

前厅客房服务与管理试题（一）

得分	评卷人

一、名词解释（本大题共 3 小题，每小题 3 分，共 9 分）。

- 1、客房预订
- 2、投诉
- 3、客房管制

得分	评卷人

二、填空题（本大题共 21 空，每空 1 分，共 21 分）
请在每小题的空格中填上正确答案。错填、不填均无分。

- 1、现代饭店是以大厦和其他建筑物为凭借，为公众提供_____及_____的综合性企业，是旅游者在旅游地食宿、消遣、购物、举行各种商务及社交活动的重要场所。
- 2、饭店作为企业生产和销售的产品是饭店_____和_____的结合，但从本质上讲，_____是饭店的主要产品。
- 3、房态不准可导致的后果主要是形成_____房和_____房。
- 4、空房，也叫可出租房或待出租房，是指_____，_____，客房用品足量定位，随时可供出租的客房。

A、前厅部经理??? B、前台接待主管??? C、大堂副理??? D、礼宾主管

3、大厅的湿度是一项重要的环境条件，适宜的相对湿度应控制在(?? ??????)的范围内。

A、20----40%??? B、40----60%??? C、60----80%??? D、80%以上

4、保证类预订的核心是(? ????????)。

A、预订书??? B、预订书上盖章??? C、订金??? D、准时抵达

5、当有访客寻找某位住店客人，而该客人外出，下列哪个做法是不正确的?(? ????????)

A、不能告诉访客有关住客的资料?????????? B、请访客留言

C、请访客在大厅休息处或堂吧中等候?????? D、将访客带到客人房中等候

6、客房用品配备，应遵循(? ????????)。

A、足量定位原则???????????????????? B、满足客人需求的原则

C、根据实际情况，灵活配备?????? D、高标准原则

7、饭店主要通过(?? ??????)发现客房物品的损坏或短少。

A、制订客房用品价格单?????? B、进行客房介绍

C、完善查房制度?????????????????? D、实行押金制度

8、我国饭店客房服务通常采用(? ????????)。

A、一次进房制???????? B、两次进房制

C、三次进房制????? D、四次进房制

9、下列哪个属于定期清洁的项目? (???? ?????)

A、电器抹尘??? B、电话消毒??? C、床单??? D、浴缸

10、商务客人一般要求(??? ?????)。

A、叫醒服务????????????????? B、较低的客房价格

C、较多的客房送餐服务????? D、快捷、便利的通讯服务

得分	评卷人

四、判断改错题（本大题共 10 小题，每小题 2 分，共 20 分）判断下列各题正误，正确的在题后括号内打“V”，错误的打“X”，并将错误改正过来。

1、前厅部是一个综合性服务部门，服务项目多，服务时间长，是客人与饭店联系的纽带。
(????????)

改正：

2、前厅服务台应设在大堂的角落，以免客人登记时，妨碍其它客人进出。(?????)

改正：

3、客人预订客房后，如果要取消，必须交纳一定的手续费。(?????)

改正：

4、客人出店时，一般应将钥匙带在身上，问讯员不负责保管客人的钥匙。(?????)

改正：

5、饭店标准间和豪华标间的区别在豪华标间的设施更高档、豪华。(?????)

改正：

6、在进行客房清洁整理时，为了防止不良客人进入，应将房门关闭。(?????)

改正：

7、客房介绍是保证饭店和客人利益的重要措施，因此，对于任何客人住进客房，服务员都要不厌其烦地详细介绍客房的一切情况。(?????)

改正：

8、在客房检查中，客房部主管要求抽查 5%—8%的客房。(?????)

改正：

9、客房设立服务项目必须考虑盈利性，所以客房中所有的服务项目都必须收费。(?????)

改正：

10、客人用过迷你吧中的酒水而未填单，服务员在做清洁时应代为填上。(?????)

改正：

得分	评卷人

五、简答题（本大题共 5 小题，每小题 4 分，共 20 分）

- 1、简述前厅部的基本职能。
- 2、客房部的工作范围有哪些？
- 3、简述客房清洁集体作业制的优势。
- 4、简要说明楼层服务台模式和客房服务中心模式的优缺点。
- 5、客房安全的内容有哪些？

得分	评卷人

六、论述题（本大题 1 小题，共 10 分）。

请阐述客房销售中应注意的问题。

得分	评卷人

七、案例分析题（本大题 2 小题，每小题 5 分，共 10 分）。

- 1、某客人在两周前向饭店预订了一间标准间，但当客人准时到达饭店后，饭店却没有标准间供给这位客人，请问饭店应如何解决？
- 2、服务员在进行客房清洁时，打开 2301 房间，发现房间零乱，客人的衣服扔在沙发和床上，书桌上摊满了书籍，茶几上摆放着客人吃剩的食物，作为服务员，应如何处理？

前厅客房服务与管理试题（一）参考答案

一、名词解释（本大题共 3 小题，每小题 3 分，共 9 分）

- 1、客房预订是指宾客与饭店之间（1分）就预期使用饭店的客房产品与服务（1分）达成的协议或合同（1分）。
- 2、投诉就是客人对饭店提供的服务设施、设备、项目及行动的结果（1分），表示不满而提出的批评意见（1分），其表现途径有电话、书面和当面的投诉（1分）。
- 3、客房管制是指保持准确的客房状态，及时清洁与维修（1分），保证客房安全，以提高客房出租率为目的（1分）的客房管理制度（1分）。

二、填空题（本大题共 21 空，每空 1 分，共 21 分）请在每小题的空格中填上正确答案。错填、不填均无分

- 1、膳食住宿，其他设施与服务；2、有形设施，无形服务，服务；3、重租，闲置；4、设施设备齐全，清洁状况良好；5、物品是否足量定位，清洁状况是否完好；6、楼层服务台模式，客房服务中心模式；7、要求高难度大，服务性强；8、现金结算，信用卡结算；9、客人的物质需求， 客人的精神需求；10、客房周转品，一次性用品；

三、单项选择题（本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分）在每小题列出的四个备选项中有一个是最符合题目要求的，请将其代码写在下表中。错选、多选或未选均无分

单选题	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
答案	A	C	B	C	D	A	C	C	B	D

四、判断题（本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分）判断下列各题正误，正确的在题后括号内打“V”，错误的打“X”，并将错误改正过来。（判断正确得 0.5 分，改正正确得 0.5 分）

1、V；2、X，应设在大堂醒目处，客人从任何进出口进出都能立刻发现，服务员也能观察整个大堂的情况；3、X，在规定时间内取消不收取任何费用；4、X，客人出店时，应将钥匙交给问讯员保管；5、X，在床的大小不同；6、X，不能；7、X，应区别不同客人采用不同方法；8、X，抽查 25%；9、X，不是所有的服务项目都必须收费；10、X，不能贸然代填，应与客人核实后，请客人签字。

五、简答题（本大题共 5 小题，每小题 4 分，共 20 分）

1、客房销售（0.5 分），接待服务（0.5 分），信用服务（0.5 分），其他服务（0.5 分），协调对客服务（0.5 分），房况管理（0.5 分），帐单管理（0.5 分），建立宾客档案（0.5 分）。

2、所有客房的清洁与服务（1 分）；公共区域的清洁；专业性的清洁（0.5 分）；枝型吊灯的清洁（0.5 分）；负责洗衣房的业务（1 分）。

3、增加工作乐趣（0.5 分），增加职业安全性（0.5 分），减少体力消耗（0.5 分），提高工作效率（0.5 分），防止员工偷盗或客人的诬陷（0.5 分），提高客房清洁的专业化水平（1 分），提高团队的合作精神（0.5 分）。

4、客房服务中心模式是欧美国家的饭店通常采用的模式，可以节省人力（0.5 分），减少人员编制，可以保持楼层安静，少干扰客人（0.5 分），加强了对客的管理和控制，更能体现

服务效率（0.5分），缺点是缺少人的温情，同时对饭店的设施设备要求较高（0.5分）。

楼层服务台模式是我国饭店多采用的服务模式，可根据宾客的需要，及时提供规范性和针对性的面对面服务，富于人情味（0.5分），有利于客房的安全保卫（0.5分），能及时准确地了解房态（0.5分），缺点是花费人力较多，服务员的个人素质和服务水平对服务质量影响很大（0.5分）。

5、顾客的人身安全，财产、物品安全，声誉安全（2分）；员工的职业安全，人身安全，劳动安全（1分）；企业财产的完整性，饭店经营数据的安全，经营技术或秘诀的安全，防止重大的灾难性事故，如火灾等（1分）。

六、论述题（本大题1小题，共10分）。（学生的答案只要合情合理，均给分。）

首先要向客人进行房间介绍，由于不同的客房条件不同，因此不同的房间价格也是不同的，在向客人推销客房时，必须要向客人展示客房除住宿之外的其他功能（4分）。其次，要采用灵活多样的报价方法（3分）。第三，根据客人的具体情况有针对性地灵活派房（3分）等。

七、案例分析题（本大题2小题，每小题5分，共10分）。（学生的答案只要合情合理，均给分。）

1、首先向客人表示歉意（1分），饭店可以向客人提供高级别的房间，但超标房费由饭店承担（1分），如果饭店没有任何客房，必须向客人提供其他同级别或高级别的饭店的相同或高级别的房间（1分），且承担路费和超标房费（甚至当晚的全部房费）（1分），第二天免费接回饭店，并提供免费早餐等（1分）。

2、对于衣服，当不能断定是否脏衣服时，就将其放入洗衣袋中，这时客人看到已放入洗衣

袋中，可能就顺便将其送洗，可给饭店带来收益，即使不洗，客人也可就用洗衣袋装衣服带走，方便客人（1分）。对于食物，不能用手拿，不要动包装，清洁时用干净的纸或其他遮盖物盖一下，做完清洁后再拿下遮盖物（1分），客人已吃完的东西，其包装不能随便扔掉，除非客人自己扔进垃圾桶，对于客人的东西不能以自己的判断去处理（1分）。对于行李，放在行李架上，贵重行李要注意保护其安全（1分）。对于书籍资料，不可合上，只可罗叠，略加整理，不能偷看客人的东西（1分）。

前厅客房服务与管理试题（二）

得分	评卷人

一、名词解释（本大题共3小题，每小题3分，共9分）。

- 1、超额预订
- 2、空房
- 3、客房清洁的集体作业制

得分	评卷人

二、填空题（本大题共 21 空，每空 1 分，共 21 分）

请在每小题的空格中填上正确答案。错填、不填均无分。

- 1、饭店服务产品具有以下特点：内涵的综合性，_____，
_____，_____，对服务者素质的依赖性。
- 2、_____和_____是现代饭店组织中紧密联系、不可分割的两个重要的营业性部门。
- 3、前厅的总服务台的功能很多，其中_____、_____和收银是总台的主体。
- 4、客房预订有三类，即非保证类预订、_____、_____。
- 5、客房检查的主要内容有：物品是否足量定位，_____，
_____。
- 6、客房安全管理的特点是：要求高难度大，_____，_____，需
要其他部门的密切配合。
- 7、前厅是饭店的中心，是饭店中集交通、_____、_____等多种功能为一体的共享空间。
- 8、客人在饭店订房是通过两大渠道，一类为_____，另一类为_____。
- 9、会议服务分两部分：一是_____，二是_____。
- 10、一般饭店的房价大致分为：_____，_____，合同优惠价，即时浮动价
等几种。

得分	评卷人

三、单项选择题（本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分）在每小题列出的四个备选项中有一个是最符合题目要求的，请将其代码写在下表中。错选、多选或未选均无分。

选择题	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
答案										

1、服务员应按规定在电话铃响(???)内立即接听。

A、两声??? B、三声??? C、四声??? D、五声

2、客房收入是饭店经济收入的主要来源，通常客房收入能达到饭店总收入的 50%—60%，销售客房商品是(?????)的首要任务。

A、前厅部??? B、客房部??? C、大堂副理??? D、采购部

3、大厅夏季适宜的温度是(?????)。

A、18----20 度??? B、20----22 度??? C、22----24 度??? D、24----28 度

4、按国际惯例，客房预订中预订金的收取比例一般是(???????)。

A、整个住宿期间的房费???????? B、第一晚的房费

C、住宿期间的所有费用???????? D、饭店随意收取

5、在客房报价时，为了占领市场，提高市场份额，提高客房出租率和使用率，一般常采用(?????)报价方法。

A、从高到低法????? B、提供有选择的报价方法

C、从低到高价????? D、灵活报价法

6、当发现访客很晚还没有离开饭店，作为服务员，下列哪个做法是不正确的？(?????)

A、晚上 11 点提醒客人离开????????????? B、如果访客要留宿，请他到前台登记

C、访客登记后，允许两人睡一张床????? D、加床收加床费

7、下列哪项不是客房介绍的目的？(?????)

A、展示服务员的服务技巧和水平????? B、证明客房产品的完整性

C、推荐饭店及客房其他服务????????? D、减少设施设备的损坏率

8、在客房检查中，客房部经理一般抽查(?????)的客房。

A、100%???? B、25%???? C、5%—8%???? D、1%

9、卫生间清洁的质量标准是(?????)。

A、用清洁剂洗刷??? B、用消毒剂消毒

C、用热水冲刷????? D、滴水全无

10、观光客对客房的需求一般是(?????)。

A、快捷、便利的通讯服务????? B、定期定时的清洁

C、会议室服务????????????????? D、及时的洗衣服务

得分	评卷人

四、判断改错题（本大题共 10 小题，每小题 2 分，共 20 分）判断下列各题正误，正确的在题后括号内打“V”，错误的打“X”，并将错误改正过来。

1、客房部通常被视为饭店的“神经中枢”。(???????)

改正：

2、客房的出租率越高，饭店的收益越大，因此，饭店应尽可能地保证客房出租率的 100%。

(?????)

改正：

3、在饭店，只有完成入住登记手续，拿到客房钥匙的客人，才能成为受饭店保护的客人。

(?????)

改正：

4、在派房时，对于单身女性客人，应将她们安排在楼道两侧避静处。(?????)

改正：

5、为了提高饭店的客房出租率，饭店在某些时候默许客房转让的情况。(?????)

改正：

6、饭店中经济类客房与标间是一样的，只是供三人以上使用，经济实惠。(?????)

改正：

7、要让客人满意，饭店应提高其硬件和软件档次，对于一次性用品，应尽量多且高质量。
(?????)

改正：

8、为了保证客房的清洁卫生，所有的客房都必须天天吸尘。(?????)

改正：

9、楼层服务台模式与客房中心模式相比较，最大的优势是可以降低成本(?????)

改正：

10、一旦发现火灾，服务员应立刻拨打 119 火警电话报警。(?????)

改正：

得分	评卷人

五、简答题（本大题共 5 小题，每小题 4 分，共 20 分）

1、现代饭店的基本特征是什么？。

2、客房管制的核心是什么？

3、简要说明入住接待流程。

4、简要说明在客房介绍中，针对不同的客人应如何进行？

5、客房服务项目设立的原则是什么？

得分	评卷人

六、论述题（本大题 1 小题，共 10 分）。

阐述对于宾客投诉的处理。

得分	评卷人

七、案例分析题（本大题 2 小题，每小题 5 分，共 10 分）。

1、某客人住进饭店后即挂出“请勿打扰”牌，直到第二天仍未摘牌，作为服务员应如何处理？

2、饭店一客人第二天要乘坐 8: 50 的飞机，去签一个 3 千万元的合同，要求 7 点叫醒，但由于总机服务员的失误，造成客人 8 点钟才醒，客人投诉，要求饭店赔偿 3000 千万元的合同损失。作为大堂副理，应如何处理？

前厅客房服务与管理试题（二）参考答案

一、名词解释（本大题共 3 小题，每小题 3 分，共 9 分）

1、超额预订就是饭店预订出去的房间数（1 分）超过饭店实际能够提供的房间数（1 分）的预订方式（1 分）。

2、空房也叫可出租房、待出租房，指设施设备齐全（1 分），清洁状况良好（1 分），客房用品足量定位（1 分），随时可供出租的客房。

3、客房清洁的集体作业制是指两个或两个以上的服务员（1 分）共同协作分工（1 分）完成客房清洁（1 分）的作业制度。

二、填空题（本大题共 21 空，每空 1 分，共 21 分）请在每小题的空格中填上正确答案。
错填、不填均无分

1、生产与消费的同步性，价值的不可贮存性，质量的不可捉摸性；2、前厅部，客房部；
3、接待，问询；4、确认预订，保证类预订；5、清洁状况是否完好，设施设备是否处于
良好状态；6、服务性强，管理细致入微；7、服务、休息；8、直接渠道，间接渠道；9、
布置会场，提供服务；10、标准门市价，前台柜台价；

三、单项选择题（本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分）在每小题列出的四个备选项
中有一个是最符合题目要求的，请将其代码写在下表中。错选、多选或未选均无分

单选题	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
答案	B	A	C	B	C	C	A	C	D	D

四、判断题（本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分）判断下列各题正误，正确的在题
后括号内打“V”，错误的打“X”，并将错误改正过来。（判断正确得 0.5 分，改正正确
得 0.5 分）

1、X，前厅部；2、X，客房出租率长期保持在 100%，并不是件好事，属于破坏性经营；3、
V；4、X，安排在楼层中间或监视系统便于观察处或楼层服务台附近；5、X，不允许；6、
X，面积小，设施设备不齐全；7、X，不能，客房用品配备必须与饭店档次相一致；8、X，
除 VIP 房，其它客房不需要天天吸尘；9、X，具有人情味，能体现服务特色；10、X，服
务员不能轻易拨打火警电话，应由专门指定的人员拨打。

五、简答题（本大题共 5 小题，每小题 4 分，共 20 分）

1、一座设施完善的接待设施，且经政府批准的经营性企业（1分）；拥有一定数量的客房（1分）；具有能提供特色佳肴的各类餐厅（1分）；还提供购物、健身、娱乐、邮电、通讯、交通等多方面的服务（1分）。

2、一是房态核实（1分），二是减少损失（1分），三是清洁维护（1分），四是保证客房安全（1分）。

3、识别客人是否预订（1分），填写入住登记表并验证（0.5分），分配客房和确定房价（1分），确定付款方式（0.5分），完成入住登记手续（0.5分），储存信息、制作有关表格（0.5分）。

4、对于常客，一个方面是着重介绍新增加的服务项目（0.5分），另一方面介绍新的优惠方法（0.5分）；对于普通客人，介绍客房的标准配置（1分），告诉客人使用客房的某些注意事项（0.5分），推荐饭店的其他服务项目（0.5分）；对于非常累的顾客或有危险倾向的顾客或消费单一的顾客（如会议客人）就应少介绍（0.5分）；对于喋喋不休的客人，要有问必答（0.5分）。

5、盈利性原则（1分）；扩大服务范围的原则（1分）；不增加特殊成本的原则（1分）；挖金原则（1分）。

六、论述题（本大题1小题，共10分）。（学生的答案只要合情合理，均给分。）

1、应有独立的场所来解决投诉问题（1分）。2、认真倾听消费者的投诉，并做适当的记录（1分）。3、分析客人投诉的目的（1分）。4、分析宾客投诉的原因，以便有理有利有节地与客人谈（1分）。5、要站在客人的立场上表示同情（1分）。6、要代表饭店做出道歉（1分）。7、明确告诉客人投诉处理的结果，表示对事情的重视和工作效率（1分）。

分)。8、承诺当客人再次光临时不会发生类似的情况(1分)。9、投诉的处理结果是不能以损害饭店利益来平息客人的报怨,既要让客人满意,又要尽量维护饭店的利益(1分)。10、当投诉发生后必须进行分析和讨论,分析产生投诉的原因,有针对性地采取相应的措施以杜绝类似的事情再次发生(1分)。

七、案例分析题(本大题2小题,每小题5分,共10分)。(学生的答案只要合情合理,均给分。)

1、一般情况下不打扰(2分)。但当客人长时间挂牌,则应打扰(1分),方法有:一般当客人有访客或急件时,可通过内部电话通知客人(1分),如果客人没有急件或访客,按国际惯例,无论客人何时挂牌,都应在中午14点左右打扰(1分)。

2、首先应尽可能快地帮助客人赶乘飞机(1分),如果确实来不及了,应提供紧急的通讯服务,帮助客人与对方联系,推迟签合同的时间(1分),同时尽可能地安排后一点时间的交通方式,妥善解决客人的问题(1分)。同时,应真诚地向客人表示歉意,并保证类似的事情不再发生(1分)。对客人做出一定的补偿,如免去其在饭店的一切费用,提供免费的机票等。按国际惯例,一般赔偿直接的经济损失,对于间接经济损失,如合同中的3000万不赔偿(1分)。

前厅客房服务与管理试题（三）

得分	评卷人

一、名词解释（本大题共 4 小题，每小题 2 分，共 8 分）

- 1、前厅部
- 2、超额预订
- 3、房价
- 4、客房

得分	评卷人

二、填空题（本大题共 15 小题，每空 1 分，共 20 分）请在每小题的空格中填上正确答案。错填、不填均无分。

- 1、前厅部的首要任务是_____；饭店服务质量好坏取决于_____。
- 2、前厅可分为正门及人流路线、_____、_____和公共卫生间等主要区域。
- 3、客房预订的两大类渠道分别是_____和_____。
- 4、所谓优质服务就是_____。
- 5、美式计价方式多用于_____饭店。
- 6、处理进店邮件的基本要求是_____。

1、根据国际饭店管理经验，超额订房的百分数可在 (?????) 。

A、无所谓? ??B、5-15% ???C、10-20% ???D、15-25%

2、空房又叫可售房，其英文简称是 (?????) 。

A、VC????? ?B、VD?????? C、OO????? D、OCC

3、前厅部接待员在销售客房时，重点讲解的内容应该是客房的 (?????) 。

A、价格????? B、特点????? C、等级????? D、种类

4、门卫开车门时，要用 (?????) 拉开车门成 (?????) 度左右，(?????) 挡在车门上沿，为客人护顶。

A、左，90，右?? B、右，70，右?? C、左，90，右??? D、左，70，右

5、饭店内外信息沟通联络的通讯枢纽是 (?????) 。

A、商务中心????? B、客房服务中心????? C、电话总机????? D、接待处

6、客房价格包含客人的住宿费和每日顿美式早餐的计价方式是 (?????) 。

A、欧式计价?????? B、美式计价????? C、百慕大计价????? D、修正美式计价

7、客房卫生间面积一般不小于 (?????) 平方米。

A、3????????? B、4? ??????C、7????????? D、10

8、“蜜月客房”通常是指(???)。

A、单人间??? B、双床间????? C、大床间??????? D、套间

9、洗衣服务的赔偿金额一般以(????)为限。

A、洗衣费用的15倍???????????????? B、衣服售价的15%???

C、洗衣费用的10倍???????????????? D、衣服售价的10%

10、特殊客人是指(?????)。

A、贵宾???? B、政府代表团??? C、老弱病残者???? D、常客

得分	评卷人

四、多项选择题(本大题共10小题,每小题2分,共20分)在每小题列出的四个备选项中有两个或两个以上是符合题目要求的,请将其代码写在下表中。
漏选、多选或未选均无分。

多选题	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
答案										

1、总服务台的主体有(?? ???)。

A、接待??? B、问询?? C、商务服务??? D、收银

2、下列关于前厅装饰美化说法正确的有(???)。

A、前厅是现代饭店建筑中必须进行重点装饰美化的空间

B、一般饭店的大堂面积不少于客房数 X 0.4 平方米

C、大厅一般采用华丽的吊灯

D、现代饭店设计中应尽可能在大厅内布置绿化

3、下列属于客房预订方式的有(????)。

A、信函订房???? B、电话订房????? C、计算机网络订房??? D、口头订房

4、确定超额订房数量须考虑以下几方面因素 (????) 。

A、No-shows??? B、提前离店者??? C、临时取消者??? D、延期住宿者

5、旅游旺季，住店客人要求延期居住，而当天饭店已预订满，前厅员工应按 (????) 处理。

A、把住店客人赶走 ?????? B、将抵店客人安排在其他饭店

C、劝住店客人调房 ?????? D、向抵店客人说明情况，调整其预订房的种类

6、门卫的主要职责是 (????) 。

A、迎接宾客???? B、行李服务??????? C、送别宾客???? D、其他日常服务

7、自然事故产生的原因很多，主要是因为设备维修不及时以及 (?????) 。

A、员工偷拿宾客物品 ?????????? B、员工工作检查不细

C、员工违反操作规程???????????? D、员工违纪

8、关于布草储存的要求，下列说法正确的是(????)。

A、库房温度不超过 20°C 为佳??? B、湿度不大于 50%，最好在 40%以下

C、要分类上架???????????????? D、定期进行安全检查

9、小型饭店可以不设(????)。

A、楼层服务台???? B、客房服务中心??? C、洗衣房?????? D、外窗清洁组

10、前厅的对客服务区主要包括(????)。

A、总台???????? B、大堂副理处???????? C、行李处???????? D、客房

得分	评卷人

五、判断改错题（本大题共 10 小题，每小题 2 分，共 20 分）判断下列各题正误，正确的在题目前面的(??)内打“√”，错误的打“X”，并将错误的地方改正过来。

1、前厅部的办公室、总机室、财务室等机构与前厅接待服务紧密联系，因此一般设在总台边。(????)

改正：

2、订房核对工作一般分三次进行：客人到点前一周、一天、一小时。(????)

改正：

3、临时住宿登记表适用于临时住店的客人。(???)

改正：

4、长住客人均要与饭店签订合同，并且至少留住一个月。(???)

改正：

5、假如饭店目前只剩一个房间，服务员应该用正面介绍引导客人。(???)

改正：

6、行李员带领客人到达房间门口，应立即拿钥匙开门，以体现服务的高效率。(????)

改正：

7、若客人丢失了行李寄存卡，我们可根据记忆把行李发放给客人。(????)

改正：

8、对客人姓名不详或查无此人的所有邮件，服务员都应保留一段时间，经过查对，确实无人认领后再退回。(????)

改正：

9、整个客房清扫过程中，房门必须始终敞开，且清扫一间开启一间。(????)

改正：

10、接待处的任务是负责接转饭店内外电话。(????)

改正：

得分	评卷人

六、简答题（本大题共 4 小题，每小题 3 分，共 12 分）

- 1、决定是否受理一项订房要求，需要考虑的四方面因素有哪些？
- 2、简述入住登记的程序。
- 3、简述“金钥匙”的标志、标志的含义、服务宗旨。
- 4、处理投诉的基本程序有哪些？

得分	评卷人

七、论述题（本大题共 1 小题，共 5 分）

客房预订的种类有哪四类？谈谈它们的区别。

得分	评卷人

八、案例分析（本大题共 1 小题，共 5 分）

1003 房间的赵先生打电话给总机，要求次日早晨 7: 30 提供叫早服务。晚上赵先生很晚才睡觉。7: 30，房间内的叫醒电话准时响了，赵先生迷迷糊糊提起电话说了声“知道了”，又倒头睡着了。11 点多赵先生醒来，发现已经误了航班，这意味着他后面所有的计划都不能按时进行。想到这里，赵先生火冒三丈，他找到大堂副理投诉。

根据以上案例，思考后回答下列问题：

- (1) 此次叫醒失误的原因有哪些?
- (2) 如果你是服务员, 你觉得应该如何叫醒赵先生?
- (3) 作为饭店管理层, 你认为应该如何进行叫醒服务的管理?

前厅客房服务与管理试题 (三) 参考答案

一、名词解释 (本大题共 4 小题, 每小题 2 分, 共 8 分)

- 1、前厅部也称客务部、前台部、大堂部, 是饭店组织客源 (0.5 分), 销售客房商品 (0.5 分), 沟通和协调各部门的对客服务 (0.5 分), 并为宾客提供前厅系列服务的综合性部门 (0.5 分)。
- 2、超额预订是指饭店在订房已满的情况下 (0.5 分), 再适当增加订房数量 (0.5 分), 以弥补少数客人因预定不到、临时取消或提前离店 (0.5 分) 而出现的客房闲置 (0.5 分)。

3、房价是客人住宿一夜应支付的住宿费用（1分），是客房商品价值的货币体现（1分）。

4、客房是提供顾客以住宿为主的家外生活单元（1分）。在此可满足客人多方面的要求，如看电视、休息、会客等，饭店客房要提供客人多方面的服务（1分）。

二、填空题（本大题共 20 空，每空 1 分，共 20 分）请在每小题的空格中填上正确答案。

错填、不填均无分

1、销售客房商品，顾客的满意程度；2、服务区，休息区；3、直接渠道，间接渠道；4、尽量满足客人的需求；5、度假型；6、细心、准确、快捷、守密；7、前台收银；8、80-85；9、领班全面检查；10、住客客史，宴会客史；11、住宿；12、5；13 饭店客房的设备用品、；14、防盗和防火工作；15、前厅部，前厅；

三、单项选择题（本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分）在每小题列出的四个备选项中有一个是最符合题目要求的，请将其代码写在下表中。错选、多选或未选均无分

单选题	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
答案	B	A	B	D	C	C	B	C	C	C

四、多项选择题（本大题共 10 小题，每小题 2 分，共 20 分）在每小题列出的四个备选项中有两个或两个以上是符合题目要求的，请将其代码写在下表中。漏选、多选或未选均无分。

多选题	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
答案	ABD	ABCD	ABCD	ABCD	BD	ACD	BC	ABCD	BCD	ABC

五、判断题（本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分）判断下列各题正误，正确的在题后括号内打“V”，错误的打“X”，并将错误改正过来。（判断正确得 0.5 分，改正正确得 0.5 分）

1、X，这三个机构不能设在总台边，他们不是直接对客机构；2、X，订房核对工作一般分三次进行：客人到点前一个月、一周、一天；3、X，临时住宿登记表适用于外国客人或华侨；4、V；5、V；6、X，行李员带领客人到达房间门口，应先敲门，确定房间没有人再开门；7、X，必须凭可以证明客人身份的证件才可以发放行李，并请客人写收条；8、X，对客人姓名不详或查无此人的邮件，快件要立即退回，平信则服务员都应保留一段时间，经过查对，确实无人认领后再退回；9、V；10、X，电话总机的任务是负责接转饭店内外电话。

六、简答题（本大题共 4 小题，每小题 3 分，共 12 分）

1、（1）预期抵店日期（1 分）；（2）所需的房间类型（0.5 分）；（3）所需的房间数量（1 分）；（4）逗留天数（0.5 分）。

2、1) 识别客人有无预订（0.5 分）；（2）填写登记表（0.5 分）；（3）排房定价（0.5 分）；（4）决定付款方式（0.5 分）；（5）完成入住登记手续（0.5 分）；（6）制作有关表格（0.5 分）。

3、标志：两把金光闪闪的钥匙（1 分）；含义：一把开启饭店综合服务大门（0.5 分），另一半开启城市综合服务大门（0.5 分）；服务宗旨：不求无所不能，但求竭尽所能（1 分）。

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/11502334011011130>