

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四

专业_____ 班级_____ 学号_____ 姓名_____ 成绩_____

试题 1、签字仪式的安排

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、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，语言简炼，重点突出，板书整齐；
- (3) 在 20 分钟之内完成操作。

试题 4、接待英语会话

- (1) Sorry to have kept you waiting so long .
- (2) Have a good journey!
- (3) Welcome to our hotel again!
- (4) May I show you to your room?
- (5) 请您多提宝贵意见。
- (6) 在您离开房间之前，有什么事需要我做吗？
- (7) 希望您在我们饭店生活愉快。
- (8) 欢迎您下次再来！

试题 5、一位年轻女子投诉，深夜 12: 00 有一男士打电话邀请他出去吃宵夜，她感到十分害怕，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。