

中山大学

二00五年攻读硕士学位研究生入学考试试题

科目代码: 450

科目名称: 旅游管理

考试时间: 1月23日下午

考生须知

全部答案一律写在答题纸上,
答在试题纸上的不得分! 请用
蓝、黑色墨水笔或圆珠笔作答。
答题要写清题号, 不必抄题。

一. 填空 (每空1分, 每小题2分, 共20分)

- 1、饭店经营是以_____为依据, 饭店管理是为达到_____目标, 而合理组织、配置资源, 使饭店业务正常、高效地运转。
- 2、《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定》是以饭店的建筑、装饰、_____及_____、服务水平为评级的依据。
- 3、饭店设备管理的主要工作是设备的_____和_____。
- 4、饭店管理中经常运用标准来进行控制, 这些标准包括了数量标准、_____和_____等三大类。
- 5、在饮食原材料采购时要严格控制好原材料的质量、_____和_____。
- 6、美国著名营销学家贝里和潘拉索拉曼认为, 服务性企业的有形证据是由_____, 价格和_____等三类相互联系的有形证据组成的。
- 7、在服务质量管理文献中, 国内外企业管理学家提出的服务质量管理模式, 基本上可划分为三种类型: 产品生产模式, _____和_____。
- 8、顾客对服务实绩有两个不同层次的期望, 即_____和_____。
- 9、按经营风险分类, 旅行社可分为_____、_____。
- 10、按销售职能分类, 旅行社可分为_____、_____。

二. 判断改正题 (先判断对错, 1分, 再改正有错的题, 1分, 共15分)

- 1、休闲度假型饭店大多数位于自然环境优美的地区, 特别要注意保护生态, 而其它类型的饭店则不必注重绿色饭店的建设。()
- 2、近年来饭店企业集团的扩张最为迅速, 它收购兼并本公司品牌饭店和其它品牌饭店, 从事饭店以及其它行业的经营。()
- 3、饭店的决策和计划职能通过环境分析、经营决策、计划编制来完成。()
- 4、饭店管理中控制职能的基础是信息。()
- 5、休假旅游和餐馆服务以搜查性属性为主, 因为消费者在购买和消费之前无法了解或评估这一类服务的大部分属性。()
- 6、主观市场定位强调产品和服务的主观属性, 使消费者对本企业的产品和服务产生某种主观的看法。()
- 7、服务质量不仅与服务人员的服务态度和服务能力有关, 也和顾客有关。()
- 8、一般来说, 与产品购买风险相比较, 在服务购买决策中, 顾客感觉中的总风险较小。()
- 9、中外合资旅行社也可以经营中国公民出境旅游。()
- 10、入世后我国有关旅行社的承诺: 不迟于2003年1月1日, 允许外资控股。不迟于2005年12月31日, 允许设立外商独资旅行社。()

考试完毕, 试题和草稿纸随答题纸一起交回。

第1页 共2页

三、名词解释（每小题4分，共40分）

- 1、饭店经营管理市场化
- 2、饭店管理制度
- 3、饭店绿色营销观念
- 4、饭店服务全面质量管理
- 5、饭店管理信息系统
- 6、收益管理
- 7、定制化服务
- 8、小包价旅游
- 9、综合服务费
- 10、商务旅游产品

四、简答题（每题6分，共48分）

- 1、什么是综合型饭店？它有何特点？在经营上有何利弊之处？
- 2、什么是饭店的财务管理？主要包括哪些方面？
- 3、为什么饭店要树立“以人为本”的根本立场？
- 4、客房部包括哪几个主要的业务部分？客房部具有哪些主要功能？
- 5、鸡尾酒会和冷餐会（自助餐宴会）有什么相同点和不同点？
- 6、什么是饭店员工绩效考评？此项工作应遵循哪些原则？
- 7、简述影响旅行社价格的主要因素。
- 8、简述关系营销与交易营销策略的主要区别。

五、论述题（2题，共27分）

- 1、以饭店为例，论述服务性企业如何从整体上提高顾客感觉中的服务质量。（14分）
- 2、旅游业是朝阳产业，但随着因特网的发展，旅行社是否可能变成夕阳行业？为什么？（13分）