



- 自考名师全程视频授课，图像、声音、文字同步传输，享受身临其境的教学效果；
- 权威专家在线答疑，提交到答疑板的问题在 24 小时内即可得到满意答复；
- 课件自报名之日起可反复观看不限时间、地点、次数，直到当期考试结束后一周关闭；
- 付费学员赠送 1G 超大容量电子信箱；及时、全面、权威的自考资讯全天 24 小时滚动更新；
- 一次性付费满 300 元，即可享受九折优惠；累计实际交费金额 500 元或支付 80 元会员费，可成为银卡会员，购课享受八折优惠；累计实际交费金额 1000 元或支付 200 元会员费，可成为金卡会员，购课享受七折优惠（以上须在同一学员代码下）；

**英语/高等数学预备班：**英语从英文字母发音、国际音标、基本语法、常用词汇、阅读、写作等角度开展教学；数学针对有仅高中入学水平的数学基础的同学开设。通过知识点精讲、经典例题详解、在线模拟测验，有针对性而快速的提高考生数学水平。[立即报名！](#)

**基础学习班：**依据全新考试教材和大纲，由辅导老师对教材及考试中所涉及的知识进行全面、系统讲解，使考生从整体上把握该学科的体系，准确把握考试的重点、难点、考点所在，为顺利通过考试做好知识上、技巧上的准备。[立即报名！](#)

**冲刺串讲班：**结合历年试题特点及命题趋势，规划考试重点内容，讲解答题思路，传授胜战技巧，为考生指出题眼，提供押题参考。配合高质量全真模拟试题，让学员体验实战，准确地把握考试方向、将已掌握的应试知识融会贯通，并做到举一反三。[立即报名！](#)

**习题班：**自考 365 网校与北大燕园合作推出，共计 390 门课程，均涵盖该课程全部考点、难点，在线测试系统按照考试难度要求自动组卷、全程在线测试、提交后自动判定成绩。我们相信经过反复练习定能使您迅速提升应试能力，使您考试梦想成真！[立即报名！](#)

**论文答辩与毕业申请指导班：**来自主考院校的指导老师全程视频授课，系统阐述申报自考论文的时间、论文的选题、论文的格式及内容、与导师的沟通技巧等，并提供论文范例供学员参考。[立即报名！](#)

**自考实验班：**针对高难科目开设，签协议，不及格退还学费。全国限量招生，报名咨询 010-82335555 [立即报名！](#)

## 浙江省 2007 年 7 月高等教育自学考试 饭店前厅与客房管理试题 课程代码：00202

### 一、单项选择题（本大题共 10 小题，每小题 2 分，共 20 分）

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 客房是一种“极易腐烂”的商品，主要是因为其具有（      ）
  - A. 无形性特征
  - B. 价值不可储存性特征
  - C. 一次性消费特征
  - D. 不可转移性特征
  
2. 国际惯例的“取消预订时限”一般为宾客保留房间至（      ）
  - A. 抵店日当天中午 12 点
  - B. 抵店日当天下午 6 点
  - C. 抵店日当天午夜 12 点
  - D. 抵店日次日中午 12 点
  
3. 在客房现状显示中，“out-of-Order”指的是（      ）
  - A. 空房
  - B. 住房
  - C. 走房
  - D. 待修房
  
4. 门卫在为客人提供“护顶”服务时，应例外的是（      ）
  - A. 天主教客人
  - B. 佛教客人
  - C. 道教客人
  - D. 基督教客人

- 5.限制房价的目的是为了（ ）
- A.提高实际平均房价  
B.降低实际平均房价  
C.提高团队接待能力  
D.降低团队接待能力
- 6.拥有 200—300 间客房的饭店称为（ ）
- A.小型饭店  
B.中型饭店  
C.大型饭店  
D.超大型饭店
- 7.房间清扫进行吸尘时，正确的是（ ）
- A.由里往外吸，先吸房间，再吸卫生间  
B.由里往外吸，先吸卫生间，再吸房间  
C.由外往里吸，先吸房间，再吸卫生间  
D.由外往里吸，先吸卫生间，再吸房间
- 8.在客房的逐级检查中，最为关键的是（ ）
- A.服务员自查  
B.领班检查  
C.管理人员抽查  
D.总经理抽查
- 9.“酒店保姆”又被称之为（ ）
- A.托婴服务  
B.私人管家服务  
C.叫醒服务  
D.金钥匙服务
- 10.客房卫生间一般不应小于（ ）
- A.3 平方米  
B.4 平方米  
C.5 平方米  
D.7 平方米

## 二、多项选择题（本大题共 10 小题，每小题 2 分，共 20 分）

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选、少选或未选均无分。

- 11.总台应设在饭店大堂醒目的位置，一般情况下构成总台主体的有（ ）
- A.接待  
B.预订  
C.收银  
D.问讯  
E.总机
- 12.除了直接渠道订房外，属于间接渠道订房的有（ ）
- A.旅行社订房  
B.合作饭店订房  
C.航空公司订房  
D.签约单位订房  
E.会议组织订房
- 13.饭店在调高房价时，要考虑的主要原因有（ ）

- A.客房供不应求  
B.市场物价上涨  
C.服务质量有所提高  
D.饭店档次提高  
E.市场份额减少

14.客房设备用品主要包括（ ）

- A.电器和机械设备  
B.家具设备  
C.清洁设备  
D.房内容用品  
E.建筑修饰品

15.属于饭店客用公共区域的有（ ）

- A.走廊  
B.花园  
C.员工食堂  
D.更衣室  
E.停车场

16.客房安全设施包括（ ）

- A.安全报警系统  
B.电视监控系统  
C.消防监控系统  
D.通讯联络系统  
E.钥匙系统

17.通常卫生间的“四巾”指的是（ ）

- A.面巾  
B.地巾  
C.浴巾  
D.方巾  
E.餐巾

18.饭店布件配备定额时需要考虑的因素有（ ）

- A.饭店档次规格  
B.饭店洗涤条件  
C.饭店地理位置  
D.饭店服务水平  
E.饭店布件质地

19.客房部人员定员应考虑的因素包括（ ）

- A.服务模式  
B.管理层次  
C.工作量预测  
D.器具的配备  
E.员工的素质水平

20.在职培训的类型有（ ）

- A.岗前培训  
B.交替培训  
C.跟踪培训  
D.脱产培训  
E.更换培训

### 三、填空题（本大题共 5 小题，每空 1 分，共 10 分）

请在每小题的空格中填上正确答案。错填、不填均无分。

- 21.前厅服务人员的基本技能包括\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和知识面等。
- 22.确认预订的方式有两种，一种是\_\_\_\_\_，另一种是\_\_\_\_\_。
- 23.客史档案通常可分为两类，即\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
- 24.洗衣服可分为水洗、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_三种。
- 25.客房部员工的培训方法有操作示范、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和辅助措施等。

#### 四、名词解释（本大题共 4 小题，每小题 3 分，共 12 分）

- 26.欧陆式计价
- 27.理想平均房价
- 28.Double Room
- 29.员工激励

#### 五、简答题（本大题共 3 小题，每小题 6 分，共 18 分）

- 30.前厅入住登记的基本程序包括哪些步骤？
- 31.客史档案的管理主要有哪几方面的内容？
- 32.如何进行客房日用品的使用控制？

#### 六、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分）

- 33.影响客房定价的主要因素有哪些？
- 34.论述西式铺床的程序。