

4.对顾客群体进行细分,针对不同职业、社会阶层和收入的顾客,制定不同的价格。这属于()

- A.理解价值定价法
B.需求差异定价法
C.目标收益定价法
D.率先定价法

5.客房数量决定着饭店的规模。按国际常规划分,小型饭店的客房数量通常是()

- A.100 间以下
B.200 间以下
C.300 间以下
D.400 间以下

6.连续空着的客房,吸尘间隔时间宜为()

- A.每 1 至 2 天一次
B.每 3 至 4 天一次
C.每周一次
D.每 10 天一次

7.客房内的“花洒”是属于()

- 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

8.三星级饭店客房布件的配备数量一般要求()

- A.1 套
B.2 套
C.3 至 4 套
D.5 至 6 套

9.比较适合于主管以上管理人员定员的方法是()

- A.比例定员法
B.职责范围定员法
C.岗位定员法
D.额定定员法

10.饭店标出的客房价格包括客人的住宿费、早餐,还包括一顿正餐费用的计价方式是()

- A.欧陆式计价
B.修正美式计价
C.美式计价
D.百慕大计价

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.前厅接待处的主要工作包括()

- A.接待抵店投宿客人
B.办理宾客住店手续
C.掌握并准确显示房态
D.制作客房销售情况报表
E.负责接转饭店内外电话

12.以下哪些数据可反映饭店客房经营效益?()

- A.客房出租率
B.VIP 用房率
C.双开率
D.平均房价
E.外宾用房所占比率

13.以下哪些项目是“金钥匙”的服务项目?()

- A.订车服务
C.订房服务
E.旅游服务介绍
- 14.住客客史档案的内容包括客人的()
A.客人隐私档案
C.反馈意见档案
E.常规档案
- 15.以下陈述正确的有()
A.客房的厚窗帘具有调温性能和隔音功能
B.客房的薄窗帘主要是起装饰作用
C.卧室的环境要求通常以宁静舒适为主
D.客房装饰要体现客房的等级
E.卫生间是饭店规格档次的重要标志之一
- 16.客房质量检查的内容包括()
A.清扫效率
C.物品摆放
E.整体效果
- 17.以下陈述正确的是()
A.客房部提供的擦鞋服务是有偿的
B.洗衣服务分为干洗、湿洗两种
C.客房小冰箱内的饮料、食品均是免费的
D.托婴服务通常是有偿服务
E.送餐服务一般多由餐饮部的客房餐饮服务部专司其职
- 18.客房安全包括()
A.客人人身安全
C.员工安全
E.客人心理安全
- 19.客房设备档案除了客房装修资料外,还包括()
A.客房棉织品档案
C.低值易耗品档案
E.电器设备档案
- 20.对员工进行绩效评估的主要依据有()
A.社会主流价值观
B.国家法律法规
- B.订餐服务
D.为客人跑腿代办事项
B.个性档案
D.消费特征档案
B.清洁卫生质量
D.设备状况
B.客人财产安全
D.饭店安全
B.客房历史档案
D.工作计划表
B.国家法律法规

C.工作说明书

D.岗位责任制

E.员工履行职责的情况

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.随着计算机网络的发展, 国际互联网订房成为当今较为先进的订房方式, 这种预订方式具有_____、_____等特点。

22.“金钥匙”起源于法语单词_____, 原意为“_____”。

23.客房的逐级检查制度主要是对客房的清洁卫生质量检查, 即_____、_____和管理人员抽查三级检查。

24.客人的疾病分为一般性疾病、_____疾病、_____疾病三种。

25.客房日用品的选择应遵循以下原则: 实用、美观、适度、_____、_____。

四、名词解释(本大题共 4 小题, 每小题 3 分, 共 12 分)

26.私人管家服务

27.客房预订

28.客房销售效率

29.客房设备用品管理

五、简答题(本大题共 3 小题, 每小题 6 分, 共 18 分)

30.为什么说饭店前厅部的首要任务是销售客房商品?

31.什么是员工激励? 其主要作用是什么?

32.请你谈谈饭店客房“千分之一定价法”的利弊。

六、论述题(本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分)

33.请比较说明“楼层服务台模式”和“客房服务中心模式”这两种客房服务组织模式的特点。

34.试述走客房的清洁程序。