

养老服务礼仪与实务 试卷 4

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. 社会心理学认为，人际沟通是（ ）
 - A、人与人之间的联系过程
 - B、人们面对面的交流
 - C、人际关系的表现形式
 - D、双向沟通

2. 掌握建立良好互动关系方面的技巧不包括（ ）
 - A、强化参与的技巧
 - B、无条件接纳和积极关注
 - C、倾听的技巧
 - D、共情的技巧

3. 礼仪的一般理念包括尊重的原则、规范性原则和“三 A”原则，其中“三 A”规则不包括以下哪一项（ ）
 - A、A（accept）接受对方
 - B、A（attention）重视对方
 - C、A（admire）赞美对方
 - D、A（arouse）唤醒对方

4. 如果你求职的岗位要求你比较稳重，面试时你着装色彩的选择应该为（ ）
 - A、鲜艳
 - B、柔和
 - C、深色
 - D、以上均可

5. 对于求职者参加面试时的礼仪，下列描述不妥当的是（ ）
 - A、不作空洞的慷慨陈词
 - B、不随意打断面试官的话
 - C、要表述比较明确的职业发展规划
 - D、要想尽办法与面试官“套近乎”

6. 礼仪的原则中居于首要地位的是（ ）
 - A、真诚尊重的原则
 - B、平等适度的原则
 - C、自信自律的原则
 - D、信用宽容的原则

7. 老年服务伦理具有鲜明的服务性，主要表现不包括（ ）

- A、尊老 B、敬老 C、养老 D、从老

8. 老年服务伦理的主要特征不包括 ()

- A、鲜明的服务性 B、特殊的价值性
C、长期的利益性 D、相对的稳定性

9. 在拜访别人办公室的时候, 你应该 ()

- A、敲门示意, 直接进入
B、推门而入, 再作自我介绍
C、看着没人, 直接进入
D、轻敲办公室门, 征得允许后进入

10. 竣工仪式, 是指 () 的某一建筑物或某项设施建设、安装工作完成之后, 或是某一纪念性、标志性建筑物等建成等之后, 以及某种意义特别重大的产品生产成功之后专门举行的庆贺性活动。 ()

- A、本部门所属 B、本行业 C、本单位所属 D、本领域

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. 礼的来源最初是古代的祭祀活动, 后来还作为治国之本。在原始社会, 礼主要用于供神祭祀、以示对天地神灵、对祖先的敬意。 ()
2. 化妆操作中, 不需要进行基本妆, 直接先进行眼部化妆。 ()
3. 如果午餐的时间正在忙工作, 可以下午工作时间在办公室再吃午餐。 ()
4. “如闻其声, 如见其人” 告诉我们, 通话时的表现是一个人内在修养的反映。 ()
5. 在和面试官交谈时要显得自然, 不紧张, 因此可以后靠椅背, 翘二郎腿, 放松身体。 ()
6. 所谓老年服务伦理, 是指老年服务人员在履行自己职责的过程中, 必须遵守的、正确处理个人与他人、个人与集体、个人与社会之间关系的行为准则和规范的总和。 ()
7. 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。 ()
8. 老年服务伦理和老年服务礼仪属于我国老年服务道德建设的重要组成部分。 ()
9. 阿尔伯特·罗宾在对人们的直接交往进行研究得出: 一个人留给他人的第一印象受几个方面因素的影响, 说话内容和说话方式 (语速、语调、音量等) 占次要, 而非语言信息 (面部表情、身姿、行为、服饰等) 占主要。 ()
10. 客人和主人会面时, 接待人员应首先介绍客人。 ()

得分	评卷人
----	-----

三、简答题 (每小题 6 分, 共 30 分)

--	--

1. 简述老年服务伦理特殊的价值性所体现的“六个老有”。

2. 简述化妆中的“三庭五眼”。

3. 简述礼仪功能及具体表现。

4. 简述站姿的基本规范和脚位。

5. 简述着装的基本原则。

得分	评卷人
----	-----

四、材料分析（共 20 分）

--	--

小美和阿丽同是某养老机构的工作人员。小美很在意自己的外在形象，每天上班都“略施粉黛”，显得精神焕发，充满活力，工作中也很受老人们的欢迎。相反，阿丽不是特别注重自己仪容的修饰，工作中好像无精打采、精神疲惫的样子。为此，她也努力改变，向小美学习，上班时也涂个红嘴唇、用黑色眼线将眼睛轮廓包围起来，铺上厚厚的粉底，但是效果并不十分理想。阿丽对此十分不解，觉得自己尽力了，怎么还是没有得到想要的结果。

1. 你觉得阿丽的问题出在哪儿？（4分）

2. 仪容的修饰中，化妆的类型有哪些？化妆的目的是什么？（8分）

3. 男士在妆容上以干净整洁为宜，在西装穿搭上要注意哪些呢？（8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	A	A	D	C	D	A	D	C	D	C

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. 简述老年服务伦理特殊的价值性所体现的“六个老有”

答：老有所养（1分） 老有所医（1分） 老有所为（1分）

老有所教（1分） 老有所学（1分） 老有所乐（1分）

2. 简述化妆中的“三庭五眼”。

答：上庭、中庭、下庭；（3分）

左右五个眼睛距离。（3分）

3. 简述礼仪功能及具体表现。

答：礼仪的教化功能（1.5分） 礼仪的美化功能（1.5分）

礼仪的沟通功能（1.5分） 礼仪的维护和谐功能（1.5分）

4. 简述站姿的基本规范和脚位。

答：头正、肩平、臂垂、躯挺、腿并，重心在脚掌或足心位置

平行式、丁字型、V字型

5. 简述着装的基本原则。

答：整洁原则（1分） TPO原则（1分） 和谐原则（1分）

三一定律、三色原则

四、材料分析（共20分）

1. 言之有理即可（4分）

2. 分类：性质、色度、冷暖；三庭五眼，调整弥补妆容（8分）

3. 选择合体的西装套装，上装、西装、西裤、衬衫（8分）