

酒店服务质量管理

[1] 题型.单选题

[1] 题干.酒店服务质量的核心是（）

[1] 正确答案.A

[1] 难易度.易

[1] 选项数.4

[1] A.服务用语

[1] B.服务员的微笑

[1] C.客房的装饰

[1] D.客房的卫生

[3] 题型.判断题

[3] 题干.酒店服务用语关系到酒店的服务质量，从而直接影响到酒店的生存

[3] 正确答案.A

[3] 难易度.易

[3] 选项数.2

[3] A.正确

[3] B.错误

[4] 题型.判断题

[4] 题干.服务技巧是提供优质服务的基础

[4] 正确答案.B

[4] 难易度.易

[4] 选项数.2

[4] A.正确

[4] B.错误

[7] 题型.判断题

[7] 题干.酒店服务质量的提升离不开酒店的优质服务

[7] 正确答案.A

[7] 难易度.易

[7] 选项数.2

[7] A.正确

[7] B.错误

[10] 题型.单选题

[10] 题干.酒店的全面质量管理中全方位管理不包括()

[10] 正确答案.A

[10] 难易度.中

[10] 选项数.4

[10] A.全员参与

[10] B.服务前组织准备

[10] C.服务过程管理

[10] D.服务后的善后与反馈

[11] 题型.名词解释

[11] 题干.酒店服务

[11] 正确答案.A

[11] 难易度.中

[11] 选项数.1

[11] A.酒店服务是指以酒店设施、酒店环境和其它条件为依托，通

过有组织地向顾客提供有形产品与无形利益满足顾客需求并引致顾客满意的商业活动

[13] 题型.单选题

[13] 题干.酒店服务的目的 ()

[13] 正确答案.C

[13] 难易度.中

[13] 选项数.4

[13] A.尽量满足多数宾客的需求

[13] B.尽量满足少数宾客的需求

[13] C.最大限度地满足绝大多数宾客的需求

[13] D.无法判断

[14] 题型.单选题

[14] 题干.酒店服务规程制定的依据是不包括 ()

[14] 正确答案.D

[14] 难易度.中

[14] 选项数.4

[14] A.客源市场需求

[14] B.本饭店实际情况

[14] C.行业标准

[14] D.员工劳动熟练程度

[16] 题型.判断题

[16] 题干.前厅部是酒店的代表, 反映酒店的整体服务质量

[16] 正确答案.A

[16] 难易度.易

[16] 选项数.2

[16] A.正确

[16] B.错误

[17] 题型.单选题

[17] 题干.豪华的酒楼属于酒店服务质量特性中的 ()

[17] 正确答案.A

[17] 难易度.中

[17] 选项数.4

[17] A.有形性

[17] B.响应性

[17] C.保证性

[17] D.移情性

[18] 题型.单选题

[18] 题干.酒店服务质量的基础是 ()

[18] 正确答案.C

[18] 难易度.易

[18] 选项数.4

[18] A.菜点酒水质量

[18] B.服务用品质量

[18] C.酒店设施设备质量

[18] D.服务环境质量

[19] 题型.单选题

[19] 题干.酒店服务质量的基本控制方法有 ()

[19] 正确答案.D

[19] 难易度.易

[19] 选项数.4

[19] A.前馈控制

[19] B.现场控制

- [19] C.反馈控制
- [19] D.以上均是

-
- [20] 题型.判断题
 - [20] 题干.前馈控制具有防御性
 - [20] 正确答案.A
 - [20] 难易度.中
 - [20] 选项数.2
 - [20] A.正确
 - [20] B.错误

-
- [22] 题型.单选题
 - [22] 题干.酒店服务质量评价的主体包含哪几个方面（）
 - [22] 正确答案.C
 - [22] 难易度.中
 - [22] 选项数.4
 - [22] A.酒店宾客、酒店自身
 - [22] B.酒店宾客
 - [22] C.酒店宾客、酒店自身、第三方组织或机构
 - [22] D.酒店自身

-
- [23] 题型.判断题
 - [23] 题干.酒店服务质量的内容是酒店服务质量评价的核心内容,包括硬件组成部分和软件组成部分
 - [23] 正确答案.A
 - [23] 难易度.易
 - [23] 选项数.2
 - [23] A.正确
 - [23] B.错误

[24] 题型.判断题

[24] 题干.顾客对酒店服务产品的评价发生在消费前

[24] 正确答案.B

[24] 难易度.易

[24] 选项数.2

[24] A.正确

[24] B.错误

[25] 题型.单选题

[25] 题干.服务员在为顾客服务酒水时，首先要（）服务

[25] 正确答案.B

[25] 难易度.易

[25] 选项数.4

[25] A.推荐

[25] B.开瓶

[25] C.展示

[25] D.示酒

[26] 题型.单选题

[26] 题干.由于（），顾客很难客观评价服务

[26] 正确答案.A

[26] 难易度.易

[26] 选项数.4

[26] A.无形性?

[26] B.异质性?

[26] C.易逝性?

[26] D.不可分割性

- [27] 题型.单选题
- [27] 题干.因果分析图是用来 ()
- [27] 正确答案.B
- [27] 难易度.中
- [27] 选项数.4
- [27] A.寻找影响质量的主要问题的
- [27] B.寻找影响质量的主要原因的
- [27] C.寻找影响质量的次要原因的
- [27] D.寻找解决质量问题的对策的
-

- [28] 题型.单选题
- [28] 题干.关于因果分析图的说法, 正确的是()
- [28] 正确答案.B
- [28] 难易度.中
- [28] 选项数.4
- [28] A.一张因果分析图可以分析多个质量问题
- [28] B.通常采用 QC 小组活动的方式进行
- [28] C.具有直观、主次分明的特点
- [28] D.可以了解质量数据的分别特征
-

- [29] 题型.判断题
- [29] 题干.饭店在对服务质量进行分析和控制时, 常采用排列图、因果分析图和对策表进行服务质量分析, 而 PDCA 循环法, 是服务质量管理活动的基本方法
- [29] 正确答案.A
- [29] 难易度.易
- [29] 选项数.2
- [29] A.正确
- [29] B.错误
-

[30] 题型.单选题

[30] 题干.关于饭店服务质量的改进的步骤下列说法有误的是
()

[30] 正确答案.D

[30] 难易度.中

[30] 选项数.4

[30] A.识别需收集的有关信息

[30] B.进行数据分析优先考虑对服务质量产生最不利影响的活动

[30] C.把分析结果反馈给运作管理者并及时提出服务改进建议

[30] D.定期地向中、高层管理者报告对长、短期质量改进建议进行管理评审

[31] 题型.判断题

[31] 题干.服务质量的高低取决于细节工作的程度

[31] 正确答案.A

[31] 难易度.易

[31] 选项数.2

[31] A.正确

[31] B.错误

[32] 题型.单选题

[32] 题干.服务金三角模型理论认为 ()

[32] 正确答案.B

[32] 难易度.中

[32] 选项数.4

[32] A.服务质量的提升需要全员参与

[32] B.服务质量的提升需要服务策略、服务组织和服务人员围绕顾客进行

[32] C.服务质量取决于用户所感知的服务水平与用户所期望的服务

水平之间的差别程度

[32] D.服务质量和对员工的激励因素和保健因素有关

[33] 题型.单选题

[33] 题干.“服务金三角”图的核心是()

[33] 正确答案.B

[33] 难易度.易

[33] 选项数.4

[33] A.产品

[33] B.客户

[33] C.管理者

[33] D.服务

[34] 题型.单选题

[34] 题干.在服务质量差距模型中, 服务质量差距指的是 () 之间的差距

[34] 正确答案.C

[34] 难易度.中

[34] 选项数.4

[34] A.服务机构所了解的顾客期望与实际的顾客期望

[34] B.服务机构对顾客的承诺与服务实绩

[34] C.顾客对服务的期望与顾客对服务的感知

[34] D.服务机构制定的服务标准与所了解的顾客期望

[35] 题型.单选题

[35] 题干.在服务质量差距模型图中, 顾客的服务期望与服务感知的差距被定义 ()

[35] 正确答案.A

[35] 难易度.易

[35] 选项数.4

- [35] A.差距 5
 - [35] B.差距 2
 - [35] C.差距 1
 - [35] D.差距 3
-

[36] 题型.单选题

[36] 题干.根据服务质量差距模型, 决定服务质量的要素之间有五种差异, 不包括()

[36] 正确答案.B

[36] 难易度.中

[36] 选项数.4

[36] A.质量感知差距

[36] B.个人偏好差异

[36] C.市场沟通差距

[36] D.服务传递差距

[38] 题型.单选题

[38] 题干.服务承诺是对 () 的承诺

[38] 正确答案.A

[38] 难易度.易

[38] 选项数.4

[38] A.服务标准

[38] B.服务质量

[38] C.服务效果

[38] D.服务过程

[39] 题型.单选题

[39] 题干.服务承诺又叫 ()

[39] 正确答案.C

- [39] 难易度.中
 - [39] 选项数.4
 - [39] A.服务标准
 - [39] B.安全保护
 - [39] C.服务保证
 - [39] D.服务合同
-

- [40] 题型.判断题
 - [40] 题干.全面质量管理就是质量管理
 - [40] 正确答案.B
 - [40] 难易度.易
 - [40] 选项数.2
 - [40] A.正确
 - [40] B.错误
-

- [41] 题型.判断题
 - [41] 题干.全面质量管理强调以人为本的质量管理
 - [41] 正确答案.A
 - [41] 难易度.易
 - [41] 选项数.2
 - [41] A.正确
 - [41] B.错误
-

- [42] 题型.判断题
- [42] 题干.质量认证的对象是产品和质量体系，前者称产品认证，后者称体系认证，酒店属于体系认证
- [42] 正确答案.A
- [42] 难易度.中
- [42] 选项数.2

[42] A.正确

[42] B.错误

[43] 题型.单选题

[43] 题干.ISO 指的是 ()

[43] 正确答案.A

[43] 难易度.易

[43] 选项数.4

[43] A.国际标准化组织

[43] B.国际电工委员会

[43] C.欧洲电工标准委员会

[43] D.合格评定委员会

[45] 题型.单选题

[45] 题干.顾客关系管理的简写是()

[45] 正确答案.B

[45] 难易度.易

[45] 选项数.4

[45] A.PRM

[45] B.CRM

[45] C.ERP

[45] D.CIC

[46] 题型.判断题

[46] 题干.顾客满意度高不代表顾客忠诚度高

[46] 正确答案.A

[46] 难易度.易

[46] 选项数.2

[46] A.正确

[46] B.错误

[48] 题型.判断题

[48] 题干.没有顾客投诉就表示顾客满意

[48] 正确答案.B

[48] 难易度.易

[48] 选项数.2

[48] A.正确

[48] B.错误

[50] 题型.判断题

[50] 题干.投诉处理要及时、尽快，避免事态扩大化

[50] 正确答案.A

[50] 难易度.易

[50] 选项数.2

[50] A.正确

[50] B.错误
