

2022 年 10 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. PDCA 管理循环的四个阶段中,字母“D”代表的阶段是

- A. 检查                      B. 计划                      C. 实施                      D. 处理

2. 饭店的\_\_\_\_\_是饭店所有管理中最重要、也是饭店最主要的工作。

- A. 业务管理                  B. 财务管理                  C. 人力资源管理              D. 物资管理

3. 饭店中最基本、最重要、最宝贵的资源是

- A. 物资                      B. 资金                      C. 信息                      D. 人力资源

4. 产品以低于预期的价格进入市场,以期获得“薄利多销”的效果。这种定价策略是

- A. 渗透定价法                  B. 撇脂定价法                  C. 满意定价法                  D. 折扣定价法

5. 饭店集团公司或输出管理的一些大型饭店的组织结构类型主要是

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

6. 下列不符合饭店全面质量管理特点的是

- A. 全方位的管理                      B. 全过程的管理  
C. 全员参与的管理                      D. 方法统一性的管理

7. 与饭店产品的实质性特征不符的是

- A. 综合性                      B. 均质性                      C. 后效性                      D. 不可存储性

8. \_\_\_\_\_是 CIS 的策略面,是饭店的心,看不见却统率一切。

- A. VIS                      B. BIS                      C. MIS                      D. QIS

9. 下列不符合饭店规章制度“五性”的是

- A. 目标性                      B. 规范性                      C. 发展性                      D. 随机性

10. \_\_\_\_\_是根据饭店的组织机构、岗位设置以及岗位职责的要求,结合饭店各岗位的工作量、工作班次、劳动效率和员工出勤情况等因素来确定不同岗位所需人员数量的编制定员方法。

- A. 效率定员法                      B. 比例定员法                      C. 设备定员法                      D. 岗位定员法

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. 饭店所提供服务的使用价值适合和满足宾客需要的程度高低即体现了饭店服务质量的优劣。

12. 对整进零出的物资在发货时尽量做到精确度量衡,精确发货,使物资在发货环节上避免损耗。

13. 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。

14. 在国家的星级标准中,把餐饮作为饭店的核心产品。

15. 饭店业能够刺激和引导国内消费,拉动内需的增长。

16. 饭店员工的人生效益与饭店的经济效益没有直接关联,无需引起重视。

17. 个性化服务要根据饭店的等级而因店施用,有限服务的饭店要尽量做到个性化服务。

18. 另辟蹊径式的定位是指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。

19. 若在饭店形象坐标图上的区域特征为知名度低、美誉度高,则该饭店形象宣传力度不够,属于小家碧玉型饭店。

20. 必备项目是饭店进入相应星级的准入条件,如果必备项目的某一项缺失,就可以“一项否决”,使饭店失去评星资格。

## 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. 饭店管理是一种活动,这种活动是以管理者为主体,以市场和饭店为对象,以\_\_\_\_\_为主要过程,以\_\_\_\_\_为目的,以管理者执行管理职能为主要形式。
22. 职业培训通常有岗前培训、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_等几种。
23. 创建绿色饭店可以从“4R”入手加强废物的处理与控制,即减量化、再使用、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
24. 在协调各方关系时,公关人员应遵循以下原则:平等,互利,双向调节,\_\_\_\_\_,\_\_\_\_\_。
25. 广义上的饭店服务质量包含着组成饭店服务的四要素,即设备设施、实物产品、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_的质量。
26. 饭店在发放各类物资时,应遵循的基本程序是点交、清理、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。

### 四、名词解释题:本大题共 4 小题,每小题 4 分,共 16 分。

27. 创造顾客
28. 仓储定额
29. 不允许故障
30. 饭店公共关系

### 五、简答题:本大题共 4 小题,每小题 8 分,共 32 分。

31. 简述饭店企业要具备的企业要素。
32. 造成饭店不团结的因素主要有哪些?
33. 简述饭店营销活动的特点。
34. 饭店应遵循哪些合理用人的原则?