

## 酒店服务质量管理-题库

[1] 题目类型.单选题

[1] 大题题干.下列不是组织文化的特征的是

(2.0)(2.0)

[1] 正确答案.D

[1] 难易度.易

[1] 选项数.4

[1] 选项 A.具有很强的系统性

[1] 选项 B.组织文化的形成必然会受到所在国家民族文化传统和价值体系的深刻影响

[1] 选项 C.是存在于组织内部的一种群体意识现象、意念性行为取向和精神观念

[1] 选项 D.以不变应万变,始终保持绝对稳定性

---

[2] 题目类型.单选题

[2] 大题题干.为了增强组织成员的适应能力,组织通常会采用流动培训的方式来训练他们,原因

(2.0)(2.0)

[2] 正确答案.A

[2] 难易度.易

[2] 选项数.4

[2] 选项 A.对组织成员培养的需要

[2] 选项 B.调动组织成员的积极性

[2] 选项 C.组织成员对现任岗位不适应

[2] 选项 D.人际关系问题

---

[3] 题目类型.单选题

[3] 大题题干.对于管理人员来说,一般需要具备多种技能,如概念技能、人际技能、技术技能等。越是处于高层的管理人员,其对于概念技

能、人际技能、技术技能的需要,就越是按以下顺序排列:()

(2.0)(2.0)

- [3] 正确答案.C
- [3] 难易度.易
- [3] 选项数.4
- [3] 选项 A.首先是概念技能,其次是技术技能,最后是人际技能
- [3] 选项 B.首先是技术技能,其次是要领技能,最后是人际技能
- [3] 选项 C.首先是概念技能,其次是人际技能,最后是技术技能
- [3] 选项 D.首先是人际技能,其次是技术技能,最后是要领技能

---

[4] 题目类型.单选题

[4] 大题题干.泰勒认为科学管理的中心问题是()

(2.0)(2.0)

- [4] 正确答案.D
- [4] 难易度.易
- [4] 选项数.4
- [4] 选项 A.实现标准化
- [4] 选项 B.制定科学报酬制度
- [4] 选项 C.提高人工素质
- [4] 选项 D.提高效率

---

[5] 题目类型.单选题

[5] 大题题干.随着环境不确定性的增加,组织需要增加柔性以应对环境变化。增强组织结构的柔性通常有两种方式:一是充分发挥非正式组织的作用;二是

(2.0)(2.0)

- [5] 正确答案.D
- [5] 难易度.易
- [5] 选项数.4
- [5] 选项 A.加强纵向沟通

- [5] 选项 B.增加管理幅度
- [5] 选项 C.增强成员的自我管理能力和
- [5] 选项 D.加强横向沟通

---

[6] 题目类型.单选题

[6] 大题题干.例外决策,据有极大偶然性、随机性,又无先例可循且具有大量不确定性的决策活动,其方法和步骤也难以程序化、标准化,不能重复使用的这类决策属于()

(2.0)(2.0)

- [6] 正确答案.B
- [6] 难易度.易
- [6] 选项数.4
- [6] 选项 A.不确定决策
- [6] 选项 B.非程序化决策
- [6] 选项 C.风险性决策
- [6] 选项 D.程序化决策

---

[7] 题目类型.单选题

[7] 大题题干.下列关于战略计划与战术计划的说法中,正确的是

(2.0)(2.0)

- [7] 正确答案.C
- [7] 难易度.易
- [7] 选项数.4
- [7] 选项 A.战术计划是战略计划的依据
- [7] 选项 B.战略计划的实施是对已经形成的能力的应用
- [7] 选项 C.战术计划是在战略计划指导下制定的,是战略计划的落实
- [7] 选项 D.战术计划的实施是组织活动能力的形成与创造的过程

---

[8] 题目类型.单选题

[8] 大题题干.管理者影响人的行为的手段无非两类,一类与权力有关,

另一类与\_\_有关

(2.0)(2.0)

- [8] 正确答案.A
- [8] 难易度.易
- [8] 选项数.4
- [8] 选项 A.组织文化
- [8] 选项 B.企业宗旨
- [8] 选项 C.组织目标
- [8] 选项 D.经济利益

---

[9] 题目类型.单选题

[9] 大题题干.下列属于现代管理理论的代表学派的是

(2.0)(2.0)

- [9] 正确答案.D
- [9] 难易度.易
- [9] 选项数.4
- [9] 选项 A. “科学管理” 学派
- [9] 选项 B. “经验管理” 学派
- [9] 选项 C. “组织理论” 学派
- [9] 选项 D. “决策理论” 学派

---

[10] 题目类型.单选题

[10] 大题题干.按照领导生命周期理论,对于已经比较成熟的中年骨干职工,领导风格宜取:( )

(2.0)(2.0)

- [10] 正确答案.D
- [10] 难易度.易
- [10] 选项数.4
- [10] 选项 A.命令型
- [10] 选项 B.说服型

[10] 选项 C.参与型

[10] 选项 D.授权型

---

[11] 题目类型.单选题

[11] 大题题干.刘教授到一个国有大型企业去咨询,该企业张总在办公室热情接待了刘教授,并向刘教授介绍企业的总体情况。张总讲了不到 15 分钟,办公室的门就开了一条缝,有人在外面叫张总出去一下。于是张总就说:对不起,我先出去一下。10 分钟后回来继续介绍情况。不到 15 分钟,办公室的门又开了,又有人叫张总出去一下,这回张总又去了 10 分钟。整个下午 3 小时,张总共出去了 10 次之多,使企业情况介绍时断时续,刘教授显得很不耐烦。这说明( )

(2.0)(2.0)

[11] 正确答案.C

[11] 难易度.易

[11] 选项数.4

[11] 选项 A.张总不重视管理咨询

[11] 选项 B.张总公司这几天碰到了紧急情况

[11] 选项 C.张总可能过于集权

[11] 选项 D.张总重视民主

---

[12] 题目类型.单选题

[12] 大题题干.下列关于非正式沟通的说法正确的是

(2.0)(2.0)

[12] 正确答案.D

[12] 难易度.易

[12] 选项数.4

[12] 选项 A.非正式沟通传播的是小道消息,准确率较低

[12] 选项 B.非正式沟通经常将信息传递给本不需要他们的人

[12] 选项 C.非正式沟通信息交流速度较慢

[12] 选项 D.非正式沟通可以满足员工的需要

---

[13] 题目类型.单选题

[13] 大题题干.中国企业引入奖金机制的目的是发挥奖金的激励作用。但到目前,许多企业的奖金已成为工资的一部分,奖金变成了保健因素,这说明( )。

(2.0)(2.0)

[13] 正确答案.C

[13] 难易度.易

[13] 选项数.4

[13] 选项 A.双因素理论在中国适用性较差

[13] 选项 B.保健和激励因素的具体内容在不同的国家是不一样的

[13] 选项 C.防止激励因素向保健因素转化是管理者的重要任务

[13] 选项 D.将奖金设计成为激励因素本身就是错误的

---

[14] 题目类型.单选题

[14] 大题题干.在组织中,直线与参谋两类不同职权在确保企业有效运行上存在着以下哪种关系?()

(2.0)(2.0)

[14] 正确答案.C

[14] 难易度.易

[14] 选项数.4

[14] 选项 A.领导与被领导

[14] 选项 B.一般协作同事

[14] 选项 C.负直接责任与协助服务

[14] 选项 D.命令与服从

---

[15] 题目类型.单选题

[15] 大题题干.柔性作业系统特点不包括下列选项中的

(2.0)(2.0)

[15] 正确答案.D

- [15] 难度度.易
  - [15] 选项数.4
  - [15] 选项 A.以顾客需求为导向
  - [15] 选项 B.以敏捷反应为标志
  - [15] 选项 C.以信息技术为基础
  - [15] 选项 D.以改善作业为目标
- 

[16] 题目类型.单选题

[16] 大题目干.管理学家科特提出\_\_\_\_\_包括八个环节:树立紧迫感;构建愿景规划;沟通创新愿景;广泛授权运动夺取短期胜利;巩固已有成果;深化创新;将创新成果制度化。

(2.0)(2.0)

- [16] 正确答案.C
  - [16] 难度度.易
  - [16] 选项数.4
  - [16] 选项 A.创新策略
  - [16] 选项 B.创新管理
  - [16] 选项 C.创新领导
  - [16] 选项 D.创新战略
- 

[17] 题目类型.单选题

[17] 大题目干.中国企业引入奖金机制的目的是发挥奖金的激励作用。但到目前,许多企业的奖金已成为工资的一部分,奖金变成了保健因素,这说明( )。

(2.0)(2.0)

- [17] 正确答案.D
- [17] 难度度.易
- [17] 选项数.4
- [17] 选项 A.双因素理论在中国适用性较差
- [17] 选项 B.保健和激励因素的具体内容在不同的国家是不一样的

[17] 选项 C.将奖金设计成为激励因素本身就是错误的

[17] 选项 D.防止激励因素向保健因素转化是管理者的重要任务

---

[18] 题目类型.单选题

[18] 大题题干.“士为知己者死”这一古训反映了有效的领导始于:( )  
(2.0)(2.0)

[18] 正确答案.A

[18] 难易度.易

[18] 选项数.4

[18] 选项 A.了解下属的欲望和需要

[18] 选项 B.为下属设定崇高的目标

[18] 选项 C.为了下属的利益不惜牺牲自己

[18] 选项 D.上下级之间的友情

---

[19] 题目类型.单选题

[19] 大题题干.按照领导生命周期理论,对于已经比较成熟的中年骨干职工,领导风格宜取  
(2.0)

[19] 正确答案.D

[19] 难易度.易

[19] 选项数.4

[19] 选项 A.命令型

[19] 选项 B.说服型

[19] 选项 C.?参与型

[19] 选项 D.授权型

---

[20] 题目类型.单选题

[20] 大题题干.美国管理大师彼得·德鲁克说过,如果你理解管理理论,但不具备管理技术和管理工具的运用能力,你还不是一个有效的管理者;反过来,如果你具备管理技巧和能力,而不掌握管理理论,那么充其量你具



是一个技术员。这句话说明

(2.0)(2.0)

[20] 正确答案.C

[20] 难易度.易

[20] 选项数.4

[20] 选项 A.是否掌握管理理论对管理者工作的有效性来说无足轻重

[20] 选项 B.如果理解管理理论,就能成为一名有效的管理者

[20] 选项 C.有效的管理者应该既掌握管理理论,又具备管理技巧与管理工具的运用能力

[20] 选项 D.有效的管理者应该注重管理技术与工具的运用能力,而不必注意管理理论

---

[21] 题目类型.单选题

[21] 大题题干.下列哪一项不属于前馈控制的情况:( )

(2.0)(2.0)

[21] 正确答案.B

[21] 难易度.易

[21] 选项数.4

[21] 选项 A.猎人把瞄准点定在飞奔的野兔的前方

[21] 选项 B.企业根据现有产品销售不畅的情况,决定改变产品结构

[21] 选项 C.汽车驾驶员在上坡时,为了保持一定的车速,提前踩加速器

[21] 选项 D.根据虫情预报,农业公司做好农药储备

---

[22] 题目类型.单选题

[22] 大题题干.领导方式可以分成独裁、民主、放任三种,其中民主型领导方式的主要优点是

(2.0)(2.0)

[22] 正确答案.D

- [22] 难易度.易
  - [22] 选项数.4
  - [22] 选项 A.纪律严格,管理规范,赏罚分明
  - [22] 选项 B.组织成员具有高度的独立自主性
  - [22] 选项 C.按规章管理,领导者不运用权力
  - [22] 选项 D.员工关系融洽,工作积极主动,富有创造性
- 

[23] 题目类型.单选题

[23] 大题题干.一般而言,造成偏差的原因多种多样,较为复杂,但基本可以分为三类,以下不属于这三类的是

(2.0)(2.0)

[23] 正确答案.D

[23] 难易度.易

[23] 选项数.4

[23] 选项 A.计划指标或工作标准制定得不科学,脱离实际,本身存在偏差

[23] 选项 B.组织外部环境中发生了没有预料到的变化,导致实际业绩偏离预期,出现偏差

[23] 选项 C.组织内部因素的变化

[23] 选项 D.相关工作人员的失误

---

[24] 题目类型.单选题

[24] 大题题干.

管理的载体是

[24] 正确答案.D

[24] 难易度.易

[24] 选项数.4

[24] 选项 A.

管理职能

[24] 选项 B.

管理活动

[24] 选项 C.

管理对象

[24] 选项 D.

组织

---

[25] 题目类型.单选题

[25] 大题题干.“管理就是决策”是著名管理学家( )给管理所下的定义。

(2.0)(2.0)

[25] 正确答案.B

[25] 难易度.易

[25] 选项数.4

[25] 选项 A.法约尔

[25] 选项 B.赫伯特.西蒙

[25] 选项 C.泰勒

[25] 选项 D.韦伯

---

[26] 题目类型.单选题

[26] 大题题干.决策背景具有不稳定性,并对决策工作产生复杂的影响,其性质特征不包括

(2.0)

(2.0)

[26] 正确答案.A

[26] 难易度.易

[26] 选项数.4

[26] 选项 A.稳固性

[26] 选项 B.复杂性

[26] 选项 C.整体性

[26] 选项 D.综合性

---

[27] 题目类型.单选题

[27] 大题题干.刘教授到一个国有大型企业去咨询,该企业张总在办公室热情接待了刘教授,并向刘教授介绍企业的总体情况。张总讲了不到 15 分钟,办公室的门就开了一条缝,有人在外面叫张总出去一下。于是张总就说:对不起,我先出去一下。10 分钟后回来继续介绍情况。不到 15 分钟,办公室的门又开了,又有人叫张总出去一下,这回张总又去了 10 分钟。整个下午 3 小时,张总共出去了 10 次之多,使企业情况介绍时断时续,刘教授显得很不耐烦。这说明( )

(2.0)(2.0)

[27] 正确答案.D

[27] 难易度.易

[27] 选项数.4

[27] 选项 A.张总不重视管理咨询

[27] 选项 B.张总公司这几天碰到了紧急情况

[27] 选项 C.张总重视民主

[27] 选项 D.张总可能过于集权

---

[28] 题目类型.单选题

[28] 大题题干.下列关于非正式沟通的说法正确的是

(2.0)(2.0)

- [28] 正确答案.C
- [28] 难易度.易
- [28] 选项数.4
- [28] 选项 A.非正式沟通传播的是小道消息,准确率较低
- [28] 选项 B.非正式沟通经常将信息传递给本不需要它们的人
- [28] 选项 C.非正式沟通可以满足员工的需要
- [28] 选项 D.非正式沟通信息交流速度较慢
- 

- [29] 题目类型.单选题
- [29] 大题题干.泰勒认为科学管理的中心问题是()
- (2.0)(2.0)

- [29] 正确答案.C
- [29] 难易度.易
- [29] 选项数.4
- [29] 选项 A.实现标准化
- [29] 选项 B.制定科学报酬制度
- [29] 选项 C.提高效率
- [29] 选项 D.提高人工素质
- 

- [30] 题目类型.单选题
- [30] 大题题干.对于管理人员来说,一般需要具备多种技能,如概念技能、人际技能、技术技能等。越是处于高层的管理人员,其对于概念技能、人际技能、技术技能的需要,就越是按以下顺序排列:( )
- (2.0)(2.0)

- [30] 正确答案.B
- [30] 难易度.易
- [30] 选项数.4
- [30] 选项 A.首先是概念技能,其次是技术技能,最后是人际技能
- [30] 选项 B.首先是概念技能,其次是人际技能,最后是技术技能

[30] 选项 C.首先是技术技能,其次是要领技能,最后是人际技能

[30] 选项 D.首先是人际技能,其次是技术技能,最后是要领技能

---

[31] 题目类型.单选题

[31] 大题题干.在组织中,直线与参谋两类不同职权在确保企业有效运行上存在着以下哪种关系?()

(2.0)(2.0)

[31] 正确答案.D

[31] 难易度.易

[31] 选项数.4

[31] 选项 A.领导与被领导

[31] 选项 B.一般协作同事

[31] 选项 C.命令与服从

[31] 选项 D.负直接责任与协助服务

---

[32] 题目类型.单选题

[32] 大题题干.美国管理大师彼得·德鲁克说过,如果你理解管理理论,但不具备管理技术和管理工具的运用能力,你还不是一个有效的管理者;反过来,如果你具备管理技巧和能力,而不掌握管理理论,那么充其量你只是一个技术员。这句话说明

(2.0)(2.0)

[32] 正确答案.B

[32] 难易度.易

[32] 选项数.4

[32] 选项 A.是否掌握管理理论对管理者工作的有效性来说无足轻重

[32] 选项 B.有效的管理者应该既掌握管理理论,又具备管理技巧与管理工具的运用能力

[32] 选项 C.如果理解管理理论,就能成为一名有效的管理者

[32] 选项 D.有效的管理者应该注重管理技术与工具的运用能力,而不必注意管理理论

---

[33] 题目类型.单选题

[33] 大题题干.有些人从某一管理职位退下来后,常抱怨“人走茶凉”,这反映了他们过去在单位中拥有的权力主要来源于( )

(2.0)(2.0)

[33] 正确答案.B

[33] 难易度.易

[33] 选项数.4

[33] 选项 A.专长权

[33] 选项 B.法定职权

[33] 选项 C.个人影响权

[33] 选项 D.信息权

---

[34] 题目类型.单选题

[34] 大题题干.为了激发员工内在的积极性,一项工作最好授予

(2.0)(2.0)

[34] 正确答案.D

[34] 难易度.易

[34] 选项数.4

[34] 选项 A.能力远远高于任务要求的人

[34] 选项 B.能力远远低于要求的人

[34] 选项 C.能力略高于任务要求的人

[34] 选项 D.能力略低于任务要求的人

---

[35] 题目类型.单选题

[35] 大题题干.某企业的员工在工作中经常接到来自上边的两个有时甚至是相互冲突的命令,以下哪种说法指出了导致这种现象的本质原因

(2.0)(2.0)

[35] 正确答案.B

[35] 难易度.易

[35] 选项数.4

[35] 选项 A.该公司在组织设计上采取了职能结构

[35] 选项 B.该公司组织运行中有意或无意地违背了统一指挥的原则

[35] 选项 C.该公司的组织层次设计过多

[35] 选项 D.该公司在组织运作中出现了越权指挥的问题

---

[36] 题目类型.单选题

[36] 大题题干.下列哪一项不属于前馈控制的情况:( )

(2.0)(2.0)

[36] 正确答案.D

[36] 难易度.易

[36] 选项数.4

[36] 选项 A.猎人把瞄准点定在飞奔的野兔的前方

[36] 选项 B.汽车驾驶员在上坡时,为了保持一定的车速,提前踩加速器

[36] 选项 C.根据虫情预报,农业公司做好农药储备

[36] 选项 D.企业根据现有产品销售不畅的情况,决定改变产品结构

---

[37] 题目类型.单选题

[37] 大题题干.领导方式可以分成独裁、民主、放任三种,其中民主型领导方式的主要优点是

(2.0)(2.0)

[37] 正确答案.B

[37] 难易度.易

[37] 选项数.4

[37] 选项 A.纪律严格,管理规范,赏罚分明

[37] 选项 B.员工关系融洽,工作积极主动,富有创造性



[37] 选项 C.组织成员具有高度的独立自主性

[37] 选项 D.按规章管理,领导者不运用权力

---

[38] 题目类型.单选题

[38] 大题题干.“管理就是决策”是著名管理学家( )给管理所下的定义。

(2.0)

[38] 正确答案.C

[38] 难易度.易

[38] 选项数.4

[38] 选项 A.法约尔

[38] 选项 B.韦伯

[38] 选项 C.赫伯特.西蒙

[38] 选项 D.泰勒

---

[39] 题目类型.单选题

[39] 大题题干.

管理的载体是

[39] 正确答案.B

[39] 难易度.易

[39] 选项数.4

[39] 选项 A.

管理职能

[39] 选项 B.

组织

[39] 选项 C.

管理活动

[39] 选项 D.

管理对象

---

[40] 题目类型.单选题

[40] 大题题干.

“管理就是决策”是著名管理学家( )给管理所下的定义。

[40] 正确答案.C

[40] 难易度.易

[40] 选项数.4

[40] 选项 A.

法约尔

[40] 选项 B.

韦伯

[40] 选项 C.

赫伯特.西蒙

[40] 选项 D.

泰勒

---

[41] 题目类型.单选题

[41] 大题题干.

下列不是组织文化的特征的是

[41] 正确答案.D

[41] 难易度.易

[41] 选项数.4

[41] 选项 A.

具有很强的系统性

[41] 选项 B.

组织文化的形成必然会受到所在国家民族文化传统和价值体系的深刻影响

[41] 选项 C.

是存在于组织内部的一种群体意识现象、意念性行为取向和精神观念

[41] 选项 D.

以不变应万变，始终保持绝对稳定性

---

[42] 题目类型.单选题

[42] 大题题干.

泰勒认为科学管理的中心问题是（）

[42] 正确答案.D

[42] 难易度.易

[42] 选项数.4

[42] 选项 A.

实现标准化

[42] 选项 B.

制定科学报酬制度

[42] 选项 C.

提高人工素质

[42] 选项 D.

提高效率

---

[43] 题目类型.单选题

[43] 大题题干.

为了增强组织成员的适应能力，组织通常会采用流动培训的方式来训练他们，原因

[43] 正确答案.A

[43] 难易度.易

[43] 选项数.4

[43] 选项 A.

对组织成员培养的需要

[43] 选项 B.

调动组织成员的积极性

[43] 选项 C.

组织成员对现任岗位不适应

[43] 选项 D.

人际关系问题

---

[44] 题目类型.单选题

[44] 大题题干.

对于管理人员来说，一般需要具备多种技能，如概念技能、人际技能、技术技能等。越是处于高层的管理人员，其对于概念技能、人际技能、技术技能的需要，就越是按以下顺序排列：（ ）

[44] 正确答案.C

[44] 难易度.中

[44] 选项数.4

[44] 选项 A.

首先是概念技能，其次是技术技能，最后是人际技能

[44] 选项 B.

首先是技术技能，其次是要领技能，最后是人际技能

[44] 选项 C.

首先是概念技能，其次是人际技能，最后是技术技能

[44] 选项 D.

首先是人际技能，其次是技术技能，最后是要领技能

---

[45] 题目类型.单选题

[45] 大题题干.

随着环境不确定性的增加，组织需要增加柔性以应对环境变化。增强组织结构的柔性通常有两种方式：一是充分发挥非正式组织的作用；二是

[45] 正确答案.D

[45] 难易度.中

[45] 选项数.4

[45] 选项 A.

加强纵向沟通

[45] 选项 B.

增加管理幅度

[45] 选项 C.

增强成员的自我管理能力和

[45] 选项 D.

加强横向沟通

---

[46] 题目类型.单选题

[46] 大题题干.

例外决策，据有极大偶然性、随机性，又无先例可循且具有大量不确定性的决策活动，其方法和步骤也难以程序化、标准化，不能重复使用的这类决策属于（）

[46] 正确答案.B

[46] 难易度.易

[46] 选项数.4

[46] 选项 A.

不确定决策

[46] 选项 B.

非程序化决策

[46] 选项 C.

风险性决策

[46] 选项 D.

程序化决策

---

[47] 题目类型.单选题

[47] 大题题干.

下列关于战略计划与战术计划的说法中，正确的是



[47] 正确答案.C

[47] 难易度.中

[47] 选项数.4

[47] 选项 A.

战术计划是战略计划的依据

[47] 选项 B.

战略计划的实施是对已经形成的能力的应用

[47] 选项 C.

战术计划是在战略计划指导下制定的，是战略计划的落实

[47] 选项 D.

战术计划的实施是组织活动能力的形成与创造的过程

---

[48] 题目类型.单选题

[48] 大题目干.

管理者影响人的行为的手段无非两类，一类与权力有关，另一类与\_\_\_有关

[48] 正确答案.A

[48] 难易度.中

[48] 选项数.4

[48] 选项 A.

组织文化

[48] 选项 B.

企业宗旨

[48] 选项 C.

组织目标

[48] 选项 D.

经济利益

---

[49] 题目类型.单选题

[49] 大题目干.

下列属于现代管理理论的代表学派的是

[49] 正确答案.D

[49] 难易度.中

[49] 选项数.4

[49] 选项 A.

“科学管理” 学派

[49] 选项 B.

“经验管理” 学派

[49] 选项 C.

“组织理论” 学派

[49] 选项 D.

“决策理论” 学派

---

[50] 题目类型.单选题

[50] 大题目干.

按照领导生命周期理论,对于已经比较成熟的中年骨干职工,领导风格宜取: ( )

[50] 正确答案.D

[50] 难易度.中

[50] 选项数.4

[50] 选项 A.

命令型

[50] 选项 B.

说服型

[50] 选项 C.

参与型

[50] 选项 D.

授权型

---

[51] 题目类型.单选题

[51] 大题题干.

管理的载体是

[51] 正确答案.D

[51] 难易度.中

[51] 选项数.4

[51] 选项 A.

管理职能

[51] 选项 B.

管理活动

[51] 选项 C.

管理对象

[51] 选项 D.

组织

---

[52] 题目类型.单选题

[52] 大题目干.

刘教授到一个国有大型企业去咨询，该企业张总在办公室热情接待了刘教授，并向刘教授介绍企业的总体情况。张总讲了不到 15 分钟，办公室的门就开了一条缝，有人在外面叫张总出去一下。于是张总就说：对不起，我先出去一下。10 分钟后回来继续介绍情况。不到 15 分钟，办公室的门又开了，又有人叫张总出去一下，这回张总又去了 10 分钟。整个下午 3 小时，张总共出去了 10 次之多，使企业情况介绍时断时续，刘教授显得很不耐烦。这说明（ ）

[52] 正确答案.C

[52] 难易度.难

[52] 选项数.4

[52] 选项 A.

张总不重视管理咨询

[52] 选项 B.

张总公司这几天碰到了紧急情况

[52] 选项 C.

张总可能过于集权

[52] 选项 D.

张总重视民主

---

[53] 题目类型.单选题

[53] 大题题干.

下列关于非正式沟通的说法正确的是

[53] 正确答案.D

[53] 难易度.难

[53] 选项数.4

[53] 选项 A.

非正式沟通传播的是小道消息，准确率较低

[53] 选项 B.

非正式沟通经常将信息传递给本不需要他们的人

[53] 选项 C.

非正式沟通信息交流速度较慢

[53] 选项 D.

非正式沟通可以满足员工的需要

---

[54] 题目类型.单选题

[54] 大题题干.

中国企业引入奖金机制的目的是发挥奖金的激励作用。但到目前，许多企业的奖金已成为工资的一部分，奖金变成了保健因素，这说明（ ）。

[54] 正确答案.C

[54] 难易度.难

[54] 选项数.4

[54] 选项 A.

双因素理论在中国适用性较差

[54] 选项 B.

保健和激励因素的具体内容在不同的国家是不一样的

[54] 选项 C.

防止激励因素向保健因素转化是管理者的重要任务

[54] 选项 D.

将奖金设计成为激励因素本身就是错误的

---

[55] 题目类型.单选题

[55] 大题题干.

在组织中,直线与参谋两类不同职权在确保企业有效运行上存在着以下哪种关系? ( )

[55] 正确答案.C

[55] 难易度.难

[55] 选项数.4

[55] 选项 A.

领导与被领导

[55] 选项 B.

一般协作同事

[55] 选项 C.

负直接责任与协助服务

[55] 选项 D.

命令与服从

---



[56] 题目类型.单选题

[56] 大题题干.

美国管理大师彼得·德鲁克说过，如果你理解管理理论，但不具备管理技术和管理工具的运用能力，你还不是一个有效的管理者；反过来，如果你具备管理技巧和能力，而不掌握管理理论，那么充其量你只是一个技术员。这句话说明

[56] 正确答案.C

[56] 难易度.中

[56] 选项数.4

[56] 选项 A.

是否掌握管理理论对管理者工作的有效性来说无足轻重

[56] 选项 B.

如果理解管理理论，就能成为一名有效的管理者

[56] 选项 C.

有效的管理者应该既掌握管理理论，又具备管理技巧与管理工具的运用能力

[56] 选项 D.

有效的管理者应该注重管理技术与工具的运用能力，而不必注意管理理论

---

[57] 题目类型.单选题

[57] 大题目干.

下列哪一项不属于前馈控制的情况：（ ）

[57] 正确答案.B

[57] 难易度.中

[57] 选项数.4

[57] 选项 A.

猎人把瞄准点定在飞奔的野兔的前方

[57] 选项 B.

企业根据现有产品销售不畅的情况，决定改变产品结构

[57] 选项 C.

汽车驾驶员在上坡时，为了保持一定的车速，提前踩加速器

[57] 选项 D.

根据虫情预报，农业公司做好农药储备

---

[58] 题目类型.单选题

[58] 大题目干.

领导方式可以分成独裁、民主、放任三种，其中民主型领导方式的主要优点是

[58] 正确答案.D

[58] 难易度.难

[58] 选项数.4

[58] 选项 A.

纪律严格，管理规范，赏罚分明

[58] 选项 B.

组织成员具有高度的独立自主性

[58] 选项 C.

按规章管理，领导者不运用权力

[58] 选项 D.

员工关系融洽，工作积极主动，富有创造性

---

[59] 题目类型.单选题

[59] 大题题干.

一般而言，造成偏差的原因多种多样，较为复杂，但基本可以分为三类，以下不属于这三类的是

[59] 正确答案.D

[59] 难易度.中

[59] 选项数.4

[59] 选项 A.

计划指标或工作标准制定得不科学，脱离实际，本身存在偏差

[59] 选项 B.

组织外部环境中发生了没有预料到的变化，导致实际业绩偏离预期，出现偏差

[59] 选项 C.

组织内部因素的变化

[59] 选项 D.

相关工作人员的失误

---

[60] 题目类型.单选题

[60] 大题题干.

有些人从某一管理职位退下来后，常抱怨“人走茶凉”，这反映了他们过去在单位中拥有的权力主要来源于（ ）

[60] 正确答案.B

[60] 难度.易

[60] 选项数.4

[60] 选项 A.

专长权

[60] 选项 B.

法定职权

[60] 选项 C.

个人影响权

[60] 选项 D.

信息权

---

[61] 题目类型.单选题

[61] 大题目干.

为了激发员工内在的积极性，一项工作最好授予（ ）

[61] 正确答案.D

[61] 难度.易

[61] 选项数.4

[61] 选项 A.

能力远远高于任务要求的人

[61] 选项 B.

能力远远低于要求的人

[61] 选项 C.

能力略高于任务要求的人

[61] 选项 D.

能力略低于任务要求的人

---

[62] 题目类型.单选题

[62] 大题目干.

某企业的员工在工作中经常接到来自上边的两个有时甚至是相互冲突的命令，以下哪种说法指出了导致这种现象的本质原因（ ）

[62] 正确答案.B

[62] 难易度.易

[62] 选项数.4

[62] 选项 A.

该公司在组织设计上采取了职能结构

[62] 选项 B.

该公司组织运行中有意或无意地违背了统一指挥的原则

[62] 选项 C.

该公司的组织层次设计过多

[62] 选项 D.

该公司在组织运作中出现了越权指挥的问题

---

[63] 题目类型.单选题

[63] 大题目干.

中国企业引入奖金机制的目的是发挥奖金的激励作用。但到目前，许多企业的奖金已成为工资的一部分，奖金变成了保健因素，这说明（ ）。

[63] 正确答案.D

[63] 难易度.易

[63] 选项数.4

[63] 选项 A.

双因素理论在中国适用性较差

[63] 选项 B.

保健和激励因素的具体内容在不同的国家是不一样的

[63] 选项 C.

将奖金设计成为激励因素本身就是错误的

[63] 选项 D.

防止激励因素向保健因素转化是管理者的重要任务

---

[64] 题目类型.单选题

[64] 大题题干.

“士为知己者死”这一古训反映了有效的领导始于：（ ）

[64] 正确答案.A

[64] 难易度.易

[64] 选项数.4

[64] 选项 A.

了解下属的欲望和需要

[64] 选项 B.

为下属设定崇高的目标

[64] 选项 C.

为了下属的利益不惜牺牲自己

[64] 选项 D.

上下级之间的友情



---

[65] 题目类型.单选题

[65] 大题题干.

决策背景具有不稳定性，并对决策工作产生复杂的影响，其性质特征不包括

[65] 正确答案.A

[65] 难易度.易

[65] 选项数.4

[65] 选项 A.

稳固性

[65] 选项 B.

复杂性

[65] 选项 C.

整体性

[65] 选项 D.

综合性

---

[66] 题目类型.单选题

[66] 大题目干.

“管理就是决策”是著名管理学家( )给管理所下的定义。

[66] 正确答案.B

[66] 难易度.中

[66] 选项数.4

[66] 选项 A.

法约尔

[66] 选项 B.

赫伯特.西蒙

[66] 选项 C.

泰勒

[66] 选项 D.

韦伯

---

[67] 题目类型.单选题

[67] 大题目干.

刘教授到一个国有大型企业去咨询，该企业张总在办公室热情接待了刘教授，并向刘教授介绍企业的总体情况。张总讲了不到 15 分钟，办公室的门就开了一条缝，有人在外面叫张总出去一下。于是张总就说：对不起，我先出去一下。10 分钟后回来继续介绍情况。不到 15 分钟，办公室的门又开了，又有人叫张总出去一下，这回张总又去了 10 分钟。整个下午 3 小时，张总共出去了 10 次之多，使企业情况介绍时断时续，刘教授显得很不耐烦。这说明（ ）

[67] 正确答案.D

[67] 难易度.难

[67] 选项数.4

[67] 选项 A.

张总不重视管理咨询

[67] 选项 B.

张总公司这几天碰到了紧急情况

[67] 选项 C.

张总重视民主

[67] 选项 D.

张总可能过于集权

---

[68] 题目类型.单选题

[68] 大题题干.

下列关于非正式沟通的说法正确的是

[68] 正确答案.C

[68] 难易度.难

[68] 选项数.4

[68] 选项 A.

非正式沟通传播的是小道消息，准确率较低

[68] 选项 B.

非正式沟通经常将信息传递给本不需要它们的人

[68] 选项 C.

非正式沟通可以满足员工的需要

[68] 选项 D.

非正式沟通信息交流速度较慢

---

[69] 题目类型.单选题

[69] 大题题干.

泰勒认为科学管理的中心问题是 ( )

[69] 正确答案.C

[69] 难易度.难

[69] 选项数.4

[69] 选项 A.

实现标准化

[69] 选项 B.

制定科学报酬制度

[69] 选项 C.

提高效率

[69] 选项 D.

提高人工素质

---

[70] 题目类型.单选题

[70] 大题目干.

对于管理人员来说，一般需要具备多种技能，如概念技能、人际技能、技术技能等。越是处于高层的管理人员，其对于概念技能、人际技能、技术技能的需要，就越是按以下顺序排列：（ ）

[70] 正确答案.B

[70] 难易度.中

[70] 选项数.4

[70] 选项 A.

首先是概念技能, 其次是技术技能, 最后是人际技能

[70] 选项 B.

首先是概念技能, 其次是人际技能, 最后是技术技能

[70] 选项 C.

首先是技术技能, 其次是要领技能, 最后是人际技能

[70] 选项 D.

首先是人际技能, 其次是技术技能, 最后是要领技能

---

[71] 题目类型.单选题

[71] 大题题干.

在组织中,直线与参谋两类不同职权在确保企业有效运行上存在着以下哪种关系? ( )

[71] 正确答案.D

[71] 难易度.易

[71] 选项数.4

[71] 选项 A.

领导与被领导

[71] 选项 B.

一般协作同事

[71] 选项 C.

命令与服从

[71] 选项 D.

负直接责任与协助服务

---

[72] 题目类型.单选题

[72] 大题题干.

美国管理大师彼得·德鲁克说过，如果你理解管理理论，但不具备管理技术和管理工具的运用能力，你还不是一个有效的管理者；反过来，如果你具备管理技巧和能力，而不掌握管理理论，那么充其量你只是一个技术员。这句话说明

[72] 正确答案.B

[72] 难易度.难

[72] 选项数.4

[72] 选项 A.

是否掌握管理理论对管理者工作的有效性来说无足轻重

[72] 选项 B.

有效的管理者应该既掌握管理理论，又具备管理技巧与管理工具的运用能力

[72] 选项 C.

如果理解管理理论，就能成为一名有效的管理者

[72] 选项 D.

有效的管理者应该注重管理技术与工具的运用能力，而不必注意管理理论

---

[73] 题目类型.单选题

[73] 大题目干.

有些人从某一管理职位退下来后，常抱怨“人走茶凉”，这反映了他们过去在单位中拥有的权力主要来源于（ ）

[73] 正确答案.B

[73] 难易度.易

[73] 选项数.4

[73] 选项 A.

专长权



[73] 选项 B.

法定职权

[73] 选项 C.

个人影响权

[73] 选项 D.

信息权

---

[74] 题目类型.单选题

[74] 大题题干.

为了激发员工内在的积极性，一项工作最好授予

[74] 正确答案.D

[74] 难易度.难

[74] 选项数.4

[74] 选项 A.

能力远远高于任务要求的人

[74] 选项 B.

能力远远低于要求的人

[74] 选项 C.

能力略高于任务要求的人

[74] 选项 D.

能力略低于任务要求的人

---

[75] 题目类型.单选题

[75] 大题目干.

某企业的员工在工作中经常接到来自上边的两个有时甚至是相互冲突的命令，以下哪种说法指出了导致这种现象的本质原因

[75] 正确答案.B

[75] 难易度.中

[75] 选项数.4

[75] 选项 A.

该公司在组织设计上采取了职能结构

[75] 选项 B.

该公司组织运行中有意或无意地违背了统一指挥的原则

[75] 选项 C.

该公司的组织层次设计过多

[75] 选项 D.

该公司在组织运作中出现了越权指挥的问题

---

[76] 题目类型.单选题

[76] 大题目干.

下列哪一项不属于前馈控制的情况：（ ）

[76] 正确答案.D

[76] 难易度.中

[76] 选项数.4

[76] 选项 A.

猎人把瞄准点定在飞奔的野兔的前方

[76] 选项 B.

汽车驾驶员在上坡时，为了保持一定的车速，提前踩加速器

[76] 选项 C.

根据虫情预报，农业公司做好农药储备

[76] 选项 D.

企业根据现有产品销售不畅的情况，决定改变产品结构

---

[77] 题目类型.单选题

[77] 大题题干.

领导方式可以分成独裁、民主、放任三种，其中民主型领导方式的主要优点是

[77] 正确答案.B

[77] 难易度.中

[77] 选项数.4

[77] 选项 A.

纪律严格，管理规范，赏罚分明

[77] 选项 B.

员工关系融洽，工作积极主动，富有创造性

[77] 选项 C.

组织成员具有高度的独立自主性

[77] 选项 D.

按规章管理，领导者不运用权力

---

[78] 题目类型.单选题

[78] 大题题干.

柔性作业系统特点不包括下列选项中的

[78] 正确答案.D

[78] 难易度.中

[78] 选项数.4

[78] 选项 A.

以顾客需求为导向

[78] 选项 B.

以敏捷反应为标志

[78] 选项 C.

以信息技术为基础

[78] 选项 D.

以改善作业为目标

---

[79] 题目类型.单选题

[79] 大题题干.

管理学家科特提出\_\_\_\_\_包括八个环节：树立紧迫感；构建愿景规划；沟通创新愿景；广泛授权运动夺取短期胜利；巩固已有成果；深化创新；将创新成果制度化。

[79] 正确答案.C

[79] 难易度.中

[79] 选项数.4

[79] 选项 A.

创新策略

[79] 选项 B.

创新管理

[79] 选项 C.

创新领导

[79] 选项 D.

创新战略

---

[80] 题目类型.单选题

[80] 大题题干.

中国企业引入奖金机制的目的是发挥奖金的激励作用。但到目前，许多企业的奖金已成为工资的一部分，奖金变成了保健因素，这说明（ ）。

[80] 正确答案.D

[80] 难易度.难

[80] 选项数.4

[80] 选项 A.

双因素理论在中国适用性较差

[80] 选项 B.

保健和激励因素的具体内容在不同的国家是不一样的

[80] 选项 C.

将奖金设计成为激励因素本身就是错误的

[80] 选项 D.

防止激励因素向保健因素转化是管理者的重要任务

---

[81] 题目类型.单选题

[81] 大题题干.

“士为知己者死”这一古训反映了有效的领导始于：（ ）

[81] 正确答案.A

[81] 难易度.难

[81] 选项数.4

[81] 选项 A.

了解下属的欲望和需要

[81] 选项 B.

为下属设定崇高的目标

[81] 选项 C.

为了下属的利益不惜牺牲自己

[81] 选项 D.

上下级之间的友情

---

[82] 题目类型.单选题

[82] 大题题干.

美国心理学家马斯洛认为人类的需求可分为五个层次，其由低到高的顺序为：（ ）。

[82] 正确答案.A

[82] 难易度.易



[82] 选项数.4

[82] 选项 A.

生理、安全、社交、尊重、自我实现

[82] 选项 B.

安全、生理、社交、尊重、自我实现

[82] 选项 C.

生理、安全、尊重、社交、自我实现

[82] 选项 D.

尊重、生理、安全、社交、自我实现

---

[83] 题目类型.单选题

[83] 大题题干.

王先生是某公司的一名年轻技术人员，一年前被调到公司企划部任经理，考虑到自己的资历、经验等，他采取了较为宽松的管理方式，试分析下列哪一种情况下，王先生的领导风格最有助于产生较 We h

[83] 正确答案.B

[83] 难易度.易

[83] 选项数.4

[83] 选项 A.

企划部任务明确，王先生与下属关系好但职位权力弱

[83] 选项 B.

企划部任务明确，王先生与下属关系差但职位权力弱

[83] 选项 C.

企划部任务不明确，王先生与下属关系差且职位权力弱

[83] 选项 D.

企划部任务不明确，王先生与下属关系好且职位权力强

---

[84] 题目类型.单选题

[84] 大题目干.

随着环境不确定性的增加，组织需要增加柔性以应对环境变化。增强组织结构的柔性通常有两种方式：一是充分发挥非正式组织的作用；二是（ ）

[84] 正确答案.D

[84] 难易度.易

[84] 选项数.4

[84] 选项 A.

加强纵向沟通

[84] 选项 B.

增加管理幅度

[84] 选项 C.

增强成员的自我管理能

[84] 选项 D.

加强横向沟通

---

[85] 题目类型.单选题

[85] 大题目干.

通过自己的实践去摸索，可能存在的局限是（ ）

[85] 正确答案.B

[85] 难易度.易

[85] 选项数.4

[85] 选项 A.

经历的时间较短

[85] 选项 B.

成功的不确定性

[85] 选项 C.

可以少走弯路

[85] 选项 D.

成功的概率高

---

[86] 题目类型.单选题

[86] 大题题干.

例外决策，据有极大偶然性、随机性，又无先例可循且具有大量不确定性的决策活动，其方法和步骤也难以程序化、标准化，不能重复使用的这类决策属于（ ） [86] 正确答案.B

[86] 难易度.易

[86] 选项数.4

[86] 选项 A.

不确定决策

[86] 选项 B.

非程序化决策

[86] 选项 C.

风险性决策

[86] 选项 D.

程序化决策

---

[87] 题目类型.单选题

[87] 大题题干.下列哪家酒店是白金五星酒店

(3.0)

- [87] 正确答案.A
  - [87] 难易度.易
  - [87] 选项数.4
  - [87] 选项 A.广州花园酒店
  - [87] 选项 B.香格里拉酒店
  - [87] 选项 C.锦江酒店
  - [87] 选项 D.金陵酒店
- 

[88] 题目类型.单选题

[88] 大题题干.根据酒店计价方式划分,酒店的客房价格包括房租和一日三餐的费用,这种计价方式是

(3.0)

- [88] 正确答案.B
  - [88] 难易度.易
  - [88] 选项数.4
  - [88] 选项 A.欧式计价酒店
  - [88] 选项 B.美式计价
  - [88] 选项 C.修正美式计价
  - [88] 选项 D.百慕大式计价
- 

[89] 题目类型.单选题

[89] 大题题干.下列酒店标识 对应的是哪个酒店品牌

(3.0)

- [89] 正确答案.C
- [89] 难易度.易
- [89] 选项数.4
- [89] 选项 A.万丽
- [89] 选项 B.万怡

[89] 选项 C.丽兹-卡尔顿

[89] 选项 D.J.W 万豪

---

[90] 题目类型.单选题

[90] 大题题干.下列哪个是凯悦酒店集团的英文名称

(3.0)

[90] 正确答案.D

[90] 难易度.易

[90] 选项数.4

[90] 选项 A.Intercontinental Hotels Group

[90] 选项 B.Hilton Hotels Corporation

[90] 选项 C.Marriott International, Inc. Hotels

[90] 选项 D.Hyatt Hotels & Resorts

---

[91] 题目类型.单选题

[91] 大题题干.( )是大型饭店集团较常采用的组织结构形式

(3.0)

[91] 正确答案.D

[91] 难易度.易

[91] 选项数.4

[91] 选项 A.直线组织结构

[91] 选项 B.职能型组织结构

[91] 选项 C.区域型组织结构

[91] 选项 D.事业部制组织结构

---

[92] 题目类型.单选题

[92] 大题题干.2004 上海 F1 大奖赛举办期间,上海酒店业房费共进账 2.25 亿元人民币。可以说,酒店业在体育赛事经济中受益巨大。上

述事件采用了何种营销理念

(3.0)

- [92] 正确答案.B
- [92] 难易度.易
- [92] 选项数.4
- [92] 选项 A.主题营销理念
- [92] 选项 B.事件营销理念
- [92] 选项 C.文化营销理念
- [92] 选项 D.网络营销理念

---

[93] 题目类型.单选题

[93] 大题题干.纽约市时代广场的五星小旅馆是以什么进行市场细分的

(3.0)

- [93] 正确答案.B
- [93] 难易度.易
- [93] 选项数.4
- [93] 选项 A.价格
- [93] 选项 B.价值观
- [93] 选项 C.购买行为
- [93] 选项 D.性别

---

[94] 题目类型.单选题

[94] 大题题干.下列哪项不属于酒店心理定价

(3.0)

- [94] 正确答案.D
- [94] 难易度.易
- [94] 选项数.4
- [94] 选项 A.尾数定价

- [94] 选项 B.整数定价
- [94] 选项 C.声望定价
- [94] 选项 D.折扣定价

---

[95] 题目类型.单选题

[95] 大题题干.某酒店提供客房服务、餐饮服务、娱乐服务等,这是产品组合的

(3.0)

- [95] 正确答案.A
- [95] 难易度.易
- [95] 选项数.4
- [95] 选项 A.广度
- [95] 选项 B.长度
- [95] 选项 C.深度
- [95] 选项 D.关联度

---

[96] 题目类型.单选题

[96] 大题题干.下列哪个是凯宾斯基酒店集团的英文名称

(3.0)

- [96] 正确答案.D
- [96] 难易度.易
- [96] 选项数.4
- [96] 选项 A.Hyatt Hotels & Resorts
- [96] 选项 B.ACCOR
- [96] 选项 C.SHANGRI - LA Hotels & Resorts
- [96] 选项 D.Kempinski Hotels & Resorts

---

[97] 题目类型.单选题

[97] 大题题干.大型饭店是指拥有客房数量达到



(3.0)

- [97] 正确答案.A
- [97] 难易度.易
- [97] 选项数.4
- [97] 选项 A.600 间以上
- [97] 选项 B.500 间
- [97] 选项 C.400 间
- [97] 选项 D.300 间

---

[98] 题目类型.单选题

[98] 大题题干.根据饭店计价方式划分,客房价格包括房租及美式早餐的费用,这种计价方式是

(3.0)

- [98] 正确答案.D
- [98] 难易度.易
- [98] 选项数.4
- [98] 选项 A.欧式计价饭店
- [98] 选项 B.美式计价
- [98] 选项 C.修正美式计价
- [98] 选项 D.百慕大式计价

---

[99] 题目类型.单选题

[99] 大题题干.中型酒店是指拥有客房数量达到

(3.0)

- [99] 正确答案.B
- [99] 难易度.易
- [99] 选项数.4
- [99] 选项 A.600 间以上

- [99] 选项 B.300~600 间
- [99] 选项 C.500 间
- [99] 选项 D.300 间以上

---

[100] 题目类型.单选题

[100] 大题目干.如家酒店国际集团主要通过输出品牌及管理经验的模式进行集团的扩充,它属于下列哪种管理模式

(3.0)

- [100] 正确答案.C
- [100] 难易度.易
- [100] 选项数.4
- [100] 选项 A.委托管理
- [100] 选项 B.参与管理
- [100] 选项 C.特许管理
- [100] 选项 D.顾问管理

---

[101] 题目类型.单选题

[101] 大题目干.酒店经营的宏观环境因素不包括

(3.0)

- [101] 正确答案.D
- [101] 难易度.易
- [101] 选项数.4
- [101] 选项 A.政治法律环境
- [101] 选项 B.经济环境
- [101] 选项 C.社会文化环境
- [101] 选项 D.酒店消费者

---

[102] 题目类型.单选题

[102] 大题目干.下列哪个是洲际酒店集团的英文名称

(3.0)

- [102] 正确答案.A
- [102] 难易度.易
- [102] 选项数.4
- [102] 选项 A.Intercontinental Hotels Group
- [102] 选项 B.Hilton Hotels Corporation
- [102] 选项 C.Marriott International, Inc. Hotels
- [102] 选项 D.Hyatt Hotels & Resorts

---

[103] 题目类型.单选题

[103] 大题题干.酒店内由于具有共同的爱好而自发形成的团体,如书法协会属于哪种非正式组织

(3.0)

- [103] 正确答案.C
- [103] 难易度.易
- [103] 选项数.4
- [103] 选项 A.消极型
- [103] 选项 B.积极型
- [103] 选项 C.兴趣型
- [103] 选项 D.破坏型

---

[104] 题目类型.单选题

[104] 大题题干.成都京川宾馆的建筑以蜀汉皇宫造型,宫廷式庭院风格为主,体现中国三国中式古典文化,这是( )

(3.0)

- [104] 正确答案.A
- [104] 难易度.易
- [104] 选项数.4

- [104] 选项 A.主题营销理念
- [104] 选项 B.借力营销理念
- [104] 选项 C.文化营销理念
- [104] 选项 D.网络营销理念

---

[105] 题目类型.单选题

[105] 大题目干.零头价格,结尾数非整数,给客人低价感觉是酒店定价的( )策略

(3.0)

- [105] 正确答案.D
- [105] 难易度.易
- [105] 选项数.4
- [105] 选项 A.整数价格
- [105] 选项 B.撇油价格
- [105] 选项 C.声望价格
- [105] 选项 D.尾数价格

---

[106] 题目类型.单选题

[106] 大题目干.酒店新开业、新产品销售中以高价为主是一种( )策略

(3.0)

- [106] 正确答案.B
- [106] 难易度.易
- [106] 选项数.4
- [106] 选项 A.整数价格
- [106] 选项 B.撇油价格
- [106] 选项 C.声望价格
- [106] 选项 D.尾数价格

---

[107] 题目类型.单选题  
[107] 大题题干.酒店服务质量的核心是 ( )  
[107] 正确答案.A  
[107] 难易度.易  
[107] 选项数.4  
[107] 选项 A.服务用语  
[107] 选项 B.服务员的微笑  
[107] 选项 C.客房的装饰  
[107] 选项 D.客房的卫生

---

[108] 题目类型.单选题  
[108] 大题题干.酒店的全面质量管理中全方位管理不包括( )  
[108] 正确答案.A  
[108] 难易度.中  
[108] 选项数.4  
[108] 选项 A.全员参与  
[108] 选项 B.服务前组织准备  
[108] 选项 C.服务过程管理  
[108] 选项 D.服务后的善后与反馈

---

[109] 题目类型.单选题  
[109] 大题题干.酒店服务的目的 ( )  
[109] 正确答案.C  
[109] 难易度.中  
[109] 选项数.4  
[109] 选项 A.尽量满足多数宾客的需求  
[109] 选项 B.尽量满足少数宾客的需求  
[109] 选项 C.最大限度地满足绝大多数宾客的需求  
[109] 选项 D.无法判断

---

[110] 题目类型.单选题  
[110] 大题题干.酒店服务规程制定的依据是不包括 ( )  
[110] 正确答案.D  
[110] 难易度.中  
[110] 选项数.4  
[110] 选项 A.客源市场需求  
[110] 选项 B.本饭店实际情况  
[110] 选项 C.行业标准  
[110] 选项 D.员工劳动熟练程度

---

[111] 题目类型.单选题  
[111] 大题题干.豪华的酒楼属于酒店服务质量特性中的 ( )  
[111] 正确答案.A  
[111] 难易度.中  
[111] 选项数.4  
[111] 选项 A.有形性  
[111] 选项 B.响应性  
[111] 选项 C.保证性  
[111] 选项 D.移情性

---

[112] 题目类型.单选题  
[112] 大题题干.酒店服务质量的基础是 ( )  
[112] 正确答案.C  
[112] 难易度.易  
[112] 选项数.4  
[112] 选项 A.菜点酒水质量  
[112] 选项 B.服务用品质量  
[112] 选项 C.酒店设施设备质量  
[112] 选项 D.服务环境质量

- 
- [113] 题目类型.单选题  
[113] 大题题干.酒店服务质量的基本控制方法有 ( )  
[113] 正确答案.D  
[113] 难易度.易  
[113] 选项数.4  
[113] 选项 A.前馈控制  
[113] 选项 B.现场控制  
[113] 选项 C.反馈控制  
[113] 选项 D.以上均是

- 
- [114] 题目类型.单选题  
[114] 大题题干.酒店服务质量评价的主体包含哪几个方面 ( )  
[114] 正确答案.C  
[114] 难易度.中  
[114] 选项数.4  
[114] 选项 A.酒店宾客、酒店自身  
[114] 选项 B.酒店宾客  
[114] 选项 C.酒店宾客、酒店自身、第三方组织或机构  
[114] 选项 D.酒店自身

- 
- [115] 题目类型.单选题  
[115] 大题题干.服务员在为顾客服务酒水时, 首先要 ( ) 服务  
[115] 正确答案.B  
[115] 难易度.易  
[115] 选项数.4  
[115] 选项 A.推荐  
[115] 选项 B.开瓶  
[115] 选项 C.展示  
[115] 选项 D.示酒

---

[116] 题目类型.单选题  
[116] 大题题干.由于 ( ) , 顾客很难客观评价服务  
[116] 正确答案.A  
[116] 难易度.易  
[116] 选项数.4  
[116] 选项 A.无形性  
[116] 选项 B.异质性  
[116] 选项 C.易逝性  
[116] 选项 D.不可分割性

---

[117] 题目类型.单选题  
[117] 大题题干.因果分析图是用来 ( )  
[117] 正确答案.B  
[117] 难易度.中  
[117] 选项数.4  
[117] 选项 A.寻找影响质量的主要问题的  
[117] 选项 B.寻找影响质量的主要原因的  
[117] 选项 C.寻找影响质量的次要原因的  
[117] 选项 D.寻找解决质量问题的对策的

---

[118] 题目类型.单选题  
[118] 大题题干.关于因果分析图的说法, 正确的是( )  
[118] 正确答案.B  
[118] 难易度.中  
[118] 选项数.4  
[118] 选项 A.一张因果分析图可以分析多个质量问题  
[118] 选项 B.通常采用 QC 小组活动的方式进行  
[118] 选项 C.具有直观、主次分明的特点  
[118] 选项 D.可以了解质量数据的分别特征



- 
- [119] 题目类型.单选题
- [119] 大题题干.关于饭店服务质量的改进的步骤下列说法有误的是  
( )
- [119] 正确答案.D
- [119] 难易度.中
- [119] 选项数.4
- [119] 选项 A.识别需收集的有关信息
- [119] 选项 B.进行数据分析优先考虑对服务质量产生最不利影响的活动
- [119] 选项 C.把分析结果反馈给运作管理者并及时提出服务改进建议
- [119] 选项 D.定期地向中、高层管理者报告对长、短期质量改进建议进行管理评审

- 
- [120] 题目类型.单选题
- [120] 大题题干.服务金三角模型理论认为 ( )
- [120] 正确答案.B
- [120] 难易度.中
- [120] 选项数.4
- [120] 选项 A.服务质量的提升需要全员参与
- [120] 选项 B.服务质量的提升需要服务策略、服务组织和服务人员围绕顾客进行
- [120] 选项 C.服务质量取决于用户所感知的服务水平与用户所期望的服务水平之间的差别程度
- [120] 选项 D.服务质量和对员工的激励因素和保健因素有关

- 
- [121] 题目类型.单选题
- [121] 大题题干.“服务金三角”图的核心是()
- [121] 正确答案.B

- [121] 难度度.易
  - [121] 选项数.4
  - [121] 选项 A.产品
  - [121] 选项 B.客户
  - [121] 选项 C.管理者
  - [121] 选项 D.服务
- 

[122] 题目类型.单选题

[122] 大题目干.在服务质量差距模型中，服务质量差距指的是（）之间的差距

- [122] 正确答案.C
  - [122] 难度度.中
  - [122] 选项数.4
  - [122] 选项 A.服务机构所了解的顾客期望与实际的顾客期望
  - [122] 选项 B.服务机构对顾客的承诺与服务实绩
  - [122] 选项 C.顾客对服务的期望与顾客对服务的感知
  - [122] 选项 D.服务机构制定的服务标准与所了解的顾客期望
- 

[123] 题目类型.单选题

[123] 大题目干.在服务质量差距模型图中，顾客的服务期望与服务感知的差距被定义（）

- [123] 正确答案.A
  - [123] 难度度.易
  - [123] 选项数.4
  - [123] 选项 A.差距 5
  - [123] 选项 B.差距 2
  - [123] 选项 C.差距 1
  - [123] 选项 D.差距 3
-

- [124] 题目类型.单选题
- [124] 大题题干.根据服务质量差距模型, 决定服务质量的要素之间  
有五种差异, 不包括( )
- [124] 正确答案.B
- [124] 难易度.中
- [124] 选项数.4
- [124] 选项 A.质量感知差距
- [124] 选项 B.个人偏好差异
- [124] 选项 C.市场沟通差距
- [124] 选项 D.服务传递差距
- 

- [125] 题目类型.单选题
- [125] 大题题干.服务承诺是对 ( ) 的承诺
- [125] 正确答案.A
- [125] 难易度.易
- [125] 选项数.4
- [125] 选项 A.服务标准
- [125] 选项 B.服务质量
- [125] 选项 C.服务效果
- [125] 选项 D.服务过程
- 

- [126] 题目类型.单选题
- [126] 大题题干.服务承诺又叫 ( )
- [126] 正确答案.C
- [126] 难易度.中
- [126] 选项数.4
- [126] 选项 A.服务标准
- [126] 选项 B.安全保护
- [126] 选项 C.服务保证
- [126] 选项 D.服务合同

- 
- [127] 题目类型.单选题
- [127] 大题题干.ISO 指的是 ( )
- [127] 正确答案.A
- [127] 难易度.易
- [127] 选项数.4
- [127] 选项 A.国际标准化组织
- [127] 选项 B.国际电工委员会
- [127] 选项 C.欧洲电工标准委员会
- [127] 选项 D.合格评定委员会

- 
- [128] 题目类型.单选题
- [128] 大题题干.顾客关系管理的简写是( )
- [128] 正确答案.B
- [128] 难易度.易
- [128] 选项数.4
- [128] 选项 A.PRM
- [128] 选项 B.CRM
- [128] 选项 C.ERP
- [128] 选项 D.CIC

- 
- [129] 题目类型.判断题
- [129] 大题题干.决策实际上是一个“决策--实施--再决策--再实施”的连续不断的循环过程。

(2.0)(2.0)

- [129] 正确答案.A
- [129] 难易度.易
- [129] 选项数.2
- [129] 选项 A.正确
- [129] 选项 B.错误

---

[130] 题目类型.判断题

[130] 大题题干.组织目标是组织进行决策的基本依据,所以组织目标一旦确立就不能变动。

(2.0)(2.0)

[130] 正确答案.B

[130] 难易度.易

[130] 选项数.2

[130] 选项 A.正确

[130] 选项 B.错误

---

[131] 题目类型.判断题

[131] 大题题干.外部选聘的最大优点是能提高组织选聘的效益。

(2.0)(2.0)

[131] 正确答案.B

[131] 难易度.易

[131] 选项数.2

[131] 选项 A.正确

[131] 选项 B.错误

---

[132] 题目类型.判断题

[132] 大题题干.任何一种方法都不可能揭示出经济单位面临的全部风险,更不可能揭示导致风险事故的所有因素。

(2.0)(2.0)

[132] 正确答案.A

[132] 难易度.易

[132] 选项数.2

[132] 选项 A.正确

[132] 选项 B.错误

---

[133] 题目类型.判断题

[133] 大题题干.泰勒的科学管理既重视技术因素,也重视人的社会因素。

(2.0)(2.0)

[133] 正确答案.B

[133] 难易度.易

[133] 选项数.2

[133] 选项 A.正确

[133] 选项 B.错误

---

[134] 题目类型.判断题

[134] 大题题干.语调是指人们对某些词或词组的强调。

(2.0)(2.0)

[134] 正确答案.A

[134] 难易度.易

[134] 选项数.2

[134] 选项 A.正确

[134] 选项 B.错误

---

[135] 题目类型.判断题

[135] 大题题干.传统人事管理中,主要凭直觉、印象以及简单的成绩记录来对员工工作情况做出判断。

(2.0)(2.0)

[135] 正确答案.A

[135] 难易度.易

[135] 选项数.2

[135] 选项 A.正确

[135] 选项 B.错误

---

[136] 题目类型.判断题

[136] 大题题干.作为一个有效的管理者,对偏差进行认真的分析,并花一些时间以永久性地纠正这些偏差是非常有益的。

(2.0)(2.0)

[136] 正确答案.A

[136] 难易度.易

[136] 选项数.2

[136] 选项 A.正确

[136] 选项 B.错误

---

[137] 题目类型.判断题

[137] 大题题干.韦伯认为,只有法理型权力才是成为可科层组织的基础。

(2.0)(2.0)

[137] 正确答案.A

[137] 难易度.易

[137] 选项数.2

[137] 选项 A.正确

[137] 选项 B.错误

---

[138] 题目类型.判断题

[138] 大题题干.组织结构不仅是劳动分工与协调的需要,也是指运用组织方法调整相关行动者的行为,对其行为进行引导和整合。

(2.0)(2.0)

[138] 正确答案.A

[138] 难易度.易

[138] 选项数.2

[138] 选项 A.正确

[138] 选项 B.错误

---

[139] 题目类型.判断题

[139] 大题题干.专业化分工原则要求每位下属应该有一个并且仅有一个上级,要求在上下级之间形成一条清晰的指挥链。

(2.0)(2.0)

[139] 正确答案.B

[139] 难易度.易

[139] 选项数.2

[139] 选项 A.正确

[139] 选项 B.错误

---

[140] 题目类型.判断题

[140] 大题题干.决策首先必须识别机会或是发现问题。

(2.0)(2.0)

[140] 正确答案.A

[140] 难易度.易

[140] 选项数.2

[140] 选项 A.正确

[140] 选项 B.错误

---

[141] 题目类型.判断题

[141] 大题题干.组织价值观和组织文化要体现组织的宗旨、竞争战略和发展方向。

(2.0)(2.0)

[141] 正确答案.B

[141] 难易度.易

[141] 选项数.2

[141] 选项 A.正确

[141] 选项 B.错误

---



[142] 题目类型.判断题

[142] 大题题干.管理者要尽量把简单的沟通关系演化为复杂的人际关系,为以后的工作发展打下基础。

(2.0)(2.0)

[142] 正确答案.B

[142] 难易度.易

[142] 选项数.2

[142] 选项 A.正确

[142] 选项 B.错误

---

[143] 题目类型.判断题

[143] 大题题干.国际标准化组织在 1998 年发布的 0310001998 风险管理系列标准中,将风险界定为“不确定性对目标的影响”,并指出影响是正面或负面的对预期的可能偏离。

(2.0)(2.0)

[143] 正确答案.B

[143] 难易度.易

[143] 选项数.2

[143] 选项 A.正确

[143] 选项 B.错误

---

[144] 题目类型.判断题

[144] 大题题干.根据权变学派的观点,管理技术与方法同环境因素之间存在一种函数关系,企业管理要随环境的变化而变化。

(2.0)(2.0)

[144] 正确答案.A

[144] 难易度.易

[144] 选项数.2

[144] 选项 A.正确

[144] 选项 B.错误

---

[145] 题目类型.判断题

[145] 大题题干.合作的基础是先建立互信。

(2.0)(2.0)

[145] 正确答案.A

[145] 难易度.易

[145] 选项数.2

[145] 选项 A.正确

[145] 选项 B.错误

---

[146] 题目类型.判断题

[146] 大题题干.组织冲突不足时,管理者需要考虑激发必要的、适度的建设性冲突。

(2.0)(2.0)

[146] 正确答案.A

[146] 难易度.易

[146] 选项数.2

[146] 选项 A.正确

[146] 选项 B.错误

---

[147] 题目类型.判断题

[147] 大题题干.柔性作业系统由若干数控设备、物料运贮装置和计算机控制系统组成的。

(2.0)(2.0)

[147] 正确答案.A

[147] 难易度.易

[147] 选项数.2

[147] 选项 A.正确

[147] 选项 B.错误

---

[148] 题目类型.判断题

[148] 大题题干.中国古代先哲的这些思考虽然大多涉及宏观层面的国家和社会治理,但对当今数观组织的管理仍可提供重要的启迪。

(2.0)

[148] 正确答案.A

[148] 难易度.易

[148] 选项数.2

[148] 选项 A.正确

[148] 选项 B.错误

---

[149] 题目类型.判断题

[149] 大题题干.当工作结果与目标要求存在偏差时,需要分析偏差产生的原因以及偏差产生后对目标的影响。

(2.0)(2.0)

[149] 正确答案.A

[149] 难易度.易

[149] 选项数.2

[149] 选项 A.正确

[149] 选项 B.错误

---

[150] 题目类型.判断题

[150] 大题题干.危机都是毫无征兆的。

(2.0)(2.0)

[150] 正确答案.A

[150] 难易度.易

[150] 选项数.2

[150] 选项 A.正确

[150] 选项 B.错误

---

[151] 题目类型.判断题

[151] 大题题干.在环境比较复杂的情况下,决策一般由组织的高层管理者进行。

(2.0)(2.0)

[151] 正确答案.B

[151] 难易度.易

[151] 选项数.2

[151] 选项 A.正确

[151] 选项 B.错误

---

[152] 题目类型.判断题

[152] 大题题干.管理就是决策,决策贯穿管理的全过程。

(2.0)(2.0)

[152] 正确答案.A

[152] 难易度.易

[152] 选项数.2

[152] 选项 A.正确

[152] 选项 B.错误

---

[153] 题目类型.判断题

[153] 大题题干.为了测量领导者属于哪一种风格,费德勒设计了最难共事者 LPC 问卷,并认为在 LPC 问卷上打分较高(64 分及以上)的人,是属于关系取向型领导风格。

(2.0)(2.0)

[153] 正确答案.A

[153] 难易度.易

[153] 选项数.2

[153] 选项 A.正确

[153] 选项 B.错误

---

[154] 题目类型.判断题

[154] 大题题干.计划工作是渗透到组织各种活动中的普遍性管理工作。

(2.0)(2.0)

[154] 正确答案.A

[154] 难易度.易

[154] 选项数.2

[154] 选项 A.正确

[154] 选项 B.错误

---

[155] 题目类型.判断题

[155] 大题题干.当环境不确定,各个企业不知道怎么做才是最佳方案时,通过模仿那些成功企业的做法可以减少不确定性。

(2.0)(2.0)

[155] 正确答案.A

[155] 难易度.易

[155] 选项数.2

[155] 选项 A.正确

[155] 选项 B.错误

---

[156] 题目类型.判断题

[156] 大题题干.在组织中具体执行计划、组织、协调、控制、经营等管理活动的人是管理的接受者,是管理的客体。

(2.0)(2.0)

[156] 正确答案.B

[156] 难易度.易

[156] 选项数.2

[156] 选项 A.正确

[156] 选项 B.错误

---

[157] 题目类型.判断题

[157] 大题题干.西蒙认为,企业中的决策就是依据最满意的评价标准,选择出最满意的决策方案。

(2.0)(2.0)

[157] 正确答案.A

[157] 难易度.易

[157] 选项数.2

[157] 选项 A.正确

[157] 选项 B.错误

---

[158] 题目类型.判断题

[158] 大题题干.如同文化一样,组织文化的结构层次有三个:潜层次文化、表层文化、显层文化。

(2.0)(2.0)

[158] 正确答案.A

[158] 难易度.易

[158] 选项数.2

[158] 选项 A.正确

[158] 选项 B.错误

---

[159] 题目类型.判断题

[159] 大题题干.管理就是决策, 决策贯穿管理的全过程。( )

(2.0)

[159] 正确答案.A

[159] 难易度.易

[159] 选项数.2

[159] 选项 A.正确

[159] 选项 B.错误

---

[160] 题目类型.判断题

[160] 大题题干.

中国古代先哲的这些思考虽然大多涉及宏观层面的国家和社会治理,但对当今数观组织的管理仍可提供重要的启迪。

[160] 正确答案.A

[160] 难易度.易

[160] 选项数.2

[160] 选项 A.正确

[160] 选项 B.错误

---

[161] 题目类型.判断题

[161] 大题题干.

决策实际上是一个“决策—实施—再决策—再实施”的连续不断的循环过程。

[161] 正确答案.A

[161] 难易度.易

[161] 选项数.2

[161] 选项 A.正确

[161] 选项 B.错误

---

[162] 题目类型.判断题

[162] 大题题干.

组织目标是组织进行决策的基本依据,所以组织目标一旦确立就不能变动。

- [162] 正确答案.B
- [162] 难易度.易
- [162] 选项数.2
- [162] 选项 A.正确
- [162] 选项 B.错误

- 
- [163] 题目类型.判断题
  - [163] 大题目干.

外部选聘的最大优点是能提高组织选聘的效益。

- [163] 正确答案.B
- [163] 难易度.易
- [163] 选项数.2
- [163] 选项 A.正确
- [163] 选项 B.错误

- 
- [164] 题目类型.判断题
  - [164] 大题目干.

任何一种方法都不可能揭示出经济单位面临的全部风险，更不可能揭示导致风险事故的所有因素。

- [164] 正确答案.A
- [164] 难易度.易
- [164] 选项数.2
- [164] 选项 A.正确
- [164] 选项 B.错误



---

[165] 题目类型.判断题

[165] 大题题干.

泰勒的科学管理既重视技术因素，也重视人的社会因素。

[165] 正确答案.B

[165] 难易度.易

[165] 选项数.2

[165] 选项 A.正确

[165] 选项 B.错误

---

[166] 题目类型.判断题

[166] 大题题干.

语调是指人们对某些词或词组的强调。

[166] 正确答案.A

[166] 难易度.易

[166] 选项数.2

[166] 选项 A.正确

[166] 选项 B.错误

---

[167] 题目类型.判断题

[167] 大题题干.

传统人事管理中，主要凭直觉、印象以及简单的成绩记录来对员工工作情况做出判断。

- [167] 正确答案.A
  - [167] 难易度.中
  - [167] 选项数.2
  - [167] 选项 A.正确
  - [167] 选项 B.错误
- 

- [168] 题目类型.判断题
- [168] 大题目干.

作为一个有效的管理者，对偏差进行认真的分析，并花一些时间以永久性地纠正这些偏差是非常有益的。

- [168] 正确答案.A
  - [168] 难易度.易
  - [168] 选项数.2
  - [168] 选项 A.正确
  - [168] 选项 B.错误
- 

- [169] 题目类型.判断题
- [169] 大题目干.

韦伯认为，只有法理型权力才是成为可科层组织的基础。

- [169] 正确答案.A
- [169] 难易度.难
- [169] 选项数.2
- [169] 选项 A.正确
- [169] 选项 B.错误

---

[170] 题目类型.判断题

[170] 大题题干.

组织结构不仅是劳动分工与协调的需要，也是指运用组织方法调整相关行动者的行为，对其行为进行引导和整合。

[170] 正确答案.A

[170] 难易度.中

[170] 选项数.2

[170] 选项 A.正确

[170] 选项 B.错误

---

[171] 题目类型.判断题

[171] 大题题干.

专业化分工原则要求每位下属应该有一个并且仅有一个上级，要求在上下级之间形成一条清晰的指挥链。

[171] 正确答案.B

[171] 难易度.难

[171] 选项数.2

[171] 选项 A.正确

[171] 选项 B.错误

---

[172] 题目类型.判断题

[172] 大题题干.

西蒙认为，企业中的决策就是依据最满意的评价标准，选择出最满意的决策方案。

[172] 正确答案.A

[172] 难易度.易

[172] 选项数.2

[172] 选项 A.正确

[172] 选项 B.错误

---

[173] 题目类型.判断题

[173] 大题目干.

如同文化一样，组织文化的结构层次有三个：潜层次文化、表层文化、显层文化。

[173] 正确答案.A

[173] 难易度.中

[173] 选项数.2

[173] 选项 A.正确

[173] 选项 B.错误

---

[174] 题目类型.判断题

[174] 大题目干.

国际标准化组织在 1998 年发布的 0310001998 风险管理系列标准中，将风险界定为“不确定性对目标的影响”，并指出影响是正面或负面的对预期的可能偏离。

[174] 正确答案.B

[174] 难易度.易

[174] 选项数.2

[174] 选项 A.正确

[174] 选项 B.错误

---

[175] 题目类型.判断题

[175] 大题题干.

柔性作业系统由若干数控设备、物料运贮装置和计算机控制系统组成的。

[175] 正确答案.A

[175] 难易度.易

[175] 选项数.2

[175] 选项 A.正确

[175] 选项 B.错误

---

[176] 题目类型.判断题

[176] 大题题干.

根据权变学派的观点，管理技术与方法同环境因素之间存在一种函数关系，企业管理要随环境的变化而变化。

[176] 正确答案.A

[176] 难易度.难

[176] 选项数.2

[176] 选项 A.正确

[176] 选项 B.错误

---

[177] 题目类型.判断题

[177] 大题题干.

当工作结果与目标要求存在偏差时，需要分析偏差产生的原因以及偏差产生后对目标的影响。

[177] 正确答案.A

[177] 难易度.难

[177] 选项数.2

[177] 选项 A.正确

[177] 选项 B.错误

---

[178] 题目类型.判断题

[178] 大题目干.

危机都是毫无征兆的。

[178] 正确答案.A

[178] 难易度.难

[178] 选项数.2

[178] 选项 A.正确

[178] 选项 B.错误

---

[179] 题目类型.判断题

[179] 大题目干.

在环境比较复杂的情况下，决策一般由组织的高层管理者进行。

[179] 正确答案.B

[179] 难易度.中

[179] 选项数.2

[179] 选项 A.正确

[179] 选项 B.错误

---

[180] 题目类型.判断题

[180] 大题题干.

管理既具有科学性，又具有艺术性。

[180] 正确答案.A

[180] 难易度.易

[180] 选项数.2

[180] 选项 A.正确

[180] 选项 B.错误

---

[181] 题目类型.判断题

[181] 大题题干.

计划没有变化快，所以不做计划也是可以的。

[181] 正确答案.B

[181] 难易度.易

[181] 选项数.2

[181] 选项 A.正确

[181] 选项 B.错误

---

[182] 题目类型.判断题

[182] 大题题干.

决策遵循满意原则。

[182] 正确答案.A

[182] 难易度.易

[182] 选项数.2

[182] 选项 A.正确

[182] 选项 B.错误

---

[183] 题目类型.判断题

[183] 大题目干.

管理就是决策，决策贯穿管理的全过程。

[183] 正确答案.A

[183] 难易度.易

[183] 选项数.2

[183] 选项 A.正确

[183] 选项 B.错误

---

[184] 题目类型.判断题

[184] 大题目干.

合作的基础是先建立互信。

[184] 正确答案.A

[184] 难易度.易

[184] 选项数.2

[184] 选项 A.正确

[184] 选项 B.错误

---



[185] 题目类型.判断题

[185] 大题题干.

为了测量领导者属于哪一种风格，费德勒设计了最难共事者 LPC 问卷，并认为在 LPC 问卷上打分较高(64 分及以上)的人，是属于关系取向型领导风格。

[185] 正确答案.A

[185] 难易度.易

[185] 选项数.2

[185] 选项 A.正确

[185] 选项 B.错误

---

[186] 题目类型.判断题

[186] 大题题干.

计划工作是渗透到组织各种活动中的普遍性管理工作。

[186] 正确答案.A

[186] 难易度.中

[186] 选项数.2

[186] 选项 A.正确

[186] 选项 B.错误

---

[187] 题目类型.判断题

[187] 大题题干.

当环境不确定，各个企业不知道怎么做才是最佳方案时，通过模仿那些成功企业的做法可以减少不确定性。

[187] 正确答案.A

[187] 难易度.中

[187] 选项数.2

[187] 选项 A.正确

[187] 选项 B.错误

---

[188] 题目类型.判断题

[188] 大题目干.

在组织中具体执行计划、组织、协调、控制、经营等管理活动的人是管理的接受者，是管理的客体。

[188] 正确答案.B

[188] 难易度.中

[188] 选项数.2

[188] 选项 A.正确

[188] 选项 B.错误

---

[189] 题目类型.判断题

[189] 大题目干.

决策首先必须识别机会或是发现问题。

[189] 正确答案.A

[189] 难易度.易

[189] 选项数.2

[189] 选项 A.正确

[189] 选项 B.错误

---

[190] 题目类型.判断题

[190] 大题题干.

组织价值观和组织文化要体现组织的宗旨、竞争战略和发展方向。

[190] 正确答案.B

[190] 难易度.难

[190] 选项数.2

[190] 选项 A.正确

[190] 选项 B.错误

---

[191] 题目类型.判断题

[191] 大题题干.

管理者要尽量把简单的沟通关系演化为复杂的人际关系，为以后的工作发展打下基础。

[191] 正确答案.B

[191] 难易度.中

[191] 选项数.2

[191] 选项 A.正确

[191] 选项 B.错误

---

[192] 题目类型.判断题

[192] 大题题干.

组织冲突不足时，管理者需要考虑激发必要的、适度的建设性冲突。

- [192] 正确答案.A
- [192] 难易度.中
- [192] 选项数.2
- [192] 选项 A.正确
- [192] 选项 B.错误

- 
- [193] 题目类型.判断题
  - [193] 大题目干.

传统人事管理中，主要凭直觉、印象以及简单的成绩记录来对员工工作情况做出判断。

- [193] 正确答案.A
- [193] 难易度.易
- [193] 选项数.2
- [193] 选项 A.正确
- [193] 选项 B.错误

- 
- [194] 题目类型.判断题
  - [194] 大题目干.

维持与创新逻辑上的相互连接、互为延续的关系意味着两者在空间和时间上的分离。

- [194] 正确答案.B
  - [194] 难易度.易
  - [194] 选项数.2
  - [194] 选项 A.正确
  - [194] 选项 B.错误
-

[195] 题目类型.判断题

[195] 大题题干.

波兰尼将知识划分为显性知识和隐性知识两种。

[195] 正确答案.A

[195] 难易度.易

[195] 选项数.2

[195] 选项 A.正确

[195] 选项 B.错误

---

[196] 题目类型.判断题

[196] 大题题干.

描述人的活动的任何文字材料，只要我们用心去读，都有可能让我们收获管理的启示。

[196] 正确答案.A

[196] 难易度.易

[196] 选项数.2

[196] 选项 A.正确

[196] 选项 B.错误

---

[197] 题目类型.判断题

[197] 大题题干.

组织文化的重要任务是增强群体凝聚力。

[197] 正确答案.A

[197] 难易度.易

[197] 选项数.2

[197] 选项 A.正确

[197] 选项 B.错误

---

[198] 题目类型.判断题

[198] 大题题干.凯撒·里兹是商业酒店时期的杰出代表人物。

(3.0)

[198] 正确答案.B

[198] 难易度.易

[198] 选项数.2

[198] 选项 A.正确

[198] 选项 B.错误

---

[199] 题目类型.判断题

[199] 大题题干.我国酒店业的发展主要经历了客栈时期,大酒店时期,商业酒店时期和现代新型酒店时期等四个阶段。

(3.0)

[199] 正确答案.B

[199] 难易度.易

[199] 选项数.2

[199] 选项 A.正确

[199] 选项 B.错误

---

[200] 题目类型.判断题

[200] 大题题干.特许经营能实现酒店的快速增长,并能有效规避风险,是当前经济型酒店的主要管理模式。

(3.0)

[200] 正确答案.A

[200] 难易度.易

[200] 选项数.2

[200] 选项 A.正确

[200] 选项 B.错误

---

[201] 题目类型.判断题

[201] 大题题干.委托管理能实现酒店的快速增长,并能有效规避风险,是当前经济型酒店的主要管理模式。

(3.0)

[201] 正确答案.B

[201] 难易度.易

[201] 选项数.2

[201] 选项 A.正确

[201] 选项 B.错误

---

[202] 题目类型.判断题

[202] 大题题干.酒店分级制度目前在世界上已较为广泛,尤其在欧洲更是普遍采用。

(3.0)

[202] 正确答案.A

[202] 难易度.易

[202] 选项数.2

[202] 选项 A.正确

[202] 选项 B.错误

---

[203] 题目类型.判断题

[203] 大题题干.丽兹-卡尔顿 (Ritz-Carlton)、万丽、华尔道夫是万豪集团旗下酒店品牌。

(3.0)

[203] 正确答案.B

[203] 难易度.易

[203] 选项数.2

[203] 选项 A.正确

[203] 选项 B.错误

---

[204] 题目类型.判断题

[204] 大题题干.商务型酒店的客房比重是所有酒店类型中最大的。

(3.0)

[204] 正确答案.B

[204] 难易度.易

[204] 选项数.2

[204] 选项 A.正确

[204] 选项 B.错误

---

[205] 题目类型.判断题

[205] 大题题干.度假型酒店的客房比重是所有酒店类型中最大的。

(3.0)

[205] 正确答案.B

[205] 难易度.易

[205] 选项数.2

[205] 选项 A.正确

[205] 选项 B.错误

---

[206] 题目类型.判断题

[206] 大题题干.酒店是知识密集型企业,需要少量的管理人员和服务人员。

(3.0)

[206] 正确答案.B

[206] 难易度.易

[206] 选项数.2



[206] 选项 A.正确

[206] 选项 B.错误

---

[207] 题目类型.判断题

[207] 大题题干.大堂是酒店客人出入最多,酒店最重要的公共活动场所。

(3.0)

[207] 正确答案.A

[207] 难易度.易

[207] 选项数.2

[207] 选项 A.正确

[207] 选项 B.错误

---

[208] 题目类型.判断题

[208] 大题题干.酒店编制定员方法中,客房、餐饮部适合采用岗位定员法。

(3.0)

[208] 正确答案.B

[208] 难易度.易

[208] 选项数.2

[208] 选项 A.正确

[208] 选项 B.错误

---

[209] 题目类型.判断题

[209] 大题题干.斯塔特勒开创了酒店标准的起源,是豪华酒店时期的杰出代表。

(3.0)

[209] 正确答案.B

[209] 难易度.易

[209] 选项数.2

[209] 选项 A.正确

[209] 选项 B.错误

---

[210] 题目类型.判断题

[210] 大题题干.酒店管理合同谈判的要点通常在于管理费用的确定、管理权限、GOP 的确定等。

(3.0)

[210] 正确答案.A

[210] 难易度.易

[210] 选项数.2

[210] 选项 A.正确

[210] 选项 B.错误

---

[211] 题目类型.判断题

[211] 大题题干.经营和管理是两个不同的概念,经营的侧重点面向内部,而管理的侧重点是面向企业外部。

(3.0)

[211] 正确答案.B

[211] 难易度.易

[211] 选项数.2

[211] 选项 A.正确

[211] 选项 B.错误

---

[212] 题目类型.判断题

[212] 大题题干.酒店集团和连锁经营形式源于法国。

(3.0)

[212] 正确答案.B

[212] 难易度.易

[212] 选项数.2

[212] 选项 A.正确

[212] 选项 B.错误

---

[213] 题目类型.判断题

[213] 大题题干.索菲特(Sofitel)、诺富特(Novotel)、宜必思是凯悦集团旗下品牌。

(3.0)

[213] 正确答案.B

[213] 难易度.易

[213] 选项数.2

[213] 选项 A.正确

[213] 选项 B.错误

---

[214] 题目类型.判断题

[214] 大题题干.酒店管理合同谈判的要点通常在于管理费用的确定、管理权限、GOP 的确定等。

(3.0)

[214] 正确答案.A

[214] 难易度.易

[214] 选项数.2

[214] 选项 A.正确

[214] 选项 B.错误

---

[215] 题目类型.判断题

[215] 大题题干.大多酒店投资方容易犯的错误是重视档次、豪华,无视功能设计、设施比例

(3.0)

[215] 正确答案.A

- [215] 难度度.易
- [215] 选项数.2
- [215] 选项 A.正确
- [215] 选项 B.错误

- 
- [216] 题目类型.判断题
  - [216] 大题目干.酒店大堂的设计应突出其商务气氛。  
(3.0)

- [216] 正确答案.A
- [216] 难度度.易
- [216] 选项数.2
- [216] 选项 A.正确
- [216] 选项 B.错误

- 
- [217] 题目类型.判断题
  - [217] 大题目干.酒店服务用语关系到酒店的服务质量，从而直接影响到酒店的生存

- [217] 正确答案.A
- [217] 难度度.易
- [217] 选项数.2
- [217] 选项 A.正确
- [217] 选项 B.错误

- 
- [218] 题目类型.判断题
  - [218] 大题目干.服务技巧是提供优质服务的基础
  - [218] 正确答案.B
  - [218] 难度度.易
  - [218] 选项数.2
  - [218] 选项 A.正确
  - [218] 选项 B.错误

---

[219] 题目类型.判断题

[219] 大题题干.酒店服务质量的提升离不开酒店的优质服务

[219] 正确答案.A

[219] 难易度.易

[219] 选项数.2

[219] 选项 A.正确

[219] 选项 B.错误

---

[220] 题目类型.判断题

[220] 大题题干.前厅部是酒店的代表, 反映酒店的整体服务质量

[220] 正确答案.A

[220] 难易度.易

[220] 选项数.2

[220] 选项 A.正确

[220] 选项 B.错误

---

[221] 题目类型.判断题

[221] 大题题干.前馈控制具有防御性

[221] 正确答案.A

[221] 难易度.中

[221] 选项数.2

[221] 选项 A.正确

[221] 选项 B.错误

---

[222] 题目类型.判断题

[222] 大题题干.酒店服务质量的内容是酒店服务质量评价的核心内容, 包括硬件组成部分和软件组成部分

[222] 正确答案.A

[222] 难易度.易

- [222] 选项数.2
- [222] 选项 A.正确
- [222] 选项 B.错误

- 
- [223] 题目类型.判断题
  - [223] 大题目干.顾客对酒店服务产品的评价发生在消费前
  - [223] 正确答案.B
  - [223] 难易度.易
  - [223] 选项数.2
  - [223] 选项 A.正确
  - [223] 选项 B.错误

- 
- [224] 题目类型.判断题
  - [224] 大题目干.饭店在对服务质量进行分析和控制时，常采用排列图、因果分析图和对策表进行服务质量分析，而 PDCA 循环法，是服务质量管理活动的基本方法
  - [224] 正确答案.A
  - [224] 难易度.易
  - [224] 选项数.2
  - [224] 选项 A.正确
  - [224] 选项 B.错误

- 
- [225] 题目类型.判断题
  - [225] 大题目干.服务质量的高低取决于细节工作的程度
  - [225] 正确答案.A
  - [225] 难易度.易
  - [225] 选项数.2
  - [225] 选项 A.正确
  - [225] 选项 B.错误
-

[226] 题目类型.判断题  
[226] 大题题干.全面质量管理就是质量管理  
[226] 正确答案.B  
[226] 难易度.易  
[226] 选项数.2  
[226] 选项 A.正确  
[226] 选项 B.错误

---

[227] 题目类型.判断题  
[227] 大题题干.全面质量管理强调以人为本的质量管理  
[227] 正确答案.A  
[227] 难易度.易  
[227] 选项数.2  
[227] 选项 A.正确  
[227] 选项 B.错误

---

[228] 题目类型.判断题  
[228] 大题题干.质量认证的对象是产品和质量体系，前者称产品认证，后者称体系认证，酒店属于体系认证  
[228] 正确答案.A  
[228] 难易度.中  
[228] 选项数.2  
[228] 选项 A.正确  
[228] 选项 B.错误

---

[229] 题目类型.判断题  
[229] 大题题干.顾客满意度高不代表顾客忠诚度高  
[229] 正确答案.A  
[229] 难易度.易  
[229] 选项数.2

[229] 选项 A.正确

[229] 选项 B.错误

---

[230] 题目类型.判断题

[230] 大题题干.没有顾客投诉就表示顾客满意

[230] 正确答案.B

[230] 难易度.易

[230] 选项数.2

[230] 选项 A.正确

[230] 选项 B.错误

---

[231] 题目类型.判断题

[231] 大题题干.投诉处理要及时、尽快，避免事态扩大化

[231] 正确答案.A

[231] 难易度.易

[231] 选项数.2

[231] 选项 A.正确

[231] 选项 B.错误

---