

# 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五

专业\_\_\_\_\_ 班级\_\_\_\_\_ 学号\_\_\_\_\_ 姓名\_\_\_\_\_ 成绩\_\_\_\_\_

---

### 试题 2、制定 VIP 接待方案

考核要求：

模拟 VIP 接待前，部门制定接待方案并在班前会上部署任务。

- (1) 制定方案具体，内容包括房间布置和接待任务部署
- (2) 讲解内容清楚、易懂，重点突出；
- (3) 语言规范，有感染力；
- (4) 注意仪容，仪表。

### 试题 2、晚间客房整理

考核要求：

- (1) 正确掌握程序和操作规程；
- (2) 操作动作熟练、规范；
- (3) 在 10 分钟之内完成卧室和卫生间的整理操作。

### 试题 3、讲授卫生间清洁程序

- (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) 内容正确。包括开门、开灯、撤客用品、清洁三缸、擦拭、补充客用品、清洁地面、离开卫生间等内容
- (4) 在 10 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) 如果您有什么需要请打电话 623。
- (7) 服务指南、请即时打扫、冰箱、浴缸、卫生纸
- (8) 欢迎您下次再来我们饭店！

### 试题 5、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。