

2025 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 10 小题,每小题 2 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. 饭店生产和销售的是_____的商品。
A. 有形 B. 可储存 C. 不可储存 D. 完全产权
2. 饭店的社会作用体现在饭店是_____的一个组成部分。
A. 经济产品 B. 服务业 C. 社会生活 D. 公共产品
3. 饭店管理的客体指管理的
A. 钱和事 B. 人和物 C. 对象和内容 D. 财产
4. 培养员工为宾客提个性化服务,体现了服务质量的
A. 规范化管理 B. 标准化管理 C. 超规程服务 D. 计划管理
5. 饭店授权包括对饭店管理者和_____的授权。
A. 顾客 B. 培训生 C. 股东 D. 员工
6. PDCA 管理循环的工作程序包括
A. 统筹、分析、检查和处理 B. 计划、跟进、分析和检查
C. 推广、分析、处理和跟进 D. 计划、实施、检查和处理
7. 饭店管理者在激励员工工作积极性过程中所采用的具体形式被称为
A. 激励制度 B. 激励理论 C. 激励路径 D. 激励方式

8. 饭店公共关系是以_____为目标,塑造饭店形象。
- A. 互利 B. 美誉 C. 关系 D. 盈利
9. 饭店关系营销的基础是
- A. 附加价值 B. 整体价值 C. 货币成本 D. 精力成本
10. 饭店设备都属于饭店的
- A. 物资 B. 资产 C. 资本 D. 固定成本

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,每小题 1 分,共 15 分。

11. 根据我国制定的 GB/14308-2010《旅游饭店星级的划分与评定》,一、二、三星级饭店定位为_____服务饭店。
12. 饭店业务综合性的特点体现之一是宾客需求的_____和空间上的同时性。
13. 饭店的社会联系体现在饭店与_____的联系、饭店与业主、上级主管单位的联系、饭店和政府各部门的联系、饭店与供应单位的联系以及饭店和新闻媒体的联系。
14. 饭店的社会作用之一是饭店在社会文明礼貌上的_____作用。
15. 饭店管理的主体包括_____和管理机构。
16. 饭店服务质量包括设备设施、服务水平、实物产品、_____和文化氛围等方面。
17. 饭店管理者应全面组织、指挥、_____和控制业务的进行。
18. 饭店组织_____指一位管理者能够有效领导、监督、指挥直接下属的人数。
19. 饭店有形产品质量指饭店提供的_____和实物产品的使用价值以及服务环境的质量。
20. 饭店服务质量控制主要包括事前质量控制、_____质量控制和事后质量控制。
21. 饭店员工招收程序分为外部招收程序和_____招收程序两种。
22. 饭店公共关系的活动领域主要包括_____、塑造形象、协调关系和决策咨询四个方面。
23. 饭店产品组合的_____指饭店所拥有的产品种类数量。
24. 饭店物资消耗定额常用的方法一般包括_____、经验估算法和统计分析法。
25. 饭店设备已经发生的故障可以分为_____和参数故障。

三、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分。

26. 饭店管理

- 27. 饭店业务运行组织
- 28. 饭店服务质量
- 29. 饭店公共关系
- 30. 预知性维修

四、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。

- 31. 未来饭店发展会出现哪些趋势？
- 32. 为什么要提出饭店管理纲要？
- 33. 饭店服务规程实施包括哪些过程？
- 34. 饭店人力资源管理的目标包括哪些？
- 35. 饭店物资验收管理中查验重点包括哪些？

五、论述题：本大题 15 分。

- 36. 每家饭店组织结构是否都是一样的？为什么？



自考 365
www.zikao365.com