

机密★启用前

2021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. 商务型饭店也称为
A. 长住型饭店 B. 暂住型饭店
C. 度假型饭店 D. 经济型饭店
2. 国际上现代饭店集团的经营模式主要采用
A. 联合的形式 B. 租赁的形式
C. 独资的形式 D. 联营的形式
3. 人际关系理论认为企业员工是
A. 经济人 B. 社会人
C. 理性人 D. 感性人
4. 管理科学的基础理论是
A. 系统论原理 B. 信息论原理
C. 控制论原理 D. “三论”原理
5. 一般环境和经营环境属于企业的
A. 外部环境 B. 经营环境
C. 内部环境 D. 市场环境

6. 企业战略属于饭店战略管理的
A. 第一层次 B. 第二层次
C. 第三层次 D. 第四层次
7. 反映客源质量情况的指标是
A. 人均停留天数 B. 利润率
C. 人均利税 D. 客房平均房价
8. 调查研究包括外部环境预测和
A. 外部条件分析 B. 市场占有率
C. 内部条件分析 D. 市场竞争状况
9. 把组织的任务分解成更小的组成部分的过程称之为
A. 部门化 B. 工作化
C. 工作专业化 D. 授权
10. 人事部属于饭店的
A. 业务部门 B. 职能部门
C. 后勤部门 D. 主要部门
11. 饭店设施的造型、款式等属于设施的
A. 功能 B. 安全性
C. 外观特性 D. 实用性
12. 饭店的信息中心是
A. 工程部 B. 市场部
C. 前厅部 D. 客房部
13. 满足客人基本生活需求的主要服务部门是
A. 餐饮部 B. 市场部
C. 安保部 D. 前厅部
14. 低值易耗品的使用年限为
A. 1年以上 B. 2年以上
C. 3年以上 D. 5年以上
15. 由电气设备引起的火灾归为
A. A类火灾 B. B类火灾
C. C类火灾 D. D类火灾

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. 饭店的长期计划时长可以为

- A. 1 年
- B. 2 年
- C. 3 年
- D. 5 年
- E. 7 年

17. 饭店最基本的组织结构方式有

- A. 直线制
- B. 职能制
- C. 直线职能制
- D. 平行制
- E. 平行职能制

18. 饭店服务质量主要包括

- A. 饭店设施质量
- B. 服务水平
- C. 饭店整体质量
- D. 服务态度
- E. 安全保障

19. 前厅部的组成部分有

- A. 财务部
- B. 前厅柜台
- C. 销售部
- D. 办公室
- E. 安保部

20. 西餐厅的服务方式有

- A. 美式服务
- B. 中式服务
- C. 法式服务
- D. 德式服务
- E. 俄式服务

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. 饭店集团是指以经营饭店为主的联合经营的_____。

22. 服务观念又可称为_____。

23. 成本领先战略即努力使企业成本低于_____的成本，追求全行业低成本地位的战略。

24. 重要任务是指来宾的_____，或来宾接待规格要求高，或是来宾团体规模较大等。

25. 人力资源储备图可以提供饭店_____的信息。

26. 饭店服务人员的个人形象和素质能直接影响客人的情绪，因而也就直接影响着饭店的_____。

27. _____是饭店经济收入的重要来源。

28. 饭店餐饮部门大多采取“_____”的四级管理体制。

29. _____是饭店设备管理的首要环节。

30. 安全是客人的基本_____。

四、名词解释题：本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分。

31. BB 家庭式饭店

32. 人均创汇额

33. 分权

34. 全面质量管理

35. 面谈订房

五、简答题：本大题共 6 小题，每小题 5 分，共 30 分。

36. 简述核心竞争力的特征。

37. 简述饭店计划的类型。

38. 简述饭店人力资源评估的主要内容。

39. 简述饭店控制活动的基本过程。

40. 简述前厅部的工作流程。

41. 简述康乐项目设置的原则。

六、论述题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

42. 结合某一品牌酒店，论述饭店管理原理与管理观念在酒店实际运营中的作用。

43. 论述饭店安全管理的意义和主要任务。