

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八(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	會議茶水服務	20		
2	衛生間清潔	20		
3	家具打蠟示範	20		
4	接待英語會話	20		
5	吸塵器保養示範	20		
合 計		100		

評分老師簽名:

年 月 日

試題1、會議茶水服務

序號	考核內容	考核要點	評分標準	配分	扣分	得分
1	儀容、仪表	着裝整潔，面帶微笑，有示意	着裝不整潔扣1分；沒有示意客人扣1分	2		
2	斟水	斟倒體態規範	體態不規範扣2分	2		
		斟倒位置正確	位置不正確扣4分	4		
		茶水適量	斟水量過多或過少扣2分	2		
		持杯姿勢正確	持杯姿勢不正確扣4分	4		
3	操作效果	不發生碰撞聲響	聲響過大，有噪音扣4分	4		
		不洒落	每洒一滴扣2分	2		
合 計				20		

評分老師簽名:

年 月 日

试题2、卫生间清理

序号	考核内容	考核要点	评分标准	配分	扣分	得分
1	准备	将清洁用具及所需客用品整齐地摆放在布草车中	准备不齐全扣1分	6		
2	清洁整理	敲门	未敲门扣2分;	4		
		整理卫生间	未清理垃圾扣2分; 清洁方法不正确扣2分; 清洁工具使用不当扣2分; 清洁三大洁具不干净各扣2分 低值易耗品补充,每漏一项扣3分; 卫生洁具有污渍扣3分; 卫生间洁具未消毒扣3分	20		
3	检查	检查有无遗漏之处或有清洁工具留下	有漏项或清洁用具留下扣分	8		
4	关灯关门	关灯,并关上房门	未关灯扣2分,门开10厘米扣2分	2		
5	时间	每超时20秒倒扣2分				
合 计				40		

评分老师签名:

年 月 日

试题3、家具打蜡示范

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		

评分老师签字:

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、吸尘器保养示范

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