

2023年10月高等教育自学考试全国统一考试

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15小题, 每小题1分, 共15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. 世界饭店业的发展大体上分为四个阶段, 其顺序应为
A. 客栈时期—商业饭店时期—大饭店时期—现代饭店时期
B. 大饭店时期—客栈时期—商业饭店时期—现代饭店时期
C. 客栈时期—大饭店时期—商业饭店时期—现代饭店时期
D. 客栈时期—大饭店时期—现代饭店时期—商业饭店时期
2. 我国饭店从古代旅店中脱离出来, 以企业面貌出现的时期是
A. 明末清初
B. 清末民初
C. 民国南京政府时期
D. 北洋政府时期
3. 以重视管理的制度化、规范化、系统化为基本特征的理论是
A. 管理科学
B. 经验管理
C. 行为科学
D. 科学管理
4. 首先提出管理五要素的学者是
A. 韦伯
B. 泰罗
C. 法约尔
D. 麦格雷戈
5. 适合采用市场渗透策略的时期是
A. 饭店产品/服务生命周期的初期
B. 饭店产品/服务生命周期的成长期
C. 饭店产品/服务生命周期的成熟期
D. 饭店产品/服务生命周期的衰退期
6. 饭店内不能独立存在的部门是
A. 前厅部
B. 餐饮部
C. 客房部
D. 财务部
7. 可以采用统计分析法制定劳动定额的部门是
A. 商品部
B. 保安部
C. 客房部
D. 工程部
8. 在实践中应用最广的考绩方法是
A. 书面评语
B. 关键事件法
C. 分类表记分法
D. 与行为相联系的分级记分法
9. 饭店管理控制的主要方式是
A. 开环控制
B. 闭环控制
C. 前馈控制
D. 反馈控制
10. 用来衡量饭店支付短期流动负债能力的指标是
A. 偿债能力比率
B. 债务与股本比率
C. 速动比率
D. 资产负债率
11. 客房检查制度不包括
A. 服务员自查
B. 顾客自查
C. 领班查房
D. 经理查房
12. 扁平式组织机构的优点是
A. 督导和执行层有时无明显界限
B. 信息传递偏差大
C. 组织层次增多
D. 员工责任感、积极性明显减弱和降低
13. 康乐项目设置的原则不包括
A. 项目合理配置
B. 设施力求多样
C. 兼顾经济效益和社会效益
D. 因店、因地、因时制宜
14. 以操作人员为主、维修人员为辅, 对设备进行局部检查、维护、清洁工作的维修保养是指
A. 一级保养
B. 二级保养
C. 三级保养
D. 日常保养
15. 设备从投入使用到因无形磨损而被淘汰所经历的时间是指设备的
A. 物理寿命
B. 自然寿命
C. 经济寿命
D. 技术寿命

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。

16. 新型饭店时期，饭店业的主要特点有
- A. 接待对象更加大众化 B. 多功能化
C. 多样化 D. 豪华化
E. 联营化
17. 饭店战略管理的层次包括
- A. 公司战略 B. 竞争战略
C. 经营战略 D. 宏观战略
E. 微观战略
18. 常见的部门化类型主要有
- A. 职能部门化 B. 产品部门化
C. 地区部门化 D. 用户部门化
E. 市场部门化
19. 客人住店期间的系列服务包括
- A. 迎送服务 B. 行李服务
C. 电话总机服务 D. 接受和处理客人的投诉
E. 商务中心服务
20. 西餐厅常见的服务方式包括
- A. 法式服务 B. 英式服务
C. 美式服务 D. 俄式服务
E. 意大利式服务

第二部分 非选择题

三、填空题：本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分。

21. 楚国的官方旅行凭证是青铜制成的如龙似虎的“龙爷”和“虎爷”，它是我国最早的_____。
22. 行为控制原理认为，行为控制有两种形式：一是从认同与依从角度出发的_____，二是从内在角度出发的自控。
23. 经营战略理论大致经历了三个阶段，即经典战略理论阶段、产业结构分析阶段和目前以资源为基础的_____战略理论阶段。
24. 饭店最基本的组织结构方式是直线制和_____。

25. 饭店控制的基本要求是使饭店实际的业务经营活动能和_____相一致。
26. _____是饭店内部管理系统中的神经中枢，是饭店和宾客之间的桥梁。
27. 目前国际饭店业把饭店分为全服务型饭店和_____饭店。
28. 餐饮市场消费者的需求可分为两大类：生理方面的需求和_____的需求。
29. 饭店的物质储备通常有经常储备和_____两类。
30. 饭店火灾探测系统由烟感探测器和_____等组成。

四、名词解释题：本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分。

31. 饭店集团
32. 收缩型战略
33. 滚动计划法
34. 饭店控制职能
35. 确认类预订

五、简答题：本大题共 6 小题，每小题 5 分，共 30 分。

36. 简述饭店产品的特点。
37. 简述饭店接待业务计划编制的程序。
38. 简述授权过程中必须遵循的原则。
39. 简述饭店联合体的组织形式。
40. 简述客房管理的主要任务。
41. 简述饭店安全管理的三层含义。

六、论述题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

42. 论述饭店服务全面质量管理的内容。并联系实际谈谈如何加强饭店的全面质量管理。
43. 试述餐饮服务的主要内容。