

แนวข้อสอบการโรงแรม

1. เราสามารถวิเคราะห์แขกของโรงแรมได้โดยพิจารณาจากสิ่งใด

- ก. สัญชาติ
- ข. การแต่งตัว
- ค. ลักษณะนิสัย
- ง. ถูกทุกข้อ

ตอบ ง. ถูกทุกข้อ

2. แขกประเภทใดที่ต้องการความช่วยเหลือและการดูแลเป็นพิเศษจากทางโรงแรม

- ก. คนพิการหรือคนแก่
- ข. เด็กที่มีผู้ใหญ่เดินทางมาด้วย
- ค. ผู้หญิงที่มากันหลายคน
- ง. แขกชาวญี่ปุ่นที่พูดอังกฤษได้

ตอบ ก. คนพิการหรือคนแก่

3. ข้อใดคือสิ่งที่พนักงานในโรงแรมควรจะทำความเข้าใจเกี่ยวกับโรงแรมที่ตนทำงานอยู่

- ก. ต้องจำชื่อโรงแรมอย่างถูกต้อง
- ข. ต้องศึกษาประวัติของโรงแรม
- ค. ต้องรักษากฎระเบียบของโรงแรมอย่างเคร่งครัด
- ง. ถูกทุกข้อ

ตอบ ง. ถูกทุกข้อ

ความเข้าใจเกี่ยวกับโรงแรมที่ทำงาน

- 1. ต้องจำชื่อโรงแรมอย่างถูกต้อง
- 2. ต้องจำชื่อบุคคลสำคัญของโรงแรม
- 3. ต้องศึกษาประวัติของโรงแรม
- 4. ต้องศึกษาสภาพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม
- 5. ต้องรักษากฎระเบียบของโรงแรมอย่างเคร่งครัด

4. ใครปฏิบัติตนตามระเบียบของโรงแรมได้ถูกต้อง

- ก. อนุรักษ์ไว้ถ่มยาวแล้วรวบผมไว้ด้านหลังเพื่อจะได้ดูเป็นระเบียบ
- ข. กานดาทาเล็บนิ้วมือด้วยสีแดงฉูดฉาด
- ค. พงษ์ศักดิ์สวมถุงเท้าคู่เดิมมาทำงานเพราะเห็นว่าถุงเท้ายังสะอาดอยู่
- ง. เกศวณิแต่งหน้าบาง ๆ และสวมเครื่องแบบที่ทางโรงแรมจัดให้

ตอบ ง. เกศวณิแต่งหน้าบาง ๆ และสวมเครื่องแบบที่ทางโรงแรมจัดให้

5. FIRST COME FIRST SERVICED BASIS คืออะไร

- ก. ให้บริการลูกค้าต่างชาติเป็นอันดับแรก
- ข. ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน
- ค. ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการทีหลัง

ง. ให้บริการลูกค้าตามความสำคัญเป็นอย่างแรก

ตอบ ข. ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน

6. ข้อใด ไม่ใช่ ภาพลักษณ์ภายนอกในการปฏิบัติตนของพนักงานในโรงแรม

ก. เครื่องแบบ

ข. สุภาพอ่อนน้อม

ค. ใบหน้า

ง. ผม

ตอบ ข. สุภาพอ่อนน้อม

7. ใครให้บริการและปฏิบัติต่อลูกค้าไม่ถูกต้อง

ก. สมชายมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอเมื่ออยู่กับลูกค้า

ข. สมหญิงกล่าวคำทักทายและแสดงความขอบคุณต่อแขกที่มาใช้บริการ

ค. สมคิดให้บริการอาหารแก่แขกผู้หญิงที่สวยก่อน

ง. สมปองกล่าวคำขอโทษแขกเมื่อรู้ว่าเสิร์ฟอาหารไม่ทัน

ตอบ ค. สมคิดให้บริการอาหารแก่แขกผู้หญิงที่สวยก่อน

8. ข้อใดคือสิ่งที่พนักงานโรงแรมทุกคนจะต้องยึดถือ

ก. ห้ามเอามือล้วงกระเป๋า

ข. เวลาทำงานและเลิกงานต้องเข้าออกทางประตูเฉพาะที่จัดไว้สำหรับพนักงาน

ค. ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัว ไม่ควรจ้องผู้อื่นจนตาไม่กระพริบ

ง. ถูกทุกข้อ

ตอบ ง. ถูกทุกข้อ

9. การบริการที่ดีเยี่ยมเกิดจากอะไร

ก. จิตใจในการบริการ

ข. การฝึกฝนเทคนิคในการบริการ

ค. ความสุภาพอ่อนน้อม

ง. ถูกทั้ง ก และ ข

ตอบ ง. ถูกทั้ง ก และ ข

(การบริการที่ดีเยี่ยมเกิดจากจิตใจในการบริการร่วมกับการฝึกฝนเทคนิคในการบริการ)

10. จิตใจในการบริการ หมายถึงอะไร

ก. ทำตนให้สนุกกับงานบริการ ซื่อสัตย์มีน้ำใสใจจริง

ข. แขกคือพระราชา พนักงานคือคนรับใช้

ค. จดจำชื่อและหน้าตาของแขกไว้ให้ดี

ง. ถูกทุกข้อ

ตอบ ง. ถูกทุกข้อ

11. ข้อใดคือมารยาทที่ควรปฏิบัติของพนักงานในโรงแรม

ก.เดินชดช้ายเมื่อสวนทางกับแขก

ข.กล่าวคำทักทายกับแขกเมื่อเดินสวนทางกับแขกตามทางเดิน ในลิโอบบี้ และในลิฟท์ อยู่เสมอ

ค.เมื่อแขกเดินตรงมาใกล้ควรกล่าวคำว่า "สวัสดีค่ะ (ครับ)" แล้วก็ไม่จำเป็นต้องพูดอะไรอีก

ง.ถูกทุกข้อ

ตอบ ง.ถูกทุกข้อ

12. ข้อควรระวังในการรับโทรศัพท์ของพนักงานโรงแรม

ก.ใช้น้ำเสียงที่เป็นกันเอง

ข.เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและความต้องการของแขก กับผู้ที่ต้องการติดต่อกับแขก ให้ชัดเจน

ค.ต้องตอบอย่างกระชับได้ใจความ

ง.ถูกทุกข้อ

ตอบ ง.ถูกทุกข้อ