A. 物质资源

2023年4月高等教育自学考试

饭店管理概论试题

课程代码:00193

			\$案涂、写在答题纸上。 程名称、姓名、准考证号	号用黑色字迹的签字笔或钢笔	
填	写在答题纸规定的位	<u>·</u> 置上。			
		选	择题部分		
注	≘意事项:				
	每小题选出答案局	言,用 2B 铅笔把答是	 	标号涂黑。如需改动,用橡皮	
擦	平净后,再选涂其他	答案标号。不能答在	在试题卷上。		
_			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				
1.	由于饭店业务的独立	性,对员工行为有_	的要求。		
	A. 依赖性	B. 有限性	C. 完全性	D. 自我制约性	
2.	饭店要合法经营,首约	先要向 有工商	商登记的关系。		
	A. 工商行政管理部门]	B. 税务管理部门		
	C. 公安部门		D. 旅游管理部门		
3.	饭店员工的人生效益	i 指员工可以得到的			
	A. 回报价值的总和		B. 回报财富总和		
C. 幸福感总和			D. 职业成长与发	展总和	
4. 饭店的 就是把饭店和各部门的业务组织并运营起来, 使饭店能				医饭店能够接待宾客,使宾客在	
	饭店能够得到满意的	J产品。			
	A. 业务决策	B. 业务构成	C. 服务管理	D. 业务运行组织	
5. 饭店企业在发展连锁或开拓新领域时倾向于采用 的组织结构。					
	A. 直线职能制	B. 直线制	C. 矩阵型	D. 事业部制	
6是饭店个性化服务的出发点。					
	A. 设施设备	B. 饭店员工	C. 顾客满意	D. 服务质量	
7.	是饭店管理中	最基本、最重要、最	宝贵的资源。		

B. 人力资源 C. 时间资源 D. 空间资源

00193# 饭店管理概论试题 第 1 页(共 3 页)

8. 饭店的通过各种符号传递饭店的理念和活动。							
A. 行为识别系统		B. 理念识别系统					
C. 视觉识别系统		D. 形象识别系统					
9. 饭店集团对物资一般采用采购的方式,以降低成本。							
A. 分散	B. 标准	C. 集中	D. 面谈				
10							
A. 经济寿命	B. 物质寿命	C. 技术寿命	D. 折旧寿命				
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 15 小题,每小题 1 分,共 15 分。							
11. 饭店内仓库的盘点一般包括日常盘点、定期盘点和。							
12. 饭店应在社会文明礼貌和上起到表率作用。							
13. 饭店管理的三重效益包括、社会效益和员工的人生效益。							
14. 根据法约尔的管理职能说,管理就是实行、组织、指挥、协调和控制职能。							
15							
16. 业务时序组织指按照各项业务具体作业组成部分在时间先后上的排列时序及各项业务进							
展的来组织业务过程。							
17. 饭店的							
18. 饭店无形产品质量指饭店提供的的使用价值的质量。							
19. 饭店员工培训的原则包括培训对象的全员性、培训内容的、培训方法的灵活性和培							
训时机的合理性。							
20. 饭店的编制定员的常用方法包括岗位定员法、设备定员法、和效率定员法。							
21. 饭店形象现状可以通过、知名度指标、美誉度指标等三个指标来衡量。							
22. 饭店在经营过程中,可以通过开展形形色色的活动,把饭店抽象的理念外化、动化,							
让公众感到饭店内在思想与外在行动的统一。							
23. 宾客满意营销理论指饭店效益的增长和宾客所获得的是一致的。							
24. 饭店各部门通过掌握设备的最基本情况。							
25. 饭店能源管理主要包括建立完整的能源计量体系和。							
00193# 饭店管理概论试题 第 2 页(共 3 页)							

- 三、名词解释题:本大题共5小题,每小题4分,共20分。
- 26. 饭店产权
- 27. 饭店计划
- 28. 饭店组织结构
- 29. 饭店产品
- 30. 询价

四、简答题:本大题共5小题,每小题6分,共30分。

- 31. 饭店有哪些客源类型?
- 32. 饭店业务的构成包括哪些方面?
- 33. 系统原则体现了饭店组织的哪些特点?
- 34. 什么是饭店的 CIS?
- 35. 饭店设备日常维护的要求包括哪些?

五、论述题:本大题 15 分。

36. 饭店形象具有哪些特征?应如何正确认识?