

前厅服务员高级理论知识考试试题含参考答案

1、What is the exchange rate today 的中文意思是()。

- A、今天的汇率是多少
- B、今天的客房出租率是多少
- C、今天的天气多好
- D、早晨的工作效率很高

答案：A

2、下列()对宾客投诉的认识是完全正确的。

- A、投诉是沟通酒店管理者和宾客之间的桥梁，宾客想得到更多更实惠的服务。
- B、投诉给酒店提供了挽回自身名誉的机会，但会伤害酒店的员工
- C、投诉能帮助酒店管理者发现酒店服务和管理中存在的问题和不足，提高宾客的满意度
- D、投诉有利于改善和发展对客关系，但酒店要化更多的成本

答案：C

3、I will get in touch with the doctor immediately and pass that information on to him 这句话通常会出现在()中。

- A、客人住店时生病的情况
- B、客人需要房间时的情况
- C、客人询问信息时的情况
- D、客人留言服务

答案：A

4、()不是消费者试购行为的主要心理因素。

- A、缺乏消费经验
- B、心存疑虑
- C、为了减少购买风险
- D、为了面子，仿效其他人的购买选择

答案：D

5、前厅部客房状态显示为空房，但客房部客房自然房态显示为住客房房，我们称这种客房状况差异为()。

- A、Skipper
- B、C/V
- C、Sleeper
- D、D/V

答案：C

6、“飞机明天几点起飞”的正确英文表达是()。

- A. What date of the flights?
- B. When will the plane leave tomorrow?
- C. What is the air fare?
- D. When is the date of the flights?

答案：B

7、在下列控制超额预订的做法中，正确的是()。

- A. 尽量避免超额预订
- B. 反复核对当日预抵店客人名单
- C. 将维修房按门市价出租
- D. 直接通知有关订房单位，将两人两间房合并为一间

答案：B

8、下列()组是完全属于客房状态控制目的的内容。

- A. 提高客房预订的决策力、提高结账效率
- B. 提高排房效率、提高客房销售价格
- C. 提高客房预订的决策力、提高客房销售价格
- D. 提高排房效率、正确反映未出租客房的损失

答案：D

9、下列关于金钥匙说法错误的是()。

- A. 金钥匙是一种专业化的饭店礼宾服务
- B. 金钥匙是对具有国际金钥匙组织会员资格的饭店礼宾部人员的特殊称谓
- C. 金钥匙是特指从事客房预订服务的所有工作人员
- D. 金钥匙是指一个国际民间组织

答案：C

10、()不属于饭店内部之间沟通、协调的业务分析类内容。

- A. 向有关部门通报客房预订统计信息
- B. 通报接待人数统计
- C. 向上级呈报接待贵宾的客情报告
- D. 向上级呈报客房销售价格变动幅度的统计分析

答案：C

11、May I leave a message for him 的中文意思是()。

- A. 我有一个包裹先放在这里
- B. 没有我想看的电视节目
- C. 我可以给他留言吗
- D. 我可以免费打长途电话吗

答案：C

12、某酒店已出租得客房数为 150 间，可出租客房总数为 250 间，则客房出租率是()%。

- A、 30
- B、 40
- C、 50
- D、 60

答案：D

13、急躁型宾客的明显特点是()。

- A、 热情、健谈
- B、 喜欢喋喋不休
- C、 情绪易于波动，一味地坚持立即为其服务
- D、 在做出决定前，常常不停地改变主意

答案：C

14、职业守则的内容不包括 ()。

- A、 热情友好，宾客至上
- B、 真诚公道，信誉第一
- C、 文明礼貌，优质服务
- D、 交通安全，人人有责

答案：D

15、关于日本人的主要社交习俗，下列说法错误的是()。

- A、 日本人大多信奉神道和佛教
- B、 日本人忌讳绿色
- C、 喜欢赠送和摆设荷花或荷花图案
- D、 待人接物常用自谦语

答案：C

16、在室内装饰美学中，获得韵律的方式不包括()。

- A、 形状
- B、 声音
- C、 线条
- D、 颜色

答案：B

17、饭店在接待重要客户参观客房时，下列做法欠妥当的是()。

- A、 可安排客人在咖啡厅休息
- B、 进行花卉、配备品的重点布置

- C、安排好值班人员引领
- D、直接与客人谈论价格

答案：D

18、下列服务用语中，属于大堂副理常用英语的是()。

- A、Sorry , I don't know
- B、Can we get some discount for weekend
- C、We will be attentive to it as soon as possible
- D、We do have rooms for those days

答案：C

19、对于老年客人，一般不适宜推荐()的客房供其住宿。

- A、低楼层
- B、距离楼梯近
- C、距离电梯近
- D、毗邻繁华大街

答案：D

20、下列()是对房间类型预测表完整准确的描述。

- A、是反映酒店在未来某一时期每一间客房的状况，他包括每种房型的占用数、可售数以及占用率和可用率
- B、是根据已出租的客房和已预订的客房情况实时统计每种房型在未来某一时期内的状态
- C、是反映酒店在未来某一时期每一间客房的状况，它可以显示一个星期内或一个月内每间客房的预订、在住、离店等的情况
- D、是根据已出租的客房和已预订的客房情况实时统计每种房型在未来某一时期内的状态，他包括每种房型的占用数、可售数以及占用率和可用率

答案：D

21、关于美国人的主要社交习俗，下列说法错误的是()。

- A、美国人饮食忌油腻
- B、美国人忌讳数字“13”
- C、美国人忌谈个人私事，如年龄、婚姻状况等
- D、喜欢吃动物内脏

答案：D

22、机场代表的工作任务中不包括()。

- A、负责送离店客人及行李
- B、协助客人办理入住手续
- C、公共区域的寻人服务

D、预订车辆，并跟随车辆提供接送服务

答案：C

23、Please pay cash 表示的中文意思是()。

A、请保管好现金

B、拒收现金

C、请支付现金

D、这是我们找给您的现金

答案：C

24、下列()不属于影响房态变化的因素。

A、宾客预订客房

B、宾客了解房型

C、宾客退房

D、客房需要维修

答案：B

25、在改革开放之前，我国饭店业的发展很缓慢，而改革开放以后，这种情况得到了显著地改善，这主要反映出()因素对消费者心理的影响。

A、文化

B、社会

C、时间

D、情感

答案：B

26、下列对客房状态控制目的描述不妥的()组。

A、提高客房预订的决策力、提高客房销售价格

B、提高排房效率、提高客房预订的决策力

C、提高客房预订的决策力、提供准确的客房状态资料

D、提高排房效率、正确反映未出租客房的损失

答案：A

27、前台接待主管的工作任务中包括()。

A、文件、信函的装订

B、为客人提供常用的办公小文具

C、为客人复印、打印文件

D、负责总台班次调整

答案：D

28、前厅部总机接到疏散指令以后，要做好()工作。

A、白天一旦确定发生火灾，总机要立即通知酒店安全总监、着火区域所属部门经理、总经理、工程部经理、客房部经理、餐饮部经理、大堂副理、其他有关部门人员

B、迅速打印住客房房号，协助维护酒店大堂秩序

C、将所有现金信用卡、支票，重要文件等贵重物品放入保险箱，锁好物品室

D、指派前台接待给残疾人士提供相应的空间协助疏散

答案：A

29、I want to have an extension 的中文意思是()。

A、我们想换个新钥匙

B、我们很抱歉地告诉您，我们想换个房间

C、我们很抱歉地告诉您，我们想取消预订

D、我想办理续住手续

答案：D

30、I will pay by credit card 的中文意思是()。

A、我能用什么方式结账

B、我使用信用卡结帐

C、我用现金结账

D、我用支票结账

答案：B

31、关于非洲人的主要社交习俗，下列说法错误的是()。

A、通行接吻礼

B、对于穆斯林教徒，千万不要用左手递东西给他们

C、爱吃动物内脏

D、忌讳吃猪肉

答案：C

32、下列关于总机话务员领班工作任务的说法正确的是()。

A、制定员工培训计划

B、检查叫醒、留言服务情况并做好记录

C、合理调整班次

D、安排话机购置计划

答案：B

33、饭店销售部的主要任务不包括()。

A、制定饭店员工的培训计划

B、制定营销工作实施方案

- C、负责饭店营业项目的宣传
- D、负责客源市场的开发

答案：A

34、在室内装饰美学中，()韵律是指在连续重复排列中，将某一形态要素作有规则的逐渐增加或减少，所产生的韵律。

- A、平和
- B、渐变
- C、起伏
- D、交错

答案：B

35、机场代表在向客人介绍酒店地理位置时，应避免涉及到酒店()。

- A、附近公交车换乘的地点
- B、周围环境
- C、周边旅游景点位置
- D、附近非正规场所

答案：D

36、将灭火剂喷射于燃烧物上，通过吸热使其温度降低到燃点下，使其不在燃烧，此种灭火方法是()。

- A、冷却法
- B、窒息法
- C、抑制法
- D、隔离法

答案：A

37、火灾发生时，阻止空气流入燃烧区，使燃烧物得不到足够氧气而熄灭的灭火方法是()。

- A、冷却法
- B、隔离法
- C、抑制法
- D、窒息法

答案：D

38、推销人员利用一定的言语技巧刺激已具备一事实上购买的客人，使客人在逆反心理作用下完成交易的推销技巧和方法是()。

- A、把握成交法
- B、利益引诱法
- C、激将成交法

D、心理暗示法

答案：C

39、因宾客的行李无人搬运而引起宾客的投诉属于()。

A、对服务质量的投诉

B、对设备的投诉

C、对服务态度的投诉

D、对异常事件的投诉

答案：A

40、How to spell your name 的中文意思是()。

A、您的身份证呢

B、请问怎样拼写您的名字

C、如何填写临时预订登记表

D、如何使用外国施行支票

答案：B

41、下列()组是完全属于基本房态的范围。

A、住客房、待修房

B、走客房、请勿打扰房

C、请勿打扰房、待修房

D、Vacant dirty 、Do not disturb

答案：A

42、在促成客房销售的过程中，选择成交法不适用于()。

A、假设客人已接受了建议并无异议

B、假设客人已具备购买的自信心

C、假设客人已决定购买

D、假设客人是常客

答案：D

43、下列关于行李员工作任务的说法错误的是()。

A、替住店客人到商务中心取传真

B、直接为客人提供行李接运服务

C、向客人介绍饭店的服务设施

D、对客人的可疑行李要打开仔细检查

答案：D

44、饭店通常在前台设置客用保管箱，其使用的钥匙()。

A、由客人单独保管和使用

B、由饭店代为保管

- C、是电子光卡
- D、是子母制钥匙

答案：D

45、在室内装饰美学中，()韵律是指有规律的纵横穿插，而产生的一种韵律。

- A、起伏
- B、高音
- C、交错
- D、排列

答案：C

46、关于韩国人的主要社交习俗，下列说法错误的是()。

- A、韩国人喜欢数字“4”
- B、韩国以信奉佛教为主
- C、韩国人用餐时不随便出声
- D、女性通常只行鞠躬礼

答案：A

47、I want to make a long distance call 的中文意思是()。

- A、我想要个长途电话
- B、我想做个长途旅行
- C、我想做个长时间的报告
- D、我想准备长时间地休息一下

答案：A

48、()不是情绪的表现形式之一。

- A、长期性
- B、情景性
- C、不稳定性
- D、冲动性

答案：B

49、夜审员在对一个营业日所发生的有关营业收入业务进行审核前，必须确认所有的宾客消费凭证费用都准确记入()。

- A、分户账
- B、台账
- C、日报表
- D、周报表

答案：A

- 、下列()现象会产生 Skipper 的客房状况差异。
- A、宾客已结账离店，前厅未能及时将住客房转换成走客房
 - B、宾客提前结账，但并未退房，前厅已将此房转换成走客房
 - C、给错宾客房间钥匙，宾客误进其他客房，而宾客进入的客房房态实为空房
 - D、宾客入住后，前厅未能及时将空房转换成住客房

答案：A

51、当并挂两国国旗时，()。

- A、左挂国旗幅面较小的国旗
- B、右挂国旗幅面较大的国旗
- C、左挂客方国旗
- D、右挂客方国旗

答案：D

52、干粉灭火器主要可用于扑灭燃烧液体、电器着火以及档案资料、纺织品和贵重仪器着火等情况，它具有()无毒及无腐蚀等特点。

- A、不导电
- B、导电
- C、价格低廉
- D、贵重

答案：A

53、夜审稽核的工作对象是()。

- A、各收银点汇集起来的支票、现金等财物
- B、主营部门上交的现金、票据
- C、各收银点以及各营业部门所交来的全部账单资料、单据等
- D、客房及销售两个部门交来的大额账单、票据

答案：C

54、求疵报价指的是()。

- A、卖方故意制造出商品的瑕疵
- B、因产品本身的缺陷，而低价出售
- C、因为买方故意搞破坏，造成产品贱卖
- D、客人采用挑剔的方法提出部分真实、部分夸大的意见，以此降低卖方提出的价格

答案：D

55、()不属于我国金钥匙组织的礼宾服务特色。

- A、多才多艺的现代“看门人”

- 、网络化服务
- C、为各国客人提供平等服务
- D、以经济效益为中心

答案：D

56、下列做法中，会很容易造成饭店违约的是()。

- A、预订员在受理客人预订之后，未将客人预订资料录入电脑
- B、饭店收到客人书面预订时，因无对方通讯地址，饭店无法告知已客满的情况
- C、客人未收到饭店书面确认
- D、客人抵店时间超过饭店书面确认的时间

答案：A

57、下列关于门童工作任务的说法错误的是()。

- A、提供查询服务
- B、召唤出租车
- C、协助疏导交通
- D、分发客人订阅的报刊

答案：D

58、工程部的主要工作任务中不包括()。

- A、负责计算机系统硬件和软件的维护
- B、承担对饭店建筑改造更新的任务
- C、对各种机械电气进行维修和保养
- D、装璜工程的扩建

答案：A

59、对于职业道德的衡量，()是一种来自外部的约束力。

- A、传统习惯和社会舆论
- B、内心信念和饭店内部员工的舆论
- C、心灵感应
- D、家庭成员的评价

答案：A

60、夜间稽核是指在夜间进行()的专项财务工作。

- A、人工统计和计算机统计
- B、催收账款和财务统计
- C、查对账单资料和核对数据
- D、编制账单和审核酒店总体收支情况

答案：C

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/237040150005006160>