# 国家开放大学电大《酒店前厅服务与管理》网络课判断正误题答案

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2025-06-16

*国家开放大学电大《酒店前厅服务与管理》网络课判断正误题答案判断正误题题目16宾客离店意味着前厅服务的结束，前厅员工不必继续提供优质的服务。（）选择一项：对错题目17测量酒店前厅的服务质量，应从内容、过程、结构、结果、影响五个方面进行考察。（...*

国家开放大学电大《酒店前厅服务与管理》网络课判断正误题答案

判断正误题

题目16

宾客离店意味着前厅服务的结束，前厅员工不必继续提供优质的服务。（）

选择一项：

对

错

题目17

测量酒店前厅的服务质量，应从内容、过程、结构、结果、影响五个方面进行考察。（）

选择一项：

对

错

题目18

前厅的环境氛围主要由前厅的装饰、环境卫生及美化、服务设施的布局、灯光音响、室内温湿度等因素构成。（）

选择一项：

对

错

题目19

前厅部的首要工作任务就是销售客房。（）

选择一项：

对

错

题目20

国家标准对星级酒店的岗位和服务有明确的要求，不同等级和级别的酒店对组织的设计有相同的要求。（）

选择一项：

对

错

题目21

中型酒店通常设房务总监，下设前厅部、客房部、洗衣部与公共卫生部四个部门。（）

选择一项：

对

错

题目22

前厅部经理是酒店的中层管理者，直接上级一般是酒店的副总经理或者房务总监。（）

选择一项：

对

错

题目23

礼宾部负责在酒店门口或者机场、车站、码头迎送宾客。（）

选择一项：

对

错

题目24

客户关系部代表总经理负责前厅服务协调、贵宾接待、投诉处理等工作。在不设客户关系部的酒店，这些工作一般由前厅部主管负责。（）

选择一项：

对

错

题目25

前厅服务战略观意味着将前厅服务视为与宾客保持长期关系的战略性要素。（）

选择一项：

对

错

题目16

礼宾部是在传统酒店行李处的基础上升格而成的。

选择一项：

对

错

题目17

门童在有些酒店与行李员均属于前厅礼宾部，在有些酒店则属于保安部。

选择一项：

对

错

题目18

团队宾客的行李送到楼层后，行李员应按宾客的姓名分送。

选择一项：

对

错

题目19

酒店“金钥匙”服务最早起源于广州白天鹅宾馆。

选择一项：

对

错

题目20

保证类预订的宾客订了房间却没有使用，宾客无须支付客房房费。

选择一项：

对

错

题目21

通过互联网进行网上预订，是目前最为先进的预订方式。（）

选择一项：

对

错

题目22

缺额预订是指酒店在订房已满的情况下，再适当增加预订的数量，以弥补因少数宾客临时取消预订而出现的客房闲置。

选择一项：

对

错

题目23

“金钥匙”服务的实质就是委托代办服务。

选择一项：

对

错

题目24

前厅礼宾部是为宾客提供全方位

“一条龙服务”的岗位。

选择一项：

对

错

题目25

酒店代表应熟悉当日、次日客情，在预订宾客抵达前一天，向预订处索取宾客接车通知单。

选择一项：

对

错

题目16

“三明治式”报价法是先报房间价格，再介绍房间所提供的设施设备和服务项目。（）

选择一项：

对

错

题目17

房态是客房状态、客房状况的简称，是指对客房占有、清理或待租等情况的一种描述或标示。（）

选择一项：

对

错

题目18

对于残障人士、老年人、带小孩的宾客，一般安排在楼层边角有大床的房间或连通房，满足宾客安静的需求。（）

选择一项：

对

错

题目19

接收传真分为两种情况，一是宾客直接到商务中心要求接收传真；二是接收到传真后，将传真送交给宾客。（）

选择一项：

对

错

题目20

邮件服务分为进店邮件服务和代办邮件服务两大类。（）

选择一项：

对

错

题目21

入住行政楼层的宾客支付比非行政楼层更高的房价，获得享受行政酒廊的专属服务待遇。（）

选择一项：

对

错

题目22

话务员转接电话要礼貌待客，必须在铃响六声内接听电话。（）

选择一项：

对

错

题目23

当酒店出现紧急情况时，总机便成为酒店管理人员迅速控制局势、采取有效措施的临时

指挥协调中心。（）

选择一项：

对

错

题目24

贵宾的行李由前厅部大堂经理或礼宾部领班亲自运送或亲自指挥运送。（）

选择一项：

对

错

题目25

洽谈室服务包括洽谈室出租及宾客会议洽谈期间的服务两部分。（）

选择一项：

对

错

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！