
2026 年深圳技能大赛——盐田区饭店业（客房服务员）职业技能竞赛理论复习题库

（一）判断题 下列判断题中正确的请打“√”，错误的请打“×”（共 50 题）

- 1.人员密集场所（服务行业）人员必须掌握“一畅四会”。（√）
- 2.卫生间内面盆、浴缸、坐便器应一客一洗一消毒。（√）
- 3.宾客退房后，服务员应迅速检查房间，主要目的是查看房间物品有无损失。（X）
- 4.旅游饭店提供的一切产品和设施归根结底都是为了服务。（√）
- 5.记住客人的姓名，并以客人的姓氏去适当的称呼客人，是建立良好的顾客关系的基础。（√）
- 6.属于抛光剂的清洁剂有擦铜水、金属光亮剂。（√）
- 7.礼貌是人与人之间在交往过程中，表示相互尊重和友好的行为规范。（√）
- 8.酒店开展生活垃圾分类工作时，正确的做法将不同类别生活垃圾混合投放。（X）
- 9.客房服务人员在进入客房前，应重点做到确认房态、按照酒店规定敲门并报明身份、确认是否存在“请勿打扰”等特殊状态、按酒店规定规范进入客房。（√）
- 10.服务员面带微笑就是“热情”，举止文雅就是“礼貌”。（X）
- 11.重要宾客到达前，饭店应安排至少有中级技术水平的客房服务员检查房间。（√）
- 12.严格执行钥匙管理制度是预防客房内偷盗事件的重要措施。（√）
- 13.饭店组织机构是协调各部门之间关系的组织网络。（√）
- 14.新布草必须经洗涤后才能投入使用。（√）
- 15.市场营销基本策略可分为供求导向策略与经营导向策略。（√）
- 16.客房客用物品的领发应由专人负责，多人经手。（X）
- 17.凡发生在饭店内的客人违法事件均须向饭店上级主管部门报告。（√）

-
- 18.消费者在知觉事物和商品的过程中，经常把知觉到和观察到的客观事物与他们本人的自我想象，猜测及一定的信念，偏好等混在一起，这就是知觉的选择性。
(X)
- 19.服务质量的最终权威评判者是饭店总经理。 (×)
- 20.考察服务员思想素质主要考察服务员的思想道德、工作责任心和吃苦耐劳精神等方面。(√)
- 22.直接为顾客服务从业人员应持有健康证、卫生知识培训合格证才可上岗。
(√)
- 23.杯具的清洗消毒方法有物理消毒和化学消毒。(√)
- 24.客房服务员可将用过的布草当抹布使用。(X)
- 25.饭店对培训对象的考评可通过考试和考察等方式进行。(√)
- 26.房间的钥匙牌应制作的小巧轻便，便于客人携带。(X)
- 27.客房部为了严格控制费用支出，可以降低某些服务标准。(X)
- 28.新疆和田被列为世界重要产玉之地。(√)
- 29.客人可以带走所有的客房客用品作为纪念品保存。 (X)
- 30.客房清洁的感官标准要求做到眼看到之处无污渍、手摸到之处无灰尘、耳听不到异声、鼻闻不到异味。(√)
- 31.由低档至高档向宾客推销产品，有利于满足宾客尊重的心理需要。(√)
- 32.国内服务业倡导的文明服务内容包括文明礼貌、厉行节约、反对浪费、尽量满足客人需求。(X)
- 33.决策失误可能导致管理目标无法落实，甚至造成管理失败。(√)
- 34.地毯等不经常清洁可因尘螨导致过敏的症状。(√)
- 35.客房窗帘大多选用天然纤维的织物制作。(X)
- 36.消防安全——隐患险于明火，防范胜于救灾，责任重于泰山。(√)
- 37.宾客入住相同类型的房间，其布置规格和标准也应相同。(X)

-
- 38.要定期对布草进行盘点，盘点时要停止布草流动，以防漏盘和重盘。（√ ）
- 39.对空客进行整理时应将浴缸、面盆的冷、热水及马桶水箱里的水放流一会儿。（√ ）
- 40.饭店的消防安全工作是专职消防人员的职责，其他人员不宜兼职。（× ）
- 41.去除污渍时要选用白色织物作抹布，避免染色。（√ ）
- 42.对酸性清洁剂必须小心使用，用后应立即用清水漂洗干净。（√ ）
- 43.秦代兵马俑中的俑人和陶马全部都经过画彩。（√ ）
- 44.员工培训教室中只需列出培训重点、难点、和疑点。（ X ）
- 45.饭店在职培训主要通过实际操作，来提高员工的业务技术能力。（√ ）
- 46.《职工手册》《服务操作规程》以及《员工劳动福利规定》等都属于饭店的规章制度。（√ ）
- 47.客人在饭店寄存贵重物品应交一定的费用。（ X ）
- 48.质量标准要细化，量化，并具有可能性和可操作性。（√ ）
- 49.饭店星级标志须置于饭店正门入口处或总服务台最明显位置。（√ ）
- 50.酒店工作人员当值时，要善于发现存在的火灾隐患，因此，在防火安全方面 要做到“四勤的”即：勤听、勤看、勤闻、勤检查。（√ ）

（二）单项选择题 下列每题有 4 个选项，其中只有 1 个选项是正确的，请将正确答案代号填在括号内（每题 1 分，共 200 题）。

- 1.国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308-2023）自 2024 年 3 月 1 日起实施，替代了 2010 年版标准。新版标准引入了（ A ）纳入运营质量考核。
- A.宾客网络评价 B.宾客满意度调查 C.第三方暗访结果 D.行业协会评定
- 2.饭店最高一级的消防管理组织是（ B ）
- A 消防组 B 消防委员会 C 保安部 D 义务消防队
- 3.客房清洁工作中，为避免交叉污染，正确的清洁原则是：（ B ）

-
- A. 先清洁卫生间，再清洁卧室，抹布可以连续使用
- B. 从污染程度较低区域向污染程度较高区域清洁，并按照规定区分清洁工具
- C. 为提高效率，所有区域使用同一块抹布
- D. 只要最后统一消毒即可，不需要区分清洁工具
- 4.客人向客房服务员询问酒店某项服务，但员工无法准确回答时，正确的做法是：
(C)
- A. 根据个人经验猜测后回答 B. 告诉客人 “不知道”
- C. 礼貌致歉，并及时向相关部门或同事确认后准确回复客人
- D. 让客人自行查询
- 5.客房服务员与客人交流时，以下做法正确的是：(A)
- A. 使用规范、礼貌的服务用语 B. 使用酒店内部工作简称与客人交流
- C. 随意询问客人的私人信息 D. 与客人争论服务责任
- 6.绿色饭店倡导“绿色客房”，下面符合绿色饭店理念(B)。
- A.宾客未主动要求，每日主动全部更换布草
- B.鼓励减少一次性易耗品消耗
- C.无限制使用一次性洗漱用品 D.灯光 24 小时全开
- 7.伤残客人是属于饭店(B)
- A 重要客人 B 特殊客人 C 常客 D 普通客人
- 8.重要宾客的房间布置，一般应以(B)按确定的方案布置。
- A 提前半天 B 提前一天 C 提前 4 小时 D 提前 2 天
- 9.客房服务 “三轻” 操作原则指(A)。
- A. 说话轻、走路轻、操作轻 B. 开门轻、关门轻、拖地轻
- C. 说话轻、关门轻、递物轻 D. 走路轻、递物轻、应答轻
- 10.饭店安全出口必须有(D)小时不间断安全监控。

A. 12 B. 16 C. 18 D. 24

11.酒店落实减塑政策，下面做法正确的是（ A ）。

- A. 客房一次性洗漱用品按需提供，不主动摆放全套一次性用品
- B. 每间客房每天额外增加三套一次性洗漱用品
- C. 全部使用一次性塑料水杯，不配备玻璃杯
- D. 塑料袋无限制大量使用

12.中国佛教雕塑主要包括（ C ）和寺庙造像。

- A 佛洞 B 壁雕 C 石窟 D 民间

13.（ B ）时期的“三彩陶”闻名世界，后人称之为“唐三彩”

- A 秦汉 B 隋唐 C 唐宋 D 明清

14.（ B ）是与生俱来的，在很大程度上受制于先天的遗传因素。

- A 性格 B 气质 C 风度 D 体质

15.（ C ）的客人往往情绪激动，甚至有过激言行，处理起来比较棘手。

- A 店内电话投诉 B 店外电话投诉 C 当面投诉 D 书面投诉

16.（ C ）本身是一种刺激，它即可成为正刺激，也可成为反刺激。

- A 信任 B 职位 C 目标 D 能力

17.尽快与客人取得联系或主动登门拜访，向客人解释或道歉是对（ A ）的处理方法之一。

- A 书面投诉 B 当面投诉 C 店内电话投诉 D 店外电话投诉

18.向客人提出可行的解决的方案，并征求客人对方案的意见是对（ B ）的处理方法之一。

- A 书面投诉 B 当面投诉 C 店内电话投诉 D 店外电话投诉

19.客人因为受到个别员工轻视和怠慢而引起的投诉，其目的是希望得到饭店的（ C ）

A 经济补偿 B 物有所值的服务 C 重视和尊重 D 超值服务

20.从某种意义上讲，提高管理水平的关键是提高（ C ）水平。

A 计划 B 组织 C 决策 D 指挥

21.使用灭火器的过程中要首先拔掉保险销，在拔销时注意放松夹角手柄握住喷头（ C ），由近及远地灭火，逐步前进。

A. 瞄着火源火焰 B. 瞄准离自己最近的火源

C. 瞄着火源根部 D. 瞄着火源上部

22.（ B ）是指管理活动中领导者依靠建立起来的组织体系，运用权威指导下属有效地完成其承担的任务和职责，并使各部门协调一致。

A 协调 B 指挥 C 组织 D 控制

23.增进了解，沟通信息，减少误解是（ A ）的主要内容。

A 协调 B 指挥 C 组织 D 控制

24.建筑物起火后（ A ）内是灭火的最好时间。

A. 0-3 分钟 B. 8-10 分钟 C. 15 分钟 D. 15 分钟后

25.当身上衣服着火时，可立即（ C ）。

A. 奔跑离开火场，灭掉身上火苗 B. 用手或物品扑打身上火苗

C. 就地打滚，压灭身上火苗 D. 寻找水源浇灭火苗。

26.（ C ）是管理的首要职能，是各行各业管理工作的共同基础。

A 决策 B 组织 C 计划 D 协调

27.灭火器的压力表指针位于（ B ）时表明灭火器安全可用。

A. 红区 B. 绿区 C. 黄区 D. 以上都可以

-
- 28.火灾发生时，正确的应急疏散方法是(B)。
- A. 乘坐电梯 B. 跟随指示灯标识疏散 C. 跑到楼顶等待救援 D. 原地等待
29. (B) 既是工作的目标，又是评价工作好坏的依据和尺度。
- A 操作规范 B 质量标准 C 服务规范 D 检查制度
30. (C) 能使管理者始终保持清醒的头脑，从而做出正确的判断和决策。
- A 质量检查 B 公平竞争 C 信息反馈 D 过失纠偏
31. “控制板在墙上”的英文表达是；the control panel is (A)
- A on the wall B at the wall C in the wall D by the wall
32. “大堂 24 小时有大堂副理值班为您服务”的英文表达是：An assistant manager is (D) 24hours a day in the main lobby.’
- A for your service B service for you C
with your service D at your service
- 33.客房服务礼仪中，遇见宾客，距离(A)左右应主动问候。
- A.1-2 米 B. 5 米 C. 半米以内 D. 10 米
34. “大厅服务处”的英文表达是(C)
- A housekeeping B clinic C concierge D business center
35. “商务房”的英文表达是(A)
- A Business Room B Deluxe Rooms C Guestroom D Suites
36. (B) 不仅是客房清洁保养工作中操作程序的内容，更是其灵魂和基础。
- A 操作步骤 B 标准做法 C 注意要点 D 工作定额
- 37.感官标准是用来测定客房的(A)
- A 清洁标准 B 卫生标准 C 布置标准 D 规格标准

38.发现火警信号或得到火警报告，（ B ）应立即赶赴现场。

A 饭店总经理 B 消防组人员 C 保安部经理 D 警卫组人员

39.（ A ）有权决定客房的清洁是否合格。

A 领班检查 B 主管抽查 C 经理检查 D 总经理检查

40.领班查房时，发现服务员在工作中有疏漏和差错并加以补充的和纠正的做法叫（ B ）

A 帮助指导 B 拾遗补漏 C 督促考察 D 控制调节

41.客房清扫，“请勿打扰”的房间，服务员应当（ B ）。

A.直接敲门打扫 B.不打扰，按规定时间再回访

C.刷卡开门 D.打电话催促客人

42.很多饭店规定贵宾房必须经（ C ）检查认可。

A 主管 B 经理 C 大堂副理 D 总经理

43.对客房进行检查时，通常采用（ B ）的方法看客房处是否有灰尘。

A 看 B 摸 C 试 D 嗅

44.对客房进行检查时，通常采用（ C ）的方法检测设备是否正常完好。

A 看 B 摸 C 试 D 嗅

45.对客房进行检查时，通常采用（ A ）的方法检查客房的整体状况是否合格。

A 看 B 摸 C 试 D 嗅

46.为保护环境，减少洗涤量，饭店应在客房设立客用品更换提示卡或（ A ），引导宾客绿色消费。

A. 环保卡 B 晚安卡 C 天气预报卡 D 枕头菜单

47.制止餐饮浪费是弘扬中华优秀传统文化美德、践行社会主义核心价值观的必然要求。星级旅游饭店应在餐饮生产、销售及宾客消费过程中倡导文明就餐，推进（ B ），履行厉行节约的社会责任。

A 公筷公勺 B 光盘行动 C 分餐进食 D 节约粮食

48.清香型白酒以（ A ）为代表。

A 汾酒 B 茅台酒 C 五粮液 D 董酒

49.铁观音茶属于（ B ）。

A. 红茶 B 乌龙茶 C 花茶 D 绿茶

50.客房分色抹布制度中，专用于马桶、坐便器区域清洁消毒的抹布推荐选用（ B ）。

A 蓝色抹布 B 红色抹布 C 黄色抹布 D 绿色抹布

51.饭店提供的是服务，饭店服务的最高价值是（ B ）

A 安全 B 享受 C 舒适 D 人情味

52.在饭店服务中，享受的概念是（ B ）

A 舒适+安全 B 舒适+情感 C 干净+情感 D 安全+干净

53.一旦发生火灾时，饭店的（ B ）应担任现场指挥，组织员工进行扑救，保护火灾现场。

A 消防组 B 应急预案指定的负责人 C 保安组 D 总经理

54.给客人以充分的尊重，关怀和理解是（ C ）的实质。

A 饭店服务 B 对客服务 C 宾客至上 D 经营方针

55.定制化服务的实质就是以标准化为基础的（ B ）服务。

A 规范化 B 个性化 C 程序化 D 制度化

56.饭店各部门都设有（ C ）

A 消防员 B 消防委员会 C 消防小组 D 义务消防队

57. “服务”一词的英文表达为‘SERVICE’，其中 S,R 分别代表的服务行为是（ B ）

A 研究、观察 B 微笑、准备 C 微笑、观察 D 研究、准备

58.服务工作研究时间和效率，因此对一些常规服务工作进行时间控制是服务的（ C ）

A 态度标准 B 行为标准 C 时效标准 D 操作标准

59.饭店工作人员在接到有爆炸威胁的警告电话时，应想办法把来电者（ C ）

A 找到 B 抓到 C 拖住 D 劝住

60.客房服务质量的最终检查者是（ C ），也是服务质量的权威评判者。

A 总经理 B 值班经理 C 客人 D 质检人员

61.检查饭店的服务质量，采用（ B ）的方式能真正发现问题和了解员工的真实表现。

A 明查 B 暗查 C 抽查 D 专题查

62.客房对客服务质量的好坏直接影响饭店的（ B ）

A 客房质量 B 整体服务质量 C 经济效益 D 经营运转

63.编制定员是确定能够完成工作任务，实现工作目标所需的（ B ）

A 工作时间 B 员工数量 C 工作定额 D 员工类型

64.客房部编制定员时不用考虑的因素是（ D ）

A 对客服务模式 B 组织机构 C 工作定额 D 员工背景

65.选择设立客房服务中心模式比选择服务台模式所需配置员工数量（ B ）

A 较多 B 较少 C 一样 D 不确定

66.在饭店的正常营业中必须按时完成的日常例行事务的工作量是属于（ A ）

A 固定工作量 B 变动工作量 C 间断性工作量 D 常规工作量

67.客房出租率对（ B ）影响最大。

A 固定工作量 B 变动工作量 C 间断性工作量 D 常规工作量

68.（ C ）通常是指那些时间性很强，无需连续进行，但必须定期或定时完成的工作量。

A 固定工作量 B 变动工作量 C 间断性工作量 D 常规工作量

69.外墙外窗的清洗，地毯的清洁，大理石地面的清洁和重新打蜡属于（ C ）

A 固定工作量 B 变动工作量 C 间断性工作量 D 常规工作量

70.客房服务员发现爆炸物或可疑物时应（ C ）

A 立即搬走 B 直接打开 C 报告酒店保安部 D 引爆装置

71.属于间断性工作量的的是（ C ）

A 对客服务 B 客房清扫 C 地毯清洗 D 洗涤服务

72.制定工作定额的原则是把定额指标定在（ B ）员工经过努力能够实现的可靠基础上。

A 全部 B 大多数 C 一部分 D 少部分

73.对爆炸现场要加强警戒，除（ B ）外，无关人员一律不得进入。

A 饭店总经理 B 有任务人员 C 服务人员 D 发现爆炸物者

74.对已制订的工作定额，应保持其（ B ）的原则。

A 频繁修改 B 相对稳定 C 一成不变 D 不易修改

75.客房部在制定工作定额时，不需考虑的因素是（ D ）

A 员工素质 B 工作环境 C 规格标准 D 劳动关系

76.用技术测定法制定工作定额不具有（ C ）的特点。

A 方法简便 B 工作量少 C 易于掌握 D 比较科学

77.国家倡导旅游饭店落实（B），杜绝一次性用品强制提供。

A.光盘行动 B. 减塑行动 C. 涨价行动 D. 扩产行动

78.（A）可保证饭店最基本的用工需求。

A 固定工 B 临时工 C 非正式工 D 实习生

79.临时工通常可满足饭店（B）的用工需求。

A 最基本工作量 B 工作量增加时 C 弹性工作时 D 控制员工出勤时

80.控制员工出勤率的最好调节办法是制定（B）

A 每日工作计划 B 弹性工作计划 C 固定工作计划 D 用工工作计划

81.对客房部的员工招聘工作，（B）的主要管理人员必须亲自过问，严格把关，确保质量。

A 各部门 B 客房部 C 总经理办公室 D 人事部

82.员工招聘时只能招聘条件（C），否则会给后期的使用和管理带来隐患。

A 稍逊的人 B 不够合格的人 C 合格的人 D 优秀的人

83.（D）是指他们的资格和能力超出了岗位的工作要求，招聘这类人会有很多消极作用。

A 不合格的人 B 不适合的人 C 合格的人 D 过分合格的人

84.用现职人员推荐介绍的渠道招聘员工，适用于饭店（B）

A 大量招工时 B 少量招工时 C 招聘技术工种 D 某些管理岗位空缺时的招聘

85.根据深圳市卫生健康部门公布的酒店卫生要求，酒店各类清洁抹布应：（B）

A. 所有区域使用同一种抹布

B. 按颜色或其他清晰标识区分

C. 只区分客房和卫生间两类即可

D. 使用后晾干即可，不需要按照规定清洗消毒

86.面试可以使面试者有机会直接了解应聘者的（ D ）

A 内在性格 B 技术水平 C 实际工作能力 D 外表，举止和社交能力

87.面试者应把应聘者的面试当做是（ D ）

A 测试的方式 B 考核的方式 C 审查的方式 D 双向沟通方式

88.对送医院救治的伤病客人，保安部应派人配合（ B ），医护人员和亲人等一道前往。

A 值班经理 B 大堂副理 C 客房服务员 D 楼层主管

89.任何员工任何时候在饭店发现伤病人，都必须立即（ A ）

A 报告值班负责人 B 向保安部报告 C 打电话求助 D 送客人到医院医治

90.对于客人的报失，接报人应立即向（ B ）报告。

A 公安部 B 保安部 C 客房部 D 前厅部

91.了解饭店的概况，过去，现在和未来的培训属于（ A ）

A 入店教育 B 岗前教育 C 在职培训 D 发展培训

92.学习本部门的规章制度，安全守则，礼节礼貌等的培训是属于（ B ）

A 入店教育 B 岗前培训 C 在职培训 D 发展培训

93.日常培训，专题培训，交叉培训，下岗培训，脱产培训，脱产进修是（ C ）的形式。

A 入店教育 B 岗前培训 C 在职培训 D 发展培训

94.培养管理人员和业务骨干，使他们能胜任更高的职务或承担更重大的责任属于（ D ）

A 入店培训 B 岗前培训 C 在职培训 D 发展培训

95.员工在做好本职工作的前提下，在学习其他的岗位的业务知识和操作技能的培训是（ C ）

A 日常培训 B 专题培训 C 交叉培训 D 下岗培训

96.对于一些专业能力较强或准备提拔晋升的人员，可以让他们参加（ D ）

A 日常培训 B 交叉培训 C 下岗培训 D 脱产培训

97.在对员工进行培训时，一定要遵循（ A ）的原则。

A 因材施教 B 专人指导 C 角色扮演 D 对话训练

98.饭店保安部人员在接到报失后，应立即会同（ C ）向物主问明情况并进行记录。

A 客房服务员 B 值班经理 C 大堂副理 D 饭店经理

99.对客房服务员进行客房清扫整理操作技能培训的要求是第一个星期的目标应能完成（ A ）的清扫整理工作。

A 6 间客房 B 8 间客房 C 10 间客房 D 12 间客房

100.全员，全方位，全过程的培训是培训的（ B ）原则。

A 标准化 B 系统性 C 实用性 D 科学性

101.用于培训操作技能的主要方法是（ B ）

A 讲解教学 B 示范教学 C 情景教学 D 案例分析

102.为了减轻新员工的陌生感与局促感，应采用（ C ）的方法对其进行培训。

A 角色扮演 B 情景教学 C 专人指导 D 案例分析

103.培训员工综合能力的最有效方法是（ B ）

A 角色扮演 B 案例分析 C 专人指导 D 示范教学

104.GB/T14308-2023 旅游饭店星级的划分与评定国家标准规定,饭店开业()后可申请评定星级,经相应星级评定机构评定合格后取得星级标志,有效期为()年。(B)

A. 半年; 3 年 B. 一年; 5 年 C. 一年; 3 年 D. 半年; 5 年

105.评估一个客房服务员铺一张西式床需要多长时间,最好用(D)

A 计分考核法 B 表单评估法 C 重要时间评估法 D 工作效率考核法

106.客房部的各级管理人员对员工进行考核,首先要做的工作是(A)

A 观察,考核,记录 B 填写考评表格 C 与被评估者面谈 D 存档

107.对员工的工作评估最好是(B)

A 每年一次 B 每半年一次 C 每星期一次 D 每月一次

108.进行员工评估时应由(C)主要负责。

A 人力资源部门负责人 B 员工代表 C 被评估者的直接上司 D 工会代表

109.评估时仅凭一两个特征来衡量被评价人的优缺点,这种习惯叫做(B)

A 好人主义 B 光环效应 C 中间倾向 D 印象感觉

110.当员工表现很好,有突出成绩,或员工表现不好,出了问题时所进行的评估是属于(B)

A 常规评估 B 特殊评估 C 适当评估 D 普通评估

111.管理者要想使全体员工能持续保持较高的工作效率,就必须运用持续有效的(C)

A 激发方式 B 奖励方式 C 激励方式 D 鼓励方式

112.要真正做到尊重员工,最根本的一点就是要(C)

A 信任员工 B 关心员工 C 善待员工 D 满足员工

113.目前很多饭店为了防止与克服员工的消极情绪，在员工的（ C ）上做起了文章。

A 工作性质 B 工作内容 C 职务名称 D 岗位职称

114.应用反激励的目的，是为了使工作表现不好，有了问题，出了差错的员工（ B ）

A 受到打击 B 认识、改正错误 C 受到伤害 D 搓搓锐气

115.符合低值易耗品物资条件的是（ D ）的物资。

A 使用年限较长 B 单位价值较高 C 能保持原有实物形态 D 使用年限较短

116.客房部客用物品的选择应满足（ C ）的要求。

A 方便 B 价廉 C 实用 D 耐用

117.客房部客用物品要选择具有一定观赏性的物品，是为了符合（ B ）的要求。

A 实用 B 美观 C 适度 D 环保

118.配送物品，遇到宾客不在房间，以下禁止操作（ A ）。

A.从门缝把物品塞进去 B. 留言告知宾客 C.交由前台转达 D.择时再次送达

119.中心库房客用消耗物品的储量以（ D ）的消耗量为标准。

A 1 周 B 3 周 C 半个月 D 1 个月

120.以表现各种插花艺术，供人们欣赏评判为目的的插花是（ D ）

A 庆典插花 B 家居插花 C 装饰插花 D 艺术插花

121.通常客用消耗物品是按楼层（ A ）的配备标准配置和补充的。

A 客房客用物品 B 工作车上 C 小仓库 D 中心库房

122.各楼层客房要对（ A ）的物品消耗进行统计，经理要对其进行核实。

A 每天 B 每周 C 每月 D 每季度

123.对严重呼吸困难者要给予（ C ）急救。

A 人工呼吸 B 呼吸器辅助呼吸 C 氧气吸入 D 心脏按压

124.插花的（ D ）能显示插花艺术的魅力所在。

A 风格 B 意境 C 含意 D 造型

125.通常（ D ），对布草的质量没有影响。

A 纤维的长度 B 纤维的纱支数 C 纤维的质地 D 纤维的颜色

126.毛巾的毛圈太长就容易被破坏，故一般要求毛圈的长度在（ C ）左右即可。

A1 毫米 B2 毫米 C3 毫米 D4 毫米

127.客房窗帘大多选用（ B ）的织物制作。

A 不具阻燃性 B 混合纤维 C 色彩华丽跳跃 D 粗纤维

128.确定床单长度的计算公式是（ A ）

A 床垫的长度+2×床垫的厚度+2×20（厘米）

B 床垫的宽度+2×床垫的厚度+2×20（厘米）

C 床垫的长度+2×床垫的宽度+2×20（厘米）

D 床垫的宽度×2×20（厘米）

129.三星级饭店客房卫生间的面巾规格是（ B ）厘米。

A 55×33 B 60×30 C 70×75 D 65×35

130.客房清扫时，发现宾客贵重物品，正确处理（ B ）。

A.私自翻看 B.不触碰，保护现场，上报主管

131.开夜床服务操作，下列行为符合服务规范的是（ C ）。

A. 随意挪动客人私人物品摆放位置

B. 将客人行李箱挪放到卫生间存放

C. 不翻动客人物品，规范做夜床，补充备品，调节灯光窗帘

D. 打开客人私人包袋查看有无贵重

132.在确定备用布草的数量时，要综合考虑的因素之一是（ D ）

A 布草调换，补充周期 B 布草周转差额情况 C 布草损耗流失情况 D 计划更新补充的周期和数量

133.根据经验，设有洗衣房的饭店，其客房布草配额一般定为每间房（ C ）

A 1~2 套 B 2~3 套 C 3.5~5 套 D 4~6 套

134.布草存放中不正确的做法是（ B ）

A 分类存放 B 混合存放 C 定点存放 D 定量存放

135.为了使布草有一定搁架保养时间，布草收发应遵守（ C ）的原则。

A 即洗即用 B 先洗后出 C 先洗先出 D 即进即出

136.如果使用布草的部门需要超额领用布草时，应填写（ B ）

A 布草换洗单 B 借物申请单 C 布草欠单 D 超额领用单

137.用瓶类容器插花时，其水深应在瓶身的（ C ）

A 2/3 处 B 中间处 C 最宽处 D 最窄处

138.对于不正当使用布草的客人，饭店要对其（ C ）

A 罚款赔偿 B 严肃处理 C 提出忠告 D 进行劝阻

139.新购置的布草，必须（ B ）后才能投入使用。

A 放置一段时间 B 经洗涤 C 折叠好 D 经熨烫

140.储存布草的库房温度不应超过（ C ）

A 10℃ B 15℃ C 20℃ D 25℃

141.（ B ）不是客房部费用控制的原则。

A 量入为出，量力行事 B 降低标准，限制支出 C 厉行节约，杜绝浪费 D 讲究经济效益

142.客人电话要求增加枕头，客房服务员物品送达，下列行为规范的是（ A ）。

- A. 敲门通报，得到允许后送入，轻放，礼貌确认需求
B. 直接从门缝把枕头塞进屋 C. 放置在房门口地面就离开
D. 放在工作车上，等次日打扫再送

143.客房部通过（ D ）可以达到增收的目的。

- A 做好服务工作 B 提高服务质量 C 加强清洁保养工作 D 承接店外洗涤业务

144.客房部利用国家及饭店内部的各项有关制度对费用支出进行控制的方法是（ D ）

- A 预算控制法 B 消耗指标控制法 C 政策控制法 D 制度控制法

145.清洁时为了避免污渍扩散而增加污渍面积。去除污渍时应（ B ）

- A 由内向外 B 由外向内 C 多用清洁剂 D 尽量不用清水

146.如对造成污渍的原因及污渍的种类性质不清楚，可以先用海绵沾（ C ）擦洗。

- A 白醋 B 冷水 C 冷盐水 D 酒精

147.如果地毯上有果汁或咖啡渍，应先用纸巾吸干，然后用热水加（ C ）清除，再过清水。

- A 牛奶 B 柠檬汁 C 硼砂 D 石粉

148.皮革或塑料制品沾有油漆，可先用（ B ）清除，再用肥皂水擦洗。

- A 酒精 B 松节油 C 清水 D 刮刀

149.墙纸或墙布沾有唇膏，可用软布蘸上（ B ）轻轻擦拭。

- A 薄荷油 B 酒精 C 清水 D 松节油

150.木制家具面层如有刮痕，可用（ B ）

A 软布擦拭 B 清漆涂擦 C 用牙膏擦拭 D 细滑石粉擦拭

151.在健身房里每天都要进行清洁保养的内容是（ C ）

A 清洗地毯 B 地板抛光、打蜡 C 地毯吸尘 D 机械转动部位上油

152.对饭店行政办公室进行清洁卫生时，不应该做的是（ D ）

A 清除垃圾杂物 B 家具除尘，除迹 C 植物，饰物除尘 D 翻看文件资料

153.身份较高的人会见身份较低的人，称为（ B ）

A 拜会 B 接见 C 会谈 D 回拜

154.客房工作车物品摆放规范，正确是（ C ）。

A. 脏布草、垃圾、干净客用品混合堆放在同一层格

B. 清洁剂敞口放置在工作车外侧，方便随手取用

C. 干净布草、客用品放置一侧，脏布草、垃圾封闭分区摆放

D. 工作钥匙放置在工作车台面

155.可以用丙酮溶液擦洗的是（ C ）

A 地毯上的血迹 B 地毯上的墨水 C 地毯上的指甲油 D 地摊上的蜡迹

156.如果皮革，塑料制品滴有墨水可用（ C ）擦拭。

A 松节油 B 肥皂水 C 酒精 D 甘油

157.续住客房清扫，发现客人大量个人物品堆放桌面，服务员应（ C ）。

A. 全部收纳整理到行李箱 B. 丢入垃圾桶统一清理

C. 不随意挪动，只做表面除尘，物品保持原有位置 D. 集中放置卫生间台面

158.客房服务员在走廊遇到客人时，最符合基本服务礼仪的做法是：（ B ）

A. 低头快速通过 B. 主动避让并礼貌问候客人

C. 等客人主动打招呼后再回应 D. 与同事继续交谈，不打扰客人

159.饭店行政办公室的清洁工作，通常是由（ B ）安排专人负责。

A 管家部 B 客房部 C 办公部 D 餐厅部

160.绿色客房垃圾分类，客房内产生的废塑料洗漱瓶应当投入（ B ）。

A. 其它垃圾 B. 可回收物 C. 厨余垃圾 D. 有害垃圾

161.客房布草在运输和配送过程中，正确的做法是：（ B ）

A. 清洁布草和脏布草可以混装

B. 清洁布草应与脏布草分开运输和存放

C. 为节省空间可以将脏布草放在清洁布草上方

D. 只要布草最终进入洗衣房，就不需要区分

162.酒店建立消毒记录时，以下哪项属于深圳市卫生健康部门明确提到的记录信息（ D ）

A. 消毒工作人员 B. 消毒方法 C. 消毒工具

D. 消毒物品、消毒时间、消毒方式、消毒人员及使用的消毒剂

163.接待行动不便老年住客，客房服务礼仪合适的是（ B ）。

A. 语速过快，催促客人应答

B. 保持合适距离，耐心沟通，主动关注需求，不随意搀扶

C. 直接替客人做所有决定 D. 大声呼喊确保老人听见

164.当住客对客房服务提出合理诉求，结合服务业职业道德，服务员第一时间应（ C ）。

A. 争辩说明酒店客观困难 B. 直接拒绝客人诉求

C. 耐心倾听记录，及时反馈，跟进处置 D. 告诉客人问题不归客房部管辖

165.公共场所卫生要求有：（ D ）。

A.室内空气卫生要达到标准 B.微小气候适宜 C.采光、照明良好 D.以上三个都是

166.清洗卫生间的操作流程是：（ A ）。

A.面盆、浴缸、坐便器、地板 B. 面盆、坐便器、浴缸、地板

C.面盆、坐便器、地板、浴缸 D.坐便器、浴缸、地板、面盆

167.二、三星级饭店应（ C ）提供接待、问询、结账和留言服务。

A 16 小时 B 18 小时 C 24 小时 D 12 小时

168.饭店员工不应随便向外人泄露住店客人的情况，主要为的是满足客人（B）的心理需要。

A 尊重 B 安全 C 公平 D 安静

169.服务员急宾客所急，想宾客所想，把服务工作做在宾客要求之前，这是良好服务态度要求中的（ C ）

A 礼貌 B 周到 C 主动 D 耐心

170.下面哪一项属于客房服务红线行为（ B ）。

A. 敲门报身份再进房 B. 未经许可翻动、移动客人物品

C. 使用分色抹布开展清洁 D. 做好借用物品登记

171.下列选项中属于贵宾 VIP 的是（ A ）

A 知名度高的艺术家 B 饭店常客 C 代表团成员 D 公司高级服务员

172.木质家具要做好日常保养工作，平时要用干布擦拭，还应定期（ A ）

A 上蜡打光 B 吸尘 C 清洗 D 查看

173.“洗衣服务”在饭店中的英文称法是：“（ D ）”。

A clothes cleaning service B clothes washing service

C dry service D laundry service

174.在涉外交往中，握手应有先后顺序，一般应由（ C ）先伸手。

A 主任、年轻者、身份低者 B 客人、年长者、身份高者、女士

C 主人、年长者、身份高者、女士 D 客人、年轻者、身份低者

175.四星级饭店应（D）小时提供送餐服务。

A 8 B 12 C 18 D 24

176.杯具的清洗消毒应严格按以下程序进行：（A）。

A.一洗、二冲、三消毒、四保洁

B. 一冲、二洗、三消毒、四保洁

C.一洗、二消毒、三冲、四保洁

D. 一洗、二冲、三保洁、四消毒

177.台湾著名的游览胜地日月潭是台湾最大的天然湖，湖中有小岛名珠子岛，因（ D ）而称日月潭。

- A 到的北半部形如日轮，南半部状似新月
- B 岛的形态如同太阳，湖的形态如同月亮
- C 湖的形状如同太阳，岛的形态如同月亮
- D 以岛为界，岛的北半湖形如日轮，南半湖状似新月

178.四、五星级酒店应提供客衣干洗、湿洗、熨烫服务，可在（ D ）小时内交还宾客，可提供加急服务。

- A.8
- B.12
- C.18
- D.24

179.饭店基本房态类型中，住客房的英文表述为（ A ）。

- A. Occupied Room
- B. Vacant Room
- C. Check-out Room
- D. Blocked Room

180.红、黄、（ B ）是色彩中最基本的三原色。

- A 紫
- B 蓝
- C 橙
- D 绿

181.对于新婚蜜月房的布置要体现“喜庆”的气氛，因而要多用（ C ）。

- A 紫色、绿色
- B 红色、白色
- C 红色、黄色
- D 黄色、橙色

182.电冰箱除霜操作时，应用（ C ）适度刮剥。

- A 坚硬铲子
- B 坚硬刀子
- C 非金属物件
- D 不锈钢叉子

183.客房清洁剂的管理要求做到（ A ）

- A 定人管理，分类存放
- B 随用随购，防止变质
- C 定量发放，防止他用
- D 专人使用，小心事故

184.服务员晚上做完夜床后，对房内住客王小姐应说：（ B ）

- A Good evening, Miss Wang
- B Good night, Miss Wang
- C Good bye, Miss Wang
- D Good-bye

185.酒店星级划分条件中五星级饭店的设施设备要求达到（ D ）分以上。

- A 320
- B 350
- C 380
- D 420

186.依据深圳低碳酒店创建指引，酒店客房夏季空调温度设置建议不低于（ C ）。

A.22℃ B.24℃ C.26℃ D.28℃

187.住店续住客人，关于布草更换，绿色酒店正确的做法是（ C ）。

- A. 每日强制全部更换布草
- B. 只更换枕套，床单被套不更换
- C. 提供提示卡，宾客选择不更换后按其意愿执行
- D. 由楼层服务员自行决定是否更换

188.客房服务员接到客人电话申请借用熨衣板，正确的物品配送流程是（ A ）。

- A. 登记需求，备齐物品，敲门通报送入，做好借用登记，到期跟进归还
- B. 将物品放置工作车，打扫该房间时顺带带人
- C. 让客人自行到楼层工作间取用
- D. 从房门缝隙将熨衣板推入客房

189.客房出现客人呕吐物污染地面，第一步操作应为（ C ）。

- A. 直接用水拖把大面积冲洗地面
- B. 通知工程部门前来处理
- C. 设置警示标识，疏散周边，做好个人防护再开展处置
- D. 喷洒高浓度消毒剂后直接拖地

190.下列属于客房高频接触需要重点消毒的部位是（ C ）。

- A. 房间墙体大面积墙面
- B. 窗帘布面
- C. 房门把手、开关面板
- D. 地毯深层纤维

191.饭店员工上岗、转岗前，应经消防安全培训合格；对在岗人员每(B)进行一次消防安全培训。

- A. 一年
- B. 半年
- C. 月
- D. 周

192.当客房处于 DND 请勿打扰状态，到了当日晚间，服务员应当（ C ）。

- A. 直接刷卡开门进行清扫
- B. 连续反复敲门直至客人应答
- C. 电话试探联系客人，仍无应答则不得强行进房，做好记录上报
- D. 直接上报公安部门

193.客人离店后遗落贵重首饰，客房服务员发现后应当（ C ）。

-
- A. 暂时自己保管，等候客人回来索取
 - B. 放置客房桌面，等待下一位入住客人处理
 - C. 现场不要挪动，第一时间上报，按遗留物品流程登记封存
 - D. 交由同班组同事代为保管

194.大湾区文旅高质量发展背景下，客房服务员接待港澳来访宾客，首要注意（ C ）。

- A. 强行向客人推销酒店产品
- B. 全部使用粤语进行沟通
- C. 尊重生活习俗，保护客人隐私，规范服务礼仪
- D. 主动打探客人私人行程信息

195.客房消毒作业，不同功能区域抹布分开使用，主要目的是（ C ）。

- A. 方便清点抹布数量
- B. 便于布草房盘点
- C. 防止交叉污染
- D. 提升客房装饰效果

196.消毒剂配比操作，下列做法正确的是（ C ）。

- A. 直接将高浓度原液倒入客房洁具内使用
- B. 不同消毒剂原液混合配比提升消毒效果
- C. 按照说明书配比，现配现用，标识清楚，做好防护
- D. 配置好的消毒液可以无限期存放使用

197.绿色酒店客房减塑举措，下列描述正确的是（ C ）。

- A. 客房必须摆放全套一次性小瓶装洗漱用品，不得更换
- B. 所有塑料垃圾全部丢弃，不做分类
- C. 推行可循环灌装洗漱用品，减少一次性塑料制品消耗
- D. 为每位入住客人额外多配备多套一次性备品

198.服务员需要进入有客人在店的住客房进行清扫，正确做法是（ A ）。

- A. 敲门报身份，征得客人明确同意后方可入内清扫
- B. 直接刷卡推门进入开展清扫
- C. 站在门外等待客人主动邀请

D. 等客人外出不在房间再清扫，绝不与客人沟通

199.客房借用物品归还时，服务员不需要做的是（ B ）。

A. 检查物品完好情况 B. 直接丢弃借用物品外包装

C. 在借用物品登记本销号 D. 物品清洁复原后放回库房

200.酒店客房公共卫生安全管理，布草发生疑似污染，应当（ C ）。

A. 与干净布草混放一同洗涤 B. 当作垃圾直接丢弃

C. 单独密封分装，单独洗涤消毒处理 D. 简单拍打后继续投入使用

（三）多项选择题 下列每题选项，其中至少有 2 个选项是正确的，请将正确答案代号填在横线空白处（共 50 题）。

1.客房部在选择客用物品时，应满足下列要求： ABCDEF

A.实用 B.美观 C.适度 D.具有广告宣传作用 E.利于环保 F.价格合理

2.针对 DND 请勿打扰客房，服务员正确处置方式有 ABCE。

A 不得随意刷卡开门进入 B 多次敲门无应答，可电话联系客人

C 联系不上客人做好记录上报领班 D 到点强行开门清扫

E 严禁持续反复敲门打扰客人 F 直接通知安保破门查看

3.客房物品借用配送归还完整流程，包含的环节有 ABCDE。

A. 记录客人房号、需求、借用时间 B. 备齐物品敲门规范送入客房

C. 建立借用登记台账 D. 到期提醒客人归还

E. 归还后检查物品完好，清洁复原销账 F. 借用物品损坏无需任何登记

4.饭店应当依法履行 ABCD 等消防安全职责。

A 制定消防安全制度 B 组织防火检查 C 建立防火档案 D 实行防火安全责任制

5.饭店中残疾人的服务设施主要包括 BCDE

-
- A 客房一般安排在一楼 B 客房门，卫生间门要适当加宽
C 配置带扶手的抽水马桶 D 配置带扶手的浴缸
E 配置带软管淋浴喷头 F 床架和沙发椅要放低

6.企业在选拔干部，物质奖励等方面，应当以 CDE 为原则。

- A 家庭背景 B 裙带关系 C 多劳多得 D 公平竞争 E 能者为先 F 人情关系

7.一个企业在管理上的成败主要取决于 AF。

- A 管理组织 B 管理制度 C 经营状况 D 质量管理 E 管理理论 F 领导

8.饭店管理的基本方法包括 ABCEF。

- A 设立组织机构 B 明确质量标准 C 确定服务规范
D 落实管理措施 E 强化质量管理 F 完善店纪，店规

9.布草房存储区的设备用品有 ACDEF 等。

- A 吸湿器 B 干洗机 C 布草架 D 消防器材 E 小推车 F 挂衣杆及衣架

10.属于时事政策在客房岗位落地的职业要求有 ABCD。

- A 践行服务业文明礼貌服务 B 落实安全生产岗位责任
C 执行绿色低碳住宿相关工作要求 D 保护住客隐私，遵守行业规范
E 传播无关网络传闻给住客 F 泄露客人个人信息

11.党的二十大报告中指出，要坚持 AC 推进文化和旅游深度融合发展。

- A 以文塑旅 B 以旅塑文 C 以旅彰文 D 以文显旅

12.激励的基本原则有 ABCDF。

- A 同甘共苦、风雨同舟原则 B 为政清廉原则 C 相互信任原则
D 目标利益相一致原则 E 才职相称原则 F 公平竞争、能者为先原则

13.按计划的作用可分为 BDE。

A.综合计划 B.应急计划 C.总体计划 D.进入计划 E.撤退计划
F.作业计划

14.客房服务员发现客人有违法行为时，正确的做法是 ABCE。

A 立即向饭店保安部报告 B 值班经理要亲自调查处理
C 报告时讲清事情发生的时间、地点、经过 D 由客房服务员负责维护现场秩序
E 饭店保安部无权对行为人进行关押、审讯 F 立即向公安机关报告

15.员工培训应遵循 ABEF 原则。

A 因材施教 B 循序渐进 C 急于求成 D 一步到位 E 标准化 F 实用性

16.组织的基本原理主要有；统一指挥原理、 ACDEF 等。

A 管理层次原理 B 能者为先原理 C 因事择人原理 D 管理幅度原理
E 权责对等原理 F 才职相称原理

17.客房布草出现疑似被呕吐物、血液污染，处理正确的有 ABCE。

A 单独密封包装，避免污染其他干净布草 B 单独送洗，重点消毒处理
C 不与普通布草混装混运 D 简单拍打后继续投入客房使用
E 做好污染布草登记 F 当作普通垃圾直接丢弃

18.客房部中心库房应对 BCDEF 的客用物品消耗情况进行统计。

A 每时 B 每日 C 每周 D 每月 E 每季度 F 每年度

19.客房服务要推行‘4R’的做法，其中‘4R’分别表示 ACDE。

A 减少 B 增加 C 再利用 D 循环 E 替代 F 交换

20.大湾区文旅接待背景，客房服务员接待异地及港澳宾客需要注意 ABCD。

A 尊重不同生活习俗 B 保护住客个人隐私信息不外泄
C 服务态度礼貌耐心 D 不随意打探客人行程、收入等私人信息
E 强行推销酒店增值产品 F 客人信息随意转述给其他无关人员

21.对卫生间布草质量的影响因素有 ABCDE。

A 毛圈的数量 B 毛圈的长度 C 织物密度 D 原纱强度 E 制作工艺
F 织物的图案

22.窗帘的功能有 ABCDE。

A 遮光 B 保护隐私 C 装饰美化 D 隔音隔热 E 弥补窗户的不足
F 使窗户稳定

23.接待行动不便老年、残障住客，客房服务礼仪要点有 ABCD。

A 沟通语速放缓，耐心倾听 B 保持合适服务距离，不强行搀扶客人
C 主动关注客人合理诉求 D 不大声喧哗，落实三轻服务
E 替客人做全部决定 F 催促客人快速应答

24.大多数客人的投诉是出于想 ABCD 的心理。

A.实现物有所值的服务 B.受到饭店重视和尊重 C.使饭店改善服务态度 D.
讨回公道 E.得到经济补偿 F.发泄情绪

25.开夜床服务岗位操作规范，包含 ABCD。

A 不随意挪动客人私人物品 B 按规范整理床铺，补充客房消耗备品
C 调节房间灯光、窗帘 D 观察客房有无异常情况，做好记录
E 打开客人包袋检查财物 F 私自使用客房内客用物品

26.用正激励法激励员工的方式是 ABC。

A.信任员工 B.尊重员工 C.表扬员工 D.批评员工
E.惩罚员工 F.处分员工

27.发现爆炸物或可疑物时，正确的做法是 ABDEF。

A 不要随意触动 B 不要直接打开包装 C 将其轻轻移动到安全地带
D 立即报告公安部门 E 严格保护现场 F 检查可疑物品应由专业人员操作

28.饭店在对管理模式的选择时,应考虑本饭店的 ACDF 等因素。

A 规模 B 组织机构 C 现有设施设备 D 经营状况 E 管理制度
F 管理人员及员工素质

29.店纪,店规包括饭店每个员工必须严格遵守的 BCEF 等。

A 服务规范 B 行为准则 C 劳动纪律 D 质量标准 E 奖惩制度 F 工作态度

30.所谓服务规范是指服务员在各项对客服务过程中,必须严格遵守 ABCEF 等。

A 服务时的动作姿态 B 服务方式 C 服务技巧 D 服务目标 E 服务程序
F 服务时的礼节礼貌

31.尊重员工的具体表现是 ACDE 。

A 正确处理与员工的关系 B 无条件满足员工的需求 C 正确对待员工的过错
D 善于调动员工的情绪 E 搞好物质和精神奖励 F 晋升员工做企业的领导

32.清除污渍前应弄清的问题有 ABCDE 。

A.造成污渍的原因 B.污渍的种类 C.污渍的性质
D.受污染材料的种类 E.受污染材料的特性 F.受污染的面积

33. CDEF 是内保组的工作内容。

A 对饭店进行 24 小时警卫巡逻 B 护送财务人员去银行交款、取款
C 协助公安部门调查和侦破发生在饭店内的各类案件
D 安排贵宾的重点保护工作 E 负责饭店门锁的管理和钥匙配置的档案管理
F 负责调查和追问客人及饭店被窃物品

34.饭店管理一方面要抓饭店人员的素质培训和专业培训,另一方面要在饭店所有的服务部门确立严格的服务规范和操作规范,这样才能使饭店的服务与管理走上 ABCF 的道路。

A 正规化 B 标准化 C 规范化 D 机械化 E 国际化 F 科学化

35.客房物品配送，客人申请增加客用备品，服务员规范动作包含 ABCD。

- A 准确记录房号、客人需求 B 备齐所需备品
C 敲门通报，征得允许送入客房 D 礼貌确认客人需求是否满足
E 从门缝直接塞备品入房 F 放置房门口不通知客人

36.员工培训，通常可以采用 ABCDEF 等多种方式。

- A 讲解教学 B 示范教学 C 角色扮演 D 情景教学 E 案例分析 F 对话训练

37. 地毯轻度烧伤时，除痕的正确做法是 ABDE 。

- A 用软刷轻刷，将烧焦的纤维清除 B 用剪刀将烧焦的部分剪去
C 用熨斗熨烫干 D 用中性清洁剂溶液擦拭
E 将周围的纤维梳理除痕 F 用相同质量的地毯补上

38.气质体液说将人的气质类型分为 ACDF。

- A.多血质 B.少血质 C.黏液质 D.胆汁质 E.躁动质 F.抑郁质

39.对保密客人的服务，要求做到 ABCE

- A 进客人房间次数尽量减少 B 不可向客人打听消息
C 尽量不要打扰和影响客人工作 D 不可与客人说话
E 不可向外人泄露任何情况 F 要配备专用的房间设施

40.质量控制是客房管理工作的重要内容，是一项 ACE 的工作。

- A.全员 B.全面 C.全方位 D.面面俱到 E.全过程 F.从上至下

41.墙纸上沾有墨水时，正确的清除方法是 ABD。

- A.立即吸干 B.用温水擦拭 C.用盐水擦拭
D.用酒精去除色斑 E.用清水过清 F.用熨斗熨烫

42.员工培训的意义表现在 ABCE 等几个方面。

A 提高工作效率 B 较少耗费 C 提高员工的自信心 D 培养员工归宿感
E 为员工晋升创造条件 F 增强员工的凝聚力

43.协调的主要内容有 BCDEF。

A 解除不称职的人 B 增进了解，减少误解 C 设置协调机构
D 处理系统内外各种利益关系，权力关系，责任关系，人际关系
E 预防和处理可能及已经出现的偏差 F 掌握和沟通信息

44.客房清洁保养工作的操作程序主要包括 ACE 等内容。

A 各项具体工作的操作步骤 B 员工的工作职责 C 各项具体工作的标准做法
D 清洁卫生标准 E 各项具体工作的注意要点 F 劳动工具和用品的配备

45.个性化服务的要求是：针对性服务、ABC。

A.灵活性服务 B.超常服务 C.心理服务 D.卫生服务 E.管理服务 F.
质量服务

46.对员工进行严格考核要注意的事项有 ABC

A 标准严格 B 客观公正 C 结果公开 D 对结果负责任 E 结果可靠 F 不得罪人

47.服务的质量标准主要包括 ABCDEF 几个方面。

A 服务态度的标准 B 服务行为的标准 C 服务的操作标准 D 服务的时效标准
E 服务设施，设备的标准 F 服务的最终效果

48.客房部编制定员主要以 AB 为原则。

A 精简高效 B 先进合理 C 保证正常运营 D 避免人力浪费 E 降低成本
F 保证稳定

49.客房部在制定工作定额时，必须考虑的主要相关因素有 ABCD

A 员工素质 B 工作环境 C 规格标准 D 器具用品的配备 E 饭店规模
F 员工数量

50.布草的收发制度是 ACDEF

A 先洗先出 B 后洗先出 C 保证质量 D 对等交换
E 超额领用要填写借物申请单 F 发放不足额要开具欠单

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized Chinese characters, likely '李峰' (Li Feng).