

## 第一章 练习

1、以下功能模块中，体现了客房资源在 PMS 中映射的部分是（ ）

C 客房管理

2、某酒店自开业以来，由于管理不善，长期处于亏损状态。为改善管理，管理方投入巨资对酒店的 PMS 系统进行了更新，更换为先进的 OPERA 4.0 系统，但酒店依然未能扭亏为盈。以下方法中最有可能使该酒店扭亏为盈的方案是（ ）。

A 提高管理水平，控制成本

3、客房管理是酒店房务管理的重要内容，在酒店信息系统中，该功能通常包含在（ ）中。

A 前台管理系统(PMS, Property Management System)

4、近年来客栈民宿产业快速发展，该产业发展的众多技术推动力中，错误的是（ ）

D 人们到郊区去体验更快的网络技术

5、对于传统酒店产业，受房屋共享冲击最大的酒店类型是（ ）

C 中低档酒店

6、以下功能模块中，体现了顾客消费信息在 PMS 中映射的部分是（ ）

D 账务管理

7、随着大数据、云计算技术的发展，以下酒店岗位中最容易被人工智能取代的是（ ）

C 对经营数据分析的某管理者

8、PMS 是下列哪个词语的缩写 ( )

A Property Management System

9、在国际上，酒店业最早使用的信息技术的领域是 ( )

A 酒店预订

10、酒店实施个性化服务需要依托顾客信息，这些信息的主要来源是 ( )

A 酒店员工在服务过程中发现

11、团队行程安排是酒店销售管理的重要工作，在酒店信息系统中，该功能通常包含在 ( ) 中。

C 销售与宴会系统(S&C, Sales & Catering)

12、餐厅菜品价格调整是酒店餐饮管理的重要工作，在酒店信息系统中，该功能通常包含在 ( ) 中

B 营业点系统(POS, Point of Sales)

13、以下功能模块中，体现了顾客在 PMS 中映射的部分是 ( )

A 客户管理

14、以下功能模块中，体现了酒店外围设备在 PMS 中映射的部分是 ( )

A 接口管理

15、在国际上，酒店业最早使用的 PMS 的是 ( )

C ECCO

16、以下信息不属于顾客喜好的是 ( )

D 顾客隐私

17、下列因素中促进了房屋共享经济在中国快速发展，其中不包括  
( )

D 多村的基础设施和交通相对落后

18、以下服务中，代表了最高服务水准的是 ( )

B 个性化服务

19、共享经济在国内取得了长足的发展，其中有代表性的不包括  
( )

C 共享手机

20、以下企业中，不属于房屋共享经济企业是 ( )

D 华住官网

21、根据课程所讲授案例，丽思卡尔顿提供优质服务的根本保证是  
( )

D 围绕信息技术构建完备的VIP服务流程

22、随着科技的发展，以下酒店预订渠道中哪项获得了最快的增长  
( )

A 互联网渠道

23、连锁酒店集团，通过集团内部信息共享强化竞争优势，以下信息中可以共享的是 ( )

D 以上全是

24、以下属于其他类型物业的是 ( )

D 以上全是

25、部门物品领用是酒店财务管理的重要内容，在酒店信息系统中，该功能通常包含在（ ）中。

D 采购库存系统

26、酒店应对互联网的机会与挑战，下列策略正确的是（ ）

C 拥抱互联网，提高企业网络渠道销售能力

27、以下共享经济企业中，属于国外房屋共享经济企业是（ ）

A 爱彼迎(airbnb)

28、PMS 系统主要功能为（ ）

E 以上都是

29、根据本课程内容，数字化酒店是指（ ）

D 信息技术大幅度降低管理成本的酒店

30、酒店管理系统 PMS 是酒店经营的重要基础软件，其中不属于 PMS 系统的是（ ）

D Windows 系统

31、未来的数字化酒店的重要特征是（ ）

D 大幅度减少管理人员的数量

32、应收账款是酒店财务管理的重要工作，在酒店信息系统中，顾客收费信息从（ ）中获取。

A 前台管理系统(PMS, Property Management System)

33、根据所学内容分析，信息时代，酒店管理行业拥抱变化的主要做法是（ ）

A 运用技术，提高管理水平和服务水平

## 第二章 练习

1、某酒店，一共有 100 间客房，卖掉 10 间过夜房 (Stayover)，酒店目前有 N 间房处于 OO(Out of Order)，M 间处于 OS (Out of Services)。酒店当前出租率是 ( )

D  $10/(100-N)$

2、当酒店两位顾客入住时，前台接待员应当在 PMS 中使用拼房 (Share) 操作将两位顾客都办理入住，这样的原因是 ( )

C 只有这样，顾客积分、统计数据才正确

3、当状态为预离 (Due out) 的客人要求结账离店时，应使用 ( ) 功能来完成？

B 结账离店 (Checked Out)

4、M 酒店集团管理的 MO 酒店在接受集团例行检查时，被发现酒店客户资料 (Profile) 库中存在大量 姓名为“1”的客户资料。经调查，发现并非软件故障，而是酒店员工为了节省时间而随意输入“1”而完成预订。针对此现象，M 酒店集团对 MO 酒店做出了严厉地处理，这主要是因为 ( )。

A 同名的大量客户资料，影响酒店统计数据的正确性

5、以下关于客户资料的描述，不正确的是 ( )

D 客户资料信息应该都打印出来，以纸质形式妥善保存

6、某酒店在 VIP 接待过程中，对 PMS 进行了多项设置和操作，其中错误的操作是 ( )

D 入住前将顾客客户资料删除，以达到保密效果

7、顾客完成一次入住和支付后，顾客资料的以下信息将发生变化

B 顾客业务统计信息

8、以下（ ）操作可以将客房状态由脏（Dirty）状态变更为清洁（Clean）。

B 房态管理(Housekeeping)

9、互联网时代，预订网站由于便利性逐渐发展起来，以下预订网站建立最早的是（ ）

D 喜来登酒店

10、当客人状态为（ ）时，可以对客人使用结账离店（Check Out）功能？

A 本日预离(Due Out)

11、对高星级酒店产业，将VC客房设置为00或0S状态，是否会影响出租率（ ）

C 设置为00影响

12、关于“夜审”（Night Audit）功能，下列描述错误的是（ ）。

A 夜审之后，酒店所有账目都不可以再操作

13、当客人状态（Status）为下列何种状态时，客人不属于在店客人（In House Guests）

A 预订(Expected 或 6PM)

14、当状态为在住（Checked In）的客人要求结账离店时，应使用（ ）功能来完成？

A 提前离店(Early Departure)

15、下列业务状态中，表明顾客处于在住状态是（ ）

A Due Out(应退未退)

16、对预订进行取消(Cancel)操作后，预订状态变化为（ ）。

A 取消(Canceled)

17、在以下何种情况下，需要新建客户资料(New Profile)?（ ）

A 签订新的销售合同时

18、对于第一次预订酒店的客人，酒店 PMS 系统中不存在客人的资料(Profile)。预订操作时会（ ）

A 预订(Reservation)同时系统自动生成客户资料(Profile)，不需要额外操作

19、前厅部员工 Lisa 在凌晨 2:00 上班时，客人 Tom 前来办理入住(Check Out)手续(根据酒店政策，Tom 需要支付本晚的全额房费)。目前 PMS 系统日期还是前一天，如果 Lisa 没有发现该问题，正常为客人办理入住，则 Lisa 操作后顾客房费（ ）

C 正确，房费正确

20、尽管国籍(Country)信息并非预订时的必填项，但大多数酒店要求预订员预订时必须输入该信息，这样做的原因中错误的是（ ）

A 输入国籍可以提高预订价格

21、随着客户与酒店业务量的增加，客户资料的（ ）一定会发生变化。

A 消费历史及消费金额

22、多年以来，M酒店一直使用 Opera PMS 系统，在聘用了新的预订部员工后，近来多次发生了预订成功、但顾客入住时找不到预订的事件，对此，前厅部经理提出了一些解决方法，以下方法中哪个对解决此问题没有作用？（ ）

A 为接待部更换更高级的计算机提高查找速度

23、有预订的顾客，办理预订修改（Reservation Edit）操作后，业务状态会变成（ ）

A Expected 或 6PM(预订)

24、通过建立客户资料并利用客户资料来辅助酒店经营，酒店可以获得许多竞争优势，除了（ ）

A 安全的保存客户资料，需要投入相应的成本

25、支付宝支付、微信支付等新型支付方式，在 PMS 处理方面本质上属于（ ）

A 应收账款

26、协议单位包括公司、旅行社等，是酒店业务的重要来源，协议单位的信息存储在以下哪个模块中（ ）

A 客户管理

27、预订取消（Cancel Reservation）是根据客人要求，取消已经存在预订的操作。预订取消操作时，顾客状态会如何变化？（ ）

A 客人预订状态(Reservation Status)从预期到达(Expected)修改为取消(Canceled)



28、前厅部员工 Lisa 在凌晨 6:00 上班时，客人 Tom 前来办理离店 (Check Out) 手续，但目前 PMS 系统日期还是前一天。如果 Lisa 没有发现该问题，根据客人当前账户余额进行收银操作，则 Lisa 此次收银操作 ( )

B 少收一天房费

29、在 Opera、Fidelio 等国外 PMS 系统中，客户资料被统一称为 Profiles；在国产软件中则叫法多样，比如宾客档案、协议单位、协议客户、客史资料等，这主要是因为 ( )

A 功能接近，只是习惯不同导致的命名不同

30、以下 ( ) 操作后，所有占用房 (Occupied) 状态会变更为脏 (Dirty)。

A 夜审 (Night Audit)

31、无预订的顾客，办理预订 (Reservation) 操作后，业务状态会变成 ( )

A Expected 或 6PM(预订)

32、前厅部员工 Lisa 在凌晨 2:00 上班时，客人 Tom 前来办理入住 (Check In) 手续 (根据酒店政策，Tom 需要支付本晚的全额房费)，目前 PMS 系统日期已经是本日，房费无法自动进入客人账户。如果 Lisa 发现该问题，则 Lisa 的正确操作是 ( )

B 为顾客办理入住，并手工抛入 (Posting) 昨晚房费

33、客人刘丽单独入住一间客房，为她办理结账离店 (Check Out) 手续后，客人所住客房状态 (Room Status) 变为 ( )。

A 空脏 (Vacant Dirty, VD)

34、以下关于预订 (Reservation) 和客户资料 (Profile) 之间关系的描述, 正确的是 ( )

A 每个预订 (Reservation) 必然与一份个人资料 (Individual Profile) 相关联

35、前厅部员工 Mike 在凌晨 6:00 上班时, 客人 Tom 前来办理入住 (Check In), Lisa 发现目前 PMS 系统日期还是前一天。出现这一情况的原因是 ( )

B 今天凌晨酒店尚未夜审或夜审失败

36、服务员分配, 即分配客房服务员对客房的清洁工作, 是客房管理的重要工作, 关于服务员分配最好的方法是 ( )

A 由 PMS 软件综合客房数量、房态、入住人数等因素来计算

37、下列业务状态中, 表明顾客尚未入住的状态是 ( )

B Due In (应住未到)

38、为在住 (Checked In) 客人完成结账离店 (Checked Out) 操作后, 客人状态 (Status) 为 ( )

A 离店 (Checked Out)

39、酒店餐饮服务员工在服务中发现了顾客“不吃辣、不吃葱”的禁忌, 应该将这些信息保存在酒店管理系统 PMS 哪个模块中 ( )

A 客户管理

40、以下关于顾客与 PMS 信息之间的关系, 正确的是 ( )

A 一个顾客只能有一个客户资料

41、某酒店为婚宴客户赠送客房一间作为化妆间，在酒店系统中通过免费房（Complimentary）来实现，这样的操作会造成平均房价率ADR（ ）

B 降低

42、可售房（Total Rooms to Sell）数量的计算公式是（ ）

B 实际客房数量-00 房

43、按照顾客历史消费情况统计顾客消费潜力，是酒店企业顾客分级的重要手段，应当对以下哪个模块中查询顾客历史消费信息（ ）

A 客户管理

44、客房差异（room Discrepancy），也经常被称为客房矛盾，是指客房部与前厅部对某间客房信息存在差别，其中的逃账房（Skip）是指（ ）

B 前厅部显示该客房为“占用”客房部显示客房为“空房

45、顾客称谓（Title）信息应存储在PMS哪个模块中（ ）

A 客户管理

46、当预订处于以下何种状态（Status）时，可以对预订进行取消（Cancel）操作？（ ）

A 预订(Expected 或 6PM)

47、酒店散客与协议客户的区别中，错误的是（ ）

D 协议客户入住次数一定比散客多

48、前厅部员工 Lisa 在凌晨 2:00 上班时，客人 Tom 前来办理入住（Check In）手续（根据酒店政策，Tom 需要支付今晚的全额房费）。

目前 PMS 系统日期已经是本日，如果 Lisa 没有发现该问题，正常为客人办理入住，则 Lisa 此次收银操作（ ）

B 错误，少收一天房费

49、会员制度是现代酒店信息系统的重要功能，为酒店市场营销、客户关系管理等创造了条件，而详细的客户资料（Profiles）则是会员制度的基础。运用会员制度可以为酒店增加许多竞争优势，以下错误的是（ ）

A 让客人无法背叛

50、顾客联系方式（Communication）信息应存储在 PMS 哪个模块中（ ）

A 客户管理

### 第三章 练习

1、接口是外部设备与酒店管理系统 PMS 信息互联的途径，接口的使用大幅度提高了系统操作的效率，通过酒店接口系统连通的外部系统包括（ ）

D 以上全是

### 第四章 练习

1、不属于酒店餐饮管理 POS 系统的是（ ）

A Opera PMS 系统

2、在餐饮系统操作中，如果酒店员工错误输入用餐人数信息会导致下列哪些统计信息错误（ ）

D 以上全包括

3、餐位（餐台）状态控制是餐饮系统的基础。领位员小张收到顾客咨询后，计划将顾客安排至 002 号桌，由此可以推断 002 号餐位当前状态为（）

A 空台

4、从服务流程看，外卖产业与普通餐饮服务流程的主要区别在（）

B 餐厅服务流程

5、酒店餐饮系统中，效率最低、最容易出现收银作弊行为的点单方式是（）

A 手写纸质单点餐

6、餐位（餐台）状态控制是餐饮系统的基础，当餐台处于何种状态时，可以进行菜品“删除”功能（）

B 已占用

7、某餐厅厨房安装了菜单打印机，可以将顾客所点菜品打印告知厨师。由此可以推断，该餐厅使用的收银设备最不可能是（）

A 手写纸质单点餐

8、餐位（餐台）状态控制是餐饮系统的基础，为用餐顾客实施“收银”操作后，餐位状态为（）

D 已结账

9、餐位（餐台）状态控制是餐饮系统的基础。点餐员小张对 002 号桌的顾客点餐服务，由此可以推断 002 号餐位状态为（）

B 已占用

10、随着生活节奏越来越快，餐饮企业追求更高的运营效率。以下手段中对提高运营效率没有效果的是（ ）

D 重新装修，提升餐厅豪华程度

11、餐位（餐台）状态控制是餐饮系统的基础。以下用餐方式中不涉及餐位状态控制的用餐形式是（ ）

D 外卖

12、餐位（餐台）状态控制是餐饮系统的基础。点餐员小张对 002 号桌的顾客点餐服务，点餐结束后，厨房开始烹制。此时 002 号餐位状态为（ ）

B 已占用.

13、餐饮 POS 系统的主要功能包括（ ）

D 全都包括

14、餐位（餐台）状态控制是餐饮系统的基础，为用餐顾客实施“打印单据”操作后，餐位状态为（ ）

C 已印单

15、下列说法中，关于 POS 与餐饮系统的说法不正确的是（ ）

C POS 只具备收银功能

16、开台操作是餐饮服务的重要环节，在这一环节需要输入用餐人数信息。如果酒店员工为了简化操作、在用餐人数直接输入 0 会导致什么结果（ ）

D 统计数据错误

17、外卖产业是餐饮产业发展的重要分支，外卖平台对餐饮企业的不

利因素主要是（ ）

A 外卖平台的佣金减少了餐饮企业的利润

18、某餐厅点餐员小刘，在顾客点餐完毕后，还需要将单据分别送至收银、传菜和厨房等部门，由此可以看出该餐厅使用何种收银设备（ ）

A 手写纸质单点餐

19、某餐厅经常出现顾客点餐，点餐员下单后厨房未收到单据的问题，导致顾客投诉，根据所学知识判断，以下方法中没有作用的是（ ）

D 向软件公司进行投诉

20、标准餐饮服务流程开始于（ ）

B 开台

## 第五章 练习

1、酒店企业中，对于住宿顾客，如果要实现将餐厅费用计入客房账户，需要建立的是下列哪项功能（ ）

A PMS 与 POS 的数据接口

2、Q 餐厅为了应对顾客“自由点菜”的需要，设置“自定义”菜品，菜品名称和价格由点餐员自行输入，这样操作所带来的隐患中，不正确的是（ ）

D 导致厨房无法烹制

3、餐饮 POS 系统的主要作用，以下描述错误的是（ ）

D POS 是一个单纯的点菜收钱系统

4、菜单工程是餐饮企业管理的重要方法，需要综合分析产品的利润

率和受欢迎程度，其中的受欢迎程度的依据是（ ）

A 根据 POS 系统中记录的销量信息

5、以下餐饮企业的经营指标中，与营业面积无关的是（ ）

A 每餐位每小时营收

6、菜单工程中采用的矩阵分析方法，其中利润高、受欢迎程度高的类型是（ ）

A 明星类

7、X 餐厅通过合理设置奖励机制，提高点餐员的积极性，极大地提高了高价格问题类菜品“葱烧海参”的点击量，则该菜品最有可能在新的菜单工程被归类到（ ）

A 明星类

8、关于餐饮企业人工成本与 POS 之间的关系，其中错误的是（ ）

D POS 与人工成本没有关系

9、X 餐厅通过合理设置奖励机制，提高点餐员的积极性，极大地提高了问题类菜品“葱烧海参”的点击量。假设其他经营条件不变，则该餐厅经营毛利润率最有可能（ ）

A 上升

10、以下餐厅中，对餐饮预订系统需求最为明显的是（ ）

B 某高端米其林餐厅

11、X 餐厅“红烧狮子头”菜品价格为 38 元，现根据经营服务情况，顾客对该菜品可以提出“不放姜”“不放辣”两个选项，需要调整 POS 系统的（ ）



B 菜品改码信息

12、餐厅印制菜单时，最不应该印刷在醒目位置的菜品类别是（ ）

D 瘦狗类

13、菜单工程是指（ ）

A 依据 POS 中的信息，对菜品进行分类管理的方法

14、菜单工程中采用的矩阵分析方法，其中利润低、受欢迎程度低的类型是（ ）

D 瘦狗类

15、菜单工程中采用的矩阵分析方法，其中最应当加大营销力度、提高员工奖励力度的类型是（ ）

C 问题类

16、X 餐厅“红烧狮子头”菜品价格为 38 元，现根据经营情况将该菜品价格调整为 36 元，需要调整 POS 系统的（ ）

A 菜品基础信息

17、X 餐厅通过合理设置奖励机制，提高点餐员的积极性，极大地提高了问题类菜品“葱烧海参”的点击量。假设其他经营条件不变，则该餐厅成本率最有可能（ ）

B 下降

18、某餐厅印刷菜单时，将该菜品标记为“总厨推荐”，而且在大众点评等点评平台上该菜品点击量巨大。则该菜品最有可能属于下列哪种类别（ ）

A 明星类

19、关于餐饮企业的人工成本，以下说法错误的是（ ）

D 点餐员的工作业绩是无法评估的

## 第六章 练习

1、携程成立于（ ）

A 1999 年

2、以下何种方法对于提高转换率没有帮助（ ）

A 实施网络广告

3、随着科技的发展和用户习惯的变化，大多数酒店企业发展最快的预订方式是（ ）

D 互联网预订

4、天酒店能够成为全球自有渠道占比最高的酒店集团，主要做法中不包括（ ）

D 规模战略，并入锦江集团，成为全球排名第二的酒店集团

5、OTA 是（ ）的缩写

A Online Travel Agent

6、某顾客访问酒店集团网站，使用一台手机进行访问 30 分钟，前后看了 4 家酒店介绍、还查看了 9 种房型，则该顾客产生的 UV 数量是（ ）

A 1

7、某顾客访问酒店集团网站，使用一台手机进行访问 30 分钟，前后看了 4 家酒店介绍、还查看了 9 种房型，则该顾客产生的 PV 数量是（ ）

D 13

8、按照营业额计算，目前中国最大的旅游企业是（ ）

A 携程

9、以下人物中，不属于携程创业团队的是（ ）

D 郑南雁

10、按照毛利润计算，目前中国最大的旅游企业是（ ）

A 携程

11、以下渠道中需要支付佣金的是（ ）

A OTA

12、以下不属于 OTA 的渠道是（ ）

D 天猫自营旗舰店

13、七天酒店成为全球自有渠道占比最高的酒店集团，最重要策略的是（ ）

A 会员策略和会员价格

14、酒店为了避免佣金比例过高，以下方法最有长期效果的是（ ）

A 控制好直销、分销的合理比例

15、以下渠道中不需要支付佣金的是（ ）

D 酒店自营微信公众账号预订

16、以下酒店预订渠道中，属于互联网渠道的是（ ）

D 微信预订

17、携程的主要利润来源是（ ）

A 代理机票、酒店的佣金收入

18、以下酒店预订渠道中，不属于互联网渠道的是（ ）

C 电话预订

19、以下何种方法对于增加酒店流量没有帮助（ ）

D 给酒店更换更好、更快的服务器

20、以下不属于直销渠道的是（ ）

D GDS 预订

### 第七章 练习

1、B 酒店周围开设了一家新的酒店，经过酒店管理层和业主讨论，将其纳入竞争酒店群。该竞争对手品牌强势，管理得当，抢夺了 B 酒店的很多优质客源，这样的会导致酒店 RGI 指标如何变化（ ）

B 下降

2、收益管理最主要的应用在酒店何种产品（ ）

A 客房类产品

3、下列收益管理系统中，属于国产收益管理系统的是（ ）

C 鸿鹄收益管理系统

4、从收益管理角度看，酒店实施超额预订（Overbooking）的本质是（ ）

D 减少客户应到不到(NO Show)的机会损失

5、收益管理实施过程中，属于酒店销售控制手段的是（ ）

D 以上全是

6、假设今天是5月1日，收益管理系统显示5月5日的OF (Occupancy Forecast) 为85%，其含义是 ( )

C 系统预测5月5日晚上夜审出租率为85%

7、假设今天是5月1日，收益管理系统显示5月5日的OTB (On the book) 为85%，其含义是 ( )

A 目前已经有的5月5日预订为85%

8、收益管理适用的行业需要满足的条件中，错误的是 ( )

D 产品可长期储存

9、下列指标中，能够展示酒店在市场营销领域全面能力的指标是 ( )

C RGI

10、根据系统截图判断，本月30日为 ( )

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri
29 BAR80   80.00 OCC 94.92%   112	30 BAR80   80.00 OCC 66.96%   79	1 BAR80   80.00 OCC 69.49%   82	2 BAR80   80.00 OCC 72.89%   86	3 BAR80   80.00 OCC 47.46%   56	4 BAR80   80.00 OCC 47.46%   56
6 BAR80   80.00 OF 61.02%   72 OTB 55.08%   65	7 BAR80   80.00 OF 55.08%   65 OTB 47.46%   56	8 BAR80   80.00 OF 57.63%   68 OTB 45.76%   54	9 BAR80   80.00 OF 70.34%   83 OTB 54.24%   64	10 BAR80   80.00 OF 38.98%   46 OTB 24.58%   29	11 BAR80   80.00 OF 38.98%   46 OTB 24.58%   29
13 BAR190   190.00 OF 99.15%   117 OTB 93.22%   119	14 BAR110   110.00 OF 99.15%   117 OTB 92.37%   109	15 BAR100   100.00 OF 96.61%   114 OTB 83.65%   98	16 BAR80   80.00 OF 83.95%   68 OTB 58.47%   60	17 BAR80   80.00 OF 40.68%   48 OTB 22.03%   26	18 BAR80   80.00 OF 40.68%   48 OTB 22.03%   26
20 BAR80   80.00 OF 64.41%   76 OTB 12.71%   15	21 BAR80   80.00 OF 52.54%   62 OTB 12.71%   15	22 BAR80   80.00 OF 83.65%   98 OTB 59.32%   70	23 BAR80   80.00 OF 54.24%   64 OTB 24.58%   29	24 BAR80   80.00 OF 38.14%   45 OTB 16.18%   19	25 BAR80   80.00 OF 38.14%   45 OTB 16.18%   19
27 BAR80   80.00 OF 70.34%   83 OTB 12.71%   15	28 BAR80   80.00 OF 59.32%   70 OTB 14.41%   17	29 BAR80   80.00 OF 54.24%   64 OTB 19.48%   23	30 BAR80   80.00 OF 47.46%   56 OTB 14.41%   17	31 BAR80   80.00 OF 33.95%   39 OTB 9.32%   11	1 BAR80   80.00 OF 33.95%   39 OTB 9.32%   11
3 BAR80   80.00 OF 95.59%   191 OTB 29.61%   34	4 BAR80   80.00 OF 59.32%   70 OTB 6.78%   8	5 BAR80   80.00 OF 59.32%   70 OTB 22.86%   27	6 BAR80   80.00 OF 53.39%   63 OTB 16.84%   22	7 BAR80   80.00 OF 33.95%   39 OTB 7.65%   9	8 BAR80   80.00 OF 33.95%   39 OTB 7.65%   9

C 淡季需求

11、收益管理不仅适用于酒店，还适用于其他许多行业，如果它们满足 ( )

E 以上全包括

12、某酒店 RGI 指标为 1.2，说明该酒店收益情况（ ）

A 高于竞争对手群

13. 以下属于收益管理系统的是（ ）

D Ideas

14、根据所讲内容，以下酒店历史数据质量最好，最适合开展收益管理的是（ ）

C 以商务散客为主要客户的酒店 Q

15、收益管理的理念，发源于（ ）

B 航空业

16、随着技术的进步，收益管理在互联网时代的最新趋势是（ ）

C 结合外部数据、竞争对手的“大数据”

17、收益管理最常用的英文名称应该是（ ）

A Revenue Management

18、该系统截图中 OTB 的含义是（ ）

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri
29 BAR80   80.00 OCC 94.92%   112	30 BAR80   80.00 OCC 66.55%   79	1 BAR80   80.00 OCC 89.49%   82	2 BAR80   86.06 OCC 72.89%   86	3 BAR80   80.00 OCC 47.46%   58	4 BAR80   80.00 OCC 47.46%   58
6 BAR80   86.06 OF 81.92%   72 OTB 55.08%   65	7 BAR80   80.00 OF 59.09%   65 OTB 47.49%   56	8 BAR80   80.00 OF 57.63%   68 OTB 45.76%   54	9 BAR80   86.06 OF 70.34%   83 OTB 54.24%   64	10 BAR80   80.00 OF 38.90%   46 OTB 26.58%   26	11 BAR80   80.00 OF 38.90%   46 OTB 26.58%   26
13 BAR180   180.00 OF 99.15%   117 OTB 93.22%   110	14 BAR180   180.00 OF 99.15%   117 OTB 92.37%   109	15 BAR180   180.00 OF 96.81%   114 OTB 83.65%   98	16 BAR80   86.06 OF 83.05%   58 OTB 56.47%   49	17 BAR80   80.00 OF 40.68%   48 OTB 22.03%   28	18 BAR80   80.00 OF 40.68%   48 OTB 22.03%   28
20 BAR80   80.00 OF 64.41%   76 OTB 42.71%   45	21 BAR80   80.00 OF 52.54%   62 OTB 42.71%   45	22 BAR80   80.00 OF 80.05%   98 OTB 59.32%   70	23 BAR80   86.06 OF 54.24%   64 OTB 24.58%   29	24 BAR80   80.00 OF 36.14%   45 OTB 18.10%   19	25 BAR80   80.00 OF 36.14%   45 OTB 18.10%   19
27 BAR80   80.00 OF 70.34%   83 OTB 42.71%   45	28 BAR80   80.00 OF 59.37%   70 OTB 44.41%   47	29 BAR80   80.00 OF 54.24%   64 OTB 19.49%   23	30 BAR80   86.06 OF 47.45%   56 OTB 14.41%   17	31 BAR80   80.00 OF 33.65%   39 OTB 9.32%   11	1 BAR80   80.00 OF 33.65%   39 OTB 9.32%   11
3 BAR80   80.00 OF 85.59%   101 OTB 28.81%   34	4 BAR80   80.00 OF 56.78%   67 OTB 6.78%   2	5 BAR80   80.00 OF 55.32%   76 OTB 22.88%   27	6 BAR80   86.06 OF 53.39%   63 OTB 18.64%   22	7 BAR80   80.00 OF 33.90%   40 OTB 7.63%   9	8 BAR80   80.00 OF 33.90%   40 OTB 7.63%   9

A On the book

19、酒店企业开展收益管理，其中最基础的工作是（ ）

A 预测

20、在酒店行业，单房收益（revPAR, Revenue Per Available Room）是指（ ）

B 客房收入/可用房总数

21、假设今天是5月1日，收益管理系统显示5月5日的BAR（Best Available Rate）为850，其含义是（ ）

A 系统建议最基础房型为850元

22、酒店收益管理中调节需求主要是调整（ ）来实现的？

A 价格

23、该系统截图中BAR的含义是（ ）

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri
29 BAR80   80.00 OCC 94.92%   112	30 BAR80   80.00 OCC 66.95%   78	1 BAR80   80.00 OCC 69.49%   82	2 BAR80   80.00 OCC 72.50%   86	3 BAR80   80.00 OCC 47.46%   56	4 BAR80   80.00 OCC 47.46%   56
5 BAR80   80.00 OF 61.82%   72 OTB 55.66%   65	6 BAR80   80.00 OF 55.08%   65 OTB 47.46%   56	7 BAR80   80.00 OF 57.63%   68 OTB 45.76%   54	8 BAR80   80.00 OF 76.34%   83 OTB 54.24%   64	9 BAR80   80.00 OF 38.98%   46 OTB 24.58%   29	10 BAR80   80.00 OF 38.98%   46 OTB 24.58%   29
12 BAR190   190.00 OF 88.15%   117 OTB 93.22%   110	13 BAR110   110.00 OF 89.15%   117 OTB 92.37%   109	14 BAR160   160.00 OF 96.61%   114 OTB 83.05%   95	15 BAR80   80.00 OF 83.05%   95 OTB 56.47%   69	16 BAR80   80.00 OF 40.68%   46 OTB 22.03%   26	17 BAR80   80.00 OF 40.68%   46 OTB 22.03%   26
19 BAR80   80.00 OF 64.41%   76 OTB 12.71%   15	20 BAR80   80.00 OF 52.54%   62 OTB 12.71%   15	21 BAR80   80.00 OF 83.05%   98 OTB 59.32%   70	22 BAR80   80.00 OF 54.24%   64 OTB 24.58%   29	23 BAR80   80.00 OF 38.14%   45 OTB 14.16%   19	24 BAR80   80.00 OF 38.14%   45 OTB 14.16%   19
26 BAR80   80.00 OF 70.34%   83 OTB 12.71%   15	27 BAR80   80.00 OF 59.32%   70 OTB 14.41%   17	28 BAR80   80.00 OF 54.24%   64 OTB 19.49%   23	29 BAR80   80.00 OF 47.46%   56 OTB 14.41%   17	30 BAR80   80.00 OF 33.95%   39 OTB 9.32%   11	31 BAR80   80.00 OF 33.95%   39 OTB 9.32%   11
3 BAR80   80.00 OF 85.59%   101 OTB 28.81%   34	4 BAR80   80.00 OF 56.78%   67 OTB 6.78%   8	5 BAR80   80.00 OF 59.32%   70 OTB 22.88%   27	6 BAR80   80.00 OF 53.39%   63 OTB 18.64%   22	7 BAR80   80.00 OF 33.98%   40 OTB 7.63%   9	8 BAR80   80.00 OF 33.98%   40 OTB 7.63%   9

A Best Available Rate

24、收益管理的核心理念，是追求（ ）

C 收入最大化

25、随着酒店收益管理工作的深入，酒店价格会呈现出何种变化趋势（ ）

B 越来越灵活

26、收益管理中，团队置换成本是指（ ）

D 团队入住导致散客无法入住的潜在损失

27、收益管理控制手段中，最低竞价（Hurdle Rate, Bid Price）是指（ ）

D 最便宜的那间房

28、收益管理诞生于 70 年代末，本质上是行业出现了（ ）

B 供过于求

29、酒店实施收益管理的第一责任人是（ ）

C 酒店总经理

30、现代酒店开展收益管理的第一步是（ ）

A 预测 Forecasting

31、截图中 OF 的含义是（ ）



Sun	Mon	Tue	Wed	Thu
29 BAR80   80.00 OCC 94.92%   112	30 BAR80   80.00 OCC 96.95%   79	1 BAR80   80.00 OCC 89.49%   82	2 BAR80   80.00 OCC 72.88%   86	3 BAR80   80.00 OCC 47.46%   56
<b>6</b> BAR80   80.00 OF 61.82%   72 OTB 55.08%   65	7 BAR80   80.00 OF 55.08%   65 OTB 47.46%   56	8 BAR80   80.00 OF 57.63%   68 OTB 45.76%   54	9 BAR80   80.00 OF 70.34%   83 OTB 54.24%   64	10 BAR80   80.00 OF 38.98%   46 OTB 24.58%   25
13 BAR190   190.00 OF 99.15%   117 OTB 93.22%   110	14 BAR110   110.00 OF 99.15%   117 OTB 92.37%   109	15 BAR160   160.00 OF 96.81%   114 OTB 83.05%   96	16 BAR80   80.00 OF 83.05%   98 OTB 58.47%   69	17 BAR80   80.00 OF 40.88%   48 OTB 22.03%   26
20 BAR80   80.00 OF 84.41%   76 OTB 12.71%   15	21 BAR80   80.00 OF 52.54%   62 OTB 12.71%   15	22 BAR80   80.00 OF 83.05%   98 OTB 59.32%   70	23 BAR80   80.00 OF 54.24%   64 OTB 24.58%   26	24 BAR80   80.00 OF 38.14%   45 OTB 16.10%   16
27 BAR80   80.00 OF 70.34%   83 OTB 12.71%   15	28 BAR80   80.00 OF 59.32%   70 OTB 14.41%   17	29 BAR80   80.00 OF 54.24%   64 OTB 19.48%   23	30 BAR80   80.00 OF 47.46%   56 OTB 14.41%   17	31 BAR80   80.00 OF 33.95%   39 OTB 9.32%   11
3 BAR80   80.00 OF 85.59%   101 OTB 28.81%   34	4 BAR80   80.00 OF 56.78%   67 OTB 6.78%   6	5 BAR80   80.00 OF 59.32%   70 OTB 22.88%   27	6 BAR80   80.00 OF 53.39%   63 OTB 18.64%   22	7 BAR80   80.00 OF 33.95%   40 OTB 7.63%   9

### A Occupancy Forecast

32、根据系统截图判断，本月20日为（ ）

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu
29 BAR80   80.00 OCC 94.92%   112	30 BAR80   80.00 OCC 96.95%   79	1 BAR80   80.00 OCC 89.49%   82	2 BAR80   80.00 OCC 72.88%   86	3 BAR80   80.00 OCC 47.46%   56
<b>6</b> BAR80   80.00 OF 61.82%   72 OTB 55.08%   65	7 BAR80   80.00 OF 55.08%   65 OTB 47.46%   56	8 BAR80   80.00 OF 57.63%   68 OTB 45.76%   54	9 BAR80   80.00 OF 70.34%   83 OTB 54.24%   64	10 BAR80   80.00 OF 38.98%   46 OTB 24.58%   25
13 BAR190   190.00 OF 99.15%   117 OTB 93.22%   110	14 BAR110   110.00 OF 99.15%   117 OTB 92.37%   109	15 BAR160   160.00 OF 96.81%   114 OTB 83.05%   96	16 BAR80   80.00 OF 83.05%   98 OTB 58.47%   69	17 BAR80   80.00 OF 40.88%   48 OTB 22.03%   26
20 BAR80   80.00 OF 84.41%   76 OTB 12.71%   15	21 BAR80   80.00 OF 52.54%   62 OTB 12.71%   15	22 BAR80   80.00 OF 83.05%   98 OTB 59.32%   70	23 BAR80   80.00 OF 54.24%   64 OTB 24.58%   26	24 BAR80   80.00 OF 38.14%   45 OTB 16.10%   16
27 BAR80   80.00 OF 70.34%   83 OTB 12.71%   15	28 BAR80   80.00 OF 59.32%   70 OTB 14.41%   17	29 BAR80   80.00 OF 54.24%   64 OTB 19.48%   23	30 BAR80   80.00 OF 47.46%   56 OTB 14.41%   17	31 BAR80   80.00 OF 33.95%   39 OTB 9.32%   11
3 BAR80   80.00 OF 85.59%   101 OTB 28.81%   34	4 BAR80   80.00 OF 56.78%   67 OTB 6.78%   6	5 BAR80   80.00 OF 59.32%   70 OTB 22.88%   27	6 BAR80   80.00 OF 53.39%   63 OTB 18.64%   22	7 BAR80   80.00 OF 33.95%   40 OTB 7.63%   9

### B 中等需求

33、下列指标中，平均房价指数是（ ）

B ARI

34、收益管理定义中的控制方法，其中错误的是（ ）

E 销售最贵的产品

35、收益管理中进行预测时，限制性需求和非限制性需求预测的相互关系是（ ）

B 先进行非限制性需求预测，在此基础上实施限制性需求预测

36、收益管理的理念可以应用在酒店哪些部门？（ ）

D 所有部门

37、收益管理在团队销售方面的本质是（ ）

B 置换分析

38、根据系统截图判断，本月13日为（ ）

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu
29 BAR80   80.00 OCC 94.92%   112	30 BAR80   80.00 OCC 86.95%   79	1 BAR80   80.00 OCC 69.49%   82	2 BAR80   80.00 OCC 72.88%   86	3 BAR80   80.00 OCC 47.46%   58
6 BAR80   80.00 OF 61.82%   72 OTB 55.60%   85	7 BAR80   80.00 OF 55.88%   65 OTB 47.40%   56	8 BAR80   80.00 OF 57.63%   68 OTB 45.78%   54	9 BAR80   80.00 OF 78.34%   83 OTB 54.24%   94	10 BAR80   80.00 OF 38.98%   46 OTB 24.50%   28
13 BAR190   190.00 OF 99.15%   117 OTB 93.22%   113	14 BAR110   110.00 OF 98.15%   117 OTB 92.37%   109	15 BAR100   100.00 OF 98.61%   114 OTB 83.95%   99	16 BAR80   80.00 OF 83.05%   98 OTB 58.47%   89	17 BAR80   80.00 OF 40.88%   48 OTB 22.03%   26
20 BAR80   80.00 OF 44.41%   76 OTB 12.71%   15	21 BAR80   80.00 OF 52.54%   62 OTB 12.71%   15	22 BAR80   80.00 OF 83.05%   98 OTB 58.32%   70	23 BAR80   80.00 OF 54.24%   64 OTB 24.58%   29	24 BAR80   80.00 OF 38.14%   45 OTB 16.10%   18
27 BAR80   80.00 OF 78.34%   83 OTB 12.71%   15	28 BAR80   80.00 OF 58.32%   70 OTB 14.41%   17	29 BAR80   80.00 OF 54.24%   64 OTB 19.49%   23	30 BAR80   80.00 OF 47.40%   56 OTB 14.41%   17	31 BAR80   80.00 OF 33.05%   59 OTB 9.32%   11
3 BAR80   80.00 OF 85.55%   101 OTB 35.81%   34	4 BAR80   80.00 OF 56.78%   67 OTB 6.78%   8	5 BAR80   80.00 OF 59.32%   70 OTB 22.88%   27	6 BAR80   80.00 OF 53.39%   63 OTB 15.64%   22	7 BAR80   80.00 OF 33.90%   40 OTB 7.63%   9

A 旺季需求

39、在酒店行业，平均房价（ADR, Average Daily Rate）是指（ ）

C 客房收入/售出房数

40、进行酒店需求预测时，需要考虑的数据中不包括（ ）

D 结合年初销售预算

41、随着收益管理在酒店业的应用，收益管理职能应归属酒店哪个部门（ ）

A 市场营销部

42、现代酒店开展收益管理工作，收益管理经理（总监）最重要的能力是（ ）

D 沟通 Communication

43、根据适用的行业特征，收益管理不适用于以下行业（ ）

B 餐饮业

44、以下关于收益管理的常用叫法中，错误的是（ ）

C 收入审计

45 收益管理预测中的非限制性需求，是指（ ）

B 假设接待能力无限制

46、收益管理的需求预测，本质上是对哪一类客户的预测（ ）

C 普通散客

47、某酒店周围开设了一家新的酒店，经过酒店管理层和业主讨论，将其纳入竞争酒店群。该竞争对手业务处于孕育期，经营指标较差，这样的操作会导致酒店 RGI 指标如何变化（ ）

A 上升

48、根据所讲内容，面对人民捷运的价格战，美国航空的应对策略是（ ）

C 市场细分和区别定价

第八章 练习

1、一般来说，下列哪种时段团队客房订单对酒店业绩影响更大  
( )

A 淡季订单

2、在使用 PMS 以后，预订部一般归属于下列哪个部门 ( )

C 市场营销部

3、X 顾客在酒店预订 60 间客房，客房包含早餐，每天 75 人用早餐，则该订单属于 ( )

A 有房无餐团队

4、在单体酒店，散客预订功能主要是通过下列哪个系统实现 ( )

A PMS 系统

5、酒店团队与散客的区分，数量一般为 ( )

B 10 间客房

6、X 酒店拥有 100 间客房，已经收到 10 间散客预订。目前销售经理甲正在跟进一个 60 的团队预订需求、销售经理乙正在跟进一个 50 的团队预订需求。则 S&C 系统中的正确处理流程是 ( )

C 按照抢占资源，选择率先达到 DEF 状态的订单

7、在没有使用 PMS 的时代，预订部一般归属于下列哪个部门 ( )

A 前厅部

8、从内部管理角度，酒店团队与散客的划分依据是 ( )

A 订房数量

9、下列酒店业务中，一般不使用销售与宴会管理系统处理的是  
( )

A 顾客 M 预订 3 间客房

10、散客客房预订主要由酒店下列哪个部门处理 ( )

A 预订部

11、从系统操作来看，以下团队类型中复杂度最大的是 ( )

D 有房有餐、非同进同出团队

12、某酒店拥有客房为 100 间，已经散客预订 25 间，其中担保预定 15 间，非担保预订 10 间，则酒店还可以接受的预订个数为 ( )

D 75

13、对于一家拥有 500 间客房的星级酒店，散客客房预订主要由酒店下列哪个部门处理 ( )

A 预订部

14、在酒店集团，散客预订功能主要是通过下列哪个系统实现 ( )

B 集团预订系统 CRS

15、团队和宴会订单服务过程中，已经给顾客发送报价，但并未得到顾客确认时，团队状态最有可能为 ( )

B Pending

16、团队和宴会订单服务过程中，收到顾客确认的合同，并收到押金时，团队状态最有可能为 ( )

D Definite

17、某酒店高级大床房为 100 间，已经散客预订 13 间，团队预订 INQ 状态 10 间，TEN 状态 9 间，DEF 状态 8 间。酒店可售房为 ( )

B 79 间

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/647035013032010004>