

2024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. 客房价格仅包括房租, 不含餐饮及其他费的计价方式饭店是
A. 欧式计价饭店 B. 修正美式计价饭店
C. 美式计价饭店 D. 大陆式计价饭店
2. 按照目前国际上通行的划分标准, 属于小型饭店的客房数为
A. 少于250间 B. 少于300间
C. 少于400间 D. 少于500间
3. 国家旅游局发布《旅游涉外饭店星级的划分与评定》的年份是
A. 1997年 B. 1995年
C. 1993年 D. 1992年
4. 中国饭店业发展的快速成长阶段是
A. 1979~1987年 B. 1985~1995年
C. 1998~2001年 D. 1988~1997年
5. 下列不属于公共区域清洁卫生的区域是
A. 餐厅 B. 会议室
C. 员工通道 D. 厨房
6. 饭店的“神经中枢”部门是
A. 客房部 B. 总经理办公室
C. 餐饮部 D. 前厅部

7. 由不同领域的专家组成的一个混合体, 目的是完成各种需多部门一起合作完成任务的饭店组织团队类型是
A. 职能型团队 B. 自我管理团队
C. 虚拟工作团队 D. 跨职能团队
8. 下列不属于饭店企业外部因素的是
A. 经济环境 B. 国际竞争
C. 法律环境 D. 饭店组织结构
9. 下列不属于饭店延伸产品的是
A. 质量 B. 风格
C. 推销方式 D. 特色
10. 客人在作出购买饭店产品决定时, 感到风险较大, 体现了饭店产品服务性的
A. 无形性 B. 不可贮存性
C. 生产与消费同一性 D. 标准化与个性化相结合
11. 按照中餐进餐程序, 下列进餐程序正确的是
A. 热菜—饭—水果—甜食 B. 冷菜—热菜—饭—茶
C. 热菜—饭—茶—水果 D. 热菜—饭—茶—点心
12. 适用于经营多种产品, 且低价和高价产品同时经营饭店的定价方法是
A. 率先定价法 B. 心理定价法
C. 营销导向定价法 D. 声望定价法
13. 下列不属于产生服务质量标准差距原因的是
A. 饭店制定服务质量标准的指导思想有误
B. 管理层对服务质量标准化工作重视不够
C. 一线员工不了解或者不认可饭店的服务标准
D. 服务质量标准要求太低或者模糊不清
14. PDCA方法的第二阶段是指
A. 计划阶段 B. 实施阶段
C. 检查阶段 D. 处理阶段
15. ABC分析法中, A类问题发生次数约占总数的
A. 5%~10% B. 20%~50%
C. 30%左右 D. 70%左右
16. 下列属于准备阶段质量管理的是
A. 加强饭店服务现场管理
B. 重视客人投诉并及时予以处理
C. 充分利用饭店质量信息反馈系统搜集有关信息
D. 事先了解客人生活习惯

第二部分 非选择题

17. 下列不属于接待处主要职能的是
- A. 安排客人住店 B. 传递有关通知单
C. 协调对客服务 D. 正确显示房态
18. 针对讲究身份、地位的客人设计的前台报价方法是
- A. 高低趋向报价法 B. 交叉排列报价法
C. 低高趋向报价法 D. 选择性报价法
19. 主管抽查客房数一般为领班查房数的
- A. 10%~15% B. 15%~20%
C. 20%~30% D. 30%~40%
20. 适合大型西餐宴会的服务形式是
- A. 英式服务 B. 美式服务
C. 俄式服务 D. 法式服务

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. 不论设施简单还是豪华，现代饭店应具备的要素包括
- A. 提供食宿等服务 B. 具有法人地位
C. 为住店客人提供安全义务 D. 讲求经营效益
E. 服务对象广泛
22. 下列属于饭店计划职能的有
- A. 战略决策 B. 业务决策
C. 业务指挥 D. 业务协调
E. 管理决策
23. 饭店组织效能包括
- A. 工作效率 B. 进取心
C. 经济效益 D. 适应能力
E. 员工流失
24. 饭店在成熟期的产品特征包括
- A. 市场上不断出现替代产品和仿效者 B. 维持市场占有率上的费用大大增加
C. 企业利润率开始下降 D. 仿效产品出现
E. 竞争对手日益增多
25. 饭店的软件质量包括
- A. 服务态度 B. 服务质量
C. 服务技能 D. 安全卫生
E. 礼貌礼仪

三、填空题：本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分。

26. _____的高低最直接地反映一个饭店的效能。
27. 饭店员工民主管理的基本形式是_____。
28. 饭店作业规程主要包括前台部门的服务规程和_____。
29. 饭店招聘应最优先的招聘方式是_____。
30. 古代住宿设施大体分为_____和民间旅店。
31. 百慕大计价饭店的客房价格包括房租和_____费用。
32. 饭店产品构成包括_____、外形产品和延伸产品。
33. 饭店间接促销策略包括广告、_____和公共关系。
34. 饭店可以从引座、桌面服务和_____三个环节加强对餐厅服务质量的管理力度。
35. 客人在未抵店前向饭店预先提出用房的具体要求，称为_____。

四、名词解释题：本大题共 4 小题，每小题 3 分，共 12 分。

36. 直线——职能制
37. 饭店产品
38. 无差异营销策略
39. 服务规程

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. 简述饭店组织设计的原则。
42. 简述饭店产品的实质。
43. 饭店从业人员应掌握哪些基本工作观念？
44. 如何正确认识宾客投诉。
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. 论述饭店开发新产品的目的和步骤。
47. 论述客房部的基本工作职能及对客服务工作模式。