



人力资源和社会保障部职业技能鉴定

客房服务员

(高级)

国家职业技能鉴定 **考 核 指 导**

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 编写



中国石油大学出版社
CHINA UNIVERSITY OF PETROLEUM PRESS





人力资源和社会保障部职业技能鉴定

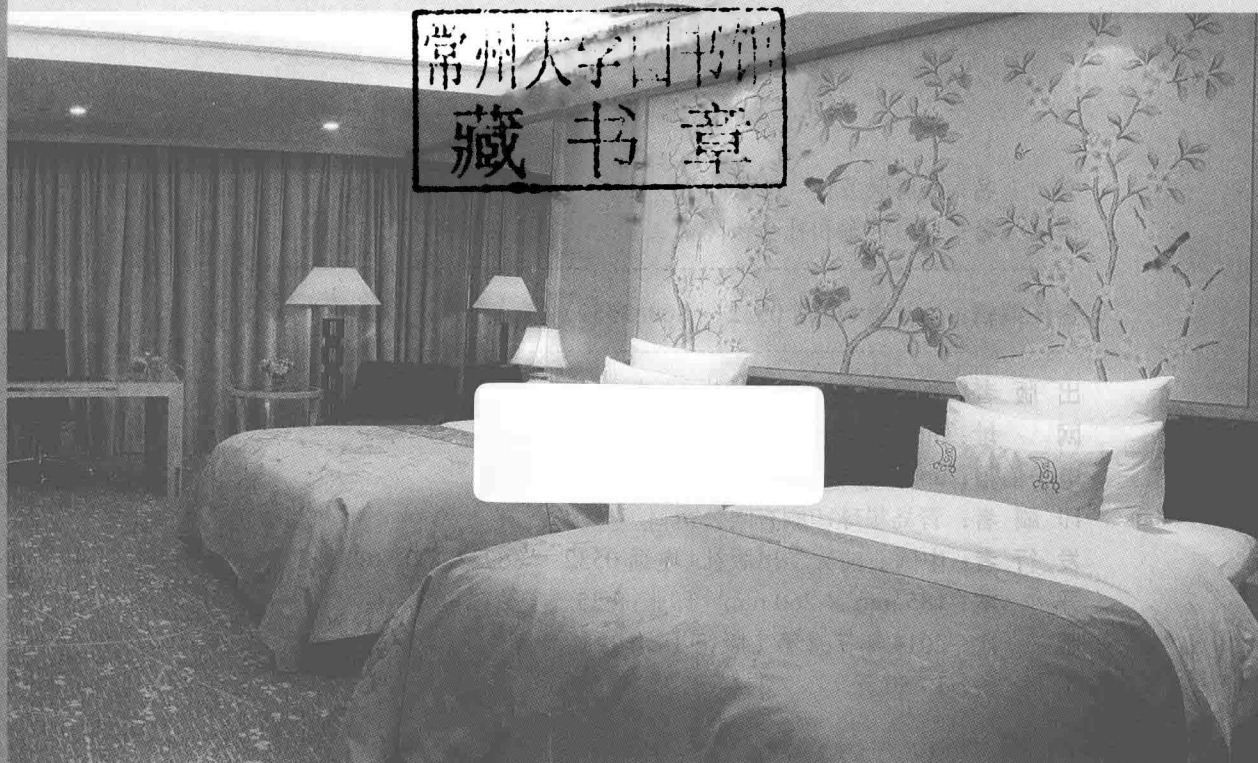
客房服务员

(高级)

国家职业技能鉴定 **考 核 指 导**

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 编写

常州大学图书馆
藏书章



中国石油大学出版社
CHINA UNIVERSITY OF PETROLEUM PRESS

图书在版编目(CIP)数据

客房服务员(高级)国家职业技能鉴定考核指导/
人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心编写. —东营:
中国石油大学出版社, 2014.3

ISBN 978-7-5636-4403-2

I. ①客… II. ①人… III. ①客房—商业服务—职业
技能—鉴定—自学参考资料 IV. ① F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 098711 号

书 名: 客房服务员(高级)国家职业技能鉴定考核指导
作 者: 人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

责任编辑: 杨 勇(电话 0532—86983559)

出 版 者: 中国石油大学出版社(山东 东营 · 邮编 257061)

网 址: <http://www.uppbook.com.cn>

电子信箱: upccbsyangy@126.com

印 刷 者: 青岛星球印刷有限公司

发 行 者: 中国石油大学出版社(电话 0532—86983584, 86983437)

开 本: 185 mm × 260 mm 印张: 8.25 字数: 211 千字

版 次: 2014 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 19.50 元

客房服务员(高级)

国家职业技能鉴定考核指导

编 审 委 员 会

主 任 刘 康
副 主 任 原淑炜 艾一平 袁 芳
委 员 (按姓氏笔画排序)
王 鹏 陈 蕾 姚春生 柴 勇 葛恒双
顾 问 张亚男
丛 书 主 编 艾一平
丛书副主编 姚春生

本 书 编 写 人 员

执 行 主 编 赵之强
执行副主编 范浩然 毕剑莹
编 者 (按姓氏笔画排序)
马新芳 卢 捷 田 君 刘 阳 毕剑莹
李 明 李伟慰 李笑群 李燕玲 吴丽玲
余 琼 范浩然 赵之强 钟永祥 柴楚乔
韩雪冰 薛晓宇
主 审 钟永祥
审 稿 李伟慰

推进职业教育改革和发展,是实施科教兴国、人才强国战略,促进经济社会可持续发展和提高我国国际竞争力的重要途径;是加快人力资源开发、全面提升劳动者素质和发展先进生产力的必然要求;是增强劳动者就业能力、创业能力和促进素质就业的重要举措。在推进职业教育改革和发展的过程中,职业教育课程体系改革具有重要作用。传统的职业教育课程受到以理论知识为中心的教育体系的严重影响,忽略了职业活动实际操作过程和技能要求,导致劳动者在就业过程中不能学以致用,也使用人单位难以在现行教育体系中直接选用合格的技能人才。针对这些问题,人力资源和社会保障部经过多年的系统研究,并对国内外职业培训实践进行深入总结,确立了职业教育培训与企业生产和促进就业紧密联系的技能人才培养体系,划清了学科教育和职业教育的界限,提出了职业教育培训不是以学科体系为核心的教育模式,而是以生产活动的规律为指导、以岗位需求为导向、以服务就业为宗旨的技能人才培养发展路线,从而为我国的技能人才振兴发展提供了有力保障。

坚持“以职业活动为导向,以职业能力为核心”的指导原则,不仅要厘清职业教育与学科性教育在技术和方法上的区别,而且要在职业教育和职业训练中把生产实践活动的规律具体化,把职业活动各个环节标准化,把职业技能鉴定的技术科学化和规范化,以实现“从工作中来,到工作中去”,坚持“在工作中学习,在学习中工作”,形成以学校与用人单位携手联合,理论课程与实训项目紧密结合为基础的工学一体化的教学体系和评价体系。充分体现职业技能鉴定以学员为主体,

突出以职业活动为导向的基本原则。

为服务职业培训和技能人才评价工作,保证国家职业技能鉴定考核的科学、公平、公正,人力资源和社会保障部在国家职业技能标准框架下,分职业工种和等级,建立了职业技能鉴定理论知识和操作技能国家题库。目前,国家题库资源已经覆盖近 300 个社会通用职业工种,行业特有职业工种题库也达到 280 余个,这些题库资源基本满足了全国职业技能鉴定工作的需要。人力资源和社会保障部中国就业培训技术指导中心(职业技能鉴定中心)作为全国技能人才评价工作的技术支持机构,在职业技能标准开发、职业培训课程建设等方面发挥了重要作用。

国家职业技能鉴定考核指导丛书,依据国家职业技能标准和国家题库,主要介绍国家题库的命题思路,展现国家职业技能鉴定的考核形式和题型题量,帮助考生熟悉鉴定命题基本内容和考核要求,提高学校、培训机构辅导和学员学习、复习的针对性。

我们期待该丛书的出版,能够推进职业教育课程改革,能够更好地服务于技能人才培养、服务于就业工作大局,为我国的技能振兴和发展做出贡献。

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

主任

刘康

第一部分 理论知识

第一章 考情观察	1
第二章 知识架构	5
第三章 考核解析	6
第一单元 职业道德	6
第二单元 基础知识	11
第三单元 贵宾房布置	34
第四单元 客房对客服务	46
第五单元 客房楼面管理	61
第四章 模拟试卷	96

第二部分 操作技能

第一章 考情观察	110
第二章 考核结构与鉴定要素表	112
第三章 模拟试卷	114
参考文献	124

第一章 考情观察

考核思路

根据《客房服务员国家职业技能标准》的要求,高级客房服务员理论知识考核范围包括:贵宾房布置、长包房布置、特色客房布置、特殊宾客服务、疑难问题的处理、客房检查督导、客用品管理和员工培训等内容。考核深度要求:了解贵宾房的分类,掌握不同等级贵宾房的布置和查房标准;了解公寓长包房、办公房的分类及特点,掌握公寓长包房、办公房的布置要求;了解特色房的类型,掌握特色房的布置要求,熟悉新婚房和女性客房的房间布置知识;掌握对残疾宾客的心理分析和 service 要求,掌握受伤客人、生病客人和醉酒客人的 service 要求;熟悉宾客的投诉心理和投诉原则,掌握宾客损坏物品处理程序,熟悉停电、停水事件,打架、斗殴事件,抢劫、绑架案件的应急处理方法;掌握查房的程序、方法以及查房的标准,熟悉客房清洁保养质量标准,掌握客房清洁保养质量检查的步骤及相关报表;熟悉督导方法及技巧,掌握客房部现场督导的方法和主要内容;了解客用品的分类,掌握客用品定额管理知识,熟悉客用品的管理制度和客用品进行日常管理的方法;熟悉培训计划分类,掌握制订初、中级服务员培训计划和各种类型培训计划的方法,熟悉培训方案的编写规范和要求,掌握培训方法与技巧。高级客房服务员还需要了解、熟悉职业道德及基础知识,以及熟练掌握初、中级客房服务员应掌握的各种理论知识。

组卷方式

客房服务员(高级)理论知识国家题库采用计算机自动生成试卷,即计算机按照本职业高级《理论知识鉴定要素细目表》的结构特征,使用统一的组卷模型,从题库中随机抽取相应试题组成试卷。有的地方还有地方特色题库,可以按规定比例和国家题库一起组卷。试卷组成后,应经专家审核,更换不适用的试题。

试卷结构

客房服务员(高级)理论知识考试实行百分制,采用闭卷方式,成绩达到 60 分以上为合格。

试卷的结构以《客房服务员国家职业技能标准》和《中华人民共和国职业技能鉴定规范》为依据,并充分考虑当前我国社会生产力的发展水平和高级客房服务员在知识、能力和心理素质等多方面的要求。试题以中等难度为主,约占总题量的 70%;难度低的试题约占总题量的 20%;难度高的试题约占总题量的 10%。

基本结构:理论知识考试满分为 100 分;题型主要有单项选择题和判断题两种,具体的题型、题量与分配方案见表 1-1-1;内容包括“职业道德”、“基础知识”、“贵宾房布置”、“客房对客服务”等多个部分,各部分所占鉴定比重和鉴定点配置情况见表 1-1-2。

表 1-1-1 客房服务员(高级)理论知识试卷题型、题量与分配方案

题 型	试题数量(配分)	分 数
单项选择题	160 题(0.5 分/题)	80 分
判断题	40 题(0.5 分/题)	20 分
总 分	100 分(200 题)	

表 1-1-2 客房服务员(高级)理论知识各部分所占鉴定比重及鉴定点配置情况

鉴定范围(一级)	鉴定范围(二级)	鉴定范围(三级)	鉴定比重/%	鉴定点数量
基本要求	职业道德	职业道德基础知识	2	4
		职业守则	3	6
	基础知识	客房产品知识	3	6
		清洁剂与清洁器具知识	3	6
		面层维护	3	7
		安全生产与环境保护	3	6
		服务心理学与沟通技巧	3	6
		客房常用英语	2	4
		相关法律法规知识	3	6
相关知识	贵宾房布置	贵宾房布置	5	10
		长包房布置	5	10
		特色房布置	4	8
	客房对客服务	特殊宾客服务	11	22
		疑难问题的处理	8	16
	客房楼面管理	客房检查督导	26	51
		客用品的管理	4	8
		员工培训	12	24
合 计			100	200

考核时间与要求

(1) 考核时间。按照《客房服务员国家职业技能标准》的要求,本职业高级理论知识考试



时间为 120 min。

(2) 考核要求。考生应根据客房服务员(高级)理论知识考试具体情况、考试方式及试卷具体要求作答。

应试技巧及复习方法

考生要想取得理想的成绩,通过认真的学习和复习来掌握考试要求的知识是必要条件,但是掌握适当的应试技巧也是必不可少的。下面介绍的应试技巧,如命题视角、答题要求和答题技巧等,考生在复习、考试时也要高度重视。

在应试过程中,应合理安排答题时间,高级客房服务员理论知识考试时间为 120 min,选择题答题时间宜控制在 90 min 内,判断题答题时间宜控制在 20 min 内,最后 10 min 为检查时间。

答题时要按照先易后难的原则依次答题,对个别一时不能解答的难题可先跳过,待整套试卷做完检查时再行考虑作答。千万不要为一道难题钻牛角尖,浪费过多的时间。对于选择题而言,大部分题目难度不是很大,一道题目有 4 个备选项(多选题为 5 个),其中只有 1 个选项是正确的(多选题至少有 2 个),需将正确选项的代号填入括号内。选择答案时应注意:

(1) 如果有把握确定正确答案,可以直接挑选。

(2) 如果无法确定正确答案,可以采用排除法(将没有见过的选项、不合常理的选项以及说法相同的选项排除)。

(3) 如果遇到不熟悉考点的题目,要仔细阅读题干,找出关键点,进行合理的猜测,也可以联系相关知识或者结合现实来猜测。

(4) 即使对某道题一无所知,单选题也不能空着,可以猜测一个选项。

(5) 对于一些计算性质的题目,需要从题目要求入手,寻找相关资料。

(6) 有些题目比较抽象,可以将抽象问题具体化。

判断题通常不是以问题的形式出现,而是以陈述句的形式出现,要求应试者判断一条事实的准确性,或判断两条或两条以上的事实、事件和概念之间关系的正确性。判断题中常常含有绝对概念或相对概念的词。表示绝对概念的词有“总是”、“一律”等,表示相对概念的词有“通常”、“一般来说”、“多数情况下”等。了解这一点,将为您确定正确答案提供帮助。

回答判断题时,要将判断结果填入括号中,对的画“√”,错的画“×”。选择答案时应注意:

(1) 命题中含有绝对概念的词,这道题很可能是错的。统计表明,带有绝对概念词的命题,“√”的可能性小于“×”的可能性。当您对含有绝对概念词的命题没有把握做出判断时,想一想是否有什么理由来证明它是正确的,如果找不出任何理由,“×”就是最佳的选择答案。

(2) 命题中如含有相对概念的词,那么这道题很可能是对的。

(3) 只要命题中有一处错误,该命题就全错。

(4) 酌情猜测。实在无法确定答案的,在有时间的情况下,多审几次题,尽可能把猜测的结果填上,说不定会有意外的收获。

考生要想取得理想的成绩,掌握好的学习和复习方法也很重要:

(1) 系统地甚至可以粗略地把教材过一遍。通读完教材后,接下来的任务是精研细读,循序渐进,一步一个脚印,不放过每个环节,并认真做好笔记。对每个鉴定点的内容,哪些问题

应该掌握,哪些内容只作为一般了解,哪些要点要熟练精通,通过复习后也就一目了然了。例如,理论知识部分在每个单元中都有考核要点表,表中列举了考核类型、考核范围、考核点、重要程度。复习时,对于一颗星的内容,作一般性了解即可;对于两颗星的内容,应达到熟悉;对于三颗星的内容,则必须全面掌握。

(2) 多做练习,熟能生巧。每个单元后面都配有大量的练习题,这些题是根据鉴定点精选出来的,每个鉴定点基本上安排了3~4道练习题。通过做练习,可以加深记忆。在做练习时,应先自己做完一遍,再对照参考答案,对做错题目要多进行反思、总结。

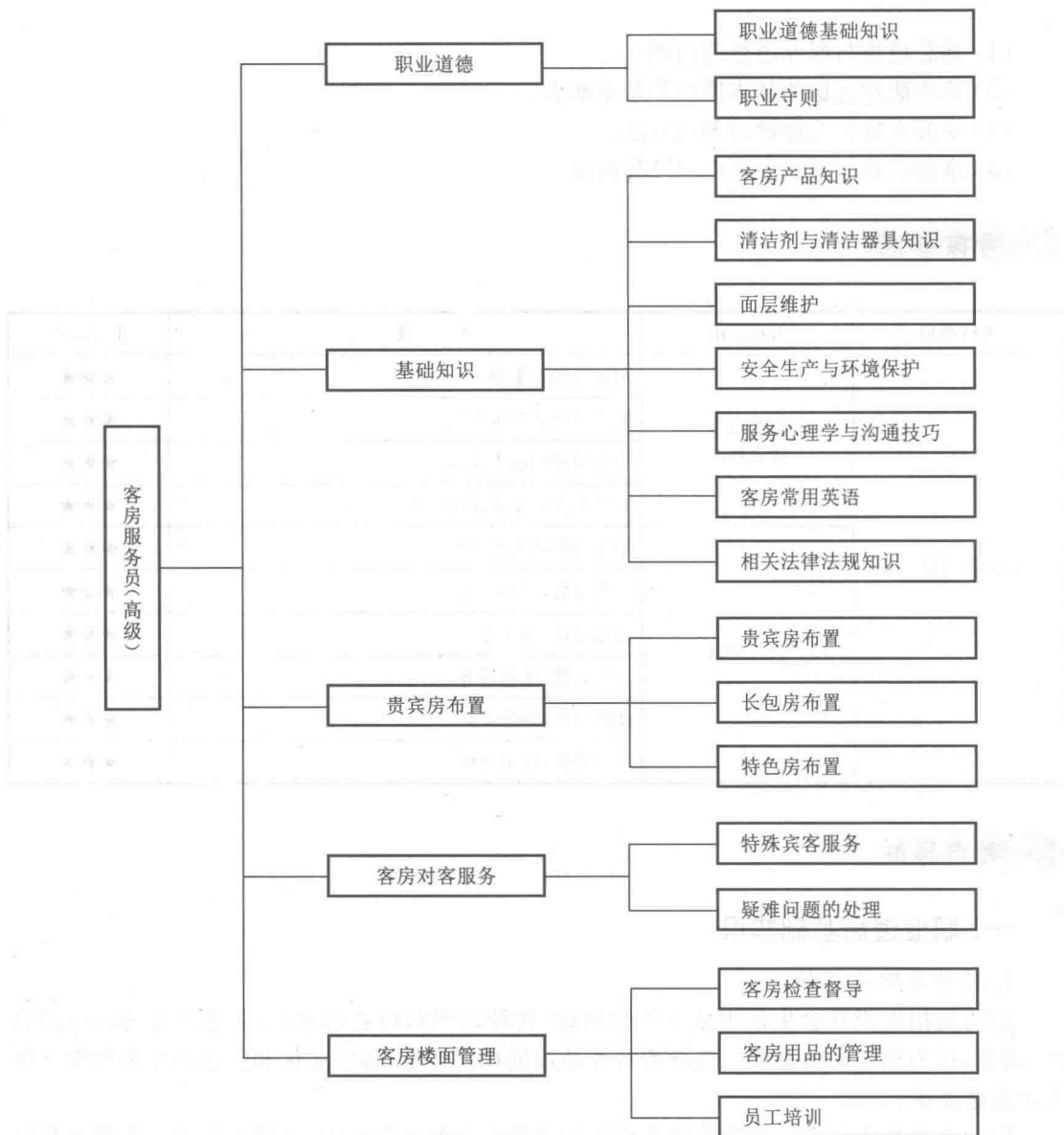
(3) 听课辅导是必不可少的,但在听课之前,自己应当先自学一遍,做到带着问题听课,课后再花时间消化理解,效果就会大不一样。另外,辅导老师讲课只能作重点辅导,帮助学员理解,而不可能逐条逐项细读慢讲。在老师的指导下,学员只有自己去精读钻研,才能加深理解,牢固掌握应考知识。这就是所谓的突出重点,兼顾一般。

(4) 用心复习,不要被动,要主动。

(5) 尽量不要临时抱佛脚,平时多学、多记、多练。

第二章 知识架构

根据《客房服务员国家职业技能标准》和客房服务员(高级)的《理论知识鉴定要素细目表》,从便于学习和掌握知识的角度出发,特将高级客房服务员所应掌握的理论知识划分为5个单元,根据各单元知识点搭建的知识网络架构如下图所示:



第三章 考核解析

第一单元 职业道德

学习目标

- (1) 熟悉道德与职业道德的内涵。
- (2) 熟悉职业道德的基本原则和基本要求。
- (3) 掌握良好职业道德的养成方法。
- (4) 掌握职业守则的主要内容及其内涵。

考核要点

考核类别	考核范围	考核点	重要程度
职业道德	职业道德基础知识	道德与职业道德	★★★★
		职业道德的基本原则	★★★★
		职业道德的基本要求	★★★★
		良好职业道德的养成方法	★★★★
	职业守则	职业守则的主要内容	★★★★
		热情友好,宾客至上	★★★★
		遵纪守法,诚实守信	★★★★
		文明礼貌,优质服务	★★★★
		团结合作,顾全大局	★★★★
		安全操作,注重环保	★★★★

考点导航

一、职业道德基础知识

1. 道德与职业道德

道德是指人类社会生活中依据社会舆论、传统习惯和内心信念,以善恶评价为标准的意识、规范、行为和活动的总和。道德的特性是依据社会舆论、传统文化和生活习惯来判断一个人的道德品质。

职业道德是指从事一定职业的人们在职业活动的整个过程中,必须遵循的行为规范和行为准则。各行业根据自身的职业特点,为了维护行业的生存与发展的利益,都必须有体现行业内在要求的职业道德规范。



2. 职业道德的基本原则

道德原则是道德意识的一种表达形式,通常用极其概括的语言表达某种道德要求。充分地体现本职业的集体主义道德原则就是指每个客房服务员在其职业活动中要有严格的组织性和纪律性,发扬团结协作精神,反对个人主义、利己主义和拜金主义,纠正行业中的不正之风,培养个人的高尚品德。

3. 职业道德的基本要求

职业道德的基本要求是发扬爱国主义精神、热爱本职工作、全心全意为客人服务。

客房服务员要正确认识自身的工作性质和任务,能为向客人提供一流的服务。客房服务员要培养敬业、乐业的道德情操;要发扬勤业、创业的优良传统。客房服务员要做到热情为客人服务,加强职业责任心和道德义务感,改善服务态度以提高服务质量。

4. 良好职业道德的养成方法

客房服务员要想养成良好的职业道德,就要从职业认识、职业情感、职业意志、职业信念、职业行为和习惯5个方面进行锻炼,以养成良好的职业行为和习惯,达到具备高尚道德的目的。

培养职业情感就是指客房服务员要培养自己的正义感、义务感、良心感、荣誉感和幸福感。

二、职业守则

1. 职业守则的主要内容

客房服务员的职业守则主要内容是:热情友好,宾客至上;遵纪守法,诚实守信;文明礼貌,优质服务;团结合作,顾全大局;安全操作,注重环保。

2. 热情友好,宾客至上

热情友好是一种道德情感,它要求每一位客房服务员在对客服务工作中投入积极的个人情感,使客人从内心享受到优质的服务带给自己的轻松和愉悦。

客房服务员在对客服务中要始终满怀对客人的高度热忱,主动、热情、耐心、周到地为客人提供优质的服务。

3. 遵纪守法,诚实守信

遵纪守法,诚实守信是一项重要规范要求,它既是行政和法律规范的要求,同时又是道德规范的要求。

职业纪律是保证职业活动正常开展以及职业任务顺利完成的基本手段和重要措施之一。国家关于饭店业的政策法令是饭店业活动的出发点、过程和归宿,其对调节各种关系都具有决定性的作用。

诚实守信是处理企业与消费者之间实际利益关系的行为准则。诚实守信要求企业做到:广告宣传,恰如其分;按质论价,收费合理;真诚待客,拾金不昧;实事求是,知错就改。

4. 文明礼貌,优质服务

在接待服务工作中,客房服务员应该注重礼节、礼貌的使用。注重礼节就是要主动问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助和照顾。讲究礼貌则要求待人谦恭、大方热情,注重行为举止等方面。这些在服务时的外在表现主要是通过仪表、仪容、仪态以及语言和动作来体现的。

客房服务员的文明礼貌是指客房服务人员出于对客人的尊重和友好,在服务中注重礼仪、礼节,讲究仪表、举止和语言,执行服务操作规范。客房服务员要做到举止大方、站立服务;表现真切,微笑服务;说话和气,敬语服务;态度和蔼,真诚服务。

客房是客人休息或办公的场所,保持客房安静是优质服务的基本要求。客房服务员在整

个服务过程中要做到动作轻、走路轻和说话轻,保持客房安静。

5. 团结合作,顾全大局

在对客服务中,同事之间、部门之间、上下级之间要相互理解、相互支持和团结协作。客房服务员要培养严于律己、宽以待人的品质,善于尊重、理解、宽容和体谅他人,同时也要注意掌握同事间沟通和协作的技巧。

客房服务员要做到团结友爱,互相尊重;密切配合,互相支持;鼓励先进,促进一般;发扬风格,互相关心。

6. 安全操作,注重环保

客房服务员在清扫整理客房或进行其他项目清洁作业的过程中,必须严格遵守企业安全规定,杜绝安全事故的发生。客房服务员无论进行何种清洁保养工作,都必须提高安全意识,严格遵守饭店的安全规定,执行安全操作指南,杜绝安全事故的发生。

做好环境保护工作是每一位公民应尽的义务。所以,客房服务员有责任从节约一滴水开始,做好环境保护。

仿真训练

一、单项选择题(请将正确选项的代号填入题内的括号中)

- 道德不是由专门机构制定、执行的一种规范,主要是依靠人们自觉的()来维持。
A. 行为规范 B. 坚定信仰 C. 内心信念 D. 职业规划
- 职业道德是指从事一定职业的人们在整个职业活动过程中,必须遵守的()与行为准则。
A. 行为规范 B. 制度 C. 纪律 D. 职业活动
- 各行业根据自身的职业特点,为了维护行业的生存与发展的(),都必须有体现行业内要求的职业道德规范。
A. 要求 B. 利益 C. 效益 D. 文明
- 道德原则是()的一种表达形式,通常用极其概括的语言表达某种道德要求。
A. 纪律 B. 道德活动 C. 历史 D. 道德意识
- 充分地体现本职业的集体主义道德原则,就是指每个客房服务员在其职业活动中要有严格的组织性和纪律性,发扬团结协作精神,反对个人主义、利己主义和(),纠正行业中的不正之风,培养个人的高尚品德。
A. 拜金主义 B. 利益至上 C. 行为主义 D. 个性主义
- 饭店制定严密的组织纪律,就是指客房服务员按照规范要求进行工作,养成爱岗敬业、遵章守纪、()的精神。
A. 积极进取 B. 乐观向上 C. 团结协作 D. 精诚合作
- 热爱本职工作是对每一位客房服务员()最基本的要求。
A. 职业道德 B. 积极工作 C. 从业规范 D. 职业行为
- 具有国际水准的饭店不仅要有安全、干净、舒适和吸引客人居住的客房。同时,还要有具备()的客房服务员,由他们向客人提供一流的服务。
A. 高标准 B. 高水平 C. 高效率 D. 高素质
- 对员工的要求不仅仅是在()方面,更重要的是道德情感方面的要求,这是员工热爱本职工作的一项基本原则。



- A. 发展 B. 道德 C. 任务 D. 职业
10. 客房服务员要想养成良好的职业道德,就要从职业认识、职业情感、()、职业信念、职业行为和习惯五个方面进行锻炼,以养成良好的职业行为和习惯,达到具备高尚职业道德的目的。
- A. 职业意志 B. 职业信仰 C. 职业标准 D. 职业准则
11. 作为客房服务员,只有对一定道德关系及其道德要求具有清醒而深刻的认识,才能培养出良好的道德()与道德品质。
- A. 意识 B. 技术 C. 标准 D. 行为
12. 从业人员依据一定的职业道德观念,在处理工作中的道德关系和评价某种行为时所产生的情绪体验,称为职业()。
- A. 道德情怀 B. 道德水平 C. 道德情感 D. 道德情操
13. 饭店员工的职业守则主要包括:(),宾客至上;遵纪守法,诚实守信;文明礼貌,优质服务;团结合作,顾全大局;安全操作,注重环保。
- A. 热情友好 B. 真实诚恳 C. 友善互助 D. 热情款待
14. 下列选项中,()不属于饭店员工职业守则的主要内容。
- A. 安全操作,注重环保 B. 热情接待,待客大方
C. 文明礼貌,优质服务 D. 团结合作,顾全大局
15. 下列选项中,()属于饭店员工职业守则的主要内容。
- A. 全优服务,安全生产 B. 文明礼貌,优质服务
C. 文明礼貌,宾客至上 D. 优质服务,待客大方
16. 饭店服务工作()的职业守则,集中体现了客人是上帝、客人永远是对的和永远不要对客人说“不”这三条饭店的座右铭。
- A. 职业道德 B. 职业信心 C. 安全操作 D. 宾客至上
17. ()是客房服务员的一种工作态度和服务意识强烈的集中表现,是如何做好本职工作的关键。
- A. 工作能力 B. 工作主动 C. 工作责任 D. 工作态度
18. 在服务工作中做到()、热情大方,在仪容仪表上做到仪表端庄,在与客人的交谈和举止中表现出乐于助人,能充分体现服务员对宾客的热情服务。
- A. 举止得体 B. 乐观向上 C. 积极大方 D. 态度诚恳
19. ()是职业任务顺利完成的基本手段和重要措施,同时也是职业任务顺利完成的保证,它能使职业活动正常开展。
- A. 职业规范 B. 职业能力 C. 职业纪律 D. 职业要求
20. 在服务过程中,客房服务员在一切服务工作中必须做到实事求是,恰如其分;不弄虚作假或夸大其词,不欺骗和愚弄客人,这是做好饭店广告宣传工作的一种()。
- A. 职业要求 B. 职业品德 C. 职业情感 D. 职业操守
21. 服务工作往往由于一时的粗心大意而出现差错,或由于客人的误解而出现纠纷,饭店应抱着()的态度去解决。如果是饭店责任造成的差错,饭店应主动承担,勇于改错,给客人一种受尊重的感觉。
- A. 过关 B. 实事求是 C. 将错就错 D. 分清责任
22. 在接待服务工作中,客房服务员要待人谦恭、大方热情,注重行为举止等方面,这些在服务

时的外在表现主要是通过仪表、仪容、仪态以及()和动作来体现的。

- A. 肢体 B. 语言 C. 表情 D. 行为

23. 客房服务员的()是指客房服务员出于对客人的尊重和友好,在服务中注重礼仪、礼节,讲究仪表、举止和语言,执行服务操作规范。

- A. 工作态度 B. 文明礼貌 C. 服务意识 D. 耐心周到

24. 饭店员工的微笑是对客人热情友好的表示及()的表达,它是一种健康有益的表情。

- A. 活泼乐观 B. 视如家人 C. 宾至如归 D. 真诚欢迎

25. 因为饭店是一个有机的整体,因此在饭店对客服务中,同事之间、部门之间、上下级之间要相互()、相互支持和团结协作。

- A. 协调 B. 沟通 C. 照顾 D. 理解

26. 饭店所有的工作不是靠一个人或一个部门就可以完成的,它需要依靠部门员工及各部门的通力合作,才能做好()的服务工作。

- A. 个性化 B. 规范 C. 日常 D. 普通

27. 增强团体协作精神是指要培养员工严于律己、宽以待人的品质,要求员工善于尊重、理解、宽容和体谅他人,同时也要注意与同事间沟通和()的技巧。

- A. 协作 B. 反馈 C. 协调 D. 鼓励

28. 对于日常的服务工作,客房服务员在工作中要始终高度重视并切实做好()保护工作。

- A. 环境 B. 客房 C. 安全 D. 卫生

29. 客房服务员在清扫整理客房或进行其他项目清洁作业过程中,必须严格遵守饭店的(),以杜绝安全事故发生。

- A. 职业道德 B. 纪律要求 C. 卫生清洁要求 D. 安全规定

30. 做好环境保护工作是每一位公民应尽的()。所以,客房服务员有责任从节约一滴水开始,做好环境保护。

- A. 态度 B. 职责 C. 要求 D. 义务

二、判断题(对的画“√”,错的画“×”)

- () 1. 道德是人类社会生活中依据社会舆论和内心信念,以善恶评价为标准的意识、规范、行为和活动的总和。
- () 2. 在我国社会主义制度下,国家、集体和个人的利益是一致的。但三者利益发生冲突时,应以国家利益为重。
- () 3. 客房服务员的服务工作体现了对客人的权利、权益、人格的尊重和关心,这是饭店服务业的根本宗旨。
- () 4. 道德水平是指人们在养成职业道德的过程中,表现出来的克服困难的态度。
- () 5. 饭店员工的职业道德是其做好工作的行动指南。
- () 6. 职业守则中“热情接待,宾客至上”的具体要求是指工作主动、热情、耐心和周到地为客人服务。
- () 7. 国家对饭店业的政策法令,在一定程度上必须包含和体现职业守则和职业规范的内容。
- () 8. 对于客房服务员来说,应该在服务工作中讲究礼节礼貌,其中礼貌就是人们在日常生活中,相互表示敬重和友好的行为。