

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一

专业_____ 班级_____ 学号_____ 姓名_____ 成绩_____

试题 1、会谈座位的安排

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、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 3、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。

试题 4、接待英语会话

考核要求

- (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) 有什么事需要我做, 请打电话 623?
- (7) 希望您在我们饭店生活愉快。
- (8) 欢迎您下次再来!

试题 5、中式铺床

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