

酒店服务技能练习题库与答案

1、客房清洁卫生质导控制的途径有()。

- A、强化员工卫生质量意识
- B、明确清洁卫生操作程序和标准
- C、严格逐缓检查制度
- D、重视客人意见

答案：ABCD

[1104][多项选择题][易][星评][ABD]

2、以下属于客房服务中心职能范围的是()

- A、统一调控客房对客服务工作
- B、负责酒店布件及员工制服的保管
- C、收集和处理客情信息
- D、领取和分发客房部所需物资并统计消耗情况

答案：ACD

[976][多项选择题][易][星评][BC]

3、饭店标志牌的基本要求是()。

- A、清晰
- B、美观
- C、标准
- D、醒目

答案：ABD

[942][多项选择题][易][星评][ABCD]

4、培训是饭店一项持续不断的重要工作，针对餐饮部员工培训，在培训形式上可分为()。

- A、专业进修
- B、技术训练
- C、讲授
- D、角色扮演

答案：ABCD

[1186][多项选择题][易][星评][BC]

5、下面属于干性起渍剂的是()。

- A、甘油
- B、醋酸
- C、香蕉水
- D、汽油

答案：CD

[1053][多项选择题][易][星评][AB]

6、餐厅服务员给客人打电话，除了要选择合适的通话时间段，还要注意()。

- A、嘴巴尽量靠近话筒，声音响亮
- B、把握好通话的时间，不要过长
- C、注意礼貌，发声要自然
- D、及时应答

答案：BCD

[1256][多项选择题][易][星评][AD]

7、饭店突发事件的处置的原则有()。

- A、总结提高
- B、责任到人
- C、快速处置
- D、科学预防

答案：ACD

[916][多项选择题][易][星评][BCD]

8、要将布件洗涤干净并达到高效低耗，就必须讲究洗涤方法。下面需要干洗的布件有()。

- A、毛毯
- B、台布
- C、大衣
- D、毛巾

答案：AC

[1057][多项选择题][易][星评][CD]

9、餐饮安全管理的任务包括实施安全监督和检查机制，以确保餐饮设备设施的正常运行，避免事故发生。餐饮部为使客人的心理感到安全应该做到()。

- A、良好的就餐环境
- B、菜肴的明码标价
- C、员工的优质服务
- D、酒店的管理制度

答案：ABC

[1133][多项选择题][易][星评][BCD]

10、属于客房安全制度()。

- A、客房防火和防盗

- B、钥匙管理
- C、员工因公出入客房
- D、访客接待

答案：ABCD

[1102][多项选择题][易][星评][ACD]

11、员工通道的地面通常是()。

- A、木质地面
- B、地毯
- C、混凝土地面
- D、砖石地面

答案：CD

[1129][多项选择题][易][星评][CD]

12、下列关于“房务报告表”的使用方法描述正确的是()。

- A、每天早班服务员上班后查一次房并登记在表上
- B、每房必查时，可由客房服务员来填写
- C、只查空房、维修房及走客房，可由客房服务员来填写
- D、设立楼层服务台、实行三班倒的酒店，可由台班服务员专职填写

答案：BD

[1110][多项选择题][易][星评][ACD]

13、餐饮生产的特点中，给餐饮产品标准的统一和质量管理带来困难的是餐饮产品()。

- A、规格多
- B、原料易变质
- C、生产量难预测
- D、生产批量小

答案：AD

[1195][多项选择题][易][星评][ABC]

14、下列说法中正确的是()。

- A、行政楼层又可称为商务楼层
- B、入住行政楼层的客人不必在酒店总台办理入住登记手续，直接乘专用电梯到行政楼层办理入住
- C、行政楼层房间至少为两间一套，一间为卧室，一间作为办公室
- D、行政楼层一般被称为酒店中的酒店

答案：ABD

[1013][多项选择题][易][星评][ABCD]

15、客房的卫生间做到的“四无”包括()。

- A、无水迹
- B、无皂迹
- C、无发迹
- D、无灰尘

答案：ABCD

[983][多项选择题][易][星评][ABC]

16、欧美人常用葡萄酒佐餐，下列可与任何种类的菜肴食物配饮是()。

- A、香槟酒
- B、玫瑰红葡萄酒
- C、红葡萄酒
- D、白葡萄酒

答案：AB

[1208][多项选择题][易][星评][ABD]

17、客房部在进行季节性大扫除时，应提前联络好的部门有()。

- A、前厅部
- B、财务部
- C、工程部
- D、人力资源部

答案：AC

[1018][多项选择题][易][星评][ABC]

18、结账是餐厅对客服务的重要环节，其服务质量的高低对客人的心理影响很大，也直接关系到餐饮经营的成果。若客人使用信用卡结账时，服务员应注意()。

- A、确认信用卡是否为本饭店接纳
- B、请客人出示有效证件
- C、检查信用卡有效期
- D、核对持卡人签名是否与信用卡背后签名一致

答案：ACD

[1249][多项选择题][易][星评][ABC]

19、预防细菌性食物中毒的措施有()。

- A、不食用霉变食物
- B、严禁食用病死或病后宰杀的动物
- C、剩菜加热后才能食用
- D、不采购未吃过的蘑菇

答案：BC

[1180][多项选择题][易][星评][ABCD]

20、为了提高产品的竞争力，必须对客房产品进行科学合理的设计，设计时应综合考虑()等原则。

- A、安全
- B、健康
- C、舒适
- D、豪华

答案：ABC

[984][多项选择题][易][星评][ABD]

21、以下属于客房设备的有()。

- A、床
- B、地毯
- C、服务指南
- D、茶叶

答案：AB

[1004][多项选择题][易][星评][BCD]

22、客房是一个以出租使用而获得经济收入的特殊产品，()是客房产品的经营属性。

- A、时间性
- B、随机性
- C、不易控制性
- D、私密性

答案：ABD

[981][多项选择题][易][星评][ABC]

23、客房部常用的定员方法主要有()这几种。

- A、劳动效率定员法
- B、岗位定员法
- C、比例定员法
- D、随机定员法

答案：ABC

[1101][多项选择题][易][星评][ABCD]

24、以下佐餐酒中，适合低温饮用的酒品是()。

- A、玫瑰葡萄酒
- B、白葡萄酒

C、红葡萄酒

D、香槟

答案：ABD

[1224][多项选择题][易][星评][ACD]

25、在员工激励中，客房部各级管理人员要特别注意()。

A、激励要有广泛性、针对性

B、激励要讲究公平、公正、公开

C、激励要提倡集体之间的竞争

D、激励要把握分寸和效果

答案：ABCD

[1099][多项选择题][易][星评][BCD]

26、以下不属于楼层主管的具体工作内容的有()。

A、对夜间走客的房间进行检查

B、负责楼层物资的管理与控制

C、负责楼层安全

D、负责客房杯具的更换和清洗消毒

答案：AD

[970][多项选择题][易][星评][AB]

27、下面属于漂白剂的是()

A、甘油

B、双氧水

C、香蕉水

D、亚硫酸钠

答案：BD

[1052][多项选择题][易][星评][CD]

28、客人预订客房送餐方式主要有()。

A、网络预订

B、信件预定

C、早餐门把手预定

D、电话预定

答案：CD

[1252][多项选择题][易][星评][AD]

29、在餐厅接待服务如遇儿童宾客时，下列正确的服务方法是()

A、及时提供儿童座椅

B、给儿童上小型号的金属餐具

C、将餐桌上宜碎餐离儿童

D、拿些糖果给儿童食用

答案：AC

[1262][多项选择题][易][星评][ABCD]

30、下列关于“维修通知单”的使用方法描述正确的是()。

A、一式两份，一份送工程部，一份留底

B、紧急情况可先电告工程维修部再补单，但需在单上注明

C、客房部每天汇总，每日送一份给工程部

D、客房部每月制作一份维修报表呈总经理

答案：BD

[1108][多项选择题][易][星评][ACD]

31、以下属于酒店客房打理工具体工作内容的有()。

A、负责酒店花岗岩地面的打蜡

B、补充楼层用品

C、负酒店公共区域大型吊灯的清洁

D、负责酒店的灭虫除害工作

答案：ABC

[991][多项选择题][易][星评][ABCD]

32、酒店客房照明设计的主要内容包括()。

A、灯光范围

B、灯具位置

C、灯具的选择

D、照度的高低

答案：ABCD

[980][多项选择题][易][星评][ABD]

33、客房部在制定客房清洁卫生程序时要符合()等原则。

A、饭店经营方针

B、方便管理

C、方便客人

D、方便操作

答案：BCD

[1016][多项选择题][易][星评][ABC]

34、餐厅家具必须根据餐厅的什么特点进行选择()。

A、目标消费者

B、经营特点

C、菜式品种

D、装潢格调

答案：BD

[1220][多项选择题][易][星评][BD]

35、作为一种湿性起渍剂，中性洗涤剂是含表面活性剂的洗涤剂，在起渍过程中起到的作用是()

A、润湿

B、分散

C、乳化污渍

D、漂白

答案：ABC

[1041][多项选择题][易][星评][BCD]

36、对客服务质最标准的制定的基本原则包括()。

A、方便客人

B、方便管理

C、方便操作

D、简单复杂化

答案：ABC

[1122][多项选择题][易][星评][ABCD]

37、查房的作用有()。

A、拾遗补漏

B、帮助指导

C、督促考察

D、控制调节

答案：ABCD

[1106][多项选择题][易][星评][BC]

38、以下观点正确的有()。

A、个性化服务有可能成为新的服务规范 and 标准

B、对老年顾客，要给予特别关照

C、礼多人不怪&所以要对客房多次清洁和检查，让客人满意

D、发现客人感冒，要及时送上感冒药

答案：AB

[959][多项选择题][易][星评][BCD]

39、餐饮培训要求全员参与，既是接受培训者，又是培训的计划，组织，实施者，同时也是培训教员的是()。

- A、餐厅服务员
- B、餐厅领班
- C、餐厅主管
- D、餐厅经理

答案：BCD

[1172][多项选择题][易][星评][CD]

40、宴会服务是专业性强、要求高和注重礼仪的一项工作。下列关于中餐宴会服务中做法正确的是()

- A、宴会前 15 分钟左右摆上冷盘
- B、上菜位置在副主人右边进行
- C、宴会开始前预先斟好葡萄酒
- D、白葡萄酒期七成满

答案：ABCD

[1263][多项选择题][易][星评][BCD]

41、关于抹布的使用叙述正确的有()。

- A、抹布一定要干净、卫生和经过消毒
- B、可采用不同颜色和尺寸来区别
- C、抹地布和其他抹布要分开
- D、房间抹布和卫生间抹布不需要分开

答案：ABC

[1026][多项选择题][易][星评][BC]

42、官府菜是历代封建王朝的高官在自己的官府中宴请宾朋而网络名厨，进行菜肴制作和研究，并形成具有一定影响的菜肴。下列属于官府菜的是()。

- A、孔府菜
- B、淮扬菜
- C、谭家菜
- D、回族菜

答案：AC

[1269][多项选择题][易][星评][ABC]

43、客房托婴服务中，不正确的做法是()。

- A、婴儿哭闹可以喂其食物吃
- B、不可随便喂婴儿食物
- C、有选择地喂其食物吃
- D、将小孩带出客房

答案：ACD

[968][多项选择题][易][星评][ABCD]

44、有些动植物中有天然的有毒成分，如误食或加工不当则引起中毒，如（ ）。

- A、发芽的马铃薯
- B、河豚鱼
- C、四季豆
- D、毒蘑菇

答案：ABD

[1149][多项选择题][易][星评][ACD]

45、自动灭火系统一般适用于扑救以下哪些物品的燃烧（ ）。

- A、木材
- B、食油
- C、电器
- D、纸、布

答案：AD

[1148][多项选择题][易][星评][ABD]

46、（ ）客人向你纠缠时怎么办？

- A、及时回避
- B、向同事求助
- C、及时报警
- D、训斥客人

答案：AB

[967][多项选择题][易][星评][ACD]

47、下列容量规格一般为 168ml 的酒杯有（ ）。

- A、果汁杯
- B、白葡萄酒杯
- C、果冻杯
- D、苏打杯

答案：AB

[1222][多项选择题][易][星评][ABD]

48、人工叫醒服务是指员工将电话打进宾客房间叫醒宾客的一种饭店服务的个性化方式。其内容包括（ ）。

- A、问候宾客
- B、告知时间
- C、通报天气情况

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/706103203125010040>