

预览—收藏—关注

考点课堂 素材精粹

第十版

依据考试大纲 总结命题规律

辅导备考策略 历年考题详析

梳理考试要点 总结核心知识

筛选最新考点 拓展解题思路

精编典型习题 积累备考经验

全真模拟测试 预测考试趋势

注：下载前请仔细阅读资料，以实际预览内容为准

让学习为我们创造终生价值

试卷代号:2444

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

酒店管理概论 试题

2021年1
月

一、单项选择题(在备选答案中,有一个正确答案,请将正确答案的字母填在括号内。每小题2分,共20分)

1. 1911年,泰勒出版了()。他的影响跨越国界,在全世界范围内得到应用,被称为泰勒主义。
A.《系统理论和管理》 B.《工业组织:理论和实践》
C.《一般管理和工业管理》 D.《科学管理原理》
2. 前厅部为宾客提供各类咨询服务,搜集宾客对酒店的建议和意见、处理宾客投诉、了解宾客的需求和整理宾客档案信息等。因此,前厅部是酒店()。
A.业务活动的中心 B.销售的门面
C.信息的中枢 D.建立良好宾客关系的桥梁
3. ()是酒店员工最多、管理难度较大的部门。
A.前厅部 B.客房部
C.餐饮部 D.人力资源部
4. 公开市场采购,也称为竞争价格采购,适用于采购次数频繁的物资。每一种采购物资至少要取得()个供货单位的报价,酒店经过市场调研和比较,选择最适宜的供货商进行采购。
A.2 B.3
C.4 D.5
5. 下列不属于酒店人力资源管理特征的选项是()。
A.能动性 B.时效性
C.再生性 D.单一性
6. ()不仅直接关系到酒店的正常经营,影响到宾客的满意度、酒店的经济效益、酒店的声誉和形象,甚至还关系到国家的声誉。
A.酒店安全工作 B.酒店服务工作
C.酒店经营工作 D.酒店设备管理
7. ()是在互联网时代酒店的变革与创新,它逐渐形成一个涵盖数据采集、信息保存、信息处理、传输控制等的综合新概念。
A.智能化管理 B.个性化服务
C.电子商务 D.数字化技术
8. 酒店市场营销管理的本质是()。
A.促销管理 B.需求管理

C.广告策略管理

D.渠道管理

9.酒店通过对整个市场的评估找出某些重要的宾客利益区域,集中力量在这些区域完善经营,被称为()。

A.集约化战略

B.成本领先战略

C.差异化战略

D.集中化战略

10.(

)主要完成酒店人事关系及工资管理,包括档案管理、劳动组织管理、招人用人管理、员工培训管理、人事变动管理、考勤输入管理、工资发放管理、工资汇总管理等。

A.财务管理子系统

B.人力资源管理子系统

C.总经理管理子系统

D.餐饮管理子系统

二、多项选择题(在备选答案中,有两个或两个以上正确答案,请将正确答案的字母填入括号内。每小题2分,共10分)

11.餐饮管理是对餐饮产品生产过程、销售过程以及餐饮服务的管理,餐饮质量管理包括()。

A.员工管理

B.采购管理

C.成本控制

D.食品安全

E.营销管理

12.市场营销是在一个动态的全球环境中进行的。因此需要营销管理人员以一种崭新的观念和思路思考营销的目标和实践。目前酒店营销面临以下主要挑战()。

A.人口老龄化的挑战

B.全球化的挑战

C.成本上升的挑战

D.社会责任营销的挑战

E.科学技术发展的挑战

13.酒店员工激励具有不可替代的作用,主要包括()。

A.降低经营风险

B.发挥员工潜能

C.提高服务质量

D.提高劳动效率

E.提高战略水平

14.战略管理的目的是提高酒店对外部环境的适应性,使其做到可持续发展。酒店战略管理包含的关键要素有()。

- A.酒店战略分析
- B.酒店战略选择
- C.酒店战略实施
- D.酒店战略控制
- E.酒店战略评价

15.按资金的性质,酒店资金可分为()。

- A.内部资金
- B.权益资金
- C.负债资金
- D.短期资金
- E.长期资金

三、判断题(在你认为正确的题目前面的括号内打“√”,在你认为错误的题目前面的括号内打“×”。每小题2分,共20分)

()16.酒店产品是指宾客或社会大众所感受到的、酒店提供的能够满足其需要的场所、设施、有形产品和无形服务的使用价值的总和。

()17.“酒店”一词源于德国,原指贵族在乡间招待贵宾的别墅。后来,英、美等国也沿用了这一名称来泛指所有商业性的住宿设施。

()18.酒店生产因为采用“原材料—产品—销售”这一基本模式,所以酒店产品的主要内容是销售实物。

()19.酒店信息化发展的总体趋势有电子商务、智能化创新、个性化服务。

()20.现代酒店信息系统不包括办公自动化系统、酒店预订系统和酒店决策支持系统等。

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/646102151050010051>