

浙江商業職業技術學院

“高級客房服務員”技術等級考核模擬試題二（評分表）

專業_____ 班級_____ 學號_____ 姓名_____ 成績_____

總 成 績 表

序 號	試題名稱	配分 (權重)	得分	備註
1	會談座位的安排	20		
2	地毯除果汁漬	20		
3	服務員發現房間地毯上有客人丟擲的煙頭燙洞，怎麼辦？	20		
4	接待英語會話	20		
5	講授客房晚間整理的內容和要求	20		
合 計		100		

評分老師簽字：

年 月 日

試題 1、會談座位的安排

序 號	考核內容	考核要點	評分標準	配 分	扣 分	得 分
1	準備	了解會議的主題內容，準備相關物品	會議內容了解不全面扣 3 分 物品準備不齊全扣 2 分	5		
2	布置	根據參加人數、客廳面積的形狀和大小確定布置的形式 組織人力擺好各類用品	布置的形式，每發現一處問題扣 3 分；最多扣 15 分	15		
3	合 計			20		

評分老師簽字：

年 月 日

試題 2、地毯除果汁漬

序 號	考核內容	考核要點	評分標準	配 分	扣 分	得 分
1	除汁漬	先除去尚未被地毯吸收的液體，用干布將污染處吸干；	未使用干布將扣 2 分，未打開擦拭扣 2 分	4		
2	清洗	用清除劑擦污跡，再用清水擦洗，並將水漬吸干；	用清除劑擦污跡 2 分再用清水擦洗 2 分，將水漬吸干 2 分	6		
3	吸干	把除跡部分用專用干布蓋住，待干；	把除跡部分用專用干布蓋住 2 分，待干 2 分；	4		

4		用刷子将地毯绒毛刷松。	未顺地毯刷松扣1分	2		
5	总体	工具到位，程序正确，动作熟练，效果明显	工具到位2分，程序正确、动作熟练2分，效果明显1分	5		
6	合 计			20		

评分老师签字：

年 月 日

试题 3、服务员发现房间地毯上有客人丢弃的烟头烫洞，怎么办？

序号	考核内容	考核要点	评分标准	配分	扣分	得分
1	接受投诉	聆听要点 认真记录 回答投诉	没有使用敬语扣2分； 没有记录扣2分； 回答问题语言不够简练、婉转扣2分	6		
2	处理投诉	向客致歉 注意跟办	没有向客人致歉扣2分； 未对客人表示感谢扣2分	4		
3	处理结果	通知客人 感谢客人	未对客人表示感谢扣2分； 处理不恰当扣8分	10		
4	合 计			20		

评分老师签字：

年 月 日

试题 4、接待英语会话

序号	考核内容	考核要点	评分标准	配分	扣分	得分
1	将4个汉语句子翻译成英语	熟练掌握客房基本服务用语	意思表达不清、不完整或不准确扣2分； 关键词发音不准扣2分； 语调不合适扣1分； 语法有误扣1分； 语速过慢或句子不流利扣1分； 用语不礼貌扣1分； 表情不自然扣1分； 不会用英语提出要求扣1分 最多扣10分	10		
2	用英语回答4个英语问题	熟练掌握客房基本服务用语	意思表达不清、不完整或不准确扣2分； 关键词发音不准扣2分； 语调不合适扣1分； 语法有误扣1分； 语速过慢或句子不流利扣1分； 用语不礼貌扣1分； 表情不自然扣1分； 不会用英语提出要求扣1分 最多扣10分	10		
3	合 计			20		

评分老师签字：

年 月 日

试题 5、讲授客房晚间整理的内容和要求

序号	考核内容	考核要点	评分标准	配分	扣分	得分
1	准备教案	确定本课的讲授内容，以及重点、难点，设计好板书，列出思考题	教案书写不规范扣 2 分； 重点、难点不明确扣 2 分； 板书布局、书写不规范扣 2 分； 未列出思考题扣 1 分	7		
2	讲授	导入自然，并按教案顺序要求讲解；注意启发式教学	内容出现错误扣 2 分； 教学方法沉闷扣 2 分； 教学过程设计不合理或不完整，每项扣 2 分	10		
3	总结	回顾所讲内容，再次重复重点、难点；布置作业	未总结扣 2 分； 未布置作业扣 1 分	3		
4	合 计			20		

评分老师签字：

年 月 日