

客房运行与管理

[1] 题型.名词解释

[1] 题干.酒店客房服务

[1] 正确答案.A

[1] 难易度.中

[1] 选项数.1

[1] A.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

[6] 题型.单选题

[6] 题干.下列有关套间客房特点的描述错误的是 ()

[6] 正确答案.D

[6] 难易度.中

[6] 选项数.4

[6] A.套间可分为商务和豪华套间两种

[6] B.可以向高薪阶层、知名人士推荐套间

[6] C.通常设有卧室和起居室兼客厅

[6] D.即使在旺季,套间的出租率也往往较低

[7] 题型.判断题

[7] 题干.客房是酒店存在的基础

[7] 正确答案.A

[7] 难易度.易

[7] 选项数.2

[7] A.正确

[7] B.错误

[10] 题型.判断题

[10] 题干.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

[10] 正确答案.B

[10] 难易度.易

[10] 选项数.2

[10] A.正确

[10] B.错误

[14] 题型.单选题

[14] 题干.下列选项不属于客房部与前厅部协调的主要内容是 ()

[14] 正确答案.A

[14] 难易度.中

[14] 选项数.4

[14] A.互通最新房态信息

[14] B.及时整理好结帐房

[14] C.客房差异情况的核对

[14] D.特殊宾客服务的要求

[15] 题型.判断题

[15] 题干.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

[15] 正确答案.A

[15] 难易度.易

[15] 选项数.2

[15] A.正确

[15] B.错误

[17] 题型.判断题

[17] 题干.抵店准备不是客人实际抵店前的最后工作

[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.单选题

[18] 题干.客人抵店前的准备工作内容不包括（）

[18] 正确答案.C

[18] 难易度.易

[18] 选项数.4

[18] A.预报客情

[18] B.预分排房

[18] C.实施接待计划

[18] D.客人经费预算

[20] 题型.单选题

[20] 题干.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 ()

[20] 正确答案.D

[20] 难易度.中

[20] 选项数.4

[20] A.转达客人提出的房内特殊服务

[20] B.书面通知房内鲜花布置的规格

[20] C.书面通知房内鲜花布置的要求

[20] D.送交超额预订情况表

[21] 题型.单选题

[21] 题干.布置房间时一般不用作客房墙上饰物的是 ()

[21] 正确答案.A

[21] 难易度.易

[21] 选项数.4

[21] A.古玩

[21] B.工艺品

[21] C.艺术挂件和壁画

[21] D.字画

[23] 题型.判断题

[23] 题干.客房服务质量是饭店服务质量的体现

[23] 正确答案.A

[23] 难易度.易

[23] 选项数.2

[23] A.正确

[23] B.错误

[24] 题型.简答题

[24] 题干.简述空房清洁卫生的程序

[24] 正确答案.A

[24] 难易度.中

[24] 选项数.1

[24] A.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

[26] 题型.单选题

[26] 题干.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

[26] 正确答案.A

[26] 难易度.中

[26] 选项数.4

[26] A.楼层勤杂工

[26] B.楼层主管

[26] C.客房服务中心主管

[26] D.客房服务员

[27] 题型.单选题

[27] 题干.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

[27] 正确答案.C

[27] 难易度.中

[27] 选项数.4

[27] A.做客房返工表

[27] B.客房领班工作单

- [27] C.综合查房表
- [27] D.计划卫生表

-
- [28] 题型.单选题
 - [28] 题干.客房部需在客人抵店 () 将客房准备好
 - [28] 正确答案.D
 - [28] 难易度.易
 - [28] 选项数.4
 - [28] A.前 0.5 小时
 - [28] B.前 1 小时
 - [28] C.前 1.5 小时
 - [28] D.前 2 小时

-
- [29] 题型.单选题
 - [29] 题干. " () " 的房态, 表示该客房为干净的空房
 - [29] 正确答案.C
 - [29] 难易度.易
 - [29] 选项数.4
 - [29] A.OCC
 - [29] B.VD
 - [29] C.VC
 - [29] D. C/O

-
- [30] 题型.判断题
 - [30] 题干.空房做卫生时进房不用敲门
 - [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.特殊客房是饭店中最小的客房

[31] 正确答案.B

[31] 难易度.易

[31] 选项数.2

[31] A.正确

[31] B.错误

[34] 题型.单选题

[34] 题干.领班查房表的作用有作为工作凭证，保证清洁房的质量和（）

[34] 正确答案.B

[34] 难易度.中

[34] 选项数.4

[34] A.及时弥补漏洞

[34] B.是客房部日常对员工考核的依据

[34] C.证实领班的能力

[34] D.通报最新房态信息

[35] 题型.名词解释

[35] 题干.公共区域

[35] 正确答案.A

[35] 难易度.中

[35] 选项数.1

[35] A.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

[36] 题型.判断题

[36] 题干.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

[36] 正确答案.A

[36] 难易度.易

[36] 选项数.2

[36] A.正确

[36] B.错误

[37] 题型.单选题

[37] 题干. () 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

[37] 正确答案.C

[37] 难易度.中

[37] 选项数.4

[37] A.客房部秘书

[37] B.客房服务中心

[37] C.客房楼层组

[37] D.客房部经理

[39] 题型.判断题

[39] 题干.宾客不愿详实登记有关信息, 可拒绝其入住

[39] 正确答案.B

[39] 难易度.易

[39] 选项数.2

[39] A.正确

[39] B.错误

[41] 题型.判断题

[41] 题干.引导宾客时，应该让宾客走在自己的左侧

[41] 正确答案.A

[41] 难易度.易

[41] 选项数.2

[41] A.正确

[41] B.错误

[42] 题型.判断题

[42] 题干.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

[42] 正确答案.A

[42] 难易度.易

[42] 选项数.2

[42] A.正确

[42] B.错误

[43] 题型.单选题

[43] 题干.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。

[43] 正确答案.B

[43] 难易度.易

[43] 选项数.4

[43] A.求卫生

[43] B.求尊重

[43] C.高尚

[43] D.高人一等

[44] 题型.单选题

[44] 题干.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

[44] 正确答案.A

[44] 难易度.易

[44] 选项数.4

[44] A.同情

[44] B.抱歉

[44] C.理解

[44] D.体谅

[45] 题型.单选题

[45] 题干.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

[45] 正确答案.A

[45] 难易度.易

[45] 选项数.4

[45] A.至少一次

[45] B.至少两次

[45] C.最多三次

[45] D.至少四次

[46] 题型.判断题

[46] 题干.服务员开夜床时，若客人正在休息，则不必做夜床

[46] 正确答案.A

[46] 难易度.易

[46] 选项数.2

[46] A.正确

[46] B.错误

- [47] 题型.判断题
- [47] 题干.夜床服务主要包括房间整理、开夜床、卫生间整理三项工作
- [47] 正确答案.A
- [47] 难易度.中
- [47] 选项数.2
- [47] A.正确
- [47] B.错误
-

- [48] 题型.填空题
- [48] 题干.开夜床服务,一般在晚上()点前结束
- [48] 正确答案.A
- [48] 难易度.易
- [48] 选项数.1
- [48] A.9
-

- [49] 题型.判断题
- [49] 题干.客房洗衣服务服务当中,快洗不超过4小时送回
- [49] 正确答案.A
- [49] 难易度.易
- [49] 选项数.2
- [49] A.正确
- [49] B.错误
-

- [50] 题型.判断题
- [50] 题干.饭店洗衣服务分干洗、湿洗两种
- [50] 正确答案.B
- [50] 难易度.易
- [50] 选项数.2

[50] A.正确

[50] B.错误

[51] 题型.单选题

[51] 题干.客房洗衣服务服务当中, 洗烫的客衣应予 () 送回

[51] 正确答案.D

[51] 难易度.易

[51] 选项数.4

[51] A.当日

[51] B.次日

[51] C.客人离店前

[51] D.客人需要时

[52] 题型.判断题

[52] 题干.酒店配套服务项目有餐厅、桑拿沐足、客房

[52] 正确答案.B

[52] 难易度.易

[52] 选项数.2

[52] A.正确

[52] B.错误

[54] 题型.单选题

[54] 题干. () 负责为客人提供叫醒服务

[54] 正确答案.B

[54] 难易度.易

[54] 选项数.4

[54] A.楼层服务员

[54] B.前台话务员

[54] C.前台接待员

[54] D.大堂副理

[55] 题型.判断题

[55] 题干.接受叫醒时只需要记录, 不需要询问客人

[55] 正确答案.B

[55] 难易度.易

[55] 选项数.2

[55] A.正确

[55] B.错误

[56] 题型.单选题

[56] 题干.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

[56] 正确答案.B

[56] 难易度.易

[56] 选项数.4

[56] A.房间完整

[56] B.利益不受损失

[56] C.声誉

[56] D.级别

[58] 题型.单选题

[58] 题干.清洁员在清扫走客房时, 房间如有异味, 应 ()

[58] 正确答案.D

[58] 难易度.中

[58] 选项数.4

[58] A.开空调换气

[58] B.打空气清新剂以改异味

- [58] C.点香改味
[58] D.打开门窗, 进行通风
-

- [60] 题型.判断题
[60] 题干.如宾客在次日早晨离店, 一定要主动提供叫醒服务
[60] 正确答案.B
[60] 难易度.易
[60] 选项数.2
[60] A.正确
[60] B.错误
-

- [61] 题型.判断题
[61] 题干.客人离店后, 将无法查询到入住时间
[61] 正确答案.B
[61] 难易度.易
[61] 选项数.2
[61] A.正确
[61] B.错误
-

- [62] 题型.简答题
[62] 题干.宾客档案的内容有哪些
[62] 正确答案.A
[62] 难易度.中
[62] 选项数.1
[62] A.(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
-

- [63] 题型.判断题
[63] 题干.建立宾客档案不是饭店提高客房销售能力的信息来源

[63] 正确答案.B

[63] 难易度.中

[63] 选项数.2

[63] A.正确

[63] B.错误

[64] 题型.判断题

[64] 题干.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

[64] 正确答案.A

[64] 难易度.易

[64] 选项数.2

[64] A.正确

[64] B.错误

[65] 题型.判断题

[65] 题干.客房部是饭店最先迎接宾客和最后送给宾客的地方

[65] 正确答案.B

[65] 难易度.易

[65] 选项数.2

[65] A.正确

[65] B.错误

[66] 题型.单选题

[66] 题干.宾客退房离开房间，服务员应迅速（）

[66] 正确答案.B

[66] 难易度.易

[66] 选项数.4

[66] A.打扫房间

[66] B.检查房间、卫生间

[66] C.通知接待处

[66] D.通知收银处

[67] 题型.单选题

[67] 题干.道别时注意观察宾客的神情,了解宾客的 ()

[67] 正确答案.B

[67] 难易度.易

[67] 选项数.4

[67] A.习惯

[67] B.满意度

[67] C.喜好

[67] D.性格

[68] 题型.单选题

[68] 题干.饭店主要通过 () 发现客房物品的损坏或短少

[68] 正确答案.C

[68] 难易度.易

[68] 选项数.4

[68] A.制订客房用品价格单

[68] B.进行客房介绍

[68] C.完善查房制度

[68] D.实行押金制度

[69] 题型.单选题

[69] 题干. () 不属于客房消耗物品

[69] 正确答案.B

[69] 难易度.易

[69] 选项数.4

[69] A.宣传用品

[69] B.烟灰缸

[69] C.茶叶

[69] D.火柴

[72] 题型.判断题

[72] 题干.清洁客房时,干抹布用来清洁卫生间的五金件、镜子、
电器

[72] 正确答案.A

[72] 难易度.易

[72] 选项数.2

[72] A.正确

[72] B.错误

[73] 题型.判断题

[73] 题干.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

[73] 正确答案.A

[73] 难易度.易

[73] 选项数.2

[73] A.正确

[73] B.错误

[74] 题型.单选题

[74] 题干.做夜床后,不需要打开的灯是()

[74] 正确答案.D

[74] 难易度.易

[74] 选项数.4

[74] A.过道灯

[74] B.床头灯

[74] C.夜床灯

[74] D.落地灯

[75] 题型.单选题

[75] 题干.客房抹尘时要用（）抹布

[75] 正确答案.C

[75] 难易度.中

[75] 选项数.4

[75] A.2 湿 2 干

[75] B.3 湿 3 干

[75] C.3 湿 2 干

[75] D.2 湿 3 干

[76] 题型.判断题

[76] 题干.客房补充客用品应遵循离店房更新、住客房补缺不撤

[76] 正确答案.A

[76] 难易度.易

[76] 选项数.2

[76] A.正确

[76] B.错误

[77] 题型.单选题

[77] 题干.客房的卫生间一般是（）设计

[77] 正确答案.A

[77] 难易度.易

[77] 选项数.4

[77] A.背靠背

[77] B.逆向

[77] C.正向

[77] D.轮式

[78] 题型.判断题

[78] 题干.客房与卫生间每日全面整理 2 次

[78] 正确答案.B

[78] 难易度.中

[78] 选项数.2

[78] A.正确

[78] B.错误

[79] 题型.单选题

[79] 题干.无卫生间的客房，每个床位应配备有（）。

[79] 正确答案.A

[79] 难易度.中

[79] 选项数.4

[79] A.明显标记的脸盆和脚盆

[79] B.明显标记的脸盆

[79] C.明显标记的脚盆

[79] D.脸盆和脚盆

[80] 题型.判断题

[80] 题干.清扫客房时，先做卫生间，再做房间

[80] 正确答案.B

[80] 难易度.易

[80] 选项数.2

[80] A.正确

[80] B.错误

[82] 题型.判断题

[82] 题干.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

[82] 正确答案.B

[82] 难易度.易

[82] 选项数.2

[82] A.正确

[82] B.错误

[83] 题型.单选题

[83] 题干.客房吸尘时应 () 进行

[83] 正确答案.A

[83] 难易度.易

[83] 选项数.4

[83] A.从里往外

[83] B.从外往里

[83] C.环形

[83] D.以上都可以

[84] 题型.单选题

[84] 题干.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 ()

[84] 正确答案.A

[84] 难易度.中

[84] 选项数.4

[84] A.部件是否完好

[84] B.是否清洁

[84] C.电机线路有无故障

[84] D.蓄尘袋有无破损

[85] 题型.名词解释

[85] 题干.贵宾

[85] 正确答案.A

[85] 难易度.中

[85] 选项数.1

[85] A.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

[87] 题型.判断题

[87] 题干.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

[87] 正确答案.B

[87] 难易度.易

[87] 选项数.2

[87] A.正确

[87] B.错误

[89] 题型.简答题

[89] 题干.简述长住宾客的含义

[89] 正确答案.A

[89] 难易度.中

[89] 选项数.1

[89] A.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

[90] 题型.单选题

[90] 题干.若两位宾客同住一房,应如何分发钥匙 ()

[90] 正确答案.A

[90] 难易度.易

[90] 选项数.4

- [90] A.只发给一把
 - [90] B.发给两把
 - [90] C.协商领取
 - [90] D.看情况
-

[91] 题型.单选题

[91] 题干.客房部协助（）部做好住客遗失物品的处理

[91] 正确答案.C

[91] 难易度.易

[91] 选项数.4

[91] A.后勤

[91] B.前厅

[91] C.保安

[91] D.财务

[93] 题型.单选题

[93] 题干.贴身管家的出现，是（）模式的一项新举措

[93] 正确答案.A

[93] 难易度.中

[93] 选项数.4

[93] A.楼层服务台

[93] B.客房服务中心

[93] C.对客服务

[93] D.客人需要

[94] 题型.判断题

[94] 题干.客房预订组是主要负责客人抵店前的客房服务工作

[94] 正确答案.B

[94] 难易度.易

[94] 选项数.2

[94] A.正确

[94] B.错误

[95] 题型.判断题

[95] 题干.客房预订就是客人抵店的预先订约

[95] 正确答案.A

[95] 难易度.易

[95] 选项数.2

[95] A.正确

[95] B.错误

[96] 题型.判断题

[96] 题干.客房服务是饭店客房产品的构成要素

[96] 正确答案.A

[96] 难易度.中

[96] 选项数.2

[96] A.正确

[96] B.错误

[97] 题型.判断题

[97] 题干.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

[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.名词解释

[98] 题干.客房服务质量

[98] 正确答案.A

[98] 难易度.中

[98] 选项数.1

[98] A.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

[100] 题型.判断题

[100] 题干.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

[100] 正确答案.B

[100] 难易度.易

[100] 选项数.2

[100] A.正确

[100] B.错误

[101] 题型.判断题

[101] 题干.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

[101] 正确答案.B

[101] 难易度.易

[101] 选项数.2

[101] A.正确

[101] B.错误

[102] 题型.判断题

[102] 题干.服务态度是提高服务质量的基础

[102] 正确答案.A

[102] 难易度.易

[102] 选项数.2

[102] A.正确

[102] B.错误

[103] 题型.判断题

[103] 题干.服务礼仪是客人衡量服务质量的主要依据

[103] 正确答案.B

[103] 难易度.易

[103] 选项数.2

[103] A.正确

[103] B.错误

[104] 题型.单选题

[104] 题干.在客房服务过程中, 要求服务员具备 () 能力

[104] 正确答案.B

[104] 难易度.易

[104] 选项数.4

[104] A.良好的语言表达

[104] B.较强的应变

[104] C.较强的思维

[104] D.较强的动手

[105] 题型.单选题

[105] 题干.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

[105] 正确答案.B

[105] 难易度.易

[105] 选项数.4

[105] A.迎宾服务

- [105] B.准备工作
- [105] C.行李服务
- [105] D.布置房间

-
- [106] 题型.判断题
 - [106] 题干.客房服务的好坏取决于服务员的服务态度
 - [106] 正确答案.B
 - [106] 难易度.中
 - [106] 选项数.2
 - [106] A.正确
 - [106] B.错误

-
- [108] 题型.判断题
 - [108] 题干.店前迎送宾客服务是饭店对客服务的重要环节
 - [108] 正确答案.A
 - [108] 难易度.易
 - [108] 选项数.2
 - [108] A.正确
 - [108] B.错误

-
- [109] 题型.判断题
 - [109] 题干.在宾客离店时,主动告别,并表示感谢,欢迎下次再来
 - [109] 正确答案.A
 - [109] 难易度.易
 - [109] 选项数.2
 - [109] A.正确
 - [109] B.错误
-

[110] 题型.简答题
[110] 题干.简述 ABC 分析法的步骤
[110] 正确答案.A
[110] 难易度.中
[110] 选项数.1
[110] A.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

[111] 题型.单选题
[111] 题干.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 ()
[111] 正确答案.A
[111] 难易度.中
[111] 选项数.4
[111] A.A 类客户
[111] B.B 类客户
[111] C.C 类客户
[111] D.以上各类都可能

[112] 题型.单选题
[112] 题干.服务质量差距模型的核心差距是 ()
[112] 正确答案.C
[112] 难易度.易
[112] 选项数.4
[112] A.沟通差距
[112] B.营销差距
[112] C.顾客差距
[112] D.标准差距

- [113] 题型.单选题
- [113] 题干.最具体的客房个性化服务是 ()
- [113] 正确答案.B
- [113] 难易度.易
- [113] 选项数.4
- [113] A.更灵活地服务
- [113] B.满足癖好服务
- [113] C.意外服务
- [113] D.心理服务
-
-
-

- [116] 题型.判断题
- [116] 题干.客房服务员不要拾取宾客丢弃的任何物品
- [116] 正确答案.A
- [116] 难易度.易
- [116] 选项数.2
- [116] A.正确
- [116] B.错误
-

- [117] 题型.判断题
- [117] 题干.宾客预订客房的主要原因之一是免受饭店的风险
- [117] 正确答案.B
- [117] 难易度.易
- [117] 选项数.2
- [117] A.正确
- [117] B.错误
-

- [118] 题型.单选题
- [118] 题干.客人对客房服务不满意, 应首先从客房服务员的 () 发

掘原因

[118] 正确答案.C

[118] 难易度.易

[118] 选项数.4

[118] A.仪容仪表

[118] B.仪态礼仪

[118] C.服务态度

[118] D.服务技能

[120] 题型.名词解释

[120] 题干.投诉

[120] 正确答案.A

[120] 难易度.中

[120] 选项数.1

[120] A.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

[121] 题型.单选题

[121] 题干.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 ()

[121] 正确答案.C

[121] 难易度.易

[121] 选项数.4

[121] A.不推卸责任,积极想办法解决

[121] B.问清具体情况

[121] C.先作记录,等有空闲的时候再解决

[121] D.与客房部联系,及时予以解决

[124] 题型.判断题

[124] 题干.就直接作用而言, 宾客投诉有利于饭店的服务工作规范化

[124] 正确答案.A

[124] 难易度.易

[124] 选项数.2

[124] A.正确

[124] B.错误

[125] 题型.判断题

[125] 题干.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

[125] 正确答案.B

[125] 难易度.中

[125] 选项数.2

[125] A.正确

[125] B.错误

[127] 题型.单选题

[127] 题干.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 ()

[127] 正确答案.B

[127] 难易度.中

[127] 选项数.4

[127] A.前厅接待信息

[127] B.客房差异情况

[127] C.最新房态信息

[127] D.住客资料信息

[129] 题型.单选题
[129] 题干.酒店客房设备不包括 ()
[129] 正确答案.D
[129] 难易度.易
[129] 选项数.4
[129] A.家具设备
[129] B.电器设备
[129] C.卫生设备
[129] D.出行设备

[130] 题型.判断题
[130] 题干.客房用品配备, 应遵循足量定位原则
[130] 正确答案.A
[130] 难易度.易
[130] 选项数.2
[130] A.正确
[130] B.错误

[131] 题型.单选题
[131] 题干.客房用品的流失主要是 () 造成的
[131] 正确答案.A
[131] 难易度.易
[131] 选项数.4
[131] A.员工
[131] B.客人
[131] C.管理者
[131] D.访客

- [132] 题型.单选题
- [132] 题干.饭店选择客房用品, 一般主要考虑 ()
- [132] 正确答案.C
- [132] 难易度.易
- [132] 选项数.4
- [132] A.饭店的风格
- [132] B.饭店的星级标准
- [132] C.实用性
- [132] D.礼遇规格
-

- [133] 题型.单选题
- [133] 题干.关于控制客房用品, 不正确的是 ()
- [133] 正确答案.D
- [133] 难易度.中
- [133] 选项数.4
- [133] A.客人使用的物品要严格按有关标准配备
- [133] B.客人使用的物品该补充一定要补充
- [133] C.员工内部使用的物品要厉行节约
- [133] D.客人使用的物品能修则修, 能补则补, 厉行节约
-

- [135] 题型.判断题
- [135] 题干.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
- [135] 正确答案.B
- [135] 难易度.易
- [135] 选项数.2
- [135] A.正确
- [135] B.错误
-

[136] 题型.判断题

[136] 题干.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

[136] 正确答案.B

[136] 难易度.易

[136] 选项数.2

[136] A.正确

[136] B.错误

[138] 题型.单选题

[138] 题干.摆放客房家具时，要注意家具摆放实用、（）

[138] 正确答案.B

[138] 难易度.易

[138] 选项数.4

[138] A.安全高雅

[138] B.搭配合理

[138] C.舒适豪华

[138] D.整齐清雅

[139] 题型.单选题

[139] 题干.客房家具的维修上漆属于（）工作

[139] 正确答案.C

[139] 难易度.易

[139] 选项数.4

[139] A.全面更新

[139] B.部分更新

[139] C.常规修整

[139] D.基本保养

[142] 题型.单选题

[142] 题干.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 ()

[142] 正确答案.A

[142] 难易度.中

[142] 选项数.4

[142] A.可使用房内电话告之前台

[142] B.可使用对讲机告之前台

[142] C.可直接到前台把物品给客人查看

[142] D.通知客房经理或前厅经理处理

[143] 题型.单选题

[143] 题干.客房一次性消耗物品的是 ()

[143] 正确答案.D

[143] 难易度.易

[143] 选项数.4

[143] A.茶杯、烟缸?

[143] B.文具夹、浴帘?

[143] C.污物桶、漱口杯?

[143] D.指甲锉、浴帽

[145] 题型.判断题

[145] 题干.客房安全是指不发生危险

[145] 正确答案.B

[145] 难易度.易

[145] 选项数.2

[145] A.正确

[145] B.错误

[146] 题型.判断题

[146] 题干.客房安全工作对客房服务员不太重要, 主要是保安部的事

[146] 正确答案.B

[146] 难易度.易

[146] 选项数.2

[146] A.正确

[146] B.错误

[148] 题型.单选题

[148] 题干.客房内常用的防盗安全设施有防盗链、窥镜和 () 等

[148] 正确答案.D

[148] 难易度.易

[148] 选项数.4

[148] A.自动报警器

[148] B.门铃

[148] C.手动报警器

[148] D.门锁

[152] 题型.单选题

[152] 题干.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 ()

[152] 正确答案.C

- [152] 难度度.易
 - [152] 选项数.4
 - [152] A.给其服药
 - [152] B.慰问宾客
 - [152] C.采取改进措施
 - [152] D.给予补偿
-

- [153] 题型.单选题
 - [153] 题干.在第一时间处理宾客投诉及突发事件是（）的主要职责
 - [153] 正确答案.C
 - [153] 难度度.易
 - [153] 选项数.4
 - [153] A.餐饮部经理
 - [153] B.餐厅经理
 - [153] C.餐厅领班
 - [153] D.餐厅服务员
-

- [155] 题型.判断题
 - [155] 题干.客房服务员不会使用灭火器没关系，保安部员工要会
 - [155] 正确答案.B
 - [155] 难度度.中
 - [155] 选项数.2
 - [155] A.正确
 - [155] B.错误
-
-
-
-

- [159] 题型.单选题
- [159] 题干.为保证客房安全,一般由前台接待处负责 () 的保管
- [159] 正确答案.C
- [159] 难易度.中
- [159] 选项数.4
- [159] A.楼层或区域万能及储物室钥匙
- [159] B.公众区域万能钥匙
- [159] C.客房钥匙
- [159] D.饭店总钥匙
-

- [160] 题型.填空题
- [160] 题干.酒店客房产品是有形设施和 () 的综合
- [160] 正确答案.A
- [160] 难易度.易
- [160] 选项数.1
- [160] A.无形服务
-

- [161] 题型.简答题
- [161] 题干.简述酒店客房产品设计的原则
- [161] 正确答案.A
- [161] 难易度.中
- [161] 选项数.1
- [161] A.1.安全原则 2.健康原则 3.舒适原则 4.效率原则
-

- [162] 题型.单选题
- [162] 题干. () 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
- [162] 正确答案.C
- [162] 难易度.易
- [162] 选项数.4

- [162] A.星级客房
 - [162] B.经济客房
 - [162] C.绿色客房
 - [162] D.低碳客房
-
-
-

- [166] 题型.单选题
 - [166] 题干.客房睡眠空间功能有 ()
 - [166] 正确答案.B
 - [166] 难易度.中
 - [166] 选项数.4
 - [166] A.电话与便条纸
 - [166] B.床与床头柜
 - [166] C.沙发与茶几
 - [166] D.睡衣与晚安地巾
-

- [167] 题型.单选题
 - [167] 题干. () 是客房最基本的空间
 - [167] 正确答案.B
 - [167] 难易度.易
 - [167] 选项数.4
 - [167] A.盥洗空间
 - [167] B.睡眠空间
 - [167] C.起居空间
 - [167] D.贮存空间
-

- [168] 题型.单选题
- [168] 题干.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 ()

[168] 正确答案.D

[168] 难易度.易

[168] 选项数.4

[168] A.床罩

[168] B.地毯

[168] C.被单

[168] D.窗帘

[170] 题型.单选题

[170] 题干.客房室内的书房和办公室宜选用 () 些的色彩

[170] 正确答案.A

[170] 难易度.易

[170] 选项数.4

[170] A.素雅、安静

[170] B.庄重、富贵

[170] C.简洁、明快

[170] D.轻松、活泼

[171] 题型.单选题

[171] 题干.客房色彩在突出主色调的同时, 应适当选用较为强烈的
()

[171] 正确答案.D

[171] 难易度.易

[171] 选项数.4

[171] A.三元色

[171] B.主色调

[171] C.中性色

[171] D.对比色

[172] 题型.单选题

[172] 题干.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 ()

[172] 正确答案.B

[172] 难易度.易

[172] 选项数.4

[172] A.红色

[172] B.绿色

[172] C.蓝紫色

[172] D.杏黄色

[174] 题型.判断题

[174] 题干.客房的舒适度与房间面积的大小没有太大的联系

[174] 正确答案.B

[174] 难易度.易

[174] 选项数.2

[174] A.正确

[174] B.错误

[175] 题型.判断题

[175] 题干.住客房空调打扫房间时要调到规定的温度

[175] 正确答案.B

[175] 难易度.易

[175] 选项数.2

[175] A.正确

[175] B.错误

[176] 题型.判断题

[176] 题干.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

[176] 正确答案.A

[176] 难易度.易

[176] 选项数.2

[176] A.正确

[176] B.错误

[178] 题型.单选题

[178] 题干.残疾人客房电梯横排按钮不宜超过（）

[178] 正确答案.D

[178] 难易度.易

[178] 选项数.4

[178] A.1m

[178] B.1.2m

[178] C.1.3m

[178] D.1.5m

[179] 题型.判断题

[179] 题干.无障碍客房是一种专为残疾人提供的特色客房

[179] 正确答案.A

[179] 难易度.易

[179] 选项数.2

[179] A.正确

[179] B.错误

[180] 题型.判断题
[180] 题干.女士客房可以提供精致的咖啡杯
[180] 正确答案.A
[180] 难易度.易
[180] 选项数.2
[180] A.正确
[180] B.错误

[181] 题型.判断题
[181] 题干.行政楼层每间客房的面积一般不小于 20 平方米
[181] 正确答案.B
[181] 难易度.易
[181] 选项数.2
[181] A.正确
[181] B.错误

[182] 题型.单选题
[182] 题干. () 是客房产品的闪光点, 是客房产品的生命力
[182] 正确答案.D
[182] 难易度.易
[182] 选项数.4
[182] A.清洁
[182] B.舒适
[182] C.方便
[182] D.特色

[183] 题型.单选题
[183] 题干.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
[183] 正确答案.B

- [183] 难度度.易
 - [183] 选项数.4
 - [183] A.不可贮存
 - [183] B.脆弱性
 - [183] C.随机性
 - [183] D.复杂性
-
-
-

- [187] 题型.单选题
 - [187] 题干.客房工作人员要做到“四勤”，是客房产品特点中（）的要求
 - [187] 正确答案.C
 - [187] 难度度.易
 - [187] 选项数.4
 - [187] A.脆弱性
 - [187] B.复杂性
 - [187] C.随机性
 - [187] D.不可贮存性
-

- [188] 题型.判断题
 - [188] 题干.前厅员工应了解客房产品的价格与特征
 - [188] 正确答案.A
 - [188] 难度度.中
 - [188] 选项数.2
 - [188] A.正确
 - [188] B.错误
-

[189] 题型.名词解释

[189] 题干.客房部预算

[189] 正确答案.A

[189] 难易度.中

[189] 选项数.1

[189] A.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

[190] 题型.填空题

[190] 题干.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、()

[190] 正确答案.A

[190] 难易度.中

[190] 选项数.1

[190] A.营业利润预算

[191] 题型.简答题

[191] 题干.简述客房预算管理任务

[191] 正确答案.A

[191] 难易度.中

[191] 选项数.1

[191] A.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

[192] 题型.单选题

[192] 题干.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

[192] 正确答案.C

[192] 难易度.易

[192] 选项数.4

[192] A.用品

[192] B.人工

[192] C.费用

[192] D.设备

[193] 题型.单选题

[193] 题干.客房部的工资预算应由（）部负责制定

[193] 正确答案.A

[193] 难易度.易

[193] 选项数.4

[193] A.人事

[193] B.客房

[193] C.前厅

[193] D.财务

[194] 题型.判断题

[194] 题干.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

[194] 正确答案.B

[194] 难易度.易

[194] 选项数.2

[194] A.正确

[194] B.错误

[195] 题型.判断题

[195] 题干.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

[195] 正确答案.A

[195] 难易度.易

[195] 选项数.2

[195] A.正确

[195] B.错误

[196] 题型.判断题

[196] 题干.表示饭店客房设施利用状况基本指标是客房双开率

[196] 正确答案.B

[196] 难易度.易

[196] 选项数.2

[196] A.正确

[196] B.错误

[198] 题型.判断题

[198] 题干.客房出租率是饭店经营管理所追求的主要经济指标

[198] 正确答案.A

[198] 难易度.易

[198] 选项数.2

[198] A.正确

[198] B.错误

[199] 题型.单选题

[199] 题干.客房双开率是指()

[199] 正确答案.B

[199] 难易度.中

[199] 选项数.4

[199] A.出租房间数/可供房间数×100%

[199] B.(客人总数-已出租房间数)/已出租房间数×100%

[199] C.(客人总数-已出租房间数)/可供房间数×100%

[199] D.双开房间数/可供房间数×100%

[200] 题型.填空题

[200] 题干.客房变动费用=单位变动费用×客房数×出租率× ()

[200] 正确答案.A

[200] 难易度.中

[200] 选项数.1

[200] A.计划天数

客房运行与管理 [——'200'](#) / [——'50\(1\)'](#) / [——'50 \(2\)'](#) /

[1] 题型.单选题

[1] 题干.下列选项不属于客房部与前厅部协调的主要内容是 ()

[1] 正确答案.A

[1] 难易度.中

[1] 选项数.4

[1] A.互通最新房态信息

[1] B.及时整理好结帐房

[1] C.客房差异情况的核对

[1] D.特殊宾客服务的要求

[2] 题型.单选题

[2] 题干.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 ()

[2] 正确答案.D

[2] 难易度.中

[2] 选项数.4

[2] A.转达客人提出的房内特殊服务

[2] B.书面通知房内鲜花布置的规格

[2] C.书面通知房内鲜花布置的要求

[2] D.送交超额预订情况表

[3] 题型.单选题

[3] 题干.布置房间时一般不用作客房墙上饰物的是 ()

[3] 正确答案.A

[3] 难易度.易

[3] 选项数.4

[3] A.古玩

[3] B.工艺品

[3] C.艺术挂件和壁画

[3] D.字画

[4] 题型.单选题

[4] 题干.客房部需在客人抵店 () 将客房准备好

[4] 正确答案.D

[4] 难易度.易

[4] 选项数.4

[4] A.前 0.5 小时

[4] B.前 1 小时

[4] C.前 1.5 小时

[4] D.前 2 小时

[5] 题型.单选题

[5] 题干. " () " 的房态, 表示该客房为干净的空房

[5] 正确答案.C

[5] 难易度.易

[5] 选项数.4

[5] A.OCC

[5] B.VD

[5] C.VC

[5] D. C/O

[6] 题型.单选题

[6] 题干.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

[6] 正确答案.A

[6] 难易度.易

[6] 选项数.4

[6] A.同情

[6] B.抱歉

[6] C.理解

[6] D.体谅

[7] 题型.单选题

[7] 题干.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

[7] 正确答案.A

[7] 难易度.易

[7] 选项数.4

[7] A.至少一次

[7] B.至少两次

[7] C.最多三次

[7] D.至少四次

[8] 题型.单选题

[8] 题干.开夜床服务，一般在晚上几点前结束（）

[8] 正确答案.C

[8] 难易度.易

[8] 选项数.4

- [8] A. 7 点
 - [8] B.8 点
 - [8] C.9 点
 - [8] D.10 点
-

[9] 题型.单选题

[9] 题干.客房洗衣服务服务当中，洗烫的客衣应予（）送回

[9] 正确答案.D

[9] 难易度.易

[9] 选项数.4

[9] A.当日

[9] B.次日

[9] C.客人离店前

[9] D.客人需要时

[10] 题型.单选题

[10] 题干.（）负责为客人提供叫醒服务

[10] 正确答案.B

[10] 难易度.易

[10] 选项数.4

[10] A.楼层服务员

[10] B.前台话务员

[10] C.前台接待员

[10] D.大堂副理

[11] 题型.单选题

[11] 题干.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

[11] 正确答案.B

[11] 难易度.易

- [11] 选项数.4
 - [11] A.房间完整
 - [11] B.利益不受损失
 - [11] C.声誉
 - [11] D.级别
-

- [12] 题型.单选题
 - [12] 题干.清洁员在清扫走客房时, 房间如有异味, 应 ()
 - [12] 正确答案.D
 - [12] 难易度.中
 - [12] 选项数.4
 - [12] A.开空调换气
 - [12] B.打空气清新剂以改异味
 - [12] C.点香改味
 - [12] D.打开门窗, 进行通风
-

- [13] 题型.单选题
 - [13] 题干.宾客退房离开房间, 服务员应迅速 ()
 - [13] 正确答案.B
 - [13] 难易度.易
 - [13] 选项数.4
 - [13] A.打扫房间
 - [13] B.检查房间、卫生间
 - [13] C.通知接待处
 - [13] D.通知收银处
-

- [14] 题型.单选题
- [14] 题干.道别时注意观察宾客的神情, 了解宾客的 ()
- [14] 正确答案.B
- [14] 难易度.易

- [14] 选项数.4
 - [14] A.习惯
 - [14] B.满意度
 - [14] C.喜好
 - [14] D.性格
-

- [15] 题型.单选题
 - [15] 题干.饭店主要通过（）发现客房物品的损坏或短少
 - [15] 正确答案.C
 - [15] 难易度.易
 - [15] 选项数.4
 - [15] A.制订客房用品价格单
 - [15] B.进行客房介绍
 - [15] C.完善查房制度
 - [15] D.实行押金制度
-

- [16] 题型.单选题
 - [16] 题干.做夜床后，不需要打开的灯是（）
 - [16] 正确答案.D
 - [16] 难易度.易
 - [16] 选项数.4
 - [16] A.过道灯
 - [16] B.床头灯
 - [16] C.夜床灯
 - [16] D.落地灯
-

- [17] 题型.单选题
- [17] 题干.客房抹尘时要用（）抹布
- [17] 正确答案.C
- [17] 难易度.中

- [17] 选项数.4
 - [17] A.2 湿 2 干
 - [17] B.3 湿 3 干
 - [17] C.3 湿 2 干
 - [17] D.2 湿 3 干
-

- [18] 题型.单选题
 - [18] 题干.客房的卫生间一般是 () 设计
 - [18] 正确答案.A
 - [18] 难易度.易
 - [18] 选项数.4
 - [18] A.背靠背
 - [18] B.逆向
 - [18] C.正向
 - [18] D.轮式
-

- [19] 题型.单选题
 - [19] 题干.无卫生间的客房, 每个床位应配备有 () 。
 - [19] 正确答案.A
 - [19] 难易度.中
 - [19] 选项数.4
 - [19] A.明显标记的脸盆和脚盆
 - [19] B.明显标记的脸盆
 - [19] C.明显标记的脚盆
 - [19] D.脸盆和脚盆
-

- [20] 题型.单选题
- [20] 题干.客房吸尘时应 () 进行
- [20] 正确答案.A
- [20] 难易度.易

- [20] 选项数.4
 - [20] A.从里往外
 - [20] B.从外往里
 - [20] C.环形
 - [20] D.以上都可以
-

- [21] 题型.判断题
 - [21] 题干.客房与卫生间每日全面整理 2 次
 - [21] 正确答案.B
 - [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.清扫客房时，先做卫生间，再做房间
 - [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.客房预订组是主要负责客人抵店前的客房服务工作
 - [23] 正确答案.B
 - [23] 难易度.易
 - [23] 选项数.2
 - [23] A.正确
 - [23] B.错误
-

[24] 题型.判断题

[24] 题干.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

[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.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

[25] 正确答案.B

[25] 难易度.易

[25] 选项数.2

[25] A.正确

[25] B.错误

[26] 题型.判断题

[26] 题干.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

[26] 正确答案.B

[26] 难易度.易

[26] 选项数.2

[26] A.正确

[26] B.错误

[27] 题型.判断题

[27] 题干.服务礼仪是客人衡量服务质量的主要依据

[27] 正确答案.B

[27] 难易度.易

[27] 选项数.2

[27] A.正确

[27] B.错误

[28] 题型.判断题

[28] 题干.客房服务的好坏取决于服务员的服务态度

[28] 正确答案.B

[28] 难易度.中

[28] 选项数.2

[28] A.正确

[28] B.错误

[29] 题型.判断题

[29] 题干.在宾客离店时,主动告别,并表示感谢,欢迎下次再来

[29] 正确答案.A

[29] 难易度.易

[29] 选项数.2

[29] A.正确

[29] B.错误

[30] 题型.判断题

[30] 题干.客房服务员不要拾取宾客丢弃的任何物品

[30] 正确答案.A

[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.就直接作用而言, 宾客投诉有利于饭店的服务工作规范化

[31] 正确答案.A

[31] 难易度.易

[31] 选项数.2

[31] A.正确

[31] B.错误

[32] 题型.判断题

[32] 题干.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

[32] 正确答案.B

[32] 难易度.中

[32] 选项数.2

[32] A.正确

[32] B.错误

[33] 题型.判断题

[33] 题干.客房用品配备, 应遵循足量定位原则

[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.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

[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.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

[35] 正确答案.B

[35] 难易度.易

[35] 选项数.2

[35] A.正确

[35] B.错误

[41] 题型.简答题

[41] 题干.简述空房清洁卫生的程序

[41] 正确答案.A

[41] 难易度.中

[41] 选项数.1

[41] A.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

[42] 题型.填空题

[42] 题干.开夜床服务,一般在晚上()点前结束

[42] 正确答案.A

[42] 难易度.易

[42] 选项数.1

[42] A.9

[43] 题型.简答题

[43] 题干.宾客档案的内容有哪些

[43] 正确答案.A

[43] 难易度.中

[43] 选项数.1

[43] A.(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

[44] 题型.简答题

[44] 题干.简述长住宾客的含义

[44] 正确答案.A

[44] 难易度.中

[44] 选项数.1

[44] A.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

[45] 题型.简答题

[45] 题干.简述 ABC 分析法的步骤

[45] 正确答案.A

[45] 难易度.中

[45] 选项数.1

[45] A.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

[46] 题型.填空题
[46] 题干.酒店客房产品是有形设施和 () 的综合
[46] 正确答案.A
[46] 难易度.易
[46] 选项数.1
[46] A.无形服务

[47] 题型.简答题
[47] 题干.简述酒店客房产品设计的原则
[47] 正确答案.A
[47] 难易度.中
[47] 选项数.1
[47] A.1.安全原则 2.健康原则 3.舒适原则 4.效率原则

[48] 题型.填空题
[48] 题干.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、 ()
[48] 正确答案.A
[48] 难易度.中
[48] 选项数.1
[48] A.营业利润预算

[49] 题型.简答题
[49] 题干.简述客房预算管理任务
[49] 正确答案.A
[49] 难易度.中
[49] 选项数.1
[49] A.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

[50] 题型.填空题

[50] 题干.客房变动费用=单位变动费用×客房数×出租率× ()

[50] 正确答案.A

[50] 难易度.中

[50] 选项数.1

[50] A.计划天数

客房运行与管理 [——'200'](#) / [——'50\(1\)'](#) / [——'50 \(2\)'](#) /

[1] 题型.单选题

[1] 题干.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 ()

[1] 正确答案.A

[1] 难易度.中

[1] 选项数.4

[1] A.部件是否完好

[1] B.是否清洁

[1] C.电机线路有无故障

[1] D.蓄尘袋有无破损

[2] 题型.单选题

[2] 题干.在客房服务过程中，要求服务员具备 () 能力

[2] 正确答案.B

[2] 难易度.易

[2] 选项数.4

[2] A.良好的语言表达

[2] B.较强的应变

- [2] C.较强的思维
- [2] D.较强的动手

[3] 题型.单选题

[3] 题干.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

- [3] 正确答案.B
- [3] 难易度.易
- [3] 选项数.4
- [3] A.迎宾服务
- [3] B.准备工作
- [3] C.行李服务
- [3] D.布置房间

[4] 题型.单选题

[4] 题干.服务质量差距模型的核心差距是 ()

- [4] 正确答案.C
- [4] 难易度.易
- [4] 选项数.4
- [4] A.沟通差距
- [4] B.营销差距
- [4] C.顾客差距
- [4] D.标准差距

[5] 题型.单选题

[5] 题干.客人对客房服务不满意, 应首先从客房服务员的 () 发掘原因

- [5] 正确答案.C
- [5] 难易度.易
- [5] 选项数.4

- [5] A.仪容仪表
 - [5] B.仪态礼仪
 - [5] C.服务态度
 - [5] D.服务技能
-

[6] 题型.单选题

[6] 题干.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（）

- [6] 正确答案.C
 - [6] 难易度.易
 - [6] 选项数.4
 - [6] A.不推卸责任，积极想办法解决
 - [6] B.问清具体情况
 - [6] C.先作记录，等有空闲的时候再解决
 - [6] D.与客房部联系，及时予以解决
-

[7] 题型.单选题

[7] 题干.酒店客房设备不包括（）

- [7] 正确答案.D
 - [7] 难易度.易
 - [7] 选项数.4
 - [7] A.家具设备
 - [7] B.电器设备
 - [7] C.卫生设备
 - [7] D.出行设备
-

[8] 题型.单选题

[8] 题干.客房用品的流失主要是（）造成的

- [8] 正确答案.A
- [8] 难易度.易

[8] 选项数.4

[8] A.员工

[8] B.客人

[8] C.管理者

[8] D.访客

[9] 题型.单选题

[9] 题干.摆放客房家具时, 要注意家具摆放实用、 ()

[9] 正确答案.B

[9] 难易度.易

[9] 选项数.4

[9] A.安全高雅

[9] B.搭配合理

[9] C.舒适豪华

[9] D.整齐清雅

[10] 题型.单选题

[10] 题干.客房家具的维修上漆属于 () 工作

[10] 正确答案.C

[10] 难易度.易

[10] 选项数.4

[10] A.全面更新

[10] B.部分更新

[10] C.常规修整

[10] D.基本保养

[11] 题型.单选题

[11] 题干.客房内常用的防盗安全设施有防盗链、窥镜和 () 等

[11] 正确答案.D

[11] 难易度.易

- [11] 选项数.4
 - [11] A.自动报警器
 - [11] B.门铃
 - [11] C.手动报警器
 - [11] D.门锁
-

[12] 题型.单选题

[12] 题干.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 ()

- [12] 正确答案.C
 - [12] 难易度.易
 - [12] 选项数.4
 - [12] A.给其服药
 - [12] B.慰问宾客
 - [12] C.采取改进措施
 - [12] D.给予补偿
-

[13] 题型.单选题

[13] 题干.在第一时间处理宾客投诉及突发事件是 () 的主要职责

- [13] 正确答案.C
 - [13] 难易度.易
 - [13] 选项数.4
 - [13] A.餐饮部经理
 - [13] B.餐厅经理
 - [13] C.餐厅领班
 - [13] D.餐厅服务员
-

[14] 题型.单选题

[14] 题干.为保证客房安全, 一般由前台接待处负责 () 的保管

- [14] 正确答案.C

- [14] 难易度.中
 - [14] 选项数.4
 - [14] A.楼层或区域万能及储物室钥匙
 - [14] B.公众区域万能钥匙
 - [14] C.客房钥匙
 - [14] D.饭店总钥匙
-

- [15] 题型.单选题
 - [15] 题干. () 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
 - [15] 正确答案.C
 - [15] 难易度.易
 - [15] 选项数.4
 - [15] A.星级客房
 - [15] B.经济客房
 - [15] C.绿色客房
 - [15] D.低碳客房
-

- [16] 题型.单选题
 - [16] 题干. () 是客房最基本的空间
 - [16] 正确答案.B
 - [16] 难易度.易
 - [16] 选项数.4
 - [16] A.盥洗空间
 - [16] B.睡眠空间
 - [16] C.起居空间
 - [16] D.贮存空间
-

- [17] 题型.单选题
- [17] 题干.客房室内的书房和办公室宜选用 () 些的色彩

- [17] 正确答案.A
 - [17] 难易度.易
 - [17] 选项数.4
 - [17] A.素雅、安静
 - [17] B.庄重、富贵
 - [17] C.简洁、明快
 - [17] D.轻松、活泼
-

- [18] 题型.单选题
 - [18] 题干.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（）
 - [18] 正确答案.B
 - [18] 难易度.易
 - [18] 选项数.4
 - [18] A.红色
 - [18] B.绿色
 - [18] C.蓝紫色
 - [18] D.杏黄色
-

- [19] 题型.单选题
 - [19] 题干.残疾人客房电梯横排按钮不宜超过（）
 - [19] 正确答案.D
 - [19] 难易度.易
 - [19] 选项数.4
 - [19] A.1m
 - [19] B.1.2m
 - [19] C.1.3m
 - [19] D.1.5m
-

[20] 题型.单选题

[20] 题干.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

[20] 正确答案.C

[20] 难易度.易

[20] 选项数.4

[20] A.用品

[20] B.人工

[20] C.费用

[20] D.设备

[21] 题型.判断题

[21] 题干.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

[21] 正确答案.A

[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.宾客不愿详实登记有关信息,可拒绝其入住

[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.引导宾客时,应该让宾客走在自己的左侧

[23] 正确答案.A

[23] 难易度.易

[23] 选项数.2

[23] A.正确

[23] B.错误

[24] 题型.判断题

[24] 题干.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

[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.服务员开夜床时, 若客人正在休息, 则不必做夜床

[25] 正确答案.A

[25] 难易度.易

[25] 选项数.2

[25] A.正确

[25] B.错误

[26] 题型.判断题

[26] 题干.夜床服务主要包括房间整理、开夜床、卫生间整理三项工作

[26] 正确答案.A

[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.客房洗衣服务服务当中,快洗不超过4小时送回

[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.判断题

[28] 题干.酒店配套服务项目有餐厅、桑拿沐足、客房

[28] 正确答案.B

[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.接受叫醒时只需要记录,不需要询问客人

[29] 正确答案.B

[29] 难易度.易

[29] 选项数.2

[29] A.正确

[29] B.错误

[30] 题型.判断题

[30] 题干.客人离店后,将无法查询到入住时间

[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.建立宾客档案不是饭店提高客房销售能力的信息来源

[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.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

[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.客房部是饭店最先迎接宾客和最后送给宾客的地方

[33] 正确答案.B

[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.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

[34] 正确答案.A

[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.客房补充客用品应遵循离店房更新、住客房补缺不撤

[35] 正确答案.A

[35] 难易度.易

[35] 选项数.2

[35] A.正确

[35] B.错误

[41] 题型.简答题

[41] 题干.简述空房清洁卫生的程序

[41] 正确答案.A

[41] 难易度.中

[41] 选项数.1

[41] A.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

[42] 题型.填空题

[42] 题干.开夜床服务,一般在晚上()点前结束

[42] 正确答案.A

[42] 难易度.易

[42] 选项数.1

[42] A.9

[43] 题型.简答题

[43] 题干.宾客档案的内容有哪些

[43] 正确答案.A

[43] 难易度.中

[43] 选项数.1

[43] A.(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

[44] 题型.简答题

[44] 题干.简述长住宾客的含义

[44] 正确答案.A

[44] 难易度.中

[44] 选项数.1

[44] A.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

[45] 题型.简答题

[45] 题干.简述 ABC 分析法的步骤

[45] 正确答案.A

[45] 难易度.中

[45] 选项数.1

[45] A.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

[46] 题型.填空题

[46] 题干.酒店客房产品是有形设施和 () 的综合

[46] 正确答案.A

[46] 难易度.易

[46] 选项数.1

[46] A.无形服务

[47] 题型.简答题

[47] 题干.简述酒店客房产品设计的原则

[47] 正确答案.A

[47] 难易度.中

[47] 选项数.1

[47] A.1.安全原则 2.健康原则 3.舒适原则 4.效率原则

[48] 题型.填空题

[48] 题干.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、 ()

[48] 正确答案.A

[48] 难易度.中

[48] 选项数.1

[48] A.营业利润预算

[49] 题型.简答题

[49] 题干.简述客房预算管理任务

[49] 正确答案.A

[49] 难易度.中

[49] 选项数.1





