

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十

专业_____ 班级_____ 学号_____ 姓名_____ 成绩_____

试题1、铜器擦拭示范

考核要求:

- (1) 演示正确;
- (2) 讲解内容清楚、易懂、重点突出;
- (3) 指导方法科学、合理;
- (4) 语言规范, 有感染力;
- (5) 板书工整, 且要注意仪容仪表。

试题2、一位台胞告知: 晚上有电话打进房间, 死缠硬磨要其合作借出台胞证, 怎么办?

考核要求:

- (1) 语言婉转, 态度诚恳;
- (2) 处理方法圆满;
- (3) 在5分钟之内完成操作。

试题3、签字仪式的安排

考核要求:

- (1) 根据活动内容的不同, 布置成不同形式;
- (2) 掌握会议布置主题原则, 配置相关设备用品;
- (3) 在30分钟之内完成操作。

试题4、中式铺床

考核要求:

- (1) 操作程序: 调整床铺、铺床单、套被套、整理枕头
- (2) 符合操作要求和质量标准
- (3) 3分钟内按程序和质量标准完成一张床铺的整理
- (4) 动作熟练、准确
- (5) 注意仪表规范

试题5、接待英语会话

考核要求

- (1) Welcome to come here again , Good-bye!
- (2) Please follow me and come this way.
- (3) My hair is a mess! Where is the hairdresser?
- (4) It is right on the second floor. It's open from 9 a.m until 10 p.m.
- (5) 请等一下, 夫人, 我马上就来。
- (6) 请您多提宝贵意见。
- (7) 在您离开房间之前, 有什么事需要我做吗?
- (8) 希望您在我们饭店生活愉快。