**（答案显示方式与原网页答案的显示方式一致）**

**单选题**

（1）服务过程矩阵中，顾客在资本密集的环境中得到无差别的服务，这是（ A ）。

A服务工厂 B服务作坊 C大众化服务 D专业性服务

（2）服务过程矩阵中，允许有较多的服务定制，在劳动力密集环境下经营，这是（ D ）。

A服务工厂 B服务作坊 C大众化服务 D专业性服务

（3）以下关于服务的说法，哪一项是不正确的（ A ）。

A 服务的销售受有形商品的限制 B服务不造成所有权的转移

C 服务产品是无形的行为 D 顾客很难对服务进行评估

（4）给顾客提出正确建议是属于酒店质量的哪一方面? （ B ）。

A可靠性 B移情性 C 保证性 D 响应性

**名词解释**

（1）服务的无形性：服务是抽象的，无法触摸。

（2）不可分割性：人可能成为服务产品的一部分。

（3）不可储存性：服务是无法储存的。

（4）不一致性：在提供服务过程中，服务有很大的变异性。

**简答题：（与原网站一致）**

**案例分析题：广东省佛山市服务业发展目标**

第一，大力发展生产服务业，打造高效的生产服务支撑体系。依托佛山雄厚的制造业基础，大力发展以生产性服务业为重点的现代服务业，着重选择经济总量较大、产业关联度较高和对社会经济带动性强的服务业领域；着力建设一批现代服务业集聚区；以金融服务业、现代物流业、商贸会展业为突破口，优化和提升创意与设计产业及现代信息服务业的发展质量，为佛山工业转型升级提供强力支撑，将佛山建成立足珠三角、服务全国、面向世界的具有较强影响力和辐射力的现代服务业中心。

第二，构建现代物流网络体系，大力发展现代物流业。以“广佛同城化”与“广佛肇经济圈”建设为契机，推动佛山物流业与制造业联动发展，将物流业作为佛山经济发展的大板块进行提升，构建现代物流服务网络体系，建成立足广东、面向全国、辐射东南亚的区域物流中心和现代物流基地。“以制造业推动物流业的发展，以物流业支持制造业的提升”，把佛山的产业链、制造链和采购销售链融合成供应链体系。将佛山建设成为珠江三角洲西翼重要的区域物流中心、广东省重要的物流基地，增强佛山作为制造业中心的城市辐射力与影响力，将现代物流业培育成为佛山新的经济增长点。

第三，构建专业分销渠道，推进商贸会展业发展。依托区位、产业等优势，培育一批知名会展品牌，将佛山打造成为既有自身特色又与国际会展业融合接轨的中国著名、国际知名会展城市，重要的新产品和新技术的信息发布与交流中心。

第四，抢占数字文化高地，加快创意与设计产业成长。大力发展与先进制造业和文化产业融合的高端工业设计创意产业、与服务外包和动漫产业等融合的各类研发创意产业，以及积极传承和创新传统文化为导向的文化创意产业，努力将佛山打造成为华南地区创意经济集聚高地和中国工业设计名城。到2015年，预计佛山市从事创意产业的企业超过10000家，创意产业营业收入超过1000亿元，建立10个以上主导产业突出、特色优势明显的创意产业园区，形成3～5个在全国乃至国际有影响力的创意产业园区，培育出一批在全国乃至国际有影响的创意大师，打造一批具有佛山特色、在全国乃至国际有影响的创意品牌。

第五，以高水平软件园区为重点，加快现代信息服务业发展。以现代信息服务业发达城市和地区为标杆，围绕构建“数字佛山”的总体目标，建立面向优势产业的特色信息服务基地，创建全国网络创新创业孵化中心、“两化融合”示范城市、全国重要的空间地理信息服务和卫星导航产业基地，初步构建起生活、交通、产业适用的信息服务平台，打造现代信息服务业产业链，把佛山打造成为华南领先、全国知名的现代信息服务基地。

第六，以提升佛山城市品位为中心，推动商贸流通业升级。结合城市中心功能定位，建设多个集购物、娱乐、餐饮、酒店、文化等功能于一体的大型综合商业载体，加快特色商业街和商业集聚区的建设，建立结构优化、布局合理、功能互补、特色鲜明的城市商品流通新体系，把佛山打造成区域性商贸流通中心。

第七，整合文化资源，大力发展文化旅游业。建设集观光、商务、会展、美食、购物、娱乐、健身、宗教旅游于一体的旅游目的地城市、时尚休闲胜地，把文化旅游业培育成为重要产业乃至支柱产业。到2015年，使佛山国内旅游和国际旅游收入年增长率达到14％以上，成为与国际会展业接轨的中国著名、国际知名的文化旅游城市。

资源来源：《佛山市现代信息服务业发展规划（2010—2015年）》。

（1）佛山大力发展服务业拥有怎样的区域优势？

（2）佛山发展服务业对珠三角经济具体有怎样的促进作用？

（3）佛山大力发展服务业会遇到怎样的机遇和挑战？