

2024 年 4 月高等教育自学考试

饭店管理概论试题

课程代码:00193

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

2. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

选择题部分

注意事项:

每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题:本大题共 15 小题,每小题 2 分,共 30 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. 饭店生产和销售的是_____商品。

- A. 有形 B. 文化 C. 无形 D. 餐饮

2. 饭店是_____的重要组成部分。

- A. 旅游业 B. 制造业 C. 第一产业 D. 第二产业

3. 相对国内的其他行业,饭店在_____方面具有表率作用。

- A. 文化 B. 管理和服务 C. 生产效率 D. 人工智能

4. 饭店管理的客体指饭店管理的

- A. 执行者 B. 投资者 C. 所有者 D. 对象

5. 饭店计划的核心是

- A. 质量管理 B. 计划指标 C. 现场管理 D. 决策计划

6. 饭店对资金和资本的管理属于

- A. 人资管理 B. 工程管理 C. 财务管理 D. 采购管理

7. 饭店中下层管理者应有一定的时间作_____管理,以确保业务运行正常。

- A. 营销 B. 现场 C. 服务 D. 品牌

8. 饭店可以通过_____制约最高管理层的权力。

- A. 授权 B. 限制组织宽度 C. 指挥宽度 D. 职代会

9. _____属于饭店组织管理的内容。

- A. 培训员工
- B. 采购物资
- C. 配备管理人员
- D. 制定规章制度

10. 饭店全面质量管理具有_____的特点。

- A. 特色化
- B. 全员参与
- C. 个性化
- D. 普遍化

11. 饭店应坚持_____的原则,尽可能地发挥每一名员工的用处。

- A. 效率优先
- B. 公平竞争
- C. 结构优化
- D. 用人所长

12. 饭店在开展公关活动时,应该以_____为先导,预防为主。

- A. 信息传播
- B. 创意创新
- C. 主动公关
- D. 被动公关

13. 饭店的 CIS 指

- A. 品牌传播系统
- B. 形象识别系统
- C. 理念识别系统
- D. 行为识别系统

14. _____是饭店产品价值的货币表现形式。

- A. 价格
- B. 成本
- C. 服务
- D. 质量

15. 饭店设备被列为

- A. 流动资产
- B. 低效资产
- C. 资产
- D. 高净值资产

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

二、填空题:本大题共 15 小题,每空 1 分,共 15 分。

16. 饭店的本质特征是能够为宾客提供_____服务。

17. 《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/14308-2010)国家标准规定了星级饭店的必备条件、设备设施、服务质量、管理要求和_____五个方面的要求。

18. 饭店要经营,首先要和_____管理部门有工商登记的关系,以保证饭店经营的合法性。

19. 饭店管理的主体指管理者和_____。

20. 饭店管理的三重效益包括_____、社会效益以及员工的人生效益。

21. 饭店部门应和_____部门一起制订部门的人力资源计划。

22. 目前我国饭店包括_____、直线制、事业部制和矩阵型四种组织结构。

23. 饭店服务质量构成的_____的特点要求饭店管理者树立系统的观念,将饭店服务质量管理作为一项系统工程。
24. 饭店服务质量分析的方法包括对比分析法、_____分析法、排列分析法和 PDCA 管理循环。
25. 饭店组织管理通过_____使系统有效地运作来确定社会协作系统,即组织中的人数和岗位。
26. 饭店公共关系具有以_____为对象,了解公众,满足公众的特点。
27. 饭店信息收集渠道可以分为内部信息收集渠道和_____信息收集渠道。
28. 饭店在_____的基础上考虑营销的 STP 战略。
29. 饭店物资的二级管理指_____对物资的管理。
30. 饭店设备预防维修包括计划性维修和_____两种方法。

三、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分。

31. 饭店管理
32. 饭店决策
33. 个性化服务
34. 饭店美誉度
35. 饭店目标市场

四、简答题:本大题共 5 小题,每小题 5 分,共 25 分。

36. 未来饭店发展的趋势包括哪些?
37. 饭店管理包括哪五大要素?
38. 在制订员工招收计划时,需着重考虑哪几个方面的问题?
39. 饭店的工作制度主要包括哪些?
40. 饭店一般将物资分为哪三类?

五、论述题:本大题 15 分。

41. 饭店和社会的联系主要体现在哪几个方面?为什么?