

# 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四（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	签字仪式布置	20		
2	西式铺床	20		
3	讲授客房小酒吧的控制方法	20		
4	接待英语会话	20		
5	一位年轻女子投诉,深夜 12:00 有一男士打电话邀请他出	20		
合 计		100		

评分老师签字:

年 月 日

### 试题 1、签字仪式布置

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、面地了解不全面扣各扣 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、记录员席位的安排。	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、西式铺床

序号	考核内容	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	铺底单	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	铺盖单	1.甩单到位，使中线与第一条床单中线重叠，正面朝下。 2.床单上端长出床垫约 5 公分。	2		
4	铺毛毯	1.毛毯的商标须在床尾，商标朝上。 2.毛毯上端应距离高床头 25 公分。 3.将第二条床单长出毛毯部分（30 公分）向上反折包住毛毯。 4.将两侧垂下部分包进床垫和床架间，并包好床尾两角。	5		
5	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。	2		
6	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。	2		
7	仪容仪表	着装整齐、得体，女生淡妆，站立、操作姿态得体。	2		
8	时间	3 分完成，每超出 5 秒扣 1 分，超出 4 分钟不合格			
	合计		20		

评分老师签名：

年 月 日

## 试题 3、讲授客房小酒吧的控制方法

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

#### 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、一位年轻女子投诉，深夜 12:00 有一男士打电话邀请他出去吃宵夜，她感到十分害怕,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 1 分； 没有记录扣 1 分； 回答问题语言不够简练、婉转扣 1 分	3		
2	处理投诉	向客致歉 注意跟办	没有向客人致歉扣 1 分； 未对客人表示感谢扣 1 分	2		
3	处理结果	通知客人 感谢客人	未对客人表示感谢扣 1 分； 处理不恰当扣 4 分	5		
4	合 计			10		

评分老师签字：

年 月 日