

2024 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 15 小题,每小题 2 分,共 30 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\_\_\_\_\_商品。

- A. 有形                      B. 文化                      C. 无形                      D. 餐饮

2. 饭店是\_\_\_\_\_的重要组成部分。

- A. 旅游业                      B. 制造业                      C. 第一产业                      D. 第二产业

3. 相对国内的其他行业,饭店在\_\_\_\_\_方面具有表率作用。

- A. 文化                      B. 管理和服务                      C. 生产效率                      D. 人工智能

4. 饭店管理的客体指饭店管理的

- A. 执行者                      B. 投资者                      C. 所有者                      D. 对象

5. 饭店计划的核心是

- A. 质量管理                      B. 计划指标                      C. 现场管理                      D. 决策计划

6. 饭店对资金和资本的管理属于

- A. 人资管理                      B. 工程管理                      C. 财务管理                      D. 采购管理

7. 饭店中下层管理者应有一定的时间作\_\_\_\_\_管理,以确保业务运行正常。

- A. 营销                      B. 现场                      C. 服务                      D. 品牌

8. 饭店可以通过\_\_\_\_\_制约最高管理层的权力。

- A. 授权                      B. 限制组织宽度                      C. 指挥宽度                      D. 职代会

9. \_\_\_\_\_属于饭店组织管理的内容。
- A. 培训员工  
B. 采购物资  
C. 配备管理人员  
D. 制定规章制度
10. 饭店全面质量管理具有\_\_\_\_\_的特点。
- A. 特色化  
B. 全员参与  
C. 个性化  
D. 普遍化
11. 饭店应坚持\_\_\_\_\_的原则,尽可能地发挥每一名员工的用处。
- A. 效率优先  
B. 公平竞争  
C. 结构优化  
D. 用人所长
12. 饭店在开展公关活动时,应该以\_\_\_\_\_为先导,预防为主。
- A. 信息传播  
B. 创意创新  
C. 主动公关  
D. 被动公关
13. 饭店的 CIS 指
- A. 品牌传播系统  
B. 形象识别系统  
C. 理念识别系统  
D. 行为识别系统
14. \_\_\_\_\_是饭店产品价值的货币表现形式。
- A. 价格  
B. 成本  
C. 服务  
D. 质量
15. 饭店设备被列为
- A. 流动资产  
B. 低效资产  
C. 资产  
D. 高净值资产

## 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,每空 1 分,共 15 分。

16. 饭店的本质特征是能够为宾客提供\_\_\_\_\_服务。
17. 《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/14308-2010)国家标准规定了星级饭店的必备条件、设备设施、服务质量、管理要求和\_\_\_\_\_五个方面的要求。
18. 饭店要经营,首先要和\_\_\_\_\_管理部门有工商登记的关系,以保证饭店经营的合法性。
19. 饭店管理的主体指管理者和\_\_\_\_\_。
20. 饭店管理的三重效益包括\_\_\_\_\_、社会效益以及员工的人生效益。
21. 饭店部门应和\_\_\_\_\_部门一起制订部门的人力资源计划。
22. 目前我国饭店包括\_\_\_\_\_、直线制、事业部制和矩阵型四种组织结构。

23. 饭店服务质量构成的\_\_\_\_\_的特点要求饭店管理者树立系统的观念,将饭店服务质量管理作为一项系统工程。
24. 饭店服务质量分析的方法包括对比分析法、\_\_\_\_\_分析法、排列分析法和 PDCA 管理循环。
25. 饭店组织管理通过\_\_\_\_\_使系统有效地运作来确定社会协作系统,即组织中的人数和岗位。
26. 饭店公共关系具有以\_\_\_\_\_为对象,了解公众,满足公众的特点。
27. 饭店信息收集渠道可以分为内部信息收集渠道和\_\_\_\_\_信息收集渠道。
28. 饭店在\_\_\_\_\_的基础上考虑营销的 STP 战略。
29. 饭店物资的二级管理指\_\_\_\_\_对物资的管理。
30. 饭店设备预防维修包括计划性维修和\_\_\_\_\_两种方法。

**三、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分。**

31. 饭店管理
32. 饭店决策
33. 个性化服务
34. 饭店美誉度
35. 饭店目标市场

**四、简答题:本大题共 5 小题,每小题 5 分,共 25 分。**

36. 未来饭店发展的趋势包括哪些?
37. 饭店管理包括哪五大要素?
38. 在制订员工招收计划时,需着重考虑哪几个方面的问题?
39. 饭店的工作制度主要包括哪些?
40. 饭店一般将物资分为哪三类?

**五、论述题:本大题 15 分。**

41. 饭店和社会的联系主要体现在哪几个方面?为什么?