

机密★启用前

2025 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. 客房价格包括房租以及一日三餐的费用的计价方式饭店是
A. 欧式计价饭店 B. 美式计价饭店
C. 修正美式计价饭店 D. 大陆式计价饭店
2. 按照目前国际上通行的划分标准，属于中型饭店的客房数为
A. 300~600 间 B. 400~800 间
C. 400~600 间 D. 200~500 间
3. 国家旅游局对《旅游涉外饭店星级的划分与评定》进行修订的年份是
A. 1995 年 B. 1997 年
C. 1996 年 D. 1998 年
4. 中国饭店业发展的曲折成长阶段是
A. 1995~2001 年 B. 1996~2002 年
C. 1998~2001 年 D. 1999~2005 年
5. 最直接反映出一个饭店的效能的是
A. 工作效率高低 B. 经济效益高低
C. 员工流失率高低 D. 进取心高低
6. 保证饭店所有服务设施正常运行和使用的部门是
A. 人力资源部 B. 总经理办公室
C. 工程部 D. 安保部

7. 通常致力于在特定职能领域中进行改进工作的活动或者解决某些具体问题的饭店组织团队类型是
A. 职能型团队 B. 自我管理团队
C. 跨职能团队 D. 虚拟工作团队
8. 下列不属于饭店企业内部因素的是
A. 饭店管理技术 B. 饭店组织战略
C. 饭店组织结构 D. 法律环境
9. 下列不属于饭店外形产品的是
A. 推销方式 B. 优惠条件
C. 质量 D. 付款条件
10. 销售量稳步上升，是饭店产品生命周期哪一时期的产品特征。
A. 成熟期 B. 成长期
C. 导入期 D. 衰退期
11. 下列不属于饭店对从业人员在服饰方面要求的是
A. 不准穿背心进入营业、公共场所
B. 非工作需要，不得在店外穿着制服
C. 上班期间不准佩带结婚戒指
D. 把工号牌端正地佩挂在左胸前
12. 根据饭店产品在市场上的声望和客人对饭店产品质量、服务、形象的总体评价确定产品价格的饭店产品定价法是
A. 营销导向定价法 B. 声望定价法
C. 率先定价法 D. 心理定价法
13. 下列不属于饭店产生服务质量供给差距的原因是
A. 新的服务质量标准违背了人们的价值观念与行为习惯
B. 服务设施设备达不到标准要求
C. 服务过程管理不善
D. 服务质量要求太低或模糊不清
14. PDCA 方法的第三阶段是指
A. 计划阶段 B. 检查阶段
C. 实施阶段 D. 处理阶段
15. ABC 分析法中，C 类问题发生次数约占总数的
A. 5%~10% B. 10%~20%
C. 20%~25% D. 30%~40%
16. 下列属于接待阶段质量管理的是
A. 了解客人的生活习惯 B. 加强饭店服务现场管理
C. 掌握客人离店的具体时间 D. 主动向客人征求意见

17. 下列不属于礼宾服务的是
- A. 回答客人问讯 B. 协助客人在饭店公共区域内呼唤寻人
- C. 提供客人行李寄存服务 D. 为客人提供随叫随到的临时侍从服务
18. 对到店的已预订客人采取给予一定附加利益的前台报价方法是
- A. 低高趋向报价法 B. 选择性报价法
- C. 高低趋向报价法 D. 利益引诱报价法
19. 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
20. 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

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. 根据饭店所有制形式划分, 饭店可分为
- A. 国有饭店 B. 集体所有制饭店
- C. 私营饭店 D. 合资饭店
- E. 外资饭店
22. 饭店管理的职能包括
- A. 计划 B. 决策
- C. 组织 D. 控制
- E. 指挥
23. 饭店培训的形式包括
- A. 工作轮换 B. 见习培训
- C. 离职培训 D. 设立助理职位
- E. 脱产培训
24. 饭店营销任务归纳起来主要有
- A. 无需求 B. 下降需求
- C. 潜在需求 D. 不规则需求
- E. 饱和需求
25. 服务质量的评价标准包括
- A. 可感知性 B. 可靠性
- C. 个性化 D. 情感性
- E. 反应性

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. 被称为饭店“基本法”的是_____。
27. 体现“集中政策, 分散经营”基本指导思想的饭店组织结构是_____。
28. 根据上岗引导的内容, 可以将之分为_____上岗引导和具体工作上岗引导。
29. 饭店中应用最普遍的一种激励方式是“_____”。
30. 世界饭店业发展史包括古代客栈时期、_____时期和商业饭店时期。
31. 某一特定的管理人员直接管辖的下属人员的数量称为_____。
32. 饭店员工招聘方式包括外部招聘和_____。
33. 饭店硬件质量包括设施设备质量、实物产品质量和_____。
34. 由客人对质量的预期与实际感知不同所致的服务质量差距称为_____。
35. 高档饭店个性化服务的重要标志是_____。

四、名词解释题: 本大题共 4 小题, 每小题 3 分, 共 12 分。

36. 饭店的企业精神
37. 饭店新产品
38. 集中性营销策略
39. “三明治”报价法

五、简答题: 本大题共 6 小题, 每小题 5 分, 共 30 分。

40. 简述饭店分等定级的目的。
41. 简述饭店实施 360 度绩效考核的内容。
42. 简述影响饭店产品价格的因素。
43. 简述市场观念的主要内容。
44. 简述宾客投诉处理的程序。
45. 简述饭店集团直接经营的类型及优缺点。

六、论述题: 本大题共 2 小题, 每小题 9 分, 共 18 分。

46. 论述前台的销售技巧及客账工作的内容。
47. 论述饭店集团进行管理合同经营的优缺点。