

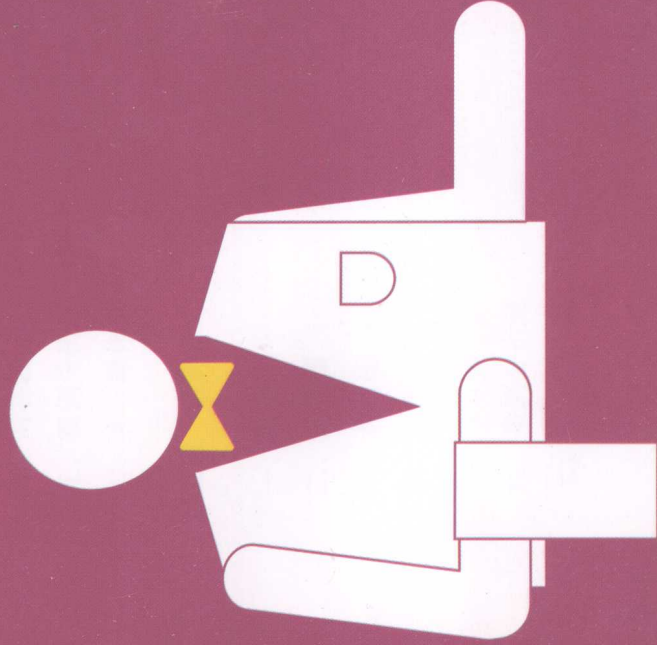
F

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材

前厅服务

第二版

习题册



中国劳动保障出版社

本习题册是全国中等职业技术学校饭店服务专业教材《前厅服务（第二版）》的配套用书。本习题册紧扣教学要求，按照教材章节顺序编排，注重基础知识的巩固及基本能力的培养。知识点分布均衡、题型丰富多样、难易程度适当，适合不同层次的学生使用，同时也可作为参加职业鉴定考试人员的复习资料。

本习题册由曹红编写。

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务（第二版）习题册/曹红编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2007

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材

ISBN 978 - 7 - 5045 - 5944 - 9

I. 前… II. 曹… III. 饭店 - 商业服务 - 专业学校 - 习题 IV. F719.2 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 081216 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 3.25 印张 68 千字

2007 年 6 月第 1 版 2007 年 6 月第 1 次印刷

定价：5.00 元

读者服务部电话：010-64929211

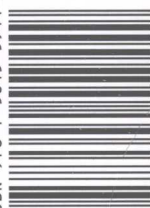
发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

ISBN 978-7-5045-5944-9



9 787504 559449 >

目 录

第一章 前厅部概述	(1)	八、计算题	(19)
一、填空题	(1)	第三章 前台接待	(20)
二、选择题	(2)	一、填空题	(20)
三、名词解释	(6)	二、选择题	(21)
四、简答题	(6)	三、判断题	(24)
五、案例分析题	(8)	四、名词解释	(25)
六、实习操作题	(9)	五、简答题	(26)
第二章 客房预订	(10)	六、案例分析题	(28)
一、填空题	(10)	七、实习操作题	(28)
二、选择题	(11)	第四章 前厅部服务	(29)
三、判断题	(14)	一、填空题	(29)
四、名词解释	(16)	二、选择题	(30)
五、简答题	(17)	三、简答题	(34)
六、案例分析题	(18)	四、案例分析题	(36)
七、实习操作题	(19)		

七、实习操作题	(43)
第六章 沟通与协调	(44)
一、填空题	(44)
二、选择题	(45)
三、名词解释	(46)
四、简答题	(47)
五、案例分析题	(48)

第五章 离店结账服务	(38)
一、填空题	(38)
二、选择题	(39)
三、判断题	(40)
四、名词解释	(41)
五、简答题	(41)
六、案例分析题	(42)

第一章 前厅部概述

一、填空题

1. _____是客人形成对饭店“第一印象”和“最后印象”的地方。
2. 前厅部是销售_____商品、为客人提供接待和其他服务的综合性部门，是饭店的_____、信息的_____。
3. 饭店前厅部具体负责的工作主要有：客人_____、_____、客房状况控制、客人账务的_____以及前厅综合性业务管理。
4. 建立_____是饭店了解、掌握客人需求，从而为客人提供针对性服务的重要途径。
5. 前厅部的首要任务是_____。
6. 在小型饭店里一般不单独设立前厅部，其业务归_____负责。
7. 总台的设计一般要求考虑两个因素，即：总台的_____和_____。
8. 较通行的饭店规模分类的依据是客房和床位的数量。即：小型饭店，客房在_____间以下；中型饭店，客房在_____

间之间；大型饭店，客房在_____间以上。

9. 销售客房包括_____销售和_____销售。确定房价和客房分配是前厅部的首要职能，销售客房数是衡量饭店赢利情况的关键因素。
10. 前厅部的表格格式包括_____类和_____类。
11. 不管是客人前来登记入住还是向饭店进行咨询，一旦客人接近饭店前厅服务台，员工就必须在_____秒钟内对客人进行问候，表示饭店对客人的欢迎。饭店员工应当在电话铃响_____声时，便将电话接通，同时总台必须提供_____小时的电话服务。
12. 为了方便接待客人和便于客人签字或书写，总台的高度约为_____米左右。
13. 大部分饭店让贵宾享受在客房内_____的特权。
14. 饭店员工上班必须穿工作制服、佩戴_____，以便于安全人员识别。
15. 在前厅接待服务过程中，饭店应就_____、_____、_____等责任事项向客人声明。

二、选择题

1. 前厅部的首要任务是 ()。
A. 应接服务 B. 销售服务
C. 受理预订 D. 处理客账
2. 客人一进入饭店, 第一印象是大厅的 ()。
A. 色调气氛 B. 绿化装饰
C. 公用设施 D. 服务人员
3. () 一般位于饭店总台的中央, 是饭店的一个形象所在。
A. 接待处 B. 大堂副理处
C. 电梯 D. 行李处
4. 最容易引起客人投诉的原因是 ()。
A. 设施设备损坏 B. 饭店制度不合理
C. 餐肴口味不佳 D. 服务态度不好
5. 大厅休息处要随时清理, 保证烟缸内不能积 () 个以上的烟头。
A. 1 B. 2 C. 3 D. 4
6. 大厅及周围环境的整理可以由 () 负责。
A. 接待处人员 B. 客房部公共区工作人员
C. 预订处人员 D. 大厅服务处人员
7. () 星级以上的饭店在大厅内必须设有残疾人专用卫生间。
A. 二 B. 三 C. 四 D. 五
8. 饭店房费收入一般要占饭店全部收入的 ()。
A. 50%~60% B. 10%~20%
C. 30%~40% D. 80%~90%
9. 前厅服务员的服务宗旨是 ()。
A. 热情友好, 宾客至上
B. 顾客第一, 宾客至上
C. 顾客第一, 亲切热情
D. 热情友好, 服务客人
10. 前厅服务员的职业守则 ()。
A. 真诚公道, 信誉第一
B. 诚实公正, 客人第一
C. 真诚公道, 客人第一
D. 诚实公正, 信誉第一
11. 在客人行李安全管理工作中, 不包含 () 服务项目。
A. 送到客人房间的行李需交到客人手中
B. 暂放大厅的团队行李应有网罩
C. 行李交接办好手续
D. 送到客人房间的行李应放在客人房间门口
12. 在馈赠礼仪应遵循的原则中, 下列 () 是错误的。
A. 效用原则 B. 从重原则
C. 时机原则 D. 投好禁忌原则
13. 前厅员工不正确的走姿是 ()。
A. 男士以大步伐为佳
B. 行走时, 双臂前后自由摆动, 摆幅以 $30^{\circ} \sim 35^{\circ}$ 为宜
C. 女士穿高跟鞋的走姿与基本走姿相同, 不过步伐小些

D. 行走时,手掌向内,手臂与身体的夹角一般在 20° 左右

14. 在前厅员工电话礼仪的注意事项中,下列()是错误的。

- A. 电话铃响3次以内接听
 - B. 话筒离嘴边10厘米
 - C. 转接电话迅速、准确
 - D. 总机接听内线电话的标准用语是“喂!总机!”
15. 前厅员工不正确的站姿是()。
- A. 女员工穿旗袍时,站姿为“丁”字形
 - B. 迎宾员双脚分开,两手自然交叉于背后
 - C. 站立时,收腹挺胸、立腰提臀
 - D. 站立时,双臂自然下垂、手指弯曲、中指压裤缝

16. 下列介绍对方不正确的做法是()。

- A. 把男性介绍给女性
- B. 把年轻的介绍给年长的
- C. 把上级介绍给下级
- D. 将客人介绍给主人

17. 前厅接待员班前准备工作不包括的内容是()。

- A. 整理仪容仪表
- B. 整理台面卫生
- C. 整理大堂卫生
- D. 补充登记卡

18. 饭店无论规模大小、档次高低,24小时必须运转的部门是()。

- A. 餐饮部
 - B. 娱乐部
 - C. 前厅部
 - D. 人事部
19. 下列说法正确的是()。

结账手续时,应站在客人()。

- A. 左侧
- B. 右侧

A. 前厅工作人员应有外向型性格

B. 女员工在工作中必须穿黑色袜,不准戴任何饰物

C. 为使前厅的气氛协调,前厅女服务员应化浓妆,以

掩饰瑕疵

D. 饭店女服务员可以化淡妆,并佩戴任何自己喜爱的首饰

20. 下列说法不正确的是()。

A. 前厅部以出售纯劳务为主,对人员素质要求高,故

一般饭店会选择素质好的女员工担任前厅部工作

B. 前厅部是饭店经营活动中信息最集中的地方

C. 销售客房是前厅部的首要功能和任务

D. 前厅部起着调度整个饭店业务经营的作用

21. 下列不属于前厅部特点的是()。

A. 积极销售客房,增加饭店营利能力

B. 以出售劳务为主,对人员素质要求高

C. 信息变化快,要求高效率运转

D. 业务涉及面广,专业技术性较强

22. 前厅工作人员应具有()性格。

- A. 内向型
- B. 外向型
- C. 稳重型
- D. B和C

23. 小型饭店可能不设置的是()。

- A. 楼层服务台
- B. 客房服务中心
- C. 洗衣房
- D. 布件房

24. 行李员引领客人到总台,等候客人办理住宿登记手续或

C. 身后 1.5 米处 D. 身后 3 米处

25. 较为理想的年平均客房出租率为 ()。

- A. 60%~65%
- B. 65%~70%
- C. 80%~85%
- D. 95%~100%

26. 在各种类型饭店中,回头客概率较大的是 ()。

- A. 综合型饭店
- B. 度假型饭店
- C. 商务型饭店
- D. 会议型饭店

27. 人们在购买饭店商品时,往往信赖于饭店的信誉。这是由饭店商品 () 所决定的。

- A. 生产与消费同步
- B. 价值不能储存
- C. 受人的因素影响很大,具有不可捉摸性
- D. 具有综合性和季节性

28. 客房销售是通过 () 实际完成的。

- A. 预订处
- B. 接待处
- C. 客房部
- D. 问讯处

29. 管理者在饭店经营业务活动结束后,对其结果的检查考核是 ()。

- A. 预先控制
- B. 反馈控制
- C. 现场控制
- D. 前馈控制

30. 饭店组织管理是指 ()。

- A. 对组织结构的管理
- B. 对组织生产力的管理
- C. 对 A、B 两者的管理
- D. 对权力和责任的管理

31. 一个四星级、有 300 间客房的饭店,内部组织形式一般是 ()。

- A. 直线制
- B. 事业部制
- C. 矩阵组织
- D. 直线职能制

32. 饭店各岗位设置的原则是 ()。

- A. 按需设岗位
- B. 按人设岗位
- C. 按工作量多少设岗位
- D. 按工作流程设岗位

33. 饭店的根本内涵在于 ()。

- A. 创造效益
- B. 城市窗口
- C. 接待旅居
- D. 生产产品

34. 饭店在开展公关活动时,应以 () 作为一切问题的出发点和归宿点。

- A. 平等互利
- B. 增加美誉
- C. 开展公关
- D. 公众需求

35. 旅游者需求层次的不断提高和旅游动机的不断创新,促使旅游的方式和内容更加 ()。

- A. 多样化和个性化
- B. 高档化和综合化
- C. 高档化和个性化
- D. 专业化和知识化

36. 人们在日常生活中,特别是在交际场合相互表示尊重、祝福、问候等采用的行为称为 ()。

- A. 礼节
- B. 礼貌
- C. 仪表
- D. 礼貌修养

37. 饭店服务质量体系是为满足客人需要而建立的,服务质量体系的各环节都要以客人为中心,因此,客人是该体系的 ()。

- A. 难点
- B. 重点
- C. 焦点
- D. 要点

38. 宾馆、饭店提供的服务在使用价值上(包括精神上 and 物质上)适合和满足宾客需求的程度称为()。

- A. 饭店服务
- B. 饭店服务质量
- C. 饭店营销
- D. 饭店服务规范

39. 对客人的特殊要求应()。

- A. 用服务规程给予满足
- B. 不予理睬——客人有时很挑剔
- C. 反映给领导层由他们去处理
- D. 根据特殊情况因人而异提供服务

40. 饭店管理应坚持以()为中心的管理原则。

- A. 决策
- B. 信息
- C. 金钱
- D. 人

41. 客人损坏饭店的物品应按规定赔偿,服务员对客人说:()。

- A. 按规定罚款
- B. 您破费了
- C. 不好意思请赔款
- D. 给您罚单

42. 外宾来访时,若接待者当事人不在时,可以采取的方法是()。

- A. 下级代替
- B. 副职出面
- C. 不出面
- D. 不出面,稍等解释

43. 经营决策的实质是谋求企业外部环境、内部条件和企业经营目标三者之间的()。

- A. 相对平衡
- B. 动态平衡
- C. 相对稳定
- D. 静态平衡

44. 商品部服务员在客人前来购买物品时,应微笑地对客人

说:欢迎您()。

- A. 光临
- B. 光顾
- C. 参观
- D. 赏光

45. 管理幅度与管理层次是一种()。

- A. 正比关系
- B. 反比关系
- C. 对应关系
- D. 协调关系

46. 仪容主要是指一个人的()。

- A. 服饰
- B. 风度
- C. 容貌
- D. 个人卫生

47. 请判断“此时服务会打扰您吗?”是()。

- A. 道歉语
- B. 征询语
- C. 婉言推托语
- D. 问候语

48. 对我国地位较高的官员,一般指部长以上的高级官员及军队中的高级将领,应该称()。

- A. 阁下
- B. 首长
- C. 陛下
- D. 先生

49. 客人下榻饭店,会遇到一系列“满意还是不满意”的问题。根据对客人的心理分析,最重要是()。

- A. 要让客人对饭店的设施满意
- B. 要让客人对饭店的服务满意
- C. 要让客人对饭店的环境满意
- D. 要让客人对他自己更加满意

50. 在与客人的交往中,饭店服务人员的情绪应保持()。

- A. 快乐
- B. 非常兴奋
- C. 安静、沉着
- D. 愉快、明快

51. 下列不属于饭店宾客需求结构的是()。

A. 数量需求

B. 功能需求

C. 价格需求

D. 外延需求

52. 下列 () 不是饭店前厅具体负责的工作。

A. 客人订房

B. 登记、客房状况控制

C. 客人账务的结算与审核

D. 前厅卫生工作

三、名词解释

1. 饭店外联部

2. 前厅部

3. 总台

四、简答题

1. 简述前厅部的业务流程。

2. 客人提出的问题自己不清楚或难以回答时, 应该怎么办?

3. 在接待年长的客人时应注意什么?

4. 办理接待登记时, 遇到证件不齐全的客人应如何处理?

5. 在服务中，自己的心情欠佳怎么办？
9. 优质服务的基本内容有哪些？
6. 面对客人赠送礼品或给小费时怎么办？
10. 简述前厅部的地位和作用。
7. 简述前厅服务员的迎宾岗位工作职责。
11. 前厅部的主要任务是什么？具体工作有哪些？
8. 前厅部大堂副理的工作要求是什么？
12. 为什么要对饭店员工进行培训？

13. 简述佩戴工牌的要求。

样的态度，为什么？

14. 应采用哪些方法培养总台服务员的心理素质？

2. 某日，外籍客人罗伯特先生经本地公司介绍下榻某饭店，但在总台办理入住手续时，罗伯特先生将预订1天改为2天。由于正值旅游旺季，接待员不同意更改。罗伯特先生听后大怒，强调订房差错的责任肯定在饭店。由此，总台接待员与罗伯特先生造成了僵持的局面。

五、案例分析题

1. 清晨，前台领班小岳在主持班前会时说：“昨天有位客人向大堂副理投诉，说我们服务员说话态度生硬，与他发生了争吵。”小岳的嗓门虽不大，严厉的表情却让每位服务员都感受到了问题的严肃性。稍停片刻，他继续说道：“我早就跟你们讲过，遇到不友善的客人要沉住气，实在忍不住时，可以在心里默默数数，从1数到10……”话音未落，服务员小石便插口问：“万一数到10还很生气，怎么办？”“那就数到100，不过得数慢一些。”“可是假如数到100我还是……”领班小岳看到小石跟自己做对，不禁勃然大怒，“告诉你，凭你那副不尊重领导的样子，就该向总经理汇报，好好教育你……”

问题：(1) 领班小岳做得对吗？(2) 前厅服务员应该具有怎

问题：接待员该如何妥善处理此事？请分析可能采用的做法，并得出该管理上的启示。

3. 某晚，饭店前厅接待处有一位客人大声地和服务员小陈争吵着。经了解，原来客人自称是总经理的朋友，要求小陈给他一间特价房，而小陈却说没有接到过总经理的任何通知，只能给予常客优惠价。对此，客人很不满意，大声吵起来，并说一定要

到总经理处投诉她。

问题：小陈该如何答复并处理此问题？请提出妥善的做法及饭店管理上的启示。

2. 针对某客人在大堂沙发上睡着的情况，提出服务员应采取的处置办法。

六、实习操作题

1. 参观某饭店，了解其机构、岗位设置及服务流程。

第二章 客房预订

一、填空题

1. _____是指客人或代理机构为住店客人在抵店前与饭店客房预订部门所达成的订约。

2. 客房预订的任务包括_____、_____和_____。

3. _____是在饭店价目表上明码公布的各类客房的现行价格。

4. 为了吸引团队客人,很多饭店给予团队客人的优惠价往往低于饭店标准价的_____。

5. 折扣价是饭店向_____、_____或_____客人提供的优惠价。

6. 单人间包括_____、_____和_____。

7. _____是饭店为客人提供的一种报价方式,除了房费以外,还包括餐费、交通费、浏览费(或其中的某几个项目)等,以方便客人。

8. 尽管客人预订时采取不同的形式,饭店为便于管理,通常将各种预订归纳为_____、_____和_____3种类型。

9. 对于饭店而言,_____是最理想的保证性预订方式。

10. _____是指客人将所持信用卡种类、号码、失效期及持卡人姓名等以书面形式通知饭店,达到保证性预订目的。

11. 订房合同的主要内容是明确向_____的客人收取房费,同时,还要明确饭店应保证向与之签订合同的公司或旅行社提供所承诺的客房。

12. 传真订房,即当前国内外较先进的图文传真订房方式,具有_____、_____和_____的特点。

13. 当面订房过程中应该向客人说明所订的房间只能保留到某一时间为止,逾期则自动取消;并且应该要求客人_____。

14. 填写预订单时,中文名字和英文名字都容易在网上操作,可是日本人和韩国人的名字就不容易在网上操作了,所以通常要同时记下客人姓名中的汉字以及_____。

15. 关于日期的写法,饭店业内规定用统一的写法,以免出现不必要的误会,大部分的饭店都是用_____的记录方法,我国经常用的是_____。

16. 计算机化订房系统不仅能_____而且可以处理各式

相关订房作业。

17. 饭店规定电话铃响_____声以内话务员必须接听。
18. 婉拒预订时，不能因为交易未成而停止服务，而是应该主动提出若干可供客人参考或选择的建议，或征得客人同意，将其列入“_____”中。
19. 传真预订程序中将电传、传真的回电与来电附在一起规定，按_____存档。
20. 受理预订“三做到”是指_____、_____和_____。
21. 确认预订的方式包括_____和_____。
22. 预订资料存放顺序可以按_____顺序存放或者按_____顺序存放。
23. _____指的是客人在抵店前出于某种原因要对原预订做补充或修改，甚至取消原预订。
24. 在一般情况下，饭店的超额预订比例应控制在_____之间。
25. 在团体预订多而散客预订少的情况下，超额预订的比例就要_____一些。反之，散客预订多，团体预订少时，则超额预订的比例就要留_____一些。
26. 订房情况分析是对住店客人中_____和_____做百分对比分析。
27. 超额预订在实践中虽被采用，但是从法律意义上讲是_____。
28. 遇到大团队或特别订房，订房确认是要经_____签发，如不能满足其订房要求，则要发致歉信，同样经_____

签发。

29. 不管是采用手工操作还是采用计算机操作的饭店都应用订房单记录客人的订房要求，电话或者面谈预订应复述_____，解释_____的确切含义及有关规定。

30. 发生因过多超额预订而导致客人不能入住的情况时，可安排客人住级别更高的饭店，高出的房费由_____支付。

二、选择题

1. 在书面预订的注意事项中，下列（ ）是错误的。
A. 不能满足客人预订要求发“预订谢绝书”
B. 要求用电话确认或拒绝预订
C. 首先要弄清客人的要求
D. 满足客人预订要求发“预订确认书”
2. 客房价格的种类不包括下列（ ）。
A. 标准价 B. 团队价 C. 折扣价 D. VIP价
3. 在客房商品特点的描述中，下列（ ）是错误的。
A. 客房商品的价值具有不可储存性
B. 客房商品在交换过程中所有权不发生转移
C. 客房是世界上易坏性最大的商品
D. 客房商品是不可交换的
4. 按客房位置分类，下列（ ）是错误的。
A. 总统套间 B. 相邻房 C. 外景房 D. 连通房
5. 按客房等级分类，下列（ ）是错误的。
A. 总统套房 B. 豪华套房 C. 标准间 D. 外景房
6. 下列房间预订的方式中，（ ）是错误的。

- A. 电话预订 B. 传真预订
C. 保证性预订 D. 因特网预订
7. 保证性预订的特点不包括 ()。

- A. 饭店在任何情况下必须保证提供客房
B. 客人保证按时入住, 否则承担经济责任
C. 可用现金担保
D. 保证性预订容易给饭店带来经济损失

8. 在是否受理订房需考虑的因素中, 需排除的选项是 ()。

- A. 客人预期抵达的日期 B. 客人所需客房的种类
C. 客人所需客房的数量 D. 客人抵达的航班、车次
9. 散客预订时, 预订单上错误的填写内容是 ()。
- A. 客人姓氏全名 B. 客人房型、房价、房号
C. 客人预抵、离店日期 D. 预订人姓名、联系电话等

10. 订房确认的种类有两种, 下列 () 是正确的。

- A. 口头确认和书面确认
B. 电话确认和信函确认
C. 传真确认和信函确认
D. 电子邮件确认和当面确认

11. 订房资料的储存可以采用两种方式, 下列 () 是正确的。

- A. 按客人抵店时间顺序储存和按客人姓名字母顺序储存
B. 按预订的时间顺序储存和按客人姓名字母顺序储存
C. 按客人姓名字母顺序储存和按预订人姓名字母顺序储存

- D. 按预订的时间顺序储存和按预订人姓名字母顺序储存
12. 下列 () 不是饭店客房预订的性质。

- A. 电话预订 B. 临时性预订
C. 确认类预订 D. 保证性预订

13. 下列关于订房保留时限, 说法正确的是 ()。

- A. 临时性订房一般房间保留至抵店当日 14 点
B. 保证性预订房间保留到抵店当日 24 点
C. 确认类预订房间保留到抵店当日 24 点
D. 确认类预订房间保留到某一事先声明的时间

14. 在预订变更的操作要领中, 下列 () 是错误的。

- A. 预订员接预订变更通知时, 要问清客人和联系人姓名、公司、电话号码
B. 填写“变更通知单”或直接更改原始表格
C. 更改预订卡条
D. 更改计算机资料

15. 预订核对的操作要领中, 下列 () 说法错误。

- A. 核对工作通常要进行三次
B. 客人抵店前一个月做第一次核对
C. 客人抵店前半个月做第二次核对
D. 客人抵店前一天做第三次核对

16. 取消预订的操作要领中, 下列 () 是错误的。

- A. 填写取消单
B. 将预订单抽出, 加盖“取消”印章
C. 注明取消申请人、取消原因及取消日期

D. 可在原始订单上涂改

17. 在当面预订的特点中, 下列 () 是错误的。

A. 能当面回答客人的问题

B. 可通过展示客房来推销

C. 能更详尽地了解客人的需求

D. 客人的房间能保留的时间更久一些

18. 对计算机网络订房的特点, 下列描述错误的是 ()。

A. 快捷、便利

B. 先进但价格昂贵

C. 散客较多

D. 散客可通过图片来选择客房

19. 对电话预订的操作要点, 下列错误的是 ()。

A. 铃响 3 声以内接听

B. 从高价到低价推销客房

C. 记录客人要求后复述一遍

D. 电话预订最准确, 不容易出错

20. 婉拒订房操作时, 下列错误的是 ()。

A. 根据书面指令拒绝客人的预订

B. 道歉后终止服务

C. 建议客人更改房型

D. 婉拒书面预订时, 要向客人发致歉信

21. 确认订房时, 下列 () 不属于确认内容。

A. 房价

B. 预住天数

C. 房间类型

D. 房号

22. 预订资料的记录步骤有: ①填写订房单; ②在“预订汇总表”上标明房型、间/天数; ③填写预订卡条并按日期顺序放

入预订架; ④存放其他预订资料。其中顺序正确的是 ()。

A. ①②③④

B. ②③④①

C. ④③②①

D. ③①②④

23. 预订资料按时间顺序存放, 其特点描述错误的是 ()。

A. 便于掌握某一时期或某一阶段的预订数量

B. 便于掌握预计入住所用房间数量

C. 便于掌握预计入住客人数量

D. 便于查找客人姓名

24. 预订资料按字母顺序存放, 特点描述正确的是 ()。

A. 可以很方便地查找客人的订房资料

B. 便于掌握某一时期或某一阶段的预订数量

C. 便于掌握预计入住客人数量

D. 便于客人退房

25. 对保证性预订客房, 下列说法错误的是 ()。

A. 能保证客人的利益

B. 能保证饭店的利益

C. 可以用现金担保

D. 房间保留到当日 22 点

26. 预订确认书的内容不包括 ()。

A. 重申客人的订房要求

B. 双方就付款方式、房价问题达成的一致意见

C. 声明饭店取消预订的规定

D. 房号