

- | | |
|--|---|
| <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 2012 年 4 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 2004 年版本教材的考生请做 A 卷，使用 2010 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、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. 饭店的联营方式，或称为连锁经营或集团化经营，初创于()
A. 美国 B. 日本
C. 英国 D. 法国
2. 第一家为客人提供单人间和双人间的旅馆是建立在美国波士顿的()
A. 假日饭店 B. 凯悦饭店
C. 特莱门大饭店 D. 万豪饭店
3. 美式计价饭店指客房价包括()
A. 房租及早餐 B. 房租及早、中、晚餐
C. 房租 D. 房间及任意一餐

- 4.饭店的中期计划基于长期计划制订的,指饭店在_____年内的经营管理计划。()
- A.二年内 B.三年内
C.半年内 D.一年内
- 5.礼宾一般属于饭店的()
- A.前厅部 B.客房部
C.安全部 D.餐饮部
- 6.拇指定价法是以_____为中心的饭店客房定价法。()
- A.竞争者 B.收入
C.市场 D.成本
- 7.单房产值指以饭店客房实际总收入除以_____的所得出的每间客房产生的营业收入。()
- A.客房总数 B.可供销售客房总数
C.售出的客房总数 D.入住的客房总数
- 8.西餐服务中_____被称为家庭式服务。()
- A.美式服务 B.英式服务
C.俄式服务 D.法式服务
- 9.为帮助员工尽快地适应新的工作需要,饭店人事部门一般遵循着“_____”的原则。()
- A.先培训,再上岗 B.先上岗,再培训
C.边上岗,边培训 D.不培训,先上岗
- 10.利口酒为_____,比如樱桃白兰地、薄荷酒等。()
- A.烈性酒 B.餐后甜酒
C.鸡尾酒 D.开胃酒

二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 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.以成本为中心的定价方法包括()
- A.拇指定价法 B.盈亏平衡定价法
C.赫伯特定价法 D.主观因素评分法
E.满意定价法
- 2.饭店领导确定授权范围时,需考虑的因素包括()
- A.工作的难度 B.工作量大小
C.授权对象的能力 D.工作环境
E.授权对象的素质
- 3.客房用品存量是通过_____等相关因素进行综合分析后计算确定的。()

- A.开房率
C.储物空间
E.订货周期
- 4.饭店火灾报警的自动探测器包括()
A.烟感式探测器
C.气感式探测器
E.力感式探测器
- 5.饭店前台软件系统指()
A.财务管理系统
C.餐饮管理系统
E.人事管理系统
- B.物品使用频率
D.现金状况
- B.温感式探测器
D.光感式探测器
- B.客房管理系统
D.销售管理系统

三、名词解释(本大题共 5 小题, 每小题 4 分, 共 20 分)

- 1.饭店
- 2.平均房价
- 3.点检保养
- 4.员工集体福利
- 5.设备经济寿命

四、简答题(本大题共 5 小题, 每小题 6 分, 共 30 分)

- 1.饭店经营预算编制过程包括哪几个部分?
- 2.饭店门市价有哪五种类型?
- 3.客房周期性的大清洁保养工作的主要内容是什么?
- 4.饭店集团类型包括哪些?
- 5.厨房的布局类型包括哪些?

五、论述题(本大题 20 分)

饭店可以通过哪些途径加强能源管理, 降低能耗?

B 卷

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.下列关于饭店的社会作用, 表述不正确的是()
A.饭店是社会生活的一个组成部分
B.饭店在管理和服务方面起着表率作用

- C.饭店在解决劳动就业方面发挥重要作用
D.当前我国饭店业收入约占国民生产总值的 3.8%
- 2.饭店的_____决定了饭店的体制和相应的机制，它是饭店制约管理的主要因素。()
- A.产权性质 B.投资者的目标
C.关系结构 D.产权形式
- 3.我国目前大部分的经济型饭店都采用_____组织结构。()
- A.直线职能制 B.事业部制
C.矩阵型 D.直线制
- 4.饭店通过各类大众传播媒体或内部沟通等途径，开展各类信息沟通活动来树立形象的是()
- A.社会型公关 B.宣传型公关
C.征询型公关 D.维系型公关
- 5.CIS 由三大要素组成，而且这三大要素有机结合、相互作用，其中_____是整个 CIS 最重要的要素。()
- A.BIS B.NIS
C.MIS D.VIS
- 6.饭店产品_____的特点减少了饭店营销活动产生规模效应的机会。()
- A.无形性 B.不可储存、不可运输性
C.消费的情感性 D.消费的随意性
- 7.饭店的物资三级管理体系是()
- A.饭店、财务部、采供部 B.总经理、财务部经理、采供部经理
C.物资主管部门、使用部门、使用者 D.财务部、采供部、仓库
- 8.询价是物资采购中经常使用的一种方法，其中_____这种询价方法是物资采购使用得最多，也是最常用的方法。()
- A.现场直接询价 B.电话询价
C.报价询价 D.公共信息询价
- 9.设备的_____又称自然寿命或物理寿命，它是指设备从全新状态使用开始，由于物质磨损而逐渐丧失工作性能，直到不能使用而报废为止的全部时间。()
- A.价值寿命 B.经济寿命
C.技术寿命 D.物质寿命
- 10.设备的预防维修有两种方法，即()
- A.计划维修和改善维修 B.自行维修和改善维修
C.计划维修和预知维修 D.自行维修和预知维修

二、填空题(本大题共 5 小题，每空 1 分，共 10 分)

请在每小题的空格中填上正确答案。错填、不填均无分。

- 1.饭店不管以何种形式和内容经营，最终是要达到经营目标。总括起来说，饭店经营目标有三重效益：社会效益、_____和_____。三重效益都应该在饭店经营中得到实现并互相平衡。
- 2.饭店管理客体是指饭店管理的对象和内容，是构成饭店的各种要素以及它们的_____和_____。
- 3.饭店的无形产品质量即劳务服务质量，它主要包括礼貌礼节、_____、服务态度、服务技能、服务效率和_____。
- 4.饭店形象具有客观性和主观性统一、变动性和稳定性统一、_____、_____等特征。
- 5.饭店内仓库的库存盘点方式主要有_____、定期盘点和_____三种。

三、判断题(本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分)

判断下列各题，正确的在题后括号内打“√”，错的打“×”。

- 1.饭店的存在是因为饭店的功能是社会所必需的。()
- 2.饭店的投资者为了使自己的资产能更好的保值、增值，应该以各种形式干预饭店的经营事务。()
- 3.饭店的文明礼貌有力地促进了社会相关行业形成礼貌风尚，饭店在文明礼貌方面起着表率作用。()
- 4.饭店的建筑实体要保证在最大限度内节约劳动，其中包括物化劳动和活劳动。()
- 5.饭店中的中下层管理者要安排一定的时间作现场管理，高层管理者则不需要。()
- 6.饭店的实际用工必须严格按照饭店的编制定员进行，不得经常变动。()
- 7.个性化服务就是要打破规范化服务，完全依据宾客的个性需求来提供相应的服务。()
- 8.全面质量管理(TQC)起源于 20 世纪 60 年代的美国，首先在服务性行业中应用，后推广到各行各业。()
- 9.危机管理的重点应放在危机发生前的预防，做到防患于未然。()
- 10.物资标准化要求不管哪种物资都要按决策确定的标准采购和使用。()

四、名词解释(本大题共 4 小题，每小题 4 分，共 16 分)

- 1.饭店管理主体
- 2.饭店绩效考核
- 3.饭店公共关系
- 4.饭店物资的定额管理

五、简答题(本大题共 4 小题，每小题 6 分，共 24 分)

- 1.为什么说现代饭店所追求的就是文化和品位?
- 2.请列举饭店的组织原则。
- 3.请简述饭店服务质量的特点。
- 4.饭店人力资源管理的内容具体有哪些?

六、论述题(本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分)

- 1.试述如何才能保证饭店决策的科学性?
- 2.什么是饭店营销联盟?饭店开展营销联盟主要有哪些具体的方式?