**酒店服务礼仪**

**一、单项选择题**

1、西餐服务服务员根据客人所定的食品摆放餐具，做法正确的是( B )。

A）最后食用的菜肴餐具放在最外侧

B）最先食用的菜肴餐具放在最外侧

C）餐具摆放的位置按照先里后外的顺序摆放

D）规格一样的餐具摆在一起

2、在餐饮行业中，不可缺少的中间环节是( A )。

A）服务环节

B）烹饪环节

C）消费环节

D）餐后结帐

3、法国人吃饭时讲究菜肴与酒搭配，吃肉类菜肴时配喝( C )。

A）矿泉水

B）白葡萄酒

C）红葡萄酒

D）威士忌酒

4、餐饮服务员要耐心向客人解释账单上的菜肴、主食、饮料等，待客人( C )再收款。

A）需要后

B）休息后

C）确认后

D）烦躁后

5、餐厅服务员是否有文明礼貌的服务态度，对( B )有直接影响。

A）服务员能否继续工作

B）餐厅社会声誉的高低

C）提高饭菜质量

D）提高管理水平

6、餐厅内衣帽间由( C )负责接递衣帽。

A）餐厅领班

B）保卫人员

C）餐厅服务员

D）传菜员

7、餐厅服务员与客人交谈时，应做到( D )。

A）声音宏亮、频率稍快

B）语言标准、速度越慢越好

C）使用方言、音量适中、语速适当

D）语言标准，音量适中，语速适当

8、在服务过程中，服务员对客人讲话时宜( A )。

A）简洁清晰

B）官腔

C）专业语

D）地方语

9、餐厅服务员微笑的要求是( D )。

A）发出“哈哈”的笑声

B）嘴巴张开，牙齿暴露在外

C）嘴巴张大呈为弧形

D）口角的两端均向上翘起

10、西餐零点服务当客人订餐时服务员要告诉客人，牛排在烹调时有四种成熟度，是全熟，( B )，半熟和三成熟。

A）过熟

B）八成熟

C）一成熟

D）五成熟

11、(A )是蒙古族人宴请远方宾客的最佳食品。

A）吃全羊

B）酸竹煮鸡

C）乌鱼籽

D）烤乳猪

12、( C )是高档优质酱香型白酒“香”的质量标准。

A）有明显的焦麦芽香气

B）蜜香浓郁 酒香醇正

C）酱香突出 优雅细腻

D）清香醇正 有优雅的香气

13、不属于餐厅服务员上岗之初应培训的内容是( D )。

A）迎新演说

B）仪表仪态

C）规章制度

D）成本核算

14、餐厅服务员上岗时，一般应只佩戴( D )。

A）手镯

B）耳环

C）手链

D）手表

15、中档中餐宴会一般1名服务员要为( D )位客人提供餐台的就餐服务。

A）5

B）6

C）7

D）10

16、对客人的遗留物品不能采取( A )做法。

A）丢弃

B）及时汇报

C）上交

D）归还失主

17、宴会前的卫生检查一般不包括( D )。

A）服务人员的个人卫生情况

B）餐酒用具的卫生

C）餐台环境卫生

D）空调器中过滤网的清洁程度

18、( A )是餐饮工作的特点之一。

A）接待工作的差异性

B）服务方法的随意性

C）连续性很强的劳动

D）劳动强度均衡

19、西餐宴会一般需要三种形态的的酒杯，不属于三种之一的是( A )。

A）茅台杯

B）佐餐酒杯

C）餐后酒杯

D）汽酒杯

20、餐饮业打品牌服务，( B )是对服务员的要求之一。

A）身高必须在1.70米左右

B）全面了解烹调知识

C）工作中老实，不爱讲话

D）具备烹调技能

21、协调餐厅服务员与后台厨房之间的关系，下列( C )做法是不正确的。

A）向客人宣传厨师的拿手菜

B）多向客人介绍本饭店名厨

C）在接受客人点菜时，一言不发静静地等候，以免打扰客人

D）服务员在拿取菜肴时要保护好菜肴艺术性，不能叠拿

22、( D )式宴会厅的建筑风格为文艺复兴和巴洛克风格，即教堂的建筑风格。

A）美国

B）俄国

C）法国

D）意大利

23、讲礼貌有助于调节人际关系和( D )让来店用餐客人有宾至如归感。

A）激化矛盾

B）产生自卑心理

C）让人无所适从

D）缓解矛盾避免冲突

24、福建菜也称( A )菜，起源于闽侯县。它由福州、厦门、泉州等地方菜组成。

A）闽

B）川

C）粤

D）湘

25、鸡尾酒杯通常呈倒三角形或梯形，容量为( C )盎司，专门用来盛放鸡尾酒和各种饮料。

A）2.5盎司

B）3盎司

C）3.5盎司

D）4盎司

26、餐饮业不可缺少的3个环节是( B )。

A）经营、服务、消费

B）烹饪、服务、消费

C）设计、消费、经营

D）买卖、消费、供应

27、协调餐厅服务员与厨房之间的关系，服务员的( B )做法欠妥。

A）尊重厨师的辛勤劳动

B）为防止厨师骄傲，将客人对菜肴的表扬向厨师保密

C）虚心向厨师学习

D）及时将客人对菜肴的批语与表扬告诉厨师

28、向客人推荐菜肴时，不应该说( C )。

A）我们餐厅属……风味，您喜欢……这道菜吗

B）您不介意的话我向您推荐一道……菜

C）菜肴的口味，原料我也不清楚

D）您是否品尝一下我们的特色菜

29、中餐餐台花形按塑造餐台花形使用的物品，可分为两大类型，一类是使用餐具、用具、菜肴、果品等而塑造成的( C )花台，另一类是使用天然植物如鲜花、草等塑造成的鲜花台。

A）鲜花台

B）实物台

C）象形

D）展品台

30、清真菜肴品种繁多，其名菜的代表有( C )。

A）蟹黄狮子头

B）鸡包鱼翅

C）玉米全烩

D）莲蓬过鱼

31、服务员为寻求环境优雅的客人提供服务时，( D )选择是不适宜的。

A）幽静的空间

B）柔和的光线

C）轻柔的背景音乐

D）没有灯光只有烛光的餐厅

32、餐厅服务员的优质服务能够起到( C )客人与厨房工作的矛盾的作用。

A）制止

B）激化

C）缓解

D）加速

33、当餐厅开餐时突然发生停电事故，餐厅服务员自己要( D )，要尽力安慰客人。

A）离开现场

B）告诉厨师

C）去修电器

D）镇静自若

34、为客人献茶时，其顺序的礼仪形式是( A )。

A）先宾后主

B）先主后宾

C）宾主同时

D）先男后女

35、在餐厅新服务员上岗培训不能由( C )来承担。

A）人力资源部

B）培训部

C）老服务员

D）餐厅管理人员

36、餐具洗消工序分为4道，其中第三道工序为( B )。

A）去残渣

B）净水冲

C）洗涤剂洗刷

D）热力消毒

37、餐厅服务员对要求“快速出菜”的客人，可以向其推荐( C )和半成品。

A）小吃食品

B）西餐食品

C）快餐食品

D）日餐食品

38、西餐零点服务头盘，服务员要先给女士和( B )，从客人的右侧位为客人上菜。

A）一般来宾服务

B）贵宾服务

C）主人服务

D）副主人服务

39、如服务员将汤菜的汁撒在客人身上，而且面积较大，应该请客人到无人的房间，将脏衣服脱下，立刻( A )。

A）送洗

B）扔掉

C）擦干

D）熨干

40、宴会设置的服务岗位有迎宾服务员、看台服务员、( B )服务员及宴会组织指挥人员等。

A）为客人照看物品

B）传菜

C）菜肴介绍

D）结账

41、香槟杯的容量为( A )盎司。

A）3~6

B）4~7

C）5~8

D）6~9

42、餐饮服务出现于( A )。

A）用火烹饪的时代

B）唐朝

C）清朝

D）解放前夕

43、西餐服务( A )，服务员应向客人征询是否需要提供餐前酒、鸡尾酒服务。

A）客人看菜单时

B）客人看展台时

C）客人喝酒水时

D）吃面包时

44、服务员在引领客人时，做法不对的是( B )。

A）迎客走在前

B）送客走在前

C）遇台阶处提醒客人

D）遇拐弯处稍停伸手示意

45、切花的技巧是完成插花工作的基础，标准的切花技巧有花茎要斜切、去尖定型、开蓓、( C )和剪草等。

A）剪茎

B）修草

C）修枝

D）开花

46、餐厅棉织品的卫生要求是:小毛巾一用一消，台布( B )。

A）一天一换

B）一餐一换

C）无须更换

D）视情况而定

47、餐厅的销售额与( B )是有联系的。

A）配备涉及固定费用员工的数量

B）配备涉及变动成本员工的数量

C）餐厅的面积

D）员工的年龄

48、淮扬菜由淮扬、金陵、( A )、徐海等几大地方风味组成。

A）苏锡

B）常州

C）淮安

D）淮阴

49、宴会厅堂中的( D )与提高饮宴气氛，烘托进餐情趣，为客人增强舒适的感觉无关。

A）各种装饰

B）各种设备

C）温度和湿度

D）面积及高度

50、餐厅服务员操作时应体现出良好的卫生操作习惯，下列做法不正确的是( C )。

A）拿取杯具时，只能靠近杯的底部

B）手拿菜盘时大拇指要向盘边靠拢

C）上汤时大拇指要紧扣碗边

D）上菜时使用托盘

51、西餐宴会服务，看台服务员又可分为斟酒服务员和( B )服务员。

A）撤换餐盘

B）菜肴分让

C）菜肴整理

D）菜肴浇汁

52、宴会看台服务员要做到的三了解之一是了解宾客的( A )习惯。

A）风俗习惯

B）经济收入

C）工作态度

D）着装习惯

53、餐厅服务员使用敬语要规范到位，“请，对不起，谢谢”等用语( D )。

A）不能随便使用

B）应该挂在口头

C）属于杜绝语言

D）要因人而异

54、餐厅插花形式应根据( B )不同而不同，方桌应使用合适的花瓶插上一两枝鲜花，宴会的圆餐台或长台使用的插花均应用四面观赏的形式体现出来。

A）餐厅的面积

B）餐桌的样式

C）餐椅的高低

D）桌裙的颜色

55、客人来到餐厅时，如是常客，服务员应道出客人的姓名，然后( B )。

A）给客人送菜单

B）确认预定

C）为客人上毛巾

D）指导客人入座

56、西餐零点服务中，服务主菜时，做法正确的是( B )。

A）在上菜之前为确保准确，要再次询问后再上

B）要准确地按订单为客人服务，不能再次询问客人

C）上菜时用右手拇指扣住盘边

D）上菜时从客人的左侧服务

57、餐厅服务员掌握菜肴的原料、配料、烹调制作方法等知识可满足客人( C )的心理需求。

A）求安全

B）求食品卫生

C）求知求新

D）求价格实惠

58、及时将菜肴、点心、水果等送到看台服务员手中，做到不错、不漏、不提前，不落后，这是( B )的岗位职责。

A）宴会指挥员

B）传菜服务员

C）迎宾服务员

D）看台服务员

59、西餐零点餐后为客人服务咖啡时，为客人提供的奶应该是( B )，糖是白砂糖，但要新鲜滚烫，放在客人面前。

A）鲜牛奶

B）淡牛奶

C）浓牛奶

D）炼乳

60、餐厅服务员运用好语言艺术的情感因素( A )。

A）可以提高企业的效益

B）可以提高员工的服务技能

C）能展示餐厅菜肴的特色

D）能体现服务人员的收入

61、西餐宴会摆台餐具的摆放是以宴会的( A )为依据。

A）菜单内容

B）规模

C）消费标准

D）客人用餐习惯

62、餐饮服务中，由于各种原因，可能出现个别客人反映菜肴不熟。其处理方法是，假如是属于客人不了解某种菜肴的风味特点，应( C )。

A）不做解释拿回厨房加工

B）告之客人不喜欢可退掉菜肴

C）先道歉，耐心解释菜肴的特点及食用方法

D）不予理睬

63、餐厅服务员通过自己的感官看酒色，嗅酒味，( C )，可对酒水进行优劣鉴定。

A）分析有害物质的种类

B）看酒精度

C）品酒体

D）看产地

64、西餐宴会一般需要三种形态的酒杯，供饮用( C )、餐后酒、汽酒。

A）餐前酒

B）烈性酒

C）佐餐酒

D）甜酒

65、餐厅做好( C )和菜品服务数的统计就能较精确的预测每日的营业量。

A）所需变动成本员工的数量

B）所需固定费用成本的员工数量

C）客人数

D）日成本额

66、百合花开挺拔饱满，它象征着平安合好，是( A )题材中不可缺少的主要花卉。

A）“百年合好”

B）“生日祝福”

C）“探望病人”

D）“官运亨通”

67、高档宴会布置场地时，要考虑到宴会的( C )、标准、性质、目的及参加宴会宾主的身份等情况。

A）规范

B）范围

C）规格

D）尺度

68、西餐零点服务的特点之一是注重( D )，以获得稳定的客源。

A）工作标准

B）客人的穿着

C）装饰水平

D）质量标准

69、为保证宴会顺利进行，必须进行安全检查，下列( D )不属于安全检查的范围。

A）宴会厅的各出入口有无障碍物

B）太平门的标志是否清晰

C）洗手间的一切物品是否齐全

D）宴会厅的温度

70、性急求快客人一般在价格，品种上不太计较，他们时间观念强，要求速战速决，他们( A )。

A）烦躁易怒

B）能耐心等待

C）心情平静

D）态度蛮横

71、西湖龙井茶具有( D )、香郁、味醇、形美“四绝”成为茶中珍品。

A）深红

B）黄艳带绿

C）亮黄

D）色翠

72、高档玻璃杯具的洗涤方法一般采用( B )清洗，洗后用热水冲洗干净，然后用干净的专用餐巾布仔细擦干净。

A）火碱

B）洗涤剂

C）肥皂

D）香皂

73、下列属于宴会前卫生检查的内容是( A )。

A）服务人员是否按规定着装

B）每桌餐酒具是否齐全

C）餐台扩音器音量的调整

D）灯具是否完好

74、餐厅服务员在摆台时，对( C )餐具必须戴白手套摆放。

A）瓷器

B）陶器

C）金器

D）塑料

75、餐厅服务员要对寻求知识的客人介绍餐厅的历史，菜肴典故，( C )及风土人情等。

A）用餐须知

B）客人意见

C）经营特色

D）服务方法

76、西餐服务员为客人送菜单时应将菜单打开至( A )。

A）第一页

B）第二页

C）第三页

D）饮料页

77、不属于西餐接受预定服务员要记录的内容是( B )。

A）客人的姓名

B）客人的体形

C）用餐时间

D）用餐人数

78、西餐服务接受预定的服务员要能准确记录( B )用餐时间，用餐人数及特殊要求。

A）客人的职务

B）客人的姓名

C）客人的收入

D）客人的健康状况

79、餐厅服务员使用服务语言还要注意客人的性别，( B )，心理，环境等多种因素。

A）工龄

B）年龄

C）想法

D）面容

80、常用于餐台插花的花形有艺术造型插花、刻意雕刻式插花、( D )式插花、三面观式插花和团式插花等多种形式。

A）扇面

B）椅面

C）镜面

D）单面

81、餐厅服务员使用服务语言还要注意客人的性别，年龄，( B )，环境等多种因素。

A）气质

B）心理

C）生理

D）身体

82、餐厅服务员为客人递送菜单时，应该打开菜单的第一页，( A )。

A）站在客人的左侧

B）站在客人的右侧

C）站在客人的后侧

D）站在客人的前侧

83、西餐服务客人在订了葡萄酒之后，服务员要提供葡萄酒的展示、( D )、品评酒质、斟酒等服务。

A）推荐

B）定价

C）擦瓶

D）开启

84、中国园林式建筑风格的宴会厅中有山石、( D )、亭台楼阁，具有江南居民幽雅僻静的格调。

A）鱼塘

B）彩虹

C）喷泉

D）流水

85、西餐零点服务，客人用完汤后，征得客人同意，从客人右侧将汤盘连同垫盘和( B )一同撤下。

A）刀叉

B）汤勺

C）餐巾

D）毛巾

86、西餐零点服务上汤时同一餐台的客人，( C )提供汤的服务。

A）按每位客人需要的时间

B）按每位客人的进餐速度先后

C）同时

D）不允许同时

87、谷物食品是我国人民膳食中最经济的( B )来源，膳食中蛋白质的一半是谷物提供的。

A）脂肪

B）热量

C）饮食

D）纤维素

88、在宴会厅堂，光线一般以暖色为佳，它可以引起人们的食欲，而冷色则使人( C )。

A）心情狂躁

B）兴奋

C）食欲减退

D）只想饮酒

89、服务员在服务态度上绝不能( D )客人，也不能冷漠客人。

A）关心体贴

B）笑口常开面对

C）表情真切迎接

D）挑剔，挖苦，讥笑

90、餐饮人员最基本的道德要求是( A )。

A）不侵犯他人，整体和社会的利益

B）维护个人利益

C）计较个人得失

D）争名夺利

91、不属于餐厅服务员上岗之初应培训的内容是( D )。

A）餐厅的组织结构

B）《餐厅服务员守则》

C）行为规范

D）宴会花台的摆放

92、国宴及政府机构举办的重要宴会，其环境布置一定要显示出隆重、庄严、友好、( B )的气氛。

A）亲昵

B）热情

C）幽静

D）热闹

93、高档寿宴选用( D )台布和餐巾，用紫色丝绒做台裙，这样会使宴会气氛更加浓烈。

A）蛋黄色

B）米黄色

C）深黄色

D）杏黄色

94、宴会厅的布置原则是( A )，提供给客人舒适的就餐环境。

A）庄重、整齐、清洁、美观大方

B）隆重、热闹

C）庄重、肃穆、灯光明亮

D）为体现幽境，不用灯光用烛光

95、布置中餐宴会厅时，要处理好( A )的关系。

A）家具与观赏品的关系

B）管理人员与服务员的关系

C）酒水的配备与客人需要的关系

D）价格与确定菜肴品种的关系

96、宴会厅堂中的各种装饰与设备都是为提高饮宴气氛，烘托进餐( B )，为客人增强舒适的感觉而准备的。

A）形式

B）情趣

C）娱乐

D）时间

97、中餐宴会厅所用的家具是宴会服务所必须的物质保证，各种家具应力求( B )，颜色、样式、格调一致。

A）样式各异

B）配套组合

C）需要统一

D）花纹一样

98、高档宴会摆台的特点之一是餐具要用金、银、( C )、水晶类等器皿。

A）玛瑙

B）翡翠

C）玉器

D）琥珀

99、宋代的插花特别注重构思的理性意念，花材多选用有寓意深刻的松、( A )、梅、兰、水仙等上品花木。

A）竹

B）剑兰

C）百合

D）葵花

100、餐厅插花形式应根据餐桌的样式不同而不同，方桌应使用合适的花瓶插上一两枝鲜花，( C )的圆餐台或长台使用的插花均应用四面观赏的形式体现出来。

A）酒吧

B）便餐

C）宴会

D）小吃

101、中餐餐台花形按塑造餐台花形使用的( A )，可分为两大类型，一类是使用餐具、用具、菜肴、果品等而塑造成的象形花台，另一类是使用天然植物如鲜花、草等塑造成的鲜花台。

A）物品

B）情况

C）文具

D）工具

102、餐厅服务员使用服务语言还要注意客人的性别，年龄，心理，( C )等多种因素。

A）周围

B）体重

C）环境

D）气质

103、西餐零点服务客人用完汤后，征得客人同意，从客人右侧将汤盘连同( D )和汤勺一同撤下。

A）餐巾

B）毛巾

C）葡萄酒杯

D）垫盘

104、当餐厅开餐时突然发生停电事故，餐厅服务员要告诉客人( A )，以免出现事故。

A）最好不要随便走动

B）立即拔打110求助

C）大声叫喊以减少恐惧心理

D）借机打闹活跃气氛

105、由于客人醉酒较重，餐厅服务员应该将客人请到( C )，请客人先醒酒。

A）财务办公室

B）餐厅门口，通风处

C）一个比较安静的相对能够隔离的空间里

D）餐厅客人较多的地方

106、上菜顺序要按照( A )安排。

A）地方习惯

B）领班要求

C）饭店要求

D）服务员要求

107、当客人落坐开始就餐厅，餐厅员工即可通知厨房作好出菜准备，待到凉菜剩下( B )左右时，餐厅员工即可送上第一道热菜。

A）1/2

B）1/3

C）1/4

D）2/3

108、在为客人斟倒啤酒时，应倒( A )。

A）8分满

B）7分满

C）6分满

D）半成

109、客人在饮酒过程中，有时需要更换不同的酒水，应给客人( C )酒具。

A）不同的

B）调整

C）及时更换

D）及时撤走

110、解决客人投诉的最后一个步骤是( C )。

A）道歉

B）进一步落实

C）修正

D）表示同情

111、在处理客人投诉时，当解决方法获得客人同意后，服务员还应给予客人一定的( D )，以加强客人等待解决问题的信心。

A）同情

B）尊重

C）权力

D）承诺

112、当客人向我们提意见投诉，而客人的意见不对时你认为下列处理方法哪条是对的?( A )

A）认真倾听，对不同意见应作保留，不要同客人争辩，更不要发生争执。

B）对不同意见，不厌其烦地向客人解释。

C）批评客人的错误意见

D）不争、理解

113、为保证宴会顺利进行，必须进行安全检查，下列( D )是安全检查的内容之一。

A）服务员摆台是否规范

B）餐厅的温度

C）餐巾花的选择

D）太平门的标志是否清晰

114、为保证宴会顺利进行，必须进行安全检查，下列不属于安全检查范围的是( A )。

A）酒水饮料摆放的位置

B）灭火器围有无障碍物

C）地毯接缝处对接是否平展

D）宴会所用酒精等易燃品放置的位置

115、在安全用电要求中，对电闸箱放置的要求是( D )。

A）敞开箱门

B）上锁并用封条封好

C）放在潮湿不通风处

D）周围绝对禁止存放易燃易爆物品

116、下列用语不属于客人进入餐厅时的招呼用语的是( D )。

A）欢迎光临

B）请您稍候

C）请跟我来

D）对不起，让您久等了

117、食物中毒的特点是( D )。

A）有很强的传染性

B）发病急剧，且持续时间很长

C）停止食用中毒食品后，病情仍会加剧

D）潜伏期短，发病忽剧，病程较短，没有人与人之间的直接传染，停止食用中毒食品后，发病会很快停止

118、下列( B )做法符合服务员工作中的举止要求。

A）在宾客面前吸烟

B）与客人距离较远时，可招手示意

C）在客人面前剔牙，不做遮掩

D）餐厅客人较少时可伸懒腰以此放松一下

119、下列( A )做法符合服务员工作中的举止要求。

A）工作中不吸烟也不吃东西

B）在客人面前抓头、打嗝

C）走路步伐要重，显得稳重

D）餐厅较吵时应与客人高声交谈

120、询问客人是否需要添加食品时应说( D )。

A）还要饭吗

B）要哪种饮料

C）要汤吗

D）给您再添点饭吗

121、（ C ）属于贵族式服务。

A）美式服务

B）俄式宴会

C）法式宴会

D）意式宴会

122、从安全角度考虑，服务员在收拾台面时要留意台面和地面有无( B )，如果有，要尽快捡起。

A）垃圾

B）烟头

C）骨头

D）纸碎

123、酒店客房服务员在接听电话时，应在铃响几声内接听？( C )

A）一声

B）两声

C）三声

D）四声

124、客房服务员在进入客人房间前，应先敲门几下？( C )

A）一下

B）两下

C）三下

D）四下

125、当客人对客房清洁提出投诉时，服务员应首先( A )。

A）向客人道歉

B）立即重新清洁

C）联系上级

D）记录投诉内容

126、客房服务员在为客人提供夜床服务时，通常在什么时间进行？( C )

A）16:00-18:00

B）18:00-20:00

C）20:00-22:00

D）22:00-24:00

127、客房服务员在发现客人遗留物品时，应首先（ B ）

A）自行保管

B）上交客房服务中心

C）通知客人

D）放回原处

128、在处理客人投诉时，以下哪种做法是不恰当的？（ B ）

A）耐心倾听客人诉求

B）与客人争辩

C）提供解决方案

D）向客人道歉

129、客房服务员在清洁房间时，应遵循的原则是：（ D ）

A）从上到下

B）从里到外

C）干湿分开

D）以上都是

130、客房服务员在为客人提供服务时，微笑的标准应该是：( B )

A）八齿微笑，露出八颗牙齿

B）温和自然，面带微笑但不过分夸张

C）大笑，表达热情

D）无具体要求，只要不显得冷漠即可

131、当客人在房间内突发疾病时，服务员应首先：( A )

A）立即通知医生

B）自行处理

C）通知酒店前台

D）通知客人家属

132、客房服务员在为客人提供服务时，应保持怎样的站姿？( A )

A）挺胸收腹

B）弯腰驼背

C）双手叉腰

D）无具体要求

133、当客人对房间设施提出投诉时，客房服务员应首先( A )

A）向客人道歉并记录问题

B）立即联系工程部维修

C）向客人解释设施的使用方法

D）通知客人稍等片刻，自己去查看情况

134、客房服务员在为客人提供服务时，应避免以下哪种行为？( C )

A）主动问候客人

B）与客人保持适当距离

C）与客人过度闲聊

D）及时响应客人需求

135、客房服务员在发现客人房间内有安全隐患时，应立即（ D ）。

A）自行处理

B）通知工程部

C）通知客人

D）记录并上报

136、客房服务员在为客人提供个性化服务时，以下哪种做法是正确的？（ A ）

A）根据客人喜好调整房间布局

B）擅自为客人购买物品

C）未经客人同意进入房间

D）以上都不对

137、客房服务员在处理客人投诉时，应遵循的原则是：( B )

A）先处理事情，后处理情感

B）先处理情感，后处理事情

C）只处理事情，不处理情感

D）只处理情感，不处理事情

138、客房服务员在清洁房间时，应使用哪种清洁工具？（ D ）

A）湿抹布

B）干抹布

C）一次性抹布

D）根据清洁区域选择

139、客房服务员在为客人提供服务时，应保持怎样的语速？( C )

A）快速

B）缓慢

C）适中

D）无具体要求

140、客房服务员在发现客人房间内有可疑人员时，应立即( B )。

A）自行驱赶

B）通知保安

C）通知客人

D）不予理会

141、客房服务员在为客人提供服务时，应避免以下哪种行为？( C )

A）主动问候客人

B）与客人保持适当距离

C）在客人面前吃东西

D）及时响应客人需求

142、客房服务员在为客人提供服务时，应避免以下哪种语言表达？( B )

A）请稍等

B）我不知道

C）马上为您办理

D）很抱歉，我需要确认一下

143、客房服务员在清洁房间时，发现客人使用过的洗漱用品，应如何处理？( C )

A）直接更换新的

B）清洁后放回原位

C）询问客人是否需要更换

D）不做处理

144、客房服务员在清洁房间时，发现客人房间内的电器设备有电线破损的情况应如何处理？( B )

A）自行用胶带简单包扎后继续使用

B）立即停止使用该设备，并通知工程部进行维修

C）告诉客人注意安全，但不采取进一步措施

D）记录问题，等清洁结束后再上报

145、客房服务员在服务过程中，以下哪种行为不符合礼仪规范？( B )

A）与客人交谈时保持眼神交流

B）在客人面前大声地通电话

C）为客人开门时用手轻推门

D）在走廊遇到客人时主动让路

146、客房服务员在为客人提供服务时，应保持怎样的眼神交流？( C )

A）直勾勾盯着客人

B）避免与客人眼神接触

C）温和自然地注视客人

D）无具体要求

147、当客人在房间内要求额外的毛巾时，服务员应( B )。

A）告知客人前台领取

B）立即送至房间

C）记录需求后稍后送

D）告知客人房间内已提供足够数量

148、客房服务员在清洁房间时，发现客人遗留的贵重物品，应( C )。

A）自行保管并等待客人联系

B）放回原处并记录

C）立即上交酒店前台或客房中心

D）通知客人前来领取

149、在处理客人投诉时，以下哪种做法是正确的？( C )

A）立即打断客人，解释问题原因

B）让客人自己填写投诉表

C）耐心倾听并记录客人诉求

D）告知客人投诉无效

150、客房服务员在楼层工作时，遇到客人醉酒且行为失控，以下哪种处理方式是正确的？( B )

A）立即上前制止醉酒客人的行为

B）通知保安或客房经理前来处理

C）自行将醉酒客人带回房间

D）不予理会，继续自己的工作

151、客房服务员在为客人提供服务时，应保持怎样的语气？( B )

A）冷漠

B）热情

C）生硬

D）无具体要求

30、客房服务员在清洁房间时，发现客人房间内有未熄灭的烟头，应( A )。

A）直接熄灭并清理

B）通知客人

C）不予理会

D）通知消防部门

152、当客人对房间卫生提出投诉时，服务员应( A )。

A）立即重新清洁并道歉

B）向客人解释清洁标准

C）记录问题并稍后处理

D）告知客人下次入住会改进

153、客房服务员在为客人提供服务时，应避免以下哪种行为？( B )

A）主动帮助客人提行李

B）在客人面前大声讨论其他客人

C）及时响应客人需求

D）保持微笑

154、客房服务员在发现客人房间内有火灾隐患时，应( B )。

A）自行处理

B）立即通知消防部门

C）通知客人

D）记录并上报

155、客房服务员在为客人提供服务时，应保持怎样的站姿？( A )

A）挺胸收腹，双手自然下垂

B）弯腰驼背

C）双手叉腰

D）随意站立

156、当客人对房间设施提出投诉时，以下哪种做法是不恰当的？( C )

A）耐心倾听客人诉求

B）立即联系维修人员

C）与客人争辩设施是否损坏

D）提供临时解决方案

157、客房服务员在清洁房间时，应使用哪种清洁工具清洁玻璃表面？( C )

A）湿抹布

B）干抹布

C）玻璃清洁剂和专用刮水器

D）报纸

158、客房服务员在为客人提供服务时，应避免以下哪种语言表达？( B )

A）请稍等，我马上为您处理

B）这不关我的事

C）很抱歉，我需要确认一下

D）马上为您办理

159、客房服务员在发现客人房间内有可疑物品时，应( B )。

A）自行检查

B）通知保安或客房经理

C）不予理会

D）通知客人

160、当客人对房间服务提出投诉时，以下哪种做法是正确的？( A )

A）立即向客人道歉并记录问题

B）告知客人投诉无效

C）与客人争辩

D）不予理会

161、客房服务员在整理房间时，发现客人床头柜上有未收拾的私人物品（如书籍、眼镜等），以下哪种处理方式是正确的？( B )

A）将物品收拾整齐，放置在床头柜抽屉内

B）不动客人的私人物品，保持其原样

C）询问客人是否需要帮忙整理这些物品

D）将物品集中放在房间的显眼位置，方便客人查找

162、客房服务员在清洁房间时，发现客人遗留的物品（如手机、钱包等贵重物品），以下哪种处理方式是正确的？( B )

A）放回原处，等待客人自行发现

B）立即上交客房中心或前台，并做好记录

C）放入自己的口袋，下班后交给管理人员

D）将物品交给同班次的同事保管

163、当客人对房间卫生提出投诉时，以下哪种做法是不恰当的？( C )

A）立即重新清洁并道歉

B）向客人解释清洁标准

C）与客人争辩清洁情况

D）提供补偿措施

164、客房服务员在敲门进入客人房间时，客人正在打电话，此时服务员应如何处理？( B )

A）立即进入房间，快速完成清洁工作

B）轻声敲门后，礼貌询问客人是否方便进入

C）等客人挂断电话后再敲门进入

D）不敲门直接进入，以免打扰客人太久

165、当客人在退房时对客房服务员表示对房间服务的不满，以下哪种回应方式最为恰当？( A )

A）“很抱歉让您有不愉快的体验，我们会立即调查并改进。”

B）“这不关我的事，可能是其他同事的问题。”

C）“您当时怎么不早说呢？”

D）“您觉得不满意，可以去前台投诉。”

166、客房服务员在为客人提供洗衣服务时，发现客人衣物口袋里有遗留物品，以下哪种处理方式是正确的？( B )

A）将遗留物品取出后，放在客人房间的显眼位置

B）将遗留物品取出，并在洗衣单上注明物品名称和数量

C）不取出遗留物品，直接将衣物送去洗衣房

D）将遗留物品取出后，交给客房经理处理

167、当客房发生火灾时，以下哪种逃生方法是正确的？( B )

A）立即乘坐电梯快速离开楼层

B）用湿毛巾捂住口鼻，弯腰沿着疏散通道撤离

C）打开房间所有门窗，等待救援

D）跑到房间外的走廊大声呼救

168、当客人在客房内突发疾病或受伤时，客房服务员应首先采取以下哪种措施？( B )

A）立即进入房间查看情况

B）敲门询问客人是否需要帮助，并通知大堂副理或保安部

C）直接拨打急救电话“120”

D）等待客人主动联系前台

169、如果客人在客房内突发心脏病或其他紧急医疗状况，客房服务员应首先采取以下哪种措施？( B )

A）立即进入房间，尝试对客人进行急救

B）敲门询问客人情况，并立即通知酒店急救小组或拨打急救电话

C）等待客人自己联系前台或医护人员

D）通知客房经理，等待进一步指示

170、当客房服务员发现客人醉酒且在房间外大声喧哗或干扰其他客人时，以下哪种处理方式是正确的？( B )

A）立即上前制止客人，要求其安静

B）通知保安或客房经理前来协助处理

C）不予理会，避免与醉酒客人发生冲突

D）将醉酒客人带回房间并锁上门

171、当客人醉酒后在酒店走廊内摔倒，客房服务员发现后应首先采取以下哪种措施？( B )

A）立即上前将客人扶起，询问其是否受伤

B）通知保安或医护人员前来处理

C）呼叫其他客人帮忙将醉酒客人扶回房间

D）不予理会，继续自己的工作

172、如果客人醉酒后在房间内大声喧哗，影响其他客人休息，客房服务员应如何处理？( C )

A）立即进入房间，要求客人安静

B）敲门提醒客人注意音量，避免打扰其他客人

C）通知客房经理或保安前来协助处理

D）忽略不计，认为这是客人自己的事情

173、当客房服务员发现客人突发疾病需要急救时，以下哪种处理方式是正确的？( B )

A）立即进入房间，尝试对客人进行急救

B）敲门询问客人情况后，立即通知酒店医务室或急救中心，并报告客房经理

C）等待客人主动联系前台或医护人员

D）直接拨打120急救电话，不通知酒店内部人员

174、客房清扫时，正确的进房程序是（ A ）。

A）先敲门，自报身份，等待5 - 10秒无回应再插入房卡开门

B）直接插入房卡开门

C）先按门铃，无反应就直接开门

D）敲门后没回应就离开

175、客人投诉客房内空调制冷效果不佳，客房服务员应（ B ）。

A）解释说可能是客人设置温度过高导致的

B）马上到房间检查空调设置和运行情况，若有问题联系维修人员并向客人反馈进度

C）告诉客人这是老问题了，没办法解决

D）让客人先将就一晚，第二天再处理

176、客人投诉房间内有异味，客房服务员应（ B ）。

A）向客人解释可能是通风不好，打开窗户通风就好

B）迅速到房间仔细检查异味来源，进行清洁或除味处理，如无法解决考虑为客人换房

C）表示这是正常情况，过段时间就没味了

D）给客人送个香薰掩盖异味

177、客人投诉客房的床上用品有污渍，客房服务员应（ A ）。

A）道歉并马上为客人更换干净的床上用品

B）解释说可能是上次没清洗干净，下次会注意

C）告诉客人不影响使用，不用更换

D）让客人自己去前台拿新的床上用品更换

178、客房服务员在清洁房间时，发现客人遗留的贵重物品，应（ D ）。

A）自行保管

B）交给领班

C）报告客房部经理

D）立即通知前台

179、客人入住时，客房服务员为客人送上欢迎茶，一般选用（ A ）。

A）绿茶

B）红茶

C）花茶

D）乌龙茶

180、当客人提出需要额外的毛巾时，客房服务员应（ B ）。

A）告知客人需额外付费

B）立即为客人送上

C）确认房态后再决定是否提供

D）让客人自行到楼层服务台领取

181、客人在房间内拨打国际长途电话，客房服务员应（ C ）。

A）告知客人不能拨打

B）帮助客人拨打

C）提醒客人注意话费并提供必要协助

D）记录客人拨打情况

182、客房送餐服务中，一般早餐的送达时间为接到订单后（ C ）分钟内。

A）10 - 15

B）15 - 20

C）20 - 30

D）30 - 40

183、客人退房后，客房服务员应在（ D ）分钟内完成房间检查及清理，准备迎接新客人。

A）10

B）15

C）20

D）30

184、客人投诉在客房内丢失了贵重物品，客房服务员应（ A ）。

A）帮助客人一起寻找，同时报告上级

B）告诉客人酒店不负责赔偿，让客人自己想办法

C）表示客人应该自己保管好贵重物品

D）怀疑客人是故意讹诈，不予理会

185、客人投诉客房送餐服务太慢，饭菜都凉了，客房服务员应（ A ）。

A）向客人道歉，询问客人是否需要重新加热或更换菜品

B）解释说厨房太忙，送餐晚了很正常

C）告诉客人以后可以选择去餐厅用餐

D）说这不是客房服务的问题，让客人找送餐部门

186、客房内水管堵塞导致污水倒灌，客房服务员发现后应（ B ）。

A）用工具疏通水管

B）关闭客房水源，防止污水继续流入

C）通知客人转移到其他房间

D）清理污水并做好消毒工作

187、客房内发生盗窃事件，客人财物丢失，客房服务员接到客人反馈后应（ C ）。

A）协助客人寻找丢失财物

B）立即封锁客房，禁止任何人进出

C）报告保安部并保护好现场

D）向客人承诺酒店会负责赔偿

188、客房门锁出现故障打不开门时，客房服务员应（ B ）。

A）暴力撬锁

B）立即通知工程部和保安部

C）让客人等待

D）尝试用其他房卡开门

189、客房内有刺鼻异味，怀疑是有毒气体泄漏，客房服务员应（ D ）。

A）打开所有门窗通风

B）佩戴口罩后进入房间查看

C）立即疏散该楼层客人

D）报告上级并等待专业人员检测

190、客房服务员在清洁房间时，发现电线外露，应（ B ）。

A）自行包扎

B）通知工程部维修

C）忽略不管

D）用物品遮挡

191、客房卫生间玻璃门突然自爆，客房服务员得知后应（ C ）。

A）清理玻璃碎片，避免客人受伤

B）通知维修人员更换玻璃门

C）检查客人是否受伤，并做好防护措施

D）向客人道歉并给予一定赔偿

192、客人在客房内使用大功率电器，客房服务员发现后应（ B ）。

A）没收电器

B）提醒客人不能使用并说明原因

C）报告保安部

D）告知客人小心使用

193、客房发生火灾时，客房服务员应首先（ B ）。

A）自己灭火

B）疏散客人

C）通知前台

D）抢救贵重物品

194、客房服务员在与客人交流时，目光应（ C ）。

A）盯着客人眼睛

B）看向别处

C）与客人目光保持友善接触

D）俯视客人

195、客房服务员在引领客人进房时，应走在客人（ A ）。

A）左前方

B）右前方

C）正前方

D）后方

196、客房服务员为客人办理加床服务时，加床一般放置在（ D ）。

A）窗户旁边

B）房间角落

C）靠近卫生间门口

D）不影响客人活动且方便使用的位置

197、客房服务员在整理客人凌乱的文件时，应（ B ）。

A）随意整理

B）先征得客人同意

C）按自己习惯整理

D）不进行整理

198、当客人对客房服务表示不满时，客房服务员应（ B ）。

A）与客人争辩

B）耐心倾听客人抱怨并致歉

C）转身离开

D）让客人找前台

199、客房服务员在与外国客人交流时，遇到语言不通情况，应（ B ）。

A）放弃交流

B）用手势比划并寻找翻译工具

C）强行用英语交流

D）让客人离开

200、客人询问客房内物品价格时，客房服务员应（ B ）。

A）告知客人不能售卖

B）准确告知价格

C）让客人自己查看价目表

D）随便报个价格

201、当客人提出特殊服务要求，如帮忙邮寄信件时，客房服务员应（ C ）。

A）拒绝客人

B）告知客人酒店不提供此服务

C）帮助客人联系相关部门或提供必要协助

D）让客人自己去邮寄

202、客房服务员在送别客人时，最宜使用的礼貌用语是（ D ）。

A）“再见”

B）“欢迎下次再来”

C）“慢走”

D）“祝您旅途愉快”

203、客房内突然发生大面积停电，客房服务员首先应（ D ）。

A）告知客人耐心等待恢复供电

B）为客人发放应急手电筒

C）安抚客人情绪并检查电梯运行情况

D）报告酒店工程部并了解停电原因

204、客房楼层发生火灾警报响起，客房服务员确认是误报后，应（ C ）。

A）自行关闭警报装置

B）立即通知消防部门

C）向客人解释是误报并安抚客人

D）报告上级后等待指示

205、客房内放置的茶叶，以下哪种不属于常见品种（ C ）。

A）碧螺春

B）普洱茶

C）薄荷茶

D）铁观音

206、客房一次性拖鞋的鞋底一般采用（ A ）材质，以保证防滑。

A）PVC

B）棉布

C）丝绸

D）羊毛

207、客房服务员在准备进入客房进行小整服务时，应在门外等待（ B ），确认客人是否方便。

A）3 - 5秒

B）5 - 10秒

C）10 - 15秒

D）15 - 20秒

208、为客人办理延迟退房服务时，一般需经过（ C ）同意。

A）客房部经理

B）前台主管

C）大堂经理

D）总经理

209、客房服务中心接到客人报修电话后，应在（ B ）分钟内记录并通知相关维修人员。

A）1

B）3

C）5

D）10

210、客人退房时，客房服务员查房发现有物品损坏，应（ B ）。

A）直接向客人索赔

B）先记录并报告上级，等待指示

C）忽略不管

D）要求客人立即修复

211、客人在客房突发心脏病，客房服务员发现后应（ B ）。

A）立刻寻找客人随身携带的药物

B）迅速拨打急救电话并通知大堂经理

C）尝试对客人进行心肺复苏

D）先通知客人家属

212、当客人在客房内举办小型聚会时，客房服务员应（ B ）。

A）阻止客人

B）提供必要协助，如增加座椅、清理垃圾

C）告知客人只能在公共区域聚会

D）收取额外费用

213、遇到挑剔的客人对客房服务提出诸多要求时，客房服务员应（ B ）。

A）不耐烦地回应

B）尽力满足合理要求，解释不合理要求

C）直接拒绝客人

D）让客人找经理

214、为行动不便的客人提供客房服务时，应重点关注（ C ）。

A）服务速度

B）服务质量

C）客人的安全和便利

D）按常规服务流程进行

42、客人投诉客房内的毛巾有破损，客房服务员应（ A ）。

A）马上为客人更换一条新的毛巾，并检查其他毛巾是否有类似问题

B）解释说毛巾使用次数多了难免会破损

C）告诉客人不影响使用，将就一下

D）让客人先用着，下次打扫再换

215、当客人询问当地旅游景点时，客房服务员应（ B ）。

A）随便敷衍回答

B）推荐热门且靠谱的景点并提供相关信息

C）让客人自己上网查询

D）说不知道

216、客房内发生漏水情况，客房服务员首先应（ B ）。

A）自行修理

B）关闭水源总阀

C）通知客人

D）报告工程部

217、遇到客人在客房内突发疾病，客房服务员应（ C ）。

A）立即离开房间

B）尝试自行救治

C）通知大堂经理并联系急救人员

D）通知客人家属

218、客房楼层发生停电事故时，客房服务员应（ C ）。

A）告知客人耐心等待来电

B）为客人提供手电筒

C）安抚客人，检查安全并报告工程部

D）让客人自行到前台询问

219、客房内配备的应急手电筒应放置在（ B ）。

A）衣柜深处

B）床头柜抽屉

C）卫生间

D）电视机柜

220、客房内烟雾报警器突然响起，客房服务员赶到现场发现无明显火源和烟雾，应（ B ）。

A）直接关闭报警器

B）再次仔细检查房间，确认是否存在隐患

C）告知客人不用在意，是设备误报

D）立即通知消防部门

221、酒店对客房服务质量进行检查时，以下哪种不属于检查项目（ C ）。

A）客房清洁程度

B）服务员服务态度

C）客房装饰风格

D）服务响应速度

222、客房服务员参加技能培训后，酒店通常会通过（ A ）来评估培训效果。

A）观察日常工作表现

B）让服务员写培训心得

C）发放调查问卷

D）再次组织培训

223、酒店制定客房服务质量标准时，主要依据不包括（ D ）。

A）行业标准

B）客人需求

C）员工意见

D）酒店成本

224、当接到客人对客房服务的表扬时，酒店通常会对服务员进行（ C ）。

A）批评

B）罚款

C）奖励

D）不做处理

225、客房服务质量控制中，（ A ）属于现场控制。

A）主管在楼层巡查

B）定期召开服务质量分析会

C）客人填写意见调查表

D）建立服务质量档案

226、客房服务员发现客人是酒店的常客，以下做法正确的是（ B ）。

A）不做特别处理

B）为客人提供个性化服务，如准备客人喜爱的饮品

C）降低服务标准

D）向客人索要小费

227、当客人在客房内丢失财物时，客房服务员应（ A ）。

A）帮助客人寻找

B）立即报告保安部

C）自行检查其他客房

D）怀疑是其他客人所为

228、客房服务员与客人交流时，以下哪种语言表达不合适（ B ）。

A）“请问您还有什么需要吗？”

B）“您怎么这么麻烦！”

C）“很高兴为您服务。”

D）“祝您有个愉快的夜晚。”

229、客人在客房内过生日，客房服务员可以（ A ）。

A）送上生日祝福并提供简单装饰

B）当作没看见

C）收取装饰费用

D）阻止客人庆祝

230、客房服务员在得知客人是素食主义者后，应（ A ）。

A）告知餐厅准备素食

B）劝客人尝试非素食菜品

C）忽略客人需求

D）为客人提供普通餐食

231、酒店前台接待客人时，以下哪项服务是正确的？（ B ）

A）直接询问客人姓名和房间号

B）先向客人微笑致意，再询问客人需求

C）直接告诉客人房间价格

D）让客人等待，先处理其他事务

232、客人要求预订房间时，前台应该（ B ）。

A）直接告诉客人没有房间

B）询问客人的入住和离店日期

C）告诉客人需要等待上级批准

D）让客人自己在网上预订

233、客人入住时，前台需要核实哪些信息？（ A ）

A）客人的身份证和预订信息

B）客人的行李数量

C）客人的饮食习惯

D）客人的支付方式

234、以下哪项不属于前台接待客人的基本礼仪？（ D ）

A）微笑服务

B）站立服务

C）保持适当的距离

D）直接打断客人说话

235、客人要求延迟退房时，前台应该（ B ）。

A）直接拒绝客人的要求

B）询问客人需要延迟的具体时间

C）告诉客人需要支付额外费用

D）让客人自己与上级沟通

236、客户遗失房间钥匙，前台应（ C ）。

A）立即报警

B）收取罚款

C）重新制作房卡并告知客户费用

D）通知客房部检查房间

237、客人遗失物品时，前台应该（ B ）。

A）让客人自己寻找

B）帮助客人寻找并记录情况

C）告诉客人无法找回

D）让客人等待，先处理其他事务

238、客人需要换房时，前台应该（ B ）。

A）直接告诉客人没有房间

B）询问客人换房的原因

C）让客人自己联系上级

D）告诉客人需要支付额外费用

239、以下哪项不是前台需要掌握的技能？（ D ）

A）熟练操作酒店管理系统

B）掌握基本的外语交流能力

C）熟悉酒店周边的旅游景点

D）精通酒店的财务知识

240、客人要求开具发票时，前台应该（ B ）。

A）直接拒绝客人的要求

B）询问客人需要的发票类型

C）告诉客人需要等待上级批准

D）让客人自己在网上开具

241、客户到达酒店时，前台的首要任务是（ C ）。

A）推销酒店服务

B）立即分配房间

C）问候并确认客户身份

D）收取押金

242、以下哪项不属于客户入住时需要提供的必要信息？（ D ）

A）姓名

B）信用卡信息

C）紧急联系人电话

D）喜欢的颜色

243、酒店前台在处理客户预订时，应首先（ B ）。

A）询问客户是否会员

B）确认客房的可用性

C）告知客户价格

D）收取预订费用

244、客户要求更改房间类型，前台应（ B ）。

A）立即更换房卡

B）检查新房间的可用性

C）收取额外费用

D）通知客房部立即打扫

245、客户离店时，前台应首先（ C ）。

A）检查房间是否损坏

B）退还押金

C）结算费用

D）询问客户是否满意

246、以下哪项不属于前台员工的基本职责？（ C ）

A）接待客户

B）推销酒店服务

C）打扫客房

D）处理客户投诉

247、以下哪项不属于酒店前台在客户入住前应准备的信息？（ C ）

A）客户姓名和联系方式

B）预订的房间类型和价格

C）客户的航班信息

D）预计入住和离店时间

248、以下哪项不属于酒店前台的增值服务？（ D ）

A）行李寄存

B）机场接送（若酒店提供）

C）餐饮预订

D）维修房间设施

249、以下哪项不属于酒店前台的日常工作？（ B ）

A）接待客户咨询

B）整理客房

C）更新预订系统

D）处理客户留言

250、客户要求延迟退房，前台应（ B ）。

A）立即同意并更新系统

B）询问客房部是否可行

C）收取额外费用

D）拒绝客户请求

251、酒店前台在客户离店后应首先完成的工作是（ A ）。

A）更新客房状态

B）清理前台区域

C）整理客户反馈

D）结算员工工资

252、以下哪项不属于酒店前台在客户入住时应完成的工作？（ C ）

A）分配房间

B）制作房卡

C）推销酒店餐厅

D）收取押金并解释退房流程

253、酒店前台在客户预订时应确认的客户信息不包括（ D ）。

A）姓名

B）护照号码

C）抵达时间

D）喜欢的电视节目

254、以下哪项不属于酒店前台在客户入住前应做的准备工作？（ B ）

A）更新客房状态信息

B）准备客户欢迎礼品

C）检查前台办公用品是否充足

D）通知客房部准备房间

255、以下哪项不属于酒店前台在客户离店时应完成的工作？（ D ）

A）结算费用

B）退还押金

C）询问客户是否满意

D）安排客户机场接送

256、以下哪项不属于酒店前台处理客户预订时的常见错误？（ D ）

A）重复预订同一房间

B）忘记记录客户特殊需求

C）未及时更新客房状态

D）未能准确传达酒店促销信息

257、客户要求更改预订信息，前台应（ B ）。

A）立即同意并更新系统

B）询问客户具体更改内容并确认可行性

C）告知客户无法更改

D）收取额外费用

258、发现客人遗落钱包在前台，内有现金和证件，正确处理方式是？（ B ）

A）暂时保管，等客人回来取

B）根据证件信息联系客人，并登记保管记录

C）交给同事转交大堂经理

D）放进取物招领箱，不做特别处理

259、外国客人用不熟练的中文询问早餐地点，前台最佳做法是？（ B ）

A）大声重复“餐厅在二楼”

B）用手机翻译软件沟通，并手绘路线图

C）让客人自己看大堂指示牌

D）直接带客人去餐厅

260、团队客人要求提前开具发票，正确做法是（ B ）。

A）拒绝并强调必须退房后开具

B）开具已消费部分并标注“未完”

C）让客人自行联系财务部

D）直接开具空白发票

261、发现客人醉酒呕吐在大堂，应（ A ）。

A）通知保洁处理并协助客人回房

B）要求客人自行清理

C）拍照留证后扣除押金

D）假装未看见

262、视障客人入住时，前台应（ D ）

A）仅口头指引房间位置

B）要求家属全程陪同

C）拒绝接待

D）亲自陪同并描述房间布局

263、访客要求查询住客房号，应（ B ）。

A）直接告知

B）联系住客确认后引导

C）拒绝一切查询

D）收费后提供信息

264、穆斯林客人询问礼拜方向，应（ B ）。

A）回答“不清楚本地清真寺”

B）提供指南针和干净地垫

C）建议在房间随意礼拜

D）推荐基督教教堂

265、外国客人给小费，应（ B ）。

A）直接收下不回应

B）微笑感谢并说明“非必须”"

C）拒绝并批评习俗

D）要求更多小费

266、客户询问酒店周边的旅游景点，前台应（ C ）。

A）立即提供详细旅游指南

B）告知客户自行上网查询

C）推荐几个热门景点并简要介绍

D）拒绝提供此类信息

267、客户要求酒店安排叫早服务，前台应（ C ）。

A）立即设置闹钟

B）告知客户使用手机闹钟

C）记录客户房间号和叫早时间，并确认

D）拒绝提供叫早服务

268、客户要求酒店前台提供周边银行信息，前台应（ C ）。

A）拒绝提供此类信息

B）告知客户自行查询银行位置

C）提供周边银行的详细信息，包括地址、营业时间和ATM机位置

D）仅告知客户酒店周边有银行，不提供具体信息

269、客户询问酒店是否提供洗衣服务，前台应（ B ）。

A）告知客户自行寻找洗衣店

B）提供酒店洗衣服务的详细信息

C）拒绝提供洗衣服务

D）告知客户洗衣服务需额外付费，但不提供具体信息

270、客户要求酒店前台保管贵重物品，前台应（ B ）。

A）立即同意并妥善保管

B）告知客户酒店保险箱的位置和使用方法

C）拒绝保管并建议客户自行处理

D）收取额外费用后提供保管服务

271、客户要求酒店前台提供周边交通信息，前台应（ C ）。

A）拒绝提供此类信息

B）告知客户自行查询交通线路

C）提供周边交通的详细信息，包括公交、地铁和出租车信息

D）仅告知客户酒店周边有交通站点，不提供具体信息

272、客户要求酒店前台提供周边餐厅推荐，前台应（ C ）。

A）拒绝提供此类信息

B）告知客户自行上网查询

C）推荐几家受欢迎的餐厅并简要介绍

D）仅提供餐厅名称，不提供其他信息

273、客户询问酒店是否提供无线网络服务，前台应（ B ）。

A）告知客户酒店不提供无线网络

B）提供无线网络服务的详细信息，包括密码和覆盖范围

C）拒绝提供无线网络服务信息

D）仅告知客户无线网络需付费使用，不提供其他信息

274、客户要求酒店前台协助预订机票，前台应（ C ）。

A）拒绝提供此类服务

B）告知客户自行联系航空公司

C）提供机票预订的协助或推荐可靠的旅行社

D）仅告知客户机票预订的注意事项

275、客户询问酒店是否提供儿童游乐设施，前台应（ B ）。

A）告知客户酒店不提供此类设施

B）提供儿童游乐设施的详细信息，包括位置和开放时间

C）拒绝提供儿童游乐设施信息

D）仅告知客户酒店周边有儿童游乐场所，不提供具体信息

276、客户询问酒店是否提供行李寄存服务，前台应（ B ）。

A）告知客户酒店不提供行李寄存

B）提供行李寄存服务的详细信息，包括位置和费用

C）拒绝提供行李寄存服务信息

D）仅告知客户行李寄存需付费使用，不提供其他信息

277、客户询问酒店是否提供商务服务，如打印、复印等，前台应（ B ）。

A）告知客户酒店不提供此类服务

B）提供商务服务的详细信息，包括价格、设备和位置

C）拒绝提供商务服务信息

D）仅告知客户商务服务需付费使用，不提供其他信息

278、客户在酒店内遭遇人身伤害（如滑倒），前台应（ A ）。

A）立即提供急救措施并协助客户就医

B）指责客户未注意安全

C）告知客户酒店无赔偿责任

D）拒绝提供任何帮助

279、客户在酒店内发现安全隐患（如电线裸露），前台应（ A ）。

A）立即通知工程部处理，并告知客户已采取措施

B）告诉客户这不是前台的职责范围

C）忽视安全隐患

D）通知客户自行处理

280、酒店前台在处理客户关于账单的疑问时，以下哪项做法不正确？（ B ）

A）耐心解释账单明细

B）立即更改账单以取悦客户

C）提供清晰的发票和收据

D）如有错误，立即更正并道歉

281、客户对酒店账单提出异议，认为费用不合理，前台应（ A ）。

A）立即核对账单并解释费用明细

B）坚称账单无误，拒绝更改

C）告知客户账单由财务部门负责，前台无法处理

D）忽略客户的异议

282、客人办理入住时情绪烦躁，抱怨等待时间过长，前台应如何应对？（ B ）

A）解释“现在是旺季，请耐心等待”

B）立即道歉，提供欢迎饮品，并优先为其办理

C）无视情绪，按正常流程操作

D）推诿给其他同事处理

283、在处理客户投诉时，前台的首要任务是（ A ）。

A）立即道歉

B）查找问题原因

C）承诺解决问题

D）转移责任给其他员工

284、客人投诉时，前台应该采取以下哪种态度？（ B ）

A）辩解和反驳

B）保持冷静，耐心倾听

C）表现出不耐烦

D）直接告诉客人去找上级

285、酒店前台在接到客户关于房间清洁的投诉时应（ B ）。

A）立即道歉并承诺立即打扫

B）告知客户客房部会尽快处理

C）亲自前往房间打扫

D）转移责任给客房部

286、在处理客户关于房间问题的投诉时，前台应（ B ）。

A）立即更换房间

B）查找问题原因并提供解决方案

C）告知客户无法解决

D）转移问题给客房部处理

287、客户对酒店噪音问题提出投诉，前台应（ B ）。

A）立即为客户更换房间

B）调查噪音来源，并采取措施减少噪音

C）告诉客户酒店无法控制所有噪音

D）忽视客户的投诉

288、客户对酒店餐饮服务提出投诉，认为食物质量不佳，前台应（ B ）。

A）立即退款并道歉

B）询问具体情况后，联系餐饮部调查并给出解决方案

C）否认食物质量有问题

D）告知客户餐饮部与前台无关，无法处理

289、客户在房间内遗失物品，前台应（ B ）。

A）立即进入房间寻找

B）通知客房部协助寻找

C）告知客户无法找回

D）赔偿客户损失

290、客户在酒店内遗失物品并向前台求助，前台应（ B ）。

A）立即报警处理

B）询问客户遗失物品的具体信息和地点，并启动酒店内部寻找程序

C）告知客户酒店不承担任何责任

D）直接拒绝帮助客户寻找

291、客人进入酒店时，前台应（ B ）。

A）低头操作电脑

B）主动微笑问候

C）继续接电话

D）示意客人稍等

292、标准站姿要求双手应（ B ）。

A）交叉胸前

B）自然下垂

C）背手身后

D）插在裤袋

293、接听电话应在（ B ）声内接起。

A）1

B）3

C）5

D）7

294、女员工面容化妆的总原则是（ A ）。

A）淡妆上岗

B）浓妆艳抹

C）素面上岗

D）要戴假睫毛

295、自我介绍要素不包括（ B ）。

A）单位

B）籍贯

C）部门

D）职务

296、握手的次序正确的是（ C ）。

A）男士先女士后

B）晚辈先长辈后

C）尊者居前

D）下级先上级后

297、 接待VIP客人时应优先（ B ）。

A）确认预订信息

B）准备欢迎茶点

C）通知客房部

D）安排行李员

298、乘坐由司机驾驶的轿车时，重要客人坐在（ B ）。

A）后排左侧

B）后排右侧

C）司机旁边

D）后排中间

299、接待人员行姿正确的是（ D ）。

A）目光环视左右

B）手插在裤兜里

C）边走边跑呈跳跃式

D）目视前方稳步前行

300、下列站姿正确的是（ D ）。

A）东倒西歪

B）耸肩驼背

C）手插裤兜

D）V字步

301、注视客人的视线范围（ B ）。

A）对方双眼与额头之间

B）对方双眼与嘴唇之间

C）对方嘴唇和胸部之间

D）对方衬衣第二个扣子附近

302、 遇到客人投诉时应首先（ A ）。

A）立即道歉

B）记录问题

C）解释政策

D）转交经理

303、乘坐非司机驾驶的私人轿车时，客人应坐在（ C ）。

A）后排左侧

B）后排右侧

C）副驾驶座

D）后排中间

304、女性工作人员蹲下捡东西时不合适做法（ D ）。

A）可采用高低式蹲姿

B）可采取交叉式蹲姿

C）上身挺直臀部向下

D）蹲下时双腿分开

305、工作人员上岗时饰品佩戴要注意（ C ）。

A）越多越好

B）越贵越好

C）以少为佳恰到好处

D）不能佩戴任何饰品

306、不属于前厅服务人员服饰礼仪基本原则的是（ A ）。

A）无原则

B）整洁原则

C）协调原则

D）TPO原则

307、不属于前厅工作人员日常服务常用鞠躬礼的是（ D ）。

A）15度

B）30度

C）45度

D）90度

308、拜访过程中不合适做法（ D ）。

A）遵时守约

B）礼貌登门

C）进门问候

D）不请自来

309、与客户交流沟通时不合适的行为（ C ）。

A）语言文明

B）态度端正

C）口若悬河

D）表达得体

309、工作人员拨打电话时禁忌（ B ）。

A）时间适宜

B）休息时间拨打

C）控制时间

D）语气温和

310、前厅工作人员的仪容不规范的（ D ）。

A）保持身体清洁卫生

B）淡妆上岗

C）手部干净，指甲修剪整齐，不涂鲜艳的指甲油

D）喷浓郁的香水

311、递送名片不规范做法（ B ）。

A）双手递送

B）文字正面朝向自己

C）站立递送面带微笑

D）递送时可寒暄几句

312、握手礼的规范要求是（ C ）。

A）伸左手

B）对方站着工作人员坐着握手

C）伸右手目视对方注意时长

D）长时间握着顾客的手

313、工作人员蹲下捡东西时不规范蹲姿（ C ）。

A）可采用高低式蹲姿

B）女士可采取交叉式蹲姿

C）身体朝下臀部朝上

D）女士蹲下时双腿并拢男士可适当分开

314、接受投诉时不应怎么做？（ C ）

A）保持冷静

B）真诚友好谦和的态度耐心倾听

C）随时打断对方的陈述

D）不与客人争辩或批评客人

315、引领客人时规范做法（ C ）。

A）用手指指引方向

B）和客人挨得很近

C）左右都方便时左前方引领适时配以手势

D）和客人保持很远的距离

316、 遇到客人投诉避免怎么做（ B ）。

A）诚恳道歉

B）不正视问题不道歉

C）解读政策

D）态度真诚

317、前厅电话礼仪（ A ）。

A）接电话有礼貌

B）电话结束时自己先挂断

C）重要内容不用记录

D）不用自报家门

318、 女士标准坐姿要求（ C ）。

A）双手交叉胸前

B）双腿分开

C）双手叠放在大腿上

D）跷二郎腿

319、前厅女服务员站姿要求（ B ）。

A）双手放于身后

B）双腿并拢

C）双手放在裤兜里

D）目光左顾右盼

320、递送名片时应该怎么做（ A ）。

A）双手递送

B）文字正面朝向自己

C）单手递送

D）接过来的名片随手放在桌上

321、工作人员拨打电话时不正确做法是（ D ）。

A）语言文明

B）态度端正

C）自报家门

D）任意时间拨打

322、前厅工作人员的形象应（ A ）。

A）保持仪容仪表干净整洁

B）工作时可不穿制服

C）可化浓妆

D）可以染鲜艳发色

323、握手时应（ B ）。

A）左手握手

B）起身伸右手

C）长时间握着对方

D）四个人同时握手

324、递送物品时注意（ A ）。

A）轻拿轻放

B）危险部位朝向对方

C）单手即可

D）不用注意交流

325、与顾客沟通时不正确做法是（ D ）。

A）语言文明

B）注意倾听

C）态度诚恳

D）可以不看对方眼睛

326、前厅工作人员上岗时应（ B ）。

A）可着便装

B）佩戴铭牌

C）可随意打电话

D）透露顾客信息

327、指引方向时（ B ）。

A）使用手指

B）语言清晰可加上手势

C）先处理手头事让对方久等

D）不是职责范围的不管

328、引导客人时不正确的是（ D ）。

A）遇到拐弯和楼梯要提醒顾客

B）礼貌诚恳

C）可用规范手势加以配合

D）不用眼神交流

329、女士规范站姿要求不正确的是（ A ）。

A）双手交叉胸前

B）自然下垂

C）双腿并拢双脚呈V字

D）腰要立起来

330、与客人交流时的目光要求不合适的是（ C ）。

A）视线范围在对方双眼与额头之间

B）面带微笑目视对方

C）看着对方嘴唇和胸部之间

D）交流时要与对方进行眼神互动

331、工作人员拨打电话时禁忌（ B ）。

A）自报家门

B）休息时间拨打

C）态度诚恳

D）语气温和

332、递送名片不规范做法（ D ）。

A）双手递送

B）文字正面朝向对方

C）站立递送面带微笑

D）单手递送单手接

333、遇到顾客咨询时，前厅工作人员做法不正确的是（ B ）。

A）积极应答

B）不属于自己的工作范围可以不理睬

C）态度诚恳

D）语气温和

334、工作人员引导客人乘坐电梯礼仪不正确的是（ C ）。

A）主动引导路线

B）主动按电梯楼层按键

C）无人驾驶的电梯让客人先进

D）无人驾驶的电梯工作人员先进按住按钮引导客人进入

335、工作人员引导客人乘坐电梯礼仪不正确的是（ D ）。

A）主动引导路线

B）主动按电梯楼层按键

C）有人驾驶的电梯让客人先进

D）有人驾驶的电梯工作人员先进

336、引导客人时不正确的是（ D ）。

A）遇到障碍和楼梯要提醒顾客

B）礼貌到位

C）可用规范手势加以配合

D）自己走自己的

337、前台工作人员一般是坐着的，但遇到有访客不正确做法是（ C ）。

A）立即起身

B）微笑致意

C）坐着接待

D）语气温和

338、前台工作人员形象管理不合适的（ D ）。

A）面部要清爽宜人

B）身上不可有异味

C）制服要完整合身

D）浓妆艳抹

339、前台工作人员在岗时不合适（ B ）。

A）带着自然的笑容

B）嚼口香糖

C）不可嫌弃客人

D）留心倾听客人问题

340、前台工作人员在岗时应（ D ）。

A）工作懒散

B）攀谈与工作无关的事

C）嫌弃客人啰嗦

D）留心倾听客人问题

341、前台工作人员在岗时不应（ B ）。

A）是企业的代言要注意形象

B）攀谈与工作无关的事

C）保持良好精神风貌

D）耐心倾听客人的咨询

342、前台工作人员在岗时不应（ C ）。

A）是一视同仁举止得当

B）严于律己宽以待人

C）长时间离岗

D）注意礼貌讲究原则

343、前台工作人员礼貌礼仪不合适的是（ C ）。

A）和蔼可亲态度诚恳

B）严于律己宽以待人

C）随意挠痒挖耳挑牙

D）注意礼貌讲究原则

344、前台工作人员接待时不合适做法（ D ）。

A）工作效率快且准

B）不擅用柜台电话做私人之用

C）走路轻盈不奔跑

D）衣服随意

345、前台工作人员接待时不合适做法（ D ）。

A）同事之间团结互助

B）拿取物品轻拿轻放

C）走路轻盈不奔跑

D）开关门很重

346、前台工作人员工作期间不合适做法（ C ）。

A）不泄露公司私密信息

B）进入客房先敲门

C）与客人交流坐着没有起身

D）开关门要轻

347、前台工作人员工作期间不合适做法（ A ）。

A）客人存放前台物品未经确认就拿出

B）见到客人微笑服务

C）与站立的客人交流时，不可以坐着

D）严禁在岗期间情绪化

348、客人离开酒店时前台工作人员不应（ D ）。

A）耐心协助办理相关手续

B）提醒客人带好随身的物品

C）欢迎客人下次光临

D）带着不良情绪工作

349、遇到客人突发情况不应（ C ）。

A）态度耐心

B）主动帮助其解决

C）不予理会

D）语气温和行为礼貌

**二、 多选题**

1、下列属于值台员职责范围的有 ( ABCD )。

A）负责餐桌摆位，做好服务前的准备

B）熟悉各种酒水，做好推销

C）按照规格和程序提供就餐服务

D）负责在宾客走后翻台

2、西餐酒具按质地可划分为( ABC )等多种。

A）金银器酒杯

B）瓷酒杯

C）玻璃酒杯

D）锡器酒杯

3、中餐餐厅常用的各种杯具有水杯、红酒杯、白酒杯 、( BC ) 。

A）可乐杯

B）黄酒杯

C）啤酒杯

D）香槟杯

4、客人的点菜单一般为四联，分别交给( ABCD )。

A）服务员

B）传菜部

C）收银处

D）客人

5、对醉酒客人的呕吐，正确的做法是( BCD )。

A）对呕吐物不用马上清理

B）当值服务员应热情照顾

C）应对呕吐物做及时清理

D）餐后及时报管家清洗

6、下列选项中，( ABD )是餐饮业常用的餐具。

A）瓷器餐具

B）银制餐具

C）玉质餐具

D）玻璃餐具

7、餐饮安全检查工作重点可放在( AB ) 几个方面。

A）厨房安全操作程序

B）厨房设备

C）餐厅设施

D）餐厅服务员对客服务的安全

8、选择餐厅家具的要点有( ABCD )。

A）使用的灵活性

B）造型

C）颜色

D）耐用性

9、餐饮活动场所安排图绘制完毕之后，制出一式三份，分别交给( ABC )。

A）餐饮部行政办公室

B）粘贴于进入活动场地入口的员工工作区域内

C）挂在餐饮活动场所宾客入口处的告示牌内

D）收银台

10、玻璃器皿作为餐具的缺点是 ( BCD )。

A）价格昂贵

B）易于破碎

C）容易刮花

D）使用不够广泛

11、鸡尾酒杯可以是各种形状的异形杯，但( ABD )。

A）不带任何花纹和色彩

B）不可用塑料杯

C）不可用高脚杯

D）一定是高脚杯、便于手握

12、银器属贵重器皿，在保管上做法正确的( ABC )。

A）专人保管

B）建立银器台帐

C）实行领出，收回登记制度

D）客人进餐完毕后可作为纪念品赠送给客人

13、下列属于餐饮销售特点的是 ( ABCD )。

A）受经营空间大小的限制

B）受就餐时间的限制

C）经营毛利率较高、资金周转快

D）变动费用的比例较大

14、按培训的时间阶段培训可分成( ABD )。

A）脱产培训

B）岗前培训

C）督导层培训

D）在职培训

15、下列说法不正确的有( BCD )。

A）刀叉平行摆放表示可以撤盘

B）刀叉搭放在盘两侧表示可以撤

C）汤勺搁在汤盆表示可以撤盘

D）汤勺底部朝天表示可以撤盘

16、中餐圆形托盘一般用于以下情况:( AB )。

A）斟酒

B）托运盘碟

C）送咖啡冷饮

D） 递送信件

17、下面哪些说法是正确的( BCD )。

A）对不会使用筷子的宾客要派给刀叉，撤走筷子

B）团体包餐费用中已包括饮料和水果，饮料和水果均应按标准备足

C）宾客离座时，应主动为宾客拉椅让路

D）餐毕，要为宾客送上热茶、香巾

18、客房服务员在处理客人投诉时，应遵循以下哪些原则？（ ABC ）

A）耐心倾听客人诉求

B）及时道歉

C）提供解决方案

D）无需记录投诉内容

19、客房服务员在服务过程中，应遵守哪些礼仪规范？（ ABCD ）

A）主动问候客人

B）保持微笑

C）与客人保持适当距离

D）及时响应客人需求

20、客房服务员在清洁房间时，应注意以下哪些事项？（ ABC ）

A）从上到下

B）从里到外

C）干湿分开

D）只使用一种清洁工具

21、当客人对房间设施提出投诉时，客房服务员应采取哪些措施？（ ABCD ）

A）立即联系工程部维修

B）向客人道歉

C）提供临时解决方案

D）记录问题并上报

22、客房服务员在服务过程中，应避免以下哪些行为？（ BCD ）

A）与客人适度沟通

B）在客人面前吃东西

C）与客人争辩

D）自行处理客人投诉

23、客房服务员在发现客人房间内有安全隐患时，应采取哪些措施？（ BCD ）

A）自行处理

B）通知工程部

C）通知客人

D）记录并上报

24、客房服务员在为客人提供服务时，应保持怎样的姿态？（ ACD ）

A）挺胸收腹

B）弯腰驼背

C）双手自然下垂

D）保持微笑

25、客房服务员在清洁房间时，应使用哪些清洁工具？（ ABCD ）

A）湿抹布

B）干抹布

C）玻璃清洁剂

D）一次性抹布

26、当客人对房间卫生提出投诉时，客房服务员应采取哪些措施？（ ABD ）

A）立即重新清洁

B）向客人道歉

C）不提供补偿措施

D）记录问题并上报

27、客房服务员在服务过程中，应避免以下哪些语言表达？（ BD ）

A）“请稍等，我马上为您处理”

B）“这不关我的事”

C）“很抱歉，我需要确认一下

D）“我不知道”

28、客房服务员在检查客房电器设备时，需重点关注（ ABC ）。

A）电线是否有破损、外露情况

B）电器插头与插座是否匹配、接触良好

C）设备运行时是否有异常声响或发热现象

D）电器的品牌和型号

29、当客房内发生火灾时，服务员应（ ABCD ）。

A）及时报警，拨打“119”

B）迅速组织客人疏散，引导客人从安全通道撤离

C）尝试使用附近的灭火器材灭火，控制火势

D）切断客房内的电源总开关

30、客房安全管理中，以下关于钥匙控制的说法正确的是（ ABCD ）。

A）客房专用钥匙只能开启特定房间，供客人使用

B）楼层通用钥匙可开启某一楼层所有客房，由客房部主管、领班及服务员工作时使用

C）全通用钥匙能开各楼层所有客房，供客房部经理等高级管理人员使用

D）员工不得将钥匙借给无关人员，且要妥善保管

31、客房服务员发现客人在房间内使用大功率电器，应该（ ABC ）。

A）立即制止客人继续使用

B）向客人解释使用大功率电器存在的安全隐患

C）报告上级领导

D）没收客人的大功率电器

32、以下属于客房服务中心工作内容的有（ ABC ）。

A）接听客人电话，记录客人需求

B）调度客房服务工作，安排服务员提供相应服务

C）与其他部门协调沟通，处理客人报修、投诉等问题

D）负责客房的清洁卫生工作

33、客人退房后，客房服务员查房的主要内容包括（ ABCD ）。

A）检查房间内物品是否有损坏、缺失

B）查看客人是否有遗留物品

C）确认房间内电器设备是否正常关闭

D）检查房间卫生是否达标，需不需要重新打扫

34、当遇到客人投诉时，客房服务员正确的处理方式有（ ABD ）。

A）保持冷静，认真倾听客人的投诉内容

B）向客人表示歉意，安抚客人情绪

C）无需记录投诉要点

D）积极采取措施解决问题，并向客人反馈处理结果

35、客房服务员为客人提供个性化服务，可以从（ ABCD ）方面入手。

A）了解客人的特殊需求，如饮食偏好、睡眠习惯等

B）在客人入住时，为客人准备其喜欢的书籍或音乐

C）根据客人过往入住记录，提供针对性服务

D）为客人庆祝生日，送上生日祝福和小礼物

36、客房客用品的管理需做到（ ABC ）。

A）合理控制库存数量，避免过多或过少

B）定期盘点，确保账物相符

C）保证客用品质量，符合卫生和使用标准

D）随机摆放客用品

37、选择客房清洁工具时，需要考虑（ ABCD ）。

A）清洁工具的质量和耐用性

B）是否适合清洁不同的客房区域和物品

C）清洁工具的环保性

D）清洁工具的价格

38、酒店前台在接待客人时，需要提供哪些服务？（ ABCD ）

A）预订房间

B）办理入住和退房手续

C）提供旅游咨询

D）处理客人投诉

39、以下哪些行为是前台接待客人时应该避免的？（ ABC ）

A）与客人发生争执

B）表现出不耐烦

C）直接打断客人说话

D）保持适当的距离

40、客人入住时，前台需要核实哪些信息？（ ABC ）

A）客人的身份证

B）客人的预订信息

C）客人的支付方式

D）客人的行李数量

41、以下哪些属于前台日常维护工作？（ ABCD ）

A）更新客房状态信息

B）检查并补充前台办公用品

C）维护预订系统的准确性

D）整理客户留言和意见

42、客人遗失物品时，前台应该采取哪些措施？（ ABC ）

A）帮助客人寻找

B）记录遗失物品的详细情况

C）通知上级和安保部门

D）让客人自己处理

43、以下哪些情况需要向管理层报告？（ ABC ）

A）客户对服务的严重投诉

B）酒店设施的重大损坏

C）房间预订量的大幅波动

D）前台员工的优秀表现

44、以下哪些属于有效的客户沟通技巧？（ ABD ）

A）保持微笑和礼貌用语

B）耐心倾听客户需求

C）使用专业术语以显示专业性

D）清晰、准确地传达信息

45、在处理客户投诉时，以下哪些做法是正确的？（ ABD ）

A）立即道歉并表达同情

B）耐心听取客户问题并记录下来

C）承诺立即解决但拖延执行

D）积极寻找解决方案并告知客户

46、以下哪些情况需要通知客房部？（ ABCD ）

A）客户要求更换房间

B）房间设施损坏

C）房间需要整理

D）客户丢失钥匙

47、在接待国际客户时，前台应考虑以下哪些文化差异？（ ABCD ）

A）问候方式和礼仪

B）货币兑换和支付方式

C）饮食习惯和宗教禁忌

D）时间和日期格式

48、前台必备服务用品包括（ ABD ）。

A）登记表

B）POS机

C）急救箱

D）城市地图

49、前厅工作人员的仪容规范（ ABC ）。

A）保持身体清洁卫生

B）淡妆上岗

C）手部干净，指甲修剪整齐，不涂鲜艳的指甲油

D）可以喷浓郁的香水

50、接受投诉时应怎么做？（ ABD ）

A）保持冷静

B）真诚友好谦和的态度耐心倾听

C）可以随时打断对方的陈述

D）不与客人争辩或批评客人

51、行李服务注意事项（ AC ）。

A）轻拿轻放

B）主动介绍设施

C）确认行李数量

D）询问物品价值

52、遇到客人投诉时（ ABC ）。

A）待客人讲完后，首先向客人道歉说明会立即处理

B）若酒店方存在问题要诚恳道歉并表示积极改进，给客人一定的优惠弥补过失

C）及时将处理结果通知客人

D）极力维护酒店形象坚决不予以道歉

53、酒店前厅投诉处理技巧（ ACD ）。

A）接受投诉

B）不接受投诉

C）处理投诉

D）记录投诉

54、酒店常见消防设施、器材有（ ABCD ）。

A）灭火器

B）消防栓

C）消防应急灯

D）安全疏散标识

55、递送名片要注意什么（ ABCD ）。

A）双手递送

B）文字正面朝向对方

C）站立递送面带微笑

D）递送时可寒暄几句

56、接收名片时要注意什么（ ABCD ）。

A）双手接收

B）目视对方

C）站立接收面带微笑

D）收到的名片不可随意乱放

57、工作人员蹲下捡东西时（ ABCD ）。

A）可采用高低式蹲姿

B）女士可采取交叉式蹲姿

C）上身挺直臀部向下

D）女士蹲下时双腿并拢男士可适当分开

**三、 判断题**

1、服务员的文化水平对提高餐厅社会声誉有直接影响。 ( × )

2、沙城白葡萄酒产于河南省怀来县沙城酒厂。 ( × )

3、西餐零点餐后结帐，服务员送帐单的方式很有讲究。 （√ ）

4、以人们的感觉器官对食品的感官性状进行鉴定，从色、香、味、形四个方面和正常食品进行对比鉴定，这种方法称感官鉴定。 （ √ ）

5、服务员与客人交谈应注意语音、速度、音量。 （ √ ）

6、餐厅服务员在为客人服务中，要树立“超前服务”的意识，一切想在客人预料之前。 （ √ ）

7、宴会传菜服务员的指挥工作是做到传菜不错、不漏、不提前、不落后。 ( × )

8、对餐厅的财产应定期核查，做到账、卡、物相符。 （ √ ）

9、餐厅服务员对所服务的每道菜点的典故要求熟练并能生动地介绍。 （ √ ）

10、餐厅棉织品的卫生要求是台布一客一换。 （ √ ）

11、淮扬菜由淮扬、金陵、无锡、徐州等几大地方风味组成。 ( × )

12、香槟杯种类很多，郁金香形香槟杯就是其中的一种。 ( √ )

13、餐厅服务员在摆台时不应带手套。 ( × )

14、高档宴会摆台要做到;餐具摆放要随意化，各种餐具、酒具齐全、卫生、无破损。 ( × )

15、宴会看台服务员要做到的三了解之一是了解宾客的全部要求。 ( × )

16、红葡萄酒杯容量为8盎司。 （ √ ）

17、中国白酒是世界著名的六大蒸馏酒之一。 （ √ ）

18、餐饮服务出现于用火烹饪的文明时代。 （ √ ）

19、宴会设置的服务岗位有迎宾服务员、看台服务员、传菜服务员及宴会组织指挥人员等。 （ √ ）

20、宴会指挥员的职责之一是指挥筹备好宴会所食用的餐具、酒具及其他所需物品。 （ √ ）

21、西餐服务员在向客人递送菜单时，要依次将菜单递送到客人的手中。( √ )

22、餐厅做好客人数和员工数的统计就能较精确的预测每日的营业量。 ( × )

23、餐厅服务员要对寻求知识的客人介绍餐厅的历史，菜肴典故，经营特色及风土人情等。 （ √ ）

24、餐厅服务员的优质服务能够起到激化客人与后台厨师矛盾的作用。 ( × )

25、餐厅服务员可通过语言、表情和首饰的选择来真诚表达对客人的美好情感。( × )

26、餐厅服务员使用敬语，应做到请、谢谢、对不起等用语不离口。 （ √ ）

27、餐厅服务员使用服务语言要注意服务用语要真诚质朴，亲切大方，力戒轻率怠慢，模棱两可。 （ √ ）

28、接待工作的差异性是餐饮工作的特点之一。 （ √ ）

29、福建菜也称粤菜，它由福州、厦门、泉州等地方菜组成。 ( × )

30、对性急求快的宾客，餐饮接待服务应突出一个“快”字。 （ √ ）

31、西餐宴会的餐台布置一般使用长台和椭圆形台。 （ √ ）

32、西餐零点服务当客人订餐时服务员要告诉客人，牛排在烹调时有四种成熟度。 （ √ ）

33、西餐服务餐具的摆放讲究最先食用菜肴的餐具摆在最外侧，其他餐具按顺序依次向里摆放。 （ √ ）

34、宴会厅的布置原则是能够提供给客人舒适愉快的就餐环境。 （ √ ）

35、餐饮服务如果在结账收款的环节上出现了失误，我们应该立即改正，并诚恳地请求客人原谅。 （ √ ）

36、如客人自己用餐不慎将菜汤汁撒在身上，餐厅服务员可以不帮助客人擦拭。( × )

37、国宴及政府机构举办的重要宴会，其环境布置一定要庄重。 （ √ ）

38、中餐宴会厅所用的家具是宴会服务所必须的物质保证，各种家具应力求配套组合，颜色、样式、格调一致。 （ √ ）

39、中餐餐台花形按塑造餐台花形使用的物品，其中一类是使用天然植物如鲜花、草等塑造成的鲜花台。 （ √ ）

40、客人在餐厅酗酒闹事属餐厅内部事件，保安不得介入。 ( × )

41、高档宴会安全检查内容之一是应检查宴会所需燃料等易燃品是否有专人负责。 ( √ )

42、烹饪与服务有着相辅相成、相互依托不可分离的关系。 ( √ )

43、客房服务员在进入客人房间前，应先敲门并通报身份。 （ √ ）

44、当客人对房间服务提出投诉时，客房服务员应立即与客人争辩以维护酒店权益。 （ × ）

45、客房服务员在清洁房间时，应从上到下、从里到外进行清洁。 （ √ ）

46、客房服务员在服务过程中，可以随意进入客人房间。 （ × ）

47、当客人对房间设施提出投诉时，客房服务员应立即联系工程部维修。 （ √ ）

48、客房服务员在为客人提供服务时，应保持微笑并主动问候客人。 （ √ ）

49、客房服务员在发现客人遗留物品时，可以自行保管。 （ × ）

50、当客房服务员发现客人在房间内突发疾病时，应立即进入房间，尝试对客人进行急救。 （ × ）

51、当客人对房间卫生提出投诉时，客房服务员应立即重新清洁并道歉。 （ √ ）

52、客房服务员在清洁房间时，可以使用客人的私人毛巾擦拭家具。 （ × ）

53、客房服务员在发现客人房间内有安全隐患时，应立即通知工程部并告知客人。 （ √ ）

54、客房服务员在服务过程中，可以使用“这不关我的事”等语言回应客人。（ × ）

55、如果客人在房间内突发疾病，但拒绝接受任何帮助，客房服务员应尊重客人的意愿，不再采取任何措施。 （ × ）

56、当客人对房间服务提出投诉时，客房服务员应记录投诉内容并上报。 （ √ ）

57、在客人突发疾病时，客房服务员应立即通知酒店前台或客房经理，并在客人同意的情况下拨打急救电话。 （ √ ）

58、客房服务员在发现客人房间内有可疑物品时，应立即通知保安或客房经理。 （ √ ）

59、客房服务员在清洁房间时，应使用玻璃清洁剂和专用刮水器清洁玻璃表面。 （ √ ）

60、客房服务员在服务过程中，应避免与客人发生肢体冲突。 （ √ ）

61、在客房发生火灾时，如果安全通道被浓烟封锁，客人应立即打开房间窗户，大声呼救以引起注意。 （ × ）

62、在火灾发生时，如果客人被困在房间内，应立即使用电梯快速撤离。 （ × ）

63、客房服务员在进入客房前，无论是否有“请勿打扰”标识，都应先敲门并自报身份。 （ × ）

64、客人在客房内举办聚会，客房服务员应立即制止。 （ × ）

65、客房内的电器设备可随意增加，无需考虑电路负荷。 （ × ）

66、客房服务员发现客人遗留的贵重物品，应自行保管，等待客人回来领取。 （ × ）

67、客房清洁时，可使用同一把抹布清洁卫生间面盆、浴缸和马桶。 （ × ）

68、客房内的烟雾报警器不需要定期检查，只要能正常使用就行。 （ × ）

69、客人退房后，客房服务员应在30分钟内完成房间检查及清理，准备迎接新客人。 （ √ ）

70、客房服务员在清洁房间时，可以将清洁工具随意放置在客房内。 （ × ）

71、当客房发生火灾时，客房服务员应先抢救客房内的贵重物品，再疏散客人。 （ × ）

72、客房内的灭火器只要在保质期内，就无需检查压力是否正常。 （ × ）

73、客房服务中，客人提出的所有要求都必须满足。 （ × ）

74、客房服务员在与客人交流时，目光应始终盯着客人眼睛，以表专注。 （ × ）

75、客房门锁出现故障，客房服务员可以自行修理。 （ × ）

76、客房内的电热水壶使用完毕后，应及时拔掉电源插头。 （ √ ）

77、客房服务员在清洁房间时，发现客人遗留的文件，应帮忙整理并放置整齐。 （ × ）

78、客房内的窗户可以随意敞开，无需考虑安全问题。 （ × ）

79、客房服务人员在楼层遇到醉酒客人，应立即通知保安部和大堂经理。 （ √ ）

80、客房内的紧急手电筒应放置在床头柜抽屉内，方便客人取用。 （ √ ）

81、客房服务员在为客人办理加床服务时，无需考虑加床位置是否影响客人活动空间。 （ × ）

82、客房服务中心接到客人投诉后，应立即自行处理，无需告知上级。 （ × ）

83、酒店前台在接到客人预订电话时，可以直接告诉客人房间价格，无需询问客人的具体需求。 （ × ）

84、核对客人证件时，应双手接递并微笑致谢。 （ √ ）

85、客人要求延迟退房时，前台可以无条件同意客人的请求。 （ × ）

86、处理投诉时，应先倾听客人诉求完整表述，再提出解决方案。 （ √ ）

87、客人遗失物品时，前台应立即通知上级和安保部门。 （ √ ）

88、酒店前台可以随意透露客人的个人信息给第三方。 （ × ）

89、雨雪天气应主动提供伞具或擦鞋服务。 （ √ ）

90、外国客人语言不通时，可使用翻译软件或图片辅助沟通，而非直接拒绝服务。 （ √ ）

91、客人要求更换房型时，前台可以无条件满足客人的请求。 （ × ）

92、酒店前台在接待客人时，应保持专业的形象和态度。 （ √ ）

93、客人要求提供叫醒服务时，前台可以口头答应而无需记录。 （ × ）

94、客人要求寄存贵重物品时，前台应主动建议使用酒店保险箱，并填写寄存登记表。 （ √ ）

95、客人要求预订特殊房型（如残疾人房）时，前台可以随意分配其他房型。 （ × ）

96、酒店前台在客人入住时可以要求客人支付全额房费。 （ × ）

97、客人要求提供旅游咨询服务时，前台可以拒绝客人的请求。 （ × ）

98、发现可疑人员在客房楼层徘徊，应礼貌询问身份，若无法合理解释则通知安保处理。 （ √ ）

99、客人要求提供额外服务（如洗衣、送餐）时，前台可以拒绝客人的请求。 （ × ）

100、深夜办理入住时，应降低说话音量，避免打扰其他休息的客人。 （ √ ）

101、客人要求开具的发票金额可以随意填写。 （ × ）

102、酒店前台1、女员工可涂彩色指甲油。 （ × ）

103、正式场合，问候要讲究一定的顺序。 （ √ ）

104、应主动帮客人拿手提包。 （ × ）

105、前厅工作人员无需主动和客人打招呼。 （ × ）

106、前厅工作人员在拨打和接听电话时需要自我介绍并礼貌应答。 （ √ ）

107、接听客人电话在结束通话时工作人员要先挂断电话。 （ × ）

108、客人询问时应使用专业术语。 （ × ）

109、方向指引时不要用手指指引。 （ √ ）

110、雨天需提供伞具租借服务。 （ √ ）

111、接待的客人落座后，递送水、敬茶、递水果等要用双手递送。 （ √ ）

112、凡遇到投诉，从顾客角度考虑，首先要诚恳耐心的倾听，适当记录，争取在感情和心理上与投诉者保持一致。 （ √ ）

113、当遇到投诉，不能马上解决的，不要马上道歉，能拖的尽量拖。 （ × ）

114、在接待不同国家的客人时，应考虑到各国不同的礼俗和习惯。 （ √ ）

115、欢迎问候时接待人员要笑脸相迎，先主宾后随员的顺序欢迎问候。（ √ ）

116、欢迎问候时接待人员无需笑脸相迎，可以不用讲究顺序欢迎问候。（ × ）

117、侍者或服务员应帮忙将客人的行李或稍重物品送到门口。 （ √ ）

118、送别客人应向客人道别，祝福旅途愉快，目送客人离去，以示尊重。 （ √ ）

119、接待过程中药严格履行酒店接待工作制度和其他有关规定，自觉维护酒店的声誉。 （ √ ）

120、接待客人时，要全神贯注，与客人保持目光接触。 （ √ ）

121、为团队服务时，应遵循先主后次的原则。 （ √ ）

122、可以拒绝为客人提供外币兑换服务。 （ × ）

**四、连线题**

1、将下面左右两列相关联项用直线连接。

1为客人倒酒时 A应从客人右侧进行，避免打扰客人用餐

2上菜时 B应使用托盘，双手递送，面带微笑

3更换餐具时 C酒瓶标签朝向客人，倒至酒杯的2/3处

4为客人递送菜单时 D应先征得客人同意，动作轻缓

5清理桌面时 E应轻声提醒客人，避免碰撞

正确答案：1-C，2-A，3-E，4-B，5-D

2、将下面左右两列相关联项用直线连接。

1客人点餐时 A主动询问是否需要帮助  
2客人对菜品有疑问时 B迅速响应并提供解决方案

3客人提出特殊需求时 C及时记录并确认需求

4客人用餐完毕时 D微笑送别，表达感谢

5客人离开餐厅时 E耐心倾听并详细解释菜品

正确答案：1-C，2-E，3-A，4-B，5-D

3、请将左侧的白酒品牌与右侧的香型类别用直线连接。

1茅台　　　　　　　　　A清香型

2五粮液　　　　　　　　B酱香型

3汾酒　　　　　　　　　C浓香型

4桂林三花酒 　　　 D凤香型

5西凤酒　　　　　　　　E米香型

正确答案：1-B，2-C，3-A，4-E，5-D

4、请将左侧的白酒品牌与右侧的产地用直线连接。

1茅台　　　　 A四川省

2五粮液　　　　 　B山西省

3汾酒　　　　　 　C贵州省

4西凤酒　 　D江苏省

5洋河大曲　　 　　E陕西省

答案：1-C，2-A，3-B，4-E，5-D

5、请将左侧的菜系与右侧的经典菜品用直线连接。

1鲁菜　　　　　 　A东坡肉

2川菜　　　　　 　B佛跳墙

3粤菜　　　　　 　C宫保鸡丁

4闽菜　 D九转大肠

5浙菜　　　　　 　E白切鸡

正确答案：1-D，2-C，3-E，4-B，5-A

6、请将左侧的服务方式与右侧的描述用直线连接。

1法式服务　　　 　 A服务员在厨房将菜品分好，直接端给客人

2俄式服务　　　　 B服务员在客人面前现场烹制或分切菜品

3美式服务　　　 　C服务员使用服务叉和服务勺为客人分菜

4英式服务　　　 　D服务员将菜品放在餐桌上，由客人自行取用

5自助式服务　　 　E服务员将菜品放在大托盘上，由客人自选

正确答案：1-B，2-C，3-A，4-D，5-E

7、将下面左右两列相关联项用直线连接。

1西餐中海鲜搭配的酒 A黄酒

2西餐中红肉搭配的酒 B波特酒

3中餐中吃蟹搭配的酒 C红葡萄酒

4西餐中奶酪搭配的酒 D白酒

5中餐中吃火锅搭配的酒 E白葡萄酒

正确答案：1-E，2-C，3-A，4-B，5-D

8、将下列人员与右边的主要职责用直线连接。

1餐厅服务中迎宾员 A为客人结账

2餐厅服务中服务员 B引领客人入座

3餐厅服务中收银员 C上菜、倒酒

4餐厅服务中传菜员 E传递菜品

5餐厅服务中保洁员 D清理餐桌

正确答案：1-B，2-C，3-A，4-E，5-D

9、将下面左右两列相关联项用直线连接。

1餐厅服务中餐具消毒的常见方法 A洗洁精

2餐厅服务中餐桌清洁的常用工具 B玻璃水

3餐厅服务中地面清洁的常用工具 C不锈钢清洁剂

4餐厅服务中厨房设备清洁的常用清洁剂 D扫帚

5餐厅服务中玻璃清洁的常用清洁剂 E紫外线照射

正确答案：1-E，2-A，3-D，4-C，5-B

10、将下面左右两列相关联项用直线连接。

1餐厅服务中托盘操作的轻托适用情况 A端送多盘菜肴

2餐厅服务中托盘操作的重托适用情况 B端送少量餐具

3餐厅服务中托盘操作的轻托姿势 C小快步

4餐厅服务中托盘操作的重托姿势 D盘底距胸前 20 厘米

5餐厅服务中托盘行走时步伐 E盘底距肩 10 厘米

正确答案：1-B，2-A，3-D，4-E，5-C

11、将下面左右两列相关联项用直线连接。

1餐厅服务中斟酒的顺序 A先少后多至八分满

2餐厅服务中斟白酒的量 B九分满

3餐厅服务中斟红酒的量 C先宾后主

4餐厅服务中斟啤酒的量 D八分满

5餐厅服务中斟香槟的量 E三分之一杯

正确答案：1-C，2-D，3-E，4-B，5-A

12、将下面左右两列相关联项用直线连接。

1具有提神醒脑、含咖啡因的常见热饮 A橙汁

2富含维生素 C、常见的鲜榨冷饮 B咖啡

3发酵制成、有美容养颜功效的饮品 C绿茶

4以茶叶为原料、可清肠解腻的饮品 D奶茶

5融合牛奶与茶、口感丝滑的饮品 E酸奶

正确答案：1-B，2-A，3-E，4-C，5-D

13、将下面左右两列相关联项用直线连接。

1餐厅服务中处理客人突发疾病情况 A查找漏水点并报修

2餐厅服务中处理火灾情况 B协助客人寻找并报警

3餐厅服务中处理漏水情况 C及时拨打急救电话

4餐厅服务中处理停电情况 D关闭电源和燃气

5餐厅服务中处理客人财物丢失情况 E安抚客人情绪并报修

正确答案：1-C，2-D，3-A，4-E，5-B

14、将下面左右两列相关联项用直线连接。

1餐厅服务中处理客人投诉时首先要做的是 A确保其安全

2餐厅服务中处理客人投诉时的关键步骤是 B提供儿童餐具

3餐厅服务中处理客人投诉后要做的 C提出解决方案

4餐厅服务中遇到醉酒客人首先要做的是 D倾听客人意见

5餐厅服务中遇到儿童客人 E跟踪反馈

正确答案：1-D，2-C，3-E，4-A，5-B

15、将下面左右两列相关联项用直线连接。

1西餐服务中清理餐盘的时机 A更换菜品时

2中餐服务中更换骨碟的频率 B酒杯中酒水剩余 1/3 时

3西餐服务中添加酒水的时机 C每上 2 - 3 道菜更换一次

4中餐服务中斟茶的时机 D茶杯中茶水剩余 1/3 时

5西餐服务中更换餐具的情况 E客人吃完 2/3 食物时

正确答案：1-E，2-C，3-B，4-D，5-A

16、将下面左右两列相关联项用直线连接。

1西餐餐巾的使用方式 A水杯、白葡萄酒杯、红葡萄酒杯

2中餐餐巾的常见使用方式 B筷架上

3西餐中餐具摆放时勺子的位置 C铺在腿上

4中餐中餐具摆放时筷子的位置 D压在盘子下

5西餐中酒杯摆放顺序（从左到右） E主刀右侧

正确答案：1-C，2-D，3-E，4-B，5-A

17、将下面左右两列相关联项用直线连接。

1西餐中红葡萄酒的适饮温度 A8 - 12℃

2西餐中白葡萄酒的适饮温度 B16 - 18℃

3中餐中白酒的最佳饮用温度 C常温

4西餐中香槟酒的适饮温度 D38 - 45℃

5中餐中黄酒的适宜饮用温度 E4 - 6℃

正确答案：1-B，2-A，3-C，4-E，5-D

18、将下面左右两列相关联项用直线连接。

1西餐前菜常见的是 A烤羊排

2西餐主菜常见的是 B提拉米苏

3中餐冷菜常见的是 C夫妻肺片

4中餐热菜常见的是 D蔬菜沙拉

5西餐甜品常见的是 E宫保鸡丁

正确答案：1-D，2-A，3-C，4-E，5-B

19、将下面左右两列相关联项用直线连接。

1餐厅服务中自助餐台的布置原则 A靠近出口

2餐厅服务中自助餐台热菜区的摆放 B方便客人取用

3餐厅服务中自助餐台凉菜区的摆放 C靠近炉灶

4餐厅服务中自助餐台甜品区的摆放 D靠近入口

5餐厅服务中自助餐台餐具摆放 E色彩搭配协调

正确答案：1-E，2-C，3-D，4-A，5-B

20、将下面左右两列相关联项用直线连接。

1餐厅发生火灾时，应立即使用的灭火设备 A防毒面具

2餐厅厨房燃气泄漏时，首要操作 B灭火器

3餐厅员工在火灾逃生时需佩戴的装备 C关闭燃气阀门

4餐厅电气设备着火时，不能使用的灭火工具 D切断电源

5发现餐厅电气设备冒烟时，应先 E水基灭火器

正确答案：1-B，2-C，3-A，4-E，5-D

21、将以下送餐服务场景与对应的操作步骤进行用直线连接。

1 接到客人送餐订单 A 轻敲房门，通报“送餐服务”，等待客人回应

2 准备送餐物品 B 核对订单内容，确认菜品、餐具和特殊要求

3 到达客人房间 C 使用托盘或送餐车，确保食物温度适宜

4 进入客人房间 D 微笑问候客人，确认客人是否可以开始用餐

5 收回餐具 E 检查餐具是否齐全，确认客人用餐完毕后收回

正确答案：1-B，2-C，3-A，4-D，5-E

22、将以下送餐服务注意事项与对应的应对措施用直线连接。

1 客人要求无糖饮品 A 确保餐具清洁，使用干净的托盘或餐车

2 客人对食物过敏 B 在送餐前与厨房确认，避免使用含糖饮品

3 客人要求素食 C 确保送餐时间准确，避免食物变凉

4食物温度需保持适宜 D 通知厨房准备素食菜品，确保符合客人要求

5 确保餐具清洁 E 在送餐前与厨房确认，避免使用过敏食材

正确答案：1-B，2-E，3-D，4-C，5-A

23、将以下清洁区域与对应的清洁工具用直线连接。

1 玻璃窗和镜子 A 吸尘器

2 地毯 B 湿抹布

3卫生间台面 C 玻璃清洁剂和刮水器

4.家具表面 D 干抹布

5 床单和被罩 E真空吸尘器

正确答案：1-C，2-A，3-B，4-D，5-E

24、将以下清洁任务与对应的清洁技巧用直线连接。

1 清洁马桶 A 从上到下、从里到外清洁，避免遗漏

2 清洁房间地面 B 使用消毒剂浸泡后，用刮水器清洁

3 清洁卫生间淋浴区 C 使用专用清洁剂，重点清洁马桶内壁和水箱

4 清洁房间玻璃窗 D 使用吸尘器先清理灰尘，再用湿拖把清洁

5 清洁房间家具表面 E 使用玻璃清洁剂，喷洒后用刮水器刮净

正确答案：1-C，2-D，3-A，4-E，5-B

25、将以下查房步骤与对应的操作要点用直线连接。

1 敲门进入房间 A 检查房间内设施是否完好，有无损坏或缺失

2 检查房间卫生 B 检查床铺是否整洁，被褥有无污渍或破损

3 检查房间设施 C 确认房间内无客人遗留物品，如有则妥善处理

4 检查房间物品 D 确认房间内所有电器设备正常工作，无安全隐患

5 检查房间安全 E 检查房间内是否有异味，通风是否良好

6 检查客人遗留物品 F 轻敲房门，通报身份，得到客人允许后进入

正确答案：1-F，2-E，3-D，4-A，5-B，6-C

26、将以下查房常见问题与对应的处理方法用直线连接。

1 发现客人遗留物品 A 立即通知工程部维修或更换

2 房间内有异味 B 开窗通风，必要时使用空气清新剂

3 电器设备故障 C 立即上交客房中心或前台，并做好记录

4 床铺有污渍 D 立即更换床单、被罩，并重新整理床铺

5 房间内设施损坏 E 检查是否为客人使用不当，必要时联系客人说明情况

正确答案：1-C，2-B，3-A，4-D，5-E

27、将以下VIP服务流程与对应的操作要点用直线连接。

1 接到VIP入住通知 A 提前半小时准备好水、果盘、托盘，备好大号浴衣或专用浴衣

2 房间布置与检查 B 核对房号和其他相关注意事项，确保房间设施设备正常

3 客人到达前准备 C 检查房间内所有设施设备是否正常，确保房间无异味

4 迎接客人 D 提前10分钟在电梯口或大堂迎接客人，主管或领班引领客人至房间

5 入住后服务 E 及时帮助客人挂衣、开电视、倒水，询问客人是否需要洗衣服或其他服务

正确答案：1-B，2-C，3-A，4-D，5-E

28、将以下VIP服务注意事项与对应的应对措施用直线连接。

1 房间内设施设备 A 提前将房间温度调节至20—24度，确保舒适

2 房间卫生 B 确保房间内所有设施设备正常运作，如淋浴、电视、空调等

3 房间温度 C 确保房间无异味，通风良好，必要时使用空气清新剂

4 客人个性化需求 D 提前了解客人的特殊需求（如饮食习惯、宗教信仰等），并提前准备

5 客人到达时的服务 E 客人到达时，及时送上欢迎茶，做到“客到、茶到、毛巾到”

正确答案：1-B，2-C，3-A，4-D，5-E

29、将以下客房服务场景与对应的标准对话用直线连接。

1 客人要求加床 A “您好，先生/女士，您的房间已打扫完毕，需要我帮您开灯吗？”

2 客人投诉房间噪音 B “很抱歉打扰您，我是客房服务员。您的加床已经安排好了，需要我帮您整理一下床铺吗？”

3 客人要求送毛巾 C “非常抱歉给您带来不便，我会立即联系相关部门查看噪音来源并尽快解决。”

4 客人要求更换房间 D “好的，先生/女士，我会马上为您安排送毛巾到房间。”

5 客人要求打扫房间 E “好的，先生/女士，我马上为您安排更换房间，请您稍等片刻。”

正确答案：1-B，2-C，3-D，4-E，5-A

30、将以下客房服务场景与对应的应对措施用直线连接。

1 客人醉酒后在走廊大声喧哗 A “您好，先生/女士，您的房间已准备好，我马上为您开门。”

2 客人对房间设施不熟悉 B “很抱歉打扰您，我是客房服务员。您现在方便吗？我来为您打扫房间。”

3 客人要求提前退房 C “先生/女士，您的房间内有贵重物品，请您收拾好，我马上为您安排退房手续。”

4 客人要求打扫房间 D “先生/女士，为了您的安全，请您先回到房间休息，我马上通知保安来协助您。”

5 客人刚入住，需要帮助搬运行李 E “先生/女士，我来为您介绍一下房间的设施，如有任何问题，请随时联系前台。”

正确答案：1-D，2-E，3-C，4-B，5-A

31、将以下场景与处理方法用直线连接。

1客房内电器冒烟 A不要随意搬动客人，立即拨打急救电话并通知大堂经理

2客人在客房摔倒骨折 B用湿毛巾捂住口鼻，组织客人弯腰低姿按疏散指示撤离

3客房楼层发生浓烟（非火灾误报） C迅速切断电源，通知工程部和保安部

4客房内发现可疑物品 D不要触碰，立即报告上级并保护现场

5客人在客房内过敏休克 E保持冷静，迅速进行心肺复苏等急救措施，同时拨打急救电话

正确答案：1-C，2-A，3-B，4-D，5-E

32、将以下投诉内容与处理方式用直线连接。

1客房电视无信号 A马上到房间检查电视及线路，尝试重启或联系维修人员

2客房送餐太慢且食物冷掉 B向客人道歉 立即安排专业人员进行灭蟑处理，同时检查其他

3客房服务人员态度不好 C 向客人诚恳道歉，调查具体情况，对涉事员工进行教育和处理

4客房内有蟑螂 D 向客人道歉，询问是否需要重新加热或更换菜品，并调查延误原因

5客房床垫太硬睡不好 E向客人致歉，可提供床垫软垫或询问是否需要换房

正确答案：1-A，2-D，3-C，4-B，5-E

33、将以下客人入住接待流程与对应操作用直线连接。

2打开房门 B告知客人如有需要可拨打客房服务电话，然后轻轻退出房间

3介绍设施 C微笑问候客人，引领客人至房间

4询问需求 D向客人介绍电视、空调、保险箱等设施的使用方法

5离开房间 E礼貌询问客人是否有其他需求，如额外的物品

正确答案：1-C，2-A，3-D，4-E，5-B

34、将以下客人特殊需求与客房服务应对措施用直线连接。

1客人需要加床 A与前台沟通确认加床事宜，安排服务员送加床并布置

2客人要求无烟房 B检查房间是否符合无烟标准，若不符合进行处理或更换房间

3客人需要婴儿床 C联系相关部门准备婴儿床，放置在合适位置并检查安全性

4客人要求高层安静房间 D查询房态，为客人安排高层相对安静的房间

5客人对花粉过敏 E清理房间内花卉，告知保洁后续不摆放鲜花

正确答案：1-A，2-B，3-C，4-D，5-E

35、将以下客房安全问题与处理方式用直线连接。

1客房门锁损坏 A通知工程部维修，提醒客人注意安全

2发现客房内有异味 B检查是否有食物变质、管道问题等，根据情况处理

3客房电器冒烟 C迅速切断电源，通知工程部和保安部

4客人房间窗户无法关闭 D先确认是否误报，若是关闭报警器并检查原因

5客房烟雾报警器误响 E立即通知工程部维修，同时做好记录

正确答案：1-E，2-B，3-C，4-A，5-D

36、将以下火灾相关场景与应对行动用直线连接。

1客房发现小火苗 A使用附近灭火器尝试灭火，同时呼叫支援

2楼层出现浓烟 B返回客房，关闭房门，用湿布封堵门缝，呼救等待救援

3安全通道堵塞 C通知消防人员，协助进行救援

4听到火灾警报 D保持冷静，迅速按照预定疏散路线撤离

5发现客人被困 E用湿毛巾捂住口鼻，弯腰低姿按疏散指示撤离

正确答案：1-A，2-E，3-B，4-D，5-C

37、将下列投诉内容与处理方式用直线连接。

1客房内免费矿泉水未及时补充 A 到房间检查空调设备，联系维修人员调试或维修，及时向客人告知处理进度

2客房清洁时物品摆放混乱 B 向客人道歉，立即为客人补充矿泉水，并检查其他用品是否齐全

3客房电话总是占线打不出去 C向客人诚恳致歉，小心整理好客人物品并恢复原位，加强对清洁人员的培训

4客房窗帘遮光效果差影响休息 D到房间检查电话线路和设备，若有故障及时联系维修人员处理并向客人反馈

5客房内温度调节失灵，忽冷忽热 E检查窗帘是否安装正确或有损坏，进行调整或更换，如无法解决可为客人提供眼罩等辅助用品

正确答案：1-B，2-C，3-D，4-E，5-A

38、将下列投诉内容与处理方式用直线连接。

1客房内的电视遥控器失灵 A向客人致歉，可更换菜品或给予适当补偿，调查厨房出品问题

2客房的地毯有污渍且异味重 B 到房间检查网络设备，联系网络维护人员调试，及时反馈客人

3客房送餐的菜品与菜单描述不符 C 检查桌椅并加固或更换，确保使用安全并告知客人

4客房的网络信号极不稳定 D 到房间检查遥控器及电视，更换电池或遥控器测试正常后告知客人

5客房的桌椅有摇晃不稳的情况 E向客人道歉，安排专业人员清洁或更换地毯，进行除味处理

正确答案：1-D，2-E，3-A，4-B，5-C

39、将以下沟通场景和服务用语用直线连接。

1迎接客人进房 A“请问您还有其他需要帮忙的吗？”

2询问客人需求 B“祝您旅途愉快，期待您再次光临。’’

3向客人致歉 C“非常抱歉给您带来不便，我们会尽快处理。’’

4送别客人 D“这是我们应该做的，很高兴能为您服务。’’

5回应客人感谢 E“您好，欢迎入住，这是您的房间，请进。”

正确答案：1-E，2-A，3-C，4-B，5-D

40、将以下情境与回应方式用直线连接。

1客人表扬 A“感谢您的认可，我们会继续努力。”

2客人轻微投诉 B“很抱歉给您造成困扰，我们马上改进。”

3客人建议 C“非常感谢您的建议，我们会认真考虑并优化。”

4客人抱怨 D“请您别着急，我们一定妥善处理好这个问题。”

5客人咨询 E“好的，关于这个问题，我来为您详细解答。”

答案：1-A，2-B，3-C，4-D，5-E

41、将以下情景与正确应对措施用直线连线。

1客人要求无烟房，但已售罄。 A提供行李寄存，推荐附近餐厅或景点。

2客人退房时发现账单错误。 B立即致歉，核对账单并重新打印。

3客人延迟退房但房间已被预订。 C建议高楼层或通风较好的房间，承诺彻底清洁。

4暴雨导致客人无法外出。 D主动提供雨伞或延迟退房服务。

5系统故障无法刷卡。 E手动登记信息，后续补录系统。

正确答案：1-C，2-B，3-A，4-D，5-E

42、将以下情景与正确应对措施用直线连线。

1客人询问Wi-Fi密码。 A联系安保或客房部核实并劝解。

2客人投诉隔壁房间噪音大。 B礼貌告知密码，或指引至客房内提示卡。

3客人遗落手机在房间。 C确认是否宠物友好房，告知清洁费政策。

4客人询问周边购物中心位置。 D记录物品信息，联系客人确认归还方式。

5客人携带宠物入住。 E提供地图并标注路线，建议交通方式。

正确答案：1-B，2-A，3-D，4-E，5-C

43、将以下情景与正确应对措施用直线连线。

1团队客人要求提前开具发票，但系统尚未录入全部消费。 A提前打印分房表，分组办理；安排专人核对账单，引导使用自助退房机（如有）。

2团队客人要求分开开发票。 B协商折中方案（如部分房间延迟至2点，其余行李寄存）。

3团队退房时多名客人同时到前台结账，排队混乱。 C先开已消费部分，注明“未完”。

4团队领队要求延迟退房至下午4点，但后续有会议团队入住。D拆分账单并逐张开具。

正确答案：1-C，2-D，3-A，4-B

44、将以下情景与最佳处理方式用直线连线。

1团队客人投诉大巴停车位距离酒店入口太远。 A协调餐厅提前准备，安排专人引导，确保餐品充足。

2团队离店后发现有房间遗留大量会议资料需寄回。 B联系领队协调，出示损坏记录；酌情协商赔偿或报酒店保险。

3团队客人误将会议室设备损坏，拒绝赔偿。 C联系领队确认邮寄地址和到付方式，保留物品照片并登记。

4团队早餐时间与原定日程冲突，需提前半小时开放。 D协调安保预留近处车位，或提供短驳电瓶车接送行李。

正确答案：1-D，2-C，3-B，4-A

45、将以下情景与最佳处理方式用直线连线。

1团队客人抵达时间比预订提前2小时，房间尚未准备好。 A提供多语言模板，协助填写；联系懂外语的员工或翻译工具。

2团队领队要求所有房间相邻，但酒店房态紧张无法满足。 B快速核对可提前入住的房间，分批办理；安排其他客人在休息区等候，提供欢迎饮品。

3团队中有客人临时增加入住，但未提前通知。 C礼貌解释房态限制，提供最近楼层或同一侧的房间；赠送团队欢迎水果表示歉意。

4团队中有外宾需要填写涉外登记单，但语言不通。 D确认空房情况后办理，补充登记信息并告知领队需补差价。

正确答案：1-B，2-C，3-D，4-A

46、将以下情景与最佳处理方式用直线连线。

1老年客人行动缓慢，入住时携带大量行李。 A手写大字提示卡（时间、地点）并耐心复述，必要时引导至餐厅。

2老人听力较差，重复询问早餐时间。 B立即安排加送毛毯，并检查空调温度是否适宜。

3老年客人担心房间太冷，要求额外毛毯。 C主动安排行李员协助搬运，优先安排电梯附近的房间。

4老人单独入住，询问紧急呼叫按钮位置。 D亲自陪同至房间，演示电话用法，并备注需每日关怀电话。

正确答案：1-C，2-A，3-B，4-D

47、将以下情景与最佳处理方式用直线连线。

1带小孩的家长询问是否有儿童拖鞋和牙刷。 A递上小玩具或糖果（需家长同意），加快办理速度。

2小孩在前台哭闹，家长忙于办理手续。 B提供儿童用品（需提前确认库存），并推荐亲子活动设施。

3小孩跑入前台工作区，触碰设备。 C协调临时用沙发床+软垫改造，或联系附近酒店借用。

4家长提出婴儿床需求，但系统显示已无库存。 D温和劝阻，引导至家长身边，提供绘本分散注意力。

正确答案：1-B，2-A，3-D，4-C

48、请将处理火警警报的正确步骤用直线连线。

步骤 处理方式

1步骤一 A通知消防部门并关闭电梯

2步骤二 B确认火情位置

3步骤三 C按应急预案疏散客人

正确答案：1-C，2-B，3-A

49、将“电梯故障客人被困”的正确操作流程用直线连线。

1步骤一 A安抚被困客人

2步骤二 B联系工程部救援

3步骤三 C提供通风

正确答案：1-B，2-A，3-C

50、将“客人突发心脏不适晕倒”的正确操作流程用直线连线。

1步骤一 A安排专人引导救护车

2步骤二 B拨打120

3步骤三 C进行CPR急救

正确答案：1-B，2-C，3-A

51、将左侧的服务场景与右侧的应对用语用直线连接。

1客人到达时 A "祝您旅途愉快"

2 转接电话前       B "欢迎光临"

3 办理退房         C "请稍等为您转接"

正确答案：1-B，2-C，3-A，

52、将左侧的场景与右侧的应对方法用直线连接。

1乘坐有人驾驶的电梯 A工作人员先进客人后进

2乘坐无人驾驶的电梯 B工作人员后进客人先进

C无所谓顺序

正确答案：1-B，2-A

53、将左侧的场景与右侧的规范做法用直线连接。

1同龄同职务男女之间握手 A女士先伸手

2领导和手下之间握手 B男士先伸手

3迎客时主人和客人之间握手 C领导先伸手

D主人先伸手

E客人先伸手

正确答案：1-A，2-C，3-D

54、将左侧的场景与右侧的规范做法用直线连接。

1递送名片时 A单手递送名片

2递送剪刀时 B双手递送名片

C尖头不可朝向客人

D文字正面朝向自己

正确答案：1-B，2-C

55、将左侧的场景与右侧的规范做法用直线连接。

1乘坐有专职司机的轿车，主宾应坐 A副驾驶位置

2乘坐私人轿车，主宾应坐 B司机后方位置

C副驾驶座后方位置

D后方中间位置

正确答案：1-C，2-A

56、将左侧的场景与右侧的规范做法用直线连接。

1同龄同职务男女之间握手 A男士先伸手

2领导和手下之间握手 B女士先伸手

C领导先伸手

D手下先伸手

正确答案：1-B，2-C

57、将左侧的场景与右侧的规范做法用直线连接。

1乘坐私家车，主宾应坐 A副驾驶位置

2乘坐有专职司机的轿车，主宾应坐 B后方中间位置

C副驾驶座后方位置

D司机后方位置

正确答案：1-A，2-C

58、将左侧的场景与右侧的规范做法用直线连接。

1乘坐有人驾驶的电梯 A工作人员先进客人后进

2乘坐无人驾驶的电梯 B工作人员和客人同时进出

C工作人员后进客人先进

正确答案：1-C，2-A

59、将左侧的场景与右侧的规范做法用直线连接。

1男士 A短发不留胡须

2女士 B不染鲜亮指甲油

C淡妆上岗

D站立时可背手式

正确答案：1-AD，2-BC

60、将左侧的服务场景与右侧的应对用语用直线连接。

1客人到达时 A "欢迎下次光临"

2转接电话前       B "欢迎光临"

3办理退房         C "请稍等为您转接"

4客人遇到问题时 D请问需要帮助吗

正确答案：1-B，2-C，3-A，4-D