

国家开放大学(中央广播电视大学)2015年春季学期“开放专科”期末考试

酒店管理概论试题

2015年7月

一、单项选择题(请将正确答案的字母填在括号里,每小题2分,共

20分)

1. 将饭店划分为独立经营饭店、饭店集团、饭店自联组织和饭店企业集团是依据()分类的。

- A. 饭店企业形式
- B. 饭店计价方式
- C. 饭店等级
- D. 饭店客源市场

2. 以特定的形式将出让方含有知识产权性质的名称、商标、技术和系统支持等转让给受让方,使受让方迅速获得较高的知名度和一定的经济效益,其经营方式是()。

- A. 独立经营
- B. 饭店集团
- C. 委托经营
- D. 特许经营

3. 在最高管理层下按专业横向分设管理职能部门,各部门在其业务范围内向下级发布命令、下达指示,是()。

- A. 矩阵制
- B. 直线一职能制
- C. 职能制
- D. 事业部制

1345

4. 根据放弃使用货币时间的长短而获得的报酬就是资金的()。

- A. 利息率
- B. 时间价值
- C. 利润率
- D. 投资收益率

5. 饭店拥有几条不同的产品线,指的是()。

- A. 饭店产品组合的长度
- B. 饭店产品组合的深度
- C. 饭店产品组合的一致性

- D. 饭店产品组合的广度
6. 客账控制的程序是()。
- A. 人账、建账、交款、编表、夜审
B. 建账、人账、交款、编表、夜审
C. 编表、建账、入账、交款：夜审
D. 入账、交款、编表、夜审、建账
7. 双床间又称()。
- A. 大床间 B. 单间房
C. 单人间 D. 标准间
8. 现代饭店市场营销发展的首项新趋势是()。
- A. 服务营销 B. 内部营销
C. 关系营销 D. 俱乐部营销
9. 从饭店设备的分类看，饭店的电梯、空气集中处理机、冷库、洗衣机、电视系统的前端设备和电脑主机属于()。
- A. 关键设备 B. 重要设备
C. 基本设备 D. 普通设备
10. 饭店设备从运行开始到由于磨损而需要维修在经济上已不合算为止的时间，称为()。
- A. 物质寿命 B. 技术寿命
C. 经济寿命 D. 折旧寿命

1346

二、多项选择题(请将正确答案的字母填在括号里。多选、少选、错选

均不得分，每小题2分，共20分)

11. 饭店作为一种服务企业，应具备以下哪几个基本条件?()
- A. 须经政府有关部门批准 B. 具有旅游服务接待设施
C. 具有服务的综合服务功能 D. 饭店是经济实体，具有法人地位
12. 实行饭店等级制度有利于()。
- A. 确立饭店产品和服务标准
B. 饭店经营管理和监督
C. 维护饭店宾客的利益
D. 维护饭店企业的利益
13. 饭店员工培训的内容大致包括()。

- A. 职业道德 B. 职业知识
- C. 员工能力 D. 操作技能

14. 饭店市场细分的原则有()。

- A. 可衡量性 B. 可达到性
- C. 可行性 D. 效益性

15. 饭店人力资源具有的特征是()。

- A. 再生性和社会性 B. 时效性
- C. 能动性 D. 两重性

16. 随着宾客需求的发展,越来越多的饭店配置了特殊楼层(客房),如()。

- A. 总统套房 B. 女士客房
- C. 无烟楼层 D. 行政楼层

17. 考核和评价饭店财务状况和经营成果的财务分析指标很多,但主要指标有

- A. 利润指标 B. 偿债比率指标
- C. 营运能力指标 D. 盈利能力指标

1347

18. 按照饭店所应承担的责任不同,可以将客房预订分几种类型?()

- A. 临时性预订 B. 短期预订
- C. 确认类预订 D. 保证类预订

19. 设备技术状态完好的标准可以归纳为以下几个方面()。

- A. 性能良好 B. 运行正常
- C. 零部件齐全 D. 耗能正常

20. 设备机械磨损按磨损量的增长速度分为哪几个阶段?()

- A. 磨合磨损阶段
- B. 折旧磨损阶段
- C. 正常磨损阶段
- D. 激烈磨损阶段

三、判断题(在你认为正确的题前划“√”,不正确的题前划“×”,每小

题2分,共20分)

()21. 饭店服务的差异性是指不同饭店所提供的同一服务产品也不可避免地存在着质量和水平的差异。

- () 22. 确定管理跨度通常是层次较高管理幅度较大, 层次较低管理幅度较小。
- () 23. 饭店的经营决策贯穿于饭店经营管理的全过程。
- () 24. 饭店的一切资源配置主要来自市场, 饭店的经营决策、组织设置、运作方式都应符合市场规律。这就称为发展观念。
- () 25. 我们通常所说的饭店新产品的开发就是开发全新的产品。
- () 26. 激励时机、激励频率和激励程度对激励的成败有着决定性的影响。
- () 27. 服务质量的控制和监督检查是餐饮管理工作的重要内容之一。
- () 28. 目前较有代表性的康乐部设置主要有两种形式, 即二级设立方式和欧美模式。
- () 29. 康乐部管理人员应以服务规范、服务质量标准为依据检查和监督服务员的工作, 以此控制服务过程中的服务质量。
- () 30. 饭店安全是指居住在饭店内的客人没有生命、财产的危险。

四、简答题(每小题8分, 共24分)

31. 我国饭店星级标准体系的基本内容是什么?

答:

32. 说明饭店市场营销环境分析的意义。

答:

33. 客房服务的主要内容有哪些?

答:

五、案例分析题(16分)

34. 饭店的“金钥匙”服务

某日上午, 一位女住客急匆匆地来到酒店大堂的礼宾部, 手里还拿着两张发票, 她径直走到身着燕尾服的“金钥匙”服务员小方面前: “您是酒店的‘金钥匙’吗?有这样一件事您帮一帮我, 今天早上我乘坐出租车来到你们酒店, 刚才我收拾物品时才发现我把摄影机的架子忘在出租车的后排座位上了, 更可气的是出租司机撕给我的发票是长途汽车的发票, 而不是出租车的发票, 这让我回去怎么报销呢?” 客人语气急促地说。

小方说: “女士, 您别着急, 让我们一起想一想办法。请问您早上大约几点到达我们酒店的?” 客人说: “具体时间记不清了。” “请出示一下您的住房卡好吗?” 小方接过客人递过来的住房卡并告诉客人在大堂吧稍候一下, 随即到前台接待处, 查询了这位客人办理人住的具体时间。又到大门口询问是谁帮助这位客人打开车门: 行李员小卢说: “是我接待这位女士的, 当时我上前为这位女士拉车门、护顶, 她示意让我到车后尾箱取行李, 打开尾箱后一共拿出了两个皮箱, 当时我还仔细看了一下没有其他行李, 这时后面又有其它的出租车来了, 我就赶紧关

了车门，并迅速在提示卡上记下了这辆出租车车号交给了她，帮着提着行李来到了前台。”

小方分析：一方面是客人自己遗失了一件行李，她可能怕把摄影架压坏弄脏，自己坐在前排，摄影架没有放在车的后尾箱而单独放在了车的后排，下车时忘了提醒行李员；另一方面，行李员也够粗心的了，一时疏忽也没有检查一下。现在唯一的办法是看能不能找到出租车司机，

1349

那就要通过行李员留给客人的那张提示卡了。小方快步来到大堂吧，那位女士充满期盼地迎了过来。

小方说：“让您久等了，我问一下早上您下车时，行李员给您的那张提示卡还在吗？”客人：“好像还在，我找一下。”就在手提包里翻找起来，终于找到了一张团成一团的小小的提示卡。“就是这张小小的提示卡，上面有那辆出租车公司的名字和出租车牌号。给我吧，我马上去和该公司联系一下。”小方微笑着说。

小方立即通过礼宾部联系到了出租车调配中心，找到了这家出租车公司的电话，在电话里向对方说明了情况，对方表示将以最快的速度找到司机，态度诚恳地做出了口头承诺：“我们马上派人在半小时内把发票和摄影架送到酒店前厅部，绝不耽误客人的时间，抱歉了。”

20分钟后，一辆出租车停在酒店门口，司机把发票和摄影架送到了前厅部。小方迎上前去，对司机表示了感谢，司机也向客人表示了歉意。拿到摄影架和发票的这位女士高兴地笑着说：“太谢谢你们了，谢谢你们的细心和周到，还有这张给我留下美好回忆的提示卡。”

案例思考：请结合本案例，谈谈你对“金钥匙”服务的理解。

答：

试卷代号：2444

国家开放大学(中央广播电视大学)2015年春季学期“开放专科”期末考试

酒店管理概论试题答案及评分标准

(供参考)'

2015年7月

一、单项选择题(每题2分，共20分)

1.A 2.D 3.C 4.B 5.D
6.B 7.D 8.A 9.B 10. C

二、多项选择题(选多、选少、选错不得分，每题2分，共20分)

11. ABCD 12. ABCD 13. ABCD 14. ABCD 15. ABCD
16. BCD 17. BCD 18. ACD 19. ABD 20. ACD

三、判断题(每题2分,共20分)

21. × 22. × 23. √ 24. × 25. ×
26. √ 27. √ 28. × 29. √ 30. ×

四、简答题(每题8分,共24分)

31. 我国饭店星级标准体系的基本内容是什么?

答题要点: 中国饭店业的等级制度采用国际上通行的星级制度,以星(★)的多少来标定一家饭店的硬件档次和服务水平。中国饭店业的星级标准体系吸取了国际上星级制度的成功经验,结合了中国饭店业的实际,是一个全方位考核评价饭店的标准。该标准从标准和附录两个部分对饭店进行综合考评,两个部分构成一个完整的标准体系。(2分)

(1)标准部分主要是旅游饭店星级的划分与评定。《旅游饭店星级的划分与评定》是饭店星级标准的核心部分,从范围、规范性引用文件、术语和定义、符号、总则、星级划分条件、星级评定规则、服务质量要求和管理制度等九个方面规范了饭店星级的基本内涵。(3分)

(2)附录部分包括规范性附录和资料性附录。规范性附录包括设备设施及服务项目评分表、设备设施维修保养和清洁卫生评定检查表和服务质量评定检查表。资料性附录包括服务与管理评价表。(3分)

32. 说明饭店市场营销环境分析的意义。

答题要点: 饭店的一切营销活动总要受到各种环境因素的影响,不可能脱离环境而生存。所以饭店要持久的研究饭店市场营销环境特征及其变化,从而寻求和把握市场机会(2分)。总的说来,饭店市场营销环境分析的意义有如下两点:

(1)有利于感知市场营销环境的变化,增强适应性。(1分)市场营销环境是内涵丰富的变量,它是不断变化具有不可预测性。饭店作为社会经济活动的一分子,不可能去改变环境。饭店要密切注意营销环境的细微变化,并制定与之相匹配的策略,才能掌握经营的主动权,达到经营的目标。(2分)

(2)有利于饭店寻找营销机会和避免环境威胁。(1分)饭店业是一个脆弱性的行业,要受制于市场环境。面对市场营销环境的变化,尤其是外部环境的复杂多变,饭店要发挥主观能动性,在适应环境的同时,进一步寻找良好、可行的营销机会,主动避免环境有可能带来的威胁。(2分)

33. 客房服务的主要内容有哪些?

答题要点: 宾客住进饭店后,绝大部分的接待服务工作是由客房部承担的,其主要内容有:

- (1)整理房间。(2分) (2)洗衣服务。(1分) (3)饮料服务。(1分) (4)擦鞋服务。(1分)
(5)访客服。 (1分) (6)借用物品服务。(1分) (7)拾遗服务。(1分)

五、 案例分析(16分)

34. 答题要点:

(1)这是一个帮助客人及时解决困难的服务案例。在酒店服务程序中,很多酒店在客人上下出租车时,都要作一个提示卡的记录,上面写有出租车公司的名字和车牌号。虽然是一个简单的服务项目,关键时刻起到很大作用。这充分地说明,酒店向客人发放的提示卡是完善酒店服务中必不可少的服务项目,小小提示卡在酒店服务中起着重要作用。(2分)

(2)金钥匙服务,是指饭店礼宾部职员按照国际金钥匙组织特有的金钥匙服务理念和由此派生出来的服务方式,为宾客提供的“一条龙”个性化服务。(2分)这种服务通常以“委托代办”的形式出现,即宾客委托,职员代表饭店代办。因为它的高附加值区别于一般的饭店服务,具有鲜明的个性化特点,被饭店业的专家认为是饭店服务的极致,因此被称为金钥匙服务。(2分)

(3)饭店“金钥匙”,是对饭店中专门为宾客提供金钥匙服务的个人或群体的称谓。(1分)他们的服装上戴有国际饭店金钥匙组织授予的两把交叉金钥匙徽章。这两把金光闪闪的交叉金钥匙代表着“金钥匙”的职能。(2分)其中一把代表开启饭店综合服务的大门,另一把代表开启该城市综合服务的大门。也就是说,“金钥匙”是饭店内外综合服务的总代理。(1分)

(答出上述观点给予10分,依据运用理论及文字表述程度给至11-16分)

国家开放大学(中央广播电视大学)2014年秋季学期“开放专科”期末考试

酒店管理概论 试题

一、单项选择题(请将正确答案的字母填在括号里,每小题2分,共20分)

1. 饭店为了完成本组织所承担的任务,对全体员工分工合作进行的管理,指的是()。

- A. 计划管理
- B. 组织管理
- C. 营销管理
- D. 人力资源管理

2. 西蒙曾获1978年诺贝尔经济奖,其代表作是()。

- A. 《系统理论和管理》
- B. 《工业组织:理论和实践》
- C. 《管理学》
- D. 《管理决策科学》

3. 饭店的“基本法”是()。
- A. 职工民主管理制 B. 员工手册
C. 饭店岗位责任制 D. 饭店经济责任制
4. 饭店利润总额减去所得税后的金额是()。
- A. 净利润 B. 营业收入
C. 利润 D. 经营利润
5. 一次用餐的所有菜品用一个固定价格标出,是指()。
- A. 点菜菜单 B. 套菜菜单
C. 宴会菜单 D. 自助菜单
6. 以下哪个项目不属于金钥匙服务的范围?()
- A. 订花 B. 邮件
C. 入住登记 D. 购物
7. 饭店安全管理中一方面要使宾客感到舒适、方便,另一方面要有高度警惕性,体现的原则是()。
- A. 安全第一
B. 外紧内松
C. 预防为主
D. 群防群治
8. 食物中毒有多种分类,铅化合物中毒、有机磷中毒等,属于()。
- A. 有毒植物食品中毒
B. 有毒动物食物中毒
C. 常见的化学性食物中毒
D. 人为的中毒
9. 客房预订中心、客房管理系统、文字处理和销售点结账等属于饭店安全硬件系统设备的()。
- A. 信息处理系统
B. 钥匙系统
C. 防火系统
D. 闭路电视监控系统
10. 饭店财务部门对设备的管理着重于资产管理,根据《旅游、饮食服务企业财务制度》规

定，饭店设备分为七大类，其分类是按()。

- A. 按固定资产管理的要求分类
- B. 按技术管理的要求分类
- C. 按设备的工作性质分类
- D. 按设备在生产经营中的重要程度分类

二、多项选择题I 请将正确答案的字母填在括号里，多选、少选、错选

均不得分，每小题2分，共20分)

11. 饭店管理者要完成任何一项具体的管理工作，都必须使各种管理作用形成闭合回路。

这些管理作用主要是()。

- A. 指挥系统
- B. 执行系统
- C. 监督系统
- D. 反馈系统

12. 饭店管理与一般企业的管理有很大差异，具有自己的特点，主要表现在

()

- A. 综合系统的管理体系
- B. 善变求新的应对机制
- C. 以人为本的根本立场
- D. 供求相适的经营策略

13. 在全球市场环境下，饭店市场营销面临的挑战有()。

- A. 全球化的挑战
- B. 社会责任营销的挑战
- C. 科学技术发展的挑战
- D. 竞争者的挑战

14. 实行饭店等级制度有利于()。

- A. 确立饭店产品和服务标准
- B. 饭店经营管理和监督
- C. 维护饭店宾客的利益
- D. 维护饭店企业的利益

15. 饭店财务管理中体现出的经济关系主要有()。

- A. 饭店和国家税务部门之间的权责关系
- B. 饭店和投资人之间的权责关系
- C. 饭店和债权人之间的权利关系
- D. 饭店和其他企业、相关部门产品的交换关系

16. 饭店安全管理的特点是()。

- A. 广泛性
- B. 服务性
- C. 全员性
- D. 谁主管谁负责

17. 餐饮服务质量控制的基础是()。

- A. 建立服务程序
- B. 收集质量信息

C. 进行质量反馈 D. 搞好员工培训

18. 饭店的康乐中心或康乐部运行的好坏, 将直接影响到饭店的()。

A. 整体服务质量 B. 管理水平

C. 经济效益 D. 市场形象

19. 设备在饭店中具有重要的作用, 加强饭店设备管理具有重要的意义, 主要体现在

A. 提高员工素质

B. 保证饭店生产的正常进行

C. 提高工作效率

D. 提高饭店整体管理水平

20. 饭店安全事故处理的原则是()。

A. 谁主管谁负责 B. 三不放过

C. 依法办事 D. 教育与处罚相结合

三、判断题(在你认为正确的题前划“√”, 不正确的题前划“×”, 每小

题2分, 共20分)

()21. 欧式计价饭店的客房价格包括房租以及一日三餐的费用。目前, 尚有一些地处偏远的度假型饭店仍属此类。

()22. 我国绝大多数饭店采用的组织形式是直线一职能制。

()23. 中国饭店业的星级标准体系包括标准和附录两个部分, 对饭店进行综合考评, 两个部分构成一个完整的标准体系。

()24. 饭店产品组合又称为产品搭配j 指饭店销售的产品线及产品项目的组合。

()25. 饭店主营业务收入就是饭店在经营中获得的营业收入。

(.)26. 战略是决定饭店全局和饭店发展的关键。因此, 战略观念也称为效益观念。

()27. 由于饭店服务是无形的, 顾客很难感知和判断其质量和效果。

()28. 康乐项目应根据国内外高档康乐项目的质量标准来制定服务质量标准。

()29. 确立“发言人”制度是饭店危机管理的重要措施之一。

()30. 万能工这是一种以维修工对饭店各部门定期检查维护修理为主, 应急维修为辅的维修方式。

四、简答题(每小题8分, 共24分)

31. 简述饭店管理的概念及含义。

答:

32. 何谓饭店薪酬?薪酬管理应遵循哪些原则?

答:

33. 如何认识饭店设备的综合管理?

答:

五、案例分析题(16分)

34. 当服务被拒绝时

一位住华融大厦的女士要求推迟预定的退房时间,并要求免除因此需加收的房费。大堂副理文利民一眼认出该女士是酒店协议单位的客人,立即按照有关的优惠政策表示了同意。由于他留意到客人说:“晚上8点的火车,7点就可以退房”,因此又关切地询问了客人在哪里坐火车,而且善意地提醒客人说:“酒店到北京站的路程是6公里,但在这个时间段容易堵车,请您考虑是否再早点儿出发,以免误了火车。”不料,这位女士却误解了他的好意,反问说:“你不就想早点儿轰我走吗?误车我愿意,你甭管!”面对这样的尴尬,大堂副理顿时哑然,但他很快便调整好心态,仍然微笑着提出建议:“那我先帮您订一辆出租车在酒店门口等您,以免耽误您的时间。”听到这里,客人不好意思了,说:“那……谢谢你了!”随后文利民约好出租车,又按时将该女士送上车,并祝她一路顺利。此刻,他也终于看到了客人带着满意的笑容向他挥手告别。

案例思考:试分析这位大堂副理在此次服务中,那四个细节做得到位,并加以阐述。

答:

试卷代号: 2444

国家开放大学(中央广播电视大学)2014年秋季学期“开放专科”期末考试

酒店管理概论试题答案及评分标准

(供参考)

2015年1月

一、单项选择题(每题2分,共20分)

1.B 2. D 3.B 4.A 5.C

6. C 7. B 8.C 9. A 10.A

二、多项选择题(选多、选少、选错不得分,每题2分,共20分)

11.ABCD 12. ABCD 13. ABC 14. ABCD 15. ABCD

16.ABC 17.ABD 18. ABCD 19. BCD 20. ABCD

三、判断题(每题2分,共20分)

21. × 22. √ 23. √ 24. √ 25. ×

26. × 27. √ 28. × 29. √ 30. ×

四、简答题(每题8分,共24分)

31. 简述饭店管理的概念及含义。

答题要点:

(1)饭店管理:就是选择目标市场,确定服务内容、经营方针、营销策略,对饭店所拥有的资产进行有效的计划、组织、指挥、控制和协调,形成高效率的服务生产系统,以达到饭店经营目标的一系列活动的总和。(4分)

(2)饭店管理包含以下含义:①饭店企业直接面对市场,只有充分了解市场需求,饭店管理才能有所作为。②饭店拥有一定的资源,包括劳动力、资金、时间、能源、设备等,但这些资源都是有限的。③要使有限的资源发挥最大效用,必须进行有效的计划、组织、指挥、控制和协调。④饭店必须通过上述一系列相互关联、连续进行的经营管理活动,才能获取社会效益和经济效益,实现饭店的经营目标。(4分)

32. 何谓饭店薪酬?薪酬管理应遵循哪些原则?

答题要点:饭店薪酬是员工从事饭店各岗位工作而得到的以货币形式和非货币形式的劳动报酬。它是饭店人力资源管理激励员工的重要保证。从薪酬的货币支付形式,薪酬可以分成直接货币薪酬和间接货币薪酬。从员工绩效考评角度来考察薪酬的构成,薪酬可分为固定

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/455224120322011104>