

养老服务礼仪与实务 试卷 1

题号	一	二	三	四	总分
分数					

得分	评卷人

一、单选题（每小题 3 分，共 30 分）

题号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
答案										

1. 当有发言者正在进行发言而你对其所言感到困惑时，你应该（ ）
 - A. 询问坐在你旁边的与会者
 - B. 把有疑问的地方记录下来，会后了解
 - C. 向其他与会者寻求共同的感受
 - D. 直接向发言者提出自己的疑问

2. 正式交往场合我们的仪容仪表要给人（ ）
 - A. 端庄、大方、美观
 - B. 随意、整齐、干净
 - C. 漂亮、美观、时髦
 - D. 个性、张扬、时尚

3. 每个人的着装，应根据自身职业、气质、体型等选择适合自己的服装，基于以上要求，着装时应遵循的原则不包括（ ）

A. TPOR 原则	B. 整洁原则
C. 个性原则	D. 和谐原则

4. 一般情况关于领带的礼仪正确的是（ ）
 - A. 不穿西装不打领带
 - B. 领带夹夹在衬衣的第一与第二粒扣子中间
 - C. 短袖衬衣打领带
 - D. 女士也应该打领带

5. 在沟通类别中，“手势”这种形式是属于（ ）

A. 口头沟通	B. 书面沟通	C. 非语言沟通	D. 电子媒介沟通
---------	---------	----------	-----------

6. 在打电话礼仪中，通话时间的选择适宜的是（ ）

A. 晚上 10 点以后	B. 早上 7 点以前
--------------	-------------

- C. 就餐时间 D. 工作时间
- 7. 接打办公电话，谁先挂断？规范的做法是（ ）
 - A. 对方先挂 B. 自己先挂
 - C. 地位高者先挂电话 D. 以上都不对
- 8. 职业男士着装三个地方颜色要一致，被称为“三一定律”，以下不属于这三个地方的是（ ）
 - A. 腰带 B. 袜子
 - C. 皮鞋 D. 公文包
- 9. 为他人做介绍时，以下顺序不正确的是（ ）
 - A. 女士介绍给男士
 - B. 年轻的介绍给年长的
 - C. 职务低的介绍给职务高的
 - D. 熟悉的人介绍给不熟悉的人
- 10. 公务式自我介绍不包括（ ）
 - A. 单位 B. 年龄
 - C. 职务 D. 姓名

得分	评卷人

二、判断题（“√”“×” 每小题2分，共20分）

题号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
答案										

1. （ ）客人和主人会面时，接待人员应首先介绍客人。
2. （ ）无论参加私人或商业宴会，名片都不能在用餐时发送。
3. （ ）递接名片时要用双手，站立相迎，以示恭敬。
4. （ ）通过电话进行信息传递和交流，属于直接沟通。
5. （ ）优雅的蹲姿，一般有交叉式和高低式两种。
6. （ ）直臂式手势一般表达“里面请”的含义。
7. （ ）男士前伸式坐姿是指在标准坐姿的基础上，一条腿向前伸出一脚的距离，脚尖不翘起。
8. （ ）当一个人持续地注视我们，并保持这样的目光接触，我们会感到不舒服，心情紧张。
9. （ ）办公场所的电话应保持畅通，个人私事用线路一般不超过5分钟。
10. （ ）在一般情况下，要求在展位上工作的人员应当统一着装。最佳的选择，是身穿本单位的制服，或者是穿深色的西装、套裙。

得分	评卷人
----	-----

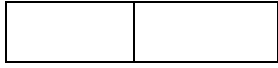
三、简答题（每小题6分，共30分）

--	--

1. 请简述礼仪的原则。
2. 简述着装礼仪的“三一定律”和“三色原则”。
3. 怎样理解孝与礼的关系？
4. 简述洗脸的正确步骤。
5. 握手的顺序一般遵循哪些原则？

得分	评卷人
----	-----

四、材料分析（共 20 分）



一次,有位老师带着三个毕业生同时应聘一家养老院做养老护理员,面试前老师怕学生面试时紧张,同人事部主任商量让三个同学一起面试。三位同学进入人事部主任办公室时,主任上前请三位同学入座。当主任回到办公桌前,抬头一看,欲言又止,只见两位同学坐在沙发上,一人跷起二郎腿,而且两腿不停地颤抖,另一人身子松懈地斜靠在沙发一角,两手还掰手指咯咯作响,只有一个同学端坐在椅子上等候面试。人事部主任起身非常客气地对两位坐在沙发上的同学说:“对不起,你们三位的面试已经结束了,可以回去休息了。”两位同学四目相对,不知何故,面试怎么什么都没问,就结束了。

请问:

1. 请问在上述材料中,三位同学的表现如何?(4分)

2. 在老年服务过程中,坐姿的注意事项有哪些?(6分)

3. 在老年服务过程中,针对具体工作的特殊性,从业人员要掌握哪些坐姿来提升个人形象?写出男士五种坐姿和女士特有的三种坐姿。(10分)

试题答案及评分标准

(供参考)

一、单选题(每小题3分,共30分)

题号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
答案	B	A	C	A	C	D	C	B	A	B

二、判断题(每小题2分,共20分)

题号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
答案	×	√	√	√	√	×	×	√	×	√

三、简答题(每小题6分,共30分)

1.简述礼仪的原则

答:真诚尊重原则(1分)、平等适度原则(1分)

自信自律原则(1分)、信用宽容原则(1分)

适当解释(2分)

2.简述着装礼仪的“三一定律”和“三色原则”。

(1)三一定律:穿西服套装时,鞋子、腰带、公文包应为同一颜色。

(2)三色原则:着西服时,上衣、裤子、衬衫、领带等在内的颜色不超过三种。

3.怎样理解孝与礼的关系?

(1)孝与礼均是在中国伦理史上出现较早的观念,二者在祭祀活动中相伴而生。

(2)二者在强调“敬”这一点上,其精神实质是完全相同的。

(3)二者均是内情外形,孝里里表的关系。

4.简述洗脸的正确的步骤。

(1)用温水把脸部湿润

(2)把清洁产品涂在双手充分揉搓出泡泡

(3)轻轻按摩脸部

(4)用手捧着流动的清水清洁面部

(5)用毛巾轻轻将面部沾干

(6)检查发际线部位

5.握手的顺序一般遵循哪些原则?

(1)尊者决定原则

(2)女士优先原则

(3)已婚主动原则

(4)职位身份高者优先

(5)顺时针原则

(6) 由近及远原则

四、材料分析（共 20 分）

1.言之有理即可（4 分）

2.坐姿的注意事项（任意 3 点即可）：（8 分）

(1) 入座时轻、稳、缓，落座时一般坐满椅子的 2/3。

(2) 落座后，要立腰、挺胸，上体自然挺直；双肩平正放松，双手掌心向下，自然叠放与腿上，亦可放在椅子或沙发扶手上，以自然得体为宜。神态从容自如，下颌微收。

(3) 离座时注意调整身体重心，自然稳当站起。

(4) 女士入座时，若着裙装，应用手拢好裙摆，尽量避免坐下后再拉拽衣裙的不雅姿态。

(5) 正式场合一般从椅子左侧入座，也从左边离座。

3.写出男士五种坐姿和女士特有的三种坐姿。（8 分）

男士坐姿：双腿垂直式、前伸式、后屈式、屈直式（前伸后屈式）、交叉式。

女士坐姿：双腿垂直式、前伸式、后屈式、屈直式（前伸后屈式）、交叉式、侧放式（侧点式）、叠放式（重叠式）、侧挂式。