

2020年8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. 美国饭店业的标准化之父是
A. 凯蒙斯·威尔逊 B. 凯撒·里兹
C. 斯塔特勒 D. 希尔顿
2. 中型饭店的客房数为
A. 200-500间 B. 300-600间
C. 400-600间 D. 300-500间
3. 根据我国《旅游饭店星级的划分与评定》, 五星级旅游饭店的设施设备及服务项目要达到
A. 220分 B. 330分
C. 420分 D. 520分
4. 饭店中, 高层管理人员的管理幅度一般为
A. 3-6人 B. 2-5人
C. 8-10人 D. 10-15人
5. 饭店职工民主管理的基本形式是
A. 总经理负责制 B. 职工代表大会
C. 股东大会 D. 民主集中制
6. 饭店培训的内容包括技术技能培训、人际关系技能培训和
A. 见习培训 B. 思想道德培训
C. 法律技能培训 D. 观念技能培训

7. 餐厅里来了一对年轻的情侣, 领座员将他们领到僻静的餐位上, 服务员在服务时也尽量少干扰他们。这属于饭店个性化服务中的
A. 灵活服务 B. 癖好服务
C. 意外服务 D. 心理服务
8. 饭店产品构成中, 最为直观的部分是
A. 核心产品 B. 外形产品
C. 延伸产品 D. 形象产品
9. 当产品销售的增长速度明显放慢, 意味着该产品进入了
A. 导入期 B. 成长期
C. 成熟期 D. 衰退期
10. 某市A旅游饭店标准客房的价格为488元, 某新开B旅游饭店参照A旅游饭店的价格, 将其标准客房的价格定为468元, 此时, B旅游饭店采取的定价方法是
A. 成本导向定价法 B. 竞争导向定价法
C. 营销导向定价法 D. 声望定价法
11. 饭店从业人员树立服务观念的出发点是
A. 尊重自我 B. 尊重客人
C. 宾客至上 D. 服务第一
12. 饭店员工在仪态方面应有良好的站姿、端正的坐姿、稳健优美的走姿和
A. 甜蜜的语言 B. 端庄的行为
C. 整洁的仪容 D. 微笑的表情
13. 在对客服务中, 突发事件时而有之, 往往需要就地及时解决, 这就需要员工具备较强的
A. 交际能力 B. 应变能力
C. 观察能力 D. 记忆能力
14. 提高饭店服务质量的关键环节是
A. 正确制定标准 B. 制定管理制度
C. 实施全面质量管理 D. 做好过程管理
15. 饭店管理者对于客人需求与服务质量预期的错误理解会造成服务质量的
A. 认识差距 B. 标准差距
C. 供给差距 D. 感知差距
16. 某住店客人要求续房, 但饭店房态状况较紧张, 无法满足客人要求, 服务员应建议客人
A. 退房 B. 换房
C. 等候 D. 办续房手续
17. 在规模较小的饭店里, 客房部组织机构层次少, 通常只保留三条主线, 即楼层客房服务组、公共区域服务组和
A. 经理办公室 B. 布草房
C. 客房服务中心 D. 洗衣房

第二部分 非选择题

18. 中餐上菜进餐的一般程序为
- A. 冷菜—热菜—饭—甜食—水果—茶
 - B. 茶—冷菜—热菜—甜食—饭—水果
 - C. 茶—甜食—冷菜—热菜—饭—水果
 - D. 热菜—冷菜—甜食—饭—茶—水果
19. 抓好饮食推销、营销工作,制定宴会促销计划,这是下列哪个岗位的职责
- A. 餐饮部经理
 - B. 餐厅经理
 - C. 宴会厅经理
 - D. 餐厅领班
20. 最早的跨国饭店集团是
- A. 希尔顿饭店集团
 - B. 假日饭店集团
 - C. 喜来登饭店集团
 - D. 里兹发展公司

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. 饭店的功能有
- A. 住宿
 - B. 餐饮
 - C. 娱乐健身
 - D. 商务会议
 - E. 购物
22. 一个细分市场能否成为目标市场,首先应判断它的特征是否具有
- A. 可衡量性
 - B. 可达到性
 - C. 实际价值性
 - D. 经济可行性
 - E. 行动可能性
23. 决定客人感觉中的服务质量的属性有
- A. 可感知性
 - B. 可靠性
 - C. 反应性
 - D. 情感性
 - E. 可控性
24. 饭店一般实行四级查房制度。他们分别是
- A. 服务员自查
 - B. 领班查房
 - C. 主管抽查
 - D. 经理查房
 - E. 联合抽查
25. 里兹—卡尔顿全面质量管理遵循的方针有
- A. 对质量承担责任
 - B. 关注顾客的满意
 - C. 评估组织的文化
 - D. 授权给员工和小组
 - E. 衡量质量管理成就

三、填空题:本大题共10小题,每小题1分,共10分。

26. 中国历史上最古老的官办住宿设施是_____。
27. 基层管理人员主要从事业务决策,适当参与_____。
28. 在管理机构设置上,应“按需设机构,_____”。
29. 从饭店生产者角度而言,生产饭店产品主要是为了满足物质利益需要和_____。
30. “4P”营销策略是指产品、价格、分销和_____。
31. 服务质量的最终评判者是_____。
32. 为有效控制客房物品的消耗量,客房部应实行每日统计制度和_____。
33. 能全面反映饭店当日营业情况的业务报表叫_____。
34. 点菜时,服务员应站在客人_____。
35. 直接经营的首要方式是_____。

四、名词解释题:本大题共4小题,每小题3分,共12分。

36. 饭店管理
37. 饭店产品
38. 楼层管家模式
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. 简述分销渠道的组建与设计。
42. 简述饭店从业者应该树立的市场观念。
43. 饭店应如何处理宾客投诉?
44. 简述前厅部基本工作职能。
45. 简述饭店集团租赁经营的缺点。

六、论述题:本大题共2小题,每小题9分,共18分。

46. 如何有效激励员工以提高员工的工作积极性?
47. 论述饭店集团化经营的优势。