

《酒店管理概论》

《酒店管理概论》复题纲

一、单选题

1、酒店是指能够以（）为时间单位向旅游客人提供有餐饮及相关服务的住宿设施。A

A 夜 B 日 C 小时 D 每 12 小时

2、世界各地绝大数酒店采用的计价方式是（）A

A 欧式计价 B 美式计价 C 欧陆式计价 D 百慕大计价

3、中国许多酒店采用的计价方式是（）D

A 欧式计价 B 美式计价 C 欧陆式计价 D 百慕大计价

4、房间数在（）的酒店属于小型酒店 A

A 少于 300 间 B 300-600 间 C 300-500 间 D 600 间以上

5、房间数在（）的酒店属于中型酒店 B

A 少于 300 间 B 300-600 间 C 300-500 间 D 600 间以上

6、房间数在（）的酒店属于大型酒店 D

A 少于 300 间 B 300-600 间 C 300-500 间 D 600 间以上

7、旅店管理的根蒂根基是（）C

A 经济效益与社会效益的最优化 B 配合的奋斗目标

C 相识和认识市场 D 和谐内部与外部各要素

8、酒店经营管理的所有要素中，最重要的是（）A

A 人力资源 B 财力资源 C 物力资源 D 时间资源

9、（）是酒店正常运转的基本保证。 B

A 人力资源 B 财力资源 C 物力资源 D 时间资源

10、（）是酒店运转的基础。 C

A 人力资源 B 财力资源 C 物力资源 D 时间资源

11、酒店管理过程具有（）五大职能。 A

A 计划、构造、指挥、和谐和掌握

B 计划、构造、履行、和谐和反馈

C 计划、组织、执行、协调和控制

D 计划、组织、指挥、协调和反馈

12、在酒店中负责进行战略计划是（）这一层次管理人员。

CA 基层管理人员 B 部门经理 C 总经理 D 业主委员会

13、在旅店中负责进行管理计划是（）这一条理管理人员。

BA 基层管理人员 B 部门司理 C 总司理 D 业主委员会

14、在旅店中负责进行营业计划是（）这一条理管理人员。

AA 基层管理人员 B 部门司理 C 总司理 D 业主委员会

18、以下关于酒店部门英文简写错误的是（） c

A 行政办 XXXPR.19、宾客入住旅店的首要需求是（） D

A 服务的时间性 B 服务的经济性 C 服务的温馨性 D 服务的安全性

20、（）是旅店职工民主管理的根本形式。C

A 绩效考核 C 职工代表大会 D 质量管理委员会 21、
现代旅店之父 XXX 说过：“旅店仅出售一种特殊商品”，这类
特殊商品是（）A

A 服务 B 餐饮产品 C 客房 D 宾客满意

22、（）实际上就是对旅店所提供服务的价值的管理。
CA 旅店管理 B 旅店服务步伐管理 C 旅店服务质量管理 D 旅店
服务监督管理

24、旅店的服务环境和服务气氛给宾客带来的感觉上的美
感和生理上的满足感，指的是（）C

A 劳务活动质量 B 产品出品质量 C 服务环境质量 D 客人
感受 25、全面质量管理以（）为最终评价点。D

A 宾客需求 B 宾客满意 C 全过程管理 D 实际效果

26、关于旅店服务质量管理的根本方法，我国奉行的是（）
AA ISO9000 质量体系认证 B 360 度评估 C 宾客满意度调查 D
旅店试住员评估

27、顾客在满意的基础上，对酒店或酒店产品作出长期购
买的承诺或行为叫（）C

A 顾客满意 B 回头客 C 顾客忠诚 D 顾客认可

28、表示旅店欢迎能力的最根本的指标是（）A

A 客房数或床位数 B 欢迎人数 C 客房出租率 D 劳动生产率
30、反应旅店劳动效率状况的指标是 () D

A 客房数或床位数 B 欢迎人数 C 客房出租率 D 劳动生产率
31、下列答案不属于前厅部的事情任务的是 () C

A 销售客房 B 提供信息服务 C 向客人提供干净的客房 D
建立酒店客史档案

32、下列答案不属于前厅部的部门是 () C

A 礼宾部 B 行政楼层 C 客房预订部 D 前台

33、下列答案不属于客房部的部门是 () C

A 楼层 B 洗衣房 C 客房预订部 D PA

36、以下不属于四级查房制度内容的是 () D

A 服务员自查 B 领班普查 C 经理抽查 D 神秘顾客暗访

38、使用消毒液消毒时，要求器皿要完全浸泡 () 后取出，
用消毒抹布揩干，放入保洁柜内保洁。 B

A 3 分钟 B 10 分钟 C 15 分钟 D 30 分钟

39、使用消毒柜消毒时，温度不能低于 () B

A 60 度 B 90 度 C 150 度 D 200 度

40、使用消毒柜消毒时，时间不能低于 () C

A 5 分钟 B 10 分钟 C 15 分钟 D 30 分钟

41、按国家《旅游饭店星级的划分及评定》，（）及以上的酒店应具有会议康乐设施。C

A 五星级 B 四星级 C 三星级 D 二星级

42、XXX的欢迎能力由（）决定 A

A 客房接待能力 B 客流量 C 酒店规模 D 市场需要

43、以下各工程属于保健类举动的是（）D

A 球类 B 棋牌 C 歌舞表演 D 按摩

44、以下各工程属于康体类举动的是（）A

A 球类 B 棋牌 C 歌舞表演 D 按摩

45、以下各工程属于观赏类举动的是（）C

A 球类 B 棋牌 C 歌舞表演 D 按摩

1.客房部的首要任务就是（）。A

A.生产干净的客房

B.满足客人的各项需要

C.做好客人安全保护

D.提供洗衣、健身等辅助服务

2.在预算不紧张的情况下，酒店棉织品的配备数为（）

CA.三倍 B.三倍半 C.五倍 D.随意，只要酒店可以承受 3.客房

部头号安全问题是（）。C

A.客人不测受伤 B.失窃 C.火警 D.爆炸变乱 4.旅店中用SD表示（）。A

A.标准大床房 B.标准双床房 C.豪华套房 D.普通套房

5.当今旅店客房设计与装修将更加体现（）理念。CA.豪华的 B.简洁的 C.以人为本的 D.科技先进的 6.旅店内（）为客人的第一需要。D

A.生存需要 B.安全需要 C.群体需要 D.被尊重需要 8.将睡觉、做饭、就餐、沐浴、事情集中于一室，非常实惠的客房形式是（）。C

A.总统套 B.普通商务客房 C.XXX客房 D.汽车旅馆客房

9.下列叙述错误的是（）。B

A.楼层中班的工作主要是负责楼层、客房的清洁及开夜床服务

B.早班楼层服务只需要实时清洁客房便可

C.制服员的主要事情任务是向旅店员工提供干净、整齐的工服 D.布草员的主要事情是回收、发放并检查各部门使用的布巾

11.除非有特殊情况,所有房间在（）小时内都必须进入1次,即使没有打扫., 确保所有客人安全保障。B

A. 12 B. 24 C. 36 D. 48

12. 一般而言工作定额与酒店星级成（）。B

A.反比 B.反比 C.关系不大 D.以上说法均错误

13.进入客人房门之前应先敲房门，一般（）声之后，无人应答才可以打开房门。C

A.一 B.二 C.三 D.四

14.每位新员工在开始工作前都必须先接受（）。A

A 部门入职培训 B 部门技能培训 C 旅店产品知识培训 D 旅店历史培训

15.下列符号中代表脏房的是（）B

A VCB VDC OCD D/O

16.客房服务员上下班及工作时，可以乘（）。AA.员工专用电梯 B.客用电梯 C.A 和 BD.以上答案均不对

17.下列不属于客房部组织的是（）。A

A.大堂副理 B.楼层文员 C. PAD.干洗工

18.下列符号中代表干净房间的是（）A

A VCB VDC OCD D/O

19.下列符号中代表预计离店客房的是（）D

A VCB VDC OCD D/O

20.负责酒店各部门办公室、餐厅等地清洁的员工是（）。

D

A.楼层服务员 B.宾客中心文员 C.大夜管理事员 D. XXX
服务员

21.服务员只需要进行简单清扫或小扫除的客房是（）。A

A.可出租的空房 B.脏房 C.住人房 D.预离房

22.下列符号中代表预计有客房的是（）C

A VCB VDC OCD D/O

23.任何遗留物品都应该交给（）。C

A 前台 XXX 办公室 D 直属上司

24.服务员需要进行彻底清扫或大扫除的客房是（）。DA.
可出租的空房 B.长包房 C.住人房 D.即将到店的 VIP

25.目前国内流行的做床方法是（）。A

A.中式铺床 B.西式铺床 C.特色铺床 D.以上答案均不正确

26.对于住客房而言，香皂使用达到（）就必须为客人更
换。C

27.通常，各类棉织品使用到（）新时，就应该更换了。B

A.九成 B.八成 C.六成 D.五成

28.早上（）之后可以敲客人的房门。B

A 8：00 B 9：00 C 10：00 D 11：00

29.移动较重的物品时应（）。A

A 使用手推车 B 请同事帮忙 C 及时完成任务 D 注意安全

30.旅店客房的布草一般配置量不会少于（）。B

A 2倍 B 3倍 C 4倍 D 5倍

31.酒店客房用棉织品一般洗涤次数在（）后，可以报损。

BA 80-100水 B 120-150水 C 150-180水 D 200水 32.前厅部最主要的工作是（）。A

A 销售客房和接待客人 B 处理客人投诉

C 门卫迎接 D 信息收集整理 33.大型酒店前厅部经理的直接上级是（）。C

A 总司理 B 董事长 C 房务总监 D 旅店司理

34.一般旅店的大堂面积很多于客房数（）平米。B

A 0.2 B 0.4 C 0.6 D 0.8

35.高档豪华酒店的大堂面积不少于客房数（）平米。

DA 0.2 B 0.4 C 0.6 D 0.8

36.下列英文表示洗衣房的是（）。A

A XXX GSCD PA

37.下列英文表示制服房的是（）。B

A XXX GSCD PA

39.以下属于客房设计与装修的叙述错误的是（）。B

A.卫生间总的趋势是面积越来越大

B.不再重视卫生间内恭桶的摆放位置

D.节能型洁具将在卫生普遍采用

16.淡季时，客房的清扫顺序是（）。A

MUR→VD→VIP→OC→VCB.

VC→MUR→VIP→VD→OCC. MUR→VIP→VD→OC→VCD.

VC→VD→MUR→VIP→OC17. .旺季时，客房的清扫顺序是

（）。D

A. MUR→VD→VIP→OC→VCB.

VC→MUR→VIP→VD→OCC. MUR→VIP→VD→OC→VCD.

VC→VD→MUR→VIP→OC19.客房数与洗衣房人员的比例关

系应为（）。B

A. 1：0.1B. 1：0.12

C. 1：0.15D. 1：0.2

2. 高层饭铺内疏散通道楼梯最小净宽不应小于（）米。

BA 1B 1.2C 1.3D 1.5

41. 低速电梯一般用于（）。D

A 客梯 B 员工梯 C 消防梯 D 货梯

51 旅店自动扶梯提升高度一般不超过（）米。C

A 4B 5C 6D 7

71 在旅店中轮椅一般由（）负责提供。C

B 宾客服务 XXX3 一星级旅店 () 的客房应设有自力的卫生间。

A 50%B 75%C 90%D 100%

4 下列酒店中，从 () 以上就必须配备专职行李员。

A 五星 B 二星 C 三星 D 四星 14 酒店冬季采暖利用的是 ()

C

A 空调机组运行 B 锅炉运行 C 热水循环系统 D 以上都用

42 手动报警器应设置在明显的位置上，距地面 () 米为宜。DA 0.8B 1C 1.2D 1.552 酒店客梯的载重量不应少于 () 千克。B

A 1000B 1500C 1800D 下列星级酒店中 () 酒店应有净高不小于 5 米，至少容纳 500 人的宴会厅。D

A、XXXB、四星 C、五星 D、白金五星

6. 专职行李员至少要为客人提供 () 小时的服务。CA 12B 16C 18D 2415. 酒店大堂、楼道内电源插座应安装在离地

() 的位置上。BA15 厘米 B 30 厘米 C 1 米 D 1.2 米 16. 酒店厨房、洗衣间等潮湿处电源插座应安装在离地 () 的位置上。

D

A15 厘米 B 30 厘米 C 1 米 D 1.2 米 53 人体的临界温度为

() 。 B

30 B 33°C C 36.5°C D 38.5°C 73

() 一次。 C

A 一季度 B 半年 C 一年 D 二年 83 据统计，中高档饭店的耗能费用一般占总营业收入的 () 左右。 B

A、1% B、5% C、8% D、10%

7. 下列旅店中，从 () 以上就必须为客人提供夜床服务。
DA 五星 B 二星 C 三星 D 四星 18. 电梯运行速率在 () 被称
做快速电梯。 B

A 1 米/秒 B 1-2 米/秒 C 2 米/秒 D 5 米/秒 44 疏散通道出口
处的疏散指示标志牌的上边缘距天花板应小于 () 米。 B

A 0.2 B 0.5 C 1 D 1.5 54 通常情况下，人体感觉温馨的状态
发生在室内环境温度为 () ，湿度为 () 时。 D

A 22°C，45% B 22°C，50% C 25°C，45% D 25°C，50%

XXX 的部分更新一般为 () 一次。 C

A 一年 B 三年 C 五年 D 十年 84 一般情况下，酒店在设施
设备上的投资占饭店总投资的 () 以上，但回收期较长。 C

A、45% B、50% C、65% D、75%

9 室内消火栓、喷淋泄水测试应该 () 进行一次。 BA 每
月 B 每季度 C 半年 D 每年 9. 客房内衣柜的深度应为 () 比
较理想。 B

B 0.6 米 C 0.8 米 D 1 米 10. 餐饮酒吧中冷藏箱的温度通常在 () 之间。 A

A 6 -10°C B $6^{\circ}\text{C}-12^{\circ}\text{C}$ C $0^{\circ}\text{C}-4^{\circ}\text{C}$ D $4^{\circ}\text{C}-10^{\circ}\text{C}$ 19. 电梯运行速率大于 () 被称做超高速电梯。 D

A 1 米/秒 B 1-2 米/秒 C 2 米/秒 D 5 米/秒 45 一般情况下, 应急照明连续供电时间不应少于 ()。 BA 10 分钟 B 20 分钟 C 30 分钟 D 1 小时 65 一般情况下, 厨房的面积与餐厅的面积比例是 ()。 BA 1: 1 B 1: 2 C 1: 4 D 1: 6 75 酒店的全面更新一般为 () 一次。 D

A 一年 B 三年 C 五年 D 十年 85 下列星级酒店中 () 酒店应设有独立的书店或图书馆。 D

A、XXX B、四星 C、五星 D、白金五星

15. 旅店插座应装置间隔应为 () 米。 B

A 3 米 B 5 米 C 10 米 D 15 米 46 建筑高度超过 100 米的建筑, 应急照明连续供电时间不应少于 ()。 C

A 10 分钟 B 20 分钟 C 30 分钟 D 1 小时 56 香槟与 XXX 的储存温度一般为 ()。 C

A 0°C B 4°C C 8°C D 15°C 66 厨房排水沟沟底的斜度一般为 ()。 D

纯毛地毯最大的危险是 ()。 C

B 霉变 C 虫蛀 D 掉毛 5. 下列旅店中, 从 () 以上就必须配备小商店, 出售旅游纪念品等。C

A 五星 B 二星 C 三星 D 四星 6. 下列酒店中, 从 () 以上就必须为客人提供 24 小时热水及免费的咖啡茶服务。D

A 五星 B 二星 C 三星 D 四星 17. 电梯运行速率低于 () 被称做低速电梯。A

A 1 米/秒 B 1-2 米/秒 C 2 米/秒 D 5 米/秒 47 每个灭火器设置点的灭火器配置数不宜多于 () 个。DA 2B 3C 4D 567 厨房的主通道一般宽度很多于 () 米。C

A 0.8B 1C 1.5D 1.877 中央空调一般每隔 () 清洗一次进风过滤网。B

A 一个月 B 三个月 C 半年 D 一年 9. 客房内衣柜的深度应为 () 比较理想。B

A 0.5 米 B 0.6 米 C 0.8 米 D 1 米 7. 下列酒店中, 从 () 以上就必须有四个开间的豪华套房。AA 五星 B 二星 C 三星 D 四星 80. 涤棉的主洗温度不要超过 () 。D

A 40°C B 50°C C 60°C D 70°C 19. 关于旅店的话务台, 应每日用 () 清洁一次。A

A 酒精 B 水 C 中性清洁剂 D 专业抹布 68. 厨房操纵台与事情台之间的宽度为 () 。B

0.8米 B 1-1.2 米

C 1.5 米左右 D 2 米及以上

88.动火作业前应移除动火点附近 () 米内的易燃易爆品。

C

A、1 B、3 C、5 D、7

9 客房卫生间的面积一般为 () C

A 3-5 米 B 3-6 米 C 4-7 米 D 4-8 米 10. 燃气钢瓶应放置于

通风良好和尽量干燥的地方，一般距离煤气炉 () 远。 C

A 0.5米 B 0.8米 C 1 米 D 1.5米 55 通常情况下，酒店冬

季采暖是利用 () 来完成的。 A、热水循环系统 B、蒸汽循

环系统 C、燃煤产生的热量 D、电力空调系统 12. 酒店康

乐服务设备保养通常在运行 2400-2500小时后要进行 () B

A 一级颐养 B 二级颐养 C 三级颐养 D 四级颐养

13. 旅店空调在制热运行时，一般温度值设定在 () D

A 15 -20°C B 18°C-25°C C 20°C-30°C D 14°C-27°C

48 手提灭火器放置时，距离地面的高度不应小于 () 米。

A 0.15 B 0.2 C 0.25 D 0.5 11. 游泳池内的 PH 值应控制在 ()

之间。 C

A 7 B 8 C 7.7-8 D 6 49 客房内应设置很多于 () 套节目的广

播接收设备。 C

A 2B 3C 4D 550 旅店自动扶梯最小宽度为（）米。 B

A 0.5B 0.8C 1D 1.269 一般来说，酒店大堂的噪声不得超过（）分贝。 DA 20B 30C 40D 5070 大堂背景音乐的声音一般不超过（）分贝。 A

A 5B 10C 15D 2078 冰箱背部与墙体应有（）厘米的间隔，以便散热。 BA 5B 10C 15D 208 高档豪华旅店的大堂面积很多于客房数 （）平米。 D

A 0.2B 0.4C 0.6D 0.879 洗涤布草时水温不要超过（）℃。

B

A 20℃B 30℃C 35℃D 40℃89 下列酒杯中为白葡萄酒杯的是（） B

B、C、D、

20. 下列酒杯中为马格丽塔杯的是（） D

ABCD

90 下列杯具为白兰地酒杯的是（）。 A

A、B、C、D、

20. 下列酒杯中为红葡萄酒杯的是()A

ABCD

93 下列酒杯中为海波杯的是（） A

A、B、C、D、

91 下列酒杯中为笛形香槟杯的是 () D

A、 B、 C、 D、

二、多选题

1、对旅店进行分类的目的是 () AB

A 有利于对酒店进行市场定位

B 便于酒店对投资和建设做出决策

C 有利于消费者选择

D 有利于监管部门进行管理

2、按照旅店市场与宾客的特性划分，旅店可分为 ()

ABCDA 商务型旅店 B 度假型旅店 C 会议型旅店 D 经济型旅店

3、旅店管理包含的寄义是 () ABCD

A 旅店管理者只有充分相识市场相关信息，才能制订出合理的经营政策

B 旅店管理的实质是一个和谐内部与外部各要素，使之达到动态平衡的过程

C 确定群体的配合奋斗目标

D 目标是达到经济效益和社会效益最优化

4、旅店经营管理包括对 () 和信息资源等根本要素的合理配置和使用。 ABCD

A 人力资源 B 财力资源 C 物力资源 D 时间资源

6、下列部门在旅店构造设计中属于一线部门的有（）
ABA前厅部 B 客房部 XXX

7、下列部门在酒店组织设计中属于职能部门的有（）
CDA前厅部 B 客房部 XXX

9、宾客的消费需求包括：ABD

A 宾客消费的生理需求 B 宾客消费的配合需求

C 宾客消费的生理需求 D 宾客消费的个性需求

10、以下描绘符合宾客需求对旅店管理的要求的内容是（）
ABCDA 服务的时间性 B 服务的经济性 C 服务的温馨性 D 服务的
安全性

11、实物产品格量包括（）ABCD

A 饮食产品质量 B 商品质量 C 客用品质量 D 服务用品质量

12、劳务质量的内容主要包括（）ABCD

A 服务态度 B 服务技能 C 服务效率 D 职业道德

13、周全质量管理的核心是（）ABD

A 强调一致 B 消除差错 C 提供个性化 D 使顾客得到全面的
满足 17、酒店服务质量管理体系的内容包括（）ABCD

A 建立服务质量管理机构

B 责权分工

C 制定并实施酒店服务规程和服务质量管理制

D 重视质量信息管理和处理服务质量投诉

18、以下关于旅店提供个性化服务的原则有（）**ABCDA**
以质量标准为主 **B** 勉励员工积极想客人所想

C 急客人所急 **D** 尽大概提供超通例的个性化服务 19、处理投诉的原则包括下列（）**BCD**

A 争论原则 **B** 隐蔽性原则 **C** 及时性原则 **D** 补偿性原则

20、旅店服务质量分析的内容包括（）**ACD**

A 酒店服务质量水平分析 **B** 酒店服务质量预期分析

C 旅店服务质量稳定性分析 **D** 旅店服务质量问题分析

22、旅店服务质量的预先掌握包括（）**ABCD**

A 人力资源的预先控制 **B** 物资资源的预先控制 **C** 卫生质量的预先控制 **D** 事故的预先控制

23、旅店服务质量的现场掌握包括（）**ABCD**

A 服务程序的控制 **B** 服务时机的控制 **C** 意外事件的控制
D 人力控制

24、以下属于顾客满意度调查渠道是（）**ACD**

A 顾客意见调查表 **B** 网络排名 **C** 神秘顾客 **D** 现场访问

25、下列属于提高酒店顾客忠诚度的方法（）**ABCDA** 打好经营基础；经营要有创新思维

B 做好旅店内部营销，借机开展营业推广举动

C 科学运用宣传手段

D 建立网络营销渠道

27、酒店控制职能的类型包括（）ABC

A 预先控制 B 反馈控制 C 现场控制 D 平行控制

28、关于前厅部的业务特点描述正确的（）BCD

A 接触面广，不要求 24 小时运转，XXX 直接对客服务

B 接待服务广泛、业务复杂、专业技术强、人员素质要求高
C 信息量大、变化快，要求高效运转

D 服务方式灵活多样，妥善处理关系

29、前厅服务功用质量包括（）BC

A 服务的设备设施质量 B 服务质量的劳务质量 C 服务的环境质量
D 服务的速度质量

30、提高前厅服务质量管理的方法（）ACD

A 树立正确的服务观念

B 保持标准化和人性化服务

C 大力奉行个性化与多样化服务

D 抓好前厅服务质量管理的关键环节

31、客房清洁计划包括（）ABCD

A 日常清扫计划 B 单项卫生计划 C 季节性卫生计划 D 年度性大扫除

32、制订清洁客房制订标准应遵循的原则是（）ABDA
以旅店需要为原则 B 以不打扰客人为原则 C 以快速清洁为原则
D 以方便清洁为原则

33、下列属于客房安全设施配置的有（）ABCD

A 电视监控系统 B 自动报警系统 C 消防监控系统 D 房间
安保设施

34、酒店餐饮管理方法包括（）ABCD

A 感情管理法 B 定量管理法 C 制度管理法 D 走动管理法

35、康乐项目的设置应满足宾客的（）需求。ABCDA 趣味性
B 健身性 C 新奇性 D 刺激性

36、旅店人力资源管理的目标（）ABCD

A 培养一支优秀的员工队伍

B 建立研究型的构造

C 让员工找到归属感

D 创建良好的人事环境

37、下列属于酒店人力资源管理激励常采用的方法有（）
ABCDA 需求激励 B 目标激励 C 情感激励 D 成功激励

38、工作分析的方法有（）ACD

A 问卷调查法 B 理论分析法 C 面谈法 D 记录法

39、工作设计的步骤包括（）ABCD

A 确定自然的工作单元 B 任务分工与合作 C 建立和顾客之间的关系 D 职权委任

40、工作分析的内容（） ABCD

A 工作性质分析 B 工作任务量分析 C 工作规范分析 D 工作人员的条件分析

41、招聘的原则（） ABD

A 遵守国家相关法律 B 人岗匹配 C 补充及时 D 公平竞争

42、培训评估效果从（）方面衡量。 ABCD

A 反应 B 研究 C 行为 D 结果

43、绩效考核的方法包括（） ABCD

A 简单比较法 B 比例法 C 关键事件法 D 目标管理法

1.旅店客房通常分为睡眠空间、（）。 ABCDA.盥洗空间
B.起居空间

C.书写空间 D.储存空间

2.酒店的特色客房主要有（）。 ABCD

A.女士客房 B.儿童客房

C.主题客房 D.健康客房

3 客房定员不科学势必会导致（）的结果。 ABCDA.机构臃肿，人浮于事

B.工作效率低下，人力资源成本增大

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/775341222311011110>