


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 7 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、填空题(本大题共 15 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.饭店联号集团的成员,可以分享集团比较成熟的管理技术、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、服务流程和市场信息等等资料。
- 2.如果同行已采取降价措施,则饭店不宜采取\_\_\_\_\_,因为这不一定会使出租率提高,不一定能使经营利润增加。
- 3.前厅表单格式为表格类的主要有:计数值表格、\_\_\_\_\_和事实数据表格。
- 4.饭店客房部组织结构的设置没有统一的模式,主要是根据饭店的\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_决定的。
- 5.客房设备的保养主要在于\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。



- A.清洁卫生工作和接待混杂  
B.客房楼面设立服务台  
C.客房部下设客房中心  
D.贴身管家服务
- 7.床上布件、卫生间布件多选用\_\_\_\_\_质地的布料。( )  
A.棉化纤  
B.化纤  
C.棉麻  
D.全棉
- 8.\_\_\_\_\_是直接为客人服务的业务过程,主要包括备餐间业务组织、餐厅服务和结账收款等活动。( )  
A.食品原料的采购供应  
B.厨房生产过程  
C.餐厅销售服务工作  
D.销售分析和成本核算
- 9.餐饮原料采购的合理价格,原则上是指\_\_\_\_\_的价格。( )  
A.批发价  
B.零售价  
C.最低价  
D.低于市场价
- 10.随着设备的不断使用,维持费用将会增加,设备的技术状况会不断劣化,所以,过分延长设备的\_\_\_\_\_在经济上、技术上是不合理的。( )  
A.物质寿命  
B.技术寿命  
C.经济寿命  
D.折旧寿命

### 三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

1. 表单管理法
2. 中心厨房模式
3. 渐发性故障
4. 补救性培训
5. 投资回收定价法

### 四、简答题(本大题共 4 小题,第 1、2、3 小题每题 6 分,第 4 小题 7 分,共 25 分)

1. 财产安全管理主要包括哪些内容?
2. 饭店计算机管理系统供应商应该提供哪些支持和维护?
3. 星级评定中有哪些基本原则?
4. 饭店酒吧的设计要求是什么?

### 五、论述题(本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

1. 试论述厨房管理的基本管理目标。
2. 谈谈配备客房部人员时应考虑的因素及其如何配置。

## B 卷

### 一、单项选择题(本大题共 15 小题,每小题 2 分,共 30 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



- C.昏暗 D.靠门
- 11.饭店电梯按用途划分为客用电梯和( )
- A.服务电梯 B.员工电梯  
C.货运电梯 D.消防电梯
- 12.计件工资的基本计算公式是: ( )
- A.员工应得的计件工资=工作的件数×每件工作的单价  
B.员工应得的计件工资=工作的件数×工作数总价  
C.员工应得的计件工资=工作的件数×工作时间  
D.员工应得的计件工资=工作时间×工作数总价
- 13.饭店安全管理关系到饭店内所有顾客的生命财产安全,是饭店\_\_\_\_\_的重要组成部分。( )
- A.财产 B.效益  
C.产品 D.经营
- 14.饭店应制定消防疏散演习的制度,\_\_\_\_\_定期举办员工消防疏散演习。( )
- A.每天 B.每月  
C.每季 D.每年
- 15.计算机系统的容量至少应能满足日常操作需要,并能贮存\_\_\_\_\_年的客史资料等数据。( )
- A.1~3 B.3~5  
C.5~8 D.10

## 二、多项选择题(本大题共 6 小题,每小题 2 分,共 12 分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两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、少选或未选均无分。

- 1.饭店业务管理的主要内容有( )
- A.服务质量管理 B.物资管理  
C.成本控制 D.素质管理  
E.营销管理
- 2.有效的饭店计划对于饭店的生存与发展起着关键性的作用。下列哪些不属于饭店计划的作用( )
- A.饭店计划有实现目标的作用 B.饭店计划有指引方向的作用  
C.饭店计划有降低经营风险的作用 D.饭店计划有提高效益的作用  
E.饭店计划有加强控制的作用
- 3.饭店客房内所配备的客用设备,包括( )
- A.家具 B.电话机  
C.卫生洁具 D.吹风机

E.吸尘器

4.健身房服务的环境、卫生标准应具备( )

- A.各通道设有指示牌
- B.应有充足照明
- C.室内温度控制在 22~25℃
- D.各处无蛛网灰尘
- E.客用品一客一消毒

5.设备维护保养的基本内容是( )

- A.整齐
- B.安全
- C.制度
- D.严谨
- E.润滑

6.成功安全工作的关键在于( )

- A.巡逻
- B.观察
- C.预防
- D.检查
- E.防止

### 三、名词解释(本大题共 5 小题, 每小题 4 分, 共 20 分)

- 1.走动管理法
- 2.零基预算
- 3.零点餐厅
- 4.供热系统
- 5.温感式探测器

### 四、简答题(本大题共 4 小题, 每小题 5 分, 共 20 分)

- 1.简述饭店组织机构建设必须遵循的最基本原则。
- 2.如何做好客房内设施设备的维修与管理?
- 3.酒吧气氛如何来营造?
- 4.怎样预防因员工流动而产生临时缺人的情况?

### 五、论述题(本大题共 2 小题, 第 1 小题 8 分, 第 2 小题 10 分, 共 18 分)

- 1.试述饭店组织授权的程序。
- 2.试述饭店岗位工资设计的方法。