

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六

专业_____ 班级_____ 学号_____ 姓名_____ 成绩_____

试题 1、会见座位的安排

考核要求：

- (1) 根据活动内容的不同，布置成不同形式；
- (2) 掌握会议布置主题原则，配置相关设备用品；
- (3) 在 30 分钟之内完成操作。

试题 2、西式铺床

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 分半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

试题 3、客人投诉房间灯光太暗，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 4、接待英语会话

- (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) 我马上要出去，稍等一会儿打扫。

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。

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。