

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 2 小题,每小题 10 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. 在国家的星级标准中,把_____作为饭店的核心产品。
A. 餐饮 B. 商务设施 C. 客房 D. 娱乐设施
2. _____是饭店的生命之源。
A. 客源 B. 政府部门 C. 供应源 D. 新闻源
3. 饭店管理职能是以_____的存在为基础的。
A. 管理者 B. 管理机构 C. 管理对象 D. 供应单位
4. 饭店等级链是一条
A. 权力线 B. 目标线 C. 统一线 D. 效益线
5. 饭店生产、销售、消费的同时性决定了饭店服务质量对_____的依赖性。
A. 饭店组织架构 B. 饭店工程
C. 员工素质 D. 饭店供应商
6. _____是饭店制订人力资源管理计划的基础。
A. 编制定员 B. 员工培训 C. 员工招收 D. 饭店的劳动效率
7. 饭店公共关系管理的主体是
A. 公众 B. 员工 C. 饭店 D. 媒体

8. 饭店营销要进行有效的市场细分,就必须找到科学的
- A. 细分变量 B. 统计变量 C. 营销变量 D. 饭店变量
9. 饭店物资管理的中心是
- A. 物资成本 B. 物资价格 C. 仓储 D. 物资的定额管理
10. 饭店所有的设备故障可以分为潜在故障和
- A. 参数故障 B. 实际故障 C. 功能故障 D. 充许故障

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。

二、填空题(本大题共 10 小题,每空 2 分,共 20 分)

11. 饭店是具有社会性和_____的组织。
12. 饭店的三重效益指经济效益、社会效益和_____。
13. 饭店管理者合理使用人才包括合理使用人才的理念、从严考核、使用和培养相结合和_____。
14. 饭店管理者能够有效领导、监督和_____的直接下属人数被称为组织宽度。
15. 饭店_____质量包括礼节礼貌、职业道德和服务技能等。
16. 饭店人力资源管理应对饭店的人力资源进行有效的开发、利用和_____,使其得到最优化的组合和最大限度发挥积极性。
17. 饭店信息收集的渠道可以分为内部信息收集和_____信息收集等两类。
18. 饭店营销 STP 战略中的 S 指_____。
19. 确定饭店物资消耗的定额方法包括作业研究测定法、_____和经验估算法等三种。
20. 形象识别系统(CIS)中最重要的因素是_____。

三、名词解释题(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

21. 饭店决策
22. 饭店服务质量
23. 饭店全面质量管理
24. 饭店公共关系
25. 参数故障

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)

26. 饭店管理的五大要素包括哪些?
27. 请简述饭店的组织原则。
28. 饭店组织员工培训时应遵循哪些原则?
29. 饭店营销活动具有哪些特点?
30. 饭店物资标准包括哪些内容?

五、论述题(本大题 15 分)

31. 根据所学,解释说明新媒体营销的特点以及饭店可以借助哪些新媒体开展营销?