

高职高专教育旅游与饭店管理专业精品课程教材新系

21世纪新概念教材：多元整合型一体化系列

省级精品课程教材

前厅客房服务与管理——理论、实务、案例、实训

学生手册

秦承敏 王常红 主编
孟文燕 林灏 史振美 副主编



FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press



总策划 许景行

高职高专教育旅游与饭店管理专业精品课程教材新系
多元整合型一体化系列

- | | |
|-------------------------------|-------------|
| ●《现代饭店管理基础——理论、实务、案例、实训》学生手册 | (国家级精品课程教材) |
| ●《现代酒店管理——理论、实务、案例、实训》学生手册 | (国家级精品课程教材) |
| ●《餐饮经营管理——理论、实务、案例、实训》学生手册 | (国家级精品课程教材) |
| ●《旅行社经营与管理——理论、实务、案例、实训》学生手册 | (国家级精品课程教材) |
| ●《旅行社运行与管理——理论、实务、案例、实训》学生手册 | (国家级精品课程教材) |
| ●《导游基础——理论、实务、案例、实训》学生手册 | (国家级精品课程教材) |
| ●《旅游礼宾礼仪——理论、实务、案例、实训》学生手册 | (国家级精品课程教材) |
| ●《酒水调制与职场管理——理论、实务、案例、实训》学生手册 | (国家级精品课程教材) |
| ●《前厅客房服务与管理——理论、实务、案例、实训》学生手册 | (省级精品课程教材) |
| ●《旅游政策法规——理论、实务、案例、实训》学生手册 | (省级精品课程教材) |
| ●《旅游市场营销与策划——理论、实务、案例、实训》学生手册 | (省级精品课程教材) |



ISBN 978-7-5654-0415-3



9 787565 404153 >

定价:15.00元

高职高专教育旅游与饭店管理专业精品课程教材新系

21世纪新概念教材：多元整合型一体化系列
省 级 精 品 课 程 教 材



前厅客房服务与管理——理论、实务、案例、实训

学生手册

秦承敏 王常红 主编
孟文燕 林灏 史振美 副主编

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

大连

© 秦承敏 王常红 2011

图书在版编目 (CIP) 数据

《前厅客房服务与管理——理论、实务、案例、实训》学生手册 / 秦承敏, 王常红主编. —大连: 东北财经大学出版社, 2011. 7

(高职高专教育旅游与饭店管理专业精品课程教材新系)

ISBN 978-7-5654-0415-3

I. 前… II. ①秦… ②王… III. ①饭店-商业服务-高等职业教育-教学参考资料 ②饭店-商业管理-高等职业教育-教学参考资料 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 115002 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

教学支持: (0411) 84710309

营 销 部: (0411) 84710711

总 编 室: (0411) 84710523

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连美跃彩色印刷有限公司印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 185mm×260mm

字数: 205 千字

印张: 9

2011 年 7 月第 1 版

2011 年 7 月第 1 次印刷

责任编辑: 许景行 郭海雷

责任校对: 李 彬 孙佳音

封面设计: 冀贵收

版式设计: 钟福建

ISBN 978-7-5654-0415-3

定价: 15.00 元

前言

本书是《前厅客房服务与管理——理论、实务、案例、实训》的配套教材，其内容包括“自测题库”、“课业范例”和“参考答案与提示”三部分。

“自测题库”涵盖“单元训练”和“综合训练”的全部“自测题”，全面充分地练习这些类型多样、数量足够的习题，可以巩固和强化各章“教学环节”的知识建构，并为学生通过助学光盘进行自我测试与考核，乃至介入“主观题”训练提供必要准备。

这里有必要对“自测题库”中各种基本题型的功能作些说明。“理论题”的功能是通过训练，强化学生对“是什么”的概念或观念的记忆，这种记忆的强化是了解“做什么”和“怎么做”的条件；“实务题”的功能是通过训练，强化学生对“做什么”和“怎么做”的操作规则的记忆，记住并强化这些规则建构，旨在克服学生实训操练时对专业规范的盲目性；“案例题”的功能是通过训练，强化学生对“主要观念”的记忆，记住并强化这些主要观念建构，是学生在“案例分析”中运用“主要观念”的基础；“实训题”的功能是通过训练，强化学生对“专业能力各技能点”、“职业核心知识”、“职业核心能力”的“考核指标与标准”以及“职业道德规范”的记忆，记住并强化这些知识、标准与规范，旨在克服学生实训操练时对“专业能力各技能点”、“职业核心知识”、“职业核心能力”和“行业道德规范”的盲目性。

“课业范例”为“单元训练”和“综合训练”的“案例分析课业”与“实训操练课业”展示了具体的示范参照，有助于化解学生完成相关课业的难点。

“参考答案与提示”收录的是“单元训练”和“综合训练”相关题型的“参考答案”、“案例分析题”的“分析提示”和“实训操练题”的“教学建议”，旨在为学生解答习题遇到困难或疑惑时提供帮助。

学生在完成教材各题型训练的过程中，应充分发挥主观能动性作用，避免对《学生手册》第三部分内容的过度依赖，否则会使训练效果大打折扣。无论是“客观题”还是“主观题”，都要以自行完成为主，以对照参考为辅。值得一提的是：主教材“主观题”中的“案例题”可以有多种分析思路和解决方案，《学生手册》中的“分析提示”只提供了其中的一种，在本项训练中，各项目组可参照相应“范例”，独辟蹊径，勇于拿出互不相同且区别于《学生手册》中“分析提示”提供的分析思路和解决方案来。

本教材由山东水利职业学院秦承敏、王常红担任主编，山东水利职业学院孟文燕、山东外国语职业学院林灏、山东舜和酒店集团史振美担任副主编。具体分工如下：第1、8、9章由王常红编写；第2、3、5章由林灏编写；第4、6、7章由孟文燕编写。全书最后由秦承敏总纂定稿。

由于作者水平有限，加上时间仓促，书中疏漏在所难免，敬请读者朋友批评指正。

编者

2011年5月

目录

第一部分 自测题库 / 1

- 第1章 单元训练“自测题” / 1
- 第2章 单元训练“自测题” / 6
- 第3章 单元训练“自测题” / 10
- 第4章 单元训练“自测题” / 15
- 第5章 单元训练“自测题” / 20
- 第6章 单元训练“自测题” / 25
- 第7章 单元训练“自测题” / 30
- 第8章 单元训练“自测题” / 34
- 第9章 单元训练“自测题” / 39
- 综合训练“自测题” / 43

第二部分 课业范例 / 48

- 范例1—1 已离店客人的包裹案例分析报告 / 48
- 范例1—2 日照××国际大酒店前厅部基础运作实训报告 / 49
- 范例2—1 巧妙推销豪华套房案例分析报告 / 53
- 范例2—2 日照××大酒店前厅客房预订业务运作实训报告 / 54
- 范例3—1 老总的朋友要打折案例分析报告 / 58
- 范例3—2 ××酒店前厅客房销售业务运作实训报告 / 59
- 范例4—1 A、B团的混淆案例分析报告 / 63
- 范例4—2 ××酒店总台接待实训报告 / 65
- 范例5—1 叫醒失误的代价案例分析报告 / 68
- 范例5—2 ××酒店前厅系列服务实训报告 / 70
- 范例6—1 房内吃瓜两种说法案例分析报告 / 75
- 范例6—2 ××酒店客房部基础运作实训报告 / 76
- 范例7—1 故障房也得派用场案例分析报告 / 78
- 范例7—2 ××酒店客房清洁卫生实训报告 / 79

范例8—1 服务指南不见了案例分析报告 / 81

范例8—2 ××国际大酒店客房设备用品管理实训报告 / 83

范例9—1 一起电梯关人事件案例分析报告 / 85

范例9—2 日照××大酒店客房安全管理实训报告 / 87

范例综—1 (一) “It will do” 与 “It won't do” 的错位案例分析报告 / 89

(二) “不受欢迎的人” 来住店案例分析报告 / 90

范例综—2 前厅客房服务与管理综合运作实训报告 / 92

第三部分 参考答案与提示 / 97

第1章 单元训练参考答案与提示 / 97

第2章 单元训练参考答案与提示 / 100

第3章 单元训练参考答案与提示 / 103

第4章 单元训练参考答案与提示 / 106

第5章 单元训练参考答案与提示 / 114

第6章 单元训练参考答案与提示 / 117

第7章 单元训练参考答案与提示 / 121

第8章 单元训练参考答案与提示 / 127

第9章 单元训练参考答案与提示 / 130

综合训练参考答案与提示 / 133

第一部分

自测题库

第 1 章

单元训练“自测题”

▲ 理论题

△ 单项选择题

- 1) “前厅部”这一术语,在英语中被称为()。
A. Lobby
B. Front Desk
C. Front Office
D. Reception
- 2) 据统计,目前在国际酒店业中,()收入一般占酒店营业总收入的 50% 以上。
A. 娱乐
B. 餐饮
C. 商务中心
D. 客房
- 3) 前厅部的组织机构模式不包括()。
A. 酒店设客房事务部或称房务部,下设前厅部
B. 前厅作为一个独立部门,直接向酒店总经理负责
C. 前厅不单独设立部门,其功能由总服务台来承担
D. 酒店不设立前厅部
- 4) 下列哪种沟通属于会议沟通()。
A. 班前会和班后会
B. 店刊、内部简报
C. 通知单、请示、汇报
D. 前厅部给前厅部员工发公开信
- 5) 以客房数为参照,星级酒店的大堂公共面积一般不少于()。
A. 0.5 m²/间客房
B. 0.8 m²/间客房
C. 2.0 m²/间客房
D. 3.0 m²/间客房

△ 多项选择题

- 1) 前厅部的地位和作用是()。
A. 酒店业务活动的中心
B. 酒店形象的代表
C. 酒店组织客源、创造经济收入的关键部门
D. 酒店管理的管理中心
E. 酒店的“神经中枢”
- 2) 前厅部的业务特点是()。
A. 专业技术性不强
B. 遵循工作程序,政策性强
C. 信息量大、变化快,要求工作效率高

D. 对人员素质要求不高

E. 销售客房商品

3) 前厅部部际沟通的方式包括()。

A. 会议沟通

B. 函件沟通

C. 培训沟通

D. 电子邮件沟通

E. 面对面沟通

4) 前厅部部际沟通的常见问题有()。

A. 为了竞争互相拆台

B. 彼此缺乏尊重与体谅

C. 想当然而意气用事

D. 酒店管理能力薄弱

E. 互相扯皮, 推卸责任

5) 按功能划分, 酒店前厅的区域可分为()。

A. 大堂酒吧

B. 休息区

C. 商务中心

D. 正门入口处

E. 人流线路

△ 判断题

1) “Hospitality Industry” 是指旅游业。

()

2) 在酒店中, 主管是属于基层管理人员。

()

3) 前厅各岗位间最好的沟通方式应属工作日志。

()

4) 客房数在 150 ~ 300 间的属于中型酒店。

()

5) 销售客房商品是酒店销售部的重要职能。

()

▲ 实务题

△ 单项选择题

1) 把大厅温度维持在人体所需的最佳状态, 一般应控制在()。

A. 18℃ ~ 20℃

B. 20℃ ~ 22℃

C. 22℃ ~ 24℃

D. 24℃ ~ 26℃

2) 以下哪项不是礼宾部人员的工作职责? ()

A. 安全服务

B. 迎送宾客

C. 客房送餐

D. 问询服务

3) 在酒店中, 贵重物品保管服务通常是由()提供的。

A. 接待处

B. 收银处

C. 客房服务中心

D. 保安部

4) 在饭店中, 前厅部与()部门的沟通最频繁。

A. 客房部

B. 餐饮部

C. 人事部

D. 财务部

5) ()可加深客人的印象和帮助客人理解前厅部员工的意图, 从而保证提供优质服务。

A. 重复

B. 语言

C. 手势

D. 微笑

△ 多项选择题

- 1) 前厅部的工作任务包括()。
 - A. 销售客房商品
 - B. 处理客人账目
 - C. 调度酒店业务, 协调对客服务
 - D. 提供各项前厅服务
 - E. 提供有关酒店经营管理信息, 建立客人资料和其他资料档案
- 2) 前厅接待处的日常工作范围包括()。
 - A. 提供问询服务
 - B. 办理宾客住店手续
 - C. 掌握并准确显示房态
 - D. 制作客房销售情况报表
 - E. 负责叫醒服务
- 3) 前厅设计的原则为()。
 - A. 安全与舒适
 - B. 分区与渐变
 - C. 管理与效益
 - D. 美观与方便
 - E. 特色与绿色
- 4) 前厅部大堂副理的主要岗位职责有()。
 - A. 前厅运转的指挥者, 负责前厅的经营管理
 - B. 接受宾客投诉, 进行沟通解决
 - C. 代表饭店接待 VIP 等宾客
 - D. 有计划拜访常客和重要客人
 - E. 处理各种突发事件
- 5) 处理客人投诉时, 大堂副理要注意()。
 - A. 保持冷静
 - B. 表示同情
 - C. 做好记录
 - D. 采取行动
 - E. 落实存档

△ 判断题

- 1) 总台高度一般为 1.1 ~ 1.2 米, 台面宽度为 0.45 ~ 0.6 米。 ()
- 2) 大厅各服务区设施设备应齐全, 设备的完好率不低于 90%。 ()
- 3) 前厅的接待处每天负责核算和整理各营业部门收银员送来的客人消费账单。 ()
- 4) 制定前厅岗位职责的“三化”原则是责任明确化、任务具体化、操作程序化。 ()
- 5) 前厅部最首要的任务是销售客房。 ()

▲ 案例题

前厅部经理的检讨

燕青是国际大酒店的前厅部经理, 她刚开完一个管理会议。今天的讨论主要集中在市场营销部存在的问题上。尽管这段时间前厅部的经营没出什么问题, 但她还是决定仔细地审视一下前厅部的工作, 以防出现类似情况。在成本控制方面还有没有漏洞? 员工在履行职责时

的服务态度如何？她本人与其他部门的经理合作得好吗？这些只是她决定要检讨的几个大的方面的内容。她把过去3个月的经营情况与自己所做的预测进行比较，结果发现有75%的预测是正确的。她还发现，大部分时间，前厅部的劳动力成本被控制在了预算范围之内，但也有三次超过了预算额，当时是有几位临时工没有来上班，使她不得不请正式工加班而付给她们较高的加班费。她感到有一个地方需要改进。最近，客人经常投诉她手下的两名员工。一个是阿娜，总机话务员，她在接电话时，对客人很不耐烦，三言两语应付了事。阿娜已经在酒店工作了15年，最近一段时间，她待人缺乏礼貌，一改过去和蔼可亲的样子，在过去，她的热情礼貌和和蔼可亲曾为她多次赢得“杰出员工奖”。另一个是行李员马涛，这个月以来，他多次上班迟到，有一次竟然无故没来上班。问他的时候，他说以后再也不迟到了。燕青还记得上个月与市场营销部之间发生的一件不愉快的事，这件事到现在为止还没有了结。当时，燕青告诉市场营销总监李得利，说1月份某个周末的客房已订满了，而实际上当天只有25%的开房率。这一小小的错误使得他失去了很大一笔佣金。最近，市场营销部还就有关情况向前台接待员做了了解。尽管燕青认为她的管理工作做得相当不错，但她也愿意接受改进前厅部管理工作的任何建设性建议。她与总经理何雷先生进行了交谈，何先生希望他的部下能与酒店一起成长，他愿意以任何方式提供帮助。

请根据案例回答下列问题：

- 1) 前厅部员工在履行职责时的服务态度应注意()。
 - A. 待人热情，分寸适度，表情自然诚恳，精力充沛
 - B. 用语规范，声调柔和，语气亲切，表达得体
 - C. 站立挺直、不倚不靠，动作自然优美、符合规范
 - D. 机智灵活，有较强的应变能力
- 2) 你认为前厅部与市场营销部沟通存在问题的原因可能是()。
 - A. 没有沟通每日递送的“客情预测表”、“房价与预订情况分析表”、“次日抵店客人名单”等
 - B. 双方没有确定团体客人和散客的接待比例
 - C. 营销部没有将团队、会议客人的订房资料送达客房预订处
 - D. 双方没有核对月度客情预报信息
- 3) 客人经常投诉她手下的两名员工，可能的原因是()。
 - A. 前厅内部沟通在服务规程中没有明确的规定
 - B. 前厅内部各环节之间缺乏相互沟通
 - C. 行李员和话务员的个人原因
 - D. 前厅部经理不负责任
- 4) 你认为何雷先生会向燕青提哪些建议()。
 - A. 前厅部主要负责零星散客以及当日的客房销售工作
 - B. 酒店长期的、整体的销售工作应由营销部主要负责
 - C. 前厅部与营销部应协同销售酒店的产品
 - D. 与营销部共同磋商来年客房销售的预测
- 5) 燕青可能会采取的对两位员工问题的解决方法是()。
 - A. 对两位均以批评为主，惩罚为辅

- B. 对两位均以谈心为主，批评为辅
- C. 与阿娜谈心沟通，寻求问题根源
- D. 对马涛批评教育，使制度约束真正发挥作用

▲ 实训题

就“职业道德”相关领域的“规范与标准”、“职业核心能力”和“专业能力”各技能点的“规范与标准”（参见“实训题”的“能力与道德领域”），以及“职业核心能力强化训练‘知识准备’”的“参照范围”（参见附录一），在下列题中填入正确的选项：

- 1) “自我学习能力”（中级）的“规范与标准”是()。
 - A. 能明确提出多个学习目标，列出实现各目标的行动要点，确定实现目标的计划，并运筹时间
 - B. 能开展学习和活动，通过简单的课程和技能训练，提高工作能力
 - C. 能证明取得的学习成果，并能将学到的东西用于新的工作任务
 - D. 能按照行动要点开展工作、按时完成任务，使用不同方式、选择和运用不同的学习方法实现目标，并能对计划及时做出调整
- 2) “自我学习能力”（中级）的“知识准备参照范围”主要包括()。
 - A. 学习的基本原理；确定目标的原则和方法；编写学习计划的基本规则；取得他人帮助和支持的方法或技巧
 - B. 学习的基本原理；学习的方法和技巧；计划落实、控制和调整的方法和技巧；关于方法的知识；时间管理的诀窍
 - C. 学习方法与学习效果的关系；检查目标进度的方法和技巧（总结、归纳、测量）；成功学的基本要求
 - D. 成功学的基本要点；项目目标检查、总结、归纳的方法；学习迁移的原理与应用知识；学习的观察、认知记忆及提高效率的规律；养成良好学习习惯的方法
- 3) “自我学习能力”（中级）的“基本要求”是()。
 - A. 具备学习的基本能力，在常规条件下能运用这些能力适应工作和学习要求
 - B. 能较熟练灵活地运用各种学习法，在最短时间内掌握急需知识信息；能广泛地搜集、整理、开发和运用信息，善于学习、接受新的事物，以适应复杂工作和终身发展的要求
 - C. 能进行自我检查，正确地对待反馈信息和他人意见，对创新方案及实施做出客观评估，并根据实际条件加以调整
 - D. 主要用理解式接受法，对有兴趣的任务可以用发现法掌握知识信息；在更广泛的工作范围内灵活运用这些能力以适应工作岗位各方面需要
- 4) “前厅部基础运作”这一“专业能力”包括的技能点有()。
 - A. 纠正不良部际沟通技能
 - B. 前厅部对外沟通技能
 - C. 前厅部内部沟通技能
 - D. 撰写《酒店前厅部基础运作实训报告》技能
- 5) 属于“前厅部对外沟通技能”的“规范与标准”有()。

- A. 能掌握前厅部与总经理室的沟通内容与方法
- B. 能掌握前厅部与营销部沟通内容与方法,并现场模拟
- C. 能掌握前厅部与客房部沟通内容与方法,并现场模拟
- D. 能掌握接待处与客房预订处的沟通内容

第 2 章

单元训练“自测题”

▲ 理论题

△ 单项选择题

- 1) 客人抵店当天的订房属于()。
 - A. 保证类预订
 - B. 确认类预订
 - C. 临时类预订
 - D. 契约订房
- 2) 在客房预订中,最为有效的应是()。
 - A. 临时类预订
 - B. 确认类预订
 - C. 保证类预订
 - D. 等待类预订
- 3) 国际惯例的“取消预订时限”一般为宾客保留房间至()。
 - A. 抵店日当天中午 12 点
 - B. 抵店日当天下午 6 点
 - C. 抵店日当天午夜 12 点
 - D. 抵店日次日中午 12 点
- 4) 会议预订一般会采用()。
 - A. 电话预订
 - B. 信函预订
 - C. 面谈预订
 - D. 口头预订
- 5) 一般的有关团体订房的合同规定,旅行社要求取消订房起码在原定团队抵达前()天通知饭店,否则按合同收取损失费。
 - A. 5
 - B. 10
 - C. 20
 - D. 30

△ 多项选择题

- 1) 酒店在接受和处理宾客预订时,根据不同情况一般将预订分为()。
 - A. 非保证类预订
 - B. 保证类预订
 - C. 互联网预订
 - D. 传真预订
 - E. 信函预订
- 2) 国际互联网上的在线预订优点是()。
 - A. 信息全,选择面宽
 - B. 成本低,效率高
 - C. 直面客户
 - D. 房价一般低于门市价
 - E. 能够有效掌握客户的个性化要求
- 3) 除了直接渠道订房外,属于间接渠道订房的有()。
 - A. 旅行社订房
 - B. 合作饭店订房

C. 航空公司订房 D. 签约单位订房

E. 会议组织订房

4) 对于保证类预订, 客人可提供() 方式进行担保预订。

A. 订金

B. 合同

C. 传真

D. 信用卡

E. 信函

5) 前厅在接受超额预订时须考虑的因素包括()。

A. 订房资料显示的客情

B. 团队订房和散客订房的比例

C. 预订情况

D. 本地区其他饭店的情况

E. 饭店的市场信誉度

△ 判断题

1) 在目前酒店的预订方式中, 较为常见的是电话订房和互联网订房。 ()

2) 经书面确认的预订与口头确认的预订相比, 优点是能复述客人的订房要求, 使客人了解酒店是否已正确理解并接受了他的订房要求, 让客人放心。 ()

3) 面谈订房是客户亲自到酒店, 与订房员面对面地洽谈订房事宜。 ()

4) 在客人抵店前一天进行一次预订核对, 这样可以最大限度地保障酒店的开房率。 ()

5) 超额预订的原则是宁愿使酒店客房闲置, 也不能使预订的客人无法入住。 ()

▲ 实务题

△ 单项选择题

1) 客人向酒店预订房间, 但当时酒店所提供的客房不符合客人的要求, 回信建议客人改变等级, 客人并未回函表示同意与否。这种情况属于()。

A. 意向性订房

B. 契约订房

C. 准确订房

D. 间接订房

2) 在受理电话预订时, 订房员应在通话结束前重复客人的(), 以避免出现差错。

A. 身份证明

B. 订房要求

C. 订房时间

D. 联系电话

3) 超额订房的数量和幅度通常控制在可预订房数的()。

A. 5%左右

B. 10% ~ 15%

C. 5% ~ 20%

D. 5% ~ 10%

4) “您先按标准价登记, 再请您的公司重新发一份传真确认您的订房。我们一接到传真就为您更改房价。”该服务员运用的语气为()。

A. 询问式

B. 协商式

C. 确认式

D. 道歉式

5) 下列关于实行超额订房时叙述不正确的是()。

A. 近两年不兑现客人约占全部客人的百分比数越高, 可适当提高超订系数

B. 酒店在顾客市场上的信誉程度越低, 可适当提高超订系数

C. 团体订房多, 超订幅度要小一些

D. 发现本地区有与其他同等级和同类型的酒店时, 可适当降低超订系数

△ 多项选择题

1) 订房确认书主要包括以下几个方面的内容, 它们是()。

A. 重申客人的订房要求

B. 双方就付款方式等达成的一致意见

C. 声明饭店取消预订的规定

D. 对客人选择本店表示感谢

E. 预订员或主管的签名

2) 客人抵店前夕, 将具体安排以书面形式通知有关部门, 那么通知单主要有()。

A. VIP 接待通知单

B. 接站单

C. 订餐单

D. 次日抵店客人名单

E. 一周客情预报表

3) 决定是否受理一项订房要求, 需要考虑的主要因素有()等项。

A. 预期离店日期

B. 预期抵店日期

C. 所需的客房类型

D. 所需的客房数量

E. 逗留天数

4) 旅游旺季, 住店客人要求延期居住, 而当天饭店预订已满, 前厅员工应按()处理。

A. 将抵店客人安排在其他饭店

B. 把住店客人赶走

C. 劝住店客人调房

D. 向抵店客人说明情况, 调整其预订房的种类

E. 劝抵店客人离开饭店自己改投宿他店

5) 处理因超订引起的投诉时, 以下行为正确的是()。

A. 真心诚意帮助客人解决问题

B. 可以与客人发生争辩

C. 自己不能处理的事, 及时汇报上级

D. 不损害饭店的利益和形象

E. 对客人的投诉应持回避、消极的态度

△ 判断题

1) 预订客人“未到”, 其预付定金则全部退回。

()

2) 在受理传真订房预订时, 越早让宾客收到回函, 越能赢得宾客好感。

()

3) 酒店为了避免因预订客人擅自不来或临时取消订房而造成损失, 在任何情况下都要求宾客预付订金来加以保证。

()

4) 无论客人以何种方式订房, 酒店都没必要以相同的方式答复客人。

()

5) 超额订房是订房管理艺术的最高体现, 处理妥当会提高客房出租率, 增加酒店的经济效益。

()

▲ 案例题

罗伯特先生无房了

某日, 一位外籍客人罗伯特先生经本地公司订房入住某大酒店, 要一个标准间预住两

天。但在总台办理入住手续时,接待员告诉罗伯特先生,他的预订只有1天。现在又正值旅游旺季,第二天的标准间难以安排。罗伯特先生听后大怒,强调自己让本地接待单位在为他订房时明确要住两天的,订房差错的责任肯定在酒店。由此,接待员与客人在总台造成了僵持的场面。

请根据案例回答下列问题:

- 1) 罗伯特先生采取的预订的渠道是()。
 - A. 客房预订的间接渠道
 - B. 客房预订的直接渠道
 - C. 合同订房
 - D. 面谈订房
- 2) 查明原因,若责任在代订公司,酒店可以采取的做法是()。
 - A. 接待员可以按原则办理,只给1天住房
 - B. 次日的住房请客人自行解决
 - C. 接待员在无法调整同类房的情况下,应请示上级,同意给予房间升级
 - D. 建议其入住其他酒店
- 3) 接待员面对此情境应该首先要做的是()。
 - A. 无论责任在于哪方,接待员都应向罗伯特表示歉意,稳定其情绪
 - B. 可建议罗伯特次日换住一间套房,并给予适当的折扣
 - C. 为罗伯特推荐其他酒店
 - D. 尽快查明原因
- 4) 罗伯特先生采取的订房方式是()。
 - A. 通过旅行社订房
 - B. 通过航空公司及其他交通运输公司订房
 - C. 通过专门的酒店代理商及合同单位订房
 - D. 通过政府机关事业单位订房
- 5) 属于直接渠道的订房方式的是()。
 - A. 客人本人或委托他人向酒店订房
 - B. 委托接待单位向酒店预订客房
 - C. 旅游团体或会议的组织者向酒店预订所需的客房
 - D. 通过会议及展览组织机构订房

▲ 实训题

就“职业道德”相关领域的“规范与标准”、“职业核心能力”和“专业能力”各技能点的“规范与标准”(参见“实训题”的“能力与道德领域”),以及“职业核心能力强化训练‘知识准备’”的“参照范围”(参见附录一),在下列题中填入正确的选项:

- 1) “数字应用”(中级)能力的“规范与标准”包括()。
 - A. 能从不同信息源获取信息,读懂、归纳、汇总数据,编制图表
 - B. 能从事多步骤、较复杂的计算,使用公式计算结果
 - C. 能使用适当方法展示数据信息和计算结果,设计并使用图表,根据结果准确说明工作任务
 - D. 能正确使用单位,根据计算结果说明工作任务