



- 5.限制房价的目的是为了（ ）
- A.提高实际平均房价                      B.降低实际平均房价  
C.提高团队接待能力                      D.降低团队接待能力
- 6.拥有 200—300 间客房的饭店称为（ ）
- A.小型饭店                                  B.中型饭店  
C.大型饭店                                  D.超大型饭店
- 7.房间清扫进行吸尘时，正确的是（ ）
- A.由里往外吸，先吸房间，再吸卫生间  
B.由里往外吸，先吸卫生间，再吸房间  
C.由外往里吸，先吸房间，再吸卫生间  
D.由外往里吸，先吸卫生间，再吸房间
- 8.在客房的逐级检查中，最为关键的是（ ）
- A.服务员自查                              B.领班检查  
C.管理人员抽查                              D.总经理抽查
- 9.“酒店保姆”又被称之为（ ）
- A.托婴服务                                  B.私人管家服务  
C.叫醒服务                                  D.金钥匙服务
- 10.客房卫生间一般不应小于（ ）
- A.3 平方米                                  B.4 平方米  
C.5 平方米                                  D.7 平方米

## 二、多项选择题（本大题共 10 小题，每小题 2 分，共 20 分）

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选、少选或未选均无分。

- 11.总台应设在饭店大堂醒目的位置，一般情况下构成总台主体的有（ ）
- A.接待    B.预订  
C.收银    D.问讯  
E.总机
- 12.除了直接渠道订房外，属于间接渠道订房的有（ ）
- A.旅行社订房                                  B.合作饭店订房  
C.航空公司订房                                  D.签约单位订房  
E.会议组织订房
- 13.饭店在调高房价时，要考虑的主要原因有（ ）

- A.客房供不应求  
B.市场物价上涨  
C.服务质量有所提高  
D.饭店档次提高  
E.市场份额减少

14.客房设备用品主要包括（ ）

- A.电器和机械设备  
B.家具设备  
C.清洁设备  
D.房内容用品  
E.建筑修饰品

15.属于饭店客用公共区域的有（ ）

- A.走廊  
B.花园  
C.员工食堂  
D.更衣室  
E.停车场

16.客房安全设施包括（ ）

- A.安全报警系统  
B.电视监控系统  
C.消防监控系统  
D.通讯联络系统  
E.钥匙系统

17.通常卫生间的“四巾”指的是（ ）

- A.面巾  
B.地巾  
C.浴巾  
D.方巾  
E.餐巾

18.饭店布件配备定额时需要考虑的因素有（ ）

- A.饭店档次规格  
B.饭店洗涤条件  
C.饭店地理位置  
D.饭店服务水平  
E.饭店布件质地

19.客房部人员定员应考虑的因素包括（ ）

- A.服务模式  
B.管理层次  
C.工作量预测  
D.器具的配备  
E.员工的素质水平

20.在职培训的类型有（ ）

- A.岗前培训  
B.交替培训  
C.跟踪培训  
D.脱产培训  
E.更换培训

### 三、填空题（本大题共 5 小题，每空 1 分，共 10 分）

请在每小题的空格中填上正确答案。错填、不填均无分。

- 21.前厅服务人员的基本技能包括\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和知识面等。
- 22.确认预订的方式有两种，一种是\_\_\_\_\_，另一种是\_\_\_\_\_。
- 23.客史档案通常可分为两类，即\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
- 24.洗衣服可分为水洗、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_三种。
- 25.客房部员工的培训方法有操作示范、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和辅助措施等。

#### 四、名词解释（本大题共 4 小题，每小题 3 分，共 12 分）

- 26.欧陆式计价
- 27.理想平均房价
- 28.Double Room
- 29.员工激励

#### 五、简答题（本大题共 3 小题，每小题 6 分，共 18 分）

- 30.前厅入住登记的基本程序包括哪些步骤？
- 31.客史档案的管理主要有哪几方面的内容？
- 32.如何进行客房日用品的使用控制？

#### 六、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分）

- 33.影响客房定价的主要因素有哪些？
- 34.论述西式铺床的程序。