

2021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. 度假型饭店最重要的设施是
A. 行政楼层 B. 娱乐康体设施
C. 餐饮购物设施 D. 住宿设施
2. 大型饭店的客房数为
A. 300间以上 B. 400间以上
C. 500间以上 D. 600间以上
3. 部门经理这一层次的管理人员主要进行
A. 战略决策 B. 管理决策
C. 业务决策 D. 组织决策
4. 世界上评定最佳饭店的权威机构很多, 其中, 影响力最大的机构是
A. 美国《公共机构投资人》杂志社 B. 英国《旅游业》杂志社
C. 英国《公务旅行》杂志社 D. 美国《商务旅游者》杂志社
5. 能体现“集中政策、分散经营”指导思想的饭店组织结构是
A. 直线一职能制组织结构 B. 事业部制组织结构
C. 直线一事业部制组织结构 D. 虚拟制组织结构
6. 被称为饭店“基本法”的是
A. 公司章程 B. 员工手册
C. 饭店文化 D. 饭店服务管理办法

7. 在饭店内部采用讲座、模拟培训、案例研究培训等方式培训管理者和员工, 该培训方式属于
A. 见习培训 B. 设立助理职位培训
C. 脱产培训 D. 离职培训
8. 尤其适用于资源有限、实力不强、规模较小的饭店的目标市场覆盖策略是
A. 无差异营销策略 B. 集中性营销策略
C. 差异化营销策略 D. 组合化营销策略
9. 某饭店专辟面向工薪阶层的大众餐厅, 在淡季促销; 同时又适时推销高档的菜肴, 有效地带动需求的增长。该饭店采用的定价方法是
A. 声望定价法 B. 率先定价法
C. 心理定价法 D. 竞争导向定价法
10. 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
11. 饭店员工要有端正的坐姿。入座时, 坐满椅子的
A. 1/3 B. 2/3
C. 1/2 D. 3/4
12. 某客人在餐厅吃完饭, 没结账就离桌而去。这时, 服务员叫住客人, 轻轻地说: “先生, 实在抱歉, 今天比较忙, 没有及时把账单送给您, 这儿是账单, 麻烦您结一下账, 好吗?” 该服务员的语言体现了
A. 简明准确 B. 文雅得体
C. 委婉灵活 D. 幽默风趣
13. 服务员向客人鞠躬时, 应面带微笑, 身体上部向前倾
A. 10°—15° B. 15°—30°
C. 45°—60° D. 90°
14. PDCA方法的第三阶段是指
A. 计划 B. 实施
C. 检查 D. 处理
15. 顾客针对接待员分错房间进行投诉, 这属于
A. 对设备的投诉 B. 对服务态度的投诉
C. 对异常事件的投诉 D. 对服务质量的投诉
16. 对价格敏感的客人适用的客房报价方法是
A. 高低趋向报价法 B. 低高趋向报价法
C. 交叉排列报价法 D. 选择性报价法

17. 通常, 所需布件数量以“套”来表示。以客房布件为例, 按饭店制定的布置规格将所有客房都布置齐全, 则所需布件的量为

- A. 1套
- B. 2套
- C. 3套
- D. 4套

18. 适合大型西餐宴会的服务形式为

- A. 英式服务
- B. 美式服务
- C. 俄式服务
- D. 日式服务

19. 西餐的最后一道菜是

- A. 开胃菜
- B. 汤
- C. 甜点
- D. 饮料

20. 喜来登饭店的创始人是

- A. 康拉德·希尔顿
- B. 凯蒙斯·威尔逊
- C. 凯撒·里兹
- D. 欧内斯特·亨德森

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. 饭店计划职能分为

- A. 战略决策
- B. 组织决策
- C. 管理决策
- D. 业务决策
- E. 人事决策

22. 饭店开发组合产品涉及多方面的因素, 主要包括

- A. 销售目的
- B. 销售对象
- C. 组合产品的内容
- D. 组合产品的价格
- E. 推出的时间

23. 饭店服务质量由硬件质量和软件质量组成。其中, 软件质量包括

- A. 服务态度
- B. 服务技能
- C. 服务效率
- D. 礼貌礼仪
- E. 安全卫生

24. 西餐散客服务中, 上菜的服务礼节包括

- A. 先男后女
- B. 先幼后长
- C. 先女后男
- D. 先长后幼
- E. 先宾后主

25. 对经营者来说, 租赁经营的优点有

- A. 拥有独立的经营权
- B. 可以用少量的投资扩大联号网络
- C. 亏损风险可以降低到最低
- D. 没有折旧费和物业管理费
- E. 如果能够支付经营费用, 可增加财务收入

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. 商业饭店的创始人是_____。

27. 管理幅度的大小, 直接影响管理的效率和管理者的_____。

28. 饭店组织效能是饭店组织达到特定目标的_____。

29. 饭店产品的服务性特征主要表现在无形性、生产与消费的同性和_____。

30. 饭店广告通常由四部分组成, 即广告标题、正文、插图和_____。

31. 客人对于软件质量的感知始于服务的_____。

32. 住店客人在饭店内停留时间最长的生活场所是_____。

33. 处理客人失物的归口部门是_____。

34. 特许经营即饭店集团向企业让渡_____。

35. 里兹—卡尔顿酒店集团公司的基础是_____。

四、名词解释题: 本大题共 4 小题, 每小题 3 分, 共 12 分。

36. 旅游饭店

37. 内部招聘

38. 饭店新产品

39. 饭店联盟

五、简答题: 本大题共 6 小题, 每小题 5 分, 共 30 分。

40. 简述世界饭店业现代新型饭店时期的特点。

41. 简述饭店个性化服务的实现途径。

42. 简述饭店从业人员的业务素质的具体体现。

43. 简述制定饭店服务质量标准的依据。

44. 简述餐饮部基本工作职能。

45. 简述管理合同方式的新趋势。

六、论述题: 本大题共 2 小题, 每小题 9 分, 共 18 分。

46. 如何对饭店非正式组织进行有效的管理?

47. 论述假日集团成功的原因。