

浙江省 2021 年 4 月高等教育自学考试

饭店管理概论试题

课程代码:00193

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

2. 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。

选择题部分

注意事项:

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。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 饭店是生产性企业,生产和销售

- A. 有形商品                      B. 无形商品                      C. 电子商务产品                      D. 可储存的产品

2. 饭店是一个城市的

- A. 基础设施                      B. 窗口                      C. 支柱                      D. 政府部门

3. 饭店管理的\_\_\_\_\_指饭店管理的对象和内容。

- A. 主体                      B. 介体                      C. 功能                      D. 客体

4. \_\_\_\_\_饭店服务质量的主体、基础和水准。

- A. 规范服务                      B. 个性服务                      C. 饭店的硬件                      D. 饭店的功能布局

5. 我国目前大部分饭店采用\_\_\_\_\_的组织结构。

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

6. 饭店个性化服务的出发点是\_\_\_\_\_的原则。

- A. 员工满意                      B. 经济效益                      C. 社会效益                      D. 顾客满意

7. \_\_\_\_\_是饭店培训工作的起点。

- A. 发现培训需求                      B. 制订培训计划  
C. 实施培训计划                      D. 评估培训效果

8. 饭店 CIS 的内容为传播饭店的

- A. 形象和经营宗旨
- B. 内在气质和外显特征
- C. 产品与价格
- D. 文化和气质

9. 饭店市场定位要求饭店从\_\_\_\_\_出发,树立区别与竞争对手的独特形象。

- A. 产品特色
- B. 服务特色
- C. 消费者
- D. 饭店形象

10. 饭店\_\_\_\_\_指对饭店物资要按照决策确定的标准采购和使用。

- A. 物资管理
- B. 物资分类
- C. 物资标准化
- D. 物资采购组织

## 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,每小题 2 分,共 20 分。

11. 饭店企业必备的生产要素包括有合法的法人资格、必备的生产要素、正常的经营活动和\_\_\_\_\_。
12. 饭店的社会作用主要体现在管理、社会文明礼貌和\_\_\_\_\_等方面有表率作用。
13. 饭店管理的目标是创造效益,其中最根本的效益是\_\_\_\_\_。
14. 饭店可以通过制作饭店组织图、划分业务界面、建立岗位责任制和\_\_\_\_\_等手段将组织结构具体化和细化。
15. 饭店全面质量管理的特点包括全过程的管理、全方位的管理、全员参与的管理和\_\_\_\_\_。
16. 饭店员工的招收应遵循公开招收、自愿报名、全面考核和\_\_\_\_\_的原则。
17. 饭店的 CIS 由 MIS、VIS 和\_\_\_\_\_等要素构成。
18. 饭店市场细分变量包括地理、人口统计、心理和\_\_\_\_\_等变量。
19. 饭店\_\_\_\_\_指饭店规定的各类物资的仓储限额。
20. 饭店设备的寿命包括物质寿命、经济寿命、折旧寿命和\_\_\_\_\_等。

### 三、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分。

21. 社会效益
22. 饭店计划
23. 饭店组织结构
24. 饭店人力资源管理
25. 饭店市场细分

**四、简答题:本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分。**

26. 什么是饭店业务的特点?
27. 科学的饭店功能布局应体现出哪些内容?
28. 饭店服务质量管理体系包括哪些内容?
29. 饭店设备日常维护保养的基本要求包括哪些?
30. 饭店物资有哪些采购方式?

**五、论述题:本大题 15 分。**

31. 根据所学,解释说明什么是组织宽度和授权原则? 饭店管理为什么需要授权?