

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！](#)

**真题串讲班** 教育部考试中心已经启动了自考的国家题库建设，熟练掌握自考历年真题成为顺利通过考试的保障之一。自考 365 网校与权威自考辅导专家合作，推出真题串讲班网上辅导课程。通过对课程的整体情况分析及近 3 次考试的真题讲解，全面梳理考试中经常出现的知识点，并对重点难点问题配合典型例题扩展讲解。串讲班课程在考前一个月左右开通。[立即报名！](#)

**习题班** 自考 365 网校与北大燕园合作推出，每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！](#)

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

**自考精品班** 全力打造专属于学员个人的辅导计划，学员自入学当天便开始享受专属于自己的个性化辅导课程，专职教学辅导老师及班主任全程跟踪学员的学习情况，随时调整辅导方案，以保证学习计划的有效进行。帮助学员克服可能出现的学习上的怠倦、不良情绪的影响等情况。坚定考试必胜信念，并以最适合自己的方式，在短时间内掌握考试内容，全面提升学员的考试通过率。我们承诺，当期考试不通过，下期学费减半！[立即报名！](#)

## 浙江省 2009 年 7 月高等教育自学考试

### 饭店管理概论试题

课程代码：00193

#### 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. 西方饭店业的发展大体上分为四个阶段，其顺序应为（ ）

- A. 客棧时期—商业饭店时期—大饭店时期—现代饭店时期
- B. 大饭店时期—客棧时期—商业饭店时期—现代饭店时期
- C. 客棧时期—大饭店时期—商业饭店时期—现代饭店时期
- D. 客棧时期—大饭店时期—现代饭店时期—商业饭店时期

2. 现代饭店管理离不开计划、组织、指挥、协调和控制五大职能，其中，\_\_\_\_\_的发挥能使各部门的活动互相衔接、互相配合、互相制约和互相促进，确保饭店有序地运转。（ ）

- A.计划职能  
C.指挥职能
- B.组织职能  
D.协调职能
- 3.饭店内部的规章制度一般可分为基本制度、经济责任制和工作制度,以下\_\_\_\_\_是属于饭店的基本制度。( )
- A.总经理负责制  
C.服务规程
- B.岗位责任制  
D.操作制度
- 4.通过\_\_\_\_\_这一指标的计算,可以对饭店的创收能力进行公正的衡量,可以对饭店现有的价格体系进行综合的评价。( )
- A.客房入住率  
C.单房产值
- B.平均房价  
D.人均客房收入
- 5.西餐常见的服务方式中,\_\_\_\_\_是比较流行的一种西餐服务方式,目前欧美各国的豪华饭店大多采用这种方式。( )
- A.法式服务  
C.英式服务
- B.俄式服务  
D.美式服务
- 6.给客人送杯具时手指应远离杯口,手握杯具\_\_\_\_\_以下或杯脚。( )
- A.4/5  
C.2/3
- B.3/4  
D.1/2
- 7.以下属于饭店设备计划外维修的是( )
- A.紧急维修  
C.改善性维修
- B.巡检维修  
D.定期维修
- 8.以下几种福利措施中\_\_\_\_\_是属于福利措施中的货币性福利。( )
- A.退休金  
C.带薪年假
- B.佣金  
D.工作餐
- 9.在饭店安全管理中,\_\_\_\_\_是最为重要的内容。( )
- A.治安管理  
C.消防管理
- B.财产管理  
D.人身安全管理
- 10.计算机管理系统由前台和后台两大部分组成,其中\_\_\_\_\_属于前台系统使用范围。( )
- A.客房中心  
C.仓库
- B.人事业务  
D.财务

## 二、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.根据客源市场的特点划分,可以将饭店划分为商务饭店、\_\_\_\_\_、度假型饭店、会议饭店、综合型饭店,其中\_\_\_\_\_目前在我国占有绝大多数。
- 2.科学管理理论形成于 19 世纪末至 20 世纪初,代表人物是泰勒和费约尔,其中\_\_\_\_\_是把管理行为系统化的第一人,对管理科学的发展贡献很大。
- 3.传统的饭店组织形式包括直线制、职能制、直线一职能制三种,其中\_\_\_\_\_是绝大多数饭店采用的组织形式。
- 4.授权就是上层管理者将自己拥有的一部分责任以及与之相对应的权力授予下属。授权的一条重要原则就是\_\_\_\_\_,权力不可过大,也不可过小。
- 5.饭店的长期计划期限一般是\_\_\_\_\_年。中期计划是基于长期计划而制定的,指饭店一年内的经营管理计划,因此也可称为\_\_\_\_\_。
- 6.房价制定的方法多种多样,一般有以\_\_\_\_\_为中心、以需求为中心、以及以\_\_\_\_\_为中心三个大类的定价方法。
- 7.客房服务人员数量配备一般按以下程序进行:\_\_\_\_\_——确定工作班次——确定饭店在具体客房出租率下所需的员工数。

8. 餐饮企业在进行菜肴创新时可采用的方法有：对现在菜肴进行改革、增加菜肴花色品种、\_\_\_\_\_、外延餐饮产品创新。
9. 中餐早餐服务的销售方式有两种，其中\_\_\_\_\_方式比较适用于团体、会议客人包餐服务。
10. 饭店健身房的管理主要涉及到布局、\_\_\_\_\_及器材的选用、对客服务等问题。
11. 饭店歌舞厅中舞台的设计有许多种，常见的有\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和一侧式。
12. 饭店设备投资决策的根本目的是提高利润和\_\_\_\_\_。
13. 饭店做好能源管理工作，实现节约能源的主要途径有两个：\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
14. 饭店人员招聘录用一般采用\_\_\_\_\_、利用媒体招聘和劳务市场与中介机构等形式。
15. 入门培训一般是指新员工上岗前为了适应新的工作需要而进行的各种培训活动，遵循“\_\_\_\_\_”的原则，目的是为了
- 提高人员素质，尽快适应工作需要。

### 三、名词解释(本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分)

1. 商务饭店
2. 走动管理法
3. 饭店组织个性
4. 饭店能源管理
5. 计时工资

### 四、简答题(本大题共 4 小题，共 25 分)

1. 什么是计划目标管理法？使用这种管理方法一般采用怎么样的步骤？（6 分）
2. 简述饭店前厅预订销售的七个步骤。（7 分）
3. 什么是饭店设备？现代饭店设备有什么特点？（6 分）
4. 简述饭店员工培训工作的重要性。（6 分）

### 五、论述题(本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分)

1. 如果你是一名客房部经理，请谈谈你将如何控制好客房棉织品的损耗。
2. 试述厨房生产质量的管理。