

贵州省 2023 年 10 月高等教育自学考试

饭店管理概论

(课程代码 00193)

答卷注意事项:

1. 请考生必须在答题卡上作答。答在试卷和草稿纸上的无效。
2. 第一部分为选择题。必须对应试卷上的题号使用 2B 铅笔将“答题卡”的相应代码涂黑。
3. 第二部分为非选择题。必须按试题顺序注明大、小题号(大题号只写一次),使用 0.5 毫米黑色字迹签字笔作答。
4. 必须在答题区内作答,超出答题区无效。

第一部分 选择题 (共 20 分)

一、单项选择题:本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 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. 中国古代官办的接待设施是
A. 驿站
B. 客栈
C. 迎宾馆
D. 旅舍
2. 饭店向住宿客人提供服务的计价时间单位是
A. 夜
B. 日
C. 小时
D. 12 小时
3. 饭店的计划是
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
4. 饭店岗位设置的出发点是
A. 按需设置岗位
B. 按人才设置岗位
C. 按工作量设置岗位
D. 按工作流程设置岗位

5. 对上级命令正确的态度是
A. 对的服从,错的不服从
B. 服从对的,批评错的
C. 对错都服从
D. 先分析对错,然后决定服从与否
6. 宾客入住酒店的首要需求是
A. 服务的时间性
B. 服务的经济性
C. 服务的舒适性
D. 服务的安全性
7. 饭店员工的积极性主要表现为工作的责任性、主动性和
A. 服务技巧
B. 创造性
C. 服务方式
D. 服务态度
8. 根据我国生产力水平以及饭店的实际情况,目前我国大多数饭店采取的组织形式是
A. 直线型
B. 直线-职能制
C. 职能型
D. 学习型
9. 饭店服务产品的主要特征
A. 生产和消费的同时性
B. 质量的不稳定性
C. 即逝性
D. 无形性
10. “经营管理之父”亨利·法约尔提出的理论是
A. 科学管理理论
B. 一般管理理论
C. 经营管理理论
D. Z 理论
11. 饭店营销组合中最活跃的因素是
A. 价格
B. 产品
C. 促销
D. 销售渠道
12. 饭店员工在其服务过程中对时间概念和工作节奏的把握是指
A. 服务方式
B. 服务态度
C. 服务效率
D. 服务技巧
13. 饭店服务质量的基础是
A. 产品质量
B. 员工技能
C. 服务环境质量
D. 设备设施质量
14. 饭店的整体形象及自己的产品和服务在公众和目标市场宾客心中的位置,是指
A. 目标市场选择
B. 市场细分
C. 市场定位
D. 市场开发
15. 下列不属于直接薪酬的是
A. 工资
B. 奖金

- C. 福利
D. 股份分红
16. 饭店为宾客提供的各种附加价值与利益属于饭店产品构成中的
A. 核心产品
B. 形式产品
C. 感观产品
D. 延伸产品
17. 以长期计划为指导, 结合饭店的内外部条件而制定的在计划年度内生产经营的纲领, 是饭店最重要的计划。这是
A. 年度计划
B. 业务计划
C. 短期计划
D. 长期计划
18. 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. 物力资源
C. 财力资源
D. 时间资源
19. 对于品牌活力较高但品牌认知度很低的品牌, 饭店最可能采用的品牌战略是
A. 品牌推广战略
B. 品牌培育战略
C. 品牌扩展战略
D. 品牌更新战略
20. 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

第二部分 非选择题 (共 80 分)

二、名词解释题: 本大题共 5 小题, 每小题 3 分, 共 15 分。

21. 管理幅度
22. 绩效考评
23. SWOT 战略
24. 饭店的物资管理
25. 饭店设备寿命

三、简答题: 本大题共 4 小题, 每小题 5 分, 共 20 分。

26. 简答饭店要具备的企业要素。
27. 简答饭店管理的外部社会背景。
28. 简答饭店服务质量的特点。

29. 简答饭店一般物资询价方式内容。

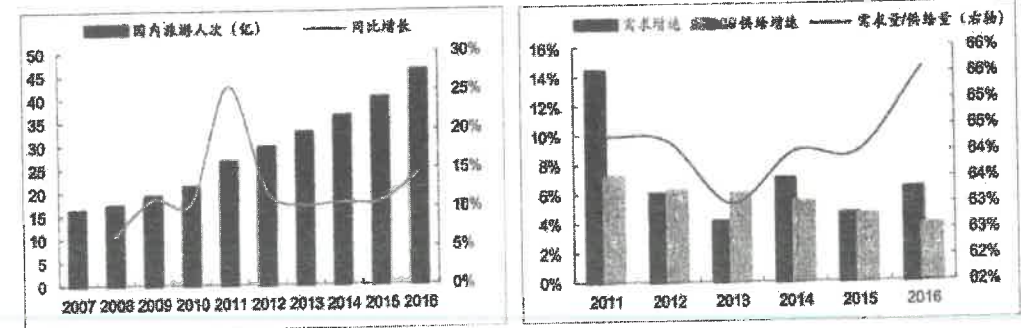
四、论述题: 本大题共 3 小题, 每小题 10 分, 共 30 分。

30. 根据自己的了解, 谈谈你认为目前中国旅游饭店存在哪些问题?
31. 试述饭店事业部制组织结构的优缺点。
32. 请举例说明如何做好饭店的品牌设计?

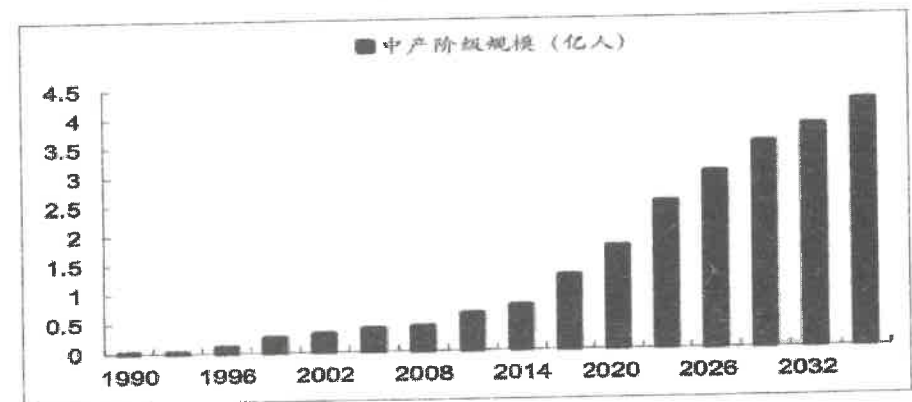
五、综合应用题: 本大题共 1 小题, 共 15 分。

33. 请根据材料回答问题

材料一: 中国 2007—2016 年国内旅游人次统计及 2011 年—2016 年酒店需求统计表



材料二: 1990—2032 年中产规模预测表



请根据材料回答:

1. 以上两个材料, 你能得出什么分析结果? (5 分)
2. 针对以上结果, 你认为饭店业应该如何应对? (10 分)