

## 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 |
|--------------|-------------|

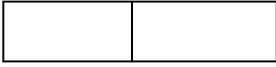


|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

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。