

一、单项选择题

题目 1

1. 客房是酒店重要产品之一。宾客对酒店产品的首要基本要求是（ ）。

选择一项：

正确答案：清洁

题目 2

2. 需要满足商旅宾客的要求，通过“传统+科技”的形式为宾客提供多元资讯等元素，这些宾客对酒店的星级水平更关注，因为这能体现出他们身份的尊贵。以上陈述的是（ ）的特点。

选择一项：

正确答案：商务型酒店

题目 3

3. 客房服务中心必须实行（ ）值班制度，接受宾客提出的各类合理要求。

选择一项：

正确答案：24 小时

题目 4

4. 用于清洁整理客房的楼层万能钥匙由（ ）负责统一签发、签收及保管。

选择一项：

正确答案：客房服务中心

题目 5

5. （ ）主要负责酒店布草、员工制服的收发、送洗、缝补和保管工作。

选择一项：

正确答案：布草房

题目 6

6. 具有较好的语言表达能力，有一定的文化知识和社会知识，有良好的服务技能技巧，具有较强的应变能力和观察能力属于客房部员工的（ ）素质要求。

选择一项：

正确答案：业务

题目 7

1. 客房服务的迎接工作是在宾客乘电梯上楼进房间时进行的。在客房服务的迎接工作流程中，第一项工作是（ ）。

选择一项：

正确答案：电梯迎宾

题目 8

2. 开夜床的操作程序的第一项内容是（ ）。

选择一项：

正确答案：将棉被向外折成 45° 角，以方便宾客就寝

题目 9

3. 整理房间的操作顺序第一项是（ ）。

选择一项：

正确答案：清理烟灰缸、桌面和倒垃圾

题目 10

4. 整理卫生间的操作程序的第一步是（ ）。

选择一项：

正确答案：冲抽水恭桶

题目 11

5. 洗衣房的主要职能是负责对酒店内部所有需要洗涤的布草进行定期洗涤、整理等。洗衣房工作流程的第一项工作是（ ）。

选择一项：

正确答案：收集、运送洗涤物品

题目 12

6. 下列物品不属于客租借物品的是（ ）。

选择一项：

正确答案：自行车

题目 13

1. 入住者以家庭为主，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。上述陈述是（ ）的特点。

选择一项：

正确答案：度假型酒店

题目 14

2. 客房服务中心必须实行（ ）值班制度，接受宾客提出的合理要求。

选择一项：

正确答案：24 小时

题目 15

3. ()是保养地毯的首要程序。

选择一项:

正确答案: 吸尘

题目 16

4. 下面不属于客房服务质量控制的主要环节的是 ()。

选择一项:

正确答案: 接待过程的质量控制

题目 17

5. 方巾、面巾、浴巾和地巾为 () 布草。

选择一项:

正确答案: 卫生间

题目 18

6. 为宾客引路应走在宾客的侧前方，距离宾客 () 引导前行。

选择一项:

正确答案: 两三步

题目 19

7. 洗衣房洗涤的对象主要包括客衣、酒店布草、()三大类。

选择一项:

正确答案: 员工制服

题目 20

8. () 是酒店的一个重要组成部分，它从另一个侧面反映一家酒店的档次和管理水平。

选择一项:

正确答案: 公共区域

题目 21

9. 公共区域清洁保养的第一个特点是 ()。

选择一项:

正确答案: 人员流量大，清洁工作不太方便进行

题目 22

10. 宾客档案的内容不包括 ()。

选择一项:

正确答案: 常规档案、商务档案

题目 23

11. () 是一项系统性工程，需要酒店高度重视，为管理者提供有利的决策依据，使之成为酒店经营决策的财富。

选择一项：

正确答案：宾客档案的管理和应用

题目 24

12. 客房部办公室应备有“钥匙发放交回登记本”，内容应包括() 等内容。

选择一项：

正确答案：领取钥匙的时间、钥匙的编号、领取日期、领取人及签名

题目 25

13. 火灾多发生在客房区域，客房发生火灾的原因中属于吸烟不慎引起的火灾有 ()。

选择一项：

正确答案：乱扔烟头

题目 26

14. 贵宾服务在客房服务中主要表现在准备服务、()、住店期间的服务和离店服务四个环节。

选择一项：

正确答案：迎接服务

题目 27

15. 客房收入是酒店收入的主要来源，一般占酒店总收入的 () 左右，且客房收入较其他部门收入要稳定。

选择一项：

正确答案：50%

题目 28

1. 用于清洁整理客房的楼层万能钥匙由 () 负责统一签发、签收及保管。

选择一项：

正确答案：客房服务中心

题目 29

2. () 主要负责酒店布草、员工制服的收发、送洗、缝补和保管工作

选择一项：

正确答案：布草房

题目 30

3. “请勿打扰”客房在 () 点后可以要求客房服务。

选择一项:

正确答案: 下午 6 点

题目 31

4. 对于住客房的床上布草, 可视清洁情况稍作整理, 不脏的不予更换, 对长住客的床上布草, 可视情况() 更换一次

选择一项:

正确答案: 3 天

题目 32

5. 开夜床服务包括()。

选择一项:

正确答案: 开夜床、房间整理、卫生间整理

题目 33

6. 对客租借物品的服务, 客房应备的物品不包括()。

选择一项:

正确答案: 手机备用机、电暖壶

题目 34

7. 客人提出托婴服务, 一般以() 作为计费起点。

选择一项:

正确答案: 3 小时

题目 35

8. 托婴服务就是为外出活动办事的宾客提供短时间的照管婴幼儿童的有偿服务, 这项服务是由() 来完成的。

选择一项:

正确答案: 代雇临时保育员

题目 36

9. 酒店客房设备用品种类繁多, 价格相差悬殊, 必须采用科学的管理方法, 其首先要做好的管理工作是()。

选择一项:

正确答案: 核定需要量

题目 37

10. 开夜床的操作程序的第一项内容是()。

选择一项:

正确答案：将棉被向外折成 45° 角，以方便宾客就寝

题目 38

11. 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（ ）。

选择一项：

正确答案：一个月

题目 39

12. （ ）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：

正确答案：商务中心

题目 40

13. 在受理宾客投诉的过程中，应特别注意维护的宾客（ ），时刻都让其感到受到重视。

选择一项：

正确答案：自尊心

题目 41

14. 据统计分析表明，火灾多发生在客房区域，此类火灾占酒店火灾的（ ）。

选择一项：

正确答案：68.8%

题目 42

15. 科学技术的发展及宾客要求的日益提高，促使酒店客房设备配置出现了一些新的变化趋势，这些趋势居于第一位趋势的是（ ）。

选择一项：

正确答案：人本化

题目 43

1. 客房安全管理的特点不包括（ ）。

选择一项：

正确答案：特殊性

题目 44

2. （ ）是一种贴身的、“一对一”的高度定制化的服务模式。

选择一项：

正确答案：贴身管家服务

题目 45

3. 公共区域清洁保养的第一个特点是（ ）。

选择一项：

正确答案：人员流量大，清洁工作不太方便进行

题目 46

4. ()，有利于调动员工管理设备的积极性，有利于建立和完善责任制，切实把各类设备管理好。

选择一项：

正确答案：分级归口管理

题目 47

5. 在酒店的运作方面，为获得最佳服务和最高的出租率，客房部与 () 之间的沟通交流、协作是非常重要的。

选择一项：

正确答案：前厅部

题目 48

6. 客房服务项目的设立，其目的是满足宾客的各种需求。因此，服务项目的设立必须充分体现 () 理念。

选择一项：

正确答案：人性化

题目 49

7. 酒店客房 () 主要由无数主观评价合成，它不像声、光、热等有具体的测定数据。

选择一项：

正确答案：空间的舒适感

题目 50

8. 整理房间的操作顺序第一项是 ()。

选择一项：

正确答案：清理烟灰缸、桌面和倒垃圾

题目 51

9. 客房服务质量就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 () 上适合并满足宾客需要的程度。

选择一项：

正确答案：使用价值

题目 52

10. 宾客住宿意见收集与处理称为“宾客档案”，而 () 是宾客档案中最重要的内容。

选择一项：

正确答案：习俗、爱好档案

题目 53

11. 客房部不仅要以干净舒适的客房以及服务员热情好客的态度、娴熟的服务技巧来满足宾客的各种需求，还要极其重视宾客的一个最基本的需求

选择一项：

正确答案：安全

题目 54

12. 为保证住店宾客生命财产安全，必须在公共区域和客房内加强各类安全设施的配置，居于首要安全设施配置的系统是（ ）。

选择一项：

正确答案：电视监控系统

题目 55

13. （ ）是指根据酒店实际情况及不断发展变化的宾客需求而特别设计和布置的客房。

选择一项：

正确答案：特殊客房

题目 56

14. 当长住宾客抵达酒店时，按照（ ）客人接待程序 and 标准进行。

选择一项：

正确答案：VIP

题目 57

15. 客房楼层发生火灾时，客房服务员应具备良好的专业服务能力和紧急应变能力，发生火情时要在第一时间做到（ ）。

选择一项：

正确答案：立即使用最近的报警装置发出警报

题目 58

1. （ ）是酒店的一个重要组成部分，它从另一个侧面反映一家酒店的档次和管理水平。

选择一项：

正确答案：公共区域

题目 59

2. 公共区域清洁保养的第一个特点是（ ）。

选择一项：

正确答案：人员流量大，清洁工作不太方便进行

题目 60

1. 查房操作程序的第一环节是（ ）。

选择一项：

正确答案：按门铃后进房

题目 61

2. 索赔的操作程序的第一步骤是（ ）。

选择一项：

正确答案：若房间设备发生损坏或物品缺少，服务员立即通知总台。

题目 62

3. 宾客离店时的送客服务环节的第一环节是（ ）。

选择一项：

正确答案：分析准备

题目 63

4. 宾客住宿意见收集与处理称为“宾客档案”，而（ ）是宾客档案中最重要的内容。

选择一项：

正确答案：习俗、爱好档案

题目 64

1. 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）（ ）。

选择一项：

正确答案：1 个月

题目 65

2. 酒店长住客房的服务与清洁规程和一般客房有所不同。长住客房与标准客房的主要区别在于服务员要为长住宾客提供（ ）

选择一项：

正确答案：个性化服务

题目 66

3. 贴身管家服务是一种贴身的、“一对一”的、（ ）的服务模式。

选择一项：

正确答案：高度定制化

题目 67

4. 在车次到达前（ ），贴身管家在候车厅内迎接宾客。

选择一项：

正确答案：30 分钟

题目 68

1. 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（ ）上适合并满足宾客需要的程度。

选择一项：

正确答案：使用价值

题目 69

2. （ ）主要是指客房设施设备的布局和装饰美化，客房采光、照明、通风和温湿度的适宜程度等，它是客房服务质量的重要组成部分。

选择一项：

正确答案：客房环境质量

题目 70

3. 在受理宾客投诉的过程中，应特别注意维护宾客的（ ），时刻都让其感受到被重视。

选择一项：

正确答案：自尊心

题目 71

4. 客房服务人员没有掌握专业知识和实际操作能力，不能随机应变地处理宾客提出的需求等而引发的投诉，属于（ ）。

选择一项：

正确答案：因服务技能差引发的投诉

题目 72

5. 客房部对投诉处理的首要原则是（ ）。

选择一项：

正确答案：真心诚意地帮助宾客解决问题

题目 73

6. 客房部被投诉的主要类型八项，位居第一被投诉的类型是（ ）。

选择一项：

正确答案：因设施设备故障而引发的

题目 74

1. 客房设备用品的质量和配备的合理程度、装饰布置和管理的好坏，是客房商品质量的重要体现，是制定客房价格的重要依据。客房设备用品的管理应该达到（ ）的管理要求。

选择一项：

正确答案：4R

题目 75

2. 酒店客房设备用品种类繁多，价格相差悬殊，必须采用科学的管理方法，其首先要做好的管理工作是（ ）。

选择一项：

正确答案：核定需要量

题目 76

3. 客房设备用品管理的任务聚焦于要为客房提供与等级相适应的优良设备和用品，使客房经营活动建立在良好的物质基础之上。就具体任务来说，第一项任务是（ ）。

选择一项：

正确答案：编制客房设备用品采购计划

题目 77

4. 科学技术的发展及宾客要求的日益提高，促使酒店客房设备配置出现了一些新的变化趋势，这些趋势居于第一位趋势的是（ ）。

选择一项：

正确答案：人本化

题目 78

5. 按照用途划分，酒店常用布草可分为（ ）。

选择一项：

正确答案：4 大类

题目 79

1. 客房部不仅要干净舒适的客房以及服务员热情好客的态度、娴熟的服务技巧满足宾客的各种需求，还要极其重视宾客的一个最基本的需求——（ ）。

选择一项：

正确答案：安全

题目 80

2. 根据公安机关安全工作的有关规定，结合部门工作的基本特点，客房部安全管理工作的首要任务应该是（ ）。

选择一项：

正确答案：加强安全教育和安全培训工作

题目 81

3. 为保证住店宾客生命财产安全，必须在公共区域和客房内加强各类安全设施的配置，居于首要安全设

施配置的系统是（ ）。

选择一项：

正确答案：电视监控系统

题目 82

4. 严格的钥匙控制系统能够减少宾客和酒店内部偷窃行为的发生。客房部的钥匙管理制度，首要环节是（ ）。

选择一项：

正确答案：钥匙的管理

题目 83

5. 有统计分析的结果表明，火灾多发生在客房区域，此类火灾占酒店火灾的（ ）。

选择一项：

正确答案：68.8%

题目 84

6. 客房楼层发生火灾时，客房服务员应具备良好的专业服务和紧急应变能力，发生火情时要在第一时间做到（ ）。

选择一项：

正确答案：立即使用最近的报警装置发出警报

题目 85

7. 酒店最大的致命伤是（ ）。其发生率虽然很低，但是后果极为严重。

选择一项：

正确答案：火灾

题目 86

1. 酒店客房（ ）主要由无数主观评价合成，它不像声、光、热等有具体的测定数据。

选择一项：

正确答案：空间的舒适感

题目 87

2. （ ）客房的基本空间，从高档客房到经济型客房都必须有这个空间的存在。

选择一项：

正确答案：睡眠空间

题目 88

3. （ ）是指根据酒店实际情况及不断发展变化的宾客需求特别设计和布置的客房。它可以是套间或是整个楼层。

选择一项：

正确答案：特殊客房

题目 89

4. () 是世纪之交国际酒店业的新宠。

选择一项：

正确答案：主题客房

二、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：

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/538026135042006050>