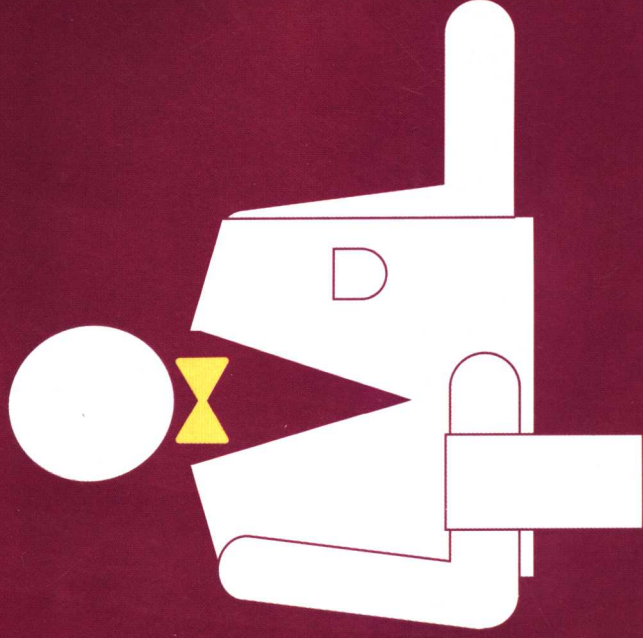


全国中等职业技术学校饭店服务专业教材

饭店管理基础知识 第二版 习题册



中国劳动社会保障出版社

本习题册与《饭店管理基础知识(第二版)》配套,供学生课后练习使用。本书按照教材的章节顺序编排,内容翔实,知识点分布均衡,题型丰富多样,难易配置适当。

本习题册由贺湘辉编写。

图书在版编目(CIP)数据

饭店管理基础知识(第二版)习题册/贺湘辉编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2007

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材

ISBN 978-7-5045-6248-7

I. 饭… II. 贺… III. 饭店-经济管理-专业学校-习题 IV. F719-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 097291 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷装订 新华书店经销
787 毫米×1092 毫米 16 开本 2.25 印张 47 千字
2007 年 7 月第 1 版 2007 年 7 月第 1 次印刷

定价: 3.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

ISBN 978-7-5045-6248-7



9 787504 562487 >

目 录

第1章 现代饭店概述.....	(1)	二、选择题.....	(10)
一、填空题.....	(1)	三、判断并改错.....	(11)
二、选择题.....	(1)	四、名词解释.....	(12)
三、判断并改错.....	(2)	五、简答题.....	(13)
四、连线题.....	(3)	第4章 饭店营销管理.....	(15)
五、名词解释.....	(3)	一、填空题.....	(15)
六、简答题.....	(4)	二、选择题.....	(16)
第2章 饭店管理基础理论.....	(5)	三、判断并改错.....	(17)
一、填空题.....	(5)	四、名词解释.....	(17)
二、选择题.....	(5)	五、简答题.....	(19)
三、判断并改错.....	(6)	六、案例分析.....	(20)
四、名词解释.....	(7)	第5章 饭店人力资源管理.....	(21)
五、简答题.....	(8)	一、填空题.....	(21)
第3章 饭店组织管理.....	(10)	二、选择题.....	(21)
一、填空题.....	(10)	三、判断并改错.....	(22)
		四、名词解释.....	(23)

五、简答题.....	(24)	七、案例分析.....	(31)
第6章 饭店服务质量管理.....	(26)	第7章 饭店企业文化与管理创新.....	(32)
一、填空题.....	(26)	一、填空题.....	(32)
二、选择题.....	(27)	二、名词解释.....	(32)
三、判断并改错.....	(28)	三、简答题.....	(33)
四、连线题.....	(29)	四、论述题.....	(34)
五、名词解释.....	(29)	五、案例分析.....	(34)
六、简答题.....	(30)		

第1章 现代饭店概述

一、填空题

1. 饭店是以有形的空间、设备、产品和无形的服务效用,为顾客提供____、____、____、____等方面综合服务的场所。
2. 饭店产品是一种综合性的产品,主要包括____、____和____三个部分。
3. 饭店产品的特点是____、____和____。
4. 豪华饭店时期大约从19世纪中期到20世纪初,以____为代表。商业饭店时期大约从19世纪末到20世纪50年代,以____为代表。
5. 百慕大计价饭店的房价包括____及____的费用。
6. 客房在____间以上的为大型饭店。
7. 饭店从业务性质上来说可分为____和____两大部分。
8. 饭店公共场所布局的总原则一般是以____为中心,所有公共场所紧紧围绕这一中心。
9. 饭店的前台区域包括顾客使用和流动的公共区域,主要

有____、____、____、____。

二、选择题

1. () 被称为旅游业的三大支柱产业。
A. 饭店业 B. 旅游景区
C. 旅行社 D. 旅游交通
2. () 属于饭店的核心产品。
A. 质量 B. 住宿
C. 特色 D. 购物
3. () 属于饭店的外形产品。
A. 建筑 B. 住宿
C. 风格 D. 饮食
4. () 是饭店产品的特点。
A. 生产与消费同步 B. 价值不能储存
C. 季节性 D. 不可捉摸性
5. () 属于饭店的延伸产品。
A. 接待服务 B. 风格
C. 针对性服务 D. 饮食

3. 饭店客房产品的价值可以储存起来并进行销售。 ()

改错:

4. 饭店提供的服务质量的好坏在一定程度上取决于顾客各自的需要和自身的特点。 ()

改错:

5. 旅游受季节、气候等自然条件和各国休假制度的影响较大。 ()

改错:

6. 饭店企业竞争激烈,管理工作注重市场研究,逐步形成目标市场是豪华饭店时期的主要特点之一。 ()

改错:

7. 1984年,国务院批准国家旅游局《关于推广广东白天鹅宾馆经营管理方法有关事项的请示》,同意国内50家饭店学习白天鹅宾馆的经营管理办法。这对我国旅游饭店业又是一次巨大的推动。 ()

改错:

8. 饭店客房价格仅包括房租,不含食品、饮料、康乐等其他费用的计价方式是美式计价饭店使用的方式。 ()

改错:

6. 20世纪初,商业饭店首先在 () 出现。

- A. 美国
- B. 英国
- C. 法国
- D. 德国

7. 饭店业的高额利润加剧了市场竞争,使饭店企业走向连锁经营的道路,这是 () 时期的经营特点。

- A. 古代客栈
- B. 现代饭店
- C. 豪华饭店
- D. 商业饭店

8. 1984年,国务院批准了国家旅游局的请示,同意国内50家饭店学习 () 的经营管理办法。

- A. 北京饭店
- B. 金陵饭店
- C. 白天鹅宾馆
- D. 建国饭店

9. 对饭店前台区部分的装修设计,应以 () 为主。

- A. 经济
- B. 舒适
- C. 实用
- D. 豪华

10. 对饭店后台部分区域的装修设计,应以 () 为主。

- A. 经济
- B. 舒适
- C. 实用
- D. 豪华

三、判断并改错

1. 饭店在我国有多种称谓,港澳、广东一带习惯称为宾馆。 ()

改错:

2. 饭店服务质量、服务风格是饭店产品的核心产品。 ()

改错:

2. 饭店产品

9. 一般来讲, 饭店的前台区域包括顾客使用和流动的公共区域, 主要有公共场所 (饭店外环境、前厅大堂、餐饮、娱乐、康乐及其他公共场所) 和客房。 ()

改错:

10. 饭店结构布局的总原则是顾客使用区域或能为饭店带来收入的部门应占据较大的空间, 且所占投资比例较高。 ()

改错:

3. 商务型饭店

四、连线题

饭店类型

市场特点

商务型饭店

对市场需求季节性较强, 价格比较敏感
消费水平较高, 受定期例行会议日期的影响

长住型饭店

对价格敏感度高, 有家庭生活乐趣

会议型饭店

消费水平较高, 注重交往礼节和地点, 住宿时间短

汽车饭店

以接待驾车旅行的公务顾客和度假的家庭顾客为主

4. 欧式计价饭店

五、名词解释

1. 现代饭店

六、简答题

1. 简述构成饭店产品的三个组成部分。
2. 饭店产品具有哪些特点?
3. 简述我国现代饭店时期饭店业发展呈现的特点。
4. 目前饭店主要有哪几种分类方式? 每种方式又如何细分?
5. 简述汽车饭店的市场特点和服务特点。
6. 国家旅游局制定的《中华人民共和国旅游涉外饭店星级标准》(简称《星级标准》) 由哪六项内容组成?

第2章 饭店管理基础理论

一、填空题

1. 饭店管理是指饭店管理者在了解社会市场需求的基础上，对饭店所从事的各项活动，包括_____、_____、_____等，_____、_____、_____等进行计划、组织、指挥、协调和控制，以便充分利用饭店各种资源的一系列活动过程的总称。
2. 饭店管理的资源就是指饭店所拥有的_____、_____、_____等。
3. 饭店管理的本质是管理者科学地执行_____。
4. 饭店管理的职能就是_____、_____、_____、_____和_____。
5. 按时间分类，饭店计划可分为_____、_____、_____。
6. 计划工作主要包括六个步骤，分别是_____、_____、_____、_____、_____、_____。
7. 饭店指挥职能的类型可分为_____、_____、_____、_____、_____。
8. 饭店外部协调可分为饭店与_____的协调和饭店与_____的协调两种。

9. 执行控制职能应注意的问题包括_____、_____、_____、_____四个方面。

二、选择题

1. () 资源是饭店管理中最重要的资源，是饭店管理成功的关键。
A. 财力 B. 信息
C. 人力 D. 物力
2. () 职能是饭店管理的首要职能。
A. 组织 B. 指挥
C. 控制 D. 计划
3. () 资源是饭店管理的有形资源。
A. 人力 B. 财力
C. 物力 D. 信息
4. 饭店工作人员的薪酬属于饭店管理中的 () 管理工作。
A. 人力资源 B. 财务
C. 物资

5. () 资源是饭店管理的无形资源。
 A. 信息 B. 财力 C. 物力 D. 时间
6. 法约尔管理的五大职能发表在 () 著作中。
 A. 《企业管理》 B. 《生产管理》 C. 《工业管理》 D. 《工业管理与一般管理》
7. 年度计划属于饭店 () 计划。
 A. 长期 B. 中期 C. 短期
8. 确定目标是计划工作的第 () 个步骤。
 A. 一 B. 二 C. 三 D. 四
9. 指挥者在充分听取各方意见的基础上, 进行合理决策, 再下达指令的指挥方法是 () 指挥。
 A. 启发式 B. 直接 C. 归纳式 D. 应式
10. () 是管理者在饭店业务进行过程中的控制。
 A. 预先控制 B. 现场控制 C. 反馈控制
11. 通常饭店产生差异的主要原因是 ()。
 A. 目标或标准不合理 B. 由实际工作中的误差造成 C. 外部环境变化的影响 D. 各种因素的综合反应
12. 对于越级指挥, 下级人员比较妥当的处理方式是 ()。
 A. 直接拒绝 B. 服从安排, 并不让直接上级知道 C. 当面服从任务安排, 但拖着不做 D. 服从安排, 并同时告知自己的直接上级

三、判断并改错

1. 饭店财力资源是饭店中最重要的资源, 是饭店管理成功的关键。
 改错: ()
2. 饭店信息资源、时间资源和形象资源属于饭店的无形资源。
 改错: ()
3. 饭店管理的职能就是计划、组织、指挥、领导和控制。
 改错: ()
4. 开展预订业务, 做好饭店产品, 特别是客房的推销工作, 是客房管理的主要内容之一。
 改错: ()
5. 计划职能是管理的首要职能, 用计划来组织、指挥、协

四、名词解释

1. 人力资源

调和控制各方面的活动，是饭店管理工作的共同基础。（ ）

改错：

6. 按职类分类，可以将计划分为饭店总体计划和各部门分类计划，即部门计划。（ ）

改错：

7. 饭店组织结构的稳定是相对的，而变化是绝对的，这是组织工作永恒的主题。（ ）

改错：

8. 归纳式指挥是指指挥者通过启发诱导的形式使被指挥者的思路、意见和指挥者相一致后再实施指挥的管理方法。（ ）

改错：

9. 饭店的内部协调主要是指饭店内部各项工作、各种人员之间的调节，一般分为横向协调与纵向协调两类。（ ）

改错：

10. 饭店组织职能是指饭店根据计划目标和预定标准，在饭店管理过程中进行检查、监督，发现偏差，纠正偏差，以确保目标任务完成的管理活动。（ ）

改错：

3. 饭店组织职能

2. 信息资源

4. 饭店指挥职能

7. 饭店管理

5. 启发式指挥

五、简答题

1. 简述计划工作的六个主要步骤。

6. 反馈控制

2. 简述指挥职能的基本内容。

3. 执行控制职能分为哪几个步骤？

5. 计划职能有哪些作用？

4. 执行控制职能时应注意哪些问题？

第3章 饭店组织管理

一、填空题

1. 在目标统一原则下, 饭店的组织设计要求以事为中心, 因事设____、设____, 做到事与人的高度配合。
2. 就饭店来说, 目标确定以后, _____就是决定因素。
3. 饭店的组织路线是_____。
3. 饭店中各层次的管理幅度从高到低一般为____人, 其中高层____人, 中层____人, 基层少于____人。
4. 饭店组织结构是指饭店各部分的____, 各部分在组织系统中的____、____及各要素相互关系的形式。
5. 组织结构一般包括____、____、____、____等基本内容。
6. 饭店组织层次一般划分为四层: _____、____、____、____或_____。
7. 组织内的职权主要有____、____、____、____、____三种类型。
8. 事业部制组织结构最突出的特点是按照“____”的原则设计和建立组织结构。
9. _____是饭店各项规章制度核心制度的核心制度, 它强调

• 10 •

____、____、____的一致。

10. 工作制度一般指前台部门的____、____和后台部门的_____。

二、选择题

1. 饭店组织和市场紧密联系, 在前厅设置大堂副理和预订处, 是饭店组织设计四大原则中的() 原则。
 - A. 统一指挥
 - B. 权力和责任一致
 - C. 饭店的组织路线要为目标服务
 - D. 目标统一
2. 为了确保统一指挥, 应注意的问题有()。
 - A. 从基层到最高层, 组织中的每一个人都只对一个上级负责
 - B. 上级指示应从下到上逐级下达
 - C. 在从上到下传达指示时, 不允许发生越级指挥现象
 - D. 下级通常情况下, 只接受一个上级领导
3. 饭店中一般分为() 个管理层次。
 - A. 1~2
 - B. 2~3

C. 3~4

D. 4~5

4. 饭店组织结构的基本内容一般包括 ()。
- A. 层次的划分 B. 部门的划分
C. 职权的划分 D. 饭店组织结构类型
5. 饭店大堂副理处理顾客投诉, 职权属于组织内的 ()。
- A. 直线职权 B. 职能职权
C. 参谋职权
6. () 组织结构比较适合规模小、业务较单纯的饭店。
- A. 直线制 B. 职能制
C. 直线职能制 D. 事业部制
7. () 组织结构形式一般在饭店中不采用。
- A. 直线制 B. 职能制
C. 直线职能制 D. 事业部制
8. () 组织结构形式是按照“集中决策、分散经营”的原则设计和建立组织结构。

A. 直线制

B. 职能制

C. 直线职能制

D. 事业部制

9. () 是饭店各项规章制度度的核心制度。

A. 经济责任制

B. 岗位责任制

C. 员工手册

D. 工作制度

三、判断并改错

1. 组织中除了最高层的主管外, 每一个人都只对其唯一的直接上级负责, 服从他的命令和指挥, 向他汇报工作。 ()

改错:

2. 饭店组织中层次越多, 就越能够保证组织的有效运行。 ()

改错:

3. 一般来说, 组织要进行实现目标的有效活动, 就要求组织结构维持一种相对平衡的状态, 组织结构不宜频繁调整, 应保持相对稳定。 ()

改错:

4. 饭店组织基层中主要负责具体工作或活动执行的操作人员, 其主要任务是负责各项工作的执行。 ()

改错:

5. 饭店管理的中层信息来源主要以外部为主, 内部为辅。 ()

改错:

6. 直线制组织结构比较适合规模小、业务较单纯的饭店。 ()

改错:

7. 直线职能制是以直线制为基础, 吸取职能制的某些优点综合而成的一种组织结构。目前, 我国饭店普遍采用直线职能制的组织结构。 ()

改错:

2. 饭店组织结构

8. 事业部制组织结构最突出的特点是按照“集中决策、分散经营”的原则设计和建立组织结构。 ()

改错:

9. 饭店岗位责任制是饭店各项规章制度中的核心制度, 它强调岗位、个人、责任。 ()

改错:

3. 管理幅度和管理层次原则

10. 员工手册的制定要依据我国政府有关的人事劳动法规。如我国劳动法规定每周工作 6 天, 每天工作 8 小时。 ()

改错:

四、名词解释

1. 统一指挥原则

4. 职权

5. 直线职权

五、简答题

1. 饭店的组织原则有哪几点?

6. 事业部制组织结构

2. 你是如何认识组织原则中“权力与责任相一致”这一点的?

7. 岗位责任制