

2024年4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. 用热敏感的元件来探测火灾, 并进行报警的设备是
A. 消防控制中心 B. 火灾区域报警箱
C. 烟感报警器 D. 温感报警器
2. 设备从投入使用到因无形磨损而被淘汰所经历的时间称为
A. 自然寿命 B. 技术寿命
C. 使用寿命 D. 经济寿命
3. 桑拿浴室属于饭店康乐部的哪一类康乐设施
A. 运动类 B. 娱乐类
C. 美容健身类 D. 保健类
4. “办理宾客住店手续, 负责分配客房”这一职能属于饭店前厅部中哪一个机构的职责
A. 订房处 B. 接待处
C. 问讯处 D. 收银处
5. 我国饭店业的发展具有“饭店属于行政事业单位, 由国家财政拨款或补贴”特征的阶段是
A. 近代饭店管理阶段 B. 行政事业单位管理阶段
C. 现代饭店企业管理阶段 D. 饭店集团化管理阶段
6. 饭店企业文化属于以下哪一种饭店管理环境
A. 内部组织环境 B. 外部环境
C. 经营环境 D. 一般环境
7. 下列哪一选项可作为饭店进行内部整顿的一种稳定型战略
A. 维持利润战略 B. 无变化战略
C. 暂停战略 D. 谨慎前进战略
8. 反映报告期饭店住宿客人的投诉情况的饭店计划指标是
A. 客人投诉率 B. 客人满意率
C. 利润率 D. 人均停留天数
9. 下列哪一种饭店联合体具有的优势是: 由于面向市场一致, 成为联合体开展统一营销, 可以增强交易中的谈判地位, 整体提高饭店竞争力
A. 按照饭店档次、等级进行联合 B. 以饭店特色为标准进行联合
C. 以饭店所属行业系统为纽带进行联合 D. 同类型饭店间的联合
10. 饭店最常用的易变现比率是
A. 速动比率 B. 流动比率
C. 边际利润比率 D. 营业比率
11. 配有整套的生活设施及公用的娱乐、健身设施, 适宜家庭居住的饭店类型是
A. 度假型饭店 B. 长住型饭店
C. 公寓饭店 D. BB 家庭式饭店
12. 下列关于饭店战略管理中“制定公司使命”的解释, 正确的是
A. 公司的使命必须转化为具体、详细的指标和目标
B. 跟踪战略的实施情况, 随时监督、指导和评估组织实施战略的情况
C. 对企业经营环境的分析, 包括对组织内部优势、劣势、外部环境机会和威胁的分析
D. 企业试图实现的目标和决定如何使用企业资源、实现其目标的主要战略和政策
13. 为期三个月的饭店计划属于
A. 长期计划 B. 中期计划
C. 短期计划 D. 临时计划
14. 饭店的信息中心是
A. 房务中心 B. 商务中心
C. 前厅部 D. 问讯处
15. 扑灭火灾的方法不包括
A. 化学方法灭火 B. 断氧灭火
C. 二氧化碳气体灭火 D. 水致冷灭火

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. 西餐厅常见的服务方式有
- A. 法式服务 B. 俄式服务
C. 美式服务 D. 英式服务
E. 意式服务
17. 查房制度包括
- A. 免查房 B. 服务员自查
C. 领班查房 D. 主管抽查
E. 经理查房
18. 饭店产品的特点有
- A. 生产和消费同步 B. 具有季节性
C. 价值不能储存 D. 受人的因素影响很大，具有不可捉摸性
E. 具有综合性
19. 编制饭店接待业务计划的基本程序包括
- A. 确定目标和任务 B. 部门编制接待业务计划
C. 计划审核 D. 重要接待任务计划的编制
E. 计划执行
20. 饭店设施质量具体表现在
- A. 设施的功能 B. 设施的服务水平
C. 设施的可靠性 D. 设施的安全性
E. 设施的外观特征

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. 饭店安全部一般设有内保部、警卫组、_____、户籍员等岗位。
22. 按客人消耗和价值补偿方式分类，饭店物资用品可分为客用多次性消耗物品和_____。
23. 西餐的一般进餐程序是鸡尾酒和餐前小吃—开胃菜—汤—色拉—_____—水果或乳酪—餐后甜点—餐后饮料。
24. 营业中的饭店，其客房可能处于以下几种状态：_____、住客、正在转换和待修。
25. 我国的旅游涉外饭店_____年起实行星级制度。
26. 管理学家_____提出了企业组织管理理论。
27. 饭店战略管理分三个层次，分别是公司战略，竞争战略或企业战略和_____。

28. 反映住宿设施的使用情况的饭店计划指标是_____。
29. 饭店员工晋升的准则是：资历、_____。
30. 饭店控制活动基本过程中纠正偏差包含两个过程，分别是找出发生偏差的原因和_____。

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. 核心竞争力
33. 饭店组织管理
34. 饭店控制职能
35. 全面质量管理

五、简答题：本大题共 6 小题，每小题 5 分，共 30 分。

36. 简述现代饭店管理的五大基本职能。
37. 简述饭店的收缩型战略的定义和类型。
38. 饭店联合体的运作原则有哪些？
39. 简述饭店前厅部管理的基本要求。
40. 简述饭店设备报废的原则。
41. 饭店物资用品管理的具体任务有哪些？

六、论述题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

42. 饭店编制年度综合计划时，部门分类计划有哪些？
43. 请谈一谈餐饮服务主要内容的具体体现。