

客房服务员考试库（答案）

一、判断题：

- 1、客房服务员发现访客离房时带有贵重物品或客房物品，应立即向公安部门报告。（×）
- 2、入住登记表中的“抵（离）店日期”是户口管理所规定的登记项目。（√）
- 3、低温类植物花卉室内生长的最低温度不能低于 10℃。（×）
- 4、接待员应在订房客人抵店前，根据其要求提前预留好适当的客房，不能随意更改。（√）
- 5、火灾是客房常见安全事故之一。（√）
- 6、如果客人物品被盗，楼层服务员须第一时间与公安部门联系。（×）
- 7、客房服务员发现生病的客人要及时向上级报告并作好记录。（√）
- 8、如客人醉酒后在楼层大声吵闹或损坏物件，客房服务员应立即对客人强行制服。（×）
- 9、阳光比较充足的房间的墙面颜色可选用粉红色。（×）
- 10、如果住客需要，客房服务员应该帮客人买药或提供相关药品。（×）
- 11、客房服务员对自己无法办到的事情，不能随便向客人做出任何承诺。（√）
- 12、若电视机长期不用，要拔下电源插头。（√）
- 13、如果看见“DND”挂牌，客房服务员应立即为客人清扫房间。（×）
- 14、“Turn-Down Service”是表示夜床服务。（√）
- 15、A check-out room means the guests are leaving the hotel at the end of their stay.（√）
- 16、当你需要询问客人姓名时，礼貌的询问方式是：“What’s your name, sir?”（×）
- 17、“I’m afraid you can not smoke in this room.”用于提示客人房内不能吸烟。（√）
- 18、“Check-Out Room”表示“住客房”。（×）
- 19、“很抱歉，打扰您了，先生，我准备打扫房间。”的正确英文表达是“I’m sorry to disturb you, sir. But I’d like to clean the room. Can I do it now?”（√）

- 20、如果客人对你说：“How about tidying up a bit in the bathroom? It's quite messy.”作为客房服务员，你的回答可以是：“I'm sorry. I'm busy now。”（×）
- 21、饭店在制订工作岗位职责时要求力求明确、严谨，能充分体现员工利益及饭店利益。（√）
- 22、布草房下设客衣组、干洗组、湿洗组、熨衣组等班组。（×）
- 23、店属洗衣房在各个饭店中的隶属关系各不相同，大多隶属于管事部。（×）
- 24、每一岗位的直接上级可以有多个，以方便请示工作。（×）
- 25、若有液体或异物落入电视机箱内，应立即拔掉电源，请专业人员检查后方可使用。（√）
- 26、使用转账方法结账的客人在住店期间的一切费用均通过转账方法结账。（×）
- 27、客房部主管的工作内容之一是做好贵宾的接待计划及房间检查。（×）
- 28、起居室在套房中一般是采光及通风等比较好的一间。（√）
- 29、较高规格客房的卫生间有净身器和淋浴房。（√）
- 30、卫生间日用品较多，通常有专门的托盘或搁架摆放。（√）
- 31、空调器若关闭后再重新启动时，必须等 1 分钟以后才可再开，以免因机内气体没有得到充分平衡，造成重新开机时使用负荷过大，损坏电动机。（×）
- 32、为了使卫生间给人以清雅温馨的感觉，可在大理石台面上摆放鲜花或绿色植物小盆景。（√）
- 33、前台收银处一般归属饭店财务部。（√）
- 34、前台收银处给每一个人住客设立一张账卡，供收银员按日填入该客人在住店期间的房费及其他各项赊欠账。（×）
- 35、空调器内部冷凝器、蒸发器等处的灰尘可用软毛刷进行清扫。（√）
- 36、客房产品与一般产品不同，客人购买的不仅是一段时间的使用权，而且还有所有权。（×）
- 37、客房产品的特殊性，主要表现在出租客房和提供劳务，且发生实物转化。（×）

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/876044103144010040>