

浙江商業職業技術學院

“高级客房服务员”技术等级考核模拟试题七

专业_____ 班级_____ 学号_____ 姓名_____ 成绩_____

试题 1、铜器擦拭示范

考核要求:

- (1) 演示正确;
- (2) 讲解内容清楚、易懂、重点突出;
- (3) 指导方法科学、合理;
- (4) 语言规范, 有感染力;
- (5) 板书工整, 且要注意仪容仪表。

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?

考核要求:

- (1) 语言婉转, 态度诚恳;
- (2) 处理方法圆满;
- (3) 在 5 分钟之内完成操作。

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。

考核要求:

- (1) 符合命题要求;
- (2) 方案科学、合理;
- (3) 内容正确、全面、具体;
- (4) 体现单位特色;
- (5) 文字通顺, 用词准确;
- (6) 在 30 分钟内完成操作。

试题 4、接待英语会话

考核要求:

- (1) I am always at your service.
- (2) Do you have anything to be cleaned?
- (3) May I come in?
- (4) Come in, please.
- (5) 请稍等。
- (6) 对不起, 打扰您了, 我打扫一下房间好吗?
- (7) 好的, 请进来。
- (8) 服务指南、请即时打扫、冰箱、浴缸、卫生纸

试题 5、中式铺床

考核要求:

- (1) 操作程序: 调整床铺、铺床单、套被套、整理枕头

- (2) 符合操作要求和质量标准
- (3) 3 分内按程序和质量标准完成一张床铺的整理
- (4) 动作熟练、准确
- (5) 注意仪表规范