10. 根据饭店形象坐标图,“臭名远扬”型饭店其在坐标图上的区域特征是

A. 知名度高,美誉度高

B. 知名度低,美誉度高

C. 知名度低,美誉度低

D. 知名度高,美誉度低

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. 计划性维修是按事先规定的计划和相应的技术要求所进行的维修活动,是一种以时间为基础的预防性维修方法。

12. 一、二、三星级的饭店重点是保证客房核心产品,可以减少饭店的配套设施。

13. 支撑饭店取得效益的主要力量是饭店的全体员工,因此没有全体员工的人生效益,也就很难取得饭店的其他效益。

14. 饭店服务质量强调的是规范,现代宾客更希望饭店满足其对个性化服务的要求,这两者之间是矛盾的。

15. 员工培训对员工个人大有益处,但是会增加饭店劳动力成本和损耗。

16. 饭店采用撇脂定价法则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,则采用降价的方法限制竞争者的进入。

17. 访谈法是最常见的公关人员收集信息的方法。

18. 饭店组织管理的等级链原则是由马斯洛提出来的。

19. 个性化服务要尽量满足宾客的个性需要,必要时作业者可自作主张越权作业。

20. 饭店物资的三级管理也就是直接使用者的管理,通常也称为班组管理。

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. PDCA 管理循环的工作程序分为四个阶段,即计划、实施、_____、_____。

22. 饭店在发放物资时应遵循的原则有:先进先出原则,保证经营原则,补料审批制度,_____,_____。

23. 饭店科学管理的基本特征是:规范化+_____+_____。

24. 饭店服务质量包含多方面的内容,主要有饭店的设备设施、_____、实物产品、_____、文化氛围等方面。
25. 饭店人力资源管理的目标是:建立一支专业化的员工队伍,_____,_____。
26. 常用的目标市场营销策略主要有三种:集中性营销策略、_____、_____。

四、名词解释题(本大题共 4 小题,每小题 4 分,共 16 分)

27. 饭店
28. 询价
29. 饭店产品
30. 饭店服务质量

五、简答题(本大题共 4 小题,每小题 8 分,共 32 分)

31. 饭店编制定员的依据有哪些?
32. 饭店在社会中的经济作用主要表现在哪些方面?
33. 饭店规章制度的“五性”是指什么?
34. 简述饭店服务规程包含的四个要点。