

《 前厅客房服务与管理》 模拟试题一

一、判断题 (本大题共 10 小题，每题 1 分，共 10 分，每题对的打√，错的打×，并填在框)

题号	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十	得分
答案											

1. 前厅部是负责接代和登记着宿的地方，不用要成立住宿客人的档案。
2. 饭馆大厅适合温度夏天为 2 2℃～2 4℃，冬天为 2 0℃～2 6℃．现代饭店广泛使用了冷气装置或中央空调，使温度获取了有效控制。
3. 高素质的前厅职工是创建前厅氛围最踊跃的要素，代表着饭馆的整体形象。
4. 非住店人员查找住店客人，为表现旅馆服务人员热忱服务的素质，应立刻接通住店客人房间，给非住店人员供给方便。
5. 酒店实行人工叫醒服务时，若无人答应， 5 分钟后再叫醒一次，假如仍无人答应，则通知大堂副理或客房服务中心，弄清楚原由。
6. 客房服务员进入客房是工作需要，不用获取赞同后才进入。
7. 饭馆一旦发生不安全事件，作为职工，要在报告领导和保安部门的同时，主动保护好现场，同时，可向住店来宾说明事情的原由和经过。
8. 在没有住店医生的状况下，客人脑筋清楚，请服务员帮助购药服用，服务员应前去药店购置。
9. 当有人来接见要求保密的客人时，一般以客人没有入住为原由予以拒绝。
10. 成立客史档案有助于饭馆认识客人，掌握客人的需求特点，是饭馆供给个性化，定制化服务必不可少依照。

二、辨析题（先判断正误，再简述原由。本大题共 5 分，每题 6 分，共 30 分）

- 1、前厅部的首要任务是销售客房。
- 2、预定客房拥有直接、快速、清楚地传达两方信息的特点，前厅服务员受理客人预定时无特别要求。
- 3、住宿客人要求房号保密，酒店没有此义务不予受理。
- 4、客房的打扫次序是 VIP 房，挂有“请清理房间”的房，住客房，走客房，空屋。
- 5、超额订房是订房管理艺术的最高表现。但超订数目的多少是难以确立。故一旦发生超订过分，客人又拥有饭馆发给的预约确认书，又在规定的时限抵达，饭馆经理只好出头向客人道歉，请客人谅解就行了。

三.事例剖析（30 分，详细分值见题后）

事例一

一份特快专递的启迪

叶先生是某丝绸出入口企业的项目经理，因业务需要，欲把一包物件转交给下榻 A 酒店的美国客商理查德先生。征得总台 Y 小姐赞同后，叶先生将物件放在了总台，并一再嘱咐必定要赶快将物件转交给理查德先生，因为理查德先生第二天就要退房去上海。Y 小姐浅笑着颌首应承了，接着立刻打至理查德先生的房间，不巧的是，客人此时不在房间。Y 小姐向来没有忘掉此事，在接下来的几个小时，她连续几次打至客人房间，但客人向来至夜晚十点都未回酒店。于是 Y 小姐便忙于其余客人的招待工作。

次日清晨八点半，叶先生打去这家酒店，咨询物件能否已转交到客人手上，获取的回复是物件乃在总台，但客人已在七点半退房走开了。于是叶先生在那端勃然震怒，宣称酒店这样的服务已影响了他的 大笔买卖，诘问总台小姐为什么不给客人留言，要求酒店对此事件作出一个明确的解说，并给他满意的回复。

面对特别生气的叶先生，大堂副理第一就此事的发生表示了诚心的抱歉，接着咨询能否还有挽救的方法，酒店将尽全部努力挽回他的损失，并建议能否可告诉理查德先生下榻上海酒店的地点，以便他们能以特快专递的方式快速寄出物品。若时间不一样意，酒店方面也赞同派专人或托人当日直接将物件送至上海理查德先生下榻的酒店。感于酒店的一片诚心，叶先生最后将理查德先生上海的地点和邮编以及留了下来，并见告理查德先生将在上海逗留两天后去香港，若以特快专递寄出，他必定能在上海收到物件。过后，叶先生建议大堂副理：酒店应此后事中汲取教训，把服务工作做精做细，这样才能吸引更多的回头客；同时他也感谢酒店的一片诚心，以为酒店的确把 来宾至上，服务第一 放在了首位。

问题：

1. 发生这样的事情谁的过失？请说明原由。（ 5 分）
2. 若是你是 Y 小姐，你将如何办理此事？（ 5 分）
3. 针对此事酒店应付职工进行哪些方面的培训工作？（ 5 分）

事例二

要求打折的客人

某饭馆是一家招待商务客人的饭馆，管理很严格。总台主管小王和其余两位服务员值班，11时进来了两位客人，小王很礼貌地招呼客人，并热忱地向客人介绍饭馆的客房。听了小王的介绍，客人对饭馆的客房特别满意，同时，他们告诉小王，因为他们是商务客人，企业对他们出差住宅的报批价钱有规定，希望能赐予他们房价的七折优惠。但是饭馆规定总服务台主管只好有房价八折的权限，何况部门经理早已下班回家，小王想能否多销售两间客房对自己也没多大关系，仍是特别礼貌地拒绝了两位客人的要求。最后两位客人不得不绝望地走开了这家饭馆。

问题：

1、造成这客人走开的原由是什么？（5分）

2、饭馆从这件事情中应实时调整哪些制度？（10分）

四、论述题：（要求理论联系实质，每题15分，共30分）

1. 前厅服务工作的重要任务是销售客房，请你谈谈销售客房的技巧。

2. 对客人的投诉应持什么态度？若是你是饭馆服务员，应如何招待与办理客人投诉。

《前厅客房服务与管理》模拟试题二

一、单项选择题（在每题的四个备选答案中，选出一个正确的答案，并将其字母填在题干中的括号。每题1分，共6分。）

1. 前厅部职工与客人进行交流时，应注意与客人保持有效的距离

（ ）

A、0.8-1 米 B、0.15-0.46 米 C、0.46—1.2 米 D、1.2 米—
米

2. () 以上的饭馆多数设有“商务行政楼”

A、三星级 B、二星级以上 C、四星级 D、五星级

3 办理退房结帐手续是来宾离店前所接受的最后一项服务，一般要求

() 达成

A、5 分钟 B、2—3 分钟 C、10 分钟 D、30 分钟

4 饭馆客房的 ()，即先介绍所供给的服务设备与服务项目，特点等，
最后提出房价。

A、冲击式 报价 B、夹心式 报价 C、利益引诱法 D、鱼尾式 报价

5 办理退房结帐手续是来宾离店前所接受的最后一项服务，一般要求 ()
达成

A、5 分钟 B、2—3 分钟 C、10 分钟 D、30 分钟

6. () 是饭馆工作的“橱窗”，代表着饭馆的对外形象。

A.前厅 B.客房 C.餐厅 D.销售部

二 多项选择题 (在每题的五个备选答案中，选出二个至五个正确的
答案，并将其字母填在题干中的括号。多项选择、少选、选均无分。每
小题 2 分，共 24 分。)

1. 销售客房往常包含以下程序： ()

A、受理来宾预定 B、招待未预定客房而直接抵店的零落来宾

C、办理来宾的入住登记手续 D、分派房间，确立房价

2. 前厅部组织机构设置原则 ()

A、组织合理 B、机构精简 C、分工明确 D、便于协作

3 销售客房有三个阶段 ()

A、准备期 B、售先期 C、 售中期 D、售后期

4. 前厅部交流的方法有

A、报表、报告和备忘录 B、日记、特别记事簿

C、会议 D、计算机系统

5. 饭馆大堂设计装修的种类 ()

A、古典式 B、庭园式 C、重技式 D、现代式

6. 总台设计要考虑以下要素 ()

A、总台的外观 B、总台的大小 C、总台的布局 D、总台的个性化

7. 实行超额预定时应试虑哪些要素 ()

A、集体预定与散客预定的比率 B、预定类其余比率

C、保证性预定 D、不一样来宾数目所占的比率

8. 饭馆的组合产品 ()

A、超值产品 B、中心产品 C、扩大产品 D、延长产品

9.饭馆客房常有的订价目标有 ()

A、收益导向订价目标 B、成本导向订价目标

C、销售额导向订价目标 D、保持现状订价目标

E、竞争导向订价目标

10 . 前厅部培训的原则是 ()

A、适用性、合理 B、系统性、制度化

C、灵巧性、多样化 D、低成本，高见效

11 . 客房预定的种类 ()

A、暂时性预定 B、确认性预定 C、保证性预定 D、传真预定

12 . 前厅帐务办理的方法和要 ()

A、帐户清楚 B、延缓办理 C、转帐快速 D、记帐正确

三、填空题 (每空格 1 分, 共 10 分)

1. 100 间客房的饭馆一般应设置的车位 _____ 个, 此中, _____
应设置在地面上, 以解决饭馆门前的泊车问题。

2. 饭馆的大堂设计也应以饭馆的 _____ 为依照, 唯有特点, 才是饭
店的中心竞争优势。

3. 大堂采光往常分为 _____ 、 _____ 。

4. 在迎宾服务中, 迎宾远应趋前开启车门, 用左手拉开车门成 _____ 角
左右, 右手挡住车门上沿, 为来宾护顶, 防备来宾碰伤头部, 并辅助来宾下车。

原则上应优先为女宾、老年人、外宾开车门

5. 需求差别订价法是以 _____ 为导向, 以客人对饭馆客房价值的认
同和理解为依据, 拟订出多种有差别的客房价钱, 来知足不一样程度的客人需求。

6. _____ 、 _____ 是保障饭馆服务质量的基础, 而依据客人
的需求特点所供给的 _____ 则是服务质量的灵魂。

四、判断说明题 (判断以下各题正误, 正者在括号打 √ , 误者在括号打 × 。

每题 1 分, 共 10 分。)

1. 尽量将集体来宾入住在同一楼层或邻近的楼层, 采纳相对集中排房的原则。

()

2. 客房超额预定是指饭馆在订房快要满的状况下，再适合增添订房的数目，以弥补少量客人暂时撤消预定而出现的客房闲置。 ()
3. 在搬运来宾个人物件时为节俭时间 可由服务员一个人达成。 ()
4. 来宾不肯详实登记相关信息，可拒绝其入住。 ()
5. 客人带走了房间的物件，应要求客人翻开箱子和包检查。 ()
6. 住客的客房钥匙一致归口前厅问讯处发放和管理。 ()
7. 因为饭馆不可以保证来宾的名贵物件的十拿九稳。饭馆可规定对来宾名贵物件的最高补偿限额，并将这一限额见告来宾，免得出现不用要的纠葛。 ()
- 8 饭馆业竞争强烈，饭馆前厅服务员一定熟练掌握饭馆的产品差别，找寻并发掘自己的销售主题以销售差别，并将饭馆的差别产品定位在客人的心中。 ()
9. 饭馆管理的重心应放在对产品及服务的设计、开发、生产、服务全过程的控制、监察与检查上。 ()
- 10 . 影响激励作用的要素无部和外面差别。 ()

五、问答题（共 30 分）

- 1、请论述前厅服务人员客房销售的技巧有哪些？ (10 分)
2. 请问，前厅部职工的必备素质和要什么？ (10 分)
3. 前厅部平时运转的检查与监察过程中如何贯彻“人根源理”？ (10 分)

六、事例剖析 (共 20 分)

事例一 一酒店某住客夜晚 11：00 回来，却怎么也打不开门，便到前台询问。当班的正好是昨天帮他办理入停手续的服务员小许。 小许告诉他， 因为他昨

天办理入住登记时说的是住一晚，所以，过了今日正午 12：00。钥匙卡就会失效，所以打不开门。这位客人不满地说昨天自己显然说的是住两晚。小许也不示弱，重申自己昨天清楚地听到客人说住一晚。就是因为是“一晚”仍是“两晚”，小许便和客人争吵起来。值班经理快速出席，认识事情原委后，一方面遏止小王许别再多说，另一方面不停向这位客人道歉，认可是酒店不对，并主动提出房费可赐予八折优惠。在这位值班经理的抚慰下，这位客人材趋于沉静，准备拿钥匙卡回房歇息。可没想到不再说话的服务员小许，显然不快乐地将从头做好的钥匙卡从后台推想客人。这一动作使得本已消气的客人又被激怒了，听凭值班经理好话说尽，也不肯谅解，结果是结完帐甩袖而去。

请问（1）小许的行为正确吗？

（2）若是你是小许你该怎么办理？请说明原由（10分）

事例二

一天，在某饭馆，一个客人急赶忙地到达前台，用责问的语气问服务员：怎么搞的，我房间门打不开？你们是四星级酒店吗？服务员小周立刻咨询什么原由，此时，正好过来一个人来登记，小周说了一句“请稍等”，转身去帮客人登记了。客人极不耐烦地说：“我先来，怎么不为我解决问题？”并且嗓门愈来愈大，还说：“我立刻退房，不住你们酒店了。”

服务员小周委屈地说了一句：“我不是立刻就为你配磁卡吗？”客人这下更急了：“莫非我错了，我可没有见过这样的服务。”大堂副理赶忙走过来，问清原由后，把客人引到大堂吧坐下，但仍未见“愤怒”客人的声音降下来。

请问：当你碰到愤怒客人你该怎么办？请论述（10分）

前厅客房服务与管理》 模拟试题三

一、填空题（每空格 1 分，共 10 分）

1. 前厅部的首要任务是（ ）。
2. （ ）就是客人抵店的 早先订约。
3. 在客房预定服务中，（ ）是 特别重要的 ，它不单能够更大限度地销售饭馆产品，更有助于在客人心目中建立饭馆的优秀信用。
4. 无论饭馆地 规模和品位如何，客人要入住饭馆， 都一定第一办理（ ）。
5. 姓名与性别是 辨别客人的 首要标记，服务人员要记着客人， 特别是常客、嘉宾的 姓名，并要以（ ）加上先生 小姐等去称号客人， 以示尊敬。
6. 前厅服务员查对好客人的 有效证件后，应依据（ ），为客人选择相应种类的 客房。
7. 商务中心是商务客人“办公室外的 办公室”，其主要职能是为 客人供给 各样（ ） 服务，为客人供给和传达各样信息。
- 8.当前的国际标准是拥有 300 间以下客房的为小型饭馆，拥有（ ）间以上客房的为大型饭馆。
9. 客房的设计要以客人为中心，以客人的需求作为客房设计的出发点，建立（ ）的经营思想。
- 10 . （ ）是客房氛围设计应试虑的最重要要素之一。

二、不定项选择题 （在每题的四个备选答案中，将正确的答案字母填在题干中的括号。多项选择、少选、错选均无分。每题 2 分，共 30 分）

1. 大厅适合温度夏天为（ ）



A 22 —24 ° C B、12 —18 ° C C、20 —25 ° C D 、18—24° C

2. 前厅服务人员应具备以下基本技术 ()

A、语言社交能力 B、业务操作能力 C、销售能力 D、知识面

3. 客房预定的 方式 ()

A、订房 B、信件订房 C、面谈订房 D、合同订房

4. 房价的 基本种类 ()

A、宣布房价 B、追加 房价 C、特别房价 D、合同房价

5. 客房洁净卫生质量标准有

A、洁净标准 B、感官标准 C、安全标准 D、生化标准

6. 客房用品的选择标准是 ()

A、切合饭馆星级的品位 B、雅观耐用

C、质量好 D、价钱合理

7. 客房的消防设备用品主要有 ()

A、设于屋顶的烟感报警器 B、自动喷淋灭火装置

C、贴在门后的安全通道出口表示图

D、摆放在床头柜上的“请勿在床上抽烟”的中英文标记。

8. 常有心理订价策略有 ()

A、尾数订价 B、名誉订价

C、祥瑞数字订价 D、季节订价

9. 影响前厅信息交流的原由有 ()

A、个人私利作乱 B、相互缺少尊敬与谅解

-
- C D、饭馆管理能力较单薄
10. 夜床服务的容包含 ()
- A、做夜床 B、楼道整理 C、房间整理 D、洗手间整理
11. 拟订工作定额所需考虑的要素有 ()
- A、职工素质 B、工作环境 C、规格标准 D、设备设备条件
12. 对职工进行任职培训往常采纳以下方式 ()
- A、平时培训 B、专题培训 C、交互培训 D、脱产深造
13. 为保证饭馆、客人、职工的安全，客房安全工作要依照以下原则 ()
- A、来宾至上，安全第一 B、预防安全
- C、谁主管、谁负责 D、群防群治
14. 为保证客人、饭馆职工的安全客房部应做好以下工作。 ()
- A、防事故 B、防火 C、防盗 D、防损害
15. 接受信件预定的 注意事项有 ()
- A、实时回函 B、应用标准格式
- C、应存档 D、复信容清楚 简短明确而有条理。

三、名词解说题（每题 3 分，共 12 分）

缺额预定

浸透订价策略

鱼尾式报价

夹心式报价

四、问答题（共 28 分）

1. 请问，前厅部职工的必备素质和要什么？（ 8 分）

2

说查房的详细方法（ 10分）

3. 请你谈谈关于在规准时间抵店的持保证性或确认性预定证明的来宾，旅馆可依照国际老例及饭馆的管理惯例，对预定负约行为我们可采纳哪些办理方法（ 10分）

五、事例剖析（共 20 分）

事例一

一个礼拜天，北京某旅馆服务台问讯处，一位英国来华的乔治先生，在问讯台前迟疑，似有犯难之事，问讯员小见状，便主动咨询能否需要帮助。乔治先生说：“我想去旅游长城八达岭，乘旅游社的专车去他们配有讲英语的导游，对我旅游有很大的帮助。”小问：“乔治先生，你昨天预定旅游车票了吗？”乔治答：“没有，因为昨天不想去，今日我又冒出想去的念想。”小知道，旅馆规定，去长城旅游的客人一定提早一天登记，这样旅游社的车次日才会到旅馆来接客人，而昨天没有一个客人登记，这样旅游社的车必定不会来了，小想了想对乔治先生说：“请您稍等，我打给旅游社联系，若还没发车，请旅游社开车到旅馆来接您。”小立刻打给旅游社，旅游社告之：去八达岭的车刚开走，请直接与导游联系，并告诉之导游手机号，于是，小又立刻给导游联系，导游赞同并说立刻将车开到宾馆接乔治先生。小放下，对乔治先生说：“乔治先生，再过 10 分钟，旅游车就来接你，请您稍等。”乔治先生特别感人的连声说：“感谢！”

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/248007042121006132>