

浙江商業職業技術學院

“高級客房服務員”技術等級考核模擬試題七（評分表）

專業_____ 班級_____ 學號_____ 姓名_____ 成績_____

總成績表

序號	試題名稱	配分 (權重)	得分	備註
1	銅器擦拭示範	20		
2	一位台胞告知：晚上有電話打進房間，死纏硬磨要其合作	20		
3	編制40人豪華老年旅遊團下榻4星級飯店住宿3日的接待服	20		
4	接待英語會話	20		
5	中式鋪床	20		
合 計		100		

評分老師簽名：

年 月 日

試題1、銅器擦拭示範

序號	考核內容	考核要點	評分標準	配分	扣分	得分
1	講授	講授操作理論與技術規范	表達不清楚扣2分； 操作順序不正確，每一步扣1分； 操作標準不正確，每一步扣1分	10		
2	示範	分解示範動作要領	示範動作不規范扣2分； 動作不熟練扣2分	10		
3	合 計			20		

評分老師簽名：

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、编制 40 人豪华老年旅游团下榻 4 星级饭店住宿 3 日的接待服务方案。

序号	考核内容	考核要点	评分标准	配分	扣分	得分
1	构思	紧扣主题； 结构合理	偏题扣 3 分； 逻辑混乱扣 3 分	6		
2	内容	正确、全面、具体，突出单位特色	事由不明确扣 2 分； 方法不明确扣 2 分； 执行者不明确扣 2 分； 时间要求不明确扣 1 分； 标准要求不明确扣 2 分； 工作范围不明确扣 1 分	10		
3	语言文字	文字通顺，用词准确	语法错误扣 2 分； 句子不通扣 2 分； 错别字扣 1 分/3 字（不超过 4 分）	4		
4	合 计			20		

评分老师签名：

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		

评分老师签名:

年 月 日

试题5、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		