

试卷代号:2444

座位号 

--	--

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年秋季学期“开放专科”期末考试

## 酒店管理概论 试题

2018年1月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(请将正确答案的字母填在括号里,每小题2分,共20分)

1. 社会及其大众对饭店的一种评价或看法,指的是( )。  
A. 饭店的服务  
B. 饭店气氛  
C. 饭店信誉度  
D. 饭店的形象
2. 西蒙曾获1978年诺贝尔经济奖,其代表作是( )。  
A. 《系统理论和管理》  
B. 《工业组织:理论和实践》  
C. 《管理学》  
D. 《管理决策科学》
3. 饭店的供应商、营销中间商、竞争对手、社会公众以及饭店内部参与营销决策的各个部门,组成饭店的( )。  
A. 饭店的外部营销环境  
B. 饭店的内部营销环境  
C. 饭店的宏观营销环境  
D. 饭店的微观营销环境
4. 客账控制的程序是( )。  
A. 入账、建账、交款、编表、夜审  
B. 建账、入账、交款、编表、夜审  
C. 编表、建账、入账、交款、夜审  
D. 入账、交款、编表、夜审、建账
5. 双床间又称( )。  
A. 大床间  
B. 单间房  
C. 单人间  
D. 标准间
6. 食物中毒有多种分类,铅化合物中毒、有机磷中毒等,属于( )。  
A. 有毒植物食品中毒  
B. 有毒动物食物中毒  
C. 常见的化学性食物中毒  
D. 人为的中毒

7. 客房预订中心、客房管理系统、文字处理和销售点结账等属于饭店安全硬件系统设备的( )。

- A. 信息处理系统
- B. 钥匙系统
- C. 防火系统
- D. 闭路电视监控系统

8. 饭店财务部门对设备的管理着重于资产管理,根据《旅游、饮食服务企业财务制度》规定,饭店设备分为七大类,其分类是( )。

- A. 按固定资产管理的要求分类
- B. 按技术管理的要求分类
- C. 按设备的工作性质分类
- D. 按设备在生产经营中的重要程度分类

9. 在最高管理层下按专业横向分设管理职能部门,各部门在其业务范围内向下级发布命令、下达指示是( )。

- A. 矩阵制
- B. 职能制
- C. 直线—职能制
- D. 事业部制

10. 根据放弃使用货币时间的长短而获得的报酬就是资金的( )。

- A. 利息率
- B. 时间价值
- C. 利润率
- D. 投资收益率

得 分	评卷人

二、多项选择题(请将正确答案的字母填在括号里,多选、少选、错选均不得分,每小题 2 分,共 20 分)

11. 饭店管理者要完成任何一项具体的管理工作,都必须使各种管理作用形成闭合回路。这些管理作用主要是( )。

- A. 指挥系统
- B. 执行系统
- C. 监督系统
- D. 反馈系统

12. 饭店管理与一般企业的管理有很大差异,具有自己的特点,主要表现在( )。

- A. 综合系统的管理体系
- B. 善变求新的应对机制
- C. 以人为本的根本立场
- D. 供求相适的经营策略

13. 饭店财务管理中体现出的经济关系主要有( )。

- A. 饭店和国家税务部门之间的权责关系
- B. 饭店和投资人之间的权责关系
- C. 饭店和债权人之间的权利关系
- D. 饭店和其他企业、相关部门产品的交换关系

14. 随着宾客需求的发展,越来越多的饭店配置了特殊楼层(客房),如( )。

- A. 总统套房
- B. 女士客房
- C. 无烟楼层
- D. 行政楼层

15. 以下属于问询处的职责有( )。
- A. 回答宾客有关饭店部门服务的一切问题  
B. 代客对外联络  
C. 电话总机服务  
D. 商务服务
16. 按照饭店所应承担的责任不同,可以将客房预订分为( )类型。
- A. 临时类预订  
B. 短期预订  
C. 确认类预订  
D. 保证类预订
17. 设备在饭店中具有重要的作用,加强饭店设备管理的意义主要体现在( )。
- A. 提高员工素质  
B. 保证饭店生产的正常进行  
C. 提高工作效率  
D. 提高饭店整体管理水平
18. 饭店安全事故处理的原则是( )。
- A. 谁主管谁负责  
B. 三不放过  
C. 依法办事  
D. 教育与处罚相结合
19. 从等级链原则出发,引出了组织管理中的一些基本原则,它们是( )。
- A. 权力和责任原则  
B. 信息反馈原则  
C. 服从命令原则  
D. 命令统一原则
20. 饭店市场细分的原则有( )。
- A. 可衡量性  
B. 可达到性  
C. 可行性  
D. 效益性

得 分	评卷人

三、判断题(在正确的题前划“√”,不正确的题前划“×”,每小题 2 分,共 20 分)

- ( ) 21. 欧式计价饭店的客房价格包括房租以及一日三餐的费用。目前,尚有一些地处偏远的度假型饭店仍属此类。
- ( ) 22. 我国绝大多数饭店采用的组织形式是事业部制。
- ( ) 23. 饭店主营业务收入就是饭店在经营中获得的营业收入。
- ( ) 24. 按劳动效率定员就是按照与员工总数或某一人员总数的比例,来计算另一类人员数量。
- ( ) 25. 服务质量的控制和监督检查是餐饮管理工作的重要内容之一。
- ( ) 26. 目前较有代表性的康乐部设置主要有两种形式,即二级设立方式和欧美模式。
- ( ) 27. 确立“发言人”制度是饭店危机管理的重要措施之一。
- ( ) 28. 万能工这是一种以维修工对饭店各部门定期检查维护修理为主,应急维修为辅的维修方式。
- ( ) 29. 饭店的经营决策贯穿于饭店经营管理的全过程。
- ( ) 30. 战略是决定饭店全局和饭店发展的关键。因此,战略观念也可称为发展观念。

得 分	评卷人

#### 四、简答题(每小题 8 分,共 24 分)

31. 说明饭店产品的含义及构成。
32. 说明饭店市场营销环境分析的重要意义。
33. 简述前厅部在饭店中的地位及主要任务。

得 分	评卷人

#### 五、案例分析(16 分)

34.

### 美国某公司工程师被杀案

2011 年 5 月 23 日晚,某饭店 908 房间一名美国人被杀害。他是来自美国某著名公司的工程师吉姆。

案中的主犯曾于 2011 年 5 月 19 日入住同一家饭店,5 月 20 日退房,目的是到饭店熟悉情况,物色目标。2011 年 5 月 23 日主犯所开的房间是吉姆住的 908 房间紧挨的 906 房间,另外,为了作案后能及时逃脱,案犯事先联系好了饭店门口的出租车,让出租车在指定位置等候。作案前,三名罪犯均聚集于 906 房间。

本案罪犯不管是先入住打探消息,还是案发当晚开房,或者入住其他饭店,都不以真实身份入住。甚至前后入住登记时,分别持不同的身份证件入住。签名的字迹也是故意有所区别的,所以两次入住都未能引起饭店相关人员的注意。

作案前,罪犯事先已经物色好一名女子,让该名女子冒充客房服务员,敲响 908 房门。吉姆以为是服务员送水来了,就把房门打开。瞬间,三名男子冲进房间,并将“请勿打扰”的牌子挂在门上,随手将房间反锁。

当时,有一名女服务员正在五楼收拾房间,觉察到 908 房内好像有人在打架。于是立即通知客房主管。客房主管马上到 908 房门口,见无动静,敲了两下门也没有回应,又看房门上挂着“请勿打扰”牌子,心想没事就离去了。

按常理,一般宾客在房间打架,即使是夫妻,也不一定怕给外人知道,气头上会照吵不误。按此推理,在有人敲门的情况下,房内沉寂无声说明情况异常,而该客房主管敲门后,房内毫无反应,就应该引起警觉才对。

另外一名女服务员听见 908 房内响声已感觉不对劲,就一直有所警觉。但是,当她准备去房间查看时,在楼梯口碰到三个神色可疑的男人,也是不敢阻拦。三个歹徒很快便搭上预先约好的出租车,上了高速公路飞奔而去。

问题:请结合本案例,谈谈你对饭店安全管理的认识。另外,请说明饭店安全管理的工作任务。

试卷代号:2444

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年秋季学期“开放专科”期末考试

## 酒店管理概论 试题答案及评分标准

(供参考)

2018年1月

### 一、单项选择题(每题2分,共20分)

- |      |      |      |      |       |
|------|------|------|------|-------|
| 1. D | 2. D | 3. D | 4. B | 5. D  |
| 6. C | 7. A | 8. A | 9. B | 10. B |

### 二、多项选择题(选多、选少、选错不得分,每题2分,共20分)

- |          |          |          |         |          |
|----------|----------|----------|---------|----------|
| 11. ABCD | 12. ABCD | 13. ABCD | 14. BCD | 15. AB   |
| 16. ACD  | 17. BCD  | 18. ABCD | 19. ACD | 20. ABCD |

### 三、判断题(每题2分,共20分)

- |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 21. × | 22. × | 23. × | 24. × | 25. √ |
| 26. × | 27. √ | 28. × | 29. √ | 30. √ |

### 四、简答题(每题8分,共24分)

31. 说明饭店产品的含义及构成。

答题要点:(1)饭店产品的含义:饭店产品是指宾客或社会大众所感受到的、饭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。(2分)即饭店产品由实物产品(各种有形实物及设备、设施、环境等)和劳务服务(服务态度、技术技能等)组成,(1分)不仅能满足宾客物质方面的需求,而且能满足宾客精神享受方面的需求,其中实物产品起着劳务服务销售的载体作用,劳务服务通过实物产品得到充分发挥并实现其价值。(1分)

(2)饭店产品的构成:①从宾客的角度讲,饭店产品是一段住宿经历,它由物质产品、感觉上的享受和心理上的感觉三部分构成。(2分)②从饭店角度讲,饭店产品是饭店有形设施和无形服务的综合,其构成有饭店的位置、设施、服务、气氛、形象和价格。(2分)

32. 说明饭店市场营销环境分析的重要意义。

答题要点:饭店的一切营销活动总要受到各种环境因素的影响,不可能脱离环境而生存。所以饭店要持久的研究饭店市场营销环境特征及其变化,从而寻求和把握市场机会(2分)。总的说来,饭店市场营销环境分析的重要意义有:

(1)有利于感知市场营销环境的变化,增强适应性。(1分)市场营销环境是内涵丰富的变

量,它是不断变化具有不可预测性。饭店作为社会经济活动的一分子,不可能去改变环境。饭店要密切注意营销环境的细微变化,并制定与之相匹配的策略,才能掌握经营的主动权,达到经营的目标。(2分)

(2)有利于饭店寻找营销机会和避免环境威胁。(1分)饭店业是一个脆弱性的行业,要受制于市场环境。面对市场营销环境的变化,尤其是外部环境的复杂多变,饭店要发挥主观能动性,在适应环境的同时,进一步寻找良好、可行的营销机会,主动避免环境有可能带来的威胁。(2分)

33. 简述前厅部在饭店中的地位及主要工作任务。

答题要点:前厅部是设在饭店前端,销售饭店服务,组织接待工作,调度业务,为宾客提供订房、登记、分房、退房等各项服务,以及为饭店各部门提供信息的综合性服务部门。(3分)它接触面广、业务复杂,在饭店中具有举足轻重的地位。(1分)

前厅部处于饭店接待工作的最前列,是饭店的门面,是饭店的销售窗口,是信息枢纽,是建立良好宾客关系的重要环节。(2分)前厅的主要工作任务有:销售客房、控制客房状态、提供各项前厅服务、协调对客服务、信息收集与处理、负责客账管理、建立客史档案。(2分)

## 五、案例分析(16分)

34. 答题要点:

(1)安全工作是饭店工作的重中之重,直接关系到宾客、饭店以及员工的人身与财产安全,如果出现问题,会给饭店带来极大的经济损失和声誉上的影响,管理人员应该全力保证宾客的生命财产安全,尽量避免意外事件的发生。(2分)本案例中的客房主管敲门后房内无反应,未能引起警觉,忽视了宾客的安全,给宾客安全造成了隐患。(2分)

(2)饭店安全管理的工作任务有如下几项:

①开展安全和法制教育,组织安全业务培训,提高员工的安全意识。(1分)要对全体员工进行安全业务培训,包括未发生事故时的预防,发生事故时的处理等;(1分)要给员工培训法律知识,提高员工对各种犯罪活动的警惕性,使广大员工牢固树立“安全第一”的观念,提高对安全保卫工作的认识。(1分)

②健全安全防范管理制度,严格实行安全保卫岗位责任制。(1分)

③加强饭店内部的管理,维护内部治安秩序。(1分)

④做好日常接待服务中的安全管理,预防事故发生。(1分)

⑤确保饭店的重点与要害部位的安全。(1分)

⑥妥善处理安全事故。(1分)同时,还要吸取经验教训,分析发生安全管理的漏洞,及时修订安全措施,提高饭店安全管理质量。(1分)

(答出上述观点给予13分,可依据文字表述情况给至14—16分)

试卷代号:2444

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年春季学期“开放专科”期末考试

## 酒店管理概论 试题

2018年7月

### 注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

### 一、单项选择题(请将正确答案的字母填在答题纸上,每小题2分,共30分)

1. ( )充分体现了酒店经营的独特性,满足不同宾客的个性化需求,如蜜月套房、童趣客房、木屋、玻璃屋、森林树屋等。

- A. 主题客房
- B. 无障碍客房
- C. 女士客房
- D. 传统客房

2. ( )客房价格仅包括房租,不含食品、饮料等其他费用。世界各地绝大多数酒店均属此类。

- A. 欧式计价酒店
- B. 美式计价酒店
- C. 修正美式计价酒店
- D. 欧陆式计价酒店

3. 酒店( )的主要功能是将计划职能中确定的目标和实施方案,以及组织职能中确定的组织机构和责、权、利划分,切实落实到管理实践中。

- A. 计划职能
- B. 控制职能
- C. 领导职能
- D. 创新职能

4. 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》

5.( )是专指提供独特、个性化的居住环境和服务,具有鲜明的与众不同的文化理念和内涵的小而精致的酒店。

- A. 共管公寓
- B. 主题酒店
- C. 度假酒店
- D. 精品酒店

6. 中餐服务一般分为( )和中餐宴会服务两大类。

- A. 中餐包房服务
- B. 散客零点服务
- C. 团队宴会服务
- D. 中餐厅面服务

7. 酒店人力资源管理的第一项内容是( )。

- A. 工作分析
- B. 员工招聘
- C. 制定人力资源规划
- D. 薪酬与福利管理

8.( )就是酒店通过对危机的监测、防范、决策,建立快速反应机制,对危机进行及时处理,达到避免和减少危机的产生,甚至将危机转化为机会的管理过程。

- A. 酒店危机管理
- B. 酒店安全管理
- C. 酒店员工管理
- D. 酒店危机制度

9. 酒店在进行保本分析时首先要明确边际成本、边际贡献、边际贡献率等几个指标。其中,( )通常是指酒店经营过程中的直接成本,或经营成本(费用)中的变动成本(费用)。

- A. 边际贡献
- B. 边际成本
- C. 边际贡献率
- D. 边际成本率

10.( )是关系到酒店生死存亡的关键,是酒店市场营销组合中最重要的策略。

- A. 促销策略
- B. 产品策略
- C. 价格策略
- D. 营销渠道策略

11. 酒店促销是指酒店通过人员推销或非人员推销的方式,向目标宾客传递产品或服务  
的存在及其性能、特征等信息,帮助宾客认识酒店产品或服务所带来的利益,从而引起宾客的  
兴趣,激发宾客的购买欲望及购买( )的活动。

- A. 心理
- B. 需要
- C. 兴趣
- D. 行为



12. 管理者和员工共同制定评价期内要实现的工作目标,然后,由监督者和员工根据业务或环境变化修改或调整目标,是绩效考评方法的( )。

- A. 关键事件法
- B. 排序法
- C. 角色扮演法
- D. 目标管理法

13. 酒店员工职业生涯管理的主体是( ),客体是酒店员工及其所从事的职业,酒店对其员工的职业生涯管理是一种动态管理。

- A. 当地政府
- B. 旅游局
- C. 酒店
- D. 旅游行业协会

14. 酒店服务质量的首要特点是( )。

- A. 对员工素质的依赖性
- B. 评价的主观性
- C. 内容的关联性
- D. 构成的综合性

15. 拥有或管理两家以上的酒店,这些酒店使用统一的店名、店标,统一的管理模式和服务标准,进行联合经营。这种酒店企业形式是( )。

- A. 独立经营
- B. 酒店集团
- C. 酒店自联组织
- D. 酒店企业集团

二、多项选择题(请将正确答案的字母填在答题纸上,多选、少选、错选均不得分,每小题 1 分,共 10 分)

16. 现代酒店业发展趋势主要体现在( )。

- A. 绿色环保、低碳健康是酒店业追求的目标
- B. “以人为本”的管理理念更加深入人心
- C. 酒店业不断走向特色化发展
- D. 个性化服务特征更加显著
- E. 智能化引领酒店业的发展和变革

17. 酒店组织机构设计的原则有( )。

- A. 满足经营需要
- B. 等级链和指挥统一
- C. 管理幅度和授权
- D. 团结一致
- E. 适应环境

18. 酒店康乐服务的基本特点包括( )。

- A. 康乐服务的原则性与灵活性
- B. 康乐服务的专业性
- C. 康乐服务的协作性
- D. 康乐服务对象的随机性
- E. 康乐服务的娱乐性

19. 考虑到宾客在客房内活动的基本需求,客房必须包含( )等功能区。
- A. 睡眠区
  - B. 起居区
  - C. 书写办公区
  - D. 储存区
  - E. 盥洗区
20. 酒店作为一种服务企业,其财务活动包括( )。
- A. 投资活动
  - B. 利润的分配活动
  - C. 营运活动
  - D. 质量监控活动
  - E. 筹资活动
21. 酒店常用的员工招聘方法主要有( )。
- A. 人员推荐
  - B. 公开招募
  - C. 笔试
  - D. 面试
  - E. 测试
22. 酒店营销宏观环境包括人口、( )等因素。
- A. 经济
  - B. 自然、技术
  - C. 政治
  - D. 法律
  - E. 社会与文化
23. 关系营销的实质是( )。
- A. 双向沟通
  - B. 合作共赢
  - C. 请客送礼
  - D. 情感维护
  - E. 动态控制
24. 酒店人力资源管理的内容是多方面的,其中( )属人力资源管理的基础性工作。
- A. 工作分析
  - B. 劳动定额
  - C. 编制定员
  - D. 招聘
  - E. 培训
25. 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。酒店战略管理包含关键要素有( )。
- A. 战略分析
  - B. 战略选择
  - C. 战略实施
  - D. 战略控制
  - E. 战略类型

三、判断题(你认为正确的在答题纸上划“√”,不正确的在答题纸上划“×”,每小题 2 分,共 20 分)

- ( ) 26. 迎宾馆是中国历史上最古老的一种官办住宿设施。
- ( ) 27. 酒店岗位责任制是酒店的“基本法”,规定了酒店员工拥有的权利和义务、每个员工应该遵守的纪律和规章制度以及可以享受的待遇。
- ( ) 28. 客房预订是一项细致的工作,为保证预订工作的有效性,预订员受理宾客的预订时,要了解住宿宾客的姓名、性别及人数,所需客房的种类、数量与价格,以及预期抵店日期、到达时间等基本信息。
- ( ) 29. 宾客对菜品质量的评定是绝对的,既是客观的,因为宾客对菜品的新鲜度、口感、色泽、气味的评价是实事求是的。
- ( ) 30. 设备购置后降价贬值就是一种技术性磨损。有技术更先进、性能更完好的设备使已购置的设备变得陈旧就是一种经济性磨损。
- ( ) 31. 酒店可以通过建立敏锐的预警机制来避免酒店危机事件的发生。
- ( ) 32. 酒店营销组合中的 4P 是酒店不可控制的因素。
- ( ) 33. 对于酒店来说,进行财务管理的最优目标是企业价值最大化。
- ( ) 34. 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。
- ( ) 35. 广义的酒店服务质量包含酒店服务的四要素,即设施设备质量、实物产品质量、服务环境质量和劳务服务质量。

四、简答题(每小题 10 分,共 20 分)

36. 说明酒店产品的特点。

37. 请分别简述成本领先战略、差异化战略、集中化战略的特征。

五、案例分析题(20 分)

38.

### 服务员是新来的,请原谅!

一天,宾客到异地做客,与几位朋友去一家当地闻名的三星级酒店自助餐厅用餐。菜台上部分是加工好的熟食品,部分是生食材料,需要用火锅烧煮。宾客自己选菜、自己动手往火锅下料也是一种乐趣,大家吃得不亦乐乎。

吃过一阵,火锅的酒精炉火苗小了下来,炉中的固体酒精所剩无几。宾客中唯一的女性冯小姐向站在远处的一位服务员招手并扯开嗓门:“服务员,酒精没有了!”

不一会儿,这位服务员带来一个装着固体酒精的小铁罐子。也许是她着急完成任务,也许是不知道操作规范,她并没有取出原来炉中还有火苗的装酒精的铁罐,就将固体酒精直接倒入罐子里。“呼”的一下,一团火焰往上蹿,火星四溅,吓得宾客都往后躲。其中一颗较大的火星不偏不倚地飞落在冯小姐头上。冯小姐被弄伤了,生气地大喊“领班,过来!”

领班急匆匆赶到,脱口而出的第一句话是:“对不起,这位员工是新来的,工作还不熟悉,请你们原谅她……”,领班话还没完,一个宾客打断了她:“你为什么不先问宾客有没有被烫伤?”

接下来,经理接到投诉,领班和服务员赔礼道歉,一顿好好的朋友聚餐会被这突如其来的“火星事件”搞砸了。

问题:(1)你认为案例中服务员为什么会出现服务差错?原因是什么?

(2)如果你是餐厅领班,应该如何处理当时的情况会更加合适?

试卷代号:2444

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年春季学期“开放专科”期末考试

酒店管理概论 试题答案及评分标准

(供参考)

2018年7月

一、单项选择题(每题2分,共30分)

- |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. A  | 2. A  | 3. C  | 4. D  | 5. D  |
| 6. B  | 7. C  | 8. A  | 9. B  | 10. B |
| 11. D | 12. D | 13. C | 14. D | 15. B |

二、多项选择题(选多、选少、选错不得分,每题1分,共10分)

- |           |           |          |           |          |
|-----------|-----------|----------|-----------|----------|
| 16. ABCDE | 17. ABCDE | 18. ABCD | 19. ABCDE | 20. ABCE |
| 21. CDE   | 22. ABCDE | 23. ABDE | 24. ABC   | 25. ABCD |

三、判断题(每题2分,共20分)

- |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 26. × | 27. × | 28. √ | 29. × | 30. × |
| 31. × | 32. × | 33. √ | 34. × | 35. √ |

四、简答题(每题10分,共20分)

36. 说明酒店产品的特点。

答题要点:酒店是独立的营利性经济组织,除了具备经营上的自立性、组织上的完整性、经济上的独立性及对外关系上的法人地位等经济组织的基本条件之外,还具有下列特点:

(1)综合性。表现在酒店既可满足宾客对物质的需要,也能满足宾客对精神的需要,更能满足他们对社交的需要。(2分)

(2)无形性。酒店通过有形的实物产品和员工的劳动过程来提供优质、完善的服务,实现产品的核心价值,体现出酒店产品的无形性。(1分)

(3)不可储存性。酒店产品的无形性决定了产品的不可储存性。(1分)

(4)生产和消费的同步性。一般产品的生产、销售和消费过程是分离的,而酒店产品的生产、销售和消费过程是同时或几乎同时进行的,是通过服务员在与宾客面对面的交往中完成的。(2分)

(5)易模仿性。酒店新产品或服务方式容易被模仿,使产品创新失去优势。(1分)

(6)文化性。酒店既是一个企业物质文化、精神文化和制度文化的体现,也是一个国家或地区、城市文化的浓缩和载体。(1分)

(7)享受性。酒店是以借助服务设施向宾客提供服务为主的劳动密集型企业。酒店产品比一般商品更能满足宾客的享受需求,因为宾客对酒店的需求不仅仅是简单的物质需要,更重要的是对酒店产品的精神享受需求。(1分)

(8)质量评价的主观性。酒店产品质量评价的主体是宾客。宾客的需求、个性特点、对服务的感知不尽相同,因此,对酒店产品质量的评价具有较强的主观性。(1分)

37. 请分别简述成本领先战略、差异化战略、集中化战略的特征。

答题要点:

(1)成本领先战略是指酒店通过降低自己的生产和经营成本,以低于竞争对手的产品价格,获得市场占有率,并获得同行业平均水平以上的利润。(2分)成本领先战略常用于酒店业的竞争,原因是酒店业产品标准化程度相对较高,产品差异较小,低价成为竞争的主要方式之一。(1分)

(2)差异化战略指酒店企业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。(2分)酒店可以在地理位置、设施设备、安全卫生、服务方式、服务质量、餐饮特色等方面成为领先者,由此获得宾客的青睐,增强竞争优势。(1分)要想实现差异化战略,需要考虑酒店的创新能力和应变能力,酒店在服务、技术、网络等方面要具有独特性。(1分)

(3)集中化战略指酒店选择其中一种或一组细分市场,并量体裁衣为其提供定制化的产品与服务。(2分)实施该战略的酒店根据地理因素、人口特征、消费者心理因素、消费行为等,将市场进行细分,然后进行市场定位。例如,经济型酒店、度假酒店、商务酒店等都是面对细分市场的产品。(1分)

## 五、案例分析题(20 分)

38. 答题要点:

(1)服务员没有提供标准化的服务,没有按照正确的操作方法更换酒精,所以导致“火星”飞溅,给用餐宾客带来了伤害,影响到宾客的用餐。(3 分)

(2)原因:作为新入职的员工,没有接受过标准化服务培训,就不懂得正确的操作规程,所以员工不懂得正确的服务方法。(3 分)

(3)正确的做法:在第一时间,马上向宾客表示诚挚的道歉;(3 分)安抚宾客的情绪,关心宾客的伤势情况,并及时处理宾客的伤口;(3 分)更换经验丰富的员工继续为宾客服务;(3 分)领班应首先解决宾客的问题,不能以任何借口推脱责任;(3 分)领班应意识到自己工作的不足,事后加强对新员工的培训,以保证新员工具备相应的服务技能后,再进入厅面服务。(2 分)

(管理类案例没有标准答案,能够自圆其说即可)

试卷代号:2444

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期“开放专科”期末考试

## 酒店管理概论 试题

2019年1月

### 注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(请将正确答案的字母填在答题纸上,每小题2分,共30分)

1. 目前我国酒店普遍采用的组织结构形式多是( )。

- A. 职能制
- B. 直线制
- C. 直线—职能制
- D. 事业部制

2. ( )是指宾客通过预付订金来保证自己的订房要求,或在旺季酒店为了避免因预订宾客擅自不来或临时取消订房引起损失,要求宾客预付订金加以保证。

- A. 临时类预订
- B. 保证类预订
- C. 确认类预订
- D. 超额预订

3. 保健是指宾客在一定的环境和设施中享受既有利于身体健康,又可以放松精神、陶冶情操的轻松、愉快的被动休闲方式。下列属于保健类康乐项目的是( )。

- A. 小型音乐厅
- B. 咖啡厅
- C. 棋牌室
- D. 瑜伽





12. 酒店外部信息是酒店经营的一般环境和任务环境所涉及到的信息,排在第一位的信息是( )、社会公共信息等。

A. 经济与金融信息

B. 上下游企业信息

C. 行业政策信息

D. 竞争者信息

13. ( )是多数前台的财务管理模块,主要完成宾客在酒店内消费情况的记录,散客、团体宾客的账务处理,前台收银工作以及夜间的审计工作。

A. 客房管理子系统

B. 前台账务子系统

C. 预订接待子系统

D. 餐饮管理子系统

14. ( )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. 数字化技术

B. 个性化服务

C. 电子商务

D. 智能化管理

15. 酒店营销渠道是指酒店产品和服务从酒店向宾客转移时取得酒店产品和服务的( ),或帮助转移这个权利的所有企业和个人。

A. 所有权

B. 使用权

C. 收益权

D. 租赁权

二、多项选择题(请将正确答案的字母填在答题纸上,多选、少选、错选均不得分,每小题1分,共10分)

16. 根据酒店企业形式分类,主要有以下类型( )。

A. 独立经营酒店

B. 多种经营酒店

C. 酒店自联组织

D. 酒店企业集团

E. 酒店集团

17. 学习型组织是指组织全体成员发展持续学习和适应变革的能力。学习型组织应包括的要素有( )。

A. 建立共同愿景

B. 团队学习

C. 改变心智模式

D. 自我超越

E. 系统思考

18. 酒店组织管理制度的内容和形式都很广泛,概括起来,主要包括( )。
- A. 酒店组织基本管理制度
  - B. 酒店组织专业管理制度
  - C. 酒店岗位责任制
  - D. 酒店经济责任制
  - E. 酒店职工代表大会
19. 客房部的主要职能包括( )。
- A. 生产客房产品
  - B. 提供优质的客房服务
  - C. 维护公共环境
  - D. 保护宾客生命财产安全
  - E. 与其他部门友好协作,提高服务效率
20. 酒店物资采购的方法包括( )。
- A. 公开市场采购
  - B. 无选择采购
  - C. 成品加价采购
  - D. “一次停靠”采购
  - E. 集中采购
21. 资金时间价值是资金经历投资和再投资后所产生的价值,它的表现形式有( )。
- A. 单利
  - B. 终值
  - C. 现值
  - D. 复利
  - E. 年金
22. 酒店产品组合由各种各样的产品线构成,通常可用以下( )等指标来说明。
- A. 宽度
  - B. 长度
  - C. 深度
  - D. 关联度
  - E. 饱和度
23. 酒店激励员工的措施包括( )。
- A. 薪酬激励
  - B. 竞争激励
  - C. 精神鼓励
  - D. 领导激励
  - E. 文化激励

24. 酒店外部环境是指存在于酒店周围并影响酒店经营发展的多种客观因素的总和,是一个( )多维结构系统。

- A. 发展变化的
- B. 多主体
- C. 多层次
- D. 复杂因素的
- E. 重复的

25. 一个组织的战略是关于组织如何竞争的基本认识。战略可以存在于组织的各个层次,即( )。

- A. 公司层次
- B. 业务层次
- C. 操作层次
- D. 职能层次

**三、判断题(你认为正确的在答题纸上划“√”,不正确的在答题纸上划“×”,每小题 2 分,共 20 分)**

- ( ) 26. 酒店等级是指一家酒店的豪华程度、设施设备、清洁卫生、服务范围、服务质量等各方面指标所反映出的其在酒店业内的级别与水准。
- ( ) 27. 管理幅度是指一位管理者有效管理直接下属的人数。管理层次越高管理幅度越小,管理层次越低管理幅度越大。
- ( ) 28. 客房清扫是客房部的基础工作,也是最重要的工作。在清扫中,没有太多操作要求,打扫干净就行。
- ( ) 29. 餐饮部员工的工作时间长、劳动量大,在工作中还会受委屈,这给员工带来了巨大的身体和心理的压力,不利于服务质量的提升。
- ( ) 30. 酒店的设备是在生产经营活动中能够长期、多次使用的机器、机具、仪器、仪表等物质技术装备的总称,是酒店的固定资产。
- ( ) 31. 酒店安全管理中的“三不放过”的原则即事故原因不清楚不放过;事故责任者和员工没有受到教育不放过;没有制定类似事故的防范措施不放过。
- ( ) 32. 酒店产品(服务)制订价格之后,并非一成不变,还应该根据营销环境的变化,进行相应的调整。
- ( ) 33. 酒店服务人员的个人素养、操作技能、应变能力、即兴表现等不会对酒店服务质量产生影响。
- ( ) 34. 酒店业结构对酒店竞争原则和战略的制定有着一定程度的影响。
- ( ) 35. 酒店战略涉及酒店的生存和发展、酒店整体经营目标,以及具有共性和指导全局作用的决策和行动。

#### 四、简答题(每小题 10 分,共 20 分)

36. 说明酒店市场细分的程序。
37. 什么是酒店管理?它有哪些特点?

#### 五、案例分析题(20 分)

38.

### 床头悬挂画框有安全隐患

张先生因工作关系经常入住酒店。他有个习惯,临睡前要看一眼床头上方的墙上是否挂有画框,若有,就会取下置于墙边,这样才能安心睡下。因为他担心画框安装不牢固可能会砸到自己。

在床头上方悬挂画框虽然不多见,但有些酒店还是有的。然而酒店对宾客取下画框的做法反应不一。有的酒店的服务员会问宾客:是不是担心画框掉下来?如果是,那就不挂了。有的管理人员对张先生“床头上方不宜挂画”的建议十分重视,表示马上取下,改挂其他地方。而有的酒店服务员则抱怨宾客行为怪异,第二天仍然把画框挂回原处。

问题:

- (1)酒店对宾客取下画框的做法反应不一,你赞同哪一种做法?为什么?
- (2)请试用 PDCA 循环工作法的四阶段、八步骤解决这一问题。

试卷代号:2444

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期“开放专科”期末考试

## 酒店管理概论 试题答案及评分标准

(供参考)

2019年1月

### 一、单项选择题(每题2分,共30分)

- |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. C  | 2. B  | 3. D  | 4. C  | 5. D  |
| 6. C  | 7. A  | 8. C  | 9. B  | 10. B |
| 11. D | 12. C | 13. B | 14. D | 15. A |

### 二、多项选择题(选多、选少、选错不得分,每题1分,共10分)

- |          |           |          |           |           |
|----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| 16. ACDE | 17. ABCDE | 18. ABCD | 19. ABCDE | 20. ABCDE |
| 21. BC   | 22. ABCD  | 23. ABDE | 24. ABC   | 25. ABD   |

### 三、判断题(每题2分,共20分)

- |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 26. √ | 27. √ | 28. × | 29. √ | 30. √ |
| 31. √ | 32. √ | 33. × | 34. × | 35. √ |

### 四、简答题(每题10分,共20分)

36. 说明酒店市场细分的程序。

答题要点:酒店市场细分可按以下的程序进行:

(1)选定产品市场范围,即确定生产什么产品。(1分)

(2)列举潜在宾客的基本需求。(1分)

(3)了解不同潜在宾客的不同需求。(1分)

(4)抽掉潜在宾客的共同需求,而以特殊需求作为细分标准。(1分)

(5)根据潜在宾客基本需求上的差异性,将其划分为不同的群体或子市场,并赋予每个子市场一定的名称。(2分)

(6)进一步分析每一个细分市场需求与购买行为特点,并分析其原因,以便在此基础上决定是否对这些细分出来的市场进行合并,或做进一步的细分。(2分)

(7)估计每一个细分市场的规模,即在调查的基础上,估计每一个细分市场的宾客数量、购买频率、平均每一次的购买数量等,并对细分市场上产品竞争状况及趋势做出分析。(2分)

37. 什么是酒店管理?它有哪些特点?

答题要点:

(1)酒店管理的含义。酒店管理就是选择目标市场,确定服务内容、经营方针、营销策略,对酒店所拥有的资源进行有效计划、组织、领导、控制和创新,形成高效率的服务生产系统,以达到酒店经营目标的一系列活动的总和。(3分)

(2)酒店管理的特点。酒店是以营利为目的的经济组织。由于酒店产品和酒店企业的特殊性,其管理与一般企业的管理存在很大差异,具有自身的特殊性。(1分)其特点有:

①酒店管理是一个综合、系统的管理体系。(2分)

②酒店管理坚持“以人为本”的根本立场。(2分)

③酒店管理强调善变求新的应对机制。(1分)

④酒店管理注重科学的决策。(1分)

## 五、案例分析题(20分)

38. 答题要点:

(1)无论学习者赞成何种做法,需要说明原因。(学习者能自圆其说即可)(3分)

(2)根据PDCA的循环工作法,来做分析。

质量管理活动按照计划(plan)、实施(do)、检查(check)和处理(act)四个阶段来开展。计划—实施—检查—处理四个阶段组成一个循环,可称为PDCA循环工作法。(2分)

PDCA循环是科学的质量管理工作程序,运用PDCA循环来解决酒店质量问题,可分成八个步骤进行。

①计划阶段(plan)(5分)

步骤一:对酒店服务质量或工作质量的现状进行分析,找出存在的质量问题。运用ABC分析法分析存在的质量问题,从中找出对酒店质量问题影响最大的主要问题。

步骤二:运用因果分析法分析产生质量问题的原因。

步骤三:从分析出的原因中找到关键的原因。

步骤四:提出要解决的质量问题,制定解决质量问题要达到的目标和计划。提出解决质量问题的具体措施、方法以及责任者。

②实施阶段(do)(2分)

步骤五:按已定的目标、计划和措施执行。

③检查阶段(check)(3分)

步骤六:在执行步骤五以后,再运用ABC分析法对酒店的质量情况进行分析,并将分析结果与步骤一所发现的质量问题进行对比,以检查在步骤四中提出的提高和改进质量的各种措施和方法的效果,同时要检查在完成步骤五的过程中是否还存在其他问题。

④处理阶段(act)(5分)

步骤七:对已解决的质量问题提出巩固措施,以防止同一问题在每次循环中重复出现。对已解决的质量问题应给予肯定,并使之标准化,即制定或修改服务操作标准或工作标准,制定或修改检查和考核标准以及各种相关的规程与规范。

对已完成了步骤五,但未取得成效的质量问题,也要总结经验教训,提出防止这类问题再发生的意见。

步骤八:提出步骤一中所发现而尚未解决的其他质量问题,并将这些问题转入下一个循环中求得解决,从而与下一循环的步骤衔接起来。



试卷代号:2444

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

## 酒店管理概论 试题

2019年7月

### 注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(请将正确答案的字母填在答题纸上,每小题2分,共30分)

1.( )是以酒店设施设备和酒店环境为依托,通过人的行为最大限度地满足宾客的需求以及由此带来的酒店与宾客双方互动的结果。它是酒店的无形产品。

- |         |         |
|---------|---------|
| A. 酒店氛围 | B. 酒店服务 |
| C. 酒店形象 | D. 酒店价格 |

2.( )酒店由许许多多多个组织单元构成,组织单元之间运用信息通信技术,依靠共同的价值观念,形成有机的网络化机构。

- |         |        |
|---------|--------|
| A. 事业部制 | B. 矩阵制 |
| C. 网络式  | D. 职能制 |

3.( )是酒店业最高品质服务的代表、酒店服务的代言人,是宾客最信任的酒店代表。

- |          |           |
|----------|-----------|
| A. 酒店金钥匙 | B. 酒店机场代表 |
| C. 酒店行李员 | D. 酒店门童   |

4. ( )是宾客与酒店最先发生联系的部门,是连接酒店服务和宾客之间的桥梁,是宾客住店期间与酒店员工交流最多的部门。

- A. 客房部
- B. 销售部
- C. 餐饮部
- D. 前厅部

5. 餐饮产品的( )是指菜肴从原材料到成品的生产流程管理和控制。

- A. 生产管理
- B. 服务管理
- C. 出库管理
- D. 验收管理

6. 酒店物资( )是通过定量分析,确定合理的物资采购和储备数量,以满足一定时期的接待能力条件下的酒店服务所需物资数量和额度。

- A. 定制管理
- B. 配额管理
- C. 定额管理
- D. 采购管理

7. 设备使用的基本要求可归纳为:三好、四会、五纪律。其中三好是指( )。

- A. 管好、用好、维修好
- B. 管好、用好、维护好
- C. 买好、用好、维护好
- D. 管好、收好、维护好

8. 酒店财务管理的对象是酒店的资金运动及其所体现的( )。加强酒店财务管理有助于酒店经营目标的实现。

- A. 价值的运动
- B. 经济关系
- C. 财务关系
- D. 货币关系

9. 一般来说,只有当酒店利润率( )资金成本率时,投资者的期望收益能得到超额满足,也就能说明酒店经营效果良好。

- A. 大于
- B. 小于
- C. 等于
- D. 以上皆可

10. 酒店市场营销管理的任务是刺激、创造、适应及影响宾客的( )。

- A. 需求
- B. 欲望
- C. 要求
- D. 心理

11. ( )是多数前台的财务管理模块,主要完成宾客在酒店内消费情况的记录,散客、团体宾客的账务处理,前台收银工作以及夜间的审计工作。

- A. 客房管理子系统
- B. 前台账务子系统
- C. 预订接待子系统
- D. 餐饮管理子系统

12. 维持酒店信息系统的正常运行非常重要,因此需要做好的第一项工作是( )。
- A. 设立管理机构 B. 建立运行制度  
C. 加强日常运行管理 D. 重视系统维护
13. ( )是在互联网时代酒店的变革与创新,它逐渐形成了一个涵盖数据采集、信息保存、信息处理、传输控制等的综合新概念。
- A. 数字化技术 B. 个性化服务  
C. 电子商务 D. 智能化管理
14. 成本领先战略是指酒店通过降低自己的生产和经营成本,以低于竞争对手的产品价格获得市场占有率,获得同行业平均水平以上的利润。它属于( )。
- A. 成长型战略 B. 稳定型战略  
C. 防御型战略 D. 竞争型战略
15. 对酒店核心竞争力分析时,其( )的建设关系到酒店的长远发展。
- A. 组织能力 B. 财务能力  
C. 整合资源的能力 D. 营销能力

二、多项选择题(请将正确答案的字母填在答题纸上,多选、少选、错选均不得分,每小题1分,共10分)

16. 酒店作为一种服务企业,应具备以下基本条件( )。
- A. 酒店建造、经营须经政府有关部门批准  
B. 是由一座或一群建筑物组成的旅游服务接待设施  
C. 具有为宾客和社会各界提供住宿、餐饮、康体、购物等服务的综合服务功能  
D. 是以获取社会效益和经济效益为目的的经济实体  
E. 具有法人地位,自主经营,自负盈亏
17. 酒店管理的特点是( )。
- A. 是一个综合、系统的管理体系 B. 坚持“以人为本”的根本立场  
C. 强调善变求新的应对机制 D. 是以盈利为目的的经济组织  
E. 注重科学的决策
18. 餐饮部的组织结构设计受到酒店的档次、( )、市场需求状况等诸多因素的影响,规模大小不一。
- A. 员工素质 B. 规模  
C. 经营决策 D. 地区差异

19. 餐饮部的服务机构包括( )。
- A. 餐厅
  - B. 酒吧
  - C. 厨房
  - D. 管事部
  - E. 餐厅服务部
20. 酒店设备的特点( )。
- A. 种类繁多,分布广泛
  - B. 更新速度快,系统性强
  - C. 投资额大,维持费用高
  - D. 隐蔽性强
  - E. 直接构成产品
21. 当酒店需要资金时,可考虑从金融机构、企业内部等渠道获得,具体采用( )等常见的筹资方式筹集所需资金。
- A. 发行股票
  - B. 发行债券
  - C. 银行借款
  - D. 商业信用
  - E. 变卖资产
22. 酒店研究宾客行为的目的是能够更好地展开市场营销活动,以这一目的剖析宾客的消费行为时,必须分析两个关键的要素,即( )。
- A. 刺激
  - B. 反应
  - C. 地点
  - D. 时间
  - E. 顾客
23. 一般来说,酒店信息系统的开发方式主要有( )。
- A. 独立开发
  - B. 委托开发
  - C. 合作开发
  - D. 购买现成软件
  - E. 开发半成品
24. 零缺点管理方法以人为中心,以调动全体员工的积极性和做好工作的潜在意识为目的,其主要特点有( )。
- A. 全员性
  - B. 广泛性
  - C. 超前性
  - D. 一次性
  - E. 鲜明性
25. 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。酒店战略管理包含关键要素有( )。
- A. 战略分析
  - B. 战略选择
  - C. 战略实施
  - D. 战略控制
  - E. 战略类型

**三、判断题(你认为正确的在答题纸上划“√”,不正确的在答题纸上划“×”,每小题 2 分,共 20 分)**

- ( ) 26. 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。
- ( ) 27. 客房部是酒店的主要创利部门,销售收入十分可观,一般超过酒店全部营业收入的 60%。
- ( ) 28. 酒店区别于其他类型服务企业的主要特点,就是无论简陋还是奢华,酒店必须具有住宿服务功能。
- ( ) 29. 创造“忠实宾客”不是康乐项目的经营者孜孜追求的目标。
- ( ) 30. 酒店对物资采购员素质要求较高,要具备专业的商品知识及采购技巧,严格把控商品的质量。
- ( ) 31. 酒店市场营销环境所包含的因素和影响力是酒店可以控制的。
- ( ) 32. 广义的酒店服务质量包含酒店服务的三要素,即设施设备质量、实物产品质量和劳务服务的质量。
- ( ) 33. 酒店对其所处的外部和内部竞争环境进行分析,以明确企业的发展方向,使企业的能力与环境相适应,达到酒店的经营目标。
- ( ) 34. 酒店信息系统仅仅能提高酒店的管理效率,不能增加酒店的效益。
- ( ) 35. 酒店资源包括人力资源、财力资源、物力资源、信息资源等,在这些资源中,信息资源是最活跃的因素。

**四、简答题(每小题 10 分,共 20 分)**

36. 什么是酒店危机管理? 请说明如何防范酒店危机?
37. 酒店员工职业生涯规划的流程是什么?

**五、案例分析题(20 分)**

38. **用心的回报**

经过两个月的实习,小白在某高端度假酒店客房部已经学会独立完成一个海景套房的清洁工作。某天上午,小白礼貌地敲了 1806 的房门准备打扫客房,确定房间内没有回应后,她打开房门,准备打扫客房卫生。当小白轻声走进房间准备拉开窗帘的时候,她发现宾客李先生正坐在房间看书。

小白马上跟宾客打招呼,李先生爱理不理。打扫中,李先生对小白的善意交流毫无回应,气氛非常尴尬。小白在整理完客房后即将离开时,问道:“李先生,房间打扫好了,请问您还有什么需要吗?”

“牙签。”李先生小声地说。

“请您稍等!”小白迅速取来牙签,李先生对小白的服务没有回应。

第二天早上,当小白再次打扫 1806 房间的时候,相同的事情发生了,李先生仍然对她不理睬,并在打扫结束的时候又向小白要牙签。

第三天,小白在敲门进入客房,见到李先生便说:“早上好,李先生! 给您准备了牙签,我先放桌上。”这时,小白注意到李先生抬起头,微微一笑说:“谢谢你! 我今天不需要了,不过谢谢你还记得关心我。你随意打扫吧。”尽管李先生和小白还是没有太多的交流,但是让小白开心的是,午饭后,在走道上遇到李先生时,李先生主动跟小白点头,微笑示意并问好。

问题:

(1)实习生小白是怎么通过自己的服务取得宾客信任的?

(2)结合案例,谈谈你对“客房服务质量是酒店服务质量的重要标志”的看法。

试卷代号:2444

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

酒店管理概论 试题答案及评分标准

(供参考)

2019年7月

一、单项选择题(每题2分,共30分)

- |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. B  | 2. C  | 3. A  | 4. D  | 5. A  |
| 6. C  | 7. B  | 8. C  | 9. A  | 10. A |
| 11. B | 12. A | 13. D | 14. D | 15. A |

二、多项选择题(选多、选少、选错不得分,每题1分,共10分)

- |           |          |          |          |           |
|-----------|----------|----------|----------|-----------|
| 16. ABCDE | 17. ABCE | 18. BC   | 19. ABCD | 20. ABCDE |
| 21. ABCD  | 22. AB   | 23. ABCD | 24. ACD  | 25. ABCD  |

三、判断题(每题2分,共20分)

- |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 26. √ | 27. × | 28. √ | 29. × | 30. √ |
| 31. × | 32. × | 33. √ | 34. × | 35. × |

四、简答题(每题10分,共20分)

36. 什么是酒店危机管理?请说明如何防范酒店危机?

答题要点:

(1)酒店危机管理就是酒店通过对危机的监测、防范、决策,建立快速反应机制,对危机进行及时处理,达到避免和减少危机的产生,甚至将危机转化为机会的管理过程。(2分)

(2)酒店危机防范的措施有:

①建立危机预警机制。建立预警机制的主要目的是及时收集各类信息,捕捉危机预兆。

(1分)

②强化危机意识。酒店必须对环境保持高度警觉,通过培养、强化酒店内部人员的危机意识,将风险降到最低。(2分)

③设立警戒指标。设立警戒指标是酒店及时发现潜在问题、防范危机发生的有效手段。值得注意的是,警戒指标应表现为具体的数字指标而不是空泛的文字。(2分)

④拟订危机应变计划。危机应变计划是酒店处理危机的行动纲领,它表现为各类可行的操作程序。它要求酒店设想可能发生的诸多危机威胁,并据此制定相应的行动对策。(2分)

⑤进行危机模拟训练。通过定期的模拟训练,不仅可以提高危机管理小组的快速反应能力,强化危机管理意识,还可以检测已拟订的危机应变计划是否充实、可行。(1分)

37. 酒店员工职业生涯规划的流程是什么?

答题要点:酒店员工职业生涯规划的流程有下列七步:

第1步:自我评估。自我评估是指员工通过各种信息确定自己的职业兴趣、价值观、性格和行为倾向的认识自我、了解自我的过程。(1分)

第2步:环境分析。对职业环境可采用SWOT(优势、劣势、机会、威胁)分析法进行分析。

(1分)

第3步:职业定位。职业定位就是清晰地明确一个人在职业上的发展方向,它是一个人在职业生涯发展历程中的战略性和根本性的问题。(1分)

第4步:确立职业目标。通常,职业目标有短期、中期、长期职业目标以及人生目标。职业目标的确立是以职业定位为根据的。(1分)

第5步:确定职业生涯路径。职业生涯路径包括了由初级到高级发展的职业阶梯,主要描述个人职业发展的一般路线或理想路线。(2分)

第6步:制定职业生涯行动计划。职业生涯行动计划是指员工为了达到长短期的职业生涯目标而制定的措施方案。(2分)

第7步:评估与反馈。职业生涯规划需要在实施过程中去检验,及时诊断职业生涯规划各环节出现的问题,找出相应对策,对规划进行调整与完善。(2分)

## 五、案例分析(20分)

38. 答题要点:

(1)严格按照客房清扫程序完成客房服务,注重对客服务中语言交流技巧和礼节礼貌的使用。有礼貌地和宾客李先生进行交流。(3分)积极主动地与宾客交流,细致耐心地提供服务,发现宾客的特殊需要,主动为宾客提供服务。小白用自己的主动、细致、耐心和周到的服务慢慢取得了宾客李先生的认可和微笑。(3分)



(2)宾客对客房服务的体验是酒店产品有形和无形的综合性体现。(2分)服务人员的态度是否热情、周到,服务项目是否周全、丰富等对宾客有着直接的影响,是宾客衡量“价”与“值”是否相符的主要依据。客房服务的质量是宾客感受最敏锐、印象最深刻的。客房服务质量是衡量整个酒店服务质量及维护酒店声誉的重要标准。(3分)

(3)案例中,实习生小白用心对待宾客、细心观察和了解宾客的需要、用心地为宾客服务,她用自己的行动取得了酒店宾客的信任和微笑,让宾客体验到酒店的优质服务,给宾客留下很好的印象。(4分)她使宾客从无视服务员的工作到主动向服务员微笑示意,大大提升了宾客对酒店服务的认知和认可度。从小白用自己的优质服务一步一步取得宾客信任的过程,说明客房服务质量是酒店服务质量的重要标志。(5分)

试卷代号:2444

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

## 酒店管理概论 试题

2020年1月

### 注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(请将正确答案的字母填在答题纸上,每小题2分,共20分)

1. 中国酒店等级制度采用国际上通行的( )制度。
  - A. 字母表示法
  - B. 星级制
  - C. 文字表示法
  - D. 数字表示法
2. ( )也称为房务中心,是客房部的核心及客房部的信息接收、传递、处理中心。
  - A. 洗衣房
  - B. 布件房
  - C. 客房服务中心
  - D. 管家中心
3. 餐饮服务的首要基本原则是( )。
  - A. 尊重、理解宾客的用餐需求
  - B. 热情服务
  - C. 规范服务
  - D. 个性化服务

4. ( )是指一定时期内和在一定生产技术组织条件下,为制造单位产品或完成某项任务必须消耗的物资数量的标准。

- A. 物资消耗定额
- B. 物资仓储定额
- C. 经常性仓储定额
- D. 保险仓储定额

5. ( )是指由于突发性重大事件的发生而对酒店业造成重大破坏和后续不良潜在影响的状态。

- A. 危机处理
- B. 危机
- C. 酒店危机
- D. 危机防范

6. ( )是酒店安全工作的重点,火灾事故一旦发生,对酒店及宾客的人身和财产都会造成损失,影响酒店的经营。

- A. 消防工作
- B. 安全工作
- C. 保安工作
- D. 后勤工作

7. ( )的建立和运行可以有效地引导舆论,使之朝着有利于酒店的方向发展,避免谣言四起。

- A. 总经理责任制度
- B. “发言人制度”
- C. 危机管理制度
- D. 责任人制度

8. 酒店市场营销管理过程,就是识别、分析、选择与发掘市场营销( ),实现酒店任务和目标的管理过程。

- A. 任务
- B. 机会
- C. 功能
- D. 区域

9. 资金在周转使用中由于时间因素而形成的差额价值,即资金在生产经营中带来的增值额,称为资金的( )。

- A. 利息率
- B. 时间价值
- C. 利润率
- D. 投资收益率

10. 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

二、多项选择题(请将正确答案的字母填在答题纸上,多选、少选、错选均不得分,每小题2分,共10分)

11. 从宾客的角度看,酒店产品由( )部分构成。
- A. 物质产品                      B. 感觉上的享受
- C. 酒店设施设备                D. 心理上的感觉
- E. 酒店的位置
12. 酒店工作中,经常会有宾客对管理和服务不足之处提出投诉,处理宾客投诉的基本原则包括( )。
- A. 宾客第一原则                B. 充分理解宾客
- C. 认真处理原则                D. 充分维护酒店形象
- E. 快速处理
13. 餐饮产品生产过程中的原料仓储管理的基本过程由( )构成。
- A. 前期采购阶段                B. 入库管理阶段
- C. 储存保管阶段                D. 离库处理阶段
- E. 后期烹饪阶段
14. 按物资用品的价值分类,酒店物资可分为( )。
- A. 食品原料                      B. 低值易耗品
- C. 物料用品                      D. 客用物资
- E. 大件物资
15. 酒店管理实质上是对酒店运行过程中人流、物流、资金流、信息流的管理。计算机管理是人工管理的最大协助者,其作用主要表现在( )。
- A. 提高工作效率                B. 完善酒店内部管理体制
- C. 提升酒店服务质量            D. 提高酒店决策水平
- E. 提高酒店的快速反应能力

三、判断题(你认为正确的在答题纸上划“√”,不正确的在答题纸上划“×”,每小题2分,共20分)

- ( )16. 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。
- ( )17. 职能制又称为军队式组织,是酒店内部上下按垂直系统建立的组织形式。
- ( )18. 厨房的设计布局对生产作业影响很大,合理的布局要求根据厨房的空间、预期作业量进行空间布局 and 食品生产的作业流程设计。

- ( )19. 酒店总服务台的前台接待员在接待工作中,如果遇到有不同的宾客同时在前台等待入住登记时,应以先来后到的顺序为宾客办理入住登记手续。
- ( )20. 酒店物资采购进入酒店的第一个环节就是物资的运输。
- ( )21. 酒店安全工作不仅直接关系酒店的正常经营,影响宾客的满意度、酒店的经济效益、酒店的声誉和形象,还会关系到国家的声誉。
- ( )22. 由事后结算方式来收取营业收入能加强酒店与宾客之间的关系,所以应广泛采用。
- ( )23. 信息具有一定的时效性,酒店信息的时效性较为显著。
- ( )24. 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。
- ( )25. 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。

#### 四、简答题(每小题 10 分,共 20 分)

26. 简述酒店组织创新的方式及过程

27. 什么是酒店的成本费用? 酒店进行成本费用管理的原则是什么?

#### 五、案例分析题(30 分)

28.

### 某酒店的网上多元化营销

国内某酒店自 2008 年初,开始在网络上进行营销投放,尝试过很多网络推广方式。通过长期的效果表明,在主要的搜索引擎上创建酒店网站的链接是十分重要的。该酒店总结的经验是:以搜索引擎策略为主积极开展网上多样化营销。

开展网络营销除实施有力的搜索引擎策略外,该酒店还对企业网站进行优化,开通手机网站,想办法将更多浏览者转变为预订客户,即提高“转化率”,实施目的地关联策略。同时,加强主动营销,如联机服务、电子媒体的有形分销、BBS 上的营销、应用即时通讯工具、短信提醒、组建会员网络,利用 E-mail 营销和口碑传播进行营销、通过专业旅游网站建立起同业交流平台,建立与电子商务咨询机构合作伙伴关系,确立全面的网上分销战略并建立有效的网络分销监控报告制度,及时评估网上渠道的效果,及时改进等。这样既实现技术性与实用性的更好结合,还可通过网络建立直接面向客户的服务系统,加强与客户的互动,为客户提供更多个性化、多元化的服务,处处体现“宾客至上”、“方便宾客”的理念,从而更有助于酒店建立网上品牌,为酒店快速发展助力。

问题:

- (1)结合本案例,分析该酒店网络营销的成功经验?(15 分)
- (2)你认为该酒店的网络营销还有哪些需要改进之处?(15 分)

试卷代号:2444

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

酒店管理概论 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年1月

一、单项选择题(每题2分,共20分)

- |      |      |      |      |       |
|------|------|------|------|-------|
| 1. B | 2. C | 3. A | 4. A | 5. C  |
| 6. A | 7. B | 8. B | 9. B | 10. C |

二、多项选择题(选多、选少、选错不得分,每题2分,共10分)

- |         |         |         |         |          |
|---------|---------|---------|---------|----------|
| 11. ABD | 12. BDE | 13. BCD | 14. BCE | 15. ABCD |
|---------|---------|---------|---------|----------|

三、判断题(每题2分,共20分)

- |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 16. × | 17. × | 18. √ | 19. × | 20. × |
| 21. √ | 22. × | 23. √ | 24. × | 25. √ |

四、简答题(每题10分,共20分)

26. 简述酒店组织创新的方式及过程。

答案要点:酒店组织创新的方式有如下几类:

(1)以人为中心的组织创新,即改变酒店组织成员的工作态度及工作关系性质来达到改进组织绩效的目的。(1分)

(2)以结构为中心的组织创新,即对酒店组织结构进行变革。(1分)

(3)以经营过程为中心的组织创新,不仅要对酒店组织机构进行变革,而且要对酒店组织构件按照新的“经营过程”重新组合为“过程组织”。(1分)

酒店组织创新的过程包括下列几个环节:

(1)认识创新的必要性,对未来有正确的预见,积极主动制订酒店组织创新计划。(1分)

(2)提出目标,找出酒店组织现有的问题,提出创新的目标。(1分)

(3)具体分析,对要进行变革的问题进行分析,找出原因。(1分)

(4)确定创新的内容,在几种基本方式中选择合适的方式。(1分)

(5)找出重点,确定方法,制订具体的执行方案。(1分)

(6)实施创新计划,确保按预订的方案进行。(1分)

(7)检查结果,进行反馈,找出改进的途径。(1分)

27. 什么是酒店的成本费用?酒店进行成本费用管理的原则是什么?

答案要点:酒店的成本费用是指酒店在向宾客提供服务的经营过程中发生的各项成本费用的总和。成本是指酒店购进商品或支付员工薪酬时发生的各项支出。费用则是指酒店在某个时期为保证经营的正常开展所发生的各项耗费。(2分)酒店进行成本费用管理的原则有:

(1)严格遵守国家有关成本费用的开支范围和开支标准。(2分)

(2)正确把握成本费用控制与保证酒店服务质量的关系。(2分)

(3)健全成本费用管理责任制,实行全员成本费用管理。(2分)

(4)结合酒店实际情况,推行目标成本管理。(2分)

## 五、案例分析(30分)

28. 答题要点:

(1)成功经验:以搜索引擎策略为主积极开展网上多样化营销。要求:以此为主题,结合案例进行分析。(15分)

(2)改进之处:开展酒店社会化媒体营销。利用社会化媒体营销的各种工具:论坛、微博、微信、博客、SNS(社交网络服务)社区、图片和视频,通过自媒体平台或者组织媒体平台进行发布和传播等,开展微信营销、微博营销、SNS营销、视频营销等。(15分)

(管理类案例没有标准答案,能够自圆其说即可)

试卷代号:2444

座位号

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

酒店管理概论 试题

2020年7月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(在备选答案中,有1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. “酒店”一词源于法国,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( )的住宿设施。  
A. 公益性  
B. 非商业性  
C. 商业性  
D. 出租性
2. ( )指酒店客房价格仅包括房租,不含食品、饮料等其他费用。  
A. 美式计价酒店  
B. 欧陆式计价酒店  
C. 百慕大计价酒店  
D. 欧式计价酒店
3. 美国的戈兰库纳斯曾提出管理幅度与所需处理的人际关系的关系公式以及已有的数据和对酒店的实际测算,部门经理的管理幅度一般是( )人。  
A. 3  
B. 6  
C. 8  
D. 12
4. ( )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
5. 酒店市场营销是指酒店在一定的市场环境中,为满足宾客需求和实现酒店目标,综合运用各种营销手段,将酒店产品与服务销售给宾客的一系列( )的总和。  
A. 市场经营  
B. 市场经营活动  
C. 市场经营活动与过程  
D. 营销策略



6. 资金在周转使用中由于时间因素而形成的差额价值,即资金在生产经营中带来的增值额,称为资金的( )。

- A. 利息率
- B. 时间价值
- C. 利润率
- D. 投资收益率

7. 下列选项属于酒店外部信息的是( )。

- A. 宾客信息
- B. 营销信息
- C. 财务信息
- D. 行业政策信息

8. ( )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. 数字化技术
- B. 个性化服务
- C. 电子商务
- D. 智能化管理

9. ( )是酒店服务质量中最主要的内容之一。它是酒店服务人员态度和行为所表现出来的服务状态和水准。

- A. 设施设备质量
- B. 实物产品质量
- C. 劳务服务质量
- D. 服务环境质量

10. 酒店的市场能力、产品能力、销售能力和创新能力的综合体现是( )。

- A. 组织能力
- B. 营销能力
- C. 财务能力
- D. 经营能力

得 分	评卷人

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在括号内,每小题 2 分,共 10 分)

11. 酒店是指经政府部门批准,通过运用土地、( )等生产要素,从事酒店服务产品实物生产和销售活动,满足宾客旅居生活和社交活动的各种需要,以获取社会效益和经济效益为目的的服务企业。

- A. 资金
- B. 设备
- C. 技术
- D. 数据
- E. 劳动力

12. 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



得 分	评卷人

#### 四、简答题(每小题 10 分,共 20 分)

26. 简述现代酒店业的发展趋势。
27. 简述酒店存在的安全问题。

得 分	评卷人

#### 五、案例分析题(30 分)

### 28. 服务员是新来的,请原谅!

一天,宾客到异地做客,与几位朋友去一家当地闻名的三星级酒店自助餐厅用餐。菜台上部分是加工好的熟食品,部分是生食材料,需要用火锅烧煮。宾客自己选菜、自己动手往火锅下料也是一种乐趣,大家吃得不亦乐乎。

吃过一阵,火锅的酒精炉火苗小了下来,炉中的固体酒精所剩无几。宾客中唯一的女性冯小姐向站在远处的一位服务员招手并扯开嗓门:“服务员,酒精没有了!”

不一会儿,这位服务员带来一个装着固体酒精的小铁罐子。也许是她着急完成任务,也许是不知道操作规范,她并没有取出原来炉中还有火苗的装酒精的铁罐,就将固体酒精直接倒入罐子里。“呼”的一下,一团火焰往上蹿,火星四溅,吓得宾客都往后躲。其中一颗较大的火星不偏不倚地飞落在冯小姐头上。冯小姐被弄伤了,生气地大喊“领班,过来!”

领班急匆匆赶到,脱口而出的第一句话是:“对不起,这位员工是新来的,工作还不熟悉,请你们原谅她……”,领班话还没完,一个宾客打断了她:“你为什么不先问宾客有没有被烫伤?”

接下来,经理接到投诉,领班和服务员赔礼道歉,一顿好好的朋友聚餐会被这突如其来的“火星事件”搞砸了。

问题:(1)你认为案例中服务员为什么会出现服务差错?原因是什么?(10 分)

(2)如果你是餐厅领班,应该如何处理当时的情况会更加合适?(20 分)

试卷代号:2444

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

酒店管理概论 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年7月

一、单项选择题(在备选答案中,有1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. C | 2. D | 3. B | 4. A | 5. C  |
| 6. B | 7. D | 8. D | 9. C | 10. B |

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在括号内,每小题2分,共10分)

- |          |         |         |          |        |
|----------|---------|---------|----------|--------|
| 11. ABCE | 12. ACD | 13. BCD | 14. ABCD | 15. BC |
|----------|---------|---------|----------|--------|

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. √ | 17. × | 18. × | 19. × | 20. × |
| 21. √ | 22. × | 23. √ | 24. √ | 25. √ |

四、简答题(每题10分,共20分)

26. 简述现代酒店业的发展趋势。

答题要点(每点2分,答对任意五点即可得10分):

(1)绿色环保、低碳健康是酒店业追求的目标。当人类意识到环境破坏构成的严重威胁时,全球环保的呼声渐走渐高,酒店的环保和低碳行动也成为必然趋势。

(2)以人为本的管理理念更加深入人心。酒店业必须拥有属于自己企业的专业型人才,并且将员工视为其发展的主体,要相信没有满意的员工就没有满意的顾客。

(3)酒店业不断走向特色化发展。社会经济发展和社会文化的多元化趋势,推动了酒店业向特色化方向的转变。

(4)个性化服务特征更加显著。酒店业要在激烈的竞争中获得发展,就必须具有独特的产品特色和极具个性化的服务。

(5)文化是现代酒店的核心竞争力。无论是纵观历史,还是横向比较,都可看出环境文化、制度文化和产品文化等仍然是酒店业发展的核心竞争力,并在酒店的建设发展中具有导向、凝聚、激励和辐射的功能。

(6)智能化引领酒店业的发展和变革。现代社会已进入信息化、网络化、智能化的时代。酒店智能化主要表现在酒店管理智能化、对客服务智能化、酒店市场营销智能化、对外联系智能化等。

27. 简述酒店存在的安全问题。

答题要点(每点 2 分,答对任意五点即可得 10 分):

(1)酒店内的犯罪行为。酒店内发生最多的犯罪行为是偷盗。

(2)消防、食品安全问题。酒店的消防安全和食品必须得到重视。一旦出现问题会造成很坏的社会影响,对酒店和宾客带来巨大的生命和财产的威胁。

(3)操作安全。酒店员工工作中的操作安全关乎员工自身的安全和在酒店消费的宾客的人身或心理安全,关系到酒店能否正常经营。

(4)名誉纠纷。酒店服务中,经常遇到各种与名誉有关的投诉和纠纷,主要涉及宾客的名誉受损、隐私安全和心理安全。

(5)消费纠纷。酒店的消费纠纷主要在于消费结算产生的问题。

(6)酒店设备设施安全。酒店设备故障导致的安全事故屡见不鲜,包括设备安装不当、设备掉落、设施不完善等导致的安全问题。

(7)其他安全问题。酒店可能面临的安全问题包括现代科技和信息带来的新问题,如网络安全问题、支付安全问题等。

## 五、案例分析(30 分)

28. 答题要点:

(1)服务员没有提供标准化的服务,没有按照正确的操作方法更换酒精,所以导致“火星”飞溅,给用餐宾客带来了伤害,影响到宾客的用餐。(5 分)

(2)原因:作为新入职的员工,没有接受过标准化服务培训,就不懂得正确的操作规程,所以员工不懂得正确的服务方法。(5 分)

(3)正确的做法:在第一时间,马上向宾客表示诚挚的道歉;(4 分)安抚宾客的情绪,关心宾客的伤势情况,并及时处理宾客的伤口;(4 分)更换经验丰富的员工继续为宾客服务;(4 分)领班应首先解决宾客的问题,不能以任何借口推脱责任;(4 分)领班应意识到自己工作的不足,事后加强对新员工的培训,以保证新员工具备相应的服务技能后,再进入厅面服务。(4 分)

(管理类案例没有标准答案,能够自圆其说即可)

试卷代号:2444

座位号  

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

## 酒店管理概论 试题

2020 年 9 月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(在备选答案中,有 1 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. 酒店的基本功能主要体现在酒店是一种( ),这是酒店区别于其他类型服务企业的主要特点。
  - A. 住宿服务设施
  - B. 餐饮服务设施
  - C. 休闲服务设施
  - D. 商业服务设施
2. 以某一特定的主题为核心的酒店是( )。
  - A. 特色酒店
  - B. 精品酒店
  - C. 商务型酒店
  - D. 综合型酒店
3. ( )是一种适用于酒店公司的分权式组织机构框架形式,实行集中决策下的分散经营。
  - A. 职能制
  - B. 事业部制
  - C. 矩阵制
  - D. 网络式结构
4. 客房部又称房务部或者管家部,是酒店负责客房服务、洗衣房和布草间、公共区域清洁卫生等有关客房和酒店清洁工作的部门。其首要职能是( )。
  - A. 提供优质的客房服务
  - B. 维护公共环境
  - C. 生产客房产品
  - D. 提高服务效率
5. 为了确保物质使用效率,酒店物资领用要坚持( )原则。
  - A. 随意领用
  - B. 计划领用
  - C. 先进先出
  - D. 减少领用

6. 酒店市场营销管理的本质是( )。
- A. 促销管理 B. 渠道管理  
C. 广告策略管理 D. 需求管理
7. ( )是酒店依法筹集并长期拥有、自主支配的资金。
- A. 负债资金 B. 权益资金  
C. 长期资金 D. 短期资金
8. ( )是把酒店内部管理网络、因特网和客户服务网组合在一起,实现三网合一,把各项业务都集成到一个通用灵活的平台,实现内外资源的整合和统一的管理。
- A. 酒店数字化 B. 信息协同化  
C. 酒店智能化 D. 酒店信息化
9. ( )是指酒店的服务气氛给宾客带来感觉上的美感和心理上的满足感。
- A. 设施设备质量 B. 实物产品质量  
C. 劳务服务质量 D. 酒店服务环境质量
10. 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

得 分	评卷人

**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在括号内,每小题 2 分,共 10 分)**

11. 酒店作为一种服务企业,应具备的基本条件有( )。
- A. 须经政府有关部门批准 B. 具有旅游服务接待设施  
C. 具有综合服务功能 D. 酒店是经济实体,具有法人地位  
E. 酒店应重点关注社会效益
12. 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。餐饮管理的内容包括( )。
- A. 营销管理 B. 员工管理  
C. 质量管理 D. 采购管理  
E. 业务管理
13. 从整体性、全局性的角度来考察,酒店安全事故的处理方法大致包括( )步骤。
- A. 掌握事故情况 B. 调查事故原因  
C. 配合公安部门破案 D. 针对不同事故性质进行妥善处理  
E. 安全第一

14. 下列选项属于酒店外部信息的是( )。
- A. 行业政策信息
  - B. 经济与金融信息
  - C. 竞争者信息
  - D. 宾客信息
  - E. 社会公共信息

15. 一个组织的战略是关于组织如何竞争的基本认识。战略可以存在于组织的各个层次,包括( )。
- A. 公司层次
  - B. 业务层次
  - C. 操作层次
  - D. 职能层次
  - E. 营销层次

得 分	评卷人

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. 世界上存在的酒店业态与种类繁多,并且没有统一的规定和标准,也没有严格的界限。
- ( ) 17. 德国心理学家巴纳德被认为是“工业心理学之父”。
- ( ) 18. 客房部的工作目标是为酒店宾客创造干净、整洁、舒适的客房和公共空间。
- ( ) 19. 中型酒店的餐饮部提供多样化的餐饮服务,特点是组织结构复杂,部门设置多,员工结构复杂,管理难度大。
- ( ) 20. 酒店物资管理是指对酒店物资进行计划、采购、保管、使用和回收,使物资能有效发挥应有的使用价值和经济效用的一系列组织和管理活动。
- ( ) 21. 酒店市场营销管理的主要任务就是刺激宾客对酒店产品和服务的需求。
- ( ) 22. 职业道德培训是对受训员工按岗位需要进行的专业知识和相关知识的教育,由于培训对象不同,知识培训的深度、广度和能度也有所区别。
- ( ) 23. 酒店价值最大化目标是指通过对酒店财务活动的管理,不断增加酒店利润,并使之达到最大化。
- ( ) 24. 酒店信息化发展的总体趋势有电子商务、智能创新、个性化服务和资源共享。
- ( ) 25. 宾客的需求是酒店服务的基础,也是酒店经营活动的起点。



得 分	评卷人

#### 四、简答题(每小题 10 分,共 20 分)

26. 简述酒店管理的基本职能。

27. 简述酒店物资定额管理的原则。

得 分	评卷人

#### 五、案例分析题(30 分)

28.

### 床头悬挂画框有安全隐患

张先生因工作关系经常入住酒店。他有个习惯,临睡前要看一眼床头上方的墙上是否挂有画框,若有,就会取下置于墙边,这样才能安心睡下。因为他担心画框安装不牢固可能会砸到自己。

在床头上方悬挂画框虽然不多见,但有些酒店还是有的。然而酒店对宾客取下画框的做法反应不一。有的酒店的服务员会问宾客:是不是担心画框掉下来?如果是,那就不挂了。有的管理人员对张先生“床头上方不宜挂画”的建议十分重视,表示马上取下,改挂其他地方。而有的酒店服务员则抱怨宾客行为怪异,第二天仍然把画框挂回原处。

问题:

(1)酒店对宾客取下画框的做法反应不一,你赞同哪一种做法?为什么?(10 分)

(2)请试用 PDCA 循环工作法的四阶段、八步骤解决这一问题。(20 分)

试卷代号:2444

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

酒店管理概论 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年9月

一、单项选择题(在备选答案中,有1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. A | 2. A | 3. B | 4. C | 5. C  |
| 6. D | 7. B | 8. A | 9. D | 10. C |

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在括号内,每小题2分,共10分)

- |          |         |          |          |         |
|----------|---------|----------|----------|---------|
| 11. ABCD | 12. ACE | 13. ABCD | 14. ABCE | 15. ABD |
|----------|---------|----------|----------|---------|

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. √ | 17. × | 18. √ | 19. × | 20. √ |
| 21. × | 22. × | 23. × | 24. × | 25. √ |

四、简答题(每题10分,共20分)

26. 答题要点(每点2分):

(1)计划职能。酒店计划职能是指酒店通过周密、科学的调查研究,分析预测,并进行决策,确定未来某一时期内酒店的发展目标,并规定实现目标的途径、方法的管理活动。

(2)组织职能。酒店组织职能是指为了有效地实现酒店计划目标,管理者确定组织结构,进行人、财、物、时间、信息等资源的调配,划分部门、分配权力和协调酒店各种业务活动的管理过程。

(3)领导职能。酒店领导职能的主要功能是将计划职能中确定的目标和实施方案,将组织职能中确定的组织机构和责、权、利划分,切实落实到管理实践中去。

(4)控制职能控制职能是指酒店根据计划目标和预定标准,对酒店业务的运转过程进行监督、调节、检查和分析,以确保目标任务完成的管理活动。

(5)创新职能。酒店已有的产品、服务、技术往往很快被竞争对手模仿,不能做到持续创新的组织将逐渐失去竞争力。

27. 答题要点(每点 2 分):

(1)从实际出发。结合酒店自身的经营需要,把握服务的标准和档次,了解宾客的需求,立足酒店的实际情况进行管理。

(2)统筹兼顾。物资的分配和管理要根据接待服务的需要做到保证重点,照顾一般,既确保重要物资准确到位,同时管理好普通物资,随时满足服务需要。

(3)动态管理。酒店接待工作可能受到各种不确定因素的影响,对客用物资的需求量也因此受到波动,所以对物资进行动态管理,即根据经验参照过去进行定额管理;同时也要着眼现状,及时调整物资的数量,保证供给。

(4)全面管理。物资的数量大,种类多,特别是客用品的管理,应小处着手,不能忽视低值易耗品的用量与管理,实现全面的定额控制,做好成本控制。

(5)制度管理。定额管理形成良好的制度,有效地监管和控制。如完善领用和发放制度,保证物资的进出管理;加强员工培训,认识成本控制的重要性,让员工养成厉行节约的习惯,制定物资使用控制奖惩制定等。

五、案例分析(30 分)

28. 答题要点:

(1)该小题没有标准答案,只要答题人选择每种做法,能够说明具体的原因便可。(10 分)

(2)根据 PDCA 的循环工作法,来做分析。

质量管理活动按照计划(plan)、实施(do)、检查(check)和处理(act)四个阶段来开展。计划—实施—检查—处理四个阶段组成一个循环,称为 PDCA 循环工作法。(4 分)PDCA 循环是科学的质量管理工作程序,运用 PDCA 循环来解决酒店质量问题,可分成八个步骤进行。

①计划阶段(plan)(4 分)

步骤一:对酒店服务质量或工作质量的现状进行分析,找出存在的质量问题。运用 ABC 分析法分析存在的质量问题,从中找出对酒店质量问题影响最大的主要问题。

步骤二:运用因果分析法分析产生质量问题的原因。

步骤三:从分析出的原因中找到关键的原因。

步骤四:提出要解决的质量问题,制定解决质量问题要达到的目标和计划。提出解决质量问题的具体措施、方法以及责任者。

#### ②实施阶段(do)(2分)

步骤五:按已定的目标、计划和措施执行。

#### ③检查阶段(check)(4分)

步骤六:在执行步骤五以后,再运用ABC分析法对酒店的质量情况进行分析,并将分析结果与步骤一所发现的质量问题进行对比,以检查在步骤四中提出的提高和改进质量的各种措施和方法的效果,同时要检查在完成步骤五的过程中是否还存在其他问题。

#### ④处理阶段(act)(6分)

步骤七:对已解决的质量问题提出巩固措施,以防止同一问题在每次循环中重复出现。对已解决的质量问题应给予肯定,并使之标准化,即制定或修改服务操作标准或工作标准,制定或修改检查和考核标准以及各种相关的规程与规范。

对已完成了步骤五,但未取得成效的质量问题,也要总结经验教训,提出防止这类问题再发生的意见。

步骤八:提出步骤一中所发现而尚未解决的其他质量问题,并将这些问题转入下一个循环中求得解决,从而与下一循环的步骤衔接起来。