

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五（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	布置 VIP 房内水果示范	20		
2	晚间客房整理	20		
3	讲授卫生间清洁程序	20		
4	接待英语会话	20		
5	会见座位的安排	20		
合 计		100		

评分老师签字：

年 月 日

试题 1、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			
3	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	4			
4	时间	制定方案，现场纸笔进行，20 分钟，口头部署 10					
5	合 计			20			

评分人：

年 月 日

核分人：

年 月 日

试题 2、晚间客房整理

序号	考核内容	考核要点	评分标准	配分	扣分	得分
1	进房	敲门时报称“客房服务员”；	敲门、通报、开门各 0.5 分	1.5		
2	换茶具	调换用过的茶具，清洗烟缸；	调换与清洗各 1 分	2		
3	倒垃圾	清倒垃圾和烟缸，并注意垃圾内有无贵重物品及未熄灭的烟头；	各 1 分	2		
4	开床	掀开床罩，折好，放在规定的位置；将毛毯连同第二条床单的一角折向床垫中央，成 45° 角或斜拉成 30° 角；如房内只有 1 张床，住 1 位客人，则开靠床头柜一侧。在毛毯折角上放晚安卡或早餐券；	开床 3 分 早餐牌、晚安示意品、拖鞋各 0.5 分	4.5		
5	整理房间调整物品	整理衣物和报刊杂物等，物品复位	整理 1 分，复位 1 分	2		
6	卫生间整理	冲洗马桶，擦洗脸盆、客人用过的浴缸；将浴帘拉至浴缸的一半，下摆放入浴缸内，并把脚垫巾铺在靠浴缸的地面上；撤换 VIP 房用过的毛巾、杯具等；用抹布擦净地面，将浴室门虚掩；	清洁 2 分 补充物品 1 分 地垫和地巾各 0.5 分	6		
7	拉帘开灯	拉上房内厚窗帘，开启床头灯和通道灯；	窗帘 1 分，灯 1 分	2		
8	时间	每超 10 秒扣 1 分				
9	合 计			20		

评分老师签字：

年 月 日

试题 3、讲授卫生间清洁程序

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、会见座位的安排

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