

酒店管理习题1

单项选择题

- 1、饭店区别于其他类型服务企业的主要特点是 (C)
A 具备餐饮服务功能 B 设有前厅部
C 具备住宿服务功能 D 设有娱乐设施
- 2、中国历史上最古老的一种官办住宿设施是 (D)
A 迎宾馆 B 会馆 C 客栈 D 驿站
- 3、一般设在大都市和政治、经济中心或交通方便的游览胜地，具有各种类型、规格的会议室、展览厅、陈列室、讲演厅及洽谈室等的饭店属于 (C)
A 商务型饭店 B 度假型饭店 C 会展型饭店 D 综合型饭店
- 4、一般设在大都市和政治、经济中心或交通方便的游览胜地，具有各种类型、规格的会议室、展览厅、陈列室、讲演厅及洽谈室等的饭店属于 (C)
A 商务型饭店 B 度假型饭店 C 会展型饭店 D 综合型饭店
- 5 商务型饭店一般多位于 (B)

A.海滨、海岛 B.城市中心或商业

C.公路干线 D.山区、温泉、森林

6.休闲度假饭店大多数位于 (A)

A.海滨、海岛、山区、温泉、森林 B.城市中心或商业区

C.公路干线 D.大都市

7. 欧式计价饭店的客房价格包括 (A)

A.房租 B.房租和一日三餐的费用 C.房租和食品、饮料等费用

D.房租及一份欧陆式早餐的费用

8. 欧陆式饭店的房价包括 (D)

A.房租 B.房租和一日三餐的费用

C.房租和一份美式早餐的费用 D.房租及一份欧陆式早餐的费用

9. 我国推行饭店星级制度开始于 (A)

A 1988年 B 1996年 C 1997年 D 1998年

10、国际上通用的划分为大型饭店的标准是拥有（ C ）

A.300间标准客房 B.400间标准客房

C.500间标准客房 D.600间标准客房

11、国际上通用的划分为中型饭店的标准是拥有（ B ）

A.200-300间标准客房 B 300-500间标准客房

C.300-400间客房 D.400-500间标准客房

12 一般情况下 ,对于同类型、同规模的饭店来说 ,饭店等级高低的客观标志是(A)

A 客房平均房价 B 客人的满意程度

C 客房数量的多少 D 客房的出租率

13、在预见未来的基础上对饭店组织的目标和实现目标的途径作出筹划和安排，以保证饭店经营活动有条不紊地进行。这是（ B ）

A、组织职能 B、决策与计划职能 C、协调职能 D、控制职能

14、一年以上的确定饭店未来发展方向和战略目标的纲领性计划是（ B ）

A、年度计划 B、长期计划 C、短期计划 D、业务计化

15、通过一定的组织机构和各种人员的作用，把饭店的资金、物资和信息转化为可供出售的有形或无形的产品，使计划由观念形态转化为现实形态的过程。这是（ A ）

A、组织职能 B、决策与计划职能 C、协调职能 D、控制职能

16、一个管理者能够直接、有效地指挥与控制的下属的人数是（ D ）

A 管理层次 B 管理职位 C 管理职权 D 管理幅度

17、根据我国生产力发展水平以及饭店的实际情况，目前我国大多数饭店采取的组织形式是（ B ）

A、直线制 B、直线—职能制 C、职能制 D、事业部制

18、平衡饭店内外部的各种关系，使饭店的各项工作和谐配合，经营活动顺利进行并取得成功。这是（ C ）

A、计划的任务 B、决策的任务 C、协调的任务 D、指挥的任务

19、在饭店经营业务进行过程中管理人员在现场进行指导和监督，发现随机事件，发现偏差，随时处理和纠正。这属于饭店控职能中的

（ B ）

A.预先控制 B.现场控制 C.反馈控制 D.宏观控制

20、在经营业务活动完成之后，通过对已发生的工作结果的测定和考核，发现偏差和

纠正偏差。这属于饭店控制职能中的 (C)

A.预先控制 B.现场控制 C.反馈控制 D.宏观控制

21、在饭店中起着承上启下作用的管理层次是 (B)

A 决策层 B 管理层 C 督导层 D 操作层

22、饭店实施民主管理的基本形式是 (D)

A 总经理负责制 B 经济责任制 C 岗位责任制 D 职工代表大会

23、饭店建筑、地理位置、周围环境、饭店内部氛围、价格等都是饭店产品构成中的 (B)

A 核心产品 B 形式产品 C 延伸产品 D 感官产品

24、饭店为宾客提供的各种附加价值与利益属于饭店产品构成中的 (C)

A 核心产品 B 形式产品 C 延伸产品 D 感官产品

25、设在饭店最前部的大堂里，是整个饭店业务活动的中心部门是 (A)

A 前厅部 B 客房部 C 餐饮部 D 康乐部

26、工作岗位设在饭店大厅,直接面向广大宾客。是饭店与客人之间密切联系的纽带,协调饭店各部门的工作,代表饭店处理日常发生的事件,帮助客人排忧解难,并监督问题的处理。这个岗位是 (D)

A 金钥匙 B 总台接待员 C 问讯主管 D 大堂副理

27、代表饭店在大门口迎送宾客的专门人员,是饭店的“门面”,也是饭店形象的具体体现。这个岗位是 (B)

A 总台接待员 B 迎宾员 C 问讯员 D 行李员

28、客人通过各种方式预先向饭店订房时,饭店根据客情,接受客人的预订要求,并以口头或书面形式予以确认,一般不要求客人预付订金,但规定客人必须于预订入住日的规定时限前到达,否则作为自动放弃预订。这类客房预订称为 (B)

A 保证类预订 B 确认类预订 C 等待类预订 D 核定预订

29、宾客可以预付定金来保证自己的订房要求,或在旺季饭店为了避免预订客人擅自不来或临时取消订房而引起损失,要求宾客预付定金加以保证。这类客房预订称为(B)

A.确认类预订 B.保证类预订 C.等待类预订 D.婉拒预订

30、饭店的基本设施和主体部分是 (C)

A 餐厅 B 酒吧 C 客房 D 大堂

31、客房部对客服务工作的首要环节是 (D)

A 会客服务 B 端茶送水 C 送客服务 D 迎客服务

32、客房部对客服务工作的最后环节是 (C)

A 会客服务 B 端茶送水 C 送客服务 D 迎客服务

33、饭店餐饮服务一般由三大部分组成,即食品原料采购供应 ,厨房加工烹调和(A)

A 餐厅酒吧服务 B 菜单设计 C 食品原料验收 D 食品原料贮存

34、饭店各类餐厅、酒吧是餐饮部的 (A)

A 前台服务部门 B 供应部门 C 生产部门 D 后勤服务部门

35、饭店餐饮服务营业循环的起点是 (C)

A 原料采购 B 厨房加工 C 菜单设计 D 餐厅服务

36、服务具有周到而又相对简单的优点，成为目前世界上所有高级餐厅最流行的服务方式，因而也被称为国际式服务的服务方式是 (B)

A 美式服务 B 俄式服务 C 英式服务 D 法式服务

37、饭店服务质量的基础是 (C)

A 菜点酒水质量 B 服务用品质量

C 饭店设施设备质量 D 服务环境质量

38、饭店无形产品的质量是指 (D)

A 服务环境质量 B 服务用品质量 C 菜点酒水质量 D 劳务服务质量

39、饭店员工在其服务过程中对时间概念和工作节奏的把握是指 (D)

A 服务方式 B 服务态度 C 服务技巧 D 服务效率

40、PDCA 管理循环是指按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。这四个阶段是计划、实施、检查和 (C)

A 控制 B 组织 C 处理 D 监督

41、克劳斯比于 20 世纪 60 年代提出的主要用于控制企业的产品质量的管理观念是 (B)

A 全面质量管理 B 零缺点质量管理

C PDCA 管理循环 D 优质服务竞赛

42、在饭店业务经营活动的基本要素中起决定作用的因素是 (A)

A 人力资源 B 财力资源 C 物力资源 D 时间资源

43、饭店员工的积极性主要表现为工作的责任心、主动性和 (A)

A 创造性 B 服务技巧 C 服务方式 D 服务态度

二、判断改错题 (判断正误并将错误的改正。)

1、饭店区别于其他类型服务企业的主要特点是具备住宿服务功能。 [✓]

2、饭店区别于其他类型服务企业的主要特点是具备餐饮服务功能。

[×]饭店区别于其他类型服务企业的主要特点是具备**住宿服务功能**。

3、“设施方便、舒适、清洁、安全；服务健全但较简单；经营方向开始以顾客为中心；价格合理”。这些属于大饭店时期的特点。

[×]“设施方便、舒适、清洁、安全；服务健全但较简单；经营方向开始以顾客为中心；价格合理”。这些属于**商业饭店时期**的特

4、欧陆式饭店的房价包括房租和一份美式早餐的费用。

[×]欧陆式饭店的房价包括房租和一份简单的**欧陆式早餐**的费用。

5、短期计划是以长期计划为指导，结合饭店的内外部条件而制定的饭店在计划年度内生产经营活动的纲领，是饭店最重要的计划。 [×] **年度计划**是以长期计划为指导，结合饭店的内外部条件而制定的饭店在计划年度内生产经营活动的纲领，是饭店最重要的计

划。

6、饭店协调职能是指在饭店运转中管理者运用权力和影响，对被管理者发出指令，使之服从代表饭店决策计划的管理者的意志并付诸行动，并引导和激励被管理者自觉自愿、充满信心地为实现饭店的目标而努力工作的过程。

饭店指挥职能是指在饭店运转中管理者运用权力和影响，对被管理者发出指令，使之服从代表饭店决策计划的管理者的意志并付诸行动，并引导和激励被管理者自觉自愿、充满信心地为实现饭店的目标而努力工作的过程。

7、餐饮部的开餐前准备、客房部在客人到来前的查房，都属于预先控制。

]

8、现代饭店企业实行的领导制度是职工代表大会。

现代饭店企业实行的领导制度是**总经理负责制**。

9、管理层是由饭店中担任基层管理工作的员工组成，如主管、领班、组长、值班工程师等。其主要职责是根据部门经营计划，安排本班组的日常工作，督导员工按服务程序和服务标准进行工作保证饭店经营管理活动的正常进行。

督导层是由饭店中担任基层管理工作的员工组成，如主管、领班、组长、值班工程师等。其主要职责是根据部门经营计划，安排本班组的日常工作，督导员工按服务程序和服务标准进行工作，保证饭店经营管理活动的正常进行。

10、决策层是由饭店中担任高层管理工作的人员组成，如总经理、副总经理、总工程师、总设计师、总会计师、饭店顾问等。其工作重点是制定饭店经营方针和长期发展战略，确定和开拓饭店的客源市场，并对饭店的管理手段、服务质量标准、人力资源开发等重大业务问题作出决策。

[✓]

11、前厅部是饭店的神经中枢。

[✓]

12、前厅部是饭店的管家部门。

[×] **客房部**是饭店的管家部门。

13、客房部处于饭店接待工作的最前列，是饭店最先迎接宾客和最后送别宾客的地方，客房服务是使宾客对饭店产生第一印象和留下最后印象的重要环节。

[✓]

14、金钥匙既是一种专业化的饭店服务，又指一个国际化的民间专业服务组织，还是对具有国际金钥匙组织会员资格的饭店礼宾部职员的特殊称谓，即通常所说的饭店金钥匙。

[✓]

15、金钥匙服务是饭店内由礼宾部职员以为饭店创造更大的经营效益为目的，按照国际金钥匙组织特有的服务理念和由此派生出的服务方式为宾客提供的全方位一条龙的个性化服务。这种服务通常以委托代办的形式出现。

[✓]

16、餐饮产品是餐饮实物、烹饪技术和餐厅氛围完美结合的饭店产品。

[✓]

17、循环菜单也称标准菜单，是一种菜式内容标准化而且不作经常性调整的菜单。饭店的餐厅大多采用这种菜单。

[×] **固定菜单**也称标准菜单，是一种菜式内容标准化而且不作经常性调整的菜单。饭店的餐厅大多采用这种菜单。

18、套菜菜单是一种最常见、使用最为广泛的菜单。该菜单的价格形式特点是每一道菜式都标明价格，而且价格档次较多，能迎合不同层次宾客的需求。

[×] **零点菜单**是一种最常见、使用最为广泛的菜单。该菜单的价格形式特点是每一道菜式都标明价格，而且价格档次较多，能迎合不同层次宾客的需求。

19、从宾客的角度出发，餐饮服务水平主要由厨房的烹饪技术和餐厅服务水平这两大因素决定。

[✓]

20、正餐厅指食品精美、服务高雅、装饰华丽、环境舒适的桌式服务餐厅，多使用零点菜单，提供零点服务，菜单内容品种齐全，规格较高，一般只供应午餐、晚餐。是饭店中的主要餐厅设施。

[✓]

21、风味餐厅是一种规格较低的西餐厅，供应咖啡、饮料及比较简单的食品如面包、三明治、色拉以及有限的几种大众化主菜。咖啡厅服务迅速，营业时间长，一般早、中、晚三餐都营业。

[×] **咖啡厅**是一种规格较低的西餐厅，供应咖啡、饮料及比较简单的食品如面包、三

明治、色拉以及有限的几种大众化主菜。咖啡厅服务迅速，营业时间长，一般早、中、晚三餐都营业。

22、休闲是人们对可自由支配时间的科学合理的使用，以“止”为主要标志，以“静”为主要方式。

[×]休闲是人们对可自由支配时间的科学合理的使用，以“**活动**”为主要标志和主要方式。

23、饭店服务效率仅指服务快速。

[×]饭店服务效率**并非仅指服务快速，而是强调服务的准时性和适时性。**

24、饭店服务方式是指饭店采用什么形式和方法为宾客提供服务，其核心是使宾客感到舒适、安全、方便。 [✓]

25、饭店服务规程是指某一特定服务过程的规范化程序和标准。 [✓]

26、全面质量管理是全员参与的质量管理。 [✓]

27、传统的人事管理把人作为管理最关键的因素，当作一种具有能动性、可开发的资源。

[×] **现代人力资源管理**把人作为管理最关键的因素，当作一种具有能动性、可开发的资源。

28、服务优劣实质上是饭店员工素质好坏和积极性高低的体现。

[✓]

29、饭店人力资源管理的中心是员工的培训和绩效考评。

[×] 饭店人力资源管理的中心是**调动员工的积极性**。

30、饭店员工流动管理的基本目标是防止员工跳槽。

[×] 饭店员工流动管理的基本目标是**淘汰不适合饭店职业的员工，留住称职的优秀员工并达到结构优化**。

三、多项选择题

1、饭店主要功能可分为（ ABCDE ）

A 大堂接待 B 客房 C 餐饮 D 公共活动 E 后勤服务管理

2、饭店建筑造型的处理手法有（ ABCDE ）

A 采用中国传统建筑造型 B 采用外来建筑文化风格

C 突出顶部造型 D 突出底部造型 E 对比协调

3、饭店建筑结构布局的具体原则是 (ABCDE)

A 满足宾客需求的原则 B 体现经济效益的原则

C 客用与员工用设施分离原则 D 符合规范原则

E 注重美感与文化氛围的原则

4、饭店的主要设备系统包括 (ABCDE)

A 给排水系统 B 供、配电系统 C 供热系统

D 空调、制冷、通风系统 E 消防系统

5、饭店建筑选址的适宜地段有 (ABCDE)

A 经济较为发达的地区 B 通讯条件好的地区

C 交通便利的地区 D 环境安静的地区 E 风景优美的旅游胜地

6、从饭店的服务特性分析，宾客需求主要表现在 (ABCDE)

A 卫生与安全的需要 B 时效的需要 C 文明的需要

D 感情的需要 E 个性需求

7、客房内部空间主要有 (ABCDE)

A 睡眠空间 B 书写阅读空间 C 起居空间

D 储藏空间 E 盥洗空间

8、在 2005 年未入选全球十大酒店集团的是 (BCD)

A.法国雅高酒店集团

B.德国凯宾斯基酒店集团

C.中国香港——香格里拉酒店集团

D.日本王子酒店集团

9、酒店物资发放管理的基本要求是 (ABCD)

A.准确 B.及时 C.安全 D.经济

10、酒店的产权制度要求 (ABC)

A.产权关系清晰化 B.产权结构合理化

C.产权组织科学化 D.产权管理分离化

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/597034055153006041>