

机密★启用前

2020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. 我国的旅游涉外饭店实行星级制度的时间是  
A. 1996年                      B. 1997年  
C. 1988年                      D. 1999年
2. X、Y理论的创立人是美国心理学家  
A. 法约尔                      B. 泰罗  
C. 霍桑                         D. 麦格雷戈
3. 下列战略中, 不属于饭店的稳定型战略的是  
A. 无变化战略                 B. 暂停战略  
C. 维持利润战略               D. 放弃战略
4. 饭店所有的机构和部门分为两大类, 一类称为职能部门, 一类称为  
A. 职能业务部门               B. 业务部门  
C. 业务职能部门               D. 其他部门
5. 在饭店员工的考绩的形式与方法中, 最为简单的一种考绩法是  
A. 书面评语                    B. 关键事件法  
C. 分类表计分法               D. 分级计分法

6. 饭店订立工作标准时活动中要求“订立的标准一定要适合实情, 以保证其效用”反应的特点是  
A. 一致性                      B. 总结性  
C. 适用性                      D. 稳定性
7. 饭店最主要的产品是  
A. 前厅                         B. 客房  
C. 餐饮                         D. 娱乐
8. 属于客房计划卫生的工作是  
A. 擦扫卫生间                 B. 房顶吸尘  
C. 打扫除尘                    D. 擦洗卫生间
9. 三星级以上饭店的餐饮部设置的部门中, 属于餐厅部的是  
A. 正餐厅                      B. 宴会厅  
C. 厨房部                      D. 管事部
10. 食品质量是饭店餐饮服务的  
A. 关键                         B. 核心  
C. 基础                         D. 目标
11. 目前国际饭店业把饭店分为全服务型饭店和  
A. 半服务型饭店                B. 有限服务型饭店  
C. 无限服务型饭店              D. 散服务型饭店
12. 饭店的保龄球房属于饭店康乐部的设施分类中的  
A. 运动类                      B. 娱乐类  
C. 美容健美类                 D. 其他类
13. 饭店的物资储备, 通常有保险储备和  
A. 自然储备                    B. 经常储备  
C. 超长储备                    D. 其他储备
14. 设备因超过核定的使用年限, 或因损坏无法修复, 或因无形磨损提前更新等都可能造成  
A. 设备迁移                    B. 设备处理  
C. 设备报废                    D. 设备更新
15. 客房设备中的智能门禁系统属于客房的  
A. 监视系统                    B. 报警系统  
C. 通讯系统                    D. 保安设施

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. 从顾客角度讲，饭店产品是一段住宿经历。它主要由哪三部分构成
- A. 物质产品                      B. 感觉上的享受  
C. 心理上的感受                D. 身体上的感受  
E. 外部的感受
17. 饭店主要有三大类资源
- A. 物资资源                      B. 人力资源  
C. 财力资源                      D. 信息资源  
E. 人脉资源
18. 饭店基本竞争战略有
- A. 替补性战略                    B. 成本领先战略  
C. 差异化战略                    D. 集聚战略  
E. 差异化聚集战略
19. 餐饮市场消费者的需求可以分为两大类，主要有
- A. 身体方面的需求                B. 精神方面的需求  
C. 生理方面的需求                D. 心理方面的需求  
E. 物资方面的需求
20. 设备的寿命周期包括
- A. 自然寿命                      B. 技术寿命  
C. 经济寿命                      D. 时间寿命  
E. 预期寿命

## 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. 根据饭店规模划分，从目前国际上划分的标准来看，客房在 600 间以上的饭店称为\_\_\_\_\_。
22. 饭店是以生产和销售“服务”这种无形产品为主的企业，服务观念又可以称为\_\_\_\_\_。
23. 饭店的计划可按计划期长短分类，1 年之内的计划称之为\_\_\_\_\_。
24. 培训的途径主要分为在职培训和\_\_\_\_\_。

25. 饭店为更新或扩大生产能力，而计划投资新建客房，添置机器、设备等其他有关设施，增加固定资产的各项支出称为\_\_\_\_\_。
26. 酒店客房预订大体可分为三种类型，保证类预订、等待类预订和\_\_\_\_\_。
27. 西餐的一般进餐程序是鸡尾酒和餐前小吃—开胃菜—汤—色拉—主菜—水果和乳酪—餐后甜点—\_\_\_\_\_。
28. 饭店物资中，属于 5 元以上，200 元以下，使用年限 1 年以上的各种物资用品称为\_\_\_\_\_。
29. 在饭店物资定额管理中，在一定的业务技术条件下，为完成任务所必须消耗的物资数量标准称为\_\_\_\_\_。
30. 饭店设备的计划内维修可以分为预防性维修和\_\_\_\_\_。

四、名词解释题：本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分。

31. 独立饭店  
32. 企业战略  
33. 分权  
34. 日常保养  
35. 存货周转次数

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. 简述饭店现代管理的基础理论。  
38. 简述 PDCA 循环法的主要阶段。  
39. 简述组织理论的基石。  
40. 简述客房管理的任务。  
41. 简述饭店物质管理的任务。

六、论述题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

42. 论述酒店管理中餐饮服务的主要内容。  
43. 论述饭店人员的招聘与录用的具体程序。