

中国十大品牌教育集团 中国十佳网络教育机构

☑ 上市公司 实力雄厚 品牌保证	☑ 权威师资阵容 强大教学团队
☑ 历次学员极高考通过率 辅导效果有保证	☑ 辅导紧跟命题 考点一网打尽
☑ 辅导名师亲自编写习题与模拟试题 直击考试精髓	☑ 专家24小时在线答疑 疑难问题迎刃而解
☑ 资讯、辅导、资料、答疑 全程一站式服务	☑ 随报随学 反复听课 足不出户尽享优质服务

开设班次: (请点击相应班次查看班次介绍)

基础班	串讲班	精品班	套餐班	实验班	习题班	高等数学预备班	英语零起点班
-----	-----	-----	-----	-----	-----	---------	--------

网校推荐课程:

思想道德修养与法律基础	马克思主义基本原理概论	大学语文	中国近现代史纲要
经济法概论(财经类)	英语(一)	英语(二)	线性代数(经管类)
高等数学(工专)	高等数学(一)	线性代数	政治经济学(财经类)
概率论与数理统计(经管类)	计算机应用基础	毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想概论	

[更多辅导专业及课程>>](#)

[课程试听>>](#)

[我要报名>>](#)

浙江省2010年4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、多选或未选均无分。

- 1.我国_____开始执行旅游涉外饭店星级评定标准, 对饭店的“硬件”与“软件”进行综合评定, 分出档次, 定出标准。()
A.1978年
B.1980年
C.1983年
D.1988年
- 2.饭店管理制度是饭店所有员工都应共同自觉遵守的内部法规, 制约着人们的行动, 引导着人们的行为。因此, 管理制度是_____的基础。()
A.管理、服务
B.指挥、协调
C.检查、考核
D.经营、效益
- 3.从我国饭店组织的实际情况看, 一般认为, 一个饭店管理者, 直接管辖的下属应是_____个人。()
A.5-6
B.6-7
C.7-8
D.8-9
- 4.很多饭店管理集团与大饭店编制的长期经营预算, 一般期限为_____年。()
A.3
B.5
C.8
D.10
- 5.饭店会根据市场需求的变化, 对房价进行相应的调整。饭店在降低房价时不应采取的方法是()

- A.采用短期促销的方法
B.采取客房升级的方法
C.采取降低客房设施的方法
D.采用包价的方法
- 6.客房内的玻璃杯在正常情况下，至少需要储备 3 个标准量，由于玻璃杯的特殊性，一般需要增加储备_____标准量的玻璃杯。()
- A.1—2 个
B.2—3 个
C.3—4 个
D.4—5 个
- 7.咖啡厅的餐位面积大小一般在_____ (m²/餐位) 之间。()
- A.1.0~1.2
B.1.2~1.4
C.1.4~1.6
D.1.6~1.8
- 8.按照标准，食品干藏仓库的空气每小时应交换_____次。()
- A.1
B.2
C.3
D.4
- 9.桑拿浴室及按摩室的规模可根据饭店的客房接待能力确定，一般可按客房床位数的_____计算。()
- A.1%~3%
B.3%~5%
C.5%~8%
D.8%~10%
- 10.饭店在运营中，水电油汽的能源消耗高，能源成本的费用约占饭店营业收入的()
- A.5%~10%
B.5%~12%
C.6%~12%
D.6%~14%
- 11.设备实际故障按发生的性质可分为渐发性故障和()
- A.管理性故障
B.突发性故障
C.功能性故障
D.参数性故障
- 12.要减少服务商品所存在的差异性特点，把服务质量稳定在预期的范围内，唯一有效的途径就是()
- A.劳动能力
B.劳动效率
C.挖掘潜力
D.培训
- 13.饭店安全委员会_____对饭店安全情况进行例行检查并召开例会，对发现的问题进行跟进。()
- A.每天
B.每月
C.每季
D.每年
- 14.前台软件系统包括了客人活动的所有内容，是饭店管理系统最为_____的组成部分。()
- A.主要
B.重要
C.明确
D.显著
- 15.网上贺卡经济、快捷、_____，可制作性强，也是一种很好的问候方式。()
- A.动感鲜明
B.节约
C.简单
D.方便

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.现代饭店管理的基本理念包含()
A.经营观念 B.质量观念
C.服务观念 D.法治观念
E.战略观念
- 2.制定餐饮部的分类目标及执行计划，应包括_____等方面的计划。()
A.餐饮营业收入 B.餐饮成本率
C.餐厅人员配置 D.服务质量控制
E.员工培训
- 3.客房服务的主要内容包括：()
A.顾客迎接的准备工作 B.顾客住店期间的日常服务
C.楼层服务台的设置工作 D.顾客在离店时的服务工作
E.客史档案的建立工作
- 4.酒单由_____组成。()
A.名称 B.产地
C.数量 D.价格
E.说明
- 5.员工考核是人事管理中_____的重要依据。()
A.招聘 B.奖惩
C.升降 D.调配
E.培训
- 6.完整的电子商务应该是能够利用因特网络进行全部的贸易活动，即在网上将_____完整地实现。()
A.信息流 B.商流
C.资金流 D.物流
E.广告

三、名词解释(本大题共 5 小题，每小题 4 分，共 20 分)

- 1.饭店非正式组织
- 2.高价房
- 3.菜单
- 4.设备使用寿命
- 5.信息传递

四、简答题(本大题共 4 小题, 每小题 5 分, 共 20 分)

1. 饭店计划的编制包括哪些程序?
2. 餐饮经营管理的目的具体有哪些?
3. 在正常运行条件下, 如何保证乘客能安全地进出轿厢搭乘电梯?
4. 简述员工考核的重要作用。

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. 建立健全饭店治安管理制度应做好哪些环节?
2. 试述酒吧服务员的主要职责。

自考 365
www.zikao365.com

