

2010 年硕士研究生入学初试试题

科目代码名称: 旅游学概论与饭店管理 共1页 第1页

一、请解释下列基本概念及术语（共 15 分，其中每小题 5 分）

1. 旅游（艾斯特定义）
2. 总体旅游产品
3. 海外游客

二、简答题（共 30 分，其中每小题 10 分）

1. 为什么现代社会出现如此巨大数量的旅游者？
2. 试分析旅游资源遭受破坏的原因。
3. 影响客源消长的主要因素有哪些？

三、判断并阐述理由（10 分）

有人说旅游业是脆弱性产业？为什么？请结合实例加以阐述。

四、分析论述题（20 分）

结合可持续旅游的基本内容论述我国旅游可持续发展的现存问题及解决途径。

五、解释下列概念（每题 3 分，共 15 分）

1. 饭店主题营销
2. 饭店纵向一体化战略
3. 组织职能
4. 饭店服务质量
5. 饭店设备技术磨损

六、问答题（45 分）

1. 试用波特模型分析饭店行业的竞争环境（10 分）
2. 简述饭店设备管理中的“三好”、“四会”和“五项纪律”。（10 分）
3. 从饭店的角度分析饭店产品的特征及其对饭店管理的要求（10 分）
4. 如何完善饭店内部的控制系统？（8 分）
5. 保障客人和保障员工安全主要体现在哪些方面？（7 分）

七、应用题（15 分）

某饭店餐饮部在饭店“服务质量月活动”中对该部门的服务质量进行了检查测评，一个月内对该部门 15 个主要服务项目分别进行了 4 次检查，共计 60 个服务项目。调查结果发现，菜肴质量有问题 36 次；服务态度有问题 12 次；外语水平不过关 5 次；服务技能有问题 4 次；环境卫生、服务效率等其他问题 3 次。

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。