

过程，存放时间过长会使布草质量下降。所以，备用布草不宜一次购买太多，同时使用时应遵循（ ）原则。**答案：先进先出**

7. [B]布草更换应遵循（ ）的原则。**答案：以一换一**

8. [B]布草收发制度包括（ ）和质量控制两个方面的内容。**答案：数量控制**

9. [B]布草须定期进行全面盘点，通过盘点了解布草的使用、消耗、库存情况，发现问题及时处理。盘点工作通常为每月1小盘，半年1大盘。大盘点一般都由（ ）会同财务部进行。**答案：客房部**

10. [C]处理失窃事故的第一项措施是（ ）。**答案：立即通知值班经理、或保安部、或客房部**

11. [D]当长住宾客抵达饭店时，要按照（ ）客人接待程序和标准进行。**答案：VIP**

12. [D]对客租借物品的服务，客房应备的物品不包括（ ）。**答案：手机备机、电暖壶**

13. [D]对于住客房的床上布草，可视清洁情况稍作整理，不脏的不予更换，对长住客的床上布草，可视情况（ ）更换一次。**答案：3天**

14. [（ ）]（ ）多是因为食品、饮料保洁不当所致，其中毒症状多见于急性肠胃炎，如恶心、呕吐腹痛、腹泻等。**答案：食物中毒**

15. [F]饭店客房设备用品种类繁多，价格相差悬殊，必须采用科学的管理方法，其首先要做好的管理工作是（ ）。**答案：核定需要量**

16. [F]方巾、面巾、浴巾和地巾为（ ）布草。**答案：卫生间**

17. [G]根据公安机关安全工作的有关规定，结合部门工作的基本特点，客房部安全管理工作的首要任务应该是（ ）。**答案：加强安全教育和安全培训工作**

18. [G]根据公安机关安全工作的有关规定，结合部门工作的基本特点，客房部安全管理

工作的首要任务应是（ ）。**答案：加强安全教育和安全培训工作**

19. [H]火灾多发生在客房区域，客房发生火灾的原因中属于吸烟不慎引起的火灾有（ ）。**答案：乱扔烟头**

20. [J]叫醒服务主要有散客自动叫醒、（ ）和团队叫醒服务。**答案：人工叫醒**

21. [J]叫醒服务主要有散客自动叫醒、人工叫醒和团队叫醒服务。有的酒店是由酒店前厅总机负责，有的酒店是由楼层服务台负责。一般情况下由（ ）负责提供。**答案：酒店总机室**

22. [J]酒店宾客最基本的需求是住宿和饮食，因此客房（ ）是酒店产品与服务的最重要组成。**答案：产品与服务**

23. [J]酒店布草质量的基本要求不包括（ ）。**答案：性价比高**

24. [J]酒店的致命伤是（ ）。**答案：火灾**

25. [J]酒店客房设备用品种类繁多，价格相差悬殊，必须采用科学的管理方法，其首先要做好的管理工作是（ ）。**答案：核定需要量**

26. [J]酒店（ ）是酒店的一个重要组成部分，它从另一个侧面反映出一家酒店的档次和管理水平。**答案：公共区域**

27. [J]据统计分析表明，火灾多发生在客房区域，此类火灾占酒店火灾的（ ）。**答案：0.6879999999999994**

28. [J]据统计分析结果表明，火灾多发生在客房区域，此类火灾占酒店火灾的（ ）。**答案：68.8%**

29. [K]开封的丝袜、化妆品、小礼品等一般物品（ ）后无人认领即归拾货者所有。**答案：三个月**

30. [K]开夜床的操作程序的第一项内容是（ ）。**答案：将棉被向外折成45°角，以便宾客就寝。**

31. [K]开夜床服务包括（ ）。**答案：开夜床、房间整理、卫生间整理**

32. [K]客房安全管理的特点不包括（ ）。**答案：特殊性**

33. [K]客房部办公室应备有“钥匙发放交回登记本”，内容应包括（ ）等内容。**答案：领取钥匙的时间、钥匙的编号、领取日期、领取人及签名**

34. [K]客房部不仅要以干净舒适的客房以及服务员热情好客的态度、娴熟的服务技巧来满足宾客的各种需求，还要极其重视宾客的一个最基本的需求——（ ）。**答案：安全**

35. [K]客房部从（ ），按照宾客电话要求提供完整的清洁服务。**答案：8:00—22:00**

36. [K]客房部的钥匙管理制度，首要环节是（ ）。**答案：钥匙的管理**

37. [K]客房部对投诉处理的首要原则是（ ）。**答案：真心诚意地帮助宾客解决问题**

38. [K]客房部预算是根据酒店的经营方针和经营决策的要求，在（ ）的基础上，对客房管理的任务、目标及其实现措施所做的安排。**答案：市场调查和指标预测**

39. [K]客房服务的迎接工作是在宾客乘电梯上楼进房间时进行的。在客房服务的迎接工作流程中，第二项工作是（ ）。**答案：引领进房**

40. [K]客房服务人员没有掌握专业知识和实际操作能力，不能随机应变地处理宾客提出的需求而引发的投诉，属于（ ）。**答案：因服务技能差引发的投诉**

41. [K]客房服务项目的设立，其目的是满足宾客的各种需求。因此，服务项目的设立必须充分体现（ ）理念。**答案：人性化**

42. [K]客房服务质量就是客房部以其所配置的设施设备为依托，为宾客提供的各项服务在（ ）上适合并满足宾客需要的程度。**答案：使用价值**

43. [K]客房服务中心必须实行（ ）值班制度，

国开电大 2025《22469 酒店客房服务与管理》期末考试题库小抄（按字母排版）

总题量 (283):单选题(100)多选题(67)判断题(106)主观题(5)复合题(5)

单选题(100)微信号: zydz\_9527

1. [6]6. 公共区域清洁保养的最大特点是（ ）。**答案：人员流量大，清洁工作不太方便**
2. ABC分析法中的不包括哪种问题（ ）。**答案：可选性问题**
3. [A]按照用途划分，酒店常用布草可分为（ ）。**答案：4大类**
4. [B]宾客档案的内容不包括（ ）。**答案：常规档案、商务档案**
5. [B]宾客离店时，客房服务人员的送客服务的第一步为（ ）。**答案：行前准备工作**
6. [B]布草的保养必须贯穿于使用、存储的全

- 随时接受宾客提出的各类合理要求。**答案：24小时**
44. [K]客房服务中心的最大优点是（ ）。**答案：有效降低了劳动力成本**
45. [K]客房楼层发生火灾时，客房服务员应具备良好的专业服务能力 and 紧急应变能力，发生火情时要在第一时间做到（ ）。**答案：立即使用最近的报警装置发出警报**
46. [K]客房美化装饰是否给人舒适的感觉主要来源于（ ）的选择。**答案：色彩**
47. [K]客房设备用品的质量和配备的合理程度、装饰布置和管理的好坏，是客房商品质量的重要体现，也是制定客房价格的重要依据。客房设备用品的管理应该达到（ ）的管理要求。**答案：4R**
48. [K]客房设备用品管理的任务聚焦于要为客房提供与等级相适应的优良设备和用品，使客房经营活动建立在良好的物质基础之上。就具体任务来说，第一项任务是（ ）。**答案：编制客房设备用品采购计划**
49. [K]客房是宾客休息的场所，是宾客在酒店停留时间最长的地方，因此，客房的（ ）是酒店客房产品的核心。（ ）。**答案：舒适性**
50. [K]客房收入是酒店收入的主要来源，一般占酒店总收入的（ ）左右，而且客房收入较其他部门收入要稳定。**答案：50%**
51. [K]客房舒适度不包含（ ）。**答案：娱乐设施的舒适感**
52. [K]客人提出托婴服务，一般以（ ）作为计费起点。**答案：3小时**
53. [L]楼层员工利用工作之便，私自将客用物品携带出去据为己有的，或送给其他部门员工者的，情节严重者可做（ ）。**答案：开除处罚**
54. [“”]“请勿打扰”客房在（ ）后可以要求客房服务。**答案：下午6点**
55. [Q]确认托婴服务的运作程序是（ ）。①办公室文员和宾客沟通费用问题；②办公室文员联系休息的且愿意提供托婴服务的员工；③填写托婴服务表并交给行政管家审批；④文员和宾客联系；⑤确定托婴服务员的姓名；⑥提供宾客的电话号码。**答案：①②③④⑤⑥**
56. [R]如果宾客后背受了伤，尽量（ ），应立即请医生或送往医院。**答案：不要翻身体**
57. [（）]（ ）是保养地毯的首要程序。**答案：吸尘**
58. [S]世纪之交国际酒店业的新宠是（ ）。**答案：主题客房**
59. [（）]（ ）是全球酒店业的发展趋势。如何加强酒店业的能源管理水平，开展能源设备的改造，最大限度地减少能源消耗，保护环境，是摆在每一个酒店面前亟须解决的重大课题。**答案：节能环保**
60. [（）]（ ）是首个实施无烟政策的酒店品牌，其推出的“呼吸威斯汀”产品力求“让宾客自由畅快地呼吸清新洁净的纯净空气”。**答案：威斯汀品牌**
61. [（）]（ ）是现代饭店的重要标志之一，是商务宾客经常光顾之地，是宾客“办公室外的办公室”。**答案：商务中心**
62. [（）]（ ）是一项系统性工程，需要饭店高度重视，为管理者提供有利的决策依据，使之成为饭店经营决策的财富。**答案：宾客档案的管理和应用**
63. [（）]（ ）是一种贴身的、“一对一”的高度定制化的服务模式。**答案：贴身管家服务**
64. [（）]（ ）是指根据酒店实际情况及不断发展变化的宾客需求而特别设计和布置的客房。**答案：特殊客房**
65. [S]送回宾客遗留物品时，行政管家或副行政管家要确保遗留物品通过（ ）准确地还给宾客。**答案：礼宾部**
66. [T]贴身管家服务是一种贴身的、“一对一”的、（ ）的服务模式。**答案：高度定制化**
67. [T]通常说，长住宾客均要经过协商议价，与酒店签订合同，且留住酒店的时间至少（连续）（ ）。**答案：1个月**
68. [T]托婴服务就是为外出活动办事的宾客提供短时间的照管婴幼儿儿童的有偿服务，这项服务是由（ ）来完成的。**答案：代雇临时保育员**
69. [W]为保证住店宾客生命财产安全，必须在公共区域和客房内加强各类安全设施的配置，居于首要安全设施配置的系统是（ ）。**答案：电视监控系统**
70. [W]为宾客引路应走在宾客的侧前方，距离宾客（ ）引导前行。**答案：两三步**
71. [W]为方便宾客休息，客房晚间整理通常利用宾客晚上就餐或外出活动时进行，一般在（ ）时整理为好。**答案：18:00—20:00**
72. [W]为防止住客在房内遭受外来人员骚扰，客房门无遮挡视角一般不低于（ ）的门镜。**答案：160°**
73. [W]稳定型市场是指酒店所面临的市场环境平衡，市场供给和需求都无大的变化。稳定型市场的预测方法除加权修正平均法外，还有（ ）。**答案：序时平均法**
74. [X]洗涤衣物操作程序的第一步是（ ）。**答案：检查**
75. [X]洗衣房洗涤的对象主要包括客衣、饭店布草、（ ）三大类。**答案：员工制服**
76. [X]洗衣分快洗和慢洗，费用相差（ ），所以要向宾客说明，以免结账时出现争执。**答案：0.5**
77. [X]下列物品，不属于客租借物品的是（ ）。**答案：自行车**
78. [X]下面不属于客房服务质量控制的主要环节的是（ ）。**答案：接待过程的质量控制**
79. [X]现代酒店宾客“办公室外的办公室”是指（ ）。**答案：商务中心**
80. [X]选择客房设备是选购（ ）的最优设备。选择优质的客房设备有利于提高工作效率和服务质量，满足宾客需求。**答案：技术上先进**
81. [Y]一般而言，VIP房间要在宾客到店前（ ）准备好，并通过房务系统通知前台放房。**答案：60分钟**
82. [Y]一般而言，不同类型的客房所需要的清扫时间是不同的。标准间为（ ）。**答案：30分钟**
83. [Y]一般情况下，客用物品的分析应该（ ）做1次。**答案：每月**
84. [Y]因为（ ）要求比较高，所以被称为“白手套”式检查。这种检查一般都是定期进行的。**答案：经理查房**
85. [Y]由于贵宾的职务、地位和知名度的不同，饭店为显示对其特殊的礼遇，往往在（ ）和服务规格标准上区别于普通宾客。**答案：接待礼仪**
86. [Y]由于贵宾的职务、地位和知名度的不同，酒店为显示对其特殊的礼遇，往往在（ ）和服务规格标准上区别于普通宾客。**答案：接待礼仪**
87. [（）]（ ），有利于调动员工管理设备的积极性，有利于建立和完善责任制，切实把各类设备用品管理好。**答案：分级归口管理**
88. [Z]在酒店的运作方面，为获得最佳服务和最高的出租率，客房部与（ ）之间的沟通交流、协作是非常重要的。**答案：前厅部**
89. [Z]在酒店的运作方面，为获得最佳服务和最高的出租率，客房部与（ ）之间的良好沟通是非常重要的。**答案：前厅部**
90. [Z]在受理宾客投诉的过程中，应特别注意维护的宾客（ ），时刻都让其感受到了重视。**答案：自尊心**
91. [Z]在受理宾客投诉的过程中，应特别注意维护的宾客（ ），时刻都让其感受到重视。**答案：自尊心**



92. [Z]在拖地前和进行当中,要放置“地湿/小心滑倒”的提示牌。属于( )。答案: 楼层安全提示

93. [Z]在为患病宾客服务时,每日必须坚持服务员对所有客房进房检查的制度,如房间有“请勿打扰”标志,应在( )以后打电话与宾客联系,如无人接听应进入房间,以便及时发现患病宾客或异常情况。答案: 下午14: 30

94. [Z]早餐30分钟后打电话征询宾客收餐,晚餐为( )后电话征询宾客收餐,将带回的餐具送洗碗间清洗。答案: 60分钟

95. [Z]造成客房安全事故发生人为的原因不包括( )。答案: 危险场所缺乏防护设施

96. [ ( ) ( ) 主要负责酒店布草、员工制服的收发、送洗、缝补和保管工作。答案: 布草房

97. [ ( ) ( ) 主要是指客房设施设备的布局和装饰美化,客房采光、照明、通风和温湿度的适宜程度等,它是客房服务质量的重要组成部分。答案: 客房环境质量

98. [ ( ) ( ) 主要由无数主观评价合成,它不像声、光、热等有具体的测定数据。答案: 空间的舒适感

99. [Z]住在行政楼层的宾客,由( )办理住宿登记手续。答案: 专人负责

100. [Z]作为服务行业,酒店客房产品设计的第一项原则是( )。答案: 安全原则

多选题 (67) 微信号: zydz\_9527

1. [A]按宾客个性特点划分可将宾客分为( )。答案: 一般型宾客;开放型宾客;急躁型宾客;寡言型宾客;社交型宾客

2. [A]按客房预算指标的内容划分,客房预算指标包括( )。答案: 经济效益指标;客房接待基础性指标;客房销售指标;成本费用指标;资金利用指标

3. [A]按照客房档次划分,客房类型包括( )。答案: 标准房;

高级房;  
豪华房;  
行政房

4. [A]按照客房预算指标的内容划分,客房预算管理指标包括( )。答案: 客房接待基础性指标;  
客房销售指标;  
成本费用指标;  
经济效益;  
资金利用指标

5. [B]宾客档案的内容主要包括( ) 答案: 常规档案;  
预订档案;  
消费档案;  
习俗、爱好档案;  
反馈意见档案

6. [B]宾客到店的迎接工作包括( ) 答案: 电梯迎宾;  
引领进房;  
介绍服务;  
茶水服务;  
值班记录

7. [B]宾客离店时,客房服务人员的送客服务分为( )。答案: 行前准备工作;送别;善后工作

8. [B]宾客住宿意见收集与处理,又称“宾客档案”。宾客档案的内容主要有( )。答案: 常规档案;预订档案;消费档案;习俗、爱好档案;反馈意见档案

9. [C]查房制度包括( )。答案: 服务员自查;  
领班查房;  
主管抽查;  
经理查房

10. [C]从客房产品的使用价值角度看,客房产品的基本要求应该包括( )。答案: 客房运转;客房空间;供应物品;客房卫生;客房设备

11. [D]对贵宾的接待,从( )等内容,都

要高出普通宾客,处处体现出特别的关照。答案: 客房布置;礼品提供;客房服务规格

12. [D]对客房部员工的素质要求包括( )。答案: 思想素质;  
业务素质;  
能力素质;  
身体素质

13. [D]对于宾客档案的管理和使用,应当( )。答案: 树立全店的档案意识;  
建立科学的客户信息制度;  
形成计算机化管理;  
利用宾客档案开展经营服务的常规化

14. [G]搞好客房部的工作既要了解客房作为商品的基本要求,还必须研究客房产品在新形势下的特点。其特点有( )。答案: 价值不能贮存;所有权不发生转移;以“暗”服务为主;随机性与复杂性

15. [G]根据宾客在酒店的活动规律,相应地客房接待服务内容包括宾客抵达店前的( )阶段。答案: 准备工作;迎客服务;日常接待服务;送客服务

16. [G]贵宾离店时的操作程序是( )。答案: 前厅部在确认贵宾离店时间后,应提前1小时通知楼层服务员;;楼层服务员接到通知后,应主动征询宾客意见,询问是否需要帮助的事宜;;通知行李员为宾客提携行李;;宾客离开时,应向宾客道别,为宾客按下电梯按钮,等电梯门关闭并运行到下一楼层后方可离开;;迅速检查客房;

17. [H]会议型酒店需要考虑下列哪些因素( )。答案: 配置一定数量的分会场;  
足够大的注册区域;  
张贴板符合国际要求;  
优质高效的网络服务;  
展览场地和其他公共区域

18. [J]计算机管理系统是酒店的基本功能要求,在宾客档案管理板块中应具备以下( )功能。答案: 及时显示;检索;信息共享

19. [J]酒店处理宾客投诉的步骤概括为( )。答案: 聆听、保持冷静、表示谅解;  
维护宾客自尊心、对事不对人、做好记录;  
不随意承诺、及时解决问题、监督行动的发展;  
及时跟踪、后期联系

20. [J]酒店的客房是宾客的临时之家,是宾客逗留时间最长的地方。客房服务员在服务中务必讲究礼仪,为宾客提供一个( )的居住氛围。答案: 舒适;温馨;幽静;安全

21. [J]酒店客房是宾客消费的主要场所,也是宾客生活、起居、办公的重要场所。因此酒店客房产品设计要综合考虑如下( )原则。答案: 安全原则;健康原则;舒适原则;效率原则

22. [K]科学技术的发展及宾客要求的日益提高,促使酒店客房设备配置出现了一些新的变化趋势,这些趋势主要体现在( )等方面。答案: 人本化;家居化;智能化;安全性

23. [K]客房安全管理的特点包括( )。答案: 依法性;广泛性;复杂性;长期性;突发性

24. [K]客房安全管理是指宾客在客房范围内( )不受侵害,也不存在可能导致侵害的因素。酒店有义务和责任为宾客提供安全与保护。答案: 人身;财产;正当权益

25. [K]客房部被投诉的主要类型有( )。答案: 因设施设备故障而引发的;因卫生情况不佳引发的;因服务员态度不认真引发的;因服务技能差引发的;因服务效率低引发的投诉

26. [K]客房部对员工实施职业安全培训的重要性体现在( )。答案: 有利于保障宾客、员工的人身和财产安全;有利于酒店的经营与发展;有利于服务质量的提高

27. [K]客房部清洁保养物品主要归纳为清洁器具和清洁剂两大类;而清洁器具又可分为一般清洁器具和机器清洁设备两类。其中,机器清洁设备包括( )。答案: 吸尘器;洗地毯机;洗地机;吸水机;烘干机

28. [K]客房部预算主要包括( )。答案: 营业成本预算;营业费用预算;营业收入预算;营业利润预算

29. [K]客房部运行的业务特点有（ ）。答案：以时间为单位出售客房使用权;劳动强度大, 劳动技术含量较低;工作琐碎, 随机性大;私密性要求高和业务面广, 协助性强;安全生产任务繁多, 责任重大
30. [K]客房的清洁保养基本目标是（ ）。答案：做好清洁卫生;更换添补客房用品;维护保养
31. [K]客房对客服务工作主要有（ ）环节。答案：宾客入住;逗留;迁出
32. [K]客房对客服务模式选择的依据包括（ ）。答案：酒店档次;本地区劳动力状况;酒店设施设备状况;客源结构
33. [K]客房服务的基本要求包括（ ）。答案：清洁;舒适;方便;安全
34. [K]客房服务的特点有（ ）。答案：价值不能贮存;所有权不发生转移;以“暗”服务为主;随机性;复杂性
35. [K]客房服务质量主要是由客房（ ）内容构成的。答案：环境质量;设施设备质量;劳务质量
36. [K]客房服务质量主要是由（ ）内容构成。答案：客房环境质量;客房设施设备质量;劳务质量
37. [K]客房管理者在对客房服务质量进行分析时, 常采用的方法有（ ）。答案：ABC分析法;因果分析法;服务质量差距模型分析
38. [K]客房接待服务内容包括（ ）。答案：宾客抵达店前的准备工作;迎客服务;日常接待服务;送客服务
39. [K]客房清洁的卫生标准包括如下内容（ ）。答案：感官标准;环境标准
40. [K]客房清洁前的到岗前准备工作包括：（ ）。答案：更衣;接受检查;签到;接受任务;领取钥匙和呼叫机
41. [K]客房日常清洁整理通常包括（ ）。答案：整理物品;打扫除尘;擦洗卫生间;更换及补充用品;检查设备
42. [K]客房日常清洁整理又称为做房, 通常包括以下（ ）方面的内容。答案：整理物品;打扫除尘;擦洗卫生间;更换及补充用品;检查设备
43. [K]客房设备选择的标准有（ ）。答案：安全性;节能性;可发展性;适应性;方便性
44. [K]客房设备主要包括（ ）。答案：家具;电器设备;卫生间设备;安全装置;一些配套设施
45. [K]客房失窃的原因包括（ ）。答案：员工内盗;宾客盗窃;外来人员盗窃
46. [K]客房是宾客在酒店逗留时间最长的地方, 使客房真正成为宾客的“家外之家”, 客房应该具有以下（ ）功能空间配备及相应设备。答案：办公空间;睡眠空间;盥洗空间;储存空间;起居空间
47. [K]客房是酒店的重要产品之一, 其基本要求包括（ ）。答案：清洁;舒适;方便;安全
48. [K]客房舒适度包含（ ）。答案：客房空间的舒适感;家具与装修创造的舒适感;现代设备提供的舒适感;卫生间的舒适感
49. [K]客房晚间整理能体现酒店客房服务水平, 使宾客感到舒适温馨, 有到家的感觉。开夜床服务包括（ ）。答案：开夜床;房间整理;卫生间整理
50. [K]客房营业收入预算是整个客房预算编制的起点, 编制方法的主要步骤有（ ）。答案：确定客房出租率;编制客源销售计划和客房价格方案;对客房平均价格进行预估;编制客房营业收入预算方案
51. [L]劳务质量是客房部一线服务人员为宾客提供的服务本身的质量, 它包括服务员的（ ）服务礼仪等。答案：服务态度;服务技巧;服务效率
52. [L]领班查房的作用有（ ）。答案：拾遗补漏;帮助指导;督促考察;控制调节
53. [L]楼层服务台模式的优点表现为（ ）。答案：亲切、热情、周到、人情味浓;能有效的保障楼层安全;为宾客提供面对面的、有针对性的服务;有利于及时、准确地了解客房的房态及运营情况;为前厅管理工作提供及时准确的信息
54. [L]楼层服务员做房时如发现任何宾客的物品, 应送到服务中心, 必须将（ ）清楚的登记在失物招领记录本上, 同时做好失物招领卡, 保证一卡一物, 有记录。答案：房间号码;物品名称;宾客姓名
55. [M]木质家具的清洁与保养的重点项目有（ ）。答案：防潮;防水;防热;防虫蛀;定期打蜡上光
56. [Q]清洁整理客房的准备工作包括（ ）。答案：准备好房务工作车;准备吸尘器;了解、核实房态;确定客房清洁顺序
57. [T]托婴服务的注意事项有（ ）。答案：照看者必须有责任心、可靠, 并有一定的保育知识, 如由客房服务员兼职, 只能利用业余时间。;照管婴儿时必须按宾客要求, 不要随便给婴儿食物吃。;孩子小于5岁的, 应通知行政管家和前厅部经理。;紧急情况联系宾客, 需要帮助时联系大堂副理。
58. [W]完成客房的预算编制, 其主要任务包括（ ）答案：编制预算方案;搞好综合平衡;做出计划决策
59. [W]危及酒店的不安全因素包括（ ）答案：火灾;盗窃;诈骗;暴力行为;设备故障
60. [W]为了方便宾客在客房中的活动（行为）, 使客房真正成为宾客的“家外之家”, 客房应该具有以下（ ）功能空间配备及相应设备。答案：睡眠空间;盥洗空间;储存空间;办公空间;起居空间
61. [W]无烟客房专供非吸烟人士入住, 是为宾客提供严格的无烟环境的客房。其管理内容包括（ ）。答案：在无烟客房没有烟灰缸, 且有明显的无烟标志;进入该楼层的工作人员和宾客均是非吸烟者;对吸烟者, 在进入该楼层或房间时被礼貌地劝阻吸烟
62. [X]洗衣房的主要职能是负责对酒店内部所有需要洗涤的布草进行定期洗涤、整理、发入。洗衣房洗涤的对象主要包括（ ）。答案：客衣;酒店布草;员工制服
63. [X]洗衣房工作流程为（ ）。答案：收集、运送洗涤物品;分类检查洗涤物品;洗涤物品的洗涤处理;熨平、烘干洗涤物品;整理、折叠并发放洗涤物品
64. [Y]以下哪些内容是属于客房部运行的业务特点（ ）。答案：以时间为单位出售客房使用权;劳动强度大, 劳动技术含量较低;



工作琐碎，随机性大；  
私密性要求高；  
安全生产任务繁多，责任重大

65. [Z]造成客房安全事故发生的间接原因主要有( )。答案：裸露的电线;客用电梯不安全操作;客房照明不良;客用钥匙管理不当;消防通道使用不安全

66. [Z]主题客房是通过空间、平面布局、光线、色彩、陈设与装饰等诸多要素，运用各种艺术手法设计与烘托某种独特的文化氛围、突出某种主题客房。下列属于主题客房的有( )。答案：新婚客房;民俗客房;海底世界客房;太空世界客房;电影套房

67. [Z]走客房清洁服务环节包括( )。答案：在脏房被再次使用之前，打扫客房以及套房使之达到应有标准;;所有脏的客房以及套房须保证在每天下午4点之前打扫并检查完毕。所有房间必须在中午12点以前打扫干净，下午2点至4点之间再次做清洁整理服务;;每日的客房清洁工作时间不早于早晨8点，工作时尽量减少噪音;;客房部从早上8点至晚上10点，按照宾客电话要求提供完整的清洁服务;;两天以上无人使用的客房，应经常打扫并检查，以保证其在未被使用前合乎标准;

判断题(106)微信号：zydz\_9527

1. ABC分析法是分析客房服务质量问题产生原因的一种有效工具。答案：错

2. [A]按国家行业标准，四星及四星级以上酒店客房必须配备小型冰箱，并在冰箱里放置各种常用饮料，以满足宾客对酒水饮料的需求。答案：错

3. [B]标准化的规范不仅能满足大多数宾客表面上的基本需求，也能满足宾客更深层次的个别需求。答案：错

4. [B]宾客姓名、性别、年龄、出生日期、婚姻状况以及通信地址、电话号码、公司名称和头衔等资料属于宾客的消费档案。( ) 答案：×

5. [B]布草须定期进行全面盘点，通过盘点了解布草的使用、消耗、库存情况。盘点工作通常为每月1小盘，半年1大盘。答案：对

6. [C]产权型酒店的实质是酒店，它所销售的是设于酒店内部的公寓形式的酒店套房。( ) 答案：✓

7. [C]城市商务酒店的入住者主要以家庭为主，这就要求酒店在一定比例上增加大床房和家庭房的数量，客房设施要豪华舒适，并讲求房间设施与周围度假环境的融合。( ) 答案：×

8. [C]窗帘、桌椅套为装饰布草。( ) 答案：✓

9. [D]淡季时的清扫顺序：前台指示要尽快打扫的房间→门上挂有“请即打扫”牌的房间→走客房→重要宾客(VIP)房→其他住客房→空房。( ) 答案：✓

10. [D]当客房服务员引领宾客进房时，到达房间门口应严格按照进房程序打开房门，礼让宾客先进房；如果宾客是夜间到达，服务员应先进房打开廊灯后再请宾客进房。( ) 答案：✓

11. [D]电冰箱要放在通风的地方，不要让太阳直射。电冰箱背部与墙要有10厘米以上的距离，以保证散热。( ) 答案：✓

12. [D]电视机长期不使用时，夏季应该断开电源、冬季应3个月通电1次，时间在3小时以上，以驱逐湿气。( ) 答案：×

13. [D]对员工的安全培训，仅是人事培训部门、工程部门、保安部门的事，与客房部无关。答案：错

14. [F]反馈意见档案包括宾客在住店期间的意见、建议、表扬、赞誉、投诉及处理结果等。答案：对

15. [F]房间擦尘时关灯只留写字台灯，卫生间清洁后只留镜灯。( ) 答案：✓

16. [F]房间如有会客者，也可在宾客在房间时提供开夜床服务。( ) 答案：×

17. [F]房务部单项营业项目收入预算，由房务部和财务部共同完成。答案：错

18. [F]访客常常是酒店潜在的购买对象，一般可以忽略对其的服务。答案：错

19. [F]服务技巧是做好服务的关键，它使宾客产生亲切感，让宾客有宾至如归的感觉。答案：错

20. [F]服务礼仪主要表现在仪容仪表、沟通礼仪、语言谈吐、行为动作上。答案：对

21. [G]概括之，客房设备用品的管理主要是做好用品的计划、使用控制和储存保管工作。答案：对

22. [G]个性化服务就是有针对性的满足不同宾客合理的个别需求的服务。( ) 答案：✓

23. [G]公共区域面临的评判者比客房区域较少，其保养工作质量的优劣，不会给酒店带来影响。答案：错

24. [H]火灾疏散信号只能由在火场的消防部门指挥员发出。答案：对

25. [J]碱性清洁剂在清洁保养工作中能起到清洁和保护物品的作用，其缺点是不能去除霉菌严重的污垢。答案：错

26. [J]进房后应征询宾客意见摆放行李，向宾客道别后，应面向宾客退三步再转身走出房间，面朝房内将门轻轻关上。( ) 答案：✓

27. [J]近年来，尤其是国内酒店，房内小酒吧逐步转由客房部管理。答案：对

28. [J]进入房间后，如发现设备和家具有损坏或者丢失情况，应立即报告领班，并进行登记。答案：对

29. [J]经济型酒店又称为有限服务酒店，其最大的特点是房价便宜，其服务模式为“b&b”(住宿+早餐)。答案：对

30. [J]酒店的通信联络系统是指以安全监控中心为指挥枢纽，通过呼叫机和对讲机等无线电通信器材形成的联络网络。答案：对

31. [J]酒店客房产品是有形设施和无形服务

的综合。从宾客的角度看，酒店客房产品是一种经历与体验；从社会的角度看，客房产品代表着酒店的形象。答案：对

32. [J]酒店客房产品是有形设施和无形服务的综合。只有优质的客房产品及其服务保证与运行良好的设施设备有机结合，才能体现客房产品的品质。( ) 答案：✓

33. [J]酒店食物中毒多是因为食品、饮料保洁不当所致。为了保障所有来店宾客的人身安全，采购人员把好采购关、验货关就行了。答案：错

34. [J]酒店业一直是高能耗的经济产业，它所消耗的能源物质在其成本开支中位居第一。答案：错

35. [J]酒店应遵循“以防为主，常备不懈”的原则，不断加强和提高各项安全水平和实效。答案：对

36. [J]酒店营销及公关部门应根据宾客档案所提供的资料，加强与VIP客房、回头客及长期协作单位之间的沟通和联系，使之成为一项常规工作。答案：对

37. [J]酒店长住客房的服务与清洁规程和一般客房相同的，其主要的操作程序和工作要求也是以标准客房的程序为蓝本的。答案：错

38. [K]开夜床服务又称客房晚间整理，是酒店为宾客提供的一种寝前整理，酒店一般都提供此项服务。答案：对

39. [K]开夜床时，如是一人住单床时，则开有电话的床头柜一侧；若是一人住双床，则一般开临近卫生间那张床的靠床头柜一侧；如是二人住大床，则两边都开。( ) 答案：✓

40. [K]开夜床时，若只有一位宾客入住的房间，每天可以开不同的床位；也可以同时开两张床。( ) 答案：×

41. [K]开夜床时，为方便宾客休息，客房晚间整理通常利用宾客晚上就餐或外出活动时进行，一般在18:00—20:00时整理为好。( ) 答案：✓

42. [K]开夜床时，应将棉被向外折成60°角，以方便宾客就寝。（ ）**答案：×**

43. [K]可以说，安全是任何时候宾客选择酒店的首要因素。**答案：对**

44. [K]客房安全必须要以严密的制度来保证，安保部要制定周密细致的安全制度。**答案：错**

45. [K]客房部的固定费用是指随着客房出租量的变化而变化的费用。**答案：错**

46. [K]客房部的组织机构应是一个统一指挥、专职分工、层次分明、沟通顺畅的有机整体。**答案：对**

47. [K]客房部仅负责客房楼层清洁，公共场所的清洁，不负责各餐厅、宴会厅的清洁和维护工作。**答案：错**

48. [K]客房部经理办公室主要负责处理客房部的日常事务，文件和档案的管理以及与其他部门的沟通协调等事宜。（ ）**答案：√**

49. [K]客房部应从早上8点至晚上10点，按照宾客电话要求提供完整的清洁服务。（ ）**答案：√**

50. [K]客房部员工的基本素质与其他部门是雷同的，在掌握的专业知识方面没有明显的区别。**答案：错**

51. [K]客房部在服务与管理过程中，要把握容易导致宾客投诉的环节，知晓投诉的类型及原因，掌握投诉处理的方法，妥善解决各类投诉。**答案：对**

52. [K]客房部只需要搞好客房卫生，不用负责所有公共区域的清洁卫生。（ ）**答案：×**

53. [K]客房出租率是客房预算的首要指标，也是客房管理和经营效果考核的重要指标。**答案：对**

54. [K]客房服务即为宾客提供安全、清洁、美观、舒适、方便的有形客房，不能提供满足宾客个性化需求的各项服务内容。（ ）**答案：×**

55. [K]客房服务质量的高低是宾客衡量

“价”与“值”相符与否的主要依据。**答案：对**

56. [K]客房服务质量的稳定性包括客房服务各环节各工序协调的稳定、相互之间质量水平的稳定、服务水平在时间上的连续性。（ ）**答案：√**

57. [K]客房服务中心的主要任务是接受宾客服务要求，负责统一安排、调度对宾客服务，以及负责与其他部门的联络协调工作，是客房部的信息接收、传递和处理中心。**答案：对**

58. [K]客房加大对信笺、纸张、铅笔等客用品的管理，允许员工利用客用便签纸写字，但要杜绝浪费。（ ）**答案：×**

59. [K]客房类型配置应遵循的首要原则是优化资源配置。**答案：错**

60. [K]客房清洁的卫生标准只需要达到感官标准即可，生化标准可有可无。（ ）**答案：×**

61. [K]客房清扫应以不打扰宾客或尽量少打扰宾客为原则，因此，应尽量安排在宾客在房间时进行。（ ）**答案：×**

62. [K]客房设备更新改造的期限主要有1年更新、5年更新、15年更新。**答案：错**

63. [K]客房是酒店存在的基础。向宾客提供食宿是酒店的基本功能，而客房便是住店宾客购买的最大、最主要的产品。（ ）**答案：√**

64. [K]客房送餐服务中，早餐30分钟后打电话征询宾客收餐，晚餐为60分钟后电话征询宾客收餐，将带回的餐具送洗碗间清洗。（ ）**答案：√**

65. [K]客房晚间整理通常利用宾客晚上就餐或外出活动时进行，一般在17:00—21:00做为好。**答案：错**

66. [K]客房卫生质量的好坏，最终取决于宾客的满意程度。**答案：对**

67. [K]客房预算管理是专业性和技术性较强

的工作，包括预算编制和预算实施两个方面。**答案：对**

68. [K]客房预算管理原则是预算编制、预算指标贯彻执行和考核的指导思想。**答案：对**

69. [K]客房预算是在酒店总经理的领导下，根据酒店财务部的统一布置，与餐饮部、康乐部、前厅部、销售部和各辅助部门的预算同时完成。**答案：对**

70. [L]楼层服务台一天三班制，24小时都会有专职服务员值班，为住客提供服务。（ ）**答案：√**

71. [Q]清扫住客房时，宾客用过的拖鞋不给予更换，把用过的拖鞋整齐摆放于床边，方便并促使宾客再次使用。宾客退房后，将拖鞋回收清洗后挑选再利用。（ ）**答案：√**

72. [Q]请勿打扰，宾客可能不希望被打扰，宾客离开房间后可以进房清扫卫生。**答案：错**

73. [S]商务中心是现代酒店的重要标志之一，是商务宾客经常光顾之地，是宾客“办公室外的办公室”。**答案：对**

74. [T]贴身管家又被称为“酒店保姆”。他们既是服务员，又是秘书，专责料理宾客的起居饮食，为宾客排忧解难。**答案：对**

75. [T]投诉是宾客对客房部提供的服务设施设备、项目及行动的结果表示不满，因而批评、抱怨或提出控告。（ ）**答案：√**

76. [T]托婴服务中，照管婴儿时，必须按宾客要求，不要随便给婴儿食物吃，以确保婴儿的安全。一般不能将婴儿带出客房或饭店。（ ）**答案：√**

77. [W]旺季时的清扫顺序：前台指示要尽快打扫的房间→空房→走客房→门上挂有“请即打扫”牌的房间→重要宾客（VIP）的房间→其他住客房。（ ）**答案：√**

78. [W]为保证住店宾客生命财产安全，必须在客房内加强各类安全设施的配置，同时客房内的各种生活设施设备也要安全可靠。**答**

**案：错**

79. [W]为残疾宾客服务时，如宾客需代寄邮件和修理物品等，要及时通知大厅服务处为宾客办理。**答案：对**

80. [W]未经专门训练和相应考核的服务员，若发现宾客休克或其他危险迹象时，应及时通知大堂副理或值班经理采取必要措施，不得随便搬动宾客，以免发生意外。**答案：对**

81. [W]为了高效率地为宾客提供优质的服务，各酒店采用了不同的形式。国外酒店以采用客房服务中心模式居多，而我国过去多采用楼层服务台的形式。**答案：对**

82. [W]为了提高客房利用率和服务质量，客房清洁根据实际情况，按一定的先后次序进行。**答案：对**

83. [W]稳定性分析一般选定一些对客房质量影响不大的项目，通过图表或数字进行比较，做出分析。**答案：错**

84. [X]洗衣房的主要职能是负责对饭店内部所有需要洗涤的布草进行定期洗涤、整理、发入，其洗涤流程及原则是，用最合理的成本获得干净、整洁的织物。（ ）**答案：√**

85. [X]新型门锁系统的核心是安装在房门上的微处理器。**答案：对**

86. [Y]钥匙领取后，员工应对所领取的钥匙负责，任何人不得将钥匙转交给他人使用，钥匙应随身携带以免丢失，一旦发现钥匙有损坏的迹象应及时报告，及时补充新钥匙。（ ）**答案：√**

87. [Y]一线基层员工是客用物品的主要使用者，在制度监督管理基础上，更需要从员工守则和惩罚原则方面强化员工对客用物品使用的良好习惯和行为意识。（ ）**答案：×**

88. [Y]一些布草通过缝补还可以用作他途，如把大床单改成小床单或枕头套，浴巾改成抹布。（ ）**答案：√**

89. [Y]一个客房服务员每天的清洁整理工作量是比较大的，平均每天的工作量是12间客房，



旺季会更多。**答案：对**

90. [Y]遗留物品送还的费用由酒店负责，并以最快的方式送还给宾客。**答案：对**

91. [Y]一般电话叫醒二次，每隔5分钟一次，如果二次之后电话振铃都无法叫醒熟睡中的宾客时，客房服务员应前去敲门，直到宾客有回音，并做好叫醒记录。**答案：错**

92. [Y]一般来说，对于暂时没人居住，但随时可供出租的空房，服务员只需进行简单清扫或小扫除即可。（ ）**答案：√**

93. [Y]一般来说，客房设备的更新改造的期限主要是5年更新一次。**答案：错**

94. [Y]一般来说，客房设备用品的管理大致包括客房设备用品的选择与采购、使用与保养、储存与保管。（ ）**答案：√**

95. [Y]一般来说，设备设施不够全面或不够先进的酒店，采用客房服务中心的形式较好；安全设施、通信及其他设施较先进完备的酒店，可采用楼层服务台的形式。（ ）**答案：×**

96. [Y]因为经理人员的查房要求比较高，所以被象征性地称为“白手套”式检查。（ ）**答案：√**

97. [Y]有调查表明，夏天客房的舒适温度为24℃～26℃，而冬天客房的舒适温度为16℃～20℃。**答案：对**

98. [Z]在宾客停留时间较长的客房内如何营造生动而协调的色彩效果，是客房管理者无须研究的一个问题。**答案：错**

99. [Z]在电脑中只有“空、清洁”的房间才是可以再次使用的。（ ）**答案：√**

100. [Z]在无烟客房不仅没有烟灰缸，没有明显的无烟标志，而且进入该楼层的工作人员和宾客均是非吸烟者。（ ）**答案：×**

101. [Z]在下午2点或24小时后“请勿打扰”房间的电话无人应答，则办公室文员应致电值班经理和保安检查房间。（ ）**答案：√**

102. [Z]在住客房的清洁程序中，客房服务人

员应将空调温度设置到26℃，并且关闭。（ ）**答案：√**

103. [Z]整理物品是指按饭店规定和统一要求，整理和铺设宾客使用过的床铺；整理宾客放乱的物品、用具；整理宾客乱放的饭店衣物（如睡衣、拖鞋等）。一般不整理宾客放置的私人用品和衣物。（ ）**答案：√**

104. [Z]中高档酒店按规定必须具备送餐服务。**答案：对**

105. [Z]住在行政楼层的宾客，不必在前台办理住宿登记手续，其住宿登记、结账等手续直接在行政楼层由专人负责办理，以方便宾客。（ ）**答案：√**

106. [Z]住在行政楼层的宾客，需要在前台办理住宿登记手续后，由专人负责其在行政楼层的其他服务。**答案：错**

**主观题** (5) 微信号: zydz\_9527

- 1. 宾客离店时应做好哪些送客服务工作？
- 2. 简述宾客抵店前客房服务项目的主要内容。
- 3. 简述客房部被投诉的主要类型。
- 4. 简述客房火灾的预防措施。
- 5. 客房部的工作任务包括哪些？

1. [B] 宾客离店时应做好哪些送客服务工作？**答案：**（1）分析准备。根据住房通知单了解住客预计离店时间，做好退房检查准备。（2）接到宾客退房通知。宾客到总台结账，总台应立即通知楼面服务员，服务员第一时间赶到房间，检查退房；若宾客在楼层，请宾客稍等，立即开始检查。（3）查房。按门铃后进房；检查房间设施、设备是否完好、齐全，是否有宾客遗留物品；若房间设施、设备物品完好、齐全，立即通知总台并关闭房间电源。（4）索赔。若房间设备发生损坏或物品缺少，服务员立即通知总台；楼面服务员立即填写转账单，设法请宾客签字以确认赔偿；索赔单由楼层转到总台，楼层留转账单一联存查；若有纠纷由大堂副理

或客房主管经理酌情给予签免，并注明事由。（5）遗留物品。若发现有宾客遗留物品，应及时设法交还宾客；若宾客已离店，应通知总台，做好登记失物招领工作。

2. [J] 简述宾客抵店前客房服务项目的主要内容。

**答案：**（1）了解宾客情况。楼层服务台接到总台传来的接待通知单后，应详细了解宾客的人数、国籍、抵离店时间、宗教信仰、风俗习惯，以及接待单位对宾客生活标准要求、付费方式、活动日程等信息，做到情况明、任务清。（2）布置房间。客房部领班和主管查房后，根据宾客的风俗习惯、生活特点和接待规格，调整家具设备，配备齐日用品，补充小冰箱的食品饮料。宾客宗教信仰方面忌讳的用品暂时撤换，以示对宾客的尊重。房间布置完，还要对室内家具、水电设备及门锁进行一次全面检查，如发现有损坏失效的，要及时保修更换。（3）准备迎接宾客。服务员做好上述工作后，根据宾客的类别和酒店的服务全过程，决定迎接方式。提前准备好托盘、茶水、香巾，整理仪容仪表，调节好心情，准备迎接宾客的到来。

3. [J] 简述客房部被投诉的主要类型。

**答案：**（1）因设施设备故障而引发的投诉。（2）因卫生情况不佳引发的投诉。（3）因服务员态度不认真引发的投诉。（4）因服务技能差引发的投诉。（5）因服务效率低引发的投诉。（6）因服务礼貌、礼节不周引发的投诉。（7）因部门之间协调欠佳引发的投诉。（8）因发生意外，宾客完全归咎于客房部引发的投诉。

4. [J] 简述客房火灾的预防措施。

**答案：**客房火灾的预防措施包括：（1）客房内配置完整的防火设施设备，地毯、家具、床罩、墙面、窗帘、房门等，尽可能选择具有阻燃性能的材料制作。（2）禁止宾客携带易爆、易燃物品进入客房。（3）不

得在客房内自行安装电器设备，禁止使用电炉、电暖气等电器。提醒使用电熨斗的宾客注意安全。（4）及时清理楼道内的垃圾，保证消防通道畅通无阻。（5）定期检查房内电器是否处于正常使用范围，是否超负荷用电。

（6）熟悉各种消防设备和设施的存放地点。（7）定期打扫楼梯间、转弯处等隐蔽区域，杜绝隐患。（8）房内床头柜上摆放“请勿吸烟”的标志，烟灰缸应摆放在梳妆台上。

（9）发现火情时，应立即报告消防中心。

5. [K] 客房部的工作任务包括哪些？

**答案：**客房部的工作任务主要是为宾客提供舒适、安静、优雅、安全的住宿环境，并针对宾客的习惯和特点做好细致、便捷、周到、热诚的对客服务。具体包括：（1）做好酒店的清洁保养工作，为宾客提供舒适的环境。（2）向宾客提供优质的对客服务。它包括擦鞋服务、会客服务、托婴服务、洗衣服务、夜床服务、叫醒服务、送餐服务等。（3）保障宾客生命和财产的安全。（4）加强成本费用控制，降低经营成本。（5）确保客房设施设备的正常运转。（6）负责客衣服务以及酒店员工制服、布草的洗涤保管工作。（7）做好与其他部门的协调配合工作，保证客房服务需要。

**复合题** (5) 微信号: zydz\_9527

- 1. 进入一间客房，房间状态是这样的：有一台手提电脑和打印机放在咖...
- 2. 李先生入住在某酒店，那天早上8:00结账离店，原来的房间已出...
- 3. 某天早上，8808室的高先生到总台退房。当时退房客人较多，高...
- 4. 小尧是刚从旅游院校毕业的大学生，分配到某酒店客房服务中心是为...
- 5. 一个星期天，北京某宾馆服务台问讯处，一位英国来华的乔治先生，...

1. [J] 进入一间客房，房间状态是这样的：有一台手提电脑和打印机放在咖啡桌上，书桌上

有很多较凌乱的文件，床头柜旁有很多卷成团的面巾纸，没有开冷气，电视机上有客人的身份证，床头柜上有4瓶开了口但没喝完的啤酒和一份精美的礼品，客房服务员清理完房间后让客人非常感动。

1. [K]客房服务员做了些什么，让客人非常感动，请说明理由。**答案：**（1）一张咖啡桌上放打印机和手提电脑，可为客人增配一张咖啡桌，将打印机调整位置；（2）书桌上的文件没有打乱顺序，整理好；（3）将垃圾桶调整位置；（4）客人可能感冒了，增配一盒纸巾；（5）为客人提供热水壶；（6）礼品和啤酒说明有小聚会，刚好客人的身份证放在电视机上，果然是客人的生日，请示上级，赠送鲜花和生日蛋糕；（7）增加配置一床毛毯；（8）迷你吧增配两瓶啤酒，提高销售收入；（9）留下一张温馨提示卡片，提醒客人注意休息，并建议客人感冒严重的话可以到酒店医务室就诊。

2. [L]李先生入住在某酒店，那天早上8:00结账离店，原来的房间已出租给了黄先生。10:00时他急匆匆回到酒店，找到楼层服务员小张，说自己有一份资料...黄先生没话讲了，才向黄先生道歉，并当着黄先生的面严肃地批评了服务员小张，小张也向黄先生当面认了错，黄先生才满意。小宋、小张及李先生退出房间。

1. [F]服务员小张应该怎样做才符合管理要求？**答案：**（1）报告主管，并安慰李先生。（2）向李先生解释此客房已出租给了其他客人，并说明相关情况，告之李先生要进入此客房时，必须征得新入住客人的同意。（3）立即与黄先生联系，告之实情，请求得到其帮助。（4）将整个情况详细记录，以备核查。

2. [X]小宋运用了什么样的投诉处理技巧？**答案：**（1）认真倾听客人的投诉。（2）客人讲话时，表现出足够的冷静，不与客人争辩。（3）处理投诉时，注意语言，如批评小张。

（4）维护了客人的自尊心，使黄先生感受到了尊重。（5）真诚地向客人道歉。（6）严肃地批评了服务员小张，维护了黄先生的利益。（7）果断地解决了问题。

3. [M]某天早上，8808室的高先生到总台退房。当时退房客人较多，高先生从皮夹里拿出信用卡结账后就匆匆离店。结完账后总台员工在清理台面时发现有一皮夹...内物品，代领人对酒店工作的细致表示赞赏和放心。高先生也在电话里非常感谢酒店能够及时通知他，皮夹找到了，并表示下次来台州仍将选择这家酒店入住。

1. [Q]请分析客人高先生表示下次来台州仍将选择这家酒店入住的原因。**答案：**任何岗位和任何时间酒店服务人员都应急客人之所急，始终为客人着想，以为“客人服务为中心”，并保证服务的及时性，让客人开心而来、满意而归。该酒店服务人员正是做好了以上这些工作，赢得了高先生的信任和赞赏，高先生才会表示下次来台州仍要选择入住该酒店。

2. [Q]请说明客房服务员发现宾客遗留的物品时应该做何处理？**答案：**（1）处理宾客遗留物品

①发现宾客遗留物品必须立即交至客房办公室。

②客房部办公室负责管理所有宾客遗留物品。

（2）客房办公室交接

①楼层主管把物品带到客房部办公室，在宾客遗留物品记录本上记录日期、时间、地点以及员工的姓名，把物品放在宾客遗留物品柜里保存。

②物品上要贴上标签，标签上的内容要和记录本上的保持一致。

③贵重物品（如珠宝、相机等）须保存在前厅部的保险箱内，并通知行政管家。

（3）宾客电话询问。当宾客电话询问时，宾客需提供准确的信息。

（4）送回物品。具体做法是：

①行政管家或副行政管家要确保遗留物品通过礼宾部准确地送还给宾客。

②询问宾客以何种方式送还给他/她，或是下次入住酒店把遗留物品亲自交还给他/她。

③遗留物品送还的费用由酒店负责，并以最快的方式送还给宾客。

4. [X]小尧是刚从旅游院校毕业的大学生，分配到某酒店客房服务中心是为了让他从基层开始锻炼。今天是小尧到客房服务中心上班的第二天，轮到值大夜班。接班没...客人支付这笔定金，同时免费让客人在本酒店再住一夜，并且免去客人昨晚的房费。这样算下来，因为一次叫醒失误，导致酒店经济损失共计人民币790元。

1. [Q]请依据上述案例，简述酒店如何为个人宾客提供叫醒服务？**答案：**（1）接听服务的操作流程如下：

①当接到宾客需要叫醒服务时，要问清客房号、姓名及叫醒时间。

②复述宾客叫醒的要求，以获得宾客确认。

③检查叫醒客房的种类和宾客类型，如是套房、VIP，必须做出特别提示。

④祝宾客晚安。

⑤通知客房服务文员，再次对房间叫醒服务做确认。

（2）填写记录本的工作流程是：将叫醒时间输入机台后，在叫醒登记本上按时间顺序填写宾客的房号、宾客叫醒时间；认真复查，签上话务员姓名。

（3）输入信息的操作方法如下：

①按机台上的叫醒键，输入客房号码和叫醒时间。

②首先在计算机上给房间做叫醒，如果宾客没有接听，10分钟后会自动弹回来，正常情况下是机器做一遍，人工做一遍，如果没有人接听，要立即通知客房服务中心，由服务员再次到房间进行叫醒服务。

（4）人工叫醒的操作方法如下：

①在宾客指定的叫醒时间，按下宾客的房间号码。

②用亲切和蔼的语气称呼宾客的姓名。

③叫醒时要讲：早上好，××先生/女士，现在是×点钟，已到您的叫醒时间。

5. [Y]一个星期天，北京某宾馆服务台问讯处，一位英国来华的乔治先生，在问讯台前踌躇，似有为难之事，问讯员小胡见状，便主动询问是否需要帮助。乔治先生说...开到宾馆来接乔治先生。小胡放下电话，对乔治先生说：“乔治先生，再过10分钟，旅行车就来接您，请您稍等。”乔治先生很感动的连声说：“谢谢！”

1. [F]分析问讯员小胡受到英国来华的乔治先生称赞的原因是什么？**答案：**（1）问讯员小胡对乔治先生的接待是积极主动的，热情礼貌的，如见到前台问讯处踌躇的乔治先生，主动询问：乔治先生，您有什么事需要我帮助吗？当得知情况后，对乔治先生说：请您稍等，我马上给您联系。体现了小胡真正视“客人为上帝”的服务理念。（2）小胡做到既在遵守宾馆的规定，又不违反原则的情况下，为乔治先生提供超常规服务，表现了小胡善于动脑，思维敏捷，办事效率高的服务技能，使乔治先生能很快实现自己游长城八达岭的愿望。

2. [Q]请结合案例，说明客房部与前厅部的关系。**答案：**（1）在酒店的运作方面，客房部与前厅部之间的沟通交流、协作是非常重要的。宾客离店后，前厅负责及时通知客房部，客房部要在最快、最短的时间内将客房清洁、检查完毕并交回前厅继续出租。前厅部在未得到客房部认可之前，不得将客房出租出去。（2）前厅部根据电脑登记情况和宾客入住及离店情况，及时做出房态表或预先口头通知客房部，客房部根据前厅部提供的信息进行每日例行查房，做出房态误差报告送交前厅部。（3）前厅部应为客房部准备当日宾客入住情况表、当日团队入住表和当日重要宾客表，尽可能全面



地注明宾客的姓名、年龄、国籍、身份、爱好、有无特殊要求，以及到达航班等信息，客房部根据所有这些信息进行安排。