

2022年10月高等教育自学考试福建省统一命题考试

饭店管理概论

(课程代码 00193)

注意事项:

1. 本试卷分为两部分,第一部分为选择题,第二部分为非选择题。
2. 应考者必须按试题顺序在答题卡(纸)指定位置上作答,答在试卷上无效。
3. 涂写部分、画图部分必须使用2B铅笔,书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

第一部分 选择题

一、单项选择题:本大题共10小题,每小题1分,共10分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 饭店计划是
 - A. 决策的延续
 - B. 决策的结果
 - C. 供决策的方案
 - D. 决策中的各项指标
2. 下列不属于饭店的组织制度的是
 - A. 董事长负责制
 - B. 总经理负责制
 - C. 经济责任制
 - D. 岗位责任制
3. 在饭店业务经营活动的基本要素中起决定作用的因素是
 - A. 人力资源
 - B. 财力资源
 - C. 物力资源
 - D. 时间资源
4. 在经营业务活动完成之后,通过对已发生的工作结果的测定和考核,发现偏差和纠正偏差。这属于饭店控制职能中的
 - A. 预先控制
 - B. 现场控制
 - C. 反馈控制
 - D. 宏观控制
5. 欧陆式饭店的房价包括
 - A. 房租
 - B. 房租和一日三餐的费用
 - C. 房租和一份美式早餐的费用
 - D. 房租及一份欧陆式早餐的费用
6. 在各种类型饭店中,一般来说回头客比率较大的饭店是
 - A. 度假型饭店
 - B. 会议饭店
 - C. 综合型饭店
 - D. 商务饭店
7. 饭店管理者能够有效领导、监督、指挥直接下属是指
 - A. 等级链
 - B. 组织宽度
 - C. 管理授权
 - D. 系统原则
8. 根据饭店形象坐标图,“臭名远扬”型饭店其在坐标图上的区域特征是
 - A. 知名度高,美誉度高
 - B. 知名度低,美誉度高
 - C. 知名度低,美誉度低
 - D. 知名度高,美誉度低

9. 根据设备的实际情况,对状态劣化已达不到生产要求的项目,按实际需要进行针对性的维修,是修理类型中的

- A. 小修
- B. 改善维修
- C. 大修
- D. 项修

10. 饭店集团最常采用的物资采购方式是

- A. 集中采购
- B. 预先订货
- C. 非面谈订货
- D. 直接采购

二、多项选择题:本大题共5小题,每小题2分,共10分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的,请将其选出,错选、多选或少选均无分。

11. 下列关于饭店管理的说法正确的有

- A. 饭店管理是一个变化发展的活动过程
- B. 饭店管理包括经营和管理
- C. 饭店管理是一个完整的过程
- D. 饭店管理是一个边缘性的概念

12. 饭店无形产品质量包括

- A. 服务态度
- B. 服务技能
- C. 服务环境
- D. 服务效率

13. 酒店细分市场的基本要求有

- A. 酒店在细分市场时所采取的标准应有利于酒店目标的实现
- B. 市场细分的结果应能明显地表现出酒店各细分市场在消费需求或消费者购买方式等方面的差别
- C. 酒店应根据这些差别整合酒店资源,采取相应的营销战略和策略
- D. 酒店根据员工的喜好挑选合适的工服进行制作

14. 合理用人的原则包括用人所长的原则、不拘一格的原则、_____等。

- A. 按能授职的原则
- B. 公平竞争的原则
- C. 结构优化的原则
- D. 动态管理的原则

15. 饭店物资发放的基本要求包括

- A. 准确
- B. 及时
- C. 安全
- D. 方便

第二部分 非选择题

三、填空题:本大题共10小题,每小题2分,共20分。

16. 饭店公共关系是一项专业性的行业公关,它由三方面的要素构成,即公关的主体、_____和_____。
17. 饭店指挥职能的类型可分为_____、启发式指挥、归纳式指挥和_____。
18. 饭店和社会联系主要有五个方面,包括和客源的联系,和业主、上级主管单位的联系,_____,_____,和新闻媒介的联系。
19. 影响饭店价格策略的因素有_____,_____,营销目标、政策因素、饭店产品因素以及通货膨胀等。
20. 饭店内部招收主要包括_____和_____两种方式。
21. 饭店在选择供应商时应遵循的原则是_____,_____和广泛原则。
22. 饭店管理的目的就是实现饭店的预定目标,取得一定的_____和_____。

23. 饭店预防维修有两种方法,即_____和_____。
24. 饭店内仓库的盘点方式主要有以下几种:_____、_____、延期盘点和临时盘点。
25. 饭店物资消耗定额常用的方法有作业研究测定法、_____和_____。

四、名词解释题:本大题共4小题,每小题4分,共16分。

26. 饭店人力资源管理
27. 饭店营销组合策略
28. PDCA 管理循环
29. 设备的物质寿命

五、简答题:本大题共4小题,每小题6分,共24分。

30. 简述饭店星级评定系统的概念及饭店星级评定对行业管理和饭店的意义。
31. 简述饭店物资发放管理的概念及饭店物资发放应遵循的原则。
32. 简述饭店形象的概念及饭店形象的特征体现。
33. 饭店内部营销活动的核心思想是什么?饭店应从哪几个方面着手开展内部营销活动?

六、论述题:本大题共2小题,每小题10分,共20分。

34. 论述饭店服务质量的含义及其特点
35. 如何深化认识 CIS 的概念?