

客房服务与管理

1、客房中能够起到调节光线、御寒遮阳、屏蔽外来光线作用的是() (2.0)

- A、 床罩
- B、 地毯
- C、 被单
- D、 窗帘

答案： D

2、客房洗衣服务服务当中,洗烫的客衣应予()送回(2.0)

- A、 当日
- B、 次日
- C、 客人离店前
- D、 客人需要时

答案： D

3、在第一时间处理宾客投诉及突发事件是()的主要职责(2.0)

- A、 餐饮部经理
- B、 餐厅经理
- C、 餐厅领班
- D、 餐厅服务员

答案： C

4、做夜床后,不需要打开的灯是() (2.0)

- A、 过道灯
- B、 床头灯
- C、 夜床灯
- D、 落地灯

答案： D

5、关于控制客房用品,不正确的是() (2.0)

- A、 客人使用的物品要严格按有关标准配备
- B、 客人使用的物品该补充一定要补充

- C、 员工内部使用的物品要厉行节约
- D、 客人使用的物品能修则修,能补则补,厉行节约

答案: D

6、 清洁员在清扫走客房时,房间如有异味,应() (2.0)

- A、 开空调换气
- B、 打空气清新剂以改异味
- C、 点香改味
- D、 打开门窗,进行通风

答案: D

7、 布置房间时一般不用作客房墙上饰物的是() (2.0)

- A、 古玩
- B、 工艺品
- C、 艺术挂件和壁画
- D、 字画

答案: A

8、 酒店客房设备不包括() (2.0)

- A、 家具设备
- B、 电器设备
- C、 卫生设备
- D、 出行设备

答案: D

9、 宾客入住饭店,往往会产生一种()的心理。因此,要求服务员在整个接待服务中礼貌待客,并尊重客人对接待服务中的各方面意见。(2.0)

- A、 求卫生
- B、 求尊重
- C、 高尚
- D、 高人一等

答案: B

10、 客房吸尘时应()进行(2.0)

- A、 从里往外
- B、 从外往里
- C、 环形
- D、 以上都可以

答案： A

11、道别时注意观察宾客的神情,了解宾客的() (2.0)

- A、 习惯
- B、 满意度
- C、 喜好
- D、 性格

答案： B

12、宾客在店内意外受伤后,服务员要调查了解宾客受伤原因,并视情() (2.0)

- A、 给其服药
- B、 慰问宾客
- C、 采取改进措施
- D、 给予补偿

答案： C

13、客人对客房服务不满意,应首先从客房服务员的()发掘原因(2.0)

- A、 仪容仪表
- B、 仪态礼仪
- C、 服务态度
- D、 服务技能

答案： C

14、客房内常用的防盗安全设施有防盗链、窥镜和()等(2.0)

- A、 自动报警器
- B、 门铃
- C、 手动报警器
- D、 门锁

答案： D

15、在客房清洁卫生管理中, () 是供客房部经理作“白手套”式检查时使用填写的(2.0)

- A、 做客房返工表
- B、 客房领班工作单
- C、 综合查房表
- D、 计划卫生表

答案: C

16、“()”的房态,表示该客房为干净的空房(2.0)

- A、 OCC
- B、 VD
- C、 VC
- D、 C/O

答案: C

17、前厅部和客房部有关某房号的房间状况的信息出现矛盾是指() (2.0)

- A、 前厅接待信息
- B、 客房差异情况
- C、 最新房态信息
- D、 住客资料信息

答案: B

18、()是指酒店客房产品在满足客人健康要求的前提下在生产和服务的过程中对环境影响最小和对物资消耗最低的环保型客房(2.0)

- A、 星级客房
- B、 经济客房
- C、 绿色客房
- D、 低碳客房

答案: C

19、在客房服务过程中,要求服务员具备()能力(2.0)

- A、 良好的语言表达
- B、 较强的应变
- C、 较强的思维

D、较强的动手

答案： B

20、在处理宾客损坏客房物品时,服务员切记须确保饭店的(),但要以事实为依据,向宾客索赔(2.0)

A、 房间完整

B、 利益不受损失

C、 声誉

D、 级别

答案： B

21、开夜床服务,一般在晚上几点前结束() (2.0)

A、 7点

B、 8点

C、 9点

D、 10点

答案： C

22、下列选项不属于客房部与前厅部协调的主要内容是() (2.0)

A、 互通最新房态信息

B、 及时整理好结帐房

C、 客房差异情况的核对

D、 特殊宾客服务的要求

答案： A

23、客房部组织结构设置的原则:(2.0)

A、 从实际出发

B、 精简高效

C、 分工明确

D、 统一指挥

答案： ABCD

24、为提高客房舒适度,饭店在进行客房设计及布置时应考虑的主要因素有() (2.0)

A、 客房类型

- B、 客房等级
- C、 客房面积
- D、 饭店成本

答案： ABC

25、领班查房的作用有() (2.0)

- A、 拾遗补漏
- B、 协助打扫
- C、 督促考察
- D、 控制调节

答案： ACD

26、主题酒店的特征包括() (2.0)

- A、 独特性
- B、 文化性
- C、 体验性
- D、 新颖性

答案： ABC

27、客房家具功能选择的原则有() (2.0)

- A、 实用舒适
- B、 色彩协调
- C、 尺度合理
- D、 质地坚实

答案： ACD

28、客房产品的基本条件() (2.0)

- A、 客房空间
- B、 客房设备
- C、 客房用品
- D、 客房绿化

答案： ABC

29、为保证饭店、客人、员工的安全,客房安全工作要遵循以下原则() (2.0)

- A、 宾客至上, 安全第一
- B、 预防安全
- C、 谁主管, 谁负责
- D、 群防群治

答案: ABCD

30、 以下哪些情况会造成客房火灾的发生 () (2.0)

- A、 客人在起居空间会客并吸烟
- B、 长住客人私自无限度的增加大功率的电器设备
- C、 将未熄灭的烟头倒入垃圾袋或吸尘器
- D、 客房内电器安装不良, 导致短路

答案: BCD

31、 酒店的客房服务有以下 () 不同类型 (2.0)

- A、 城市商务型酒店的客房服务
- B、 度假型酒店的客房服务
- C、 会议型酒店的客房服务
- D、 经济型酒店的客房服务

答案: ABCD

32、 客房清洁卫生质量标准有 () (2.0)

- A、 清洁标准
- B、 感官标准
- C、 安全标准
- D、 生化标准

答案: BD

33、 客房产品质量标准的内容有 () (2.0)

- A、 安全
- B、 清洁卫生
- C、 舒适方便
- D、 美观实用

答案: ABCD

34、引导宾客入住包括() (2.0)

- A、 电梯迎宾
- B、 引领进房
- C、 介绍服务
- D、 茶水服务

答案： ABCD

35、查房制度的内容包括() (2.0)

- A、 服务员自查
- B、 领班查房
- C、 主管抽查
- D、 经理查房

答案： ABCD

36、客房服务质量的构成要素有() (2.0)

- A、 服务态度
- B、 服务技巧
- C、 礼貌礼节
- D、 清洁卫生

答案： ABCD

37、客房部经理助理是()的直接上级(2.0)

- A、 客房服务员
- B、 楼层主管
- C、 洗衣房主管
- D、 客房服务中心主管

答案： BCD

38、客房设备用品管理的要求() (2.0)

- A、 适时
- B、 适质
- C、 适量
- D、 适价

答案： ABCD

39、安全是客房设计的原则之一,它主要包括() (2.0)

- A、 防火
- B、 治安
- C、 采光性
- D、 客房私密性

答案： ABD

40、在客房服务实践中,良好的服务态度表现为()的服务(2.0)

- A、 细致
- B、 主动
- C、 周到
- D、 热情

答案： BCD

41、客房设备包括() (2.0)

- A、 家具
- B、 电气设备
- C、 卫生间设备
- D、 安全装置

答案： ABCD

42、按旅游动机划分,宾客类型有() (2.0)

- A、 旅游型宾客
- B、 出差型宾客
- C、 会议型宾客
- D、 修学型宾客

答案： ABCD

43、开夜床服务,一般在晚上____点前结束(2.0)

答案： 第1空:9;

44、客房预算的内容:营业收入预算、营业成本预算、营业费用预算、____(2.0)

答案： 第 1 空:营业利润预算;

45、酒店客房产品是有形设施和____的综合(2.0)

答案： 第 1 空:无形服务;

46、客房色彩在突出主色调的同时,应适当选用较为强烈的() (2.0)

- A、 三元色
- B、 主色调
- C、 中性色
- D、 对比色

答案： D

47、客房服务过程中,()是第一个环节,又是其它工作顺利进行的基础环节(2.0)

- A、 迎宾服务
- B、 准备工作
- C、 行李服务
- D、 布置房间

答案： B

48、宾客退房离开房间,服务员应迅速() (2.0)

- A、 打扫房间
- B、 检查房间、卫生间
- C、 通知接待处
- D、 通知收银处

答案： B

49、客房的卫生间一般是()设计(2.0)

- A、 背靠背
- B、 逆向
- C、 正向
- D、 轮式

答案： A

50、吸尘是客房清扫的重要工作之一,在使用吸尘器前,首先应检查() (2.0)

- A、 部件是否完好

- B、 是否清洁
- C、 电机线路有无故障
- D、 蓄尘袋有无破损

答案： A

51、 客房抹尘时要用()抹布(2.0)

- A、 2湿2干
- B、 3湿3干
- C、 3湿2干
- D、 2湿3干

答案： C

52、 ()是客房最基本的空间(2.0)

- A、 盥洗空间
- B、 睡眠空间
- C、 起居空间
- D、 贮存空间

答案： B

53、 宾客住店期间生病, 客房服务员应主动给予关心, 并表示(), 以减少其心理上的恐惧和孤独感(2.0)

- A、 同情
- B、 抱歉
- C、 理解
- D、 体谅

答案： A

54、 客人抵店前的准备工作内容不包括() (2.0)

- A、 预报客情
- B、 预分排房
- C、 实施接待计划
- D、 客人经费预算

答案： C

55、若两位宾客同住一房,应如何分发钥匙() (2.0)

- A、 只发给一把
- B、 发给两把
- C、 协商领取
- D、 看情况

答案: A

56、在受理客人投诉所住客房卫生环境差时,下列做法欠妥当的是() (2.0)

- A、 不推卸责任,积极想办法解决
- B、 问清具体情况
- C、 先作记录,等有空闲的时候再解决
- D、 与客房部联系,及时予以解决

答案: C

57、贴身管家的出现,是()模式的一项新举措(2.0)

- A、 楼层服务台
- B、 客房服务中心
- C、 对客服务
- D、 客人需要

答案: A

58、摆放客房家具时,要注意家具摆放实用、() (2.0)

- A、 安全高雅
- B、 搭配合理
- C、 舒适豪华
- D、 整齐清雅

答案: B

59、最具体的客房个性化服务是() (2.0)

- A、 更灵活地服务
- B、 满足癖好服务
- C、 意外服务
- D、 心理服务

答案： B

60、主题客房的特点是() (2.0)

- A、 独特性
- B、 浓郁的文化气息
- C、 豪华性
- D、 针对性

答案： ABD

61、客房家具美观选择的原则有() (2.0)

- A、 格调统一
- B、 尺度合理
- C、 色彩协调
- D、 易于清洁

答案： AC

62、以下哪些客房服务项目是有偿服务() (2.0)

- A、 擦鞋服务
- B、 洗衣服务
- C、 加床服务
- D、 托婴服务

答案： BCD

63、客房部与工程部的业务关系主要包括()等方面(2.0)

- A、 安排维修
- B、 相互配合
- C、 简单保养
- D、 交叉培训

答案： BD

64、客房部对投诉处理的原则:(2.0)

- A、 真心诚意地帮助宾客解决问题
- B、 绝不与宾客争辩
- C、 不损害酒店的利益

D、 以上均是

答案： ABCD

65、 单间客房包括 () (2.0)

A、 单人间

B、 双床间

C、 三人间

D、 六人间

答案： ABC

66、 客房清洁的一般原则有 () (2.0)

A、 从上到下

B、 从里到外

C、 先铺后抹

D、 环形清理

答案： ABCD

67、 客房产品的发展趋势有 () (2.0)

A、 服务简便化

B、 设施智能化

C、 客房提倡“绿色装修”

D、 设备自助化

答案： ABCD

68、 客房部在制定客房清洁卫生程序时要符合 () 等原则 (2.0)

A、 饭店经营方针

B、 方便管理

C、 方便客人

D、 方便操作

答案： BCD

69、 客房房门上的安全装置有 () (2.0)

A、 窥视镜

B、 双锁

- C、安全链
- D、安全指示图

答案： ABCD

70、客房的卫生间做到的“四无”包括() (2.0)

- A、无水迹
- B、无皂迹
- C、无发迹
- D、无灰尘

答案： ABCD

71、处理宾客投诉的步骤有() (2.0)

- A、聆听
- B、保持冷静
- C、表示谅解
- D、维护宾客自尊心

答案： ABCD

72、客房变动费用=单位变动费用×客房数×出租率×____ (2.0)

答案： 第1空:计划天数;

73、酒店客房服务

答案： 客房作为满足宾客住店期间服务需求的主要场所,其提供的各项有形和无形的服务内容成为酒店服务的重要组成部分。客房服务既包括为宾客提供的安全、清洁、美观、舒适、方便的有形客房,又包括围绕客房展开的旨在满足宾客个性化需求的各项服务内容,通过客房服务及其相关延伸服务强化并向宾客传递酒店的如家般的温馨与舒适

74、客房服务的基本要求:

- A、清洁
- B、舒适
- C、方便
- D、安全

答案： ABCD

75、客房服务的特点:

- A、 价值不能贮存
- B、 所有权不发生转移
- C、 以“暗”服务为主
- D、 随机性与复杂性

答案： ABCD

76、酒店的客房服务有以下（）不同类型

- A、 城市商务型酒店的客房服务
- B、 度假型酒店的客房服务
- C、 会议型酒店的客房服务
- D、 经济型酒店的客房服务

答案： ABCD

77、单间客房包括（）

- A、 单人间
- B、 双床间
- C、 三人间
- D、 六人间

答案： ABC

78、下列有关套间客房特点的描述错误的是（）

- A、 套间可分为商务和豪华套间两种
- B、 可以向高薪阶层、知名人士推荐套间
- C、 通常设有卧室和起居室兼客厅
- D、 即使在旺季，套间的出租率也往往较低

答案： D

79、客房是酒店存在的基础

答案： 正确

80、客房部又称（）

- A、 房务部
- B、 管家部
- C、 housekeeping

D、 客务部

答案： ABC

81、客房部组织结构设置的原则：

A、 从实际出发

B、 精简高效

C、 分工明确

D、 统一指挥

答案： ABCD

82、客房部经营管理的好坏，直接影响到饭店的经济和社会双重效益

答案： 错误

83、客房部经理的主要职责包括（）

A、 负责客房部的运行管理，实现客房部的管理目标

B、 制定客房部的工作计划和规范

C、 参与客房的设计和更新改造工作

D、 负责本部门所使用的机器设备的维护保养

答案： ABCD

84、客房部经理助理是（）的直接上级

A、 客房服务员

B、 楼层主管

C、 洗衣房主管

D、 客房服务中心主管

答案： BCD

85、以下属于对客房部客房服务中心主管的任职条件要求的有（）

A、 具有大学专科及专科以上学历或同等文化程度

B、 具有丰富的客房部工作经验

C、 具体较强的外语对话和书写阅读能力

D、 有较强的沟通协调和应变能力

答案： BCD

86、下列选项不属于客房部与前厅部协调的主要内容是（）

- A、 互通最新房态信息
- B、 及时整理好结帐房
- C、 客房差异情况的核对
- D、 特殊宾客服务的要求

答案： A

87、前厅部与客房部有着密切的工作联系，前厅服务是客房服务工作的开始

答案： 正确

88、客房部与工程部的业务关系主要包括（）等方面

- A、 安排维修
- B、 相互配合
- C、 简单保养
- D、 交叉培训

答案： BD

89、抵店准备不是客人实际抵店前的最后工作

答案： 错误

90、客人抵店前的准备工作内容不包括（）

- A、 预报客情
- B、 预分排房
- C、 实施接待计划
- D、 客人经费预算

答案： C

91、客房日常清洁的内容：

- A、 整理物品
- B、 打扫除尘
- C、 擦洗卫生间
- D、 更换及补充用品

答案： ABCD

92、前厅部与客房部就客房布置工作进行沟通、协调的主要内容不包括（）

- A、 转达客人提出的房内特殊服务

- B、 书面通知房内鲜花布置的规格
- C、 书面通知房内鲜花布置的要求
- D、 送交超额预订情况表

答案： D

93、布置房间时一般不用作客房墙上饰物的是（）

- A、 古玩
- B、 工艺品
- C、 艺术挂件和壁画
- D、 字画

答案： A

94、客房部卫生间标准（）

- A、 整洁
- B、 干燥
- C、 无异味、无毛发
- D、 无脏迹、无水迹

答案： ABCD

95、客房服务质量是饭店服务质量的体现

答案： 正确

96、简述空房清洁卫生的程序

答案： 1. 准备好房务工作车 2. 按正确的进房程序进房, 填写进房时间 3. 检查电源开关, 拉开窗帘 4. 房间抹尘, 检查设施、设备是否正常工作浴室抹尘

97、客房部在制定客房清洁卫生程序时要符合（）等原则

- A、 饭店经营方针
- B、 方便管理
- C、 方便客人
- D、 方便操作

答案： BCD

98、在酒店客房部，（）主要负责客房楼层的辅助工作，协助客房服务员做好清洁保养和对客服务工作，提高客房楼层工作的效率

- A、 楼层勤杂工

- B、 楼层主管
- C、 客房服务中心主管
- D、 客房服务员

答案： A

99、在客房清洁卫生管理中，（）是供客房部经理作“白手套”式检查时使用的填写的

- A、 做客房返工表
- B、 客房领班工作单
- C、 综合查房表
- D、 计划卫生表

答案： C

100、客房部需在客人抵店（）将客房准备好

- A、 前 0.5 小时
- B、 前 1 小时
- C、 前 1.5 小时
- D、 前 2 小时

答案： D

101、“（）”的房态，表示该客房为干净的空房

- A、 OCC
- B、 VD
- C、 VC
- D、 C/O

答案： C

102、空房做卫生时进房不用敲门

答案： 错误

103、特殊客房是饭店中最小的客房

答案： 错误

104、查房制度的内容包括（）

- A、 服务员自查

- B、 领班查房
- C、 主管抽查
- D、 经理查房

答案： ABCD

105、领班查房的作用有（）

- A、 拾遗补漏
- B、 协助打扫
- C、 督促考察
- D、 控制调节

答案： ACD

106、领班查房表的作用有作为工作凭证，保证清洁房的质量和（）

- A、 及时弥补漏洞
- B、 是客房部日常对员工考核的依据
- C、 证实领班的能力
- D、 通报最新房态信息

答案： B

107、公共区域

答案： 所谓公共区域，是宾客和酒店员工共同享有的活动区域，包括室内和室外、客用部分和员工使用部分

108、酒店公共区域清洁保养工作会直接影响酒店的日常运营及设施设备的使用寿命

答案： 正确

109、（）主要负责全面客房及楼层公共区域的清洁保养和客房对客人的服务工作

- A、 客房部秘书
- B、 客房服务中心
- C、 客房楼层组
- D、 客房部经理

答案： C

110、对于公共区域清洁工的任职条件，以下描述中正确的有（）

- A、 略懂外语
- B、 熟悉酒店的服务设施和服务项目
- C、 掌握有关公共区域清洁保养的知识和技能
- D、 具有初中以上学历或同等文化程度

答案： ABCD

111、宾客不愿详实登记有关信息，可拒绝其入住

答案： 错误

112、引导宾客入住包括（）

- A、 电梯迎宾
- B、 引领进房
- C、 介绍服务
- D、 茶水服务

答案： ABCD

113、引导宾客时，应该让宾客走在自己的左侧

答案： 正确

114、尽量将团体宾客入住在同一楼层或相近的楼层，采取相对集中排房的原则

答案： 正确

115、宾客入住饭店，往往会产生一种（）的心理。因此，要求服务员在整个接待服务中礼貌待客，并尊重客人对接待服务中的各方面意见。

- A、 求卫生
- B、 求尊重
- C、 高尚
- D、 高人一等

答案： B

116、宾客住店期间生病，客房服务员应主动给予关心，并表示（），以减少其心理上的恐惧和孤独感

- A、 同情
- B、 抱歉
- C、 理解

D、 体谅

答案： A

117、客人住店期间，要经常保持客房整洁，服务员应每天（ ）打扫卫生

A、 至少一次

B、 至少两次

C、 最多三次

D、 至少四次

答案： A

118、服务员开夜床时，若客人正在休息，则不必做夜床

答案： 正确

119、夜床服务主要包括房间整理、开夜床、卫生间整理三项工作

答案： 正确

120、开夜床服务，一般在晚上（ ）点前结束

答案： 9；

121、客房洗衣服务服务当中，快洗不超过4小时送回

答案： 正确

122、饭店洗衣服务分干洗、湿洗两种

答案： 错误

123、客房洗衣服务服务当中，洗烫的客衣应予（ ）送回

A、 当日

B、 次日

C、 客人离店前

D、 客人需要时

答案： D

124、酒店配套服务项目有餐厅、桑拿沐足、客房

答案： 错误

125、人工叫醒服务的内容包括（ ）

A、 问候宾客

- B、 告知时间
- C、 通报天气情况
- D、 询问是否需要再次提醒

答案： ABCD

126、（）负责为客人提供叫醒服务

- A、 楼层服务员
- B、 前台话务员
- C、 前台接待员
- D、 大堂副理

答案： B

127、接受叫醒时只需要记录，不需要询问客人

答案： 错误

128、在处理宾客损坏客房物品时，服务员切记须确保饭店的（），但要实事求是为依据，向宾客索赔

- A、 房间完整
- B、 利益不受损失
- C、 声誉
- D、 级别

答案： B

129、客房清洁的一般原则有（）

- A、 从上到下
- B、 从里到外
- C、 先铺后抹
- D、 环形清理

答案： ABCD

130、清洁员在清扫走客房时，房间如有异味，应（）

- A、 开空调换气
- B、 打空气清新剂以改异味
- C、 点香改味

D、 打开门窗，进行通风

答案： D

131、在宾客离店这一个阶段，前厅的主要任务有（）

A、 离店结账

B、 征求意见

C、 送客离店

D、 建立客史档案

答案： ABC

132、如宾客在次日早晨离店，一定要主动提供叫醒服务

答案： 错误

133、客人离店后，将无法查询到入住时间

答案： 错误

134、宾客档案的内容有哪些

答案：（一）常规档案（二）预订档案（三）消费档案（四）习俗、爱好档案（五）反馈意见档案

135、建立宾客档案不是饭店提高客房销售能力的信息来源

答案： 错误

136、宾客对饭店产品消费的基本需求包括：清洁、舒适、方便、安全、尊重

答案： 正确

137、客房部是饭店最先迎接宾客和最后送给宾客的地方

答案： 错误

138、宾客退房离开房间，服务员应迅速（）

A、 打扫房间

B、 检查房间、卫生间

C、 通知接待处

D、 通知收银处

答案： B

139、道别时注意观察宾客的神情，了解宾客的（）

A、 习惯

B、 满意度

C、 喜好

D、 性格

答案： B

140、饭店主要通过（）发现客房物品的损坏或短少

A、 制订客房用品价格单

B、 进行客房介绍

C、 完善查房制度

D、 实行押金制度

答案： C

141、（）不属于客房消耗物品

A、 宣传用品

B、 烟灰缸

C、 茶叶

D、 火柴

答案： B

142、客房清洁卫生质量标准有（）

A、 清洁标准

B、 感官标准

C、 安全标准

D、 生化标准

答案： BD

143、客房清洁卫生质量控制的途径有（）

A、 强化员工卫生质量意识

B、 明确清洁卫生操作程序和标准

C、 严格逐级检查制度

D、 重视客人意见

答案： ABCD

144、清洁客房时，干抹布用来清洁卫生间的五金件、镜子、电器

答案： 正确

145、客房的清扫顺序是VIP房，挂有“请清理房间”的房，住客房，走客房，空房

答案： 正确

146、做夜床后，不需要打开的灯是（）

- A、 过道灯
- B、 床头灯
- C、 夜床灯
- D、 落地灯

答案： D

147、客房抹尘时要用（）抹布

- A、 2湿2干
- B、 3湿3干
- C、 3湿2干
- D、 2湿3干

答案： C

148、客房补充客用品应遵循离店房更新、住客房补缺不撤

答案： 正确

149、客房的卫生间一般是（）设计

- A、 背靠背
- B、 逆向
- C、 正向
- D、 轮式

答案： A

150、客房与卫生间每日全面整理2次

答案： 错误

151、无卫生间的客房，每个床位应配备有（）。

- A、 明显标记的脸盆和脚盆
- B、 明显标记的脸盆

C、 明显标记的脚盆

D、 脸盆和脚盆

答案： A

152、清扫客房时，先做卫生间，再做房间

答案： 错误

153、客房的卫生间做到的“四无”包括（）

A、 无水迹

B、 无皂迹

C、 无发迹

D、 无灰尘

答案： ABCD

154、相邻的客房卫生间一般是“面对面”设置，目的是方便设计，节省资金

答案： 错误

155、客房吸尘时应（）进行

A、 从里往外

B、 从外往里

C、 环形

D、 以上都可以

答案： A

156、吸尘是客房清扫的重要工作之一，在使用吸尘器前，首先应检查（）

A、 部件是否完好

B、 是否清洁

C、 电机线路有无故障

D、 蓄尘袋有无破损

答案： A

157、贵宾

答案： 贵宾是指有较高身份地位或因某种原因对酒店有较大影响力的宾客,在接待中会得到较高礼遇

158、贵宾到店前酒店应该准备哪些工作（）

- A、 贵宾到店信息及预订的确认
- B、 准备食物，打扫卫生
- C、 贵宾到店前的准备工作
- D、 安保准备工作

答案： ACD

159、无论什么样的订房，订房核对工作都进行一次，即在客人抵店前一天核对

答案： 错误

160、贵宾在店期间的服务都有（）

- A、 每日清早送去丰富的早餐
- B、 值班经理应每日对 VIP 客人的账单进行核对
- C、 做到对贵宾资料保密
- D、 酒店保安部在贵宾在店期间，对贵宾房间所在区域进行 24 小时监控

答案： BCD

161、简述长住宾客的含义

答案： 何为长住宾客,目前各家酒店理解不同,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)1个月

162、若两位宾客同住一房，应如何分发钥匙（）

- A、 只发给一把
- B、 发给两把
- C、 协商领取
- D、 看情况

答案： A

163、客房部协助（）部做好住客遗失物品的处理

- A、 后勤
- B、 前厅
- C、 保安
- D、 财务

答案： C

164、收到旅客遗失物品，应（）

- A、 及时登记、公告
- B、 登记内容完整
- C、 保管措施妥当
- D、 处置措施合法

答案： ABCD

165、贴身管家的出现，是（）模式的一项新举措

- A、 楼层服务台
- B、 客房服务中心
- C、 对客服务
- D、 客人需要

答案： A

166、客房预订组是主要负责客人抵店前的客房服务工作

答案： 错误

167、客房预订就是客人抵店的预先订约

答案： 正确

168、客房服务是饭店客房产品的构成要素

答案： 正确

169、贴身管家服务是一种贴身的、“一对一”的高度定制化的服务模式

答案： 正确

170、客房服务质量

答案： 客房服务质量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使用价值上适合并满足宾需要的程度

171、客房服务质量的构成要素有（）

- A、 服务态度
- B、 服务技巧
- C、 礼貌礼节
- D、 清洁卫生

答案： ABCD

172、一个具有高服务质量的现代酒店只要有现代化的客房、餐厅及各种服务规程，还有灵活方便的经营服务项目即可

答案： 错误

173、客房清洁卫生体现了饭店的管理水平，也是服务质量的全部内容

答案： 错误

174、服务态度是提高服务质量的基础

答案： 正确

175、服务礼仪是客人衡量服务质量的主要依据

答案： 错误

176、在客房服务过程中，要求服务员具备（ ）能力

- A、 良好的语言表达
- B、 较强的应变
- C、 较强的思维
- D、 较强的动手

答案： B

177、客房服务过程中，（ ）是第一个环节，又是其它工作顺利进行的基础环节

- A、 迎宾服务
- B、 准备工作
- C、 行李服务
- D、 布置房间

答案： B

178、客房服务的好坏取决于服务员的服务态度

答案： 错误

179、以下哪些客房服务项目是有偿服务（ ）

- A、 擦鞋服务
- B、 洗衣服务
- C、 加床服务
- D、 托婴服务

答案： BCD

180、店前迎送宾客服务是饭店对客服务的重要环节

答案： 正确

181、在宾客离店时,主动告别,并表示感谢,欢迎下次再来

答案： 正确

182、简述 ABC 分析法的步骤

答案： 1. 收集服务质量问题信息 2. 制作服务质量问题统计表 3. 根据各类服务质量问题所占比例找出主要原因 4. 分别采取措施解决总结出的问题

183、客房关系管理分析中的 ABC 分析法将客户分为三类,其中重点客户是 ()

- A、 A 类客户
- B、 B 类客户
- C、 C 类客户
- D、 以上各类都可能

答案： A

184、服务质量差距模型的核心差距是 ()

- A、 沟通差距
- B、 营销差距
- C、 顾客差距
- D、 标准差距

答案： C

185、最具体的客房个性化服务是 ()

- A、 更灵活地服务
- B、 满足癖好服务
- C、 意外服务
- D、 心理服务

答案： B

186、酒店个性化服务包括有 ()

- A、 灵活的服务

- B、 能满足客人的特殊爱好
- C、 意外服务
- D、 自选服务

答案： ABC

187、按旅游动机划分，宾客类型有（）

- A、 旅游型宾客
- B、 出差型宾客
- C、 会议型宾客
- D、 修学型宾客

答案： ABCD

188、客房服务员不要拾取宾客丢弃的任何物品

答案： 正确

189、宾客预订客房的主要原因之一是免受饭店的风险

答案： 错误

190、客人对客房服务不满意，应首先从客房服务员的（）发掘原因

- A、 仪容仪表
- B、 仪态礼仪
- C、 服务态度
- D、 服务技能

答案： C

191、在客房服务实践中，良好的服务态度表现为（）的服务

- A、 细致
- B、 主动
- C、 周到
- D、 热情

答案： BCD

192、投诉

答案： 投诉是宾客对客房部提供的服务设施设备、项目及行动的结果表示不满，从而批评、抱怨或提出控告

193、在受理客人投诉所住客房卫生环境差时，下列做法欠妥当的是（）

- A、 不推卸责任，积极想办法解决
- B、 问清具体情况
- C、 先作记录，等有空闲的时候再解决
- D、 与客房部联系，及时予以解决

答案： C

194、客房部对投诉处理的原则：

- A、 真心诚意地帮助宾客解决问题
- B、 绝不与宾客争辩
- C、 不损害酒店的利益
- D、 以上均是

答案： ABCD

195、宾客投诉心理有（）

- A、 求尊重
- B、 求宣泄
- C、 求公平
- D、 求补偿

答案： ABCD

196、就直接作用而言，宾客投诉有利于饭店的服务工作规范化

答案： 正确

197、服务员在处理投诉时要注意，如果不是你本人造成客人的损失，千万不要接受宾客投诉

答案： 错误

198、处理宾客投诉的步骤有（）

- A、 聆听
- B、 保持冷静
- C、 表示谅解
- D、 维护宾客自尊心

答案： ABCD

199、前厅部和客房部有关某房号的房间状况的信息出现矛盾是指（）

- A、 前厅接待信息
- B、 客房差异情况
- C、 最新房态信息
- D、 住客资料信息

答案： B

200、客房设备用品管理的要求（）

- A、 适时
- B、 适质
- C、 适量
- D、 适价

答案： ABCD

201、酒店客房设备不包括（）

- A、 家具设备
- B、 电器设备
- C、 卫生设备
- D、 出行设备

答案： D

202、客房用品配备，应遵循足量定位原则

答案： 正确

203、客房用品的流失主要是（）造成的

- A、 员工
- B、 客人
- C、 管理者
- D、 访客

答案： A

204、饭店选择客房用品，一般主要考虑（）

- A、 饭店的风格
- B、 饭店的星级标准

- C、 实用性
- D、 礼遇规格

答案： C

205、关于控制客房用品，不正确的是（）

- A、 客人使用的物品要严格按有关标准配备
- B、 客人使用的物品该补充一定要补充
- C、 员工内部使用的物品要厉行节约
- D、 客人使用的物品能修则修，能补则补，厉行节约

答案： D

206、客房设备管理的内容，主要包括设备的（）

- A、 合理选择
- B、 正常运转
- C、 日常管理
- D、 更新改建

答案： ACD

207、客房部与工程部的业务沟通主要在客房设备设施的使用和设备物资的采购供应方面

答案： 错误

208、客房家具从功能上划分，有实用性家具和陈设性家具两大类，客房中的大部分家具属于陈设性家具

答案： 错误

209、客房设备包括（）

- A、 家具
- B、 电气设备
- C、 卫生间设备
- D、 安全装置

答案： ABCD

210、摆放客房家具时，要注意家具摆放实用、（）

- A、 安全高雅
- B、 搭配合理

C、 舒适豪华

D、 整齐清雅

答案： B

211、客房家具的维修上漆属于（ ）工作

A、 全面更新

B、 部分更新

C、 常规修整

D、 基本保养

答案： C

212、客房家具美观选择的原则有（ ）

A、 格调统一

B、 尺度合理

C、 色彩协调

D、 易于清洁

答案： AC

213、客房房门上的安全装置有（ ）

A、 窥视镜

B、 双锁

C、 安全链

D、 安全指示图

答案： ABCD

214、服务员在检查退房时，如发现客房物品损坏或缺失时，正确的处理方法是哪项（ ）

A、 可使用房内电话告之前台

B、 可使用对讲机告之前台

C、 可直接到前台把物品给客人查看

D、 通知客房经理或前厅经理处理

答案： A

215、客房一次性消耗物品的是（ ）

- A、 茶杯、烟缸
- B、 文具夹、浴帘
- C、 污物桶、漱口杯
- D、 指甲锉、浴帽

答案： D

216、客房安全是指客房范围内的（）

- A、 人身安全
- B、 身体健康
- C、 财产安全
- D、 正当权益不受侵害

答案： ACD

217、客房安全是指不发生危险

答案： 错误

218、客房安全工作对客房服务员不太重要，主要是保安部的事

答案： 错误

219、客房安全管理的特点：

- A、 依法性
- B、 复杂性
- C、 广泛性
- D、 长期性

答案： ABCD

220、客房内常用的防盗安全设施有防盗链、窥镜和（）等

- A、 自动报警器
- B、 门铃
- C、 手动报警器
- D、 门锁

答案： D

221、以下哪些情况会造成客房火灾的发生（）

- A、 客人在起居空间会客并吸烟

- B、长住客人私自无限制的增加大功率的电器设备
- C、将未熄灭的烟头倒入垃圾袋或吸尘器
- D、客房内电器安装不良，导致短路

答案：BCD

222、（）属于客房安全制度

- A、客房防火和防盗
- B、钥匙管理
- C、员工因公出入客房
- D、访客接待

答案：ABCD

223、安全是客房设计的原则之一，它主要包括（）

- A、防火
- B、治安
- C、采光性
- D、客房私密性

答案：ABD

224、宾客在店内意外受伤后，服务员要调查了解宾客受伤原因，并视情（）

- A、给其服药
- B、慰问宾客
- C、采取改进措施
- D、给予补偿

答案：C

225、在第一时间处理宾客投诉及突发事件是（）的主要职责

- A、餐饮部经理
- B、餐厅经理
- C、餐厅领班
- D、餐厅服务员

答案：C

226、在确定客房员工人数时，必须考虑的因素有（）

- A、 工作量
- B、 劳动定额
- C、 工作环境
- D、 规格要求

答案： AB

227、客房服务员不会使用灭火器没关系，保安部员工要会

答案： 错误

228、属于客房安全制度（）

- A、 客房防火和防盗
- B、 钥匙管理
- C、 员工因公出入客房
- D、 访客接待

答案： ABCD

229、为保证饭店、客人、员工的安全，客房安全工作要遵循以下原则（）

- A、 宾客至上，安全第一
- B、 预防安全
- C、 谁主管，谁负责
- D、 群防群治

答案： ABCD

230、下列不符合客房的安全疏散设计要求的有（）

- A、 疏散楼梯靠外墙
- B、 疏散楼梯设置在靠近交通枢纽的位置上
- C、 饭店有疏散楼梯，但因长期不用，出口处被杂物堵塞
- D、 饭店在6层以下和12层以上设有疏散楼梯

答案： CD

231、为保证客房安全，一般由前台接待处负责（）的保管

- A、 楼层或区域万能及储物室钥匙
- B、 公众区域万能钥匙
- C、 客房钥匙

D、 饭店总钥匙

答案： C

232、酒店客房产品是有形设施和（ ）的综合

答案： 无形服务；

233、简述酒店客房产品设计的原则

答案： 1. 安全原则 2. 健康原则 3. 舒适原则 4. 效率原则

234、（ ）是指酒店客房产品在满足客人健康要求的前提下在生产和服务的过程中对环境影响最小和对物资消耗最低的环保型客房

A、 星级客房

B、 经济客房

C、 绿色客房

D、 低碳客房

答案： C

235、酒店客房照明设计的主要内容包括（ ）

A、 灯光范围

B、 灯具位置

C、 灯具的选择

D、 照度的高低

答案： ABCD

236、客房功能布局有以下几个主要区域：睡眠区域，（ ），盥洗区域

A、 工作区域

B、 起居区域

C、 房内门廊区域

D、 脸盆区

答案： ABC

237、客房家具功能选择的原则有（ ）

A、 实用舒适

B、 色彩协调

C、 尺度合理

D、 质地坚实

答案： ACD

238、客房睡眠空间功能有（）

A、 电话与便条纸

B、 床与床头柜

C、 沙发与茶几

D、 睡衣与晚安地巾

答案： B

239、（）是客房最基本的空间

A、 盥洗空间

B、 睡眠空间

C、 起居空间

D、 贮存空间

答案： B

240、客房中能够起到调节光线、御寒遮阳、屏蔽外来光线作用的是（）

A、 床罩

B、 地毯

C、 被单

D、 窗帘

答案： D

241、主题客房的特点是（）

A、 独特性

B、 浓郁的文化气息

C、 豪华性

D、 针对性

答案： ABD

242、客房室内的书房和办公室宜选用（）些的色彩

A、 素雅、安静

B、 庄重、富贵

C、 简洁、明快

D、 轻松、活泼

答案： A

243、客房色彩在突出主色调的同时，应适当选用较为强烈的（）

A、 三元色

B、 主色调

C、 中性色

D、 对比色

答案： D

244、客房装修中，不同色彩对视觉疲劳的影响不同，下列那种颜色引起视觉疲劳最快（）

A、 红色

B、 绿色

C、 蓝紫色

D、 杏黄色

答案： B

245、为提高客房舒适度，饭店在进行客房设计及布置时应考虑的主要因素有（）

A、 客房类型

B、 客房等级

C、 客房面积

D、 饭店成本

答案： ABC

246、客房的舒适度与房间面积的大小没有太大的联系

答案： 错误

247、住客房空调打扫房间时要调到规定的温度

答案： 错误

248、主题客房比一般客房更具有针对性，是运用多种艺术手法，通过空间、平面布局、光线、色彩、多种陈设与装饰等多种要素的设计与布置，烘托出某种独特的文化气氛，突出表现某种主题的客房

答案： 正确

249、主题酒店的特征包括（ ）

- A、 独特性
- B、 文化性
- C、 体验性
- D、 新颖性

答案： ABC

250、残疾人客房电梯横排按钮不宜超过（ ）

- A、 1m
- B、 1.2m
- C、 1.3m
- D、 1.5m

答案： D

251、无障碍客房是一种专为残疾人提供的特色客房

答案： 正确

252、女士客房可以提供精致的咖啡杯

答案： 正确

253、行政楼层每间客房的面积一般不小于 20 平方米

答案： 错误

254、（ ）是客房产品的闪光点，是客房产品的生命力

- A、 清洁
- B、 舒适
- C、 方便
- D、 特色

答案： D

255、客房产品销售具有明显的季节性，可充分说明客房产品具有（ ）的特点

- A、 不可贮存
- B、 脆弱性
- C、 随机性

D、 复杂性

答案： B

256、客房产品的基本条件（）

A、 客房空间

B、 客房设备

C、 客房用品

D、 客房绿化

答案： ABC

257、客房产品的发展趋势有（）

A、 服务简便化

B、 设施智能化

C、 客房提倡“绿色装修”

D、 设备自助化

答案： ABCD

258、客房产品质量标准的内容有（）

A、 安全

B、 清洁卫生

C、 舒适方便

D、 美观实用

答案： ABCD

259、客房工作人员要做到“四勤”，是客房产品特点中（）的要求

A、 脆弱性

B、 复杂性

C、 随机性

D、 不可贮存性

答案： C

260、前厅员工应了解客房产品的价格与特征

答案： 正确

261、客房部预算

答案： 客房部预算是根据酒店的经营方针和经营决策的要求, 在市场调查和指标预测的基础上, 对客房管理的任务、目标及其实现措施所做的安排

262、客房预算的内容：营业收入预算、营业成本预算、营业费用预算、（ ）

答案： 营业利润预算；

263、简述客房预算管理的任务

答案： 1. 分析市场环境, 收集预算资料 2. 做好销售预测, 确定预算目标 3. 编制预算方案, 做好计划决策

264、客房部预算，实际上是对客房部经营活动中的（ ）开支进行预先的估算

A、 用品

B、 人工

C、 费用

D、 设备

答案： C

265、客房部的工资预算应由（ ）部负责制定

A、 人事

B、 客房

C、 前厅

D、 财务

答案： A

266、饭店客房部成本控制是指按照成本管理的有关规定和成本预算的要求, 对成本形成的整个过程进行控制, 以使客房部的成本管理由主动的事后算账转为被动的预防性管理

答案： 错误

267、客房双开率又称双倍客房出租率，是一个标准间两位客人租用，即双开房间的数量占已出租房间数的百分比

答案： 正确

268、表示饭店客房设施利用状况基本指标是客房双开率

答案： 错误

269、影响客房营业收入的因素主要有客房（ ）

A、 出租率

- B、 周转率
- C、 折扣率
- D、 公布房价

答案： ACD

270、客房出租率是饭店经营管理所追求的主要经济指标

答案： 正确

271、客房双开率是指()

- A、 出租房间数/可供房间数×100%
- B、 (客人总数-已出租房间数)/已出租房间数×100%
- C、 (客人总数-已出租房间数)/可供房间数×100%
- D、 双开房间数/可供房间数×100%

答案： B

272、客房变动费用=单位变动费用×客房数×出租率×()

答案： 计划天数；

273、下列选项不属于客房部与前厅部协调的主要内容是()

- A、 互通最新房态信息
- B、 及时整理好结帐房
- C、 客房差异情况的核对
- D、 特殊宾客服务的要求

答案： A

274、吸尘是客房清扫的重要工作之一，在使用吸尘器前，首先应检查()

- A、 部件是否完好
- B、 是否清洁
- C、 电机线路有无故障
- D、 蓄尘袋有无破损

答案： A

275、前厅部与客房部就客房布置工作进行沟通、协调的主要内容不包括()

- A、 转达客人提出的房内特殊服务
- B、 书面通知房内鲜花布置的规格

C、 书面通知房内鲜花布置的要求

D、 送交超额预订情况表

答案： D

276、在客房服务过程中，要求服务员具备（）能力

A、 良好的语言表达

B、 较强的应变

C、 较强的思维

D、 较强的动手

答案： B

277、布置房间时一般不用作客房墙上饰物的是（）

A、 古玩

B、 工艺品

C、 艺术挂件和壁画

D、 字画

答案： A

278、客房服务过程中，（）是第一个环节，又是其它工作顺利进行的基础环节

A、 迎宾服务

B、 准备工作

C、 行李服务

D、 布置房间

答案： B

279、客房部需在客人抵店（）将客房准备好

A、 前 0.5 小时

B、 前 1 小时

C、 前 1.5 小时

D、 前 2 小时

答案： D

280、服务质量差距模型的核心差距是（）

- A、 沟通差距
- B、 营销差距
- C、 顾客差距
- D、 标准差距

答案： C

281、“（ ）”的房态，表示该客房为干净的空房

- A、 OCC
- B、 VD
- C、 VC
- D、 C/O

答案： C

282、客人对客房服务不满意，应首先从客房服务员的（ ）发掘原因

- A、 仪容仪表
- B、 仪态礼仪
- C、 服务态度
- D、 服务技能

答案： C

283、宾客住店期间生病，客房服务员应主动给予关心，并表示（ ），以减少其心理上的恐惧和孤独感

- A、 同情
- B、 抱歉
- C、 理解
- D、 体谅

答案： A

284、在受理客人投诉所住客房卫生环境差时，下列做法欠妥当的是（ ）

- A、 不推卸责任，积极想办法解决
- B、 问清具体情况
- C、 先作记录，等有空闲的时候再解决
- D、 与客房部联系，及时予以解决

答案： C

285、客人住店期间，要经常保持客房整洁，服务员应每天（）打扫卫生

- A、 至少一次
- B、 至少两次
- C、 最多三次
- D、 至少四次

答案： A

286、酒店客房设备不包括（）

- A、 家具设备
- B、 电器设备
- C、 卫生设备
- D、 出行设备

答案： D

287、开夜床服务，一般在晚上几点前结束（）

- A、 7 点
- B、 8 点
- C、 9 点
- D、 10 点

答案： C

288、客房用品的流失主要是（）造成的

- A、 员工
- B、 客人
- C、 管理者
- D、 访客

答案： A

289、客房洗衣服务服务当中，洗烫的客衣应予（）送回

- A、 当日
- B、 次日
- C、 客人离店前
- D、 客人需要时

答案： D

290、摆放客房家具时，要注意家具摆放实用、（）

- A、 安全高雅
- B、 搭配合理
- C、 舒适豪华
- D、 整齐清雅

答案： B

291、（）负责为客人提供叫醒服务

- A、 楼层服务员
- B、 前台话务员
- C、 前台接待员
- D、 大堂副理

答案： B

292、客房家具的维修上漆属于（）工作

- A、 全面更新
- B、 部分更新
- C、 常规修整
- D、 基本保养

答案： C

293、在处理宾客损坏客房物品时，服务员切记须确保饭店的（），但要实事求是依据，向宾客索赔

- A、 房间完整
- B、 利益不受损失
- C、 声誉
- D、 级别

答案： B

294、客房内常用的防盗安全设施有防盗链、窥镜和（）等

- A、 自动报警器
- B、 门铃

C、 手动报警器

D、 门锁

答案： D

295、清洁员在清扫走客房时，房间如有异味，应（）

A、 开空调换气

B、 打空气清新剂以改异味

C、 点香改味

D、 打开门窗，进行通风

答案： D

296、宾客在店内意外受伤后，服务员要调查了解宾客受伤原因，并视情（）

A、 给其服药

B、 慰问宾客

C、 采取改进措施

D、 给予补偿

答案： C

297、宾客退房离开房间，服务员应迅速（）

A、 打扫房间

B、 检查房间、卫生间

C、 通知接待处

D、 通知收银处

答案： B

298、在第一时间处理宾客投诉及突发事件是（）的主要职责

A、 餐饮部经理

B、 餐厅经理

C、 餐厅领班

D、 餐厅服务员

答案： C

299、道别时注意观察宾客的神情，了解宾客的（）

A、 习惯

B、 满意度

C、 喜好

D、 性格

答案： B

300、为保证客房安全，一般由前台接待处负责（）的保管

A、 楼层或区域万能及储物室钥匙

B、 公众区域万能钥匙

C、 客房钥匙

D、 饭店总钥匙

答案： C

301、饭店主要通过（）发现客房物品的损坏或短少

A、 制订客房用品价格单

B、 进行客房介绍

C、 完善查房制度

D、 实行押金制度

答案： C

302、（）是指酒店客房产品在满足客人健康要求的前提下在生产和服务的过程中对环境影响最小和对物资消耗最低的环保型客房

A、 星级客房

B、 经济客房

C、 绿色客房

D、 低碳客房

答案： C

303、做夜床后，不需要打开的灯是（）

A、 过道灯

B、 床头灯

C、 夜床灯

D、 落地灯

答案： D

304、（）是客房最基本的空间

- A、盥洗空间
- B、睡眠空间
- C、起居空间
- D、贮存空间

答案： B

305、客房抹尘时要用（）抹布

- A、 2 湿 2 干
- B、 3 湿 3 干
- C、 3 湿 2 干
- D、 2 湿 3 干

答案： C

306、客房室内的书房和办公室宜选用（）些的色彩

- A、 素雅、安静
- B、 庄重、富贵
- C、 简洁、明快
- D、 轻松、活泼

答案： A

307、客房的卫生间一般是（）设计

- A、 背靠背
- B、 逆向
- C、 正向
- D、 轮式

答案： A

308、客房装修中，不同色彩对视觉疲劳的影响不同，下列那种颜色引起视觉疲劳最快（）

- A、 红色
- B、 绿色
- C、 蓝紫色
- D、 杏黄色

答案： B

309、无卫生间的客房，每个床位应配备有（）。

- A、 明显标记的脸盆和脚盆
- B、 明显标记的脸盆
- C、 明显标记的脚盆
- D、 脸盆和脚盆

答案： A

310、残疾人客房电梯横排按钮不宜超过（）

- A、 1m
- B、 1.2m
- C、 1.3m
- D、 1.5m

答案： D

311、客房吸尘时应（）进行

- A、 从里往外
- B、 从外往里
- C、 环形
- D、 以上都可以

答案： A

312、客房部预算，实际上是对客房部经营活动中的（）开支进行预先的估算

- A、 用品
- B、 人工
- C、 费用
- D、 设备

答案： C

313、客房与卫生间每日全面整理 2 次

答案： 错误

314、酒店公共区域清洁保养工作会直接影响酒店的日常运营及设施设备的使用寿命

答案： 正确

315、清扫客房时，先做卫生间，再做房间

答案： 错误

316、宾客不愿详实登记有关信息，可拒绝其入住

答案： 错误

317、客房预订组是主要负责客人抵店前的客房服务工作

答案： 错误

318、引导宾客时，应该让宾客走在自己的左侧

答案： 正确

319、贴身管家服务是一种贴身的、“一对一”的高度定制化的服务模式

答案： 正确

320、尽量将团体宾客入住在同一楼层或相近的楼层，采取相对集中排房的原则

答案： 正确

321、一个具有高服务质量的现代酒店只要有现代化的客房、餐厅及各种服务规程，还有灵活方便的经营服务项目即可

答案： 错误

322、服务员开夜床时，若客人正在休息，则不必做夜床

答案： 正确

323、客房清洁卫生体现了饭店的管理水平，也是服务质量的全部内容

答案： 错误

324、夜床服务主要包括房间整理、开夜床、卫生间整理三项工作

答案： 正确

325、服务礼仪是客人衡量服务质量的主要依据

答案： 错误

326、客房洗衣服务服务当中，快洗不超过 4 小时送回

答案： 正确

327、客房服务的好坏取决于服务员的服务态度

答案： 错误

328、酒店配套服务项目有餐厅、桑拿沐足、客房

答案： 错误

329、在宾客离店时,主动告别,并表示感谢,欢迎下次再来

答案： 正确

330、接受叫醒时只需要记录,不需要询问客人

答案： 错误

331、客房服务员不要拾取宾客丢弃的任何物品

答案： 正确

332、客人离店后,将无法查询到入住时间

答案： 错误

333、就直接作用而言,宾客投诉有利于饭店的服务工作规范化

答案： 正确

334、建立宾客档案不是饭店提高客房销售能力的信息来源

答案： 错误

335、服务员在处理投诉时要注意,如果不是你本人造成客人的损失,千万不要接受宾客投诉

答案： 错误

336、宾客对饭店产品消费的基本需求包括:清洁、舒适、方便、安全、尊重

答案： 正确

337、客房用品配备,应遵循足量定位原则

答案： 正确

338、客房部是饭店最先迎接宾客和最后送给宾客的地方

答案： 错误

339、客房部与工程部的业务沟通主要在客房设备设施的使用和设备物资的采购供应方面

答案： 错误

340、客房的清扫顺序是VIP房,挂有“请清理房间”的房,住客房,走客房,空房

答案： 正确

341、客房家具从功能上划分，有实用性家具和陈设性家具两大类，客房中的大部分家具属于陈设性家具

答案： 错误

342、客房补充客用品应遵循离店房更新、住客房补缺不撤

答案： 正确

343、客房部与工程部的业务关系主要包括（）等方面

- A、 安排维修
- B、 相互配合
- C、 简单保养
- D、 交叉培训

答案： BD

344、以下哪些客房服务项目是有偿服务（）

- A、 擦鞋服务
- B、 洗衣服务
- C、 加床服务
- D、 托婴服务

答案： BCD

345、查房制度的内容包括（）

- A、 服务员自查
- B、 领班查房
- C、 主管抽查
- D、 经理查房

答案： ABCD

346、客房安全管理的特点：

- A、 依法性
- B、 复杂性
- C、 广泛性
- D、 长期性

答案： ABCD

347、领班查房的作用有（ ）

- A、 拾遗补漏
- B、 协助打扫
- C、 督促考察
- D、 控制调节

答案： ACD

348、为提高客房舒适度，饭店在进行客房设计及布置时应考虑的主要因素有（ ）

- A、 客房类型
- B、 客房等级
- C、 客房面积
- D、 饭店成本

答案： ABC

349、引导宾客入住包括（ ）

- A、 电梯迎宾
- B、 引领进房
- C、 介绍服务
- D、 茶水服务

答案： ABCD

350、主题酒店的特征包括（ ）

- A、 独特性
- B、 文化性
- C、 体验性
- D、 新颖性

答案： ABC

351、客房的卫生间做到的“四无”包括（ ）

- A、 无水迹
- B、 无皂迹

C、无发迹

D、无灰尘

答案： ABCD

352、客房产品的基本条件（）

A、客房空间

B、客房设备

C、客房用品

D、客房绿化

答案： ABC

353、简述空房清洁卫生的程序

答案： 1.准备好房务工作车 2.按正确的进房程序进房,填写进房时间 3.检查电源开关,拉开窗帘 4.房间抹尘,检查设施、设备是否正常工作浴室抹尘

354、开夜床服务,一般在晚上（）点前结束

答案： 9;

355、宾客档案的内容有哪些

答案： (一)常规档案(二)预订档案(三)消费档案(四)习俗、爱好档案(五)反馈意见档案

356、简述长住宾客的含义

答案： 何为长住宾客,目前各家酒店理解不同,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)1个月

357、简述 ABC 分析法的步骤

答案： 1.收集服务质量问题信息 2.制作服务质量问题统计表 3.根据各类服务质量问题所占比例找出主要原因 4.分别采取措施解决总结出的问题

358、酒店客房产品是有形设施和（）的综合

答案： 无形服务;

359、简述酒店客房产品设计的原则

答案： 1.安全原则 2.健康原则 3.舒适原则 4.效率原则

360、客房预算的内容：营业收入预算、营业成本预算、营业费用预算、（）

答案： 营业利润预算;

361、简述客房预算管理任务

答案： 1. 分析市场环境, 收集预算资料 2. 做好销售预测, 确定预算目标 3. 编制预算方案, 做好计划决策

362、客房变动费用=单位变动费用×客房数×出租率×（）

答案： 计划天数；