

- 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？