

酒店房务运营与管理智慧树知到课后章节答案 2023 年下华南理工大学

华南理工大学

第一章测试

1. 凯撒丽兹先生的名言是

答案：

我们是绅士淑女为绅士淑女服务

2. 马里奥特先生创建的酒店集团是

答案：

万豪酒店集团

3. 酒店类型划分可以根据市场需求、行业规定、区位、功能，甚至某些情况下可以根据个人偏好进行区分。

答案：

对

4. 季琦 2005 年创建了铂涛酒店集团，旗下拥有 禧玥 漫心 全季 星程 汉庭 海友 怡莱 等七大酒店品牌。郑南雁现任华住酒店集团联席董事长兼首席品牌建构师。

答案：
错

5. 酒店集团化发展主要有以下几种形式，全资拥有、管理合同、特许经营，以及酒店联合体等。

答案：
对

第二章测试

1. 房务管理仅指在客房产品的生产过程中实施管理的一种管理活动。

答案：
错

2. 前厅部经理主要负责五项工作，设备管理、库存管理、预算管理、（）等五项工作。

答案：
员工管理、销售机会管理

3. 相比于其他行业企业，酒店企业组织架构的设计可能更具灵活性特征。

答案：
对

4. 一般来讲，大型酒店将房务部 **Rooms division** 划分为前厅部与客房部两个部门。

答案：
对

5. 房务管理是酒店运营管理的重要组成部分，以管理学一般原理为基础，结合酒店客房产品生产与销售实践，可以将房务管理的职能理解为，计划、组织、指挥、协调、控制等五个方面。

答案：
对

第三章测试

1. 顾客抱怨通常有三种来源，与态度相关、与服务相关，以及不可控抱怨。

答案：
错

2. 从顾客经历角度来看，到达酒店前，将会与前台人员接触；到达酒店后，会在预订进行入住登记；整个停留过程中，前厅部会提供一系列服务；离开时将会在前台办理结账离店手续，形成客史档案。

答案：
错

3. 对酒店内部管理而言，前厅部是信息中心，部门间沟通的最终目的是为提升顾客体验。

答案：
对

4. 全面质量管理是美国学者泰勒于上世纪 50 年代提出，为企业提供一个新的管理方式，即通过员工参与规划过程，来提高产品质量，减少产品的缺陷。

答案：
错

5. 酒店业中全面质量管理最重要的部分就是二线员工和管理者之间的互动交流。

答案：
错

第四章测试

1. 酒店预订系统一般包括酒店自有预订系统、全球分销系统，如旅行社及OTA，以及第三方订房系统。

答案：
错

2. 对预订分类划分的主要目的在于，了解不同顾客细分市场的需求，并提供相应的预订服务。换句话说，你越了解不同类型顾客的预订方式需求，你就越可能更新并改进现有预订系统，并获取更多地顾客预订。

答案：
对

3. 预测管理，也即客房预测，是指根据预订信息估计未来某一特定时段顾客人数情况的管理工作。

答案：
错

4. 预订预测的一个目的即是对酒店损益表的影响评估。换句话说，根据预订情况，预测未来某一特定时期的收入与成本。此外，预订预测还是部门间沟通的重要工具。

答案：
对

5. 预订一般分为 **confirmed reservations** 和 **guaranteed reservations** 。前者是指顾客用信用卡或押金担保，如果客人为入住，酒店将有权收取第一晚费用。后者是指顾客预订酒店客房，酒店承诺保留客房至下午 4 点或 6 点。

答案：
错

6. 下列哪些是 **PMS** 在酒店中作用的体现（ ）

答案：
支持酒店获取竞争优势；支持酒店业务流程和运营；支持员工和管理者制定决策

7. 下列哪项不属于 **PMS** 未来的发展趋势（ ）

答案：
PMS 系统的小型化

8. **Opera** 软件是指包含 **Opera PMS** 在内的接待服务业软件集合。（ ）

答案：
对

9. **Opera PMS** 的功能中不包括以下哪项功能？（ ）

答案：
人力资源管理

10. Opera PMS 中的 END of DAY 是进行应收账款管理的模块。 ()

答案：
错

第五章测试

1. 产品是市场组合的四大要素之一，没有产品就谈不上商品交换。不同顾客需要不同的产品，或者对同类产品的不同特性有偏好，所以，产品必须要 ()。

答案：
细分

2. 标准双人房是指设有两张双人床 (Two Queen-size Beds) 的客房，没有其他含义。 ()

答案：
错

3. 一般情况下，以接待团体客为主的酒店，拥有两张床的房间数量和比例，通常比接待商务客为主的酒店要多些。 ()

答案：
对

4. 酒店需要研究客源市场的构成，以确定提供什么类型的客房，以及不同类型的客房____和____。 ()

答案：
数量、比例

5. 直接销售渠道，是指通过酒店直接拥有和控制的、不通过中间环节的销售渠道，如酒店公司拥有和管理的预订中心、中央预订系统和网站、OTA等。
()

答案：
错

6. 代销方式，指酒店与旅行社协商，签订协议，按照协议，酒店承诺在一定时间按照规定价格把一定数量客房出售给旅行社。()

答案：
错

7. 通常情况下，_____时酒店常采用零售方式同旅行社合作，旅行社则可以赚取差价。()

答案：
淡季

8. 随着收益管理运用的深入，越来越多酒店制定、采用了含_____条件的新价格，以满足促销、加强存货管理、控制订房进度等。()

答案：
附加

9. 顾客离入住前多少天订房，也影响到他们对酒店价格的接受程度。()

答案：
对

10. 不同客源市场的订房模式（**Booking Pattern**）没有差别，酒店可以研究和利用订房模式的规律，通过合理管理价格的供给来获利。（）

答案：
错

第六章测试

1. 入住登记管理的基本步骤包括客人提出入住需求，向客人的到来表示欢迎，填写入住登记卡，检查入住登记卡的完整性，为客人选房，为客人排房，确定房价，向客人推荐酒店其他产品和服务，为客人制作房卡。

答案：
错

2. 下列哪一项是指需要预订方提前确认的天数的意思（）

答案：
cutoff days

3. 酒店 Opera PMS 中保留了键盘快捷键的功能的目的是（）

答案：
与客人交流时保持目光接触，提高客人的服务体验

F7)

答案：
对

5. 下列哪些选项是预订界面中必须填写的项目 ()

答案：

6. Opera PMS 在建立一个新的 profile 之前必须 ()

答案：
首先查询系统中是否存在该 profile

7. Profile 是酒店精细化管理和个性化服务的基础 ()

答案：
对

8. Opera PMS 中的 profile 体现了以客人为中心，而不是以订单为中心的服务理念. ()

答案：
对

9. Opera PMS 中将 profile 划分为哪几种类别 ()

答案：
group;company;contact;Individual;travel agent;source

10. Opera PMS
()

profile 时，中文名字应该在哪里输入才是正确的

答案：

后的小地球图标

第七章测试

1. 通常来讲，影响酒店客房定价的因素包括内部因素和外部因素两个方面。内部因素包括酒店行业的季节性特征、政府或行业组织的价格约束、自然灾害，以及供求关系等四方面。

答案：
错

2. 由于酒店存在着地理位置不同、目标市场不一、客房标准差异、提供服务的季节不一以及顾客需求、酒店成本和同业竞争等因素，酒店客房定价的复杂性可能较传统工业产品和一般服务更为复杂。

答案：
对

3. 酒店客房定价方法包括成本导向定价法、竞争导向定价法和顾客导向定价法。

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/118017004033006140>