

2024年4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. 提出“客人永远不会错”的服务理念的人是
A. 斯塔特勒 B. 凯撒·里兹
C. 希尔顿 D. 贝斯特韦斯特
2. 中美合资建造的中国第一家中外合资饭店是
A. 钓鱼台国宾馆 B. 北京饭店
C. 北京建国饭店 D. 六国饭店
3. 饭店中应用最普遍的一种激励方式是
A. 需要激励 B. 物质激励
C. 精神激励 D. 员工激励
4. 饭店招聘优先选择的方式是
A. 内部招聘 B. 外部招聘
C. 现场招聘 D. 中介招聘
5. 以下属于饭店外形产品的是
A. 膳宿服务 B. 饭店的服务风格
C. 对儿童的特殊服务 D. 信息服务

6. 以下属于客户数据库中消费档案内容的是
A. 客人的姓名 B. 客人的订房方式
C. 客人的爱好 D. 客人支付的房价
7. 在与客人面对面交谈时, 一般应距客人约
A. 半步 B. 一步
C. 一步半 D. 两步
8. 鞠躬时, 服务人员身体上部向前倾斜
A. 5° - 15° B. 15° - 30°
C. 30° - 45° D. 45° - 60°
9. 为他人进行相互介绍时, 应该
A. 将客人介绍给酒店同事 B. 将年长者介绍给年轻者
C. 将身份高者介绍给身份低者 D. 将男性介绍给女性
10. 对客服务时, 需要到住客的房间找客人, 应敲门进房, 每次一般敲击
A. 一下 B. 两下
C. 三下 D. 四下
11. 引领客人时, 应走在客人斜前方边侧
A. 一步左右 B. 二到三步左右
C. 四到五步左右 D. 六到七步左右
12. 下列属于饭店的间接服务现场的是
A. 客房 B. 健身中心
C. 商场 D. 厨房
13. 餐厅服务的核心部分是
A. 引座 B. 点菜
C. 桌面服务 D. 跑菜
14. 对客服务时, 前厅电话铃响多少声就应当拿起电话接听
A. 1-3声 B. 4-6声
C. 7-8声 D. 9-10声
15. 饭店服务的第一线是
A. 服务现场 B. 服务人员
C. 管理人员 D. 服务设施
16. Concierge 服务又称
A. 委托代办服务 B. 迎送宾客服务
C. 行李服务 D. 商务服务
17. 客房对客服务工作的首要环节是
A. 迎客服务 B. 接待贵宾
C. 洗衣服务 D. 送客服务

第二部分 非选择题

18. 饭店一般实行几级查房制度

- A. 三
- B. 四
- C. 五
- D. 六

19. 以下属于餐厅领班主要岗位职责的是

- A. 安排本组员工的工作班次, 负责对其进行考勤考核
- B. 做好餐厅餐具、布草、杂项的补充替换工作
- C. 引领客人到适当的座位就餐
- D. 确定各种鸡尾酒的配方及调制方法

20. 中餐上菜的顺序一般为

- A. 冷菜-热菜-饭或点心-水果-茶-甜食
- B. 茶-冷菜-热菜-饭或点心-水果-甜食
- C. 冷菜-热菜-饭或点心-甜食-水果-茶
- D. 茶-冷菜-热菜-饭或点心-甜食-水果

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. 饭店的功能包括

- A. 住宿
- B. 餐饮
- C. 娱乐健身
- D. 商务会议
- E. 购物

22. 饭店组织设计的原则包括

- A. 按需设置原则
- B. 分工协作原则
- C. 管理统一原则
- D. 集权分权原则
- E. 管理幅度原则

23. 以下属于个性化服务的表现方式有

- A. 灵活服务
- B. 癖好服务
- C. 意外服务
- D. 心理服务
- E. 餐饮服务

24. 饭店从业人员的思想道德素质包括

- A. 坚定的爱国主义精神
- B. 优秀的道德品质
- C. 高尚的情操
- D. 强烈的事业心
- E. 遵纪守法

25. 仪容仪表主要包括人的

- A. 容貌
- B. 服饰
- C. 个人卫生
- D. 姿态
- E. 谈吐

三、填空题: 本大题共 10 小题, 每小题 1 分, 共 10 分。

- 26. 中国古代官办住宿设施主要有_____和迎宾馆两类。
- 27. 饭店作业规程主要包括前台部门的_____规程和后台部门的操作规范。
- 28. 饭店经济责任制分为_____经济责任制和员工岗位经济责任制。
- 29. 饭店的延伸产品是指客人在购买饭店产品时得到的_____的总和。
- 30. 从饭店产品生产者的角度而言, 生产饭店产品主要为了满足_____需要和自我表现需要。
- 31. 在饭店内, 服务人员应靠_____侧行走。
- 32. 饭店的服务效率是指服务人员在服务过程中的时间概念和_____。
- 33. 饭店结账方式一般有现金支付、电子支付、信用卡支付和企业之间的_____支付。
- 34. “营业日报表”是全面反映饭店_____的业务报表。
- 35. 由企业、组织或个人拥有并经营, 不加入任何形式的联盟, 也不属于任何饭店集团的饭店是_____。

四、名词解释题: 本大题共 4 小题, 每小题 3 分, 共 12 分。

- 36. 大陆式计价饭店
- 37. 饭店产品
- 38. 特许经营
- 39. 硬件质量

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. 简述饭店培训的主要形式。
- 42. 简述饭店实施 360° 绩效考核的内容。
- 43. 简述饭店从业人员应树立的基本工作观念。
- 44. 简述饭店服务的软件质量包含的内容。
- 45. 简述前厅部基本工作职能。

六、论述题: 本大题共 2 小题, 每小题 9 分, 共 18 分。

- 46. 论述影响饭店产品价格的因素以及饭店产品的定价方法。
- 47. 论述饭店服务质量的差距分析内容和服务质量的过程管理。