

中国十大品牌教育集团 中国十佳网络教育机构



- 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；数学针对有仅有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 2008 年 4 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. 一般情况下，高星级酒店提供“金钥匙”服务的机构是()
 - A. 接待处
 - B. 问讯处
 - C. 礼宾部
 - D. 大堂副理处
2. 在客房预订中，最为有效的应是()
 - A. 临时性预订
 - B. 确认类预订
 - C. 保证类预订
 - D. 等待类预订
3. 在客房现状显示中，“Available for Sale”指的是()
 - A. 空房
 - B. 住房
 - C. 走房
 - D. 待修房
4. “Bell boy”是指()

- A. 门卫
C.总机员
5. 保证一定目标利润的客房定价法称之为()
A. 保本定价法
C.理解价值定价法
6. 饭店的基本设施和主体部分是()
A. 客房
C.商场
7. 在西式做床时, 正确的做法是()
A. 第一张床单毛边向上, 第二张床单毛边向下
B.第一张床单毛边向上, 第二张床单毛边向上
C.第一张床单毛边向下, 第二张床单毛边向上
D.第一张床单毛边向下, 第二张床单毛边向下
8. 在中国酒店业发展中, 率先向住客提供“私人管家”服务是在()
A. 1982 年
C.1992 年
9. 三星级酒店客房一般要配备布件()
A. 1~2 套
C.3~4 套
10. 饭店高级管理人员应采用()
A. 比例定员法
C.额定定员法
- B.行李员
D.预订员
- B.赫伯特公式法
D.随行就市定价法
- B.餐饮
D.娱乐
- B.1989 年
D.1998 年
- B.2~3 套
D.4~5 套
- B.岗位定员法
D.职责范围定员法

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.前厅大堂副理的主要岗位职责有()
A. 前厅运转的指挥者, 负责前厅的经营管理
B.接受宾客投诉, 进行沟通解决
C.代表饭店接待 VIP 等宾客
D.有计划拜访常客和重要客人
E. 处理各种突发事件
12. 前厅在进行超额预订比例时须考虑的因素包括()
A. 订房资料显示的客情
C.预订情况
- B.团队订房和散客订房的比例
D.本地区其它饭店的情况

E. 饭店的市场信誉度

13.饭店在调低房价时,要考虑的主要原因有()

- A. 客房供大于求
- 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.小型饭店可能不设()

- A. 楼层服务台
- B. 客房服务中心
- C. 洗衣房
- D. 布件房
- E. 外窗清洁组

15.在客房清洁的检查制度中,管理人员抽查主要是指()

- A. 老服务员抽查
- B. 领班抽查
- C. 主管抽查
- D. 经理抽查
- E. 专家抽查

16.客房安全包括()

- A. 客人的安全
- B. 员工的安全
- C. 饭店的安全
- D. 人身和财产安全
- E. 心理安全

17.卫生间“三大件”一般是指()

- A. 浴缸
- B. 抽水马桶
- C. 小便池
- D. 洗脸盆
- E. 淋浴房

18.公共区域清洁卫生的特点有()

- A. 客流量大,对饭店声誉影响大
- B. 范围广大,项目繁杂
- C. 工作条件差
- D. 专业性、技术性强
- E. 工作比较繁重

19.各饭店对于贵宾范围规定不一,大致包括()

- A. 知名度很高的社会名流等
- B. 对饭店业务有极大帮助者
- C. 本饭店系统的高级职员
- D. 其它饭店的高级负责人
- E. 饭店董事会高级成员

20.岗前培训的主要内容包括()

- A. 职业教育的培训
- B. 服务程序的培训
- C. 技能技巧的培训
- D. 多面手的培训
- E. 岗位练兵的培训

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. 前厅服务人员的礼貌修养具体表现在_____、_____和服务态度等方面。
22. 门卫在为抵店客人进行护顶服务时, 应注意信仰_____和_____的客人除外。
23. 贵重物品保管服务中, 每个保险箱有两把钥匙, 一把由_____负责保管, 一把由_____负责保管。
24. 优质服务是_____和_____的有机结合。
25. 客房服务一般有两种模式, 即_____和_____。

四、名词解释(本大题共 4 小题, 每小题 3 分, 共 12 分)

26. 欧式计价
27. 客房销售效率
28. Standard Room
29. 员工的评估

五、简答题(本大题共 3 小题, 每小题 6 分, 共 18 分)

30. 总机服务的基本内容包括哪些?
31. 处理投诉的程序要求可以归纳为哪些步骤?
32. 如何进行布件的日常管理?

六、论述题(本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分)

33. 如何掌握客房商品的推销技巧?
34. 论述夜床服务的程序。