

养老服务礼仪与实务试卷 2

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“兼听则明，偏听则暗”说明（ ）
 - A. 权威的意见，往往是正确的
 - B. 综合听取，才能明辨是非
 - C. 多听少说，沟通能力自然提高
 - D. 多次听到的，常常是真相
2. 导引时，应走在嘉宾（ ）
 - A. 左手侧前方
 - B. 右手侧前方
 - C. 左手侧后方
 - D. 右手侧后方
3. 礼貌原则的核心是（ ）
 - A. 礼貌仪表
 - B. 礼貌举止
 - C. 礼貌用语
 - D. 尊重他人
4. 以下不属于女士着装原则的是（ ）
 - A. 质地高级
 - B. 款式复杂
 - C. 款式简洁
 - D. 做工考究
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. 以下不属于女士站姿手势的是（ ）
 - A. 双臂垂于身体两侧
 - B. 双手并拢，贴于腹前
 - C. 双手抱臂于胸前
 - D. 一手放于体侧，一手背在身后
7. 以下关于名片礼仪的说法不正确的是（ ）
 - A. 名片可放在上衣口袋里，但不可放在裤兜里
 - B. 向对方递送名片时，如果是坐着的，应当起立或者欠身递送
 - C. 递送名片时，将名片正面对着对方，用双手的拇指和食指分别持握名片上端的两角送给对方

- D. 递送名片时，由下位的人递向上位的人，男性递向女性，对于客人则是由客人先递上
8. 接电话时，拿起话筒的最佳时机是铃响（ ）声之后。
- A. 一声 B. 两声
- C. 三声 D. 四声
9. 下列有关西装的搭配礼仪的描述，不正确的是（ ）
- A. 衬衫的下摆必须放在西裤外
- B. 穿西装时要穿皮鞋
- C. 西装衬衫领口要高出西装领 1-2cm
- D. 袜子的颜色要稍深一些，棉质袜子为首选
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. （ ）在有茶几的接待室内进行倒水服务时，不要臀部正对着客人，应侧身对客人屈腿倒水，饮料要当着客人的面打开。
4. （ ）一般将女性轮廓分为 A 形、X 形、H 形、O 形、S 形五种。
5. （ ）女生在工作岗位上，不宜佩戴耳钉，更适合佩戴耳环。
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. （ ）商务交谈中，遇到对方提及一些不便谈论的话题，正确的做法是轻声附和。
10. （ ）低纯度给人以谦逊、宽容、成熟感，借用这种色彩语言，职业女性更容易收受到他人的重视和信赖。

得分	评卷人

三、简答题（每小题 6 分，共 30 分）

1. 传统孝道的含义有哪些？请简要说明。

2. “三庭五眼”指的是什么？

3. 与老年人沟通应把握哪些要点？

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	D	B	C	C	D	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：孝是个人道德修养的起点（1分）、孝是家庭存在的根基（1分）

孝是良好道德风尚形成的重要因素（1分）、孝是维护社会稳定的精神力量（1分）

适当解释（2分）

2.“三庭五眼”指的是什么？

“三庭”：上庭，即从额头的发际线到眉线。中庭，即从眉线到鼻底线。下庭，及从鼻底线到颏底线。

“五眼”：正面看，右耳孔到左耳孔之间的脸部横向距离，相当于五只眼睛的宽度，即两眼角至脸边线各为一只眼睛的宽度，两内眼角之间为一只眼睛的宽度。

3.与老年人沟通应把握哪些要点？

(1) 亲切自然，灵活运用尊称和敬语。

(2) 通俗易懂，使用平时生活化的语言，少用流行语。

(3) 得体悦人，注意忌言讳语。禁忌语有：“老头、老太婆”；谈论死亡的话题；“您年龄大了，身体又不好，还管那么多，管好自己就行了”；否定老人经历的过去；谈论家庭纷争与矛盾。

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。