

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！](#)

真题串讲班 教育部考试中心已经启动了自考的国家题库建设，熟练掌握自考历年真题成为顺利通过考试的保障之一。自考 365 网校与权威自考辅导专家合作，推出真题串讲班网上辅导课程。通过对课程的整体情况分析 & 近 3 次考试的真题讲解，全面梳理考试中经常出现的知识点，并对重点难点问题配合典型例题扩展讲解。串讲班课程在考前一个月左右开通。[立即报名！](#)

习题班 自考 365 网校与北大燕园合作推出，每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！](#)

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

自考精品班 全力打造专属于学员个人的辅导计划，学员自入学当天便开始享受专属于自己的个性化辅导课程，专职教学辅导老师及班主任全程跟踪学员的学习情况，随时调整辅导方案，以保证学习计划的有效进行。帮助学员克服可能出现的学习上的怠倦、不良情绪的影响等情况。坚定考试必胜信念，并以最适合自己的方式，在短时间内掌握考试内容，全面提升学员的考试通过率。我们承诺，当期考试不通过，下期学费减半！[立即报名！](#)

天津市高等教育自学考试

饭店前厅与客房管理 试卷

总分	题号	一	二	三	四	五	六	七
核分人	题分	15	10	13	10	20	12	20
复查人	得分							

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题：在每小题的备选答案中选出一个正确答案，并将正确答案的代码填在题干上的括号内。（每小题 1 分，本大题共 15 分）

1. 目前国际上客房收入一般占饭店总营业收入的（ ）
- A. 百分之三十左右 B. 百分之五十左右
C. 百分之七十左右 D. 百分之九十左右

2. 高档豪华饭店的大厅面积不少于客房数乘以 () 平方米。
A. 0.2
B. 0.4
C. 0.6
D. 0.8
3. 根据惯例, 饭店应为保证类预订的客人保留客房至预订人住日的 ()
A. 12 时
B. 18 时
C. 24 时
D. 次日 12 时
4. 某客人向饭店预订 600 元的客房一间, 当客人按时抵店而饭店因“超额预订”无法向客人提供其预订的客房时, 正确的对策是 ()
A. 提供 400 元的客房, 收取 400 元房费
B. 提供 400 元的客房, 收取 600 元房费
C. 提供 800 元的客房, 收取 600 元房费
D. 提供 800 元的客房, 收取 800 元房费
5. 为了出售给新的住店客人, 正处于清扫整理状态的客房, 称为 ()
A. 住客房
B. 走客房
C. 待修房
D. 可售房
6. 行李员引领客人到总台办理入住登记手续时, 应站在 ()
A. 客人身后 1.5 米处
B. 客人身后 3 米处
C. 客人左侧
D. 客人右侧
7. 国际饭店流行的“千分之一定价法”, 其实质是按 () 定价。
A. 盈亏平衡
B. 理解价值
C. 区分需求
D. 建筑成本
8. 饭店的客史档案管理工作一般归由 () 承担。
A. 销售部
B. 前厅部
C. 人事部
D. 总经理办公室
9. 大床间是指在房间内摆放 () 的客房。
A. 一张单人床
B. 两张单人床
C. 一张双人床
D. 两张双人床
10. 客房服务员做完夜床后, 客房内只保留 () 亮着。
A. 床头灯
B. 地灯
C. 卫生间灯
D. 落地灯
11. 客房服务员在楼道上迎面遇到客人时, 应 ()
A. 转身往回走
B. 站在原地不动
C. 让于楼道一侧, 让客人先过
D. 与客人擦肩而过
12. 出于安全考虑, 饭店常在 () 安装摄像镜头。
A. 客房里
B. 卫生间里
C. 楼层过道
D. 餐厅里
13. 下列选项中, 属于多次性消耗品的是 ()
A. 浴液
B. 牙具
C. 香皂
D. 布件
14. 布件贮存库房的温度以不超过 () 为佳。
A. 20℃
B. 25℃
C. 30℃
D. 35℃
15. 下列定员法中, 适合于主管以上管理人员定员的是 ()
A. 比例定员法
B. 岗位定员法
C. 定额定员法
D. 职责范围定员法

得分	评卷人	复查人

二、多项选择题：在每小题的备选答案中选出二个或二个以上正确答案，并将正确答案的代码填在题干上的括号内，正确答案未选全或选错，该小题无分。（每小题 2 分，本大题共 10 分）

16. 饭店决定是否受理一项订房要求，需要考虑（ ）
- A. 住店客人的身份因素 B. 预期抵店日期因素
C. 所需的客房类型因素 D. 所需的客房数量因素
E. 逗留天数因素
17. 影响实际平均房价变动的主要因素有（ ）
- A. 实际出租房价 B. 客房出租率
C. 销售房型结构 D. 空订百分比
E. 客房销售总额
18. 客房按照经济等级可划分为（ ）
- A. 单人间 B. 双人间
C. 经济间 D. 标准间
E. 豪华间
19. 客房服务员对住客房进行晚间寝前整理的服务工作，可称为（ ）
- A. 夜床服务 B. 做夜床
C. 晚间服务 D. 小整理服务
E. 西式做床
20. 客房日用品的选择应遵循（ ）
- A. 实用原则 B. 豪华原则
C. 美观原则 D. 适度原则
E. 价格合理原则

得分	评卷人	复查人

三、填空题：（每空 1 分，本大题共 13 分）

21. 饭店大厅内的噪声一般不得超过_____分贝。
22. 根据国际订房惯例，只要客人订房与抵店日期之间有充足的时间，饭店都应向客人寄发_____。
23. 客人办理_____的过程是客人同饭店之间建立正式、合法关系的基本环节。
24. 饭店免费为客人提供贵重物品保管服务，这项工作由_____负责。
25. 赫伯特房价公式是以_____作为定价的出发点。
26. 饭店客史档案可分为_____和_____。
27. 饭店出售的最重要的商品是_____。

28. 客房清洁质量标准含有两方面的内容，它们是_____标准和_____标准。
29. 确定布件损耗率须要考虑布件的_____和饭店的_____要求。
30. 客房备用布件应遵循_____原则使用。

得分	评卷人	复查人

四、判断改正题：判断下列各题是否正确，正确的划√，错误的划×，并加以改正。（每小题 2 分，本大题共 10 分）

31. 大堂副理负责大堂环境、大堂秩序的维护等工作。（ ）
32. 饭店前厅为住店客人提供贵重物品保管服务，须交一定的保管费用。（ ）
33. 在处理客人投诉的程序中，最关键的环节是表示同情和歉意。（ ）
34. 客房服务员在清扫客房时，应随手关闭房门，以防他人进入。（ ）
35. 客房服务员可以用去污粉去擦拭洁具。（ ）

得分	评卷人	复查人

五、简答题：（每小题 5 分，本大题共 20 分）

36. 简述前厅部的的主要内容。
37. 简述影响客房定价的内在因素。
38. 简述客房设备用品主要包括的内容。
39. 简述客房部编制定员时应注意的问题。

得分	评卷人	复查人

六、计算题：(本题 12 分)

40. 某饭店拥有客房 400 间，据测算，每间客房分摊的固定成本为 150 元，每间客房的单位变动成本为 40 元，饭店的年平均出租率为 70%。

请根据上述所给数据：

- (1) 写出盈亏平衡点房价公式；
- (2) 根据公式，计算结果；
- (3) 评析饭店制定何种房价才能盈利。

得分	评卷人	复查人

七、论述题：(每小题 10 分，本大题共 20 分)

41. 试述超订过度的含义及补救措施。
42. 试述客房设备用品管理的概念、意义及任务。