

《酒店服务实训教程》总复习试题及答案

您的姓名： [填空题] *

1、酒店管理信息系统的定义是（） [单选题] *

- A 管理信息系统是计算机技术较早应用于企业管理的系统（工具）之一，是企业处理各类信息的基本方法和途径。 (正确答案)
- B 管理信息系统是从信息收集、传递、运算、处理、保存到再使用、挖掘等一系列的行为过程。
- C 管理信息的本质是一个关于内部和外部信息的数据库，这个数据库可以完成企业对信息处理的功能性需求。
- D 管理信息系统不仅是一个技术工程系统，更是包括人在内的人机系统，它是一个管理系统，也是一个社会系统。

2、（）是一个面向酒店业的 B2B 交易和服务平台，包含酒店联盟平台、对接平台、CRS 预订平台、置换平台、服务平台和管理平台。 [单选题] *

- A 电商平台
- B 数据平台 (正确答案)
- C 云 PMS 基础平台
- D B2B2C 直销平

3、预订中，不属于确认取消预订的标准程序的是（） [单选题] *

- A 询问客人是否要作下一阶段的预订
- B 记录取消预订代理人的姓名及联系电话
- C 将预订取消信息输入计算机
- D 查询原始预订单 (正确答案)

4、问讯员分发邮件的顺序是（）。 [单选题] *

A 客人邮件—租用饭店场所的单位邮件—饭店邮件—员工邮件 (正确答案)

B 客人邮件—饭店邮件—租用饭店场所的单位邮件—员工邮件

C 饭店邮件—租用饭店场所的单位邮件—客人邮件—员工邮件

D 客人邮件—租用饭店场所的单位邮件—员工邮件—饭店邮件

5、折扣价的英文名称是 () [单选题]*

A Rack Rate

B Commercial Rate

C Package Rate

D Discount Rate (正确答案)

6、礼宾部的工作范围不包括 () [单选题]*

A 联络和协调各部门的对客服务 (正确答案)

B 参加前厅部经理主持召开的前厅部各项定期例会及临时会议

C 检查交接班的事项、跟踪落实情况

D 考核下属员工的工作表现

7、平均房价是酒店客房经营状况的第二个重要指标，低价位客房销售越多，
()。 [单选题]*

A 平均房价越高

B 平均房价越低 (正确答案)

C 平均房价没什么影响

D 平均房价持平

8、前厅部对客服服务的运作效率很大程度上依赖于 ()。 [单选题]*

A、员工的素质

B、配备的设备状况 (正确答案)

C、前厅结构设计的合理

D、客人的配备程度

9、前厅部常常利用（）来显示客房的长期状况。 [单选题]*

A、客房预订汇总表

B、客房状况显示架

C、计算机(正确答案)

D、客史档案柜

10、影响客房定价的外在因素不包括（） [单选题]*

A 饭店的地理位置

B 国家政策

C 客房面积(正确答案)

D 汇率变动

11、下列对结账服务人员的基本专业技能表述不正确的是：（） [单选题]*

A 能够识别外币币种

B 了解外汇牌价，懂得外币兑换的业务知识

C 了解饭店现金结账币种，一般为人民币，美元，日元，澳元等(正确答案)

D 能够识别假币

12、大堂推尘（）循环一次，视灰尘程度及客流量密度而增减次数。 [单选题]*

A 每十五分钟

B 每半小时(正确答案)

C 每一小时

D 每两小时

13、饭店大堂家具清洁时，用（）毛巾抹干净家具及云石台上的灰尘。 [单选题]*

A 干

B 湿

C 半干半湿 (正确答案)

D 以上皆是

14、公共区域某些大的清洁保养工作，要采用（）管理的方法。 [单选题]*

A 计划卫生 (正确答案)

B 专项卫生

C 日常卫生

D 特殊卫生

15、除了住店客人之外，前来用餐、开会、购物、娱乐的人，往往都会在（）停留，所以该区域的环境和卫生质量直接影响客人对整个酒店的印象。 [单选题]*

A 公共区域 (正确答案)

B 饭店门口

C 饭店停车场

D 饭店前台

16、客房清扫的基本方法中，不包括（）。 [单选题]*

A 从上到下

B 从里到外

C 分类整理 (正确答案)

D 区分使用抹布

17、客房服务员每次叩门后要间隔（）。 [单选题]*

A 1-3 秒

B 3-5 秒 (正确答案)

C 5-7 秒

D 10 秒以上

18、住店客人一般都喜欢自己所住客房的卫生间里有（）香味。 [单选题]*

A 混合型

B 阳光型

C 柠檬型 (正确答案)

D 浓烈型

19、清洁剂使用过程中的危险性不包括（）。 [单选题]*

A 对使用者造成伤害

B 造成环境污染 (正确答案)

C 对清洁保养的对象造成损坏

D 造成火灾和爆炸事故

20、员工应掌握的客房商品的知识不包括（）。 [单选题]*

A 括客房、床、布件的种类

B 功能空间的设备使用和维护

C 常用清洁剂的种类和使用知识 (正确答案)

D 客房用品以及客房服务规程

21、饭店组织结构的扁平化其最主要的特点就是机构的层次（）。 [单选题]*

A 较少 (正确答案)

B 较多

C 较窄

D 较宽

22、客房部员工业务技能的要求不包括（）。 [单选题]*

A 客人遗留物品处理 (正确答案)

B 铺床的速度与质量

C 不同房态的清扫

D 地毯的吸尘

23、洗衣房洗完、熨烫好的衣服要交（）签字。 [单选题]*

A 熨烫领班 (正确答案)

B 洗衣房主管

C 客房部经理

D 最后工序的工作人员

24、卫生间通常选用（）色，给人以清凉、宁静之感。 [单选题]*

A 暖

B 深

C 冷 (正确答案)

D 浅

25、不属于干性起渍剂的是（）。 [单选题]*

A 香蕉水

B 汽油

C 松节油

D 醋酸 (正确答案)

26、（）有优良的抗皱性和保型性，耐热性好，耐磨性强，并具有良好的绝缘性和耐碱性，不燃烧。 [单选题]*

A 羊毛地毯

B 聚酯纤维地毯 (正确答案)

C 聚酰胺纤维地毯

D 聚丙烯纤维（丙纶）地毯

27、住客房清扫中，强调卫生间整理时必须将门打开，是因为（）。 [单选题]*

A 通风透气

B 加强安全考虑(正确答案)

C 方便操作

D 避免误会

28、酒店客房的卫生隐患，不包括（）。 [单选题]*

A 空气浑浊不新鲜

B 抹尘清洁不到位(正确答案)

C 地毯潮湿不清爽

D 床上用品不干净

29、现代化的饭店管理要求实行（），即组织内部的上传下达要逐层逐级。 [单选题]*

A 垂直指挥

B 逐级指挥

C 逐层指挥

D 统一指挥(正确答案)

30、客房清扫过程中，符合“环形整理”清扫要求的是（）。 [单选题]*

A 检查房间设备用品(正确答案)

B 地毯吸尘

C 擦拭卫生间地面

D 垃圾收集

31、公共区域卫生中如果是要安排清洁地面，不需要准备的器具有（）。 [单选题]

*

A 拖把

B 梯子 (正确答案)

C 洗地毯机

D 吸尘器

32、对大理石地面进行抛光时，使用上光剂太少会导致（）。 [单选题] *

A 部分涂层很差

B 地面过滑

C 涂层成粉状

D 耐久性差 (正确答案)

33、客房服务员应掌握对大理石地面的抛光和打蜡的方法，如果上光剂涂在受污染的地面上会导致（）。 [单选题] *

A 全部涂层很差

B 地面过滑

C 涂层成粉状

D 耐久性差 (正确答案)

34、锡制品在清洗前可先用（）擦除污渍。 [单选题] *

A 酒精 (正确答案)

B 苏打水

C 油

D 洗衣粉

35、不锈钢以其特有的强度而被大量用在家具和厨具中，不锈钢器皿在清洁时可用稀释过的（）性清洁剂进行擦洗。 [单选题] *

A 弱酸

B 弱碱

C 中 (正确答案)

D 强碱

36、常与食品接触的塑料，如冰箱内壳，用 18 毫升的碳酸钠加入（）毫升水稀释后擦拭。 [单选题]*

A 500

B 600 (正确答案)

C 700

D 800

37、若无专门的塑料清洁剂，可采用（）合成洗涤剂溶液擦拭塑料制品，再用清水漂净擦干即可。 [单选题]*

A 高温

B 低温

C 浓缩

D 中温 (正确答案)

38、去除衣物上的血渍，可将衣物在（）水中浸泡，再擦些肥皂反复揉搓即可。 [单选题]*

A 醋

B 盐水

C 苏打水

D 冷 (正确答案)

39、黄铜多用于（）装饰。 [单选题]*

(正确答案)

- B 餐厅
- C 洗手间
- D 客厅

40、铜制品的特点是（）。 [单选题]*

- A 耐久
- B 结实
- C 易氧化 (正确答案)
- D 易产生刮痕

41、铜器封漆哪个步骤是错的（）。 [单选题]*

- A 将封铜漆按比例稀释
- B 用无绒毛布小心均匀地把封闭漆涂在铜器上
- C 封漆层距互叠 4~5mm，以免漏封，影响质量 (正确答案)
- D 封铜后铜器要达到光洁度均匀，不留有铜漆痕迹的效果

42、去污力与（）无关。 [单选题]*

- A 清洁剂助剂及整体配方
- B 活性剂的种类
- C 活性剂的含量
- D 清洁物表面 (正确答案)

43、客人外出，服务员与客人取得联系后的工作不包括（）。 [单选题]*

- A 与住客联系，经同意后请访客进入房间
- B 为访客提供茶水服务
- C 若住客外出，请访客离开 (正确答案)

44、联系回复主要操作内容及标准不包括（）。 [单选题]*

- A 与住客联系，经同意后请访客进入房间，并提供茶水服务
- B 若住客不接待访客，应邀请其入内等候 (正确答案)
- C 若住客外出，请访客留言
- D 记录准确，及时转告住客

45、客人丢失物品，查找工作一般由（）负责。 [单选题]*

- A 服务员和管理员
- B 保安和管理员 (正确答案)
- C 服务员和保安
- D 客人

46、客房服务员对于出现在楼面的无理取闹的陌生人，应及时打电话向（）反映情况。 [单选题]*

- A 值班经理
- B 总台
- C 保安部 (正确答案)
- D 总经理

47、下列起渍剂中属于干性起渍剂的是（）。 [单选题]*

- A 甘油
- B 香蕉水 (正确答案)
- C 草酸
- D 氨

[单选题]

*

- A 服务程序标准
- B 服务效率标准 (正确答案)
- C 服务状态标准
- D 服务规格标

49、（）要用消毒水消毒一次客房电话话筒。 [单选题] *

- A 每天
- B 每周 (正确答案)
- C 每月
- D 每季度

50、楼层领班的岗位职责不包括（）。 [单选题] *

- A 安排客房计划卫生
- B 全面检查客房卫生情况
- C 设施设备维修保养情况
- D 填写做房报告，登记房态 (正确答案)

51、使用（）的房间，就必须配备浴帘和地巾。 [单选题] *

- A 木地板
- B 石质地板
- C 地毯 (正确答案)
- D 复合地板

52、（）饭店应提供客房微型酒吧服务，至少50%的房间配备小冰箱，提供适量酒和饮料，并备有饮用器具和价目单。 [单选题] *

- A 二星级

C 四星级 (正确答案)

D 五星级

53、客房设备的配备包括每大类客房主要设备的选择标准、原则要求、使用与（）等方面的内容。 [单选题]*

A 协调

B 安全

C 保养维修 (正确答案)

D 合理

54、玻璃清洁剂 pH 值应该为（）。 [单选题]*

A pH 值=7~8

B pH=10~14

C pH 值 ~9

D pH=7~10 (正确答案)

55、描述“客房服务员在对客服务时”的要求中不包括（）。 [单选题]*

A 精神要饱满亢奋 (正确答案)

B 态度要和蔼可亲

C 动作要快速敏捷

D 服务程序要准确无误

56、客房服务员的岗位职责不包括（）。 [单选题]*

A 清洁整理客房，补充客用消耗品

B 与楼层和总台定时核对房态 (正确答案)

C 检查及报告客房设备、物品遗失损坏情况

57、客房服务员应掌握客房商品的知识中不包括（）。 [单选题]*

- A 客房、床、布件的种类
- B 功能空间的设备使用和维护
- C 客房用品以及客房服务规程
- D 客房的风格类型 (正确答案)

58、（）礼仪的总体要求是：热情、友好、轻松、自然。 [单选题]*

- A 动作
- B 表情 (正确答案)
- C 语言
- D 操作

59、（）不属于客房部建立组织机构要达到的目标。 [单选题]*

- A 结构精简
- B 行动高效
- C 沟通良好
- D 垂直指挥 (正确答案)

60、客房部使用的洗涤剂应具备（）。 [单选题]*

- A 消毒能力
- B 乳化能力 (正确答案)
- C 杀菌能力
- D 以上三种都是

61、宾客遗留物品处理时，发现（）经客房部经理审批后即可进行处理。 [单选题]*

- B 一般物品
- C 暂存物品
- D 易腐烂物品 (正确答案)

62、能安排和督导班组员工按照服务规范和质量标准工作”是（）需具备的素质。

[单选题]*

- A 客房部经理
- B 楼层主管
- C 楼层领班 (正确答案)
- D 楼层服务员

63、绿色客房能减少废料和污染物的生成和排放，降低整个饭店对（）的风险。

[单选题]*

- A 资源消耗
- B 环境危害 (正确答案)
- C 危害客人健康
- D 成本控制

64、饭店结构围绕有明确目标的几项“核心工序”建立，不再是围绕（）部门建立。

[单选题]*

- A 职能 (正确答案)
- B 行政
- C 管理
- D 一线

65、（）是由清洁桶、挤水器和车架组合而成。 [单选题]*

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/455144042330011232>