

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(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	铜器擦拭示范	20		
2	一位台胞告知: 晚上有电话打进房间, 死缠硬磨要其合	20		
3	签字仪式的布置	20		
4	中式铺床	20		
5	接待英语会话	20		
合 计		100		

评分老师签名:

年 月 日

试题 1、铜器擦拭示范

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		

评分老师签名:

年 月 日

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?

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 5 分; 处理不恰当扣 5 分	10		
4	合 计			20		

评分老师签名:

年 月 日

试题3、签字仪式的布置

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		

评分老师签名：

年 月 日

试题4、中式铺床

序号	步骤	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	铺床单	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	铺被子	1.甩被套一次到位，使中线与第一条床单中线重叠，正面朝外。 2.被芯套入被套内四角饱满，边与被套合体。 3.被子放置中线对齐，两侧及后侧下垂均匀。 4. 被套开口带子系得美观、统一。	5		
4	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。	3		
5	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。	3		
6	仪容仪表	着装整齐、得体，女生淡妆，站立、操作姿态得体。	2		
	时间	3分半完成，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5、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		

评分老师签名:

年 月 日

