

机密★启用前

2022年10月高等教育自学考试全国统一考试

## 饭店服务

(课程代码 00203)

注意事项:

1. 本试卷分为两部分, 第一部分为选择题, 第二部分为非选择题。
2. 应考者必须按试题顺序在答题卡(纸)指定位置上作答, 答在试卷上无效。
3. 涂写部分、画图部分必须使用2B铅笔, 书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

### 第一部分 选择题

一、单项选择题: 本大题共20小题, 每小题1分, 共20分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的, 请将其选出。

1. 世界饭店发展史中最为重要的阶段是  
A. 古代客栈时期                      B. 豪华饭店时期  
C. 商业饭店时期                      D. 现代新型饭店时期
2. 饭店的组织管理层次是  
A. 决策层、督导层、培训层              B. 管理层、督导层、熟练层  
C. 决策层、管理层、督导层、培训层      D. 决策层、管理层、督导层、作业层
3. 饭店应优先选择的招聘方式是  
A. 内部招聘方式                      B. 外部招聘方式  
C. 线上招聘方式                      D. 线下招聘方式
4. 目标消费者可能对饭店的产品有强烈的需求, 但现有产品或服务无法满足大多数人的这种需求。这种需求状况是  
A. 潜在需求                              B. 下降需求  
C. 不规则需求                          D. 超饱和需求
5. 下列不属于饭店服务软件质量最主要组成部分的是  
A. 服务技能                              B. 服务态度  
C. 服务效率                              D. 服务标准

6. 下列对宾客投诉的描述, 错误的是  
A. 投诉是提高服务质量的助推器      B. 投诉是对饭店经营行为的一种否定  
C. 投诉给了饭店挽留客人的机会      D. 要尽可能的降低投诉率
7. 专门为价格敏感的客人设计的报价方法, 虽然会使饭店失去很多获取最大利润的机会, 但会给饭店带来广阔的客源市场。这种报价方法是  
A. 高低趋向报价法                      B. 低高趋向报价法  
C. 选择性报价法                        D. 利益引诱报价法
8. 饭店一般实行几级查房制度  
A. 二                                      B. 三  
C. 四                                      D. 五
9. 适合家庭式便宴的宴会服务方式是  
A. 俄式服务                              B. 法式服务  
C. 美式服务                              D. 英式服务
10. 直接经营最大的优点是  
A. 所有权和经营权高度统一              B. 增加管理成本  
C. 成员饭店自主权较小                  D. 容易滋生官僚主义
11. 饭店从业人员应树立的首要工作观念是  
A. 商品观念                              B. 市场观念  
C. 服务观念                              D. 质量观念
12. 下列选项中, 属于按客人的需求特点这一标准划分的饭店类型是  
A. 豪华饭店                              B. 机场饭店  
C. 完全服务型饭店                        D. 国有饭店
13. 中餐上菜次序一般安排为  
A. 开胃菜、汤类、主菜、甜品、酒类  
B. 冷菜、热菜、主食、甜食、水果、茶  
C. 开胃菜、汤类、甜品、主菜、酒类  
D. 冷菜、热菜、甜点、汤类、主食、茶
14. 客房部失物保存的一定期限为  
A. 半年                                      B. 一年  
C. 一年半                                D. 两年
15. 被公认为商业饭店创始人的是  
A. 斯塔特勒                              B. 凯撒·里兹  
C. 凯蒙斯·威尔逊                        D. 克里斯

座位号:

姓名:

16. 一种适用于饭店的组织结构形式，其基本指导思想为“集中政策、分散经营”。这种组织结构是
- A. 职能制                      B. 直线制  
C. 直线职能制                D. 事业部制
17. 下列不属于饭店个性化服务的表现方式的是
- A. 灵活服务                    B. 癖好服务  
C. 意外服务                    D. 激励服务
18. 最早的跨国饭店集团是
- A. 洲际饭店公司                B. 里兹发展公司  
C. 希尔顿饭店公司            D. 奥贝罗依饭店公司
19. 下列属于饭店企业集团这一组织形态的公司是
- A. 万豪                          B. 凯悦  
C. 温德姆                        D. 洲际
20. 饭店服务员有事到房间找客人时，要敲门进房，每次一般敲
- A. 一下                          B. 两下  
C. 三下                          D. 四下

二、多项选择题：本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的，请将其选出，错选、多选或少选均无分。

21. 现代型饭店的基本功能包括
- A. 住宿                          B. 餐饮  
C. 娱乐健身                    D. 商务会议  
E. 购物
22. 饭店非正式组织通常表现出的特点有
- A. 组织通常不抵制各种环境变化    B. 组织的存在对环境的依赖性大  
C. 组织内部沟通顺畅                D. 组织对成员具有社会性的控制作用  
E. 组织领袖自然产生
23. 针对饭店产品独立性和组合性相结合的特点，饭店必须在产品的生产和销售过程中做好的协调工作有
- A. 强调饭店人员之间的协调联系性  
B. 强调饭店空间布局的综合协调性  
C. 强调饭店的服务规格和质量的一致性  
D. 强调饭店单项产品间的紧密联系性  
E. 强调饭店综合产品的紧密联系性

24. 从全体饭店从业人员的角度出发，具有普遍性的服务技能有
- A. 交际能力                      B. 应变能力  
C. 观察能力                      D. 记忆能力  
E. 推销能力
25. 综合现代饭店的特征，不论其设施简单还是豪华，均应具备的要素有
- A. 提供食宿等服务                B. 具有法人地位  
C. 优秀的企业文化                D. 讲求经营效益  
E. 服务对象广泛

## 第二部分 非选择题

三、填空题：本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分。

26. 营销导向定价法是指从营销的角度制定饭店产品的价格，包括营销导向定价法、率先定价法、心理定价法和\_\_\_\_\_。
27. 前台收银处的具体工作包括客账记录、结账服务、夜间审核、“营业日报表”的编制和\_\_\_\_\_。
28. 饭店员工要讲究语言艺术，要做到得体、委婉灵活和\_\_\_\_\_。
29. 饭店产品促销策略中的直接促销策略，又称\_\_\_\_\_，是最基本的一项营销活动。
30. 所需布件数量以“\_\_\_\_\_”来表示。
31. 饭店从业人员应具备思想道德素质、业务素质和\_\_\_\_\_等方面的基本素质。
32. 前厅部的首要任务是\_\_\_\_\_。
33. 从提供的服务齐全程度划分，饭店分为完全服务型饭店和\_\_\_\_\_。
34. 饭店的内部协调职能分为计划协调和\_\_\_\_\_。
35. 我国古代的官办住宿设施主要有驿站和\_\_\_\_\_。

四、名词解释题：本大题共 4 小题，每小题 3 分，共 12 分。

36. 饭店管理  
37. 饭店产品  
38. 饭店服务的关键时刻  
39. 单体饭店

五、简答题：本大题共 6 小题，每小题 5 分，共 30 分。

40. 简述饭店的地位和作用。  
41. 简述饭店实施 360° 绩效考核的主要内容。

42. 简述饭店营销全过程的步骤。
43. 简述饭店服务质量的评价标准。
44. 简述餐饮部的基本工作职能。
45. 简述饭店集团化经营的优势。

六、论述题：本大题共 2 小题，每小题 9 分，共 18 分。

46. 论述饭店组织设计的原则。
47. 论述服务质量的供给差距产生的原因以及缩小这种差距的措施。