

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

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. 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,首先要向_____有工商登记的关系。
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,使饭店能够接待宾客,使宾客在饭店能够得到满意的产品。
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。
A. 物质资源 B. 人力资源 C. 时间资源 D. 空间资源

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？