

浙江省 2018 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. 目前,我国饭店大多采用的组织结构类型是

- A. 直线制 B. 直线职能制 C. 事业部制 D. 矩阵型

2. _____是指按计划、实施、检查、处理这四个阶段进行管理工作,并循环不止地进行下去的一种科学管理方法。

- A. “零缺点”质量管理 B. 全面质量管理
C. PDCA 管理循环 D. DIRFT

3. 下列不符合饭店设备特点的是

- A. 分布广泛 B. 投资额大 C. 维护费高 D. 更新期长

4. 下列饭店部门一般属于后台部门的是

- A. 销售部 B. 客房部 C. 保安部 D. 公关部

5. 饭店管理是一种活动,这种活动是以_____为对象。

- A. 饭店业务 B. 管理职能
C. 游客 D. 市场和饭店

6. _____是 CIS 的执行面,是饭店的手。

- A. VIS B. BIS C. MIS D. QIS

7. 凡是实行工作定额管理并以手工操作为主的工种,进行编制定员可用

- A. 效率定员法 B. 比例定员法 C. 设备定员法 D. 岗位定员法

8. 产品以高价进入市场,以便迅速收回投资,当有竞争者进入时,则采用降价的方法限制竞争者的进入。这种定价策略是

- A. 撇脂定价法 B. 渗透定价法 C. 满意定价法 D. 分级定价法

9. 最常见的公关人员收集信息的方法是

- A. 访谈法 B. 问卷法 C. 观察法 D. 资料摘录法

10. 饭店组织管理的等级链原则提出者是

- A. 泰罗 B. 梅奥 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. “饭店就是军队”,这句话强调了在组织上必须服从命令。

12. 饭店所提供的服务带有无形性的特点,因此,饭店服务质量实际上就是无形产品质量。

13. 非经营固定资产设备的使用年限必须在 2 年以上,或者有其他规定的使用年限。

14. 饭店的规范化服务是星级饭店的基本标准,而个性化服务是超规范的人本服务,两者的结合是饭店的优质服务。

15. 饭店科学管理的基本特征是:规范化+个性化+特色化。

16. 饭店管理中最重要的是物资管理,也是饭店最主要的工作。

17. 人力资源是饭店中最基本、最重要、最宝贵的资源。

18. “Number One”定位是指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,这种市场定位实质上是直接同另一品牌竞争。

19. 应正确认识和妥善处理投诉,把宾客投诉视为发现问题,改善服务质量的机会和动力。

20. 预先订货的物资采购方法对长期的供应商、询价很清楚的物资、可靠的供应商使用得比较多。

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. 饭店全面质量管理的特点可归纳为以下四个方面:全方位的管理,全过程的管理,_____, _____。
22. 饭店的客源一般有三类:单位客源、_____及_____。
23. 饭店管理的外部社会背景主要包括:国家的大政方针、_____,_____、市场情况、饭店面对的现实等。
24. 饭店产品的实质性特征有综合性、不可存储性、_____,_____。
25. 饭店的灵魂就是饭店的_____,而饭店的宗旨是饭店的_____。
26. 饭店公共关系的活动领域主要体现在收集信息、塑造形象、_____,_____四大方面。

四、名词解释题(本大题共 4 小题,每小题 4 分,共 16 分)

27. 允许故障
28. 饭店计划
29. 岗位责任制
30. 饭店人力资源管理

五、简答题(本大题共 4 小题,每小题 8 分,共 32 分)

31. 饭店业务综合性的特点主要表现在哪些方面?
32. 为确保物资发放过程的严谨性,在发放物资时应遵循哪些原则?
33. 劳务服务质量也是饭店服务质量的主要内容之一,它包括哪些方面?
34. 饭店员工的人生效益包括哪些方面?