

前厅运行与管理

[1] 题型.判断题

[1] 题干.酒店前厅关系到客人的住宿满意程度和对酒店的印象

[1] 正确答案.A

[1] 难易度.易

[1] 选项数.2

[1] A.正确

[1] B.错误

[2] 题型.简答题

[2] 题干.酒店前厅部门的主要工作是

[2] 正确答案.A

[2] 难易度.难

[2] 选项数.1

[2] A.主要是负责招徕并接待宾客，销售饭店客房及餐饮娱乐等产品和服务。是沟通与协调饭店各部门的对客服务，为饭店高级管理决策层及相关各职能部门提供各种信息参考，同时为宾客提供各种综合服务的部门。

[4] 题型.判断题

[4] 题干.前厅部是需要为客人提供从预定到退房全过程的服务

[4] 正确答案.A

[4] 难易度.易

[4] 选项数.2

[4] A.正确

[4] B.错误

- [5] 题型.单选题
 - [5] 题干.reception 是指
 - [5] 正确答案.B
 - [5] 难易度.易
 - [5] 选项数.4
 - [5] A.前厅经理
 - [5] B.前厅接待
 - [5] C.前厅收银
 - [5] D.前厅服务台
-

- [6] 题型.填空题
 - [6] 题干.前厅布局考虑到酒店经营与（ ）的需要
 - [6] 正确答案.A
 - [6] 难易度.中
 - [6] 选项数.1
 - [6] A.管理
-

- [7] 题型.判断题
 - [7] 题干.前厅大堂的装饰，灯光布置必须有特色，必须体现酒店的级别，服务特点的企业管理风格
 - [7] 正确答案.A
 - [7] 难易度.易
 - [7] 选项数.2
 - [7] A.正确
 - [7] B.错误
-

- [9] 题型.单选题
- [9] 题干.接待处业务不包括
- [9] 正确答案.B

- [9] 难易度.中
 - [9] 选项数.4
 - [9] A.推销客房，接待住店宾客
 - [9] B.负责饭店的预订服务
 - [9] C.准确控制客房状态，有效排房
 - [9] D.积极参加各项促销活动
-
-
-

- [12] 题型.简答题
 - [12] 题干.大堂副理的主要工作是
 - [12] 正确答案.A
 - [12] 难易度.中
 - [12] 选项数.1
 - [12] A.代表总经理做好日常的贵宾接待工作，完成总经理临时委托的各项任务。现场办公处理突发事件及处理好宾客关系。
-

- [13] 题型.单选题
 - [13] 题干.空间大堂面积不少于客房数乘以（ ）平米
 - [13] 正确答案.C
 - [13] 难易度.易
 - [13] 选项数.4
 - [13] A.1
 - [13] B.0.6
 - [13] C.0.4
 - [13] D.0.1
-

- [14] 题型.判断题
- [14] 题干.客人活动区域应与员工区域向分开
- [14] 正确答案.A

- [14] 难易度.中
 - [14] 选项数.2
 - [14] A.正确
 - [14] B.错误
-

- [15] 题型.单选题
 - [15] 题干.色彩红色使人
 - [15] 正确答案.B
 - [15] 难易度.易
 - [15] 选项数.4
 - [15] A.明朗
 - [15] B.热情
 - [15] C.华贵
 - [15] D.自然与生长
-

- [16] 题型.单选题
 - [16] 题干.大厅的湿度应保持在（ ）的范围内
 - [16] 正确答案.C
 - [16] 难易度.中
 - [16] 选项数.4
 - [16] A.20-30
 - [16] B.20-30
 - [16] C.40-60
 - [16] D.30-40
-

- [17] 题型.判断题
- [17] 题干.大厅内夏季的温度应保持在 18-20 摄氏度
- [17] 正确答案.B
- [17] 难易度.易
- [17] 选项数.2

[17] A.正确

[17] B.错误

[18] 题型.判断题

[18] 题干.不同档次酒店前厅部组织结构相同

[18] 正确答案.B

[18] 难易度.中

[18] 选项数.2

[18] A.正确

[18] B.错误

[20] 题型.单选题

[20] 题干.前厅部的首要任务是

[20] 正确答案.D

[20] 难易度.易

[20] 选项数.4

[20] A.客房服务

[20] B.餐饮服务

[20] C.分房间

[20] D.销售客房

[21] 题型.单选题

[21] 题干.中心旅游饭店客房数量为

[21] 正确答案.B

[21] 难易度.中

[21] 选项数.4

[21] A.600 间以上

[21] B.600-300 间

[21] C.600 间一下

[21] D.300 间一下

[22] 题型.单选题

[22] 题干.行李员的直接上级是

[22] 正确答案.A

[22] 难易度.中

[22] 选项数.4

[22] A.礼宾部的领班

[22] B.问询处领班

[22] C.前厅部经理

[22] D.客房部经理

[23] 题型.单选题

[23] 题干.属于前厅部的服务组是

[23] 正确答案.C

[23] 难易度.易

[23] 选项数.4

[23] A.客房中心

[23] B.送餐组

[23] C.接待组

[23] D.采购组

[25] 题型.单选题

[25] 题干.属于前厅部柜台设备的不包括

[25] 正确答案.B

[25] 难易度.易

[25] 选项数.4

[25] A.电脑

- [25] B.轮椅
- [25] C.文件架
- [25] D.验钞机

-
- [26] 题型.单选题
 - [26] 题干.前厅部首要任务是
 - [26] 正确答案.C
 - [26] 难易度.中
 - [26] 选项数.4
 - [26] A.提供信息
 - [26] B.建立控制客账
 - [26] C.销售客房
 - [26] D.建立宾客档案

-
- [27] 题型.判断题
 - [27] 题干.前厅部销售客房的数量和达成的平均房价, 是衡量其工作绩效的一项重要客观标准
 - [27] 正确答案.A
 - [27] 难易度.易
 - [27] 选项数.2
 - [27] A.正确
 - [27] B.错误

-
- [28] 题型.单选题
 - [28] 题干.一般饭店的大堂公共面积最小不能小于
 - [28] 正确答案.C
 - [28] 难易度.中
 - [28] 选项数.4
 - [28] A.100 平米
 - [28] B.150 平米

[28] C.0.8 平米/客房

[28] D.1 平米/客房

[29] 题型.单选题

[29] 题干.饭店是一个和谐的大家庭，大家共同的核心是

[29] 正确答案.A

[29] 难易度.中

[29] 选项数.4

[29] A.客房服务

[29] B.宾客至上

[29] C.以人为本

[29] D.以上都不是

[30] 题型.单选题

[30] 题干.大堂背景音乐一般以（ ）为宜

[30] 正确答案.B

[30] 难易度.易

[30] 选项数.4

[30] A.2-5 分贝

[30] B.5-7 分贝

[30] C.10-20 分贝

[30] D.不超过 50 分贝

[31] 题型.判断题

[31] 题干.大堂服务台半圆形状利用率高，使用较多

[31] 正确答案.B

[31] 难易度.中

[31] 选项数.2

[31] A.正确

[31] B.错误

-
- [32] 题型.判断题
- [32] 题干.灵活性是前厅部的管理特点
- [32] 正确答案.B
- [32] 难易度.易
- [32] 选项数.2
- [32] A.正确
- [32] B.错误

-
- [33] 题型.填空题
- [33] 题干.酒店的利润收入依赖于 ()
- [33] 正确答案.A
- [33] 难易度.易
- [33] 选项数.1
- [33] A.成功的租出房间

-
- [34] 题型.单选题
- [34] 题干.confirmation 是指
- [34] 正确答案.C
- [34] 难易度.中
- [34] 选项数.4
- [34] A.预定
- [34] B.准备
- [34] C.确定
- [34] D.抵达

-
- [35] 题型.名词解释
- [35] 题干.合同订房
- [35] 正确答案.A
- [35] 难易度.中

[35] 选项数.1

[35] A.合同预订是指酒店与旅行社或是某团体之间通过签订订房合同，以达到长期出租客房的目的。

[37] 题型.判断题

[37] 题干.临时预定常见预定方式为电话预定

[37] 正确答案.A

[37] 难易度.中

[37] 选项数.2

[37] A.正确

[37] B.错误

[38] 题型.简答题

[38] 题干.在接受客人的预定时需要考虑哪些因素

[38] 正确答案.A

[38] 难易度.难

[38] 选项数.1

[38] A.预期抵店日期、所需的客房类型、所需的客房数量、逗留天数。

[39] 题型.名词解释

[39] 题干.超额预定

[39] 正确答案.A

[39] 难易度.中

[39] 选项数.1

[39] A.超额预订是指酒店在一定时期内，有意识地使用其所接受的客房预订数超过其客房接待能力的一种预订现象，其目的是充分利用酒店客房，提高开房率。

[41] 题型.单选题

[41] 题干.王小姐在抵店前 1 小时进行订房, 属于 () 预定

[41] 正确答案.A

[41] 难易度.易

[41] 选项数.4

[41] A.临时性预定

[41] B.保证性预定

[41] C.确认性预定

[41] D.当面预定

[42] 题型.填空题

[42] 题干.保证性约定是指宾客通过使用信用卡、现金和 () 等方法要求酒店保留房间

[42] 正确答案.A

[42] 难易度.中

[42] 选项数.1

[42] A.商务合同

[44] 题型.填空题

[44] 题干.确认类预定的方式有书面确认和 () 两种

[44] 正确答案.A

[44] 难易度.易

[44] 选项数.1

[44] A.口头确认

[45] 题型.判断题

[45] 题干.根据国际惯例, 饭店对预先订房的客人, 会为其保留房间直至抵达当天的中午 12 时

[45] 正确答案.B

[45] 难易度.易

[45] 选项数.2

[45] A.正确

[45] B.错误

[48] 题型.填空题

[48] 题干.门童服务的三要素包括细心观察、适时服务和 ()

[48] 正确答案.A

[48] 难易度.中

[48] 选项数.1

[48] A.道别有声

[49] 题型.填空题

[49] 题干.行李服务是前厅服务的一项重要内容, 由 () 负责提供

[49] 正确答案.A

[49] 难易度.易

[49] 选项数.1

[49] A.行李员

[50] 题型.简答题

[50] 题干.散客离店行李服务包括哪些

[50] 正确答案.A

[50] 难易度.难

[50] 选项数.1

[50] A.(1)当礼宾部接到客人离店搬运行李的通知时, 要问清客人的房号、姓名、行李件数及搬运行李的时间, 并决定是否要带上行李车, 然后指派行李员按房号收取行李; (2)在征得客人同意后可进入房

间，并与客人核对行李件数，检查行李是否有破损情况，如有易碎物品，则应贴上易碎物品标志(3)弄清客人是否直接离店，客人需要行李寄存，则填写行李寄存单，并将其中的一联交给客人作为取物凭证，向客人道别，将行李送回行李房寄存保管。待客人来去行李时，核对并收回寄存单；(4)如客人需直接离店，装上行李后，应礼貌地请客人离开房客，主动为客人叫电"/Html/?13355.html"> 图片展示

[51] 题型.简答题

[51] 题干.行李服务是指

[51] 正确答案.A

[51] 难易度.易

[51] 选项数.1

[51] A.行李服务是礼宾部向客人提供的最主要的服务，是由行李员把住店客人的行李从大门送到房间门口或房内，或把离店客人的行李从客人房间送至饭店大门口的服务过程

[52] 题型.填空题

[52] 题干.行李员和门童归属（ ）部

[52] 正确答案.A

[52] 难易度.易

[52] 选项数.1

[52] A.礼宾

[53] 题型.简答题

[53] 题干.寄存行李都要求包括哪些

[53] 正确答案.A

[53] 难易度.中

[53] 选项数.1

[53] A.饭店及行李房不得寄存易燃、易腐烂、易碎及具有腐蚀性的物品，不得寄存违禁物品

[53] D.行李房不寄存现金、珠宝、玉器，金银首饰等贵重物品，以及护照等身份证件。上述物品应礼貌地请客人自行保管，或放到前厅收款处的保险箱内免费保管。已办理退房手续的客人如想使用保险箱，须经大堂副经理批准；

[54] 题型.单选题

[54] 题干.住店客人行李寄存期，限为最长不超过

[54] 正确答案.C

[54] 难易度.中

[54] 选项数.4

[54] A.一年

[54] B.六个月

[54] C.三个月

[54] D.一个月

[57] 题型.简答题

[57] 题干.“金钥匙”服务人员是指

[57] 正确答案.A

[57] 难易度.易

[57] 选项数.1

[57] A.“金钥匙”服务人员是指从事酒店大堂工作并且具有一定经验的高级礼宾人员利用个人所掌握的丰富的外界信息为客人提供个性化服务的特殊群体。

[59] 题型.单选题

[59] 题干.行李员送客人传真应

[59] 正确答案.B

- [59] 难易度.中
 - [59] 选项数.4
 - [59] A.从门缝下塞进去
 - [59] B.方面送给客人并签收
 - [59] C.交给客房中心
 - [59] D.交给楼层服务员
-

- [60] 题型.单选题
 - [60] 题干.行李员引领客人到总台, 等候客人办理住宿登记手续, 应站在客人的
 - [60] 正确答案.B
 - [60] 难易度.易
 - [60] 选项数.4
 - [60] A.左侧 2 米处
 - [60] B.右后侧 1 米处
 - [60] C.身后 0.5 米处
 - [60] D.身后 3 米处
-

- [61] 题型.单选题
 - [61] 题干.门卫在给客人开车门的角度为 () 度
 - [61] 正确答案.C
 - [61] 难易度.中
 - [61] 选项数.4
 - [61] A.50
 - [61] B.60
 - [61] C.70
 - [61] D.90
-

- [62] 题型.单选题
- [62] 题干.下列客房分配优先排列的是

- [62] 正确答案.B
 - [62] 难易度.中
 - [62] 选项数.4
 - [62] A.已付定金等保证类预定客人
 - [62] B.重要客人
 - [62] C.常客
 - [62] D.要求延期之预期离店客人
-

- [64] 题型.简答题
 - [64] 题干.简述入住接待流程
 - [64] 正确答案.A
 - [64] 难易度.难
 - [64] 选项数.1
 - [64] A.礼貌问候-索取证件-确认信息-扫描证件-预定住-收取押金-制作房卡-递交证件及房卡-指路-整理资料。
-

- [65] 题型.单选题
 - [65] 题干.在饭店里起到证明客人身份的作用，凭借此卡可签单消费
 - [65] 正确答案.A
 - [65] 难易度.中
 - [65] 选项数.4
 - [65] A.房卡
 - [65] B.入住登记表
 - [65] C.钥匙
 - [65] D.预计单
-

- [66] 题型.判断题
- [66] 题干.访客查询住客情况，问讯员应不予理会

[66] 正确答案.B

[66] 难易度.中

[66] 选项数.2

[66] A.正确

[66] B.错误

[67] 题型.单选题

[67] 题干.国内客人在入住时，公安部为户籍管理安全，要求必须出示（ ）有效事件

[67] 正确答案.A

[67] 难易度.中

[67] 选项数.4

[67] A.身份证

[67] B.工作证

[67] C.结婚证

[67] D.学生证

[68] 题型.判断题

[68] 题干.留言服务是访客和其他人员通过酒店中介间接传递给住客的信息，是酒店为客人提供主动服务的范例

[68] 正确答案.A

[68] 难易度.易

[68] 选项数.2

[68] A.正确

[68] B.错误

[70] 题型.判断题

[70] 题干.叫醒服务是收取费用的

[70] 正确答案.B

[70] 难易度.中

[70] 选项数.2

[70] A.正确

[70] B.错误

[72] 题型.单选题

[72] 题干.酒店与外界的通讯枢纽是

[72] 正确答案.A

[72] 难易度.易

[72] 选项数.4

[72] A.总机

[72] B.总台

[72] C.客房

[72] D.餐饮

[73] 题型.填空题

[73] 题干.叫醒服务有自动叫醒和（ ）两种

[73] 正确答案.A

[73] 难易度.中

[73] 选项数.1

[73] A.人工叫醒

[75] 题型.判断题

[75] 题干.饭店规定的退房时间为下午 14 点

[75] 正确答案.B

[75] 难易度.中

[75] 选项数.2

[75] A.正确

[75] B.错误

[76] 题型.填空题

[76] 题干.离店服务是前厅对客服服务的最后一个环节，主要包括客账控制和（ ）两大项

[76] 正确答案.A

[76] 难易度.易

[76] 选项数.1

[76] A.送别服务

[77] 题型.简答题

[77] 题干.简述现金支票的结算程序

[77] 正确答案.A

[77] 难易度.难

[77] 选项数.1

[77] A.1.收银员从客人手中接过现金支票，首先检查支票的真伪，是否在有效期内；2.请客人把自己的姓名、单位名称及地址签署在客单上；3.将客人实际总消费金额，填写在现金支票的金额栏在客单上盖上“付讫”章后，交给客人保存；4.将客单其他联保管好。

[78] 题型.单选题

[78] 题干.不包一日三餐的计价方式是

[78] 正确答案.A

[78] 难易度.中

[78] 选项数.4

[78] A.欧式计价

[78] B.欧陆式计价

[78] C.美式计价

[78] D.修正美式计价

[79] 题型.判断题

[79] 题干.老客户延期离店,若是在销售旺季,应加收 2 倍房费

[79] 正确答案.B

[79] 难易度.易

[79] 选项数.2

[79] A.正确

[79] B.错误

[80] 题型.单选题

[80] 题干.饭店针对团体,会议客人提供的一揽子报价是 ()

[80] 正确答案.D

[80] 难易度.中

[80] 选项数.4

[80] A.标准间

[80] B.折扣价

[80] C.商务合同价

[80] D.包价

[81] 题型.判断题

[81] 题干.总台贵重物品保险箱的数量与客房数量的比例应是 5%

[81] 正确答案.B

[81] 难易度.中

[81] 选项数.2

[81] A.正确

[81] B.错误

[82] 题型.单选题

[82] 题干.在饭店中,进行收入稽核的最佳时段是

[82] 正确答案.C

[82] 难易度.易

[82] 选项数.4

[82] A.下午

[82] B.中午

[82] C.夜间

[82] D.上午

[83] 题型.单选题

[83] 题干.GTD 是指

[83] 正确答案.A

[83] 难易度.易

[83] 选项数.4

[83] A.担保

[83] B.收益

[83] C.利益

[83] D.系列

[84] 题型.判断题

[84] 题干.团队行李到店时, 是由领班与送行李的来人一起清点行李件数 检查行李的破损情况

[84] 正确答案.A

[84] 难易度.易

[84] 选项数.2

[84] A.正确

[84] B.错误

[85] 题型.判断题

[85] 题干.对于破损后无人认领的行李, 要同领队或陪同及时取得联系以便及时确认

[85] 正确答案.A

[85] 难易度.中

[85] 选项数.2

[85] A.正确

[85] B.错误

[87] 题型.判断题

[87] 题干.酒店对所存行李房的一切物品, 均不负任何引致损坏责任

[87] 正确答案.A

[87] 难易度.易

[87] 选项数.2

[87] A.正确

[87] B.错误

[88] 题型.填空题

[88] 题干.行李寄存的分类包括: 团队和散客、长存和短存以及()

[88] 正确答案.A

[88] 难易度.中

[88] 选项数.1

[88] A.贵重物品和一般物品

[89] 题型.判断题

[89] 题干.在进行行李服务时, 应礼貌对待客人

[89] 正确答案.A

[89] 难易度.中

[89] 选项数.2

[89] A.正确

[89] B.错误

[91] 题型.简答题
[91] 题干.简述团队行李进店服务流程
[91] 正确答案.A
[91] 难易度.中
[91] 选项数.1
[91] A.接收行李、分拣行李、运送行李、行李登记

[92] 题型.判断题
[92] 题干.团队入住登记和个人入住登记的程序没有不同
[92] 正确答案.B
[92] 难易度.中
[92] 选项数.2
[92] A.正确
[92] B.错误

[93] 题型.单选题
[93] 题干.lobby 是指
[93] 正确答案.A
[93] 难易度.易
[93] 选项数.4
[93] A.前厅
[93] B.取消
[93] C.延期
[93] D.小费

[94] 题型.单选题
[94] 题干.tip 的意思是
[94] 正确答案.C
[94] 难易度.易

[94] 选项数.4

[94] A.取消

[94] B.延期

[94] C.小费

[94] D.填写

[95] 题型.判断题

[95] 题干.团队行李进店时, 应认真检查抵店团队行李件数和状态, 与领队做好确认, 准确地分检行李

[95] 正确答案.A

[95] 难易度.中

[95] 选项数.2

[95] A.正确

[95] B.错误

[96] 题型.简答题

[96] 题干.团队抵店时行李如有破损应

[96] 正确答案.A

[96] 难易度.中

[96] 选项数.1

[96] A.必须请人来签字证实, 并通知团队来人及领队

[97] 题型.判断题

[97] 题干.行李分完房后, 要迅速的把客人的行李送到房间去, 并保证不出现差错, 上下楼时应使用员工梯

[97] 正确答案.A

[97] 难易度.易

[97] 选项数.2

[97] A.正确

[97] B.错误

-
- [98] 题型.单选题
[98] 题干.market price 意思为
[98] 正确答案.A
[98] 难易度.易
[98] 选项数.4
[98] A.市价
[98] B.经营、管理
[98] C.兑换处
[98] D.价目表

-
- [99] 题型.判断题
[99] 题干.房卡属于一次性适用，在团队结账时，不需收取
[99] 正确答案.B
[99] 难易度.中
[99] 选项数.2
[99] A.正确
[99] B.错误

-
- [100] 题型.简答题
[100] 题干.简述团队结账程序
[100] 正确答案.A
[100] 难易度.难
[100] 选项数.1
[100] A.1、前一天晚上对即将离店的客人账单找出，核算 2、问好，客人房号、姓名 3、知其结账，找出账单 4、通知客房查房 5、询问客人有无最新消费 6、结算 7、请客人核对 8、开出发票、离店单、收回钥匙 9、送别客人
-

- [101] 题型.单选题
- [101] 题干.在国际惯例中, 饭店一般为团队提供 () 政策
- [101] 正确答案.D
- [101] 难易度.中
- [101] 选项数.4
- [101] A.十二免一
- [101] B.十三免一
- [101] C.十四免一
- [101] D.十六免一
-

- [102] 题型.判断题
- [102] 题干.我国一般饭店规定的临时性预订取消预订的时限是当日12:00
- [102] 正确答案.B
- [102] 难易度.易
- [102] 选项数.2
- [102] A.正确
- [102] B.错误
-

- [103] 题型.单选题
- [103] 题干.宾客确定付款的方式目的是为了
- [103] 正确答案.B
- [103] 难易度.中
- [103] 选项数.4
- [103] A.防止逃账的发生
- [103] B.确定宾客信用额度
- [103] C.加快退房结账速度
- [103] D.照顾常客
-

- [104] 题型.单选题
[104] 题干.A.S.A.P 是指
[104] 正确答案.A
[104] 难易度.中
[104] 选项数.4
[104] A.尽早
[104] B.离店时现付
[104] C.培训
[104] D.超额订房
-

- [105] 题型.判断题
[105] 题干.总结前班工作班前会议的主要内容之一
[105] 正确答案.A
-

- [106] 题型.判断题
[106] 题干.班员仪表及精神面貌应整洁, 规范, 精神振作
[106] 正确答案.A
[106] 难易度.中
[106] 选项数.2
[106] A.正确
[106] B.错误
-

- [107] 题型.简答题
[107] 题干.简述管理的五大职能
[107] 正确答案.A
[107] 难易度.中
[107] 选项数.1
[107] A.计划、组织、指挥、协调、控制
-

[108] 题型.填空题
[108] 题干.组织指挥团队的主要方式是 ()
[108] 正确答案.A
[108] 难易度.易
[108] 选项数.1
[108] A.会议

[110] 题型.填空题
[110] 题干.班员仪表检查办法包括自查、互检及 ()
[110] 正确答案.A
[110] 难易度.易
[110] 选项数.1
[110] A.巡检

[111] 题型.填空题
[111] 题干.培训就是为了实现知识技能和 () 的改变
[111] 正确答案.A
[111] 难易度.中
[111] 选项数.1
[111] A.态度

[112] 题型.简答题
[112] 题干.如何制定培训计划
[112] 正确答案.A
[112] 难易度.难
[112] 选项数.1
[112] A.制定培训目标、设计培训课程、确定培训方式、明确培训安排、培训计划实施

[113] 题型.判断题

[113] 题干.广告招聘信息可以有效激励员工，提高员工忠诚与饭店，有效储备人才

[113] 正确答案.A

[113] 难易度.易

[113] 选项数.2

[113] A.正确

[113] B.错误

[114] 题型.单选题

[114] 题干.饭店发给员工住房补贴、医疗保险、养老保险、工作餐、带薪假期等，这属于（ ）激励方法

[114] 正确答案.D

[114] 难易度.易

[114] 选项数.4

[114] A.物质激励

[114] B.工作激励

[114] C.情感激励

[114] D.福利与保障

[115] 题型.单选题

[115] 题干.个体不仅仅关心自身工作待遇的绝对值，同时也注重与同等条件个体之间比较而得的相对值这是（ ）激励理论。

[115] 正确答案.A

[115] 难易度.中

[115] 选项数.4

[115] A.公平理论

[115] B.期望值理论

[115] C.目标激励理论

[115] D.双元理论

[116] 题型.单选题

[116] 题干. () 类型对客人对前厅服务效率要求高、客流量大、逗留时间短、商务设施要求全

[116] 正确答案.B

[116] 难易度.中

[116] 选项数.4

[116] A.度假饭店

[116] B.商务饭店

[116] C.会议饭店

[116] D.汽车饭店

[117] 题型.单选题

[117] 题干.俗称“挖墙脚”的招聘形式是 ()

[117] 正确答案.D

[117] 难易度.易

[117] 选项数.4

[117] A.内部选拔

[117] B.广告招聘

[117] C.网络招聘

[117] D.竞争对手

[118] 题型.名词解释

[118] 题干.VIP

[118] 正确答案.A

[118] 难易度.中

[118] 选项数.1

[118] A.VIP 是饭店给予在政治、经济以及社会各领域有一定成就、影响和号召力的人士的荣誉，是饭店完善标准的接待规格服务对象，是饭店优质服务体系的集中体现。

[120] 题型.判断题

[120] 题干.接待好 VIP 也是酒店服务质量高度化和高标准的体现

[120] 正确答案.A

[120] 难易度.易

[120] 选项数.2

[120] A.正确

[120] B.错误

[121] 题型.判断题

[121] 题干.提倡酒店服务差别，所有的酒店客人都是 VIP

[121] 正确答案.B

[121] 难易度.中

[121] 选项数.2

[121] A.正确

[121] B.错误

[122] 题型.单选题

[122] 题干.下列不属于 VIP 范围的是

[122] 正确答案.A

[122] 难易度.易

[122] 选项数.4

[122] A.住店常客

[122] B.党、政、军官员

[122] C.知名人士

[122] D.业内人士

[123] 题型.简答题

[123] 题干.什么是商务楼层

[123] 正确答案.A

[123] 难易度.中

[123] 选项数.1

[123] A.商务楼层也可以称为行政楼层被誉为“店中之店”是高星级酒店为了接待高档商务客人和高消费客人为他们提供特殊优质服务而专门设立的楼层。

[125] 题型.判断题

[125] 题干.商务楼层的服务项目包括

[125] 正确答案.A

[125] 难易度.易

[125] 选项数.2

[125] A.正确

[125] B.错误

[128] 题型.简答题

[128] 题干.简述对“价格敏感”的客人销售技巧

[128] 正确答案.A

[128] 难易度.难

[128] 选项数.1

[128] A.报价时注意积极描述住宿条件、提供一个可选择的价格范围、用灵活的语言描述高价房的设施优点、不同类型客房，说明各自的设施特点、熟悉本饭店的特殊价格政策、了解客人背景和要求，采取不同的销售手段，给予相应的折扣，争取客人店

[129] 题型.单选题

[129] 题干.度假旅游客人需把握（ ）特点

- [129] 正确答案.C
[129] 难易度.中
[129] 选项数.4
[129] A.环境安静舒适、光线明亮、价格较高的套房
[129] B.安静、不受干扰的大床间
[129] C.景色优美、价格适中的客房
[129] D.豪华套房
-

- [130] 题型.单选题
[130] 题干.知名人士高薪阶层客人需把握（ ）的特点
[130] 正确答案.B
[130] 难易度.中
[130] 选项数.4
[130] A.安静、不受干扰的大床间
[130] B.套房、豪华套房
[130] C.普通客房
[130] D.景色优美、价格适中的客房
-

- [131] 题型.判断题
[131] 题干.高低期限报价是针对对客房做过比较的客人
[131] 正确答案.B
[131] 难易度.中
[131] 选项数.2
[131] A.正确
[131] B.错误
-

- [132] 题型.单选题
[132] 题干.先报价格再介绍设施，特点，适合低价客房的是
[132] 正确答案.A
[132] 难易度.难

- [132] 选项数.4
- [132] A. “冲击式” 报价
- [132] B. “鱼尾式” 报价
- [132] C. “三明治式” 报价
- [132] D.其他报价

[133] 题型.判断题

[133] 题干.先介绍设施、特点, 在报价, 适合中档客房的是三明治保障

- [133] 正确答案.B
- [133] 难易度.易
- [133] 选项数.2
- [133] A.正确
- [133] B.错误

[134] 题型.判断题

[134] 题干.前台区域非工作人员严禁入内门锁,保持关闭状态

- [134] 正确答案.A
- [134] 难易度.中
- [134] 选项数.2
- [134] A.正确
- [134] B.错误

[135] 题型.判断题

[135] 题干.前台人员不得透露客人资料, 非公安机关出示有效证件任何人不得查阅客人相关资料

- [135] 正确答案.A
- [135] 难易度.易
- [135] 选项数.2

[135] A.正确

[135] B.错误

[136] 题型.单选题

[136] 题干.根据 旅馆业管理规定年满（ ）周岁人员在酒店入住必须验证登记

[136] 正确答案.C

[136] 难易度.易

[136] 选项数.4

[136] A.10

[136] B.12

[136] C.14

[136] D.18

[137] 题型.单选题

[137] 题干.前厅部岗位职责与工作程序属于（ ）筹备

[137] 正确答案.B

[137] 难易度.易

[137] 选项数.4

[137] A.硬件

[137] B.软件

[137] C.硬、软件

[137] D.无法比较

[138] 题型.判断题

[138] 题干.前厅部设施设备属于软件设备

[138] 正确答案.B

[138] 难易度.中

[138] 选项数.2

[138] A.正确

[138] B.错误

[139] 题型.单选题

[139] 题干. () 属于礼宾设施设备的筹备

[139] 正确答案.D

[139] 难易度.中

[139] 选项数.4

[139] A.复印机

[139] B.电话交换机

[139] C.钥匙架

[139] D.行李车

[140] 题型.判断题

[140] 题干.根据我国饭店星级划分标准规定 五星级饭店前厅部全天对客服务时间应是 12 个小时

[140] 正确答案.B

[140] 难易度.易

[140] 选项数.2

[140] A.正确

[140] B.错误

[141] 题型.判断题

[141] 题干.二次排房的时间为早晨 8 点

[141] 正确答案.B

[141] 难易度.中

[141] 选项数.2

[141] A.正确

[141] B.错误

[142] 题型.判断题

[142] 题干.一个优秀的 管理者知道给员工减轻压力, 创造宽松的气氛有利于工作

[142] 正确答案.A

[142] 难易度.中

[142] 选项数.2

[142] A.正确

[142] B.错误

[144] 题型.判断题

[144] 题干.处理客人投诉是大堂副理的主要职责之一

[144] 正确答案.A

[144] 难易度.易

[144] 选项数.2

[144] A.正确

[144] B.错误

[145] 题型.名词解释

[145] 题干.投诉

[145] 正确答案.A

[145] 难易度.易

[145] 选项数.1

[145] A.投诉是指宾客对饭店的设备、服务等产生不满时, 以书面或口头方式向饭店提出的意见或建议。

[146] 题型.单选题

[146] 题干.在服务中当客人的期望值大于感知值时, 那么客人会
()

[146] 正确答案.C

- [146] 难易度.易
 - [146] 选项数.4
 - [146] A.惊喜
 - [146] B.满意
 - [146] C.失望
 - [146] D.没感觉
-

[147] 题型.判断题

[147] 题干.在现代饭店管理中, 质量管理已成为最基本和最重要的管理方法

- [147] 正确答案.A
 - [147] 难易度.中
 - [147] 选项数.2
 - [147] A.正确
 - [147] B.错误
-

[148] 题型.单选题

[148] 题干.员工为客人提供优质服务的主观意愿和主动态度, 这是服务的

- [148] 正确答案.A
 - [148] 难易度.中
 - [148] 选项数.4
 - [148] A.主动性
 - [148] B.情感投入
 - [148] C.规范性
 - [148] D.具体性
-

[149] 题型.填空题

[149] 题干.服务质量的标准取决于客人对服务质量的期望, 因此 () 决定了服务质量标准的具体内容

[149] 正确答案.A

[149] 难易度.易

[149] 选项数.1

[149] A.客人

[150] 题型.单选题

[150] 题干.员工进行的基本服务要按照正确操作规程和操作步骤,这是质量标准的()内容

[150] 正确答案.C

[150] 难易度.中

[150] 选项数.4

[150] A.服务时限

[150] B.设施设备

[150] C.服务程序

[150] D.服务态度

[151] 题型.名词解释

[151] 题干.客史档案

[151] 正确答案.A

[151] 难易度.中

[151] 选项数.1

[151] A.是饭店在对客服务过程中对客人的自然情况、消费情况、信用状况、癖好和期望等作的历史记录。

[155] 题型.单选题

[155] 题干.按照人类生产、生活、社会实践活动领域的不同,道德可分为三个组成部分

- [155] 正确答案.C
 - [155] 难易度.中
 - [155] 选项数.4
 - [155] A.职业道德
 - [155] B.家庭美德
 - [155] C.社会良知
 - [155] D.社会公德
-

- [156] 题型.单选题
 - [156] 题干.在中国的传统观念中，诚实守信、反对为富不仁属于
 - [156] 正确答案.B
 - [156] 难易度.易
 - [156] 选项数.4
 - [156] A.博爱精神
 - [156] B.商业道德
 - [156] C.进取精神
 - [156] D.廉耻观
-

- [157] 题型.单选题
 - [157] 题干.对于职业道德的衡量（ ）是一种来自外部的约束力
 - [157] 正确答案.A
 - [157] 难易度.中
 - [157] 选项数.4
 - [157] A.传统习惯和社会舆论
 - [157] B.内心信念和饭店内部员工的舆论
 - [157] C.心灵感应
 - [157] D.家庭成员的评价
-

- [158] 题型.判断题
- [158] 题干.职业道德可以让饭店业的经营规模高于其他行业

[158] 正确答案.B

[158] 难易度.易

[158] 选项数.2

[158] A.正确

[158] B.错误

[159] 题型.判断题

[159] 题干.职业道德是形成饭店良好形象的重要因素

[159] 正确答案.A

[159] 难易度.中

[159] 选项数.2

[159] A.正确

[159] B.错误

[160] 题型.单选题

[160] 题干.在进行计算机操作时，不正确的做法是

[160] 正确答案.A

[160] 难易度.中

[160] 选项数.4

[160] A.关机后 10 秒内再开机

[160] B.计算机应远离磁场、强电场

[160] C.计算机在运行时不要敲打机壳，保护硬盘不受损失

[160] D.计算机应远离热源，避免阳光直晒

[161] 题型.判断题

[161] 题干.金钥匙是特指从事客房预订服务的所有工作人员

[161] 正确答案.B

[161] 难易度.中

[161] 选项数.2

[161] A.正确

[161] B.错误

[162] 题型.判断题

[162] 题干.金钥匙是指一个国际民间组织

[162] 正确答案.A

[162] 难易度.易

[162] 选项数.2

[162] A.正确

[162] B.错误

[163] 题型.单选题

[163] 题干.金钥匙的服务理念不包括

[163] 正确答案.D

[163] 难易度.易

[163] 选项数.4

[163] A.为客人提供至尊服务

[163] B.为客人提供高水平的专业服务

[163] C.为客人提供全方位的服务

[163] D.只要不违背法律，就应尽力满足客户要求

[164] 题型.判断题

[164] 题干.订票时客人应先缴纳订票款

[164] 正确答案.A

[164] 难易度.中

[164] 选项数.2

[164] A.正确

[164] B.错误

[165] 题型.判断题

[165] 题干.部分提供衣物寄存时，贵重物品用信封寄存，由行李员随身携带

[165] 正确答案.B

[165] 难易度.中

[165] 选项数.2

[165] A.正确

[165] B.错误

[166] 题型.单选题

[166] 题干.根据我国星级饭店标准，（）饭店应没有金钥匙服务

[166] 正确答案.C

[166] 难易度.中

[166] 选项数.4

[166] A.全部星级

[166] B.二星级以上

[166] C.三星级以上

[166] D.一星级以上

[167] 题型.判断题

[167] 题干.为客人提供商品导购服务，属于行政楼层的主要服务项目

[167] 正确答案.B

[167] 难易度.易

[167] 选项数.2

[167] A.正确

[167] B.错误

[168] 题型.单选题

[168] 题干.（）不是情绪的表现形式之一

[168] 正确答案.B

[168] 难易度.易

[168] 选项数.4

[168] A.长期性

[168] B.情景性

[168] C.不稳定性

[168] D.冲动性

[169] 题型.单选题

[169] 题干.客人之所以购买某种饭店产品的主要原因是 ()

[169] 正确答案.A

[169] 难易度.中

[169] 选项数.4

[169] A.可以满足其某种需求和偏好, 而且具有支付能力

[169] B.边际效用的增加

[169] C.很有钱, 不在乎产品价格

[169] D.别人也在购买

[170] 题型.单选题

[170] 题干.高限报价是指

[170] 正确答案.D

[170] 难易度.中

[170] 选项数.4

[170] A.一种暴利

[170] B.买卖双方共同确定的价格

[170] C.买方确定的最高期望价格

[170] D.卖方确定的最高期望价格

[171] 题型.判断题

[171] 题干.大堂副经济工作任务是为客人负责订餐及送餐服务

[171] 正确答案.B

[171] 难易度.中

[171] 选项数.2

[171] A.正确

[171] B.错误

[172] 题型.判断题

[172] 题干.发现客人的可疑行李时,行李员的工作任务要打开仔细检查

[172] 正确答案.B

[172] 难易度.易

[172] 选项数.2

[172] A.正确

[172] B.错误

[173] 题型.单选题

[173] 题干. () 不是员工心理疲劳的表现

[173] 正确答案.C

[173] 难易度.易

[173] 选项数.4

[173] A.注意力不集中

[173] B.兴趣减退

[173] C.体力下降

[173] D.易怒

[174] 题型.单选题

[174] 题干.业务培训不包括

[174] 正确答案.C

[174] 难易度.中

[174] 选项数.4

- [174] A.岗前培训
 - [174] B.专题培训
 - [174] C.体能培训
 - [174] D.管理培训
-

- [175] 题型.判断题
 - [175] 题干.道德同法律一样，都是依靠国家的强制力量来实行的
 - [175] 正确答案.B
 - [175] 难易度.中
 - [175] 选项数.2
 - [175] A.正确
 - [175] B.错误
-

- [176] 题型.判断题
 - [176] 题干.为了防止客人逃账，应加强催收账款的力度
 - [176] 正确答案.A
 - [176] 难易度.易
 - [176] 选项数.2
 - [176] A.正确
 - [176] B.错误
-

- [177] 题型.填空题
 - [177] 题干.客人结账的方式有现金、信用卡、（）三种
 - [177] 正确答案.A
 - [177] 难易度.中
 - [177] 选项数.1
 - [177] A.挂账
-

- [178] 题型.名词解释
- [178] 题干.前厅部

[178] 正确答案.A

[178] 难易度.中

[178] 选项数.1

[178] A.是饭店组织客源、销售客房商品、组织接待和协调对客服务，并为客人供各种综合服务的部门，是提供总经理和市场销售部门做出经营决策的最高参课机构。

[179] 题型.名词解释

[179] 题干.标准房价

[179] 正确答案.A

[179] 难易度.中

[179] 选项数.1

[179] A.酒店价目表上明码标注的里有不含有任何折扣和服务费的价格。

[180] 题型.简答题

[180] 题干.能否接受一项订房要考虑哪些因素

[180] 正确答案.A

[180] 难易度.难

[180] 选项数.1

[180] A.1、预订的抵店日期 2、房间数量 3、房间类型 4、住店天数

[181] 题型.单选题

[181] 题干.我国最早的“金钥匙”诞生于（ ）

[181] 正确答案.C

[181] 难易度.中

[181] 选项数.4

[181] A.中国大酒店

[181] B.北京昆仑饭店

- [181] C.广州白天鹅宾馆
- [181] D.杭州香格里拉饭店

[182] 题型.单选题

[182] 题干.饭店对于前厅部新招聘员工的入职培训一般由哪个部门负责完成

- [182] 正确答案.C
- [182] 难易度.易
- [182] 选项数.4
- [182] A.前厅部
- [182] B.办公室
- [182] C.人力资源部
- [182] D.劳务公司

[183] 题型.单选题

[183] 题干.饭店内部沟通、协调环节不包括

- [183] 正确答案.C
- [183] 难易度.中
- [183] 选项数.4
- [183] A.信息接收
- [183] B.资料录入
- [183] C.检查督导
- [183] D.信息反馈

[184] 题型.名词解释

[184] 题干.金钥匙

[184] 正确答案.A

[184] 难易度.中

[184] 选项数.1

[184] A.金钥匙全称为“国际饭店金钥匙组织”，指组织中专门为

客人提供的托代办服务并以个人身份加入该组织的职员国际性专业服务组织。

[185] 题型.名词解释

[185] 题干.行政楼层

[185] 正确答案.A

[185] 难易度.易

[185] 选项数.1

[185] A.是现代高档、豪华饭店为了接待对服务标准要求高，并希望有一个良好商务活动环境的高级商务人士等高消费客人，向他们提供贵宾式的优质服务而专门设立的特殊楼层。

[186] 题型.简答题

[186] 题干.“金钥匙”的素质要求是什么

[186] 正确答案.A

[186] 难易度.中

[186] 选项数.1

[186] A.1.忠诚；2.具有敬业乐业精神；3.具有热心的品质及丰富的专业知识,4.能够建立广泛的社会关系与协作网络；5.身体强健、精力充沛、彬彬有礼、善解人意；6.通晓多种语言；7.有极强的耐性和韧性

[187] 题型.简答题

[187] 题干.饭店预订员在接受客房预订时，能否轻易告诉或许诺客人具体房间号码，为什么？

[187] 正确答案.A

[187] 难易度.难

[187] 选项数.1

[187] A.不能。因为饭店的客情和房间的租用情况随时都在变化，所以若承诺预订人具体房间，易导致饭店失信现象。

[188] 题型.判断题

[188] 题干.问讯员在回答客人提问时应避免讲“不”等之类否定词

[188] 正确答案.A

[188] 难易度.中

[188] 选项数.2

[188] A.正确

[188] B.错误

[189] 题型.单选题

[189] 题干.下列关于旅行支票的说法错误的是

[189] 正确答案.B

[189] 难易度.中

[189] 选项数.4

[189] A.是一种定额支票

[189] B.属于有价证券

[189] C.可兑取现金

[189] D.没有地域、时间限制

[190] 题型.单选题

[190] 题干.在前厅服务工作中,我们所说的提供有针对性的服务,是指通过()与客人进行沟通

[190] 正确答案.D

[190] 难易度.中

[190] 选项数.4

[190] A.体态

[190] B.表情

[190] C.肢体语言

[190] D.环境语言

[191] 题型.单选题
[191] 题干. () 在饭店里起到证明客人身份的作用, 凭借此卡可签单消费
[191] 正确答案.A
[191] 难易度.易
[191] 选项数.4
[191] A.房卡
[191] B.入住登记表
[191] C.钥匙
[191] D.预订单

[192] 题型.简答题
[192] 题干.简述投诉处理流程
[192] 正确答案.A
[192] 难易度.难
[192] 选项数.1
[192] A.承认可人投诉的事实、表示同情和歉意、接受客人要求并采取措施感谢可人投诉、尽快采取措施解决可人投诉落实、监督、检查投诉的处理总结提高

[193] 题型.简答题
[193] 题干.怎样有效的防止客人逃账
[193] 正确答案.A
[193] 难易度.难
[193] 选项数.1
[193] A.①收取预订金; ②收预付款: ③对持信用卡的客人, 提前向银行要授权; ④制定合理的信用政策; ⑤建立详细的客户档案; ⑥从行李多少, 是否列入黑名单, 决定是否收留: ⑦加强催款力度。

[194] 题型.判断题
[194] 题干.无论在什么时候, 在接待客人时应礼貌性对待
[194] 正确答案.A
[194] 难易度.易
[194] 选项数.2
[194] A.正确
[194] B.错误

[195] 题型.填空题
[195] 题干.DND 指 ()
[195] 正确答案.A
[195] 难易度.中
[195] 选项数.1
[195] A.请勿打扰

[196] 题型.判断题
[196] 题干.客人销售时, 应尽量使用正确说法
[196] 正确答案.A
[196] 难易度.易
[196] 选项数.2
[196] A.正确
[196] B.错误

[197] 题型.简答题
[197] 题干.分房要合理, 简述分房的顺序
[197] 正确答案.A
[197] 难易度.中
[197] 选项数.1
[197] A.1.贵宾 2.有特殊要求的客人 3.团队客人 4.订房客人 5.未经
预定直接抵店客人

[198] 题型.判断题

[198] 题干.客房卫生清扫时间是前厅部与销售部门日常主要沟通的内容

[198] 正确答案.B

[198] 难易度.中

[198] 选项数.2

[198] A.正确

[198] B.错误

[199] 题型.判断题

[199] 题干.有总台管理客用钥匙会增加客房服务员的工作量

[199] 正确答案.B

[199] 难易度.易

[199] 选项数.2

[199] A.正确

[199] B.错误

[200] 题型.判断题

[200] 题干.财务部门主要是负责饭店各种用品的采购和发放

[200] 正确答案.B

[200] 难易度.中

[200] 选项数.2

[200] A.正确

[200] B.错误

前厅运行与管理. ['200'](#) / ['50\(1\)'](#) / ['50 \(2\)'](#) /

[1] 题型.单选题

[1] 题干.大厅的湿度应保持在（ ）的范围内

[1] 正确答案.C

[1] 难易度.中

[1] 选项数.4

[1] A.2020-10-20

[1] B.20-30

[1] C.40-60

[1] D.30-40

[2] 题型.单选题

[2] 题干.前厅部的首要任务是

[2] 正确答案.D

[2] 难易度.易

[2] 选项数.4

[2] A.客房服务

[2] B.餐饮服务

[2] C.分房间

[2] D.销售客房

[3] 题型.单选题

[3] 题干.中心旅游饭店客房数量为

[3] 正确答案.B

[3] 难易度.中

[3] 选项数.4

[3] A.600 间以上

- [3] B.600-300 间
- [3] C.600 间一下
- [3] D.300 间一下

-
- [4] 题型.单选题
 - [4] 题干.属于前厅部柜台设备的不包括
 - [4] 正确答案.B
 - [4] 难易度.易
 - [4] 选项数.4
 - [4] A.电脑
 - [4] B.轮椅
 - [4] C.文件架
 - [4] D.验钞机

-
- [5] 题型.单选题
 - [5] 题干.一般饭店的大堂公共面积最小不能小于
 - [5] 正确答案.C
 - [5] 难易度.中
 - [5] 选项数.4
 - [5] A.100 平米
 - [5] B.150 平米
 - [5] C.0.8 平米/客房
 - [5] D.1 平米/客房

-
- [6] 题型.单选题
 - [6] 题干.饭店是一个和谐的大家庭，大家共同的核心是
 - [6] 正确答案.A
 - [6] 难易度.中
 - [6] 选项数.4
 - [6] A.客房服务

- [6] B.宾客至上
 - [6] C.以人为本
 - [6] D.以上都不是
-

- [7] 题型.单选题
 - [7] 题干.confirmation 是指
 - [7] 正确答案.C
 - [7] 难易度.中
 - [7] 选项数.4
 - [7] A.预定
 - [7] B.准备
 - [7] C.确定
 - [7] D.抵达
-

- [8] 题型.单选题
 - [8] 题干.王小姐在抵店前 1 小时进行订房, 属于 () 预定
 - [8] 正确答案.A
 - [8] 难易度.易
 - [8] 选项数.4
 - [8] A.临时性预定
 - [8] B.保证性预定
 - [8] C.确认性预定
 - [8] D.当面预定
-

- [9] 题型.单选题
- [9] 题干.住店客人行李寄存期, 限为最长不超过
- [9] 正确答案.C
- [9] 难易度.中
- [9] 选项数.4
- [9] A.一年

- [9] B.六个月
- [9] C.三个月
- [9] D.一个月

[10] 题型.单选题

[10] 题干.门卫在给客人开车门的角度为（ ）度

[10] 正确答案.C

[10] 难易度.中

[10] 选项数.4

[10] A.50

[10] B.60

[10] C.70

[10] D.90

[11] 题型.单选题

[11] 题干.reception 是指

[11] 正确答案.B

[11] 难易度.易

[11] 选项数.4

[11] A.前厅经理

[11] B.前厅接待

[11] C.前厅收银

[11] D.前厅服务台

[12] 题型.单选题

[12] 题干.接待处业务不包括

[12] 正确答案.B

[12] 难易度.中

[12] 选项数.4

[12] A.推销客房, 接待住店宾客

- [12] B.负责饭店的预订服务
 - [12] C.准确控制客房状态, 有效排房
 - [12] D.积极参加各项促销活动
-

- [13] 题型.单选题
 - [13] 题干.色彩红色使人
 - [13] 正确答案.B
 - [13] 难易度.易
 - [13] 选项数.4
 - [13] A.明朗
 - [13] B.热情
 - [13] C.华贵
 - [13] D.自然与生长
-

- [14] 题型.单选题
 - [14] 题干.行李员的直接上级是
 - [14] 正确答案.A
 - [14] 难易度.中
 - [14] 选项数.4
 - [14] A.礼宾部的领班
 - [14] B.问询处领班
 - [14] C.前厅部经理
 - [14] D.客房部经理
-

- [15] 题型.单选题
- [15] 题干.属于前厅部的服务组是
- [15] 正确答案.C
- [15] 难易度.易
- [15] 选项数.4
- [15] A.客房中心

- [15] B.送餐组
 - [15] C.接待组
 - [15] D.采购组
-

- [16] 题型.单选题
 - [16] 题干.前厅部首要任务是
 - [16] 正确答案.C
 - [16] 难易度.中
 - [16] 选项数.4
 - [16] A.提供信息
 - [16] B.建立控制客账
 - [16] C.销售客房
 - [16] D.建立宾客档案
-

- [17] 题型.单选题
 - [17] 题干.大堂背景音乐一般以（ ）为宜
 - [17] 正确答案.B
 - [17] 难易度.易
 - [17] 选项数.4
 - [17] A.2-5 分贝
 - [17] B.5-7 分贝
 - [17] C.10-20 分贝
 - [17] D.不超过 50 分贝
-

- [18] 题型.单选题
- [18] 题干.行李员送客人传真应
- [18] 正确答案.B
- [18] 难易度.中
- [18] 选项数.4
- [18] A.从门缝下塞进去

- [18] B.方面送给客人并签收
 - [18] C.交给客房中心
 - [18] D.交给楼层服务员
-

[19] 题型.单选题

[19] 题干.行李员引领客人到总台, 等候客人办理住宿登记手续, 应站在客人的

- [19] 正确答案.B
 - [19] 难易度.易
 - [19] 选项数.4
 - [19] A.左侧 2 米处
 - [19] B.右后侧 1 米处
 - [19] C.身后 0.5 米处
 - [19] D.身后 3 米处
-

[20] 题型.单选题

[20] 题干.下列客房分配优先排列的是

- [20] 正确答案.B
 - [20] 难易度.中
 - [20] 选项数.4
 - [20] A.已付定金等保证类预定客人
 - [20] B.重要客人
 - [20] C.常客
 - [20] D.要求延期之预期离店客人
-

[21] 题型.判断题

[21] 题干.大厅内夏季的温度应保持在 18-20 摄氏度

- [21] 正确答案.B
- [21] 难易度.易
- [21] 选项数.2

[21] A.正确

[21] B.错误

[22] 题型.判断题

[22] 题干.不同档次酒店前厅部组织结构相同

[22] 正确答案.B

[22] 难易度.中

[22] 选项数.2

[22] A.正确

[22] B.错误

[23] 题型.判断题

[23] 题干.饭店规定的退房时间为下午 14 点

[23] 正确答案.B

[23] 难易度.中

[23] 选项数.2

[23] A.正确

[23] B.错误

[24] 题型.判断题

[24] 题干.老客户延期离店, 若是在销售旺季, 应加收 2 倍房费

[24] 正确答案.B

[24] 难易度.易

[24] 选项数.2

[24] A.正确

[24] B.错误

[25] 题型.判断题

[25] 题干.总台贵重物品保险箱的数量与客房数量的比例应是 5%

[25] 正确答案.B

[25] 难度.中

[25] 选项数.2

[25] A.正确

[25] B.错误

[26] 题型.判断题

[26] 题干.团队行李到店时, 是由领班与送行李的来人一起清点行李件数 检查行李的破损情况

[26] 正确答案.A

[26] 难度.易

[26] 选项数.2

[26] A.正确

[26] B.错误

[27] 题型.判断题

[27] 题干.房卡属于一次性适用, 在团队结账时, 不需收取

[27] 正确答案.B

[27] 难度.中

[27] 选项数.2

[27] A.正确

[27] B.错误

[28] 题型.判断题

[28] 题干.我国一般饭店规定的临时性预订取消预订的时限是当日12:00

[28] 正确答案.B

[28] 难度.易

[28] 选项数.2

[28] A.正确

[28] B.错误

[29] 题型.判断题

[29] 题干.班员仪表及精神面貌应整洁，规范，精神振作

[29] 正确答案.A

[29] 难易度.中

[29] 选项数.2

[29] A.正确

[29] B.错误

[30] 题型.判断题

[30] 题干.二次排房的时间为早晨 8 点

[30] 正确答案.B

[30] 难易度.中

[30] 选项数.2

[30] A.正确

[30] B.错误

[31] 题型.判断题

[31] 题干.一个优秀的 管理者知道给员工减轻压力，创造宽松的气氛有利于工作

[31] 正确答案.A

[31] 难易度.中

[31] 选项数.2

[31] A.正确

[31] B.错误

[32] 题型.判断题

[32] 题干.处理客人投诉是大堂副理的主要职责之一

[32] 正确答案.A

[32] 难易度.易

[32] 选项数.2

[32] A.正确

[32] B.错误

[33] 题型.判断题

[33] 题干.在现代饭店管理中，质量管理已成为最基本和最重要的管理方法

[33] 正确答案.A

[33] 难易度.中

[33] 选项数.2

[33] A.正确

[33] B.错误

[34] 题型.判断题

[34] 题干.职业道德可以让饭店业的经营规模高于其他行业

[34] 正确答案.B

[34] 难易度.易

[34] 选项数.2

[34] A.正确

[34] B.错误

[35] 题型.判断题

[35] 题干.职业道德是形成饭店良好形象的重要因素

[35] 正确答案.A

[35] 难易度.中

[35] 选项数.2

[35] A.正确

[35] B.错误

[41] 题型.填空题
[41] 题干.保证性约定是指宾客通过使用信用卡、现金和（ ）等方法要求酒店保留房间
[41] 正确答案.A
[41] 难易度.中
[41] 选项数.1
[41] A.商务合同

[42] 题型.填空题
[42] 题干.确认类预定的方式有书面确认和（ ）两种
[42] 正确答案.A
[42] 难易度.易
[42] 选项数.1
[42] A.口头确认

[43] 题型.填空题
[43] 题干.门童服务的三要素包括细心观察、适时服务和（ ）
[43] 正确答案.A
[43] 难易度.中
[43] 选项数.1
[43] A.道别有声

[44] 题型.填空题
[44] 题干.行李服务是前厅服务的一项重要内容，由（ ）负责提供
[44] 正确答案.A
[44] 难易度.易

[44] 选项数.1

[44] A.行李员

[45] 题型.填空题

[45] 题干.DND 指 ()

[45] 正确答案.A

[45] 难易度.中

[45] 选项数.1

[45] A.请勿打扰

[46] 题型.简答题

[46] 题干.大堂副理的主要工作是

[46] 正确答案.A

[46] 难易度.中

[46] 选项数.1

[46] A.代表总经理做好日常的贵宾接待工作，完成总经理临时委托的各项任务。现场办公处理突发事件及处理好宾客关系。

[47] 题型.简答题

[47] 题干.在接受客人的预定时需要考虑哪些因素

[47] 正确答案.A

[47] 难易度.难

[47] 选项数.1

[47] A.预期抵店日期、所需的客房类型、所需的客房数量、逗留天数。

[48] 题型.简答题

[48] 题干.散客离店行李服务包括哪些

[48] 正确答案.A

[48] 难易度.难

[48] 选项数.1

[48] A.(1)当礼宾部接到客人离店搬运行李的通知时，要问清客人的房号、姓名、行李件数及搬运行李的时间，并决定是否要带上行李车，然后指派行李员按房号收取行李；(2)在征得客人同意后可进入房间，并与客人核对行李件数，检查行李是否有破损情况，如有易碎物品，则应贴上易碎物品标志(3)弄清客人是否直接离店，客人需要行李寄存，则填写行李寄存单，并将其中的一联交给客人作为取物凭证，向客人道别，将行李送回行李房寄存保管。待客人来去行李时，核对并收回寄存单；(4)如客人需直接离店，装上行李后，应礼貌地请客人离开房客，主动为客人叫电"/Html/?13355.html"> 图片展示

[49] 题型.简答题

[49] 题干.行李服务是指

[49] 正确答案.A

[49] 难易度.易

[49] 选项数.1

[49] A.行李服务是礼宾部向客人提供的最主要的服务，是由行李员把住店客人的行李从大门送到房间门口或房内，或把离店客人的行李从客人房间送至饭店大门口的服务过程

[50] 题型.简答题

[50] 题干.寄存行李都要求包括哪些

[50] 正确答案.A

[50] 难易度.中

[50] 选项数.1

[50] A.饭店及行李房不得寄存易燃、易腐烂、易碎及具有腐蚀性的物品，不得寄存违禁物品

前厅运行与管理. [——'200'](#) / [——'50\(1\)'](#) / [——'50 \(2\)'](#) /

- [1] 题型.单选题
- [1] 题干.market price 意思为
- [1] 正确答案.A
- [1] 难易度.易
- [1] 选项数.4
- [1] A.市价
- [1] B.经营、管理
- [1] C.兑换处
- [1] D.价目表

-
- [2] 题型.单选题
 - [2] 题干.A.S.A.P 是指
 - [2] 正确答案.A
 - [2] 难易度.中
 - [2] 选项数.4
 - [2] A.尽早
 - [2] B.离店时现付
 - [2] C.培训
 - [2] D.超额订房

-
- [3] 题型.单选题
 - [3] 题干.个体不仅仅关心自身工作待遇的绝对值，同时也注重与同等条件个体之间比较而得的相对值这是（ ）激励理论。
 - [3] 正确答案.A
 - [3] 难易度.中
 - [3] 选项数.4
 - [3] A.公平理论

- [3] B.期望值理论
 - [3] C.目标激励理论
 - [3] D.双元理论
-

[4] 题型.单选题

[4] 题干.俗称“挖墙脚”的招聘形式是（ ）

[4] 正确答案.D

[4] 难易度.易

[4] 选项数.4

[4] A.内部选拔

[4] B.广告招聘

[4] C.网络招聘

[4] D.竞争对手

[5] 题型.单选题

[5] 题干.知名人士高薪阶层客人需把握（ ）的特点

[5] 正确答案.B

[5] 难易度.中

[5] 选项数.4

[5] A.安静、不受干扰的大床间

[5] B.套房、豪华套房

[5] C.普通客房

[5] D.景色优美、价格适中的客房

[6] 题型.单选题

[6] 题干.前厅部岗位职责与工作程序属于（ ）筹备

[6] 正确答案.B

[6] 难易度.易

[6] 选项数.4

[6] A.硬件

- [6] B.软件
 - [6] C.硬、软件
 - [6] D.无法比较
-

[7] 题型.单选题

[7] 题干.根据 旅馆业管理规定年满（ ）周岁人员在酒店入住必须验证登记

- [7] 正确答案.C
 - [7] 难易度.易
 - [7] 选项数.4
 - [7] A.10
 - [7] B.12
 - [7] C.14
 - [7] D.18
-

[8] 题型.单选题

[8] 题干.在服务中当客人的期望值大于感知值时，那么客人会（ ）

- [8] 正确答案.C
 - [8] 难易度.易
 - [8] 选项数.4
 - [8] A.惊喜
 - [8] B.满意
 - [8] C.失望
 - [8] D.没感觉
-

[9] 题型.单选题

[9] 题干.员工为客人提供优质服务的主观意愿和主动态度，这是服务的

- [9] 正确答案.A
- [9] 难易度.中

- [9] 选项数.4
 - [9] A.主动性
 - [9] B.情感投入
 - [9] C.规范性
 - [9] D.具体性
-

[10] 题型.单选题

[10] 题干.员工进行的基本服务要按照正确操作规程和操作步骤,这是质量标准的 () 内容

- [10] 正确答案.C
 - [10] 难易度.中
 - [10] 选项数.4
 - [10] A.服务时限
 - [10] B.设施设备
 - [10] C.服务程序
 - [10] D.服务态度
-

[11] 题型.单选题

[11] 题干.宾客确定付款的方式目的是为了

- [11] 正确答案.B
 - [11] 难易度.中
 - [11] 选项数.4
 - [11] A.防止逃账的发生
 - [11] B.确定宾客信用额度
 - [11] C.加快退房结账速度
 - [11] D.照顾常客
-

[12] 题型.单选题

[12] 题干.饭店发给员工住房补贴、医疗保险、养老保险、工作餐、带薪假期等,这属于 () 激励方法

- [12] 正确答案.D
 - [12] 难易度.易
 - [12] 选项数.4
 - [12] A.物质激励
 - [12] B.工作激励
 - [12] C.情感激励
 - [12] D.福利与保障
-

- [13] 题型.单选题
 - [13] 题干.() 类型对客人对前厅服务效率要求高、客流量大、逗留时间短、商务设施要求全
 - [13] 正确答案.B
 - [13] 难易度.中
 - [13] 选项数.4
 - [13] A.度假饭店
 - [13] B.商务饭店
 - [13] C.会议饭店
 - [13] D.汽车饭店
-

- [14] 题型.单选题
 - [14] 题干.下列不属于 VIP 范围的是
 - [14] 正确答案.A
 - [14] 难易度.易
 - [14] 选项数.4
 - [14] A.住店常客
 - [14] B.党、政、军官员
 - [14] C.知名人士
 - [14] D.业内人士
-

- [15] 题型.单选题
- [15] 题干.度假旅游客人需把握（ ）特点
- [15] 正确答案.C
- [15] 难易度.中
- [15] 选项数.4
- [15] A.环境安静舒适、光线明亮、价格较高的套房
- [15] B.安静、不受干扰的大床间
- [15] C.景色优美、价格适中的客房
- [15] D.豪华套房
-

- [16] 题型.单选题
- [16] 题干.先报价格再介绍设施，特点，适合低价客房的是
- [16] 正确答案.A
- [16] 难易度.难
- [16] 选项数.4
- [16] A. “冲击式” 报价
- [16] B. “鱼尾式” 报价
- [16] C. “三明治式” 报价
- [16] D.其他报价
-

- [17] 题型.单选题
- [17] 题干.（ ）属于礼宾设施设备的筹备
- [17] 正确答案.D
- [17] 难易度.中
- [17] 选项数.4
- [17] A.复印机
- [17] B.电话交换机
- [17] C.钥匙架
- [17] D.行李车
-

- [18] 题型.单选题
- [18] 题干.在中国的传统观念中，诚实守信、反对为富不仁属于
- [18] 正确答案.B
- [18] 难易度.易
- [18] 选项数.4
- [18] A.博爱精神
- [18] B.商业道德
- [18] C.进取精神
- [18] D.廉耻观
-

- [19] 题型.单选题
- [19] 题干.金钥匙的服务理念不包括
- [19] 正确答案.D
- [19] 难易度.易
- [19] 选项数.4
- [19] A.为客人提供至尊服务
- [19] B.为客人提供高水平的专业服务
- [19] C.为客人提供全方位的服务
- [19] D.只要不违背法律，就应尽力满足客户要求
-

- [20] 题型.单选题
- [20] 题干.（ ）不是情绪的表现形式之一
- [20] 正确答案.B
- [20] 难易度.易
- [20] 选项数.4
- [20] A.长期性
- [20] B.情景性
- [20] C.不稳定性
- [20] D.冲动性
-

[21] 题型.判断题

[21] 题干.临时预定常见预定方式为电话预定

[21] 正确答案.A

[21] 难易度.中

[21] 选项数.2

[21] A.正确

[21] B.错误

[22] 题型.判断题

[22] 题干.根据国际惯例，饭店对预先订房的客人，会为其保留房间直至抵达当天的中午 12 时

[22] 正确答案.B

[22] 难易度.易

[22] 选项数.2

[22] A.正确

[22] B.错误

[23] 题型.判断题

[23] 题干.访客查询住客情况，问讯员应不予理会

[23] 正确答案.B

[23] 难易度.中

[23] 选项数.2

[23] A.正确

[23] B.错误

[24] 题型.判断题

[24] 题干.留言服务是访客和其他人员通过酒店中介间接传递给住客的信息，是酒店为客人提供主动服务的范例

[24] 正确答案.A

[24] 难易度.易

[24] 选项数.2

[24] A.正确

[24] B.错误

[25] 题型.判断题

[25] 题干.在进行行李服务时，应礼貌对待客人

[25] 正确答案.A

[25] 难易度.中

[25] 选项数.2

[25] A.正确

[25] B.错误

[26] 题型.判断题

[26] 题干.团队入住登记和个人入住登记的程序没有不同

[26] 正确答案.B

[26] 难易度.中

[26] 选项数.2

[26] A.正确

[26] B.错误

[27] 题型.判断题

[27] 题干.提倡酒店服务差别，所有的酒店客人都是 VIP

[27] 正确答案.B

[27] 难易度.中

[27] 选项数.2

[27] A.正确

[27] B.错误

[28] 题型.判断题

[28] 题干.商务楼层的服务项目包括

[28] 正确答案.A

[28] 难易度.易

[28] 选项数.2

[28] A.正确

[28] B.错误

[29] 题型.判断题

[29] 题干.高低期限报价是针对对客房做过比较的客人

[29] 正确答案.B

[29] 难易度.中

[29] 选项数.2

[29] A.正确

[29] B.错误

[30] 题型.判断题

[30] 题干.先介绍设施、特点，在报价，适合中档客房的是三明治保障

[30] 正确答案.B

[30] 难易度.易

[30] 选项数.2

[30] A.正确

[30] B.错误

[31] 题型.判断题

[31] 题干.前台区域非工作人员严禁入内门锁,保持关闭状态

[31] 正确答案.A

[31] 难易度.中

[31] 选项数.2

[31] A.正确

[31] B.错误

[32] 题型.判断题

[32] 题干.前台人员不得透露客人资料, 非公安机关出示有效证件
任何人不得查阅客人相关资料

[32] 正确答案.A

[32] 难易度.易

[32] 选项数.2

[32] A.正确

[32] B.错误

[33] 题型.判断题

[33] 题干.金钥匙是指一个国际民间组织

[33] 正确答案.A

[33] 难易度.易

[33] 选项数.2

[33] A.正确

[33] B.错误

[34] 题型.判断题

[34] 题干.订票时客人应先缴纳订票款

[34] 正确答案.A

[34] 难易度.中

[34] 选项数.2

[34] A.正确

[34] B.错误

[35] 题型.判断题

[35] 题干.问讯员在回答客人提问时应避免讲“不”等之类否定
词

[35] 正确答案.A

[35] 难度.中

[35] 选项数.2

[35] A.正确

[35] B.错误

[41] 题型.填空题

[41] 题干.离店服务是前厅对客服务的最后一个环节，主要包括客账控制和（ ）两大项

[41] 正确答案.A

[41] 难度.易

[41] 选项数.1

[41] A.送别服务

[42] 题型.填空题

[42] 题干.行李寄存的分类包括：团队和散客、长存和短存以及（ ）

[42] 正确答案.A

[42] 难度.中

[42] 选项数.1

[42] A.贵重物品和一般物品

[43] 题型.填空题

[43] 题干.组织指挥团队的主要方式是（ ）

[43] 正确答案.A

[43] 难度.易

[43] 选项数.1

[43] A.会议

[44] 题型.填空题

[44] 题干.班员仪表检查办法包括自查、互检及（ ）

[44] 正确答案.A

[44] 难易度.易

[44] 选项数.1

[44] A.巡检

[45] 题型.填空题

[45] 题干.培训就是为了实现知识技能和（ ）的改变

[45] 正确答案.A

[45] 难易度.中

[45] 选项数.1

[45] A.态度

[46] 题型.简答题

[46] 题干.简述管理的五大职能

[46] 正确答案.A

[46] 难易度.中

[46] 选项数.1

[46] A.计划、组织、指挥、协调、控制

[47] 题型.简答题

[47] 题干.如何制定培训计划

[47] 正确答案.A

[47] 难易度.难

[47] 选项数.1

[47] A.制定培训目标、设计培训课程、确定培训方式、明确培训安排、培训计划实施

[48] 题型.简答题

[48] 题干.什么是商务楼层

[48] 正确答案.A

[48] 难易度.中

[48] 选项数.1

[48] A.商务楼层也可以称为行政楼层被誉为“店中之店”是高星级酒店为了接待高档商务客人和高消费客人为他们提供特殊优质服务而专门设立的楼层。

[49] 题型.简答题

[49] 题干.简述对“价格敏感”的客人销售技巧

[49] 正确答案.A

[49] 难易度.难

[49] 选项数.1

[49] A.报价时注意积极描述住宿条件、提供一个可选择的价格范围、用灵活的语言描述高价房的设施优点、不同类型客房，说明各自的设施特点、熟悉本饭店的特殊价格政策、了解客人背景和要求，采取不同的销售手段，给予相应的折扣，争取客人店

[50] 题型.简答题

[50] 题干.能否接受一项订房要考虑哪些因素

[50] 正确答案.A

[50] 难易度.难

[50] 选项数.1

[50] A.1、预订的抵店日期 2、房间数量 3、房间类型 4、住店天数





