

2019 年 4 月高等教育自学考试
饭店管理概论试题

课程代码:00193

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 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。
2. 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)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 饭店在服务质量分析时使用最多的方法是
A. 自查分析法 B. 对比分析法
C. 排列分析法 D. 因果分析法
2. 对长期的供应商、询价很清楚的物资、可靠的供应商使用得比较多的物资采购方法是
A. 非面谈订货 B. 预先订货
C. 集中采购 D. 市场直接采购
3. _____是根据设备的实际情况,对状态劣化已达不到生产要求的项目,按实际需要进行针对性的维修。
A. 事后维修 B. 改善维修 C. 项修 D. 大修
4. 下列不符合饭店业务协调性特点的是
A. 有分工就有协作 B. 饭店业务的平行性
C. 饭店服务产品的一致性 D. 优质服务是各部门共同努力的结果
5. 饭店计划是
A. 决策的前提 B. 决策的结果
C. 决策中的各项指标 D. 决策的延续

6. 下列不符合饭店人力资源管理特点的是
- A. 饭店人力资源管理是对人的管理 B. 饭店人力资源管理是科学化的管理
- C. 饭店人力资源管理是全员性管理 D. 饭店人力资源管理是静态管理
7. 饭店选择在目标市场上靠近现有竞争者或与其市场位置重叠,以夺取同样的购买者。这种市场定位方法是
- A. 针锋相对式的定位 B. 另辟蹊径式的定位
- C. “Number One”定位 D. 填补空缺式的定位
8. 根据饭店形象坐标图,外慧内秀的明星饭店其在坐标图上的区域特征是
- A. 知名度高,美誉度高 B. 知名度低,美誉度高
- C. 知名度低,美誉度低 D. 知名度高,美誉度低
9. 下列饭店部门一般属于前台部门的是
- A. 人事部 B. 工程部 C. 保安部 D. 公关部
10. “创造顾客”是现代管理的一个重要理念,提出者是管理学家
- A. 泰罗 B. 德鲁克 C. 马斯洛 D. 法约尔

二、判断题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

判断下列各题,在答题纸相应位置正确的涂“A”,错误的涂“B”。

11. 事业部制组织结构类型的饭店,其各事业部是为特定的产品而设立的,各事业部内部在经营管理上拥有自主权和独立性。
12. 宾客对饭店第一印象的好坏很大程度上是受环境气氛影响而形成的,为了使饭店能够产生这种先声夺人的效果,管理者应格外重视饭店服务环境的管理。
13. 发货工作人员与部门领货人员之间的物资交接是物资发放管理的最后环节。
14. 饭店经营用固定资产的使用年限必须在 2 年以上。
15. 衡量一个饭店是否可以称为饭店,饭店的水准和档次,是以餐饮为核心评价标准。
16. 饭店是旅游业的重要组成部分,饭店的营业收入占旅游业总收入的 30% 以上。
17. 饭店的服务质量首先表现在饭店产品的规范上。
18. 饭店采用满意定价法则产品以低于预期的价格进入市场,以期获得“薄利多销”的效果。
19. VIS 是 CIS 的策略面,是饭店的心,看不见却统帅一切。
20. 凡是实行工作定额管理并以手工操作为主的工种,都可以用比例定员法进行编制定员。

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。

三、填空题(本大题共 6 小题,每空 1 分,共 12 分)

21. 饭店的基本制度包括饭店管理方案、____、____、岗位责任制。
22. 饭店实物产品质量通常包括:____、____、商品质量、服务用品质量等。
23. 饭店企业要具备的企业要素有:____、____,正常的经营活动,合理的产权制度。
24. 饭店管理者应该具备“一力四性”,“一力”就是管理者的____,“四性”就是管理者应该具有的对管理的德性、悟性、灵性、____。
25. 饭店员工培训从总体上可分为两大类:____和____。
26. 公关人员收集信息的方法有问卷法、访谈法、____、____等。

四、名词解释题(本大题共 4 小题,每小题 4 分,共 16 分)

27. 饭店决策
28. 饭店形象
29. PDCA 管理循环
30. 饭店物资定额管理

五、简答题(本大题共 4 小题,每小题 8 分,共 32 分)

31. 饭店未来的发展趋势是什么?
32. 饭店的组织原则主要有哪些?
33. 简述饭店服务质量的特点。
34. 简述饭店管理的社会背景。