

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六（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	會見座位的安排	20		
2	西式鋪床	20		
3	客人投訴房間燈光太暗，怎麼辦？	20		
4	接待英語會話	20		
5	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		
合 計		100		

評分老師簽名：

年 月 日

試題 1、會見座位的安排

序號	考核內容	考核要點	評分標準	配分	扣分	得分
1	準備	了解會議的主題內容，準備相關物品	會議內容了解不全面扣 3 分 物品準備不齊全扣 2 分	5		
2	布置	根據參加人數、客廳面積的形狀和大小確定布置的形式 組織人力擺好各類用品	布置的形式，每發現一處問題扣 3 分；最多扣 15 分	15		
3	合 計			20		

評分老師簽名：

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、客人投诉房间灯光太暗，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2分； 处理不恰当扣8分	10		
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、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