

中国旅游饭店 管理与服务 试题大全

中国旅游协会人力资源开发培训中心编
陈志学 张文俊 主编



中国旅游出版社

责任编辑:宋端成
封面设计:可艾公司

图书在版编目 (CIP) 数据

中国旅游饭店管理与服务试题大全/陈志学, 张文俊主编.
—北京:中国旅游出版社, 1998.4
ISBN 7-5032-1544-5

I. 中… II. ①陈… ②张… III. ①旅游饭店-经济管理
-习题②旅游饭店-商业服务-习题 IV. F719-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (98) 第 11440 号

中国旅游饭店管理与服务试题大全

陈志学 张文俊 主编

中国旅游出版社 出版

(北京建内大街甲 9 号)

邮政编码:100005

新华书店北京发行所发行

中国纺织出版社印刷厂

*

开本:850×1168 1/32 印张:35 字数:900千字
1998 年 4 月第一版 1998 年 4 月第一次印刷
印数:6000 定价:76.00 元

前 言

“饭店业的竞争实质是人才的竞争”，这已是具有远见卓识的饭店经营管理者的共识。饭店管理人员及服务人员良好的基本素质是饭店在激烈的市场竞争中取得成功的决定因素。要提高员工队伍素质，建立一支专业化的员工队伍，有效的培训、严格的考核是有力手段。为了给旅游饭店的培训、考核提供一本专业工具书，给旅游院校的教学提供一本参考教材，填补国内关于饭店培训、教学试题研究的空白，中国旅游协会人力资源开发培训中心组织业内有实践经验的专家，以及旅游院校的教授编写了我国第一本内容全、试题多、实用性强的饭店培训考核教材——《中国旅游饭店管理与服务试题大全》(以下简称《大全》)。

《大全》以国家的有关政策与法规，以及旅游涉外饭店星级评定标准为编写依据；以饭店评星工作、饭店经营管理和服务工作中经常遇到的典型问题，以及服务工作中应知、应会的知识和技能为主要内容。坚持规范性、准确性和实用性的编写原则。规范性，即以旅游涉外饭店星级评定的标准，饭店经营管理及服务要求、运作程序与标准为依据，体现出科学性和规范化。准确性，即试题的提法准确、严谨，答案标准化。实用性，即试题及其答案符合饭店管理与服务工作实际，是员工在管理及服务工作中应知应会的基本知识和技能。试题有一定的理论高度，有难易及层次差别；有条理且针对性强，重点突出，便于在培训、考核、竞赛活动中操作和评定成绩。

《大全》分为上下两编，共 20 章。上编：基础部分，包括 1. 饭店管理基础，2. 服务心理，3. 基本法规，4. 职业道德及礼节礼貌，5. 宗教信仰和风俗习惯，6. 旅游地理、历史常识，7. 饭店星级评定，8. 服务及服务质量，9. 饭店服务英语。下编：专业部分，包括

10. 公关销售部, 11. 客房部, 12. 前厅部, 13. 餐饮部, 14. 康乐部, 15. 商场部, 16. 工程部, 17. 财务部, 18. 保安部, 19. 人事部, 20. 培训部。试题分为填空题、判断题、选择题、简答题、问答题和案例分析题等六种类型, 每章皆按此顺序编排, 试题的答案均在试题之后。共有 5200 多道试题。填空题、判断题和选择题的答案具有相对唯一性; 简答题、问答题的答案有规范的参考要点; 案例分析题有分析及解决问题的提示。

参加《大全》编写工作的人员有唐甦明、曹芙蓉(第一章管理基础), 吴正平(第二章服务心理), 焦承华(第三章基本法规), 张文俊(第四章职业道德及礼节礼貌、第八章服务及服务质量、第十五章商场部), 栾扶桂(第五章宗教信仰与风俗习惯), 李文芬(第六章旅游地理、历史常识), 张明武(第七章饭店星级评定), 朱锡炎(第九章饭店服务英语), 谷辉敏(第十章公关销售部), 李琦(第十一章客房部), 陈秋(第十二章前厅部), 沈达(第十三章餐饮部), 吴克祥(第十四章康乐部), 杨建华(第十六章工程部), 李隆茂(第十七章财务部), 刘东生(第十八章保安部), 王惠才(第十九章人事部), 陈志学(第二十章培训部)。最后经陈志学、张文俊总纂。

《大全》是中国旅游协会人力资源开发培训中心组织编写的系列培训教材之一, 它可以作为旅游饭店人事培训部及其它业务部门培训、考核、知识竞赛的专业工具书, 旅游院校、中专及职业高中的教学参考书。在国内以试题形式编写培训教材尚属首册, 这也是我们的一种积极探索, 但愿读者喜欢它。

编者

1998 年 2 月

目 录

上编 基础部分

第一章 饭店管理基础

一、填空题	(1)
二、判断题	(11)
三、选择题	(22)
四、简答题	(39)
五、问答题	(47)
六、案例分析题	(60)

第二章 服务心理

一、填空题	(79)
二、判断题	(81)
三、选择题	(85)
四、简答题	(89)
五、问答题	(92)
六、案例分析题	(98)

第三章 基本法规

一、填空题	(106)
二、判断题	(114)
三、选择题	(120)
四、简答题、问答题	(130)
五、案例分析题	(177)

第四章 职业道德及礼节礼貌

一、填空题	(182)
二、判断题	(200)
三、选择题	(205)
四、简答题	(210)
五、问答题	(238)
六、案例分析题	(263)

第五章 宗教信仰和风俗习惯

一、填空题	(267)
二、判断题	(276)
三、选择题	(278)
四、简答题及问答题	(281)

第六章 旅游地理、历史常识

一、填空题	(320)
二、判断题	(325)
三、选择题	(328)
四、简答题	(334)
五、问答题	(340)

第七章 饭店星级评定

一、填空题	(358)
二、判断题	(360)
三、选择题	(362)
四、简答题	(364)
五、问答题	(368)
六、案例分析题	(377)

第八章 服务及服务质量

一、填空题	(378)
二、判断题	(391)
三、选择题	(395)
四、简答题	(398)
五、问答题	(417)
六、案例分析题	(450)

第九章 饭店服务英语

初级部分

一、词汇	(452)
二、语法	(459)
三、专业术语	(465)
四、汉译英	(467)
五、情景交际对话	(469)
六、阅读理解	(472)
参考答案	(483)

中级部分

一、词汇及参考答案	(489)
二、语法及参考答案	(492)
三、专业术语及参考答案	(495)
四、汉译英及参考答案	(496)
五、阅读理解及参考答案	(497)

下编 专业部分

第十章 公关销售部

一、填空题	(503)
二、判断题	(507)
三、选择题	(511)
四、简答题	(518)
五、问答题	(522)
六、案例分析题	(529)

第十一章 客房部

一、填空题	(537)
二、判断题	(542)
三、选择题	(547)
四、简答题	(553)
五、问答题	(557)
六、案例分析题	(568)

第十二章 前厅部

一、填空题	(575)
二、判断题	(580)
三、选择题	(584)
四、简答题	(590)
五、问答题	(593)
六、案例分析题	(606)

第十三章 餐饮部

一、填空题	(614)
-------------	-------

二、判断题	(621)
三、选择题	(629)
四、简答题	(641)
五、问答题	(647)
六、案例分析题	(664)

第十四章 康乐部

一、填空题	(672)
二、判断题	(683)
三、选择题	(690)
四、简答题	(696)
五、问答题	(703)
六、案例分析题	(712)

第十五章 商场部

一、填空题	(718)
二、判断题	(736)
三、选择题	(740)
四、简答题	(743)
五、问答题	(772)
六、案例分析题	(793)

第十六章 工程部

一、填空题	(796)
二、判断题	(807)
三、选择题	(815)
四、简答题	(825)
五、问答题	(831)
六、案例分析题	(867)

第十七章 财务部

一、填空题	(883)
二、判断题	(886)
三、选择题	(888)
四、简答题	(892)
五、问答题	(905)
六、案例分析题	(927)

第十八章 保安部

一、填空题	(960)
二、判断题	(965)
三、选择题	(968)
四、简答题	(972)
五、问答题	(985)
六、案例分析题	(1013)

第十九章 人事部

一、填空题	(1015)
二、判断题	(1025)
三、选择题	(1033)
四、简答题	(1041)
五、问答题	(1051)
六、案例分析题	(1059)

第二十章 培训部

一、填空题	(1067)
二、判断题	(1071)
三、选择题	(1074)

四、简答题.....	(1078)
五、问答题.....	(1085)
六、案例分析题.....	(1095)
 附录:中国旅游协会人力资源开发培训中心简介.....	 (1103)

上编 基础部分

第一章 饭店管理基础

一、填空题

1. 旅游活动的实现必须具备一定的条件。这些条件概括起来有两类:第一类是客观条件,它包括_____和_____;第二类是主观因素,主要指_____。

答案:可自由支配的收入 闲暇时间 旅游动机的强弱和类别

2. 旅游活动的分类有多种。其中按旅游者同伴人数划分有_____、_____。

答案:零星(散客)旅游 团队(团体)旅游

3. 旅游资源、旅游设施和旅游服务三者的有机结合凝聚成一个国家或地区的旅游_____能力。

答案:综合接待

4. 能够激励人们产生旅游动机,诱使人们产生旅游行为目的的诸事物的总称叫做_____。

答案:旅游对象

5. 评价旅游资源的根本尺度是_____。

答案:吸引力

6. 评价旅游资源需要论证其三大价值。这三大价值是_____、_____、_____。

答案:历史文化价值 艺术欣赏价值 科学考察价值

7. 评价旅游资源需论证其三大效益。这三大效益是_____、
_____。

答案:经济效益 社会效益 环境效益

8. 旅游业的共同职能是_____。

答案:提供优质服务

9. 旅游设施主要包含两大部分,即_____和_____。

答案:旅游娱乐设施 旅游服务设施

10. 饭店按建筑规模分可分为大型饭店、中型饭店、小型饭店。其中_____间客房以上为大型饭店;_____间客房以下为中型饭店;_____间客房以下为小型饭店。

答案:600 300~600 300

11. 旅游市场的预测表明:一个地区_____的需求量是饭店营建规模和数量的前提。

答案:床位

12. 我国最早的住宿设施出现在商朝,称为_____。

答案:驿传

13. 饭店是一个资金密集行业,在经营过程中,每隔_____年就要投资改造一次。

答案:5~8 年

14. 饭店“微笑服务”原则的创始人是美国著名的饭店大王_____。

答案:希尔顿

15. 中国旅游饭店协会于 1986 年 2 月 25 日在_____成立,是由旅游饭店及其密切相关的单位组成的_____性组织。

答案:北京 行业

16. 饭店实行民主管理的法定形式和基本形式是_____。

答案:职工代表大会

17. 旅游业对外促销的基础是旅游产品的_____、_____和

_____。

答案:更新 优化 升级

18. 在旅游业规划或项目策划中, 每一个新的建设项目都应达到_____效益、_____效益和_____效益的统一。

答案:经济 社会 环境

19. 我国在旅游基础设施建设、产品开发和综合配套建设上的方针是国家、地方、部门、_____、_____一起上, 自力更生和_____一起上。

答案:集体 个体 利用外资

20. 使旅游者对旅游地发生兴趣并能前去进行旅游消费的重要手段是_____。其本质是_____, 其目的是_____。

答案:营销(促销) 竞争 尽可能多地吸引客源

21. 旅游产品价格的制定要考虑上限和下限的数值, 以价格上限不超出_____, 下限一般应不低于_____为原则。

答案:旅游者的消费水平 成本

22. 旅游市场的核心问题是如何解决_____的矛盾。

答案:旅游产品供求

23. 旅游者根据自己的旅游动机与经济能力所选择并从居住地前往旅游目的地方向叫_____。

答案:旅游流向

24. 往同一旅游区域进入旅游者的数量叫做_____。

答案:旅游流量

25. 中国的旅游市场可以分为_____和_____两大部分。

答案:国际市场 国内市场

26. 我国旅游业的外汇收入有两个特点: _____和_____。

答案:旅游外汇的换汇率高 平衡国际收支

27. 饭店服务是一种特殊商品, 其特殊性表现在这种商品的_____性上。

答案:无形

28. _____是指为了他(她)人的需要付出自己的智慧和规定的劳动。

答案:服务

29. 服务质量管理的发展经历了四个阶段:_____阶段、统计质量管理阶段、_____管理阶段和_____管理阶段。

答案:质量检验 全面质量 战略质量

30. 饭店商品具有综合性、_____、_____和脆弱性的特点。

答案:不可贮存性 生产、交换与消费的同一性

31. 饭店服务人员的素质水平包含有两个重要方面:一是_____,二是_____。

答案:技术业务水平 服务态度和精神面貌

32. 饭店管理人员的服务观念是双重的,一方面管理人员要树立为_____服务的观念,另一方面还要树立为_____服务的观念。

答案:宾客 员工

33. 由于饭店的目标和任务是以各种具体的业务内容、具体的指标及任务落实在各子系统、饭店的人、财、物等劳动也实际上是由各子系统占有和使用,因而各子系统必须要为饭店目标_____。

答案:承担责任

34. 在责任与利益的相互关系中,_____是因,_____是果。

答案:责任 利益

35. 饭店管理人员在树立效益观念时,要处理好宏观效益与微观效益的关系,要明确微观效益是宏观效益的_____,宏观效益是微观效益的_____。

答案:基础 保证

36. 复杂人的观点强调对人的管理要_____,_____。

答案:因人而异 因环境而异

37. “以人中心”的管理中的_____原则就是根据人的能力

大小、合理分工、定岗以做到各尽所能、人尽其才。

答案:能级

38. 在“以人中心”的管理中,为了增强管理的有效性,使人们充分发挥其才能,应使人们的能力与相应的____、____、____相挂钩。

答案:责任 权力 利益

39. 经过科学的测定,一切工作都应形成标准化,没有纳入标准化的事件称为_____。

答案:例外事件

40. 在管理发展史中,古典组织理论的创始人是法国的_____;科学管理的创始人是美国的_____。

答案:法约尔 泰勒

41. 法约尔关于组织管理理论的突破是把管理划分为____、____、____、____、____五个职能,并以科学的高度抽象说明了管理过程是一个不间断地履行这五个职能的连续循环过程。

答案:计划 组织 指挥 协调 控制

42. 分工和专业化能够使同样的努力产生更多更好的效果。这个概念不仅可以应用于技术工作,而且可应用于_____。

答案:管理工作

43. 管理人员的权力可以分为_____权力和_____权力。好的领导者应以_____权力补充_____权力。

答案:法定 个人 个人 法定

44. 按照统一指挥的原则,如果发现直接下属管理人员确实不称职,就应该_____,而不是_____指挥。

答案:撤换 越级

45. 行为科学的主要研究内容包括:____、____、____和组织设计。

答案:个体行为 群体行为 领导行为

46. 行为科学是继古典管理之后出现的一种新的管理理论。它最早起源于著名的_____实验。

答案:霍桑

47. 赫兹伯格的双因素理论是研究如何调动员工积极性的有效理论。双因素即指工作环境因素的_____;和工作本身因素的_____。

答案:保健因素 激励因素

48. 梅奥通过对非正式群体的观察分析,认为它与正式组织的主要区别在于:正式组织是以_____逻辑为其行动准则,而非正式组织则以_____逻辑为其行动准则。

答案:效率 感情

49. 现代管理科学主要包括的理论有_____和_____。二者有着密切的联系,即前者为有效地实现各类人工系统的战略部署,后者则为保证这种战略部署得以实现的战术考虑。二者的区别为前者是_____,后者则为_____。

答案:系统工程 运筹学 定量与定性结合 绝对定量

50. 饭店经营决策过程的实质是谋求饭店的外部环境、内部条件和经营目标三者的_____。

答案:动态平衡

51. 饭店企业素质水平的高低,最终表现在_____上。

答案:经济效益

52. 管理方式的选择取决于_____发展的水平。

答案:生产力

53. _____是饭店的主体,是饭店经营中最活跃的因素,是管理的主要对象。

答案:人

54. 饭店督导层人员在饭店员工面前代表_____的利益,在中高级管理人员面前代表_____的利益。

答案:饭店管理当局 员工