

# 浙江商业职业技术学院

## “高级客房服务员”技术等级考核模拟试题一（评分表）

专业\_\_\_\_\_ 班级\_\_\_\_\_ 学号\_\_\_\_\_ 姓名\_\_\_\_\_ 成绩\_\_\_\_\_

### 总成绩表

序号	试题名称	配分 (权重)	得分	备注
1	会谈座位的安排	20		
2	制定 VIP 接待方案	20		
3	一位年轻女子投诉, 深夜 12: 00 有一男士打电话邀请他出	20		
4	接待英语会话	20		
5	中式铺床	20		
合 计		100		

评分老师签字:

年 月 日

### 试题 1、会谈座位的安排

序号	考核内容	考核要点	评分标准	配分	扣分	得分
1	准备	了解会议的主题内容, 准备相关物品	会议内容了解不全面扣 3 分 物品准备不齐全扣 2 分	5		
2	布置	根据参加人数、客厅面积的形状和大小确定布置的形式 组织人力摆好各类用品	布置的形式, 每发现一处问题扣 3 分; 最多扣 15 分	15		
3	合 计			20		

评分老师签字:

年 月 日

### 试题 2、制定 VIP 接待方案

序号	考核内容	考核要点	评分标准	配分	扣分	得分
1	制定方案	条理清楚, 内容具体明确, 全面, 包括 (1) 房间布置, 如鲜花、水果、名片等, (2) 接待任务两个方面, 人员、接待服务、VIP 姓名等	少一项扣 1 分 文字条理清晰 2 分, 语言通顺 2 分	8		
2	传达部署	讲授操作理论与技术规范, 内容具体, 重点突出	表达不清楚扣 2 分; 操作顺序不正确, 每一步扣 1 分; 操作标准不正确, 每一步扣 1 分	8		



## 试题 5、中式铺床

序号	步骤	评分标准	配分	扣分	得分
1	调整床铺	1.将床架拉出距床头 30—50 公分。 2.检查床褥及床架的卫生状况。 3.调整床垫，做到一周一调头，一月一翻身。 将床垫与床架对齐。	2		
2	铺床单	1.甩单到位，使床单正面朝上，中折线居中。 2.床单均匀地留出四边，包边包角要达到平、挺、紧。	5		
3	铺被子	1.甩被套一次到位，使中线与第一条床单中线重叠， 正面朝外。 2.被芯套入被套内四角饱满，边与被套合体。 3.被子放置中线对齐，两侧及后侧下垂均匀。 4. 被套开口带子系得美观、统一。	5		
4	整理枕头	1.将枕芯装进枕套，做到四角饱满，弧度自然。 2.将枕套开口长出枕芯部分向内反折包裹住枕芯。 3.将两个枕头叠放整齐，放在床头正中，距床头边沿约 5 公分。 4.枕套开口方向：单人床朝墙，双人床互对，两张单人床开口反向于床头柜。	3		
5	整体状况	1. 床面平整、挺括、美观。 2. 动作规范，无小跑、跪床等违规动作。	3		
6	仪容仪表	着装整齐、得体，女生淡妆，站立、操作姿态得体。	2		
	时间	3 分半完成，每超出 5 秒扣 1 分，超出 4 分钟不合格			
	合计		20		

评分老师签字：

年 月 日