

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 上市公司 实力雄厚 品牌保证         | <input checked="" type="checkbox"/> 权威师资阵容 强大教学团队         |
| <input checked="" type="checkbox"/> 历次学员极高考通过率 辅导效果有保证     | <input checked="" type="checkbox"/> 辅导紧跟命题 考点一网打尽         |
| <input checked="" type="checkbox"/> 辅导名师亲自编写习题与模拟试题 直击考试精髓 | <input checked="" type="checkbox"/> 专家 24 小时在线答疑 疑难问题迎刃而解 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 资讯、辅导、资料、答疑 全程一站式服务    | <input checked="" type="checkbox"/> 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 2011 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 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。

- 按照饭店的规模大小分, 可以把饭店分为小型饭店、中型饭店和大型饭店, 其中中型饭店一般拥有\_\_\_\_\_间客房。  
( )  
A. 50—200  
B. 200—500  
C. 200—600  
D. 300—800
- 前厅部的各个岗位都有明确的岗位分工, 其中\_\_\_\_\_是饭店联系顾客的纽带, 为顾客提供个性化的服务, 提高顾客在饭店居停期间的满意度。( )  
A. 前厅部经理  
B. 前厅部副经理  
C. 前台接待员  
D. 大堂副理
- 以下适合于零点餐厅, 且简单、快捷的一种西餐服务方式是( )  
A. 法式服务  
B. 俄式服务  
C. 美式服务  
D. 英式服务
- 假定某饭店的客房数量为 200 间, 每天固定成本是 12000 元, 每卖出一间房所增加的可变成本是 20 元, 平均房价是 140 元。那么这个饭店的盈亏平衡点是( )  
A. 50 间  
B. 7000 元  
C. 100 间  
D. 12000 元
- 以下属于客房用品中一次性消耗品的是( )

- A. 纸篓  
B. 顾客意见表  
C. 毛巾  
D. 托盘
6. \_\_\_\_\_是能考核设备维修管理的一项重要的技术性指标。( )  
A. 设备完好率  
B. 单位工程维修费用  
C. 人均维修率  
D. 万元营收维修费
7. 以下属于康体休闲项目的是 ( )  
A. 桑拿浴  
B. 按摩  
C. 棋牌游戏  
D. 保龄球
8. 在各种工资种类中\_\_\_\_\_相对更有利于激发员工提高工作效率。( )  
A. 计时工资  
B. 计件工资  
C. 协议工资  
D. 岗位工资
9. 以下属于顾客操作设备的有( )  
A. 自动叫醒服务  
B. 电子留言系统  
C. 房内娱乐系统  
D. 能源管理系统
10. 以下选项中与饭店能源管理应遵循的合理使用原则相违背的是( )  
A. 不使用空调系统  
B. 加强员工的节能意识  
C. 实施能源管理计划  
D. 在饭店内推广节能经验

## 二、填空题(本大题共 15 小题, 每空 1 分, 共 20 分)

请在每小空的空格中填上正确答案。错填、不填均无分。

1. 随着社会经济的发展和消费需求的多样化以及消费水准的提高, 现代饭店已发展成为集吃、住、游、购、娱乐、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_于一体的, 能满足宾客不同需求的综合体。
2. 目前, 饭店联号集团的组合方式主要包括\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、控股经营方式、租赁方式和直接投资产权方式等。
3. 营销管理是饭店管理的核心内容, 饭店营销工作主要围绕\_\_\_\_\_和促进产品销售两个主题来展开。
4. 授权要坚持“\_\_\_\_\_”的原理。它的含义是, 当你将完成某一任务所需要的责权授予下属时, 这一任务完成好坏的最终责任还是在你这个授权人身上。
5. 对\_\_\_\_\_的估量和\_\_\_\_\_的分析是在计划形成之前必要的基础, 是制定成功计划的保障。
6. 顾客离店以后, 前厅的接待工作并没有结束。为了给顾客提供个性化的服务, 吸引更多的回头客, 前厅部还应建立\_\_\_\_\_。这项工作需要前厅员工坚持不懈的努力。
7. 房价包括房租和一个丰富的西式自助晚餐, 这种计价方式称为\_\_\_\_\_, 这种计价方式在饭店业中运用广泛。
8. 一般来说, 客房清扫时应首先清扫前厅要求提前打扫的客房; 然后做\_\_\_\_\_, 以确保前厅有房出售; 接着是清洁住客房; 最后是预期结账房。
9. 确定棉织品库存量的关键因素是\_\_\_\_\_。
10. 餐厅服务人员主要包括领座、跑菜、桌面服务员、酒水员, 其人员编制一般以\_\_\_\_\_为基础, 按效率需求来

定员，重点考虑\_\_\_\_\_。

11. 客人点选饮料后，从吧台取出饮料，注意取用饮料要使用\_\_\_\_\_，配备好杯垫等服务用品。
12. 饭店健身房一般可以划分为伸展区、\_\_\_\_\_、健美活动室、体能测试中心和更衣室等几个不同的区域。
13. 饭店的电梯按用途分为客用电梯和服务电梯。服务电梯包括\_\_\_\_\_、货梯和\_\_\_\_\_。
14. 饭店设备投资具有\_\_\_\_\_、变现能力差、投资回报期长和设备更新周期短等特点。
15. 饭店劳动力使用中的一个显著特点是劳动力使用量大且\_\_\_\_\_强，因此无论是开业还是正常经营过程都离不开人员的招聘和录用。

### 三、名词解释(本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分)

1. 饭店计划管理
2. 菜单
3. 饭店设备
4. 员工培训
5. 饭店安全

### 四、简答题(本大题共 4 小题，共 25 分)

1. 作为饭店经营管理人员应具备怎样的服务观念？（6 分）
2. 简述制定客房服务标准时应遵循的原则。（6 分）
3. 何为指导性培训？它具有什么特点？（7 分）
4. 餐饮企业的原料采购要遵循哪些原则？（6 分）

### 五、论述题(本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分)

1. 试述饭店非正式组织的特性，并分析该如何对非正式组织进行管理？
2. 饭店在采取调低房价应对市场变化时可能会引起哪些问题？我们可以采取什么办法来尽量避免这些问题的发生？