# （精华版）国家开放大学电大专科《酒店客房服务与管理》判断题题库及答案

来源：网络 作者：独酌月影 更新时间：2024-06-25

*(精华版)国家开放大学电大专科《酒店客房服务与管理》判断题题库及答案盗传必究一、判断题题目11.酒店是入住宾客的“家外之家”。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。（）选择一项...*

(精华版)国家开放大学电大专科《酒店客房服务与管理》判断题题库及答案

盗传必究

一、判断题

题目1

1.酒店是入住宾客的“家外之家”。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。（）

选择一项：

错

题目2

2.城市商务型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。（）

选择一项：

错

题目3

3.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。（）

选择一项：

对

题目4

4.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。（）

选择一项：

对

题目5

5.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。（）

选择一项：

对

题目6

6.客房收入是酒店经济收入和利润的重要来源，一般占酒店总收入的50%左右。（）

选择一项：

对

题目7

7.凡是酒店内公众共同享有的活动区域统称为公共区域。（）

选择一项：

对

题目8

8.为获得最佳服务和最高的出租率，客房部与前厅部之间的良性沟通是至关重要的。（）

选择一项：

对

题目9

9.客房部与工程部作为两个职能部门，其目标是不同的，两者之间必须保持良好的工作关系。（）

选择一项：

错

题目10

10.一般来说，工程维修分为日常维修和定期维修。（）

选择一项：

错

题目11

11.客房部不仅负责客房楼层的清洁、公共场所清洁，同时还负责餐厅、宴会厅的清洁和维护工作。（）

选择一项：

对

题目12

12.客房部经理一定要有很强的安全意识，要支持专职安全人员的工作，对新员工要加强安全教育、消防教育和防盗防骗教育。（）

选择一项：

对

题目13

1．客房对客服务工作主要有宾客入住、逗留和迁出三个环节。﹙

﹚

选择一项：

对

题目14

2．宾客抵达前的客房服务项目的第一项内容是布置房间。

选择一项：

错

题目15

3．客房的清洁保养是客房部的主要任务之一。这项工作的基本目标是：做好清洁卫生；更换添补客房用品和维护保养。

选择一项：

对

题目16

4．一般而言，标准间的清扫时间为25分钟。（）

选择一项：

错

题目17

5．因为经理人员的查房要求比较高，故被象征性地称为“白手套”式检查。（）

选择一项：

对

题目18

6．一个客房服务员每天的清洁整理工作的工作量是比较大的，平均每天的工作量是12间，旺季会更多。（）

选择一项：

对

题目19

7．所谓公共区域是宾客和酒店员工共同享有的活动区域，包括室内和室外、客用部分。（）

选择一项：

错

题目20

8．大堂是酒店宾客来往最多的地方，是酒店的门面，是宾客对酒店的第一印象。因此大堂的清洁保养工作最为重要。（）

选择一项：

对

题目21

9．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。（）

选择一项：

错

题目22

10．公共区域氛围营造的重点可概括为视觉氛围营造和听觉氛围营造两点。（）

选择一项：

对

题目23

11．客房服务中心的主要职能包括：信息处理；对客服务；出勤控制和档案管理四项。（）

选择一项：

错

题目24

12．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客房对客服务模式。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模式。（）

选择一项：

对

题目25

13．国家和行业标准是评定某一酒店是否符合其星级要求的主要标准，也是各酒店客房部在设立服务项目时需要考虑的最主要因素。（）

选择一项：

对

题目26

14．选择客房服务模式不要考虑本地区的劳动力成本的高低。（）

选择一项：

错

题目27

15．公共区域范围大、任务杂，通常采用划片包干、分工负责的方法，使每一个区域每一项工作有专人负责。（）

选择一项：

对

题目28

1．客房服务的迎接工作的第一项内容是引领进房。（）

选择一项：

错

题目29

2．为宾客引路应走在宾客的侧前方，距离宾客两三步引导前行。（）

选择一项：

对

题目30

3．除非宾客要求，在没有要求的情况下，两天更换一次床上用品。（）

选择一项：

对

题目31

4．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。（）

选择一项：

对

题目32

5．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间整理为好。（）

选择一项：

错

题目33

6．DND的意思是“请勿打扰”，即宾客可能不希望被打扰。但宾客离开房间后服务人员可以进房清扫卫生。（）

选择一项：

错

题目34

7．洗衣分快洗和慢洗，费用相差50%，必须事先向宾客说明。（）

选择一项：

对

题目35

8．住店宾客如果要求湿洗衣物，则应向宾客当面说明，若衣物褪色、缩水、变形等，均与酒店有关。（）

选择一项：

错

题目36

9．客房用餐分为早餐、便饭、小吃、点心、夜宵等。（）

选择一项：

对

题目37

10．现在只有高档酒店按规定具备客房送餐服务。（）

选择一项：

错

题目38

11．近年来，尤其是国内酒店，房内小酒吧逐步转由客房部管理。（）

选择一项：

对

题目39

12．房间迷你吧由楼层领班统一管理，酒水在服务中心领取。（）

选择一项：

对

题目40

13．宾客可通过电话或直接向客房服务员提出租借物要求。（）

选择一项：

对

题目41

14．如果宾客租借物品极贵重，不可让宾客交押金，但应告知宾客在使用中造成损坏或遗失要照价赔偿。（）

选择一项：

错

题目42

15．托婴服务是有偿服务，须提前3小时与客房服务中心联系。一般以3小时为计费起点，超过3小时的，按小时增收费用。（）

选择一项：

对

题目43

16．托婴服务是为外出活动办事的宾客提供短时间的照管婴幼儿童的有偿服务。高档酒店配备有专职人员从事该项服务。（）

选择一项：

错

题目44

17．当宾客通过客房服务中心请求加床时，房务办公室通过电话确认宾客加床要求。前台必须通知宾客支付附加费。（）

选择一项：

对

题目45

18．一般电话叫醒二次，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，客房服务员应前去敲门，直到宾客有回音，并做好叫醒记录。（）

选择一项：

错

题目46

19．访客常常是酒店潜在的购买对象或对住客有相当大影响力的人，一般可以忽略对其的服务。（）

选择一项：

错

题目47

20．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”。（）

选择一项：

对

题目13

1．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。（）

选择一项：

对

题目48

2．在索赔操作时，是由主管经理立刻填写转账单，设法请宾客签字以确认赔偿。（）

选择一项：

错

题目49

3．对宾客刚结账退房的房间进行清洁，称为走客房清洁。（）

选择一项：

对

题目50

4．进入房间的工作流程，第一项是按门铃2次，每次间隔3秒，并说：“服务员”。如没有反应，慢慢打开门，再讲一次：“服务员，我可以进来吗？确认无宾客在房间方可进入。（）

选择一项：

错

题目51

5．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。（）

选择一项：

对

题目52

6．常规档案是宾客档案中最重要的内容，包括宾客旅行的目的、爱好、生活习惯等情况。（）

选择一项：

错

题目53

7．客户信息的收集、分析应成为酒店日常工作的重要内容，应在服务程序中将客户信息的收集、分析工作给以制度化、规范化。（）

选择一项：

对

题目54

8．酒店计算机管理系统达到宾客档案的资源共享功能是宾客档案管理的基本要求。（）

选择一项：

对

题目55

9．酒店在日常管理、培训中应该向员工不断灌输“以客户为中心”的经营理念，宣传宾客档案的重要性。（）

选择一项：

对

题目56

10．进入房间的工作流程的第一个环节是拉开窗帘让光线进入房间，关闭不必要的灯，以减少能源的浪费。（）

选择一项：

错

题目57

1．贵宾房布置标准分为A、B、C三类，在迎宾房内用品配置、餐饮和安全保卫等方面制定不同的接待规格。（）

选择一项：

对

题目58

2．贵宾是指有较高身份或地位的宾客，在接待中会得到较高礼遇。（）

选择一项：

错

题目59

3．贵宾抵店前1小时到半小时，前台做计算机入住，计算机中注明贵宾等级，开启房间电话并与总机确认电话状态是否正常。（）

选择一项：

对

题目60

4．贵宾由国家安全部门负责，保安部配合。（）

选择一项：

错

题目61

5．由于贵宾的职务、地位和知名度不同，酒店为显示对其特殊的礼遇，在客房服务中主要体现在准备服务、迎接服务、住店期间三个环节有别于普通宾客。（）

选择一项：

错

题目62

6．当长住宾客抵达酒店时，按照VIP宾客接待程序和标准进行。（）

选择一项：

对

题目63

7．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。（）

选择一项：

错

题目64

8．按规定为长住宾客提供特殊少洗护用品。床单、被套和枕套五天更换一次。（）

选择一项：

错

题目65

9．为长住宾客建立两份账单，一张由合同开始到结束，并注明宾客的公司及价格；

另一张账单每月结算一次账目，其房费账单及杂费账单要分开。（）

选择一项：

对

题目66

10．服务员在为宾客提供各种服务时，不应向宾客打听宾客的商业信息和隐私，但可以将平时所听到的或看到的关于宾客的情况告知给外人。（）

选择一项：

错

题目67

11．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。（）

选择一项：

对

题目68

12．可以把宾客遗留物品放在工作间或其他区域，等待宾客来领取。（）

选择一项：

错

题目69

13．发现宾客遗留物品必须立即交至客房办公室，并在宾客遗留物品记录本上记录日期、时间、地点及员工的姓名，把物品放在宾客遗留品柜里保存。（）

选择一项：

对

题目70

14．经各方查找仍无结果或原因不明，无法确认是在客房被人盗窃的，酒店不负赔偿责任。（）

选择一项：

对

题目71

15．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。（）

选择一项：

对

题目72

16．对残疾宾客的服务应热情、耐心、要有针对性，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。（）

选择一项：

对

题目73

17．为患病宾客的服务应做好有关病客的资料记录，并做好交接班。（）

选择一项：

对

题目74

18．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。（）

选择一项：

对

题目75

19．住宿期间，贴身管家22小时为住店宾客提供细致、周到的服务。（）

选择一项：

错

题目76

20．贴身管家服务主要负责对宾客提供全过程、跟进式的服务。在全过程服务中需要注意的事项有七项。（）

选择一项：

错

题目77

1．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。

选择一项：

错

题目78

2．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。

选择一项：

对

题目79

3．客房服务质量标准化是指为了保证和提高客房服务质量，客房部要制定各个项目、各种岗位、各类人员的服务工作质量规范标准，且这些标准能量化。

选择一项：

对

题目80

4．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。

选择一项：

错

题目81

5．要提高服务质量，首先要找出影响客房服务质量的问题以及产生这些问题的原因，这就构成了客房服务质量分析的内容。

选择一项：

对

题目82

6．个性化服务就是有针对性地满足不同宾客合理的个别需求的服务。个性化服务源于海外发达国家。

选择一项：

对

题目83

7．个性化服务与标准化服务是两种对立的不同服务，标准化服务是基础。

选择一项：

错

题目84

8．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。（）

选择一项：

错

题目85

9．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。（）

选择一项：

对

题目86

10．如果客房部经营得很出色，就可以做到百分之百地让宾客满意。（）

选择一项：

错

题目87

1．总之，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。（）

选择一项：

对

题目88

2．一般来说，客房设备的更新改造的期限主要是5年更新一次。（）

选择一项：

错

题目89

3．适质是指提供使用的客房设备用品的品质要符合标准，能够满足宾客的需要。（）

选择一项：

对

题目90

4．客房设备配置的家居化趋势仅是体现在客用物品的材料、色彩等增强家居感。（）

选择一项：

错

题目91

5．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。（）

选择一项：

错

题目92

6．床是酒店为宾客提供休息和睡眠的主要设备，应该每天整理，保持干净、舒适，确保无任何故障。（）

选择一项：

对

题目93

7．客用物品的发放应根据楼层小库房的配备定额明确一个周期和时间。（）

选择一项：

对

题目94

8．一次性消耗品消耗定额的制定方法，是以单房配备量为基础，确定每天需要量，然后根据预测的年平均出租率制定年度消耗定额。（）

选择一项：

对

题目95

9．布草收发制度包括数量控制和质量控制两个方面的内容。（）

选择一项：

对

题目96

10．布草更换应遵循“以一换一”的原则。（）

选择一项：

对

题目97

11．合理、安全、有效地使用清洁剂，既能提高清洁工作的效率，又能保证清洁工作的质量。（）

选择一项：

对

题目98

12．一般来说，对于多数清洁对象，碱性清洁不易构成损害，而趋于强酸、强碱的清洁剂则不然。（）

选择一项：

错

题目99

13．节能与环保是全球酒店业关注的课题，是世界酒店的发展趋势。（）

选择一项：

对

题目100

14．客房降耗与环保管理的首项原则是科学管理是根本。（）

选择一项：

错

题目101

15．对于住客房的床上布草，可视清洁情况稍做整理，不脏的不予更换；对于长住客的床上布草，一般是5天更换一次。（）

选择一项：

错

题目102

16．酒店业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仅次于人力资本而位居第二。（）

选择一项：

对

题目103

17．布草存储的要求之一，是库房的温度以不超过25度为佳，湿度为大于50%，最后在40%以下。（）

选择一项：

错

题目104

18．备用布草不宜一次购买太多，同时使用时应遵循“先进先出”的原则。（）

选择一项：

对

题目105

19．客房设备主要包括家具、电器设备、卫生间设备、安全装置及一些配套设施。（）

选择一项：

对

题目106

20．作为现代化的酒店，在客房设备的配置上应体现“智能以人为本”的原则。“以人为本”就是要从宾客的角度出发，使宾客在使用客房时感到更加方便和舒适。（）

选择一项：

错

题目107

1．可以说，安全是任何时候宾客选择酒店的首要因素。（）

选择一项：

对

题目108

2．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。（）

选择一项：

对

题目109

3．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。（）

选择一项：

错

题目110

4．门锁系统是酒店最基本的安全设备。新型门锁系统的核心是安装在房门上的微处理器。（）

选择一项：

对

题目111

5．客房安全必须以严密的制度来保证，安保部要制定周密细致的安全制度。（）

选择一项：

错

题目112

6．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。（）

选择一项：

对

题目113

7．火灾疏散信号只能由在火场的消防部门指挥员发出。（）

选择一项：

对

题目114

8．电气线路引起的火灾在酒店火灾中居首位，起火部位多为客房。（）

选择一项：

错

题目115

9．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。（）

选择一项：

错

题目116

10．宾客在客房内遭受的伤害大多数与客房内的设备用品无关。（）

选择一项：

错

题目117

11．为防止住客在客房内遭受外来人员骚扰，客房门上要安装无遮挡视角一般不低于140°的门镜。（）

选择一项：

错

题目118

1．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，客房产品代表酒店的形象。（）

选择一项：

对

题目119

2．酒店客房是宾客消费的主要场所，也是宾客生活、起居和办公的重要场所。（）

选择一项：

对

题目120

3．我们知道噪音公害危害人的听觉健康，而照度不足不会影响人的视觉健康。（）

选择一项：

错

题目121

4．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℃。（）

选择一项：

对

题目122

5．通常人体舒适的湿度为30—60%的相对湿度。低于30%的相对湿度，人体会产生口干舌燥的感觉，甚至会嗓子痛。（）

选择一项：

错

题目123

6．行政楼层为商务宾客提供温馨的环境和各种便利，让宾客享受更加优质的服务。（）

选择一项：

对

题目124

7．女士客房特别关注女性宾客的隐私权，提供与女性感性相符的室内装饰、设计及适宜女性需求的家具、日用品，提供安全警卫服务等。（）

选择一项：

对

题目125

8．办公空间最能体现酒店等级、客房等级的差别。标准客房的办公空间一般在窗前。（）

选择一项：

错

题目126

9．客房的灯光设计只要考虑功能性、舒适性和方便性就行。合理的灯光能体现客房的温馨感和柔和感，为客房营造气氛。（）

选择一项：

错

题目127

10．设置残疾人客房是酒店人文精神的体现。残疾人客房一般设在底层酒店的一层或高层酒店客房层的最低一层。（）

选择一项：

对

题目128

1．客房预算管理是专业性和技术性较强的工作。它包括预算编制和预算实施两个方面。业务涉及酒店多个部门，是一项综合性和协调性都很强的工作。（）

选择一项：

对

题目129

2．预算管理和目标管理是相辅相成的。两者的结合，可以使预算管理的贯彻实施建立在员工的主动性和积极性的基础之上，有利于预算管理任务的顺利完成。（）

选择一项：

对

题目130

3．客房预算管理的基本原则是遵守酒店财务决策和综合平衡。（）

选择一项：

错

题目131

4．客房双开率是反映两人租用房间的利用程度。（）

选择一项：

对

题目132

5．客房费用率是反映客房总费用的大小。（）

选择一项：

错

题目133

6．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。（）

选择一项：

对

题目134

7．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。（）

选择一项：

错

题目135

8．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。（）

选择一项：

错

题目136

9．在市场环境资料的应用中，客房部需要重点关注两类信息：其一，周围同类酒店和竞争对手的客房出租率、平均房价等。其二，本酒店前3—5年已完成的预算资料。（）

选择一项：

对

题目137

10．客房双开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。（）

选择一项：

错

题目139

2.一般而言，标准间的清扫时间为25分钟。

选择一项：

错

题目140

3.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。

选择一项：

对

题目141

4.客房服务质量标准化是指为了保证和提高客房服务质量，客房部要制定各个项目、各种岗位、各类人员的服务工作质量规范标准，且这些标准能量化。

选择一项：

对

题目142

5.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。

选择一项：

错

题目143

6.进入房间时，按门铃3次，每次间隙4秒，并说：“服务员。”如没有反应，慢慢打开门，再讲一次：“服务员。我可以进来吗？”确认无宾客在房间方可进入。

选择一项：

对

题目144

7.房间擦尘时关灯只留写字台灯，卫生间清洁后只留镜前灯。

选择一项：

对

题目145

8.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。

选择一项：

错

题目146

9.节能与环保是全球酒店业关注的课题，是世界酒店的发展趋势。

选择一项：

对

题目147

10.客房双开率是反映两人租用房间的利用程度。

选择一项：

对

题目148

1.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。

选择一项：

对

题目149

2.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。

选择一项：

错

题目150

3.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。

选择一项：

对

题目151

4.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。

选择一项：

错

题目152

5.一般来说，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。

选择一项：

对

题目153

6.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。

选择一项：

对

题目154

7.因为经理人员的查房要求比较高，故被象征性地称为“白手套”式检查。

选择一项：

对

题目155

8.洗衣分快洗和慢洗，费用相差50%，必须事先向宾客说明。

选择一项：

对

题目156

9.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。

选择一项：

对

题目157

10.客房的灯光设计只要考虑功能性、舒适性和方便性就行。合理的灯光能体现客房的温馨感和柔和感，为客房营造气氛。

选择一项：

错

题目158

1.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。

选择一项：

对

题目159

2.“占用空间，减少客房营业面积；劳动力成本较高；会让有些宾客有受监视的感觉，容易引起宾客的反感。”是楼层服务台模式的缺点。

选择一项：

对

题目160

3．所谓公共区域是宾客和酒店员工共同享有的活动区域，包括室内和室外、客用部分。

选择一项：

错

题目161

4．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之间整理为好。

选择一项：

错

题目162

5.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。

选择一项：

对

题目163

6.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。

选择一项：

对

题目164

7.如果宾客租借物品极贵重，不可让宾客交押金，但应告知宾客在使用中造成损坏或遗失要照价赔偿。

选择一项：

错

题目165

8.进入房间的工作流程，第一项是按门铃2次，每次间隔3秒，并说：“服务员”。如没有反应，慢慢打开门，再讲一次：“服务员，我可以进来吗？确认无宾客在房间，方可进入。

选择一项：

错

题目166

9.一般来说，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。

选择一项：

对

题目167

10.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。

选择一项：

错

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找