

全国高等教育自学考试餐饮管理专业
中国餐饮业职业经理人资格证书考试

辅导丛书

总主编：冯玉珠

餐饮企业信息管理 考试指南

冯玉珠 李 阳 主 编
朱乾涵 闫 峰 副主编

命题研究专家精心打造
助学辅导教师联合攻关

对外经济贸易大学出版社

中国高等院校餐饮管理专业教材
中国高等院校酒店管理专业教材

第2版

第1版 2010年

餐饮企业信息管理 考试指南

王 芳 主编

旅游管理专业教材
酒店管理专业教材

中国旅游出版社

全国高等教育自学考试餐饮管理专业
中国餐饮业职业经理人资格证书考试

辅导丛书

总主编 冯玉珠

餐饮企业信息管理 考试指南

主 编	冯玉珠	李 阳
副 主 编	朱乾涵	闫 峰
参编人员	宁 静	胡 铁
	徐久利	

- ☐ 本章概述
- ☐ 考试要求
- ☐ 重点难点
- ☐ 学习指导
- ☐ 同步练习
- ☐ 真题解析
- ☐ 模拟试题

对外经济贸易大学出版社

(京) 新登字 182 号

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮企业信息管理考试指南/冯玉珠, 李阳主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2005

(全国高等教育自学考试餐饮管理专业、中国餐饮业职业经理人资格证书考试辅导丛书/冯玉珠总主编)

ISBN 7-81078-600-8

I. 餐... II. ①冯... ②李... III. 饮食业 - 企业管理: 信息管理 - 高等教育 - 自学考试 - 自学参考资料 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 153165 号

© 2005 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

餐饮企业信息管理考试指南

冯玉珠 李 阳 主编

责任编辑: 汪友年

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 12 号 邮政编码: 100029

网址: <http://www.uibep.com>

唐山市润丰印务有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 140mm × 203mm 11.25 印张 292 千字

2006 年 1 月北京第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-81078-600-8

印数: 0 001 - 5 000 册 定价: 19.00 元

总 序

餐饮业是一个朝阳产业，是国民经济发展新的增长点，是国家扩大内需的重要支柱之一。据国家统计局发布的数字：2004年，全国餐饮网点超过400万个，从业人员达到2000多万，全社会餐饮业零售额7486亿元，比上年增长21.6%，连续14年实现两位数高速增长，其增长率比上年高出10个百分点。餐饮业增速比同期社会消费品零售总额增长率快出8.3个百分点，占社会消费品零售总额的13.9%，对社会消费品零售总额的增长贡献率为21%，拉动社会消费品零售总额增长2.79个百分点；全年营业税金实现411亿元，同比增长23.3%；全年利用外资力度加大，新设外资企业907家，同比增长29.02%，实际使用外资4.31亿美元，同比增长48.4%。餐饮业成为国内消费需求中发展速度最快、增长幅度最大的行业。

餐饮业的持续快速发展，需要培养一大批高素质的行业人才队伍，需要造就一大批从事餐饮业管理的中、高级职业经理人。为此，中国烹饪协会和全国高等教育自学考试指导委员会，于2004年在全国合作开考高等教育自学考试餐饮管理专业（专科、独立本科段），并共同实施中国餐饮业职业经理人资格证书考试（Catering Manager Examination Programme，简称CMEP）。

高等教育自学考试餐饮管理专业（专科、独立本科段）和中国餐饮业职业经理人资格证书考试开考一年多来，开考省份二十多个，报考人数已达数万人次，呈现出旺盛的生命力。为了给考生自学复习提供方便，使更多的人顺利通过考试，对外经济贸

易大学出版社精心策划、组织编写了这套辅导丛书。具体包括《餐饮管理与实务考试指南》、《餐饮市场营销考试指南》、《现代厨房管理考试指南》、《食品卫生与安全考试指南》、《餐饮企业人力资源管理考试指南》、《餐饮企业财务管理考试指南》、《餐饮企业信息管理考试指南》、《餐饮企业战略管理考试指南》八个分册。

本丛书的编写，以全国高等教育自学考试指导委员会颁布、湖南科学技术出版社出版的《中国餐饮业职业经理人资格证书考试大纲》为依据，以全国高等教育自学考试指导委员会与中国烹饪协会组编、高等教育出版社出版的高等教育自学考试餐饮管理专业和中国餐饮业职业经理人资格证书考试指定系列教材为蓝本，一切立足于为准备应试的考生着想。其内容主要分为三部分：第一部分为“同步辅导/同步训练”，各门课程按照原章次编写，每章内容依次为“本章概述”、“考试要求”、“重点难点”、“学习指导”、“同步练习”、“参考答案”；第二部分为“真题解析”，对往年统考试题进行了深入细致的分析，以帮助考生了解试卷命题的特点、考点、解题思路、答题技巧，获取提高考试成绩的最佳途径；第三部分是“模拟试题”，依据教材及往年考卷的题型、题序、题量，精心编制了多套“全真模拟试题”，使考生科学地进行自我考核、自我评估及自我调整复习方向，攻克弱点及不足，从而达到事半功倍的效果。

本套丛书具有以下三个明显特点：

一是权威性。本丛书的编写，实行总主编领导下的分主编负责制，即总主编严格遴选各册分主编人选，各册分主编严格遴选本册的编写人员。参加编写的人员均是长期从事该课程教学、命题研究及辅导工作的专家、教授及副教授。他们多次从事考前辅

导，对考核内容和考核要点有深入的研究和透彻的理解，对教材吃得透，信息灵，经验多，编出的资料系统性、实用性、针对性强，对于考生深入学习指定教材的内容，深刻领会考试大纲、教材的精髓，掌握重点难点，正确解答各科题型，富有切实的指导意义。

二是题量大，题型全。各章练习紧贴教材内容，以考试大纲规定的考核知识点及能力层次要求为线索，力争涵盖考试大纲所要求的全部考点。对于重点内容则从多种出题角度反复练习，而且每道练习题的前面均标明考点出处，如（2-3-1）表明这道题考查的是第二章第三节的第一个知识点。各章题型及题序与全国统考试题完全一致，同时配有参考答案。题型包括单项选择题、多项选择题、填空题、判断题、名词解释题、简答题、论述题、计算题和案例分析题等，以帮助应考人员熟悉和掌握各种考试题型和解题技巧，提高应试水平。

三是实用性强。本丛书编写力求适合自学，符合自学应考者的需要。如“本章概述”概括总结内容，浓缩教材精华；“考试要求”点明层次标准，明确考试范围；“重点难点”梳理知识体系，提炼重点、难点；“学习指导”指导学习方法和学习技巧；“同步练习”跟踪强化演练，便于自测自验。多套“全真模拟试题”，更增强了本丛书的应试性和实战性。

当然，任何一种辅导书，最主要的作用是指点学习的门径。因此，要真正掌握，还需要花大功夫钻研教材，按照《考试大纲》的要求，认真复习，反复练习。只读教材不做练习，或只做练习不钻研教材，都是偏颇的方法，都不能较快较全面地掌握教材。这套丛书恰好在钻研教材和反复练习两个方面，给应考者切实的帮助。希望应考者能按照上面所说的方法学习、复习和练

习，那么，通过考试这一关并非难事。

本套丛书的编写得到了对外经济贸易大学出版社，以及参加本丛书编写的各位主编、副主编和其他参编人员的大力支持，在此表示衷心感谢！

这套丛书虽然编完了，但是严格来说，这还不是终点，而仅仅是一个开始。它需要在今后的日常教学中，根据师生们的意见，不断地来进行修改、丰富和完善，不断地吸收新的研究成果和新的实践经验。我们希望，这套丛书在日后的岁月里能够不断地得到修订和补充。

最后，预祝广大应试人员取得优异的成绩！

河北师范大学 冯玉珠

前 言

本书是全国高等教育自学考试餐饮管理专业和中国餐饮业职业经理人资格证书考试科目《餐饮企业信息管理》的配套辅导用书。

餐饮企业经营管理的本质是企业信息管理。信息作为餐饮企业的一种宝贵资源，与食品原料、厨房设备、管理人员和厨师、服务员一样，已成为主要的生产资源之一。对信息的占有、开发利用程度直接决定了餐饮企业的生产经营水平、菜肴开发能力等综合竞争能力的强弱。学习本课程除要掌握一定的专业理论基础外，还应辅助以大量的练习，才能灵活掌握该课程提供的相关理论及具体操作方法。为此，我们根据考试大纲的要求，编写了这本《餐饮企业信息管理考试指南》，以满足个人自学和社会助学的需要。

自学考试命题量大面广，考核点非常细小。考试大纲中考试内容所规定的知识点，都属考核范围，并以此来确定命题的内容、能力层次和重点。这就要求考生要在系统学习、充分把握教材的基础上，突出重点。考生经过“同步辅导/同步训练”中大量各种类型题目的针对性训练，可以熟悉教材中各部分的考核内容，达到融会贯通，并掌握答题方法、步骤与技巧。“真题解析”有助于考生了解试卷命题的特点、考点、解题思路、答题技巧，以提高应试水平。“模拟试题”在一定程度上反映了考试趋势，同时也检测考生对于本课程的掌握程度。考生通过自我考核、自我评估可以在备考中进行自我调整复习方向，及时弥补知

识漏洞，从而达到事半功倍的效果。掌握正确的学习方法和对自学考试内在规律及特点的把握是自学考试成功的要诀。

本书由河北师范大学冯玉珠副教授和河北经贸大学李阳老师担任主编，湖北经济学院朱乾涵老师为副主编之一。具体分工为：冯玉珠编写第一部分的第一、二、三、四、十章；朱乾涵编写第一部分的第五、六、七、九章；李阳负责第一部分的第八、十一、十二、十三、十四章，第二部分真题解析，第三部分模拟试题的编写。

由于时间仓促，限于编者水平，书中疏漏，甚至错误之处在所难免，恳请读者批评指正。

编 者

目 录

第一部分 同步辅导/同步训练

第一章 信息与餐饮信息	(3)
本章概述	(3)
考试要求	(4)
重点难点	(4)
学习指导	(5)
同步练习	(5)
参考答案	(11)
第二章 餐饮企业信息管理	(21)
本章概述	(21)
考试要求	(22)
重点难点	(23)
学习指导	(23)
同步练习	(23)
参考答案	(35)
第三章 餐饮信息过程管理	(49)
本章概述	(49)
考试要求	(50)
重点难点	(50)
学习指导	(51)
同步练习	(51)
参考答案	(57)
第四章 餐饮信息采集——问卷设计技术	(70)
本章概述	(70)

考试要求	(71)
重点难点	(71)
学习指导	(72)
同步练习	(72)
参考答案	(81)
第五章 餐饮信息采集技术——文案调查法	(88)
本章概述	(88)
考试要求	(88)
重点难点	(89)
学习指导	(89)
同步练习	(90)
参考答案	(94)
第六章 餐饮信息采集技术——询问调查法	(101)
本章概述	(101)
考试要求	(101)
重点难点	(102)
学习指导	(102)
同步练习	(103)
参考答案	(107)
第七章 餐饮信息采集技术——观察实验法	(117)
本章概述	(117)
考试要求	(117)
重点难点	(118)
学习指导	(119)
同步练习	(119)
参考答案	(123)
第八章 餐饮企业选址信息分析与管理	(135)
本章概述	(135)
考试要求	(135)
重点难点	(136)

学习指导	(137)
同步练习	(137)
参考答案	(143)
第九章 餐饮企业消费者信息分析与管理	(162)
本章概述	(162)
考试要求	(162)
重点难点	(163)
学习指导	(163)
同步练习	(164)
参考答案	(168)
第十章 餐饮企业市场形象信息分析与管理	(179)
本章概述	(179)
考试要求	(179)
重点难点	(180)
学习指导	(181)
同步练习	(181)
参考答案	(187)
第十一章 餐饮企业竞争对手信息分析与管理	(199)
本章概述	(199)
考试要求	(199)
重点难点	(200)
学习指导	(201)
同步练习	(201)
参考答案	(205)
第十二章 餐饮企业内部经营管理信息分析与管理	(214)
本章概述	(214)
考试要求	(214)
重点难点	(215)
学习指导	(216)
同步练习	(216)

参考答案	(225)
第十三章 餐饮企业经营信息传播管理	(238)
本章概述	(238)
考试要求	(238)
重点难点	(239)
学习指导	(240)
同步练习	(240)
参考答案	(244)
第十四章 餐饮企业计算机管理信息系统	(257)
本章概述	(257)
考试要求	(257)
重点难点	(259)
学习指导	(259)
同步练习	(259)
参考答案	(264)

第二部分 真题解析

试卷分析	(287)
真题解析	(292)

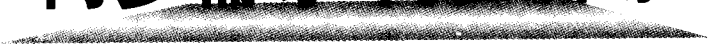
第三部分 模拟试题

餐饮企业信息管理模拟试卷 (A)	(311)
餐饮企业信息管理模拟试卷 (B)	(322)
餐饮企业信息管理模拟试卷 (C)	(333)



第一部分

同步辅导/同步训练



第一章

信息与餐饮信息

本章概述

信息是现实世界的一种客观存在，它普遍存在于自然界、人类社会和人的思维之中。“信息”作为一个科学术语，应用于自然科学和社会科学的许多领域。但到目前为止，还没有形成一个统一的有关信息的概念。餐饮信息是对餐饮活动的运动、变化、发展的状况、特征、本质与规律的反映，是餐饮活动的再现。餐饮信息由信息所反映的内容、信息的表现形式、信息依附的载体、信息传递、信息反馈和餐饮企业的特定信息需求等若干要素构成，具有时效性、广泛性、动态性、规律性、层次性、有序性、共享性、可存储性等特征。餐饮企业信息的内容非常广泛，它不仅涵盖市场需求的信息，而且还涉及经营管理的各个方面。餐饮信息种类繁多，从不同的标准进行划分，可以分为不同的类型。