

(精华版) 国家开放大学电大专科《酒店客房服务与管理》判断题题库及答案

(精华版) 国家开放大学电大专科《酒店客房服务与管理》判断题题库及答案

一、判断题

题目 1 1.

酒店是入住宾客的“家外之家”。客房服务即为宾客提供安全、清洁、美观、舒适、方便的有形客房，不能提供满足宾客个性化需求的各项服务内容。

()

选择一项:

错

题目 2 2.

城市商务型酒店的入住者主要以家庭为主，这就要求酒店在一定比例上增加大床房和家庭房的数量，客房设施要豪华舒适，并讲求房间设施与周围度假环境的融合。

()

选择一项:

错

题目 3 3.

产权型酒店的实质是酒店，它所销售的是设于酒店内部的公寓形式的酒店套房。

()

选择一项:

对

题目 4 4. 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。

()

选择一项:

对

题目 5 5.

客房是酒店存在的基础。向宾客提供食宿是酒店的基本功能，而客房便是住店宾客购买的最大、最主要的产品。

()

选择一项:

对

题目 6 6. 客房收入是酒店经济收入和利润的重要来源，一般占酒店总收入的 50 左右。

()

选择一项:

对

题目 7 7. 凡是酒店内公众共同享有的活动区域统称为公共区域。

()

选择一项:

对

题目 8 8. 为获得最佳服务和最高的出租率，客房部与前厅部之间的良性沟通是至关重要的。

()

选择一项:

对

题目 9 9. 客房部与工程部作为两个职能部门，其目标是不同的，两者之间必须保持良好的工作关系。

()

选择一项:

错

题目 10 10. 一般来说，工程维修分为日常维修和定期维修。

()

选择一项：

错

题目 11 11. 客房部不仅负责客房楼层的清洁、公共场所清洁，同时还负责餐厅、宴会厅的清洁和维护工作。

()

选择一项：

对

题目 12 12. 客房部经理一定要有很强的安全意识，要支持专职安全人员的工作，对新员工要加强安全教育、消防教育和防盗防骗教育。

()

选择一项：

对

题目 13 1. 客房对客服务工作主要有宾客入住、逗留和迁出三个环节。

() 选择一项：

对

题目 14 2. 宾客抵达前的客房服务项目的第一项内容是布置房间。

选择一项：

错

题目 15 3. 客房的清洁保养是客房部的主要任务之一。这项工作的基本目标是：做好清洁卫生；更换添补客房用品和维护保养。

选择一项：

对

题目 16 4. 一般而言，标准间的清扫时间为 25 分钟。

()

选择一项：

错

题目 17 5. 因为经理人员的查房要求比较高，故被象征性地称为“白手套”式检查。

()

选择一项：

对

题目 18 6. 一个客房服务员每天的清洁整理工作的工作量是比较大的，平均每天的工作量是 12 间，旺季会更多。

()

选择一项：

对

题目 19 7. 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。

()

选择一项：

错

题目 20 8. 大堂是酒店宾客来往最多的地方，是酒店的门面，是宾客对酒店的第一印象。因此大堂的清洁保养工作最为重要。

()

选择一项：

对

题目 21 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。

()

选择一项：

错

题目 22 10. 公共区域氛围营造的重点可概括为视觉氛围营造和听觉氛围营造两点。

()

选择一项：

对

题目 23 11. 客房服务中心的主要职能包括：信息处理；对客服务；出勤控制和档案管理四项。

()

选择一项：

错

题目 24 12. 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客房对客服务模式。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模式。

()

选择一项：

对

题目 25 13. 国家和行业标准是评定某一酒店是否符合其星级要求的主要标准，也是各酒店客房部在设立服务项目时需要考虑的最主要因素。

()

选择一项：

对

题目 26 14. 选择客房服务模式不要考虑本地区的劳动力成本的高低。

()

选择一项：

错

题目 27 15. 公共区域范围大、任务杂，通常采用划片包干、分工负责的方法，使每一个区域每一项工作有专人负责。

()

选择一项：

对

题目 28 1. 客房服务的迎接工作的第一项内容是引领进房。

()

选择一项:

错

题目 29 2. 为宾客引路应走在宾客的侧前方, 距离宾客两三步引导前行。

()

选择一项:

对

题目 30 3. 除非宾客要求, 在没有要求的情况下, 两天更换一次床上用品。

()

选择一项:

对

题目 31 4. 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。

()

选择一项:

对

题目 32 5. 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 间整理为好。

()

选择一项:

错

题目 33 6. DND 的意思是“请勿打扰”, 即宾客可能不希望被打扰。但宾客离开房间后服务人员可以进房清扫卫生。

()

选择一项:

错

题目 34 7. 洗衣分快洗和慢洗, 费用相差 50, 必须事先向宾客说明。

()

选择一项：

对

题目 35 8. 住店宾客如果要求湿洗衣物，则应向宾客当面说明，若衣物褪色、缩水、变形等，均与酒店有关。

()

选择一项：

错

题目 36 9. 客房用餐分为早餐、便饭、小吃、点心、夜宵等。

()

选择一项：

对

题目 37 10. 现在只有高档酒店按规定具备客房送餐服务。

()

选择一项：

错

题目 38 11. 近年来，尤其是国内酒店，房内小酒吧逐步转由客房部管理。

()

选择一项：

对

题目 39 12. 房间迷你吧由楼层领班统一管理，酒水在服务中心领取。

()

选择一项：

对

题目 40 13. 宾客可通过电话或直接向客房服务员提出租借物要求。

()

选择一项：

对

题目 41 14. 如果宾客租借物品极贵重, 不可让宾客交押金, 但应告知宾客在使用中造成损坏或遗失要照价赔偿。

()

选择一项:

错

题目 42 15. 托婴服务是有偿服务, 须提前 3 小时与客房服务中心联系。一般以 3 小时为计费起点, 超过 3 小时的, 按小时增收费用。

()

选择一项:

对

题目 43 16. 托婴服务是为外出活动办事的宾客提供短时间的照管婴幼儿儿童的有偿服务。高档酒店配备有专职人员从事该项服务。

()

选择一项:

错

题目 44 17. 当宾客通过客房服务中心请求加床时, 房务办公室通过电话确认宾客加床要求。前台必须通知宾客支付附加费。

()

选择一项:

对

题目 45 18. 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, 客房服务员应前去敲门, 直到宾客有回音, 并做好叫醒记录。

()

选择一项:

错

题目 46 19. 访客常常是酒店潜在的购买对象或对住客有相当大影响力的人, 一般可以忽略对其的服务。

()

选择一项:

错

题目 47 20. 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”。

()

选择一项:

对

题目 13 1. 若发现有宾客遗留物品，应及时设法交还宾客；若宾客已离店，应通知总台，做好登记失物招领工作。

()

选择一项:

对

题目 48 2. 在索赔操作时，是由主管经理立刻填写转账单，设法请宾客签字以确认赔偿。

()

选择一项:

错

题目 49 3. 对宾客刚结账退房的房间进行清洁，称为走客房清洁。

()

选择一项:

对

题目 50 4. 进入房间的工作流程，第一项是按门铃 2 次，每次间隔 3 秒，并说：“服务员”。如没有反应，慢慢打开门，再讲一次：“服务员，我可以进来吗？确认无宾客在房间方可进入。

()

选择一项:

错

题目 51 5. 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。

()

选择一项:

对

题目 52 6. 常规档案是宾客档案中最重要的内容, 包括宾客旅行的目的、爱好、生活习惯等情况。

()

选择一项:

错

题目 53 7. 客户信息的收集、分析应成为酒店日常工作的重要内容, 应在服务程序中将客户信息的收集、分析工作给以制度化、规范化。

()

选择一项:

对

题目 54 8. 酒店计算机管理系统达到宾客档案的资源共享功能是宾客档案管理的基本要求。

()

选择一项:

对

题目 55 9. 酒店在日常管理、培训中应该向员工不断灌输“以客户为中心”的经营理念, 宣传宾客档案的重要性。

()

选择一项:

对

题目 56 10. 进入房间的工作流程的第一个环节是拉开窗帘让光线进入房间, 关闭不必要的灯, 以减少能的浪费。

()

选择一项：

错

题目 57 1. 贵宾房布置标准分为 A、B、C 三类，在迎宾房内用品配置、餐饮和安全保卫等方面制定不同的接待规格。

()

选择一项：

对

题目 58 2. 贵宾是指有较高身份或地位的宾客，在接待中会得到较高礼遇。

()

选择一项：

错

题目 59 3. 贵宾抵店前 1 小时到半小时，前台做计算机入住，计算机中注明贵宾等级，开启房间电话并与总机确认电话状态是否正常。

()

选择一项：

对

题目 60 4. 贵宾由国家安全部门负责，保安部配合。

()

选择一项：

错

题目 61 5. 由于贵宾的职务、地位和知名度不同，酒店为显示对其特殊的礼遇，在客房服务中主要体现在准备服务、迎接服务、住店期间三个环节有别于普通宾客。

()

选择一项：

错

题目 62 6. 当长住宾客抵达酒店时，按照 VIP 宾客接待程序 and 标准进行。

()

选择一项：

对

题目 63 7. 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。

()

选择一项：

错

题目 64 8. 按规定为长住宾客提供特殊少洗护用品。床单、被套和枕套五天更换一次。

()

选择一项：

错

题目 65 9. 为长住宾客建立两份账单，一张由合同开始到结束，并注明宾客的公司及价格；

另一张账单每月结算一次账目，其房费账单及杂费账单要分开。

()

选择一项：

对

题目 66 10. 服务员在为宾客提供各种服务时，不应向宾客打听宾客的商业信息和隐私，但可以将平时所听到的或看到的关于宾客的情况告知给外人。

()

选择一项：

错

题目 67 11. 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。

()

选择一项：

对

题目 68 12. 可以把宾客遗留物品放在工作间或其他区域，等待宾客来领取。

()

选择一项：

错

题目 69 13. 发现宾客遗留物品必须立即交至客房办公室，并在宾客遗留物品记录本上记录日期、时间、地点及员工的姓名，把物品放在宾客遗留品柜里保存。

()

选择一项：

对

题目 70 14. 经各方查找仍无结果或原因不明，无法确认是在客房被人盗窃的，酒店不负赔偿责任。

()

选择一项：

对

题目 71 15. 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。

()

选择一项：

对

题目 72 16. 对残疾宾客的服务应热情、耐心、要有针对性，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。

()

选择一项：

对

题目 73 17. 为患病宾客的服务应做好有关病客的资料记录, 并做好交接班。

()

选择一项:

对

题目 74 18. 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。

()

选择一项:

对

题目 75 19. 住宿期间, 贴身管家 22 小时为住店宾客提供细致、周到的服务。

()

选择一项:

错

题目 76 20. 贴身管家服务主要负责对宾客提供全过程、跟进式的服务。在全过程服务中需要注意的事项有七项。

()

选择一项:

错

题目 77 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。

选择一项:

错

题目 78 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。

选择一项:

对

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/098016026040006050>