

单元三 客房楼层卫生清扫实训

一、单项选择题

- () 是负责饭店所有客房的清洁和保养工作, 供应和配置各种用品的部门。
A. 客房部 B. 前厅部 C. 工程部 D. 餐饮部
- () 在饭店占大多数, 一般用来安排旅游团队或会议客人。
A. 单人间客房 B. 标准间客房 C. 套房 D. 特殊客房
- 把两套相邻的客房连接成为(), 以满足家庭、朋友等入住需求。
A. 单人房 B. 套房 C. 连通房 D. 特殊客房
- 床头柜的长度为() 厘米左右。
A. 40 B. 50 C. 60 D. 70
- 客房卫生间里有洗脸盆和云台, 云台的大小一般无统一的规格, 但其高度一般为() 厘米左右。
A. 40 B. 50 C. 70 D. 80
- 放置软座椅、茶几, 提供客人休息、会客、观看电视等, 此外, 还可提供客人饮茶、吃水果及简便食品的是() 空间。
A. 书写和梳妆 B. 睡眠 C. 起居 D. 储存
- 客房服务员应掌握客房的各种状况, () 是表示客人已结账并已离开客房。
A. 住客房 B. 走客房 C. 空房 D. 已清扫房
- 客房的挂衣架共有() 个。
A. 8 B. 10 C. 11 D. 12
- () 是指客人正在租用的房间。
A. VC B. OCC C. OOO D. VC
- 客房服务员在清扫客房时, 而且当() 时, 可以成为正在清扫的标志。
A. 客务工作车停在客房门外 B. 客房门打开
C. 铺床 D. 清洁整理

11. 客房用品配置的基本要求遵循以下四个原则：第一是广告推销作用，第二是客房设施设备配套性，第三是摆放的协调性，第四是（ ）。

- A. 加强饭店客房设备用品管理
- B. 其装饰作用
- C. 体现客房的礼遇规格
- D. 适合维护保养

12. 所有客房都应该设有行李架或行李台，行李架的表面一般都有木条并按一定距离固定在面层，以（ ）。

- A. 方便客人作为座位来使用
- B. 方便客人放下行李
- C. 作为单独的一件家具
- D. 防止皮箱的金属饰钉损害行李架

13. 茶具要求消毒后每平方厘米的细菌总数不得超过（ ）个。

- A. 5
- B. 6
- C. 7
- D. 8

14. 客房内噪声允许值不得超过（ ）分贝。

- A. 40
- B. 45
- C. 50
- D. 55

15. （ ）空间是客房的基本空间。

- A. 盥洗
- B. 睡眠
- C. 起居
- D. 储存

16. 脸盆、浴缸的洗涤要求每平方厘米细菌总数不得超过（ ）个。

- A. 500
- B. 600
- C. 700
- D. 800

17. 客房挂衣橱高度应为（ ）厘米，深度应不小于（ ）厘米，长度应不小于（ ）厘米。

- A. 180, 65, 115
- B. 175, 60, 110
- C. 160, 55, 105
- D. 170, 50, 100

18. 解决因客人沐浴而使镜面蒙上水汽问题的方法是（ ）。

- A. 安装除水雾装置
- B. 使用毛巾擦拭
- C. 不安置镜子
- D. 安装出风口

19. 行李架的高度为（ ）厘米，宽度为（ ）厘米。

- A. 55, 50
- B. 45, 65
- C. 40, 60
- D. 50, 55

20. 客房清洁卫生的生化标准，通常是由（ ）有关人员到饭店做定期或抽样测验或检验。

- A. 环境保护局
- B. 质量技术监督局
- C. 卫生防疫站
- D. 医院

二、多项选择题

- 客房部是饭店的主要业务部门，其主要任务是（ ）。
 - 做好清洁卫生工作，为客人提供舒适的环境
 - 做好客房接待服务，提供安全保障
 - 加强饭店客房设备及用品管理，降低经营成本
 - 做好协调配合，保证客房需要
- 套间分为（ ）。
 - 标准套间
 - 豪华套间
 - 行政套间
 - 总统套间
- 下列选项中，属于储存空间的家具和设备有（ ）。
 - 行李架
 - 壁橱
 - 写字台
 - 酒柜
- 卫生间的三大件为（ ）。
 - 化妆镜
 - 浴缸
 - 坐便器
 - 洗脸盆
- 客房卫生质量标准包括（ ）。
 - 视觉标准
 - 检测标准
 - 感官标准
 - 生化标准
- 工作车的准备内容有（ ）。
 - 清洁工作车
 - 整齐有序摆放客用品
 - 注意贵重物品的隐蔽性
 - 将布件袋挂牢

三、判断正误并改错

- 单人房是饭店数量不多的房间，近年颇受单身旅游者的青睐。（ ）
- 总统套房由四间以上的房间组成，设有男女主卧、会议室、卫生间、起居室等。（ ）
- 客房是客人在饭店逗留期间的主要生活场所。（ ）
- 客房的卫生间一般是面对面设置。（ ）
- 一般房间只装坐便器，但高级套房坐便器和蹲便器都装。（ ）
- 电视机架的高度一般为45~47厘米或65~70厘米。（ ）
- 储存空间，主要是指设在客房门进出小过道侧面的壁橱和与其紧靠的小酒柜。（ ）
- 一次性消耗品是供客人一次性使用消耗或用作馈赠客人而供应的用品。（ ）
- 客房夏天室内温度应控制为22~24℃，冬天控制为20~25℃。（ ）
- 客房服务员不需要具备设施设备维修保养的基本知识。（ ）
- 使用地毯的房间，就必须配备浴帘和地巾等物品，这是为了体现客房设施设备的配套性。（ ）

12. 客房在生活功能上所必需的家具、设备、用品的布置, 兼有装饰客房的作用。 ()
13. 浴帘杆固定在浴缸上方两头, 与缸外沿垂直线对齐, 不与缸上沿平行。 ()
14. 在墙面配一面大玻璃镜, 大镜面里或大镜面侧装有放大镜, 以供客人剃须或化妆使用。 ()
15. 床头柜的宽度, 单人用的 37~45 厘米, 双床间两人用的床头柜为 60 厘米。 ()
16. 电视机柜(架)是每个房间的必备用品, 有木质、金属和金属与木料混合结构三种类型。 ()
17. 电视机台上配有可转动的 50 厘米或 51 厘米电视机的托盘, 一般为圆形或方形, 底托的重量越大, 其稳定性就越强。 ()
18. 采用随门开启而亮的照明灯是节约用电、方便客人的一种举措, 有的壁橱内还有鞋箱、私人保险箱等。 ()
19. 多次性消耗品是指可供多批客人使用, 但不能让客人带走的客用品, 如布件、烟灰缸、酒具等, 又称客房备品。 ()
20. 空调——中央空调系统或房间空调器, 可调节房内的温度和湿度, 并有提供新鲜空气的出风口。 ()
21. 不同饭店的各类客房由于等级、规格、风格不同, 房间用品在配置上可根据各自的经营方针及实际需要而增减, 可以违背经营原则和降低客房规定的标准。 ()
22. 客房的服务设施设备和用品大多是可以移动和变更的, 摆放的协调性是指各种设备和用品配备齐全后, 应形成一个协调的整体, 给客人以舒适感和方便感。 ()
23. 壁橱设在客房入口的小过道内侧, 便于客人在离开饭店时检查壁橱内东西是否取完。 ()
24. 有的饭店还在行李架上设有软垫或靠背, 当箱件收藏好后, 便可以作为座位来使用。 ()
25. 房务工作车车身通常设计为仅一面开口, 这样停在楼间走廊时, 就不会有物品暴露两边, 外观较为整洁。 ()
26. 生化标准是客房清洁卫生质量基本层次的衡量标准。 ()
27. 床头柜下面放置叠放好的洗衣袋、大购物袋、小购物袋, 袋的数量按床位计, 每床两个, 每个洗衣袋放上干、湿洗衣单各两份, 有的饭店将袋子放置在梳妆台的抽屉里。 ()
28. 有的饭店还配备了不同类型的房务工作车, 如女服务员工作车、棉织品车、男服务员工作车等。 ()

任务一 空房卫生清扫

一、单项选择题

1. () 客房是指客人走后, 经过彻底清洁整理, 尚未出租的房间。
A. 空 B. 走 C. 住 D. 外宿

2. 空房要求在 () 分钟内清洁整理好, 尽快交由总台出租。
A. 15 B. 5 C. 20 D. 25
3. 客房卫生间每换一位住客都必须进行严格消毒, () 对地面喷洒杀虫剂一次。
A. 每季度 B. 每月 C. 每周 D. 每天
4. 客房服务员要做好个人卫生, () 可起到“隔离层”的作用。
A. 口罩 B. 工作服 C. 手套 D. 工作鞋
5. 饭店使用的消毒方式有很多, () 一般适用于杯具的消毒。
A. 生物消毒 B. 物理消毒 C. 浸泡消毒 D. 日光消毒
6. 饭店在旺季时, 在首先打扫完部门指示要打扫的房间后, 应尽快打扫的房间是 ()。
A. 空房 B. 走客房
C. 贵宾房 D. “请即打扫”房
7. 房间应在每星期进行 () 次紫外线或其他化学消毒剂及灭菌和灭虫害的消毒。
A. 一 B. 二 C. 三 D. 四
8. 客房服务员每 () 都要对空房进行简单的清洁保养和环境维护。
A. 周 B. 一天 C. 两天 D. 三天
9. 客房服务员每天下班应用 () 对双手进行消毒, 定期检查身体, 防止疾病传染。
A. 肥皂 B. 洗洁精 C. 消毒剂 D. 洗衣粉

二、多项选择题

1. 消毒的方法大致可以分为 ()。
A. 浸泡消毒 B. 生物消毒 C. 物理消毒 D. 化学消毒
2. 高温消毒可以分为 ()。
A. 浸泡消毒 B. 煮沸消毒 C. 蒸汽消毒 D. 化学消毒
3. 以下属于化学消毒剂溶液的是 ()。
A. 氯亚明 B. 漂白粉 C. 高锰酸钾 D. 硫酸

三、判断正误并改错

1. 淡季时的客房清洁整理顺序为：部门指示要打扫房间—“请即打扫”房—走客房—贵宾房—普通住客房—其他住客房。（ ）
2. 客房用过的杯具不需要每天撤换。（ ）
3. 擦拭消毒法即用药物水溶液擦拭客房设备、家具。（ ）
4. 连续几天为空房的房间不需要用吸尘器吸尘。（ ）
5. 清洁空房时，卫生间面盆、浴缸需放水1~2分钟。（ ）
6. 化学消毒是客房消毒的常用方法。（ ）

任务二 住客房卫生清扫

一、单项选择题

1. 住客房的清洁整理（标准间），一般用时（ ）分钟。
A. 15~20 B. 20~30 C. 30~40 D. 40~50
2. 客房清扫中，擦洗卫生间和用抹布擦拭物品的尘灰时，应（ ）进行。
A. 从上到下 B. 从里到外
C. 环形清扫 D. 干湿抹布分开
3. 客房清洁整理时应按照顺时针或逆时针环形清洁，目的是（ ）。
A. 便于清洁整理 B. 提升客房舒适度
C. 避免遗漏死角，节省体力 D. 遵守操作规范
4. 例行的客房大扫除工作，一般应在（ ）进行。
A. 客人不在房间时 B. 客人在房间时
C. 客人休息时 D. 客人会客时
5. 养成进房先敲门习惯，用食指或中指敲门（ ）下。
A. 一 B. 二 C. 三 D. 四
6. 夜床服务的时间通常从（ ）开始。
A. 18:00以后 B. 19:00以后 C. 20:00以后 D. 21:00以后
7. 开床时应将被头向外折成（ ）。
A. 30° B. 40° C. 45° D. 50°
8. 夜床服务时应将浴帘放入浴缸内，并拉出（ ）。
A. 1/3 B. 1/2 C. 1/4 D. 1/5

9. 擦拭台面、桌面、地毯吸尘和擦拭卫生间的地面时,应()进行。
 A. 从上到下
 B. 从里到外
 C. 环形清扫
 D. 干湿抹布分开
10. 双床房住一人时,夜床服务应开的一张床是()。
 A. 靠近电视机
 B. 靠近窗户
 C. 靠近浴室
 D. 靠近床头柜

二、多项选择题

1. 夜床服务的内容包括()。
 A. 做夜床
 B. 房间整理
 C. 卫生间整理
 D. 送茶水
2. 夜床服务的意义,以下表述正确的有()。
 A. 做夜床以便客人休息
 B. 酒店服务规定
 C. 整理环境,使客人感到舒适温馨
 D. 表示对客人的欢迎和礼遇规格
3. 客房服务员在清洁整理客人房间时,要执行职业道德的相关规定,以下表达正确的选项是()。
 A. 不得接听住客房内的电话
 B. 不得乱动客人的东西
 C. 不主动与客人闲谈
 D. 不得在客房内休息
4. 夜间整理结束除()外,关掉所有的灯并关上房门。
 A. 床头灯
 B. 夜灯
 C. 台灯
 D. 走廊灯

三、判断正误并改错

1. 住客房的清洁整理应在客人方便的时间进行。()
2. “请勿打扰”房,如果到下午两点仍未见客人离开房间,里面也无声音,不可打电话询问。()
3. 敲门通报时应站在距离房门约1米远的地方,并等候客人反应约3秒钟。()
4. 服务员房内作业时必须将房门打开,若客人中途回房,应礼貌查验核实客人身份。()
5. 客房的小整服务,饭店一般规定用时约5分钟。()
6. 在客房小整时不用清点耗用酒水。()
7. 在具体的夜床服务中,应了解客人风俗习惯后加以调整和增减。()

任务三 走客房的卫生清扫

一、单项选择题

- 走客房的整理，饭店一般规定用时（ ）分钟。
A. 10~20 B. 20~30 C. 30~40 D. 40~50
- 饭店将正在或已经结账离店，尚未清洁整理的客房称为（ ）。
A. 住客房 B. 走客房 C. “请即打扫”房 D. 空房

二、多项选择题

- 接到客人办理结账手续的通知后，客房服务员应迅速检查（ ）。
A. 有无客人遗留物品 B. 设施设备是否完好
C. 有无物品丢失 D. 房内饮品消费是否入账
- 走客房的清洁整理包括（ ）。
A. 查房 B. 清洁卫生间 C. 清洁整理卧室 D. 客房吸尘

三、判断正误并改错

- 清洁整理走客房时的顺序是先卫生间后卧室。 ()
- 清洁整理住客房时的顺序是先卧室后卫生间。 ()