

2008 年硕士研究生入学初试试题

科目代码名称：835 旅游经济学和现代饭店管理 共2页 第 1 页

一、解释下列概念（每题 3 分，共 15 分）

- 1. 饭店集团
- 2. 纵向一体化战略
- 3. 组织职能
- 4. 饭店服务质量
- 5. 设备经济磨损

二、简答题（45 分）

- 1. 保障客人和保障员工安全主要体现在哪些方面？（7 分）
- 2. 饭店成本领先、差异化和集中化战略的要点各什么？（10 分）
- 3. 简述饭店设备管理中的“三好”、“四会”和“五项纪律”。（10 分）
- 4. 什么是饭店产品？饭店产品具有哪些特征？（10 分）
- 5. 饭店控制的基本方法和基本原则是什么？（8 分）

三、应用题（15 分）

某饭店对饭店服务质量进行定期和不定期的检查测评，一个月内对 50 个服务项目分别进行了 5 次检查，共计 250 个服务项目。结果发现，菜肴质量有问题 170 次，占 68%；服务态度有问题 45 次，占 18%；外语水平不过关 22 次，占 8.8%；设备维修保养有问题 8 次，占 3.2%；其他问题 5 次，占 2%。如表 1 所示。

表 1 某饭店服务质量问题统计表

质量问题	问题数量	比率（%）	累计比率（%）
菜肴质量	170	68.0	68.0
服务态度	45	18.0	86.0
外语水平	22	8.8	94.8
设备问题	8	3.2	98.0
其 他	5	2.0	100.0
合 计	250	100.0	100.0

请用 ABC 法分析该饭店的服务质量问题，并绘制巴雷特曲线图。

《旅游经济学》试题

一、绘制旅游经济学研究结构示意图，并进行简要的文字说明。（本题共 10 分）

二、什么是旅游需求价格弹性？人们通常采用什么公式来计算旅游需求价格弹性系数，请列出该公式。旅游需求价格弹性系数的计算结果一般有几可能情况，含义各是什么？（本题共 15 分）

三、为什么要对旅游经济进行宏观调控？调控的主体是什么？调控的对象是否转变，为什么？宏观调控的内容是什么？（本题共 15 分）

四、什么是旅游消费者最大效用均衡？利用什么分析方法来研究旅游消费者最大效用均衡？研究游客效用满足最大化的意义何在？存在的理论缺陷是什么？（本题共 10 分）

五、产业结构的重点研究内容是什么？其研究方法有哪些特点？与宏观经济产业结构的研究相比，旅游产业结构研究中有哪些困难？（本题共 10 分）

六、请阅读下面一篇小短文，然后根据要求写一篇小论文。（本题共 15 分）

近年来，乡村旅游产品与开发的研究备受关注。下面材料节选自《旅游学刊》2007 年第 11 期的一篇文章（特向作者和编者表示感谢）。主要针对有过乡村旅游经历的居民进行问卷调查，从而得出相关评价（见表 1）。评分等级为 6 级，1=最差，5=最优，0=不知道。

表 1 乡村旅游吸引物吸引力评价和服务质量指标评价

乡村旅游吸引物	实际感知评价价值	期望评价价值	服务质量指标	实际感知评价价值	期望评价价值
空气条件	4.263	4.509	空气质量	4.153	4.608
山体	3.976	4.262	餐饮特色与卫生	2.982	4.35
水体	3.743	4.15	浴室与卫生间条件	2.134	4.15
农家饭	3.717	3.99	室外环境美感质量	3.115	4.142
乡村土特产	3.622	3.972	客房卫生条件	2.925	4.128
植被/花卉	3.482	3.83	客房舒适度	2.96	3.985
田园景色	3.342	3.792	活动项目的吸引力与多少	2.455	3.71
历史遗迹	3.033	3.431	客房内装饰条件	2.5	3.61
乡村风情	3.011	3.386	乡村旅游解说系统	2.726	3.424
乡村建筑	2.838	3.226	消费价格	3.075	3.198
乡村节庆	2.775	3.159	路标等导向性标示物	2.968	3.209
纪念品	2.561	3.053	小孩活动场所和设施	1.779	2.625
总体均值	3.364	3.73	总体均值	2.955	3.66

要求：1、根据上述材料，结合旅游经济学相关知识，对乡村旅游产品与开发做出评价，并提出改进或完善的对策建议。

2、题目自拟，明确主题，分析过程和结论清晰；行文流畅，准确运用相关理论概念和方法。字数不低于 500 字。