

试卷代号:22444

座位号

国家开放大学2024年春季学期期末统一考试

### 酒店管理概论 试题

2024年7月

#### 注意事项:

1. 将你的学号、姓名及考点名称填写在试题和答题纸的规定栏内。考试结束后,把试题和答题纸放在桌上。试题和答题纸均不得带出考场。待监考人员收完试题和答题纸后方可离开考场。
2. 仔细阅读题目的说明,并按题目要求答题。所有答案必须写在答题纸的指定位置上,写在试题上的答案无效。
3. 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(本题共 15 小题,每小题 2 分,共 30 分。请在给出的选项中,选出最符合题目要求的一项)

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. 中国从( )开始推行酒店星级制度。
  - A. 1991 年
  - B. 1993 年
  - C. 1997 年
  - D. 1988 年
3. 客房是酒店的核心产品,是宾客入住期间最重要的活动场所。客房必须包括( )。
  - A. 睡眠区、起居区、书写办公区、储存区、盥洗区
  - B. 起居区、书写办公区、储存区、盥洗区
  - C. 睡眠区、起居区、书写办公区、盥洗区
  - D. 起居区、睡眠区、书写办公区、盥洗区
4. 根据酒店的特点以及经营内容,酒店经营中的洗涤费用属于( )。
  - A. 营业成本
  - B. 营业费用
  - C. 管理费用
  - D. 财务费用

5. ( )是满足宾客物质消费需要的直接体现,是酒店服务质量的重要内容,包括客用品质量、菜点酒水质量、商品质量、服务用品质量。

- 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
6. 餐饮部安全生产最关键的环节是( )。
    - A. 员工管理
    - B. 采购管理
    - C. 成本管理
    - D. 厨房管理
  7. ( )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
  8. 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
  9. ( )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
  10. 酒店的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. 休闲服务设施
    - B. 餐饮服务设施
    - C. 住宿服务设施
    - D. 商业服务设施
  11. ( )是指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。
    - A. 酒店位置
    - B. 酒店服务
    - C. 酒店氛围
    - D. 酒店形象
  12. 酒店管理者应具备的基本技能不包括( )。
    - A. 技术技能
    - B. 人际技能
    - C. 概念技能
    - D. 营销技能
  13. 酒店的“基本法”是( )。
    - A. 员工手册
    - B. 职工民主管理制
    - C. 酒店岗位责任制
    - D. 酒店经济责任制

○—○—○

考点名称:

姓名:

学号:

○—○—○

14. ( )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
15. 酒店购置的大型设备一般由( )进行专业的安装,调试、运转达到生产要求后才投入使用。
- A. 采购部                                  B. 工程部
- C. 生产商                                  D. 客服部

**二、判断题(本题共 15 小题,每小题 2 分,共 30 分。以下叙述中,你认为正确的选“√”,错误的选“×”)**

16. 酒店危机管理,应该着重放在危机发生后的处理。( )
17. 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。( )
18. 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。( )
19. 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。( )
20. 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。( )
21. 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。( )
22. 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。( )
23. 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。( )
24. 酒店组织管理是酒店为了完成本组织所承担的任务,对部分优秀员工分工合作进行的管理。( )
25. 前厅又称大堂,是包括酒店大门到酒店客房、餐厅等营业区,供宾客自由活动的大块公共区域。( )
26. 宾客在酒店住宿及活动期间,酒店必须保障宾客的生命和财产安全。( )
27. 康乐服务员一般要求受过旅游行业专业培训,具有大学本科以上学历,有较强的应变能力和社交能力的员工。( )
28. 酒店作为营利性组织,所以酒店康乐项目设置只需考虑经济效益,不需要考虑社会效益。( )
29. 信息具有一定的时效性,酒店信息的时效性较为显著。( )
30. 宾客的需求是酒店服务的基础,也是酒店经营活动的起点。( )

**三、简答题(本题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)**

31. 简述酒店业务管理的主要内容。
32. 简述防范酒店危机的措施。

**四、案例分析题(本题共 1 小题,每小题 20 分,共 20 分)**

**33. 希尔顿调查女性员工的职业发展诉求**

2015 年 2 月,希尔顿全球控股有限公司大中华及蒙古区女性领导力委员会邀请了独立第三方机构欧第顾问管理公司,面向中国区 54 家酒店的女性员工进行调查,共有 5700 位受访者完成了此项调查。

“调研的目的是更好地了解女性员工,主要是了解为什么会出现从总监到总经理级别人才的流失,现在我们还没有做什么,我们可以做哪些具体措施去除这些挡在女性走向高管的大石头,让她们的道路更顺畅一些,包括经理转岗和在各地区的流动、保持生活和工作的平衡、弹性的工作时间等。”希尔顿全球亚太区总裁马霆锐(Martin Rinck)表示。

- 以下是此次调查所得的主要结果:
- 64%的受访者表示:对管理层而言,公平相待是影响其职业发展的重要因素。
  - 60%的受访者表示:为员工提供专业的职业规划对实现其职业理想至关重要。
  - 50%的受访者表示:公司提供晋升及转岗的支持体系非常重要。

在了解到女性员工对培训及职业发展相关需求后,希尔顿开展了一系列活动为员工提供学习机会及制订有效职业规划的相关技巧。从全球而言,希尔顿针对管理层级别的女性员工,开发了希尔顿全球管理委员会女性领导力发展项目,为女性人才提供并组织与公司高管沟通的机会,获得高管们的言传身教。

请回答以下问题:

- (1)希尔顿全球控股有限公司在女性员工的职业生涯管理方面有什么特点?(10 分)
- (2)案例中的调查结果反映了希尔顿全球控股有限公司女性员工在酒店业的职业生涯发展中面临哪些问题?(10 分)

试卷代号:22444

国家开放大学2024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)

2024年7月

一、单项选择题(本题共15小题,每小题2分,共30分。请在给出的选项中,选出最符合题目要求的一项)

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

二、判断题(本题共15小题,每小题2分,共30分。以下叙述中,你认为正确的选“√”,错误的选“×”)

- |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 16. × | 17. √ | 18. √ | 19. √ | 20. × |
| 21. × | 22. × | 23. √ | 24. × | 25. × |
| 26. √ | 27. × | 28. × | 29. √ | 30. √ |

三、简答题(本题共2小题,每小题10分,共20分)

31. 简述酒店业务管理的主要内容。

答:(1)酒店经营性业务管理。酒店经营性业务管理是指直接对客服务并产生营业收入的酒店业务部门的管理,如前厅、客房、餐饮、康乐等业务部门的管理(3分)。

(2)物资与设备管理。现代酒店的综合服务功能要求酒店配备大量的现代化生活设施和设备,这些设备是酒店经营的物质基础。酒店设备的管理水平,不仅直接关系到酒店的服务质量,而且还直接影响酒店的经济效益(3分)。

(3)安全危机管理。酒店安全管理的主要内容有警卫系统、治安管理、消防管理、监控系统等。酒店的危机管理主要在于建立预警机制、拟订应变计划、进行危机模拟训练;在危机发生时,及时采取相应措施,化解危机,维护酒店形象(4分)。

32. 简述防范酒店危机的措施。(每点2分)

答:(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。

(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。

(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。

(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。

(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。

四、案例分析题(本题共1小题,每小题20分,共20分)

33. 答题要点:

(1)职业生涯管理是指企业为了更好地实现员工的职业理想和职业追求,寻求组织利益和个人职业成功最大限度一致化,而对员工的职业历程和职业发展所进行的计划、组织、协调、领导和控制等管理活动。从案例中来看,希尔顿全球控股有限公司在女性员工的职业生涯管理的特点主要体现在:第一,通过调查,明确女性职业生涯发展的困难;第二,开展了一系列活动为员工提供学习机会及制订有效职业规划的相关技巧;第三,开发了希尔顿全球管理委员会女性领导力发展项目,为女性人才提供并组织与公司高管沟通的机会。(10分)

(2)从案例调查的结果来看,女性员工在酒店业的职业生涯发展中存在的问题体现为以下几个方面:第一,女性比男性管理层,获得的晋升机会较少。第二,以前希尔顿全球控股有限公司,对女性的职业发展规划重视不够;第三,希尔顿全球控股有限公司提供的晋升及转岗支持体系不健全。(10分)