


中国十大品牌教育集团 中国十佳网络教育机构



- 自考名师全程视频授课，图像、声音、文字同步传输，享受身临其境的教学效果；
- 权威专家在线答疑，提交到答疑板的问题在 24 小时内即可得到满意答复；
- 课件自报名之日起可反复观看不限时间、地点、次数，直到当期考试结束后一周关闭；
- 付费学员赠送 1G 超大容量电子信箱；及时、全面、权威的自考资讯全天 24 小时滚动更新；
- 一次性付费满 300 元，即可享受九折优惠；累计实际交费金额 500 元或支付 80 元会员费，可成为银卡会员，购课享受八折优惠；累计实际交费金额 1000 元或支付 200 元会员费，可成为金卡会员，购课享受七折优惠（以上须在同一学员代码下）；

**英语/高等数学预备班：**英语从英文字母发音、国际音标、基本语法、常用词汇、阅读、写作等角度开展教学；数学针对有仅有高中入学水平的数学基础的同学开设。通过知识点精讲、经典例题详解、在线模拟测验，有针对性而快速的提高考生数学水平。[立即报名！](#)

**基础学习班：**依据全新考试教材和大纲，由辅导老师对教材及考试中所涉及的知识进行全面、系统讲解，使考生从整体上把握该学科的体系，准确把握考试的重点、难点、考点所在，为顺利通过考试做好知识上、技巧上的准备。[立即报名！](#)

**冲刺串讲班：**结合历年试题特点及命题趋势，规划考试重点内容，讲解答题思路，传授胜战技巧，为考生指出题眼，提供押题参考。配合高质量全真模拟试题，让学员体验实战，准确地把握考试方向、将已掌握的应试知识融会贯通，并做到举一反三。[立即报名！](#)

**习题班：**自考 365 网校与北大燕园合作推出，共计 390 门课程，均涵盖该课程全部考点、难点，在线测试系统按照考试难度要求自动组卷、全程在线测试、提交后自动判定成绩。我们相信经过反复练习定能使您迅速提升应试能力，使您考试梦想成真！[立即报名！](#)

**论文答辩与毕业申请指导班：**来自主考院校的指导老师全程视频授课，系统阐述申报自考论文的时间、论文的选题、论文的格式及内容、与导师的沟通技巧等，并提供论文范例供学员参考。[立即报名！](#)

**自考实验班：**针对高难科目开设，签协议，不及格退还学费。全国限量招生，报名咨询 010-82335555 [立即报名！](#)

## 浙江省 2008 年 4 月高等教育自学考试 饭店管理概论试题

课程代码：00193

本试卷分 A、B 卷，使用 1999 年版本教材的考生请做 A 卷，使用 2004 年版本教材的考生请做 B 卷；若 A、B 两卷都做的，以 B 卷记分。

### A 卷

#### 一、单项选择题(本大题共 10 小题，每小题 2 分，共 20 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 团体客人用餐单是前厅\_\_\_\_\_用的表单。( )  
A. 与其它部门沟通协调  
B. 上交给上级部门  
C. 本部门  
D. 上交给财务部门
2. 下列属于员工集体福利的是( )  
A. 带薪年假  
B. 员工制服  
C. 养老保险  
D. 工龄补贴
3. 一般情况下，床单的长和宽要多出床垫规格的( )

- A.30~40 厘米  
B.40~50 厘米  
C.50~60 厘米  
D.60~70 厘米
- 4.\_\_\_\_\_是饭店的关键设备,一旦发生故障,将直接影响饭店的经营。( )  
A.机电设备  
B.电子设备  
C.信息设备  
D.动能动力设备
- 5.对食品的解冻,应有正确的方法,自然解冻温度应控制在\_\_\_\_\_左右。( )  
A.8℃  
B.15℃  
C.22℃  
D.26℃
- 6.以下属于康体休闲的项目是( )  
A.网球  
B.温泉浴  
C.棋牌游戏  
D.人工按摩
- 7.POS 系统是( )  
A.总经理查询系统  
B.视频点播系统  
C.考勤机系统  
D.收款机系统
- 8.对客房部新员工进行客房清扫规范标准、程序和技能、技巧方面的培训,属于( )  
A.指导性培训  
B.补救性培训  
C.一般性入门培训  
D.专业性入门培训
- 9.目前饭店业就客房清卫人员与客房清扫数有一个公认的比例,高档饭店应为( )  
A.1 : 10  
B.1 : 12  
C.1 : 14  
D.1 : 17
- 10.一般来说,衡量厨房生产能力和接待规模的是( )  
A.炉灶数量  
B.餐位数量  
C.顾客数量  
D.厨房员工数量

## 二、填空题(本大题共 17 小题,每空 1 分,共 20 分)

请在每小题的空格中填上正确答案。错填、不填均无分。

- 11.国际上一般按照每个标准间的\_\_\_\_\_ ,将饭店划分为中低档饭店、中档饭店和豪华饭店。
- 12.在宴会服务中,当客人吃完饭后,服务员应收去除\_\_\_\_\_以外的餐具,上水果刀叉、水果。
- 13.在岗位工资方案中,以一定的标准对员工进行考核,根据员工的工作实绩发放的工资称为\_\_\_\_\_。
- 14.饭店客房的理论成本是出租率达到\_\_\_\_\_时发生的客房总成本,除以饭店可供出租的客房总数得出的平均成本。
- 15.长期订货法即供应商按合同,以固定的\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_向饭店供应规定数量的原料。
- 16.舞厅中的 DJ 指的是\_\_\_\_\_ ,主要负责播放歌曲及控制灯光。
- 17.在用布件是指投入日常使用以及供\_\_\_\_\_的那部分布件。



- C.商业饭店时期 D.现代饭店时期
- 2.在饭店各种组织形式中,\_\_\_\_\_的优点是能充分利用专业管理人员的特长,发挥职能机构的专业管理作用,不足之处是容易造成分工过细和多头领导。( )
- A.直线制 B.职能制  
C.直线—职能制 D.矩阵式
- 3.前台促销的重点在于促销( )
- A.高价房 B.标准房  
C.豪华套房 D.单人房
- 4.以下\_\_\_\_\_是以饭店所期望达到的一定利润目标为基础、以收回业主投资为目标的一种定价方法。( )
- A.拇指定价法 B.赫伯特定价法  
C.直觉评定法 D.盈亏平衡定价法
- 5.客房服务中心为现代饭店行业中客房服务的一种较为流行的组织形式,相对于楼层服务台,其优点是( )
- A.能够更为快速地给顾客提供服务 B.可以加快退房时的查房速度  
C.有利于节约人力成本 D.可以及时发现楼层中的不安全因素
- 6.以下属于客房多次性消耗品的是( )
- A.卫生袋 B.宣传品  
C.送房服务菜单 D.烟灰缸
- 7.为避免客人久等,一般第一道菜的出菜时间不能超过\_\_\_\_\_分钟。( )
- A.10 B.15  
C.20 D.30
- 8.根据旅游饭店星级评定要求,\_\_\_\_\_星级以上饭店的厨房墙壁必须全部用瓷砖贴面,从墙脚到天花板。( )
- A.一 B.二  
C.三 D.四
- 9.以下不属于饭店设备投资特点的是( )
- A.投资金额大 B.投资回收期长  
C.设备更新周期长 D.变现能力差
- 10.晋级培训是一种\_\_\_\_\_,它是指饭店员工提拔到更高职位前,为使能力、知识达到新职位的要求而进行的培训活动。( )
- A.入门培训 B.补救性培训  
C.指导性培训 D.转岗培训

## 二、填空题(本大题共 13 小题,每空 1 分,共 20 分)

请在每小题的空格中填上正确答案。错填、不填均无分。

- 1.世界饭店业的发展其组织形式越来越趋于集团化,世界上最早的 3 家著名饭店集团是斯坦特拉、\_\_\_\_\_和

- \_\_\_\_\_。
- 2.饭店的计划系统一般由经营计划和计划指标两大部分组成，其中\_\_\_\_\_是用来反映饭店在一定时期内经营管理所要达到的目标和水平。
  - 3.从饭店管理人员的角度出发，服务意识应从两个方面来看：一是为宾客服务的意识，二是\_\_\_\_\_的意识。
  - 4.饭店中职工行使民主管理权力的机构是\_\_\_\_\_，它是饭店实行民主管理的基本形式。
  - 5.房价分析往往通过各项经营指标的计算来进行，在各项经营指标中，\_\_\_\_\_与\_\_\_\_\_是一项混合型的统计指标，现已成为了一项重要的行业统计数据指标。
  - 6.饭店客房设备的日常工作主要分为两个部分：\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
  - 7.客房的清洁计划可以通过两种形式来安排，其中\_\_\_\_\_是客房部制定清洁计划常用的一种方法。
  - 8.餐厅的气氛包括两个主要部分：一是\_\_\_\_\_，如餐厅位置、外观、内部装潢等；二是\_\_\_\_\_，如服务人员的态度、礼节、能力等。
  - 9.鸡尾酒通常分为长饮、短饮或\_\_\_\_\_。
  - 10.饭店娱乐的类型主要有\_\_\_\_\_、保健休闲和娱乐项目三种，其中\_\_\_\_\_是一种被动休闲方式。
  - 11.现代饭店大多采用\_\_\_\_\_系统来创造舒适的室内空气环境，是饭店最重要的设备系统。
  - 12.饭店员工的培训工作一般由\_\_\_\_\_部门和\_\_\_\_\_部门一起负责完成。
  - 13.电子商务可以在多个环节实现，由此也可将其划分为\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和电子商务三个层次。

### 三、名词解释(本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分)

- 1.会议饭店
- 2.饭店管理
- 3.客史档案
- 4.客房服务
- 5.设备综合管理

### 四、简答题(本大题共 4 小题，共 25 分)

- 1.饭店组织管理中正确、合理的授权有何积极意义？（6分）
- 2.饭店经营预算有何意义与作用？它的编制过程一般包括哪些内容？（7分）
- 3.简述菜单内容设计时应遵循的原则。（6分）
- 4.为什么饭店安全管理中尤其要强调消防管理？（6分）

### 五、论述题(本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分)

- 1.试述饭店应如何做好能源管理工作？
- 2.请分析一下饭店员工考核对于饭店人事管理的重要性。