

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三

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、地毯除果汁渍

考核要求:

- (1) 先除去尚未被地毯吸收的液体, 用干布将污染处吸干;
- (2) 用清除剂擦污迹, 再用清水擦洗, 并将水渍吸干;
- (3) 把除迹部分用专用干布盖住, 待干;
- (4) 最后用刷子将地毯绒毛刷松。

试题 3、家具打蜡示范

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 4、接待英语会话

考核要求:

- (1) Welcome to come here again , Good-bye!
- (2) Please follow me and come this way.
- (3) My hair is a mess! Where is the hairdresser?
- (4) It is right on the second floor. It's open from 9 a.m until 10 p.m.
- (5) 我可以给您介绍一下房间吗?
- (6) 请您多提宝贵意见。
- (7) 对不起, 打扰了, 我现在可以打扫您的房间吗?
- (8) 希望您在我们饭店生活愉快。

试题 5、服务员发现房间地毯上有客人丢掷的烟头烫洞, 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。