

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三（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	签字仪式的安排	20		
2	地毯除果汁渍	20		
3	家具打蜡示范	20		
4	接待英语会话	20		
5	服务员发现房间地毯上有客人丢掷的烟头烫洞，怎么办？	20		
合 计		100		

评分老师签字：

年 月 日

试题1、签字仪式的安排

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，会议室面积，会议人数，主、宾双方，准备相关物品。	会议内容、人数、面积了解不全面扣各扣1分 物品准备不齐全扣2分	5		
2	布置	茶几、沙发、椅子的摆放布置； 宾、主席位安排，席卡摆放； 译员、记录员座位的安排。	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、地毯果汁除渍

序号	考核内容	考核要点	评分标准	配分	扣分	得分
1	除渍	先除去尚未被地毯吸收的液体，用干布将污染处吸干；	未使用干布将扣2分，未打开擦拭扣2分	4		
2	清洗	用清除剂擦污渍，再用清水擦洗，并将水渍吸干；	用清除剂擦污渍2分再用清水擦洗2分，将水渍吸干2分	6		
3	吸干	把除迹部分用专用干布盖住，待干；	把除迹部分用专用干布盖住2分，待干2分；	4		

4		用刷子将地毯绒毛刷松。	未顺绒毛刷松扣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、家具打蜡示范

序号	考核内容	考核要点	评分标准	配分	扣分	得分
1	讲授	讲授操作理论与技术规范	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	10		
2	示范	分解示范动作要领	示范动作不规范扣 2 分; 动作不熟练扣 2 分	10		
3	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、服务员发现房间地毯上有客人丢掷的烟头烫洞，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