

浙江商業職業技術學院

“高級客房服務員”技術等級考核模擬試題二

專業_____ 班級_____ 學號_____ 姓名_____ 成績_____

試題 1、會談座位的安排

考核要求：

- (1) 根據活動內容的不同，布置成不同形式；
- (2) 掌握會議布置主題原則，配置相關設備用品；
- (3) 在 30 分鐘之內完成操作。

試題 2、地毯除果汁漬

- (1) 先除去尚未被地毯吸收的液體，用干布將污染處吸干；
- (2) 用清除劑擦污跡，再用清水擦洗，並將水漬吸干；
- (3) 把除跡部分用專用干布蓋住，待干；
- (4) 最後用刷子將地毯絨毛刷松。

試題 3、服務員發現房間地毯上有客人丟擲的煙頭燙洞，怎麼辦？

考核要求：

- (1) 語言婉轉，態度誠懇；
- (2) 處理方法圓滿；
- (3) 在 5 分鐘之內完成操作。

試題 4、接待英語會話

- (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) 請稍等。
- (6) 對不起，打擾您了，我可以打扫一下房間嗎？
- (7) 客房服務，我可以進來嗎？
- (8) 對不起，讓您久等了。

試題 5、講授客房晚間整理的內容和要求

考核要求：

- (1) 教案書寫規範，重點、難點明確；
- (2) 語音清楚，語言簡煉，重點突出，板書整齊；
- (3) 在 20 分鐘之內完成操作。