国开电大专科《酒店客房服务与管理》网上形考、期末机考试题及答案

国开电大专科《酒店客房服务与管理》网上形考、期末机考试题及答案说明：资料整理于2020年11月25日。

形考任务作业1试题及答案一、单项选择题1.酒店宾客最基本的需求是住宿和饮食，因此客房()是酒店产品与服务的最重要组成。

[答案]产品与服务2.客房是宾客休息的场所，是宾客在酒店停留时间最长的地方，因此，客房的()是酒店客房产品的核心。()。

[答案]舒适性3.一般而言，不同类型的客房所需要的清扫时间是不同的。标准间为()。

[答案]30分钟4.酒店()是酒店的一个重要组成部分，它从另一个侧面反映出一家酒店的档次和管理水平。

[答案]公共区域5.客房收入是酒店收入的主要来源，一般占酒店总收入的()左右，而且客房收入较其他部门收入要稳定。

[答案]50%6.公共区域清洁保养的最大特点是()。

[答案]人员流量大，清洁工作不太方便7.在酒店的运作方面，为获得最佳服务和最高的出租率，客房部与()之间的沟通交流、协作是非常重要的。

[答案]前厅部 8.因为()要求比较高，所以被称为白手套式检查。这种检查一般都是定期进行的。

[答案]经理查房9.客房服务中心的最大优点是()。

[答案]有效降低了劳动力成本10.客房服务项目的设立，其目的是满足宾客的各种需求。因此，服务项目的设立必须充分体现()理念。

[答案]人性化 11.客房服务的迎接工作是在宾客乘电梯上楼进房间时进行的。在客房服务的迎接工作流程中，第二项工作是()。

[答案]引领进房 12.开夜床的操作程序的第一项内容是()[答案]将棉被向外折成 45°角，以方便宾客就寝。

13.洗涤衣物操作程序的第一步是()。

[答案]检查 14.下列物品，不属于客租借物品的是()。

[答案]自行车 15.叫醒服务主要有散客自动叫醒、人工叫醒和团队叫醒服务。有的酒店是由酒店前厅总机负责，有的酒店是由楼层服务台负责。一般情况下由()负责提供。

[答案]酒店总机室二、多项选择题 1.客房是酒店的重要产品之一，其基本要求包括()。

[答案]清洁舒适方便安全 2.从客房产品的使用价值角度看，客房产品的基本要求应该包括()。

[答案]客房运转客房空间供应物品客房卫生客房设备 3.搞好客房部的工作既要了解客房作为商品的基本要求，还必须研究客房产品在新形势下的特点。其特点有()。

[答案]价值不能贮存所有权不发生转移以暗服务为主随机性与复杂性 4.客房部运行的业务特点有()。

[答案]以时间为单位出售客房使用权劳动强度大，劳动技术含量较低工作琐碎，随机性大私密性要求高和业务面广，协助性强安全生产任务繁多，责任重大 5.酒店的客房是宾客的临时之家，是宾客逗留时间最长的地方。客房服务员在服务中务必讲究礼仪，为宾客提供一个()的居住氛围。

[答案]舒适温馨幽静方便 6.客房日常清洁整理又称为做房，通常包括以下()方面的内容。

[答案]整理物品打扫除尘擦洗卫生间更换及补充用品检查设备 7.根据宾客在酒店的活动规律，相应地客房接待服务内容包括宾客抵达店前的()阶段。

[答案]准备工作迎客服务日常接待服务送客服务 8.客房清洁的卫生标准包括如下内容()。

[答案]感官标准环境标准 9.领班查房的作用有()。

[答案]拾遗补漏帮助指导督促考察控制调节 10.楼层服务台模式的优点表现为()。

[答案]亲切、热情、周到、人情味浓能有效的保障楼层安全为宾客提供面对面的、有针对性的服务有利于及时、准确地了解客房的房态及运营情况为前厅管理工作提供及时准确的信息 11.客房晚间整理能体现酒店客房服务水平，使宾客感到舒适温馨，有到家的感觉。开夜床服务包括()。

[答案]开夜床房间整理卫生间整理 12.洗衣房的主要职能是负责对酒店内部所有需要洗涤的布草进行定期洗涤、整理、发入。洗衣房洗涤的对象主要包括()。

[答案]客衣酒店布草员工制服 13.楼层服务员做房时如发现任何宾客的物品，应送到服务中心，必须将()清楚的登记在失物招领记录本上，同时做好失物招领卡，保证一卡一物，有记录。

[答案]房间号码物品名称宾客姓名 14.托婴服务的注意事项有()。

[答案]照看者必须有责任心、可靠，并有一定的保育知识，如由客房服务员兼职，只能利用业余时间。

照管婴儿时必须按宾客要求，不要随便给婴儿食物吃。

孩子小于 5 岁的，应通知行政管家和前厅部经理。

紧急情况联系宾客，需要帮助时联系大堂副理。

15.客房的清洁保养基本目标是()。

[答案]做好清洁卫生更换添补客房用品维护保养三、判断题 1.经济型酒店又称为有限服务酒店，其最大的特点是房价便宜，其服务模式为 b&b(住宿+早餐)。[答案]对 2.客房类型配置应遵循的首要原则是优化资源配置。[答案]错 3.客房服务质量的高低是宾客衡量

价与值相符与否的主要依据。[答案]对 4.客房服务中心的主要任务是接受宾客服务要求，负责统一安排、调度对宾客服务，以及负责与其他部门的联络协调工作，是客房部的信息接收、传递和处理中心。[答案]对 5.客房部仅负责客房楼层清洁，公共场所的清洁，不负责各餐厅、宴会厅的清洁和维护工作。[答案]错 6.客房部员工的基本素质与其他部门是雷同的，在掌握的专业知识方面没有明显的区别。[答案]错 7.为了高效率地为宾客提供优质的服务，各酒店采用了不同的形式。国外酒店以采用客房服务中心模式居多，而我国过去多采用楼层服务台的形式。[答案]对 8.客房部的组织机构应是一个统一指挥、专职分工、层次分明、沟通顺畅的有机整体。[答案]对 9.公共区域面临的评判者比客房区域较少，其保养工作质量的优劣，不会给酒店带来影响。[答案]错 10.一个客房服务员每天的清洁整理工作量是比较大的，平均每天的工作量是 12 间客房，旺季会更多。[答案]对 11.开夜床服务又称客房晚间整理，是酒店为宾客提供的一种寝前整理，酒店一般都提供此项服务。[答案]对 12.客房晚间整理通常利用宾客晚上就餐或外出活动时进行，一般在 17:00—21:00 做为好。[答案]错 13.近年来，尤其是国内酒店，房内小酒吧逐步转由客房部管理。[答案]对 14.访客常常是酒店潜在的购买对象，一般可以忽略对其的服务。[答案]错 15.一般电话叫醒二次，每隔 5 分钟一次，如果二次之后电话振铃都无法叫醒熟睡中的宾客时，客房服务员应前去敲门，直到宾客有回音，并做好叫醒记录。[答案]错 16.商务中心是现代酒店的重要标志之一，是商务宾客经常光顾之地，是宾客办公室外的办公室。[答案]对 17.为了提高客房利用率和服务质量，客房清洁根据实际情况，按一定的先后次序进行。[答案]对 18.客房卫生质量的好坏，最终取决于宾客的满意程度。[答案]对 19.请勿打扰，宾客可能不希望被打扰，宾客离开房间后可以进房清扫卫生。[答案]错 20.中高档酒店按规定必须具备送餐服务。[答案]对形考任务作业 2 试题及答案一、单项选择题 1.客房服务质量就是客房部以其所配置的设施设备为依托，为宾客提供的各项服务在()上适合并满足宾客需要的程度。

[答案]使用价值 2.()主要是指客房设施设备的布局和装饰美化，客房采光、照明、通风和温湿度的适宜程度等，它是客房服务质量的重要组成部分。

[答案]客房环境质量 3. 在受理宾客投诉的过程中，应特别注意维护的宾客()，时刻都让其感到受到重视。

[答案]自尊心 4. 客房服务人员没有掌握专业知识和实际操作能力，不能随机应变地处理宾客提出的需求而引发的投诉，属于()。

[答案]因服务技能差引发的投诉 5. 客房部对投诉处理的首要原则是()。

[答案]真心诚意地帮助宾客解决问题 6. 布草更换应遵循()的原则。

[答案]以一换一 7. 由于贵宾的职务、地位和知名度的不同，酒店为显示对其特殊的礼遇，往往在()和服务规格标准上区别于普通宾客。

[答案]接待礼仪 8. 通常说，长住宾客均要经过协商议价，与酒店签订合同，且留住酒店的时间至少(连续)()。

[答案]1 个月 9. 贴身管家服务是一种贴身的、一对一的、()的服务模式。

[答案]高度定制化 10. 一般而言，VIP 房间要在宾客到店前()准备好，并通过房务系统通知前台放房。

[答案]60 分钟 11. 客房设备用品的质量和配备的合理程度、装饰布置和管理的好坏，是客房商品质量的重要体现，也是制定客房价格的重要依据。客房设备用品的管理应该达到()的管理要求。

[答案]4R12. 按照用途划分，酒店常用布草可分为()。

[答案]4 大类 13. 酒店客房设备用品种类繁多，价格相差悬殊，必须采用科学的管理方法，其首先要做好的管理工作是()。

[答案]核定需要量 14. 客房设备用品管理的任务聚焦于要为客房提供与等级相适应的优良设备和用品，使客房经营活动建立在良好的物质基础之上。就具体任务来说，第一项任务是()。

[答案]编制客房设备用品采购计划 15.选择客房设备是选购()的最优设备。选择优质的客房设备有利于提高工作效率和服务质量，满足宾客需求。

[答案]技术上先进二、多项选择题 1.客房服务质量主要是由客房()内容构成的。

[答案]环境质量设施设备质量劳务质量 2.劳务质量是客房部一线服务人员为宾客提供的服务本身的质量，它包括服务员的()服务礼仪等。

[答案]服务态度服务技巧服务效率 3.宾客住宿意见收集与处理，又称宾客档案。宾客档案的内容主要有()。

[答案]常规档案预订档案消费档案习俗、爱好档案反馈意见档案 4.按宾客个性特点划分可将宾客分为()。

[答案]一般型宾客开放型宾客急躁型宾客寡言型宾客社交型宾客 5.贵宾离店时的操作程序是()。

[答案]前厅部在确认贵宾离店时间后，应提前 1 小时通知楼层服务员。

楼层服务员接到通知后，应主动征询宾客意见，询问是否有需要帮助的事宜。

通知行李员为宾客提携行李。

宾客离开时，应向宾客道别，为宾客按下电梯按钮，等电梯门关闭并运行到下一楼层后方可离开。

迅速检查客房。

6.对贵宾的接待，从()等内容，都要高出普通宾客，处处体现出特别的关照。

[答案]客房布置礼品提供客房服务规格 7.计算机管理系统是酒店的基本功能要求，在宾客档案管理板块中应具备以下()功能。

[答案]及时显示检索信息共享 8.走客房清洁服务环节包括()。

[答案]在脏房被再次使用之前，打扫客房以及套房使之达到应有标准。

所有脏的客房以及套房须保证在每天下午 4 点之前打扫并检查完毕。所有房间必须在中午 12 点以前打扫干净，下午 2 点至 4 点之间再次做清洁整理服务。

每日的客房清洁工作时间不早于早晨 8 点，工作时尽量减少噪音。

客房部从早上 8 点至晚上 10 点，按照宾客电话要求提供完整的清洁服务。

两天以上无人使用的客房，应经常打扫并检查，以保证其在未被使用前合乎标准。

9. 宾客离店时，客房服务人员的送客服务分为()。

[答案]行前准备工作送别善后工作 10. 客房管理者在对客房服务质量进行分析时，常采用的方法有()。

[答案]ABC分析法因果分析法服务质量差距模型分析 11. 客房部被投诉的主要类型有()。

[答案]因设施设备故障而引发的因卫生情况不佳引发的因服务员态度不认真引发的因服务技能差引发的因服务效率低引发的投诉 12. 科学技术的发展及宾客要求的日益提高，促使酒店客房设备配置出现了一些新的变化趋势，这些趋势主要体现在()等方面。

[答案]人本化家居化智能化安全性 13. 木质家具的清洁与保养的重点项目有()。

[答案]防潮防水防热防虫蛀定期打蜡上光 14. 客房部清洁保养物品主要归纳为清洁器具和清洁剂两大类；而清洁器具又可分为一般清洁器具和机器清洁设备两类。其中，机器清洁设备包括()。

[答案]吸尘器洗地毯机洗地机吸水机烘干机 15. 客房设备选择的标准有()。

[答案]安全性节能性可发展性适应性方便性三、判断题 1. 服务技巧是做好服务的关键，它使宾客产生亲切感，让宾客有宾至如归的感觉。[答案]错 2. 服务礼仪主要表现在仪容仪表、沟通礼仪、语言谈吐、行为动作上。[答案]对 3.ABC分析法是分析客房服务质量问题产生原因的一种有效工具。[答案]错 4. 标准化的规范不仅能满足大多数宾客表面上的基本需求，也能满足宾客更深层次的个别需求。[答案]错 5. 遗留物品送还的费用由酒店负责，并以最快的方式送还给宾客。[答案]对 6. 贴身管家又被称为酒店保姆。他们既是服务员，又是秘书，专责料理宾客的起居饮食，为宾客排忧解难。[答案]对 7. 未经专门训练和相应考核的服务员，若发现宾客休克或其他危险迹象时，应及时通知大堂副理或值班经理采取必要措施，不得随便搬动宾客，以免发生意外。[答案]对 8. 酒店长住客房的服务与清洁规程和一般客房相同的，其主要的操作程序和工作要求也是以标准客房的程序为蓝本的。[答案]错 9. 酒店营销及公关部门应根据宾客档案所提供的资料，加强与 VIP 客房、回头客及长期协作单位之间的沟通和联系，使之成为一项常规工作。[答案]对 10. 客房部在服务与管理过程中，要把握容易导致宾客投诉的环节，知晓投诉的类型及原因，掌握投诉处理的方法，妥善解决各类投诉。[答案]对 11. 概括之，客房设备用品的管理主要是做好用品的计划、使用控制和储存保管工作。[答案]对 12. 一般来说，客房设备的更新改造的期限主要是 5 年更新一次。[答案]错 13. 布草须定期进行全面盘点，通过盘点了解布草的使用、消耗、库存情况。盘点工作通常为每月 1 小盘，半年 1 大盘。[答案]对 14. 碱性清洁剂在清洁保养工作中能起到清洁和保护物品的作用，其缺点是不能去除积霉严重的污垢。[答案]错 15. 酒店业一直是高能耗的经济产业，它所消耗的能源物质在其成本开支中位居第一。[答案]错 16. 进入房间后，如发现设备和家具有损坏或者丢失情况，应立即报告领班，并进行登记。[答案]对 17. 反馈意见档案包括宾客在住店期间的意见、建议、表扬、赞誉、投诉及处理结果等。[答案]对 18. 为残疾宾客服务时，如宾客需代寄邮件和修理物品等，要及时通知大厅服务处为宾客办理。[答案]对 19. 稳定性分析一般选定一些对客房质量影响不大的项目，通过图表或数字进行比较，做出分析。[答案]错 20. 客房设备更新改造的期限主要有 1 年更新、5 年更新、15 年更新。

[答案]错形考任务作业3试题及答案一、单项选择题1.客房部不仅要以干净舒适的客房以及服务员热情好客的态度、娴熟的服务技巧来满足宾客的各种需求，还要极其重视宾客的一个最基本的需求——()。

[答案]安全2.根据公安机关安全工作的有关规定，结合部门工作的基本特点，客房部安全管理工作的首要任务应该是()。

[答案]加强安全教育和安全培训工作3.为保证住店宾客生命财产安全，必须在公共区域和客房内加强各类安全设施的配置，居于首要安全设施配置的系统是()。

[答案]电视监控系统 4.客房部的钥匙管理制度，首要环节是()。

[答案]钥匙的管理5.据统计分析结果表明，火灾多发生在客房区域，此类火灾占酒店火灾的()。

[答案]68.8%6.客房楼层发生火灾时，客房服务员应具备良好的专业服务能力和紧急应变能力，发生火情时要在第一时间做到()。

[答案]立即使用最近的报警装置发出警报7.()是指根据酒店实际情况及不断发展变化的宾客需求而特别设计和布置的客房。

[答案]特殊客房8.处理失窃事故的第一项措施是()。

[答案]立即通知值班经理、或保安部、或客房部9.作为服务行业，酒店客房产品设计的第一项原则是()。

[答案]安全原则 10.()主要由无数主观评价合成，它不像声、光、热等有具体的测定数据。

[答案]空间的舒适感11.稳定型市场是指酒店所面临的市场环境平衡，市场供给和需求都无大的变化。稳定型市场的预测方法除加权修正平均法外，还有()。

[答案]序时平均法12.世纪之交国际酒店业的新宠是()。

[答案]主题客房13.酒店的致命伤是()。

答案]火灾 14.为防止住客在房内遭受外来人员骚扰，客房门无遮挡视角一般不低于()的门镜。

[答案]160° 15.客房美化装饰是否给人舒适的感觉主要来源于()的选择。

[答案]色彩二、多项选择题 1.客房安全管理是指宾客在客房范围内()不受侵害，也不存在可能导致侵害的因素。酒店有义务和责任为宾客提供安全与保护。

[答案]人身财产正当权益 2.客房安全管理的特点包括()。

[答案]依法性广泛性复杂性长期性突发性 3.客房部对员工实施职业安全培训的重要性体现在()。

[答案]有利于保障宾客、员工的人身和财产安全有利于酒店的经营与发展有利于服务质量的提高 4.酒店客房是宾客消费的主要场所，也是宾客生活、起居、办公的重要场所。因此酒店客房产品设计要综合考虑如下()原则。

[答案]安全原则健康原则舒适原则效率原则 5.客房是宾客在酒店逗留时间最长的地方，使客房真正成为宾客的家外之家，客房应该具有以下()功能空间配备及相应设备。

[答案]办公空间睡眠空间盥洗空间储存空间起居空间 6.无烟客房专供非吸烟人士入住，是为宾客提供严格的无烟环境的客房。其管理内容包括()。

[答案]在无烟客房没有烟灰缸，且有明显的无烟标志进入该楼层的工作人员和宾客均是非吸烟者对吸烟者，在进入该楼层或房间时被礼貌地劝阻吸烟 7.主题客房是通过空间、平面布局、光线、色彩、陈设与装饰等诸多要素，运用各种艺术手法设计与烘托某种独特的文化氛围、突出某种主题的客房。下列属于主题客房的有()。

[答案]新婚客房民俗客房海底世界客房太空世界客房电影套房 8.按客房预算指标的内容划分，客房预算指标包括()。

答案]经济效益指标客房接待基础性指标客房销售指标成本费用指标资金利用指标 9. 客房部预算主要包括()。

[答案]营业成本预算营业费用预算营业收入预算营业利润预算 10. 客房营业收入预算是整个客房预算编制的起点，编制方法的主要步骤有()。

[答案]确定客房出租率编制客源销售计划和客房价格方案对客房平均价格进行预估编制客房营业收入预算方案 11. 客房舒适度包含()。

[答案]客房空间的舒适感家具与装修创造的舒适感现代设备提供的舒适感卫生间的舒适感 12. 客房失窃的原因包括()。

[答案]员工内盗宾客盗窃外来人员盗窃 13. 造成客房安全事故发生的间接原因主要有()。

[答案]裸露的电线客用电梯不安全操作客房照明不良客用钥匙管理不当消防通道使用不安全 14. 危及酒店的不安全因素包括()[答案]火灾盗窃诈骗暴力行为设备故障 15. 完成客房的预算编制，其主要任务包括()[答案]编制预算方案搞好综合平衡做出计划决策三、判断题 1. 可以说，安全是任何时候宾客选择酒店的首要因素。[答案]对 2. 酒店应遵循以防为主，常备不懈的原则，不断加强和提高各项安全水平和实效。[答案]对 3. 为保证住店宾客生命财产安全，必须在客房内加强各类安全设施的配置，同时客房内的各种生活设施设备也要安全可靠。[答案]错 4. 新型门锁系统的核心是安装在房门上的微处理器。[答案]对 5. 对员工的安全培训，仅是人事培训部门、工程部门、保安部门的事，与客房部无关。[答案]错 6. 酒店客房产品是有形设施和无形服务的综合。从宾客的角度看，酒店客房产品是一种经历与体验；从社会的角度看，客房产品代表着酒店的形象。[答案]对 7. 在宾客停留时间较长的客房内如何营造生动而协调的色彩效果，是客房管理者无须研究的一个问题。[答案]错 8. 客房预算是在酒店总经理的领导下，根据酒店财务部的统一布置，与餐饮部、康乐部、前厅部、销售部和各辅助部门的预算同时完成。[答案]对 9. 客房出租率是客房预算的首要指标，也是客房管理和经营效果考核的重要指标。[答案]对 10. 客房部的固定费用是指随着客房出租

[答案]错 11.房务部单项营业项目收入预算，由房务部和财务部共同完成。[答案]错 12.客房预算管理是专业性和技术性较强的工作，包括预算编制和预算实施两个方面。[答案]对 13.客房预算管理原则是预算编制、预算指标贯彻执行和考核的指导思想。[答案]对 14.按国家行业标准，四星及四星级以上酒店客房必须配备小型冰箱，并在冰箱里放置各种常用饮料，以满足宾客对酒水饮料的需求。[答案]错 15.有调查表明，夏天客房的舒适温度为 24℃～26℃，而冬天客房的舒适温度为 16℃～20℃。[答案]对 16.住在行政楼层的宾客，需要在前台办理住宿登记手续后，由专人负责其在行政楼层的其他服务。[答案]错 17.客房安全必须要以严密的制度来保证，安保部要制定周密细致的安全制度。[答案]错 18.酒店的通信联络系统是指以安全监控中心为指挥枢纽，通过呼叫机和对讲机等无线电通信器材形成的联络网络。[答案]对 19.火灾疏散信号只能由在火场的消防部门指挥员发出。[答案]对 20.酒店食物中毒多是因为食品、饮料保洁不当所致。为了保障所有来店宾客的人身安全，采购人员把好采购关、验货关就行了。[答案]错

试题及答案（试卷号：2312）

2021-2022 国家开放大学电大专科《旅行社经营管理》期末试题及答案（试卷号：2312）盗传必究一、单项选择题（下列各题选项中只有一个答案是最准确的，请将其序号填入括号中。每小题 2 分，共 20 分）1．根据国家旅行社管理条例规定，设立国际旅行社，其注册资本不得少于(

)人民币。

A.50 万元

B. 100 万元 C. 150 万元

D. 250 万元 2．覆盖面广时效性强、灵活性强，但内容繁杂，缺少形象表达手段，是(

)的特点。

A. 电视

B. 报纸 C. 广播

D. 杂志 3．下列薪产品中，(

)属于以产品差异性为起始点进行的开发。

A. 美食旅游的新产品 B. 周末休闲游 C. 绿色森林之旅 D. 还珠格格之旅 4．旅行社能否愿意帮助旅游者并提供快捷的服务反映了旅行社服务的(

)。

A. 保证性

B. 移情性 C. 可靠性

．反应性

5．某旅游景点策划定位为“中国长寿第一岛”。其向公众宣传，岛上2000多人中，有14位超过百岁的老人。但经过新闻媒体的调查发现，该岛一个超过百岁的老人也没有！这在社•会上引起了强烈反响，公众感到自己上当受骗，从而使该景点失去了大量客源。这种做法违背了旅行社公关策划的(

)原则。

A.创新原则

B. 时效原则 C. 可行原则

D. 道德原则

6．风俗习惯差异大是(

)旅游接待的特点。

A.入境团体

B. 出境团体 C. 国内团体

D. 系列团

7．团体全包价旅游产品是指由10名以上的(

)组成的包价旅游产品。

A. 自费旅游者

B. 公费旅游者

C. 成年旅游者

D. 普通旅游者

8．旅行社应保证制定的旅游线路和日程能顺利实施，不耽误或删减顾客的游程是判断旅行社服务质量的一项(

)。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/858143040136006075