

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九

专业_____ 班级_____ 学号_____ 姓名_____ 成绩_____

试题1、卫生间清理

考核要求:

- (1) 正确掌握操作规程;
- (2) 操作动作熟练、规范;
- (3) 在10分钟之内完成操作。

试题2、客人突发癫痫病

考核要求:

- (1) 头脑冷静, 处理果断;
- (2) 细心观察、耐心照顾;
- (3) 掌握和熟知有关制度和规定, 并灵活运用;
- (4) 在3分钟之内完成操作。

试题3、会议茶水服务

考核要求:

- (1) 仪容仪表规范;
- (2) 行为举止优雅;
- (3) 站在正确的位置为客人斟倒茶水;
- (4) 斟茶时的方法准确, 动作轻盈;
- (5) 在3分钟之内完成操作。

试题4、常用接待英语

- (1) 将给出的5个汉语词汇译成英语。

服务指南、请即时打扫、冰箱、浴缸、卫生纸

- (2) 将给出的5个英语词汇译成汉语。

mini bar baby sitting service double room green tea refrigerator

- (3) 依考评员的不同要求分别说出一句欢迎语、致谢语、致歉语、道别语、祝福语。

- (4) One moment, madam. I'll bring them to you right away.

试题5、讲授客房小酒吧的控制方法

考核要求:

- (1) 教案书写规范, 重点、难点明确;
- (2) 语音清楚, 语言简练, 重点突出, 板书整齐;
- (3) 在20分钟之内完成操作。