

2004年11月二级企业人力资源师试卷二 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/284/2021_2022_2004_E5_B9_B411_E6_c37_284139.htm

- (二) 多选题 13、《公民道德建设实施纲要》指出，职业道德是所有从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则，它的主要内容是()和奉献社会。(A)爱岗敬业 (B)诚实守信 (C)办事公道 (D)服务群众 14、下列说法中，符合语言规范要求的是() (A)说俏皮话 (B)用尊称，不用忌语 (C)语速要快，以节省客人时间 (D)不乱用幽默语言，以免客人误解 15、关于爱岗敬业的说法中，你认为正确的有() (A)爱岗敬业是现代企业精神 (B)现代社会强调人才流动，爱岗敬业正逐步丧失它的价值 (C)爱岗敬业与人才流动并不矛盾 (D)爱岗敬业就是要求人们在一种工作岗位上干一辈子 16、诚实守信作为职业道德规范要求人们在日常工作中，须() (A)考虑各方需要，平衡各方关系 (B)正确对待利益问题 (C)既不欺人，也不自欺 (D)视服务对象而定 17、在下列做法中，符合从业人员待人热情具体要求的是() (A)某宾馆服务员，直立门口迎接客人 (B)某服装店降价促销，售货员主动把过往行人拉进店里 (C)几个顾客在某饭店吃饭到深夜，服务员没有表现出不耐烦的情绪 (D)某旅游公司导游在接待游客时，面带微笑 18、在企业活动中坚持诚实守信，应做到() (A)客户至上 (B)严守承诺 (C)质量第一 (D)扩大生产 19、对于维护企业信誉来说，根本任务是() (A)提高产品质量 (B)搞好售后服务 (C)掩盖产品缺陷 (D)不断增加广告投入 20、职业纪律具有的特点是() (A)明

确的规定性 (B) 一定的强制性 (C) 主观随意性 (D) 违纪处罚界限的模糊性

21、以下关于平等尊重的说法中，你认为正确的有 () (A) 男女同工同酬 (B) 师徒如父子，徒弟对师傅应该言听计从 (C) 下级尊重上级，无条件地维护上级权威 (D) 同事之间相互学习是平等尊重的体现

22、关于售后服务，你认为正确的做法是 () (A) 经常访问客户 (B) 给客户造成重大损失，高层领导亲自登门处理 (C) 客户投诉上门有损形象，要委婉拒绝 (D) 顾客投诉时要加以辩解

23、下列说法中，体现了“诚实守信是为人之本”这一道理的是 () (A) “诚者，天之道也；思诚者，人之道也。” (B) “心诚则灵，心不诚则不灵” (C) “一言既出，驷马难追” (D) “人而无信，不知其可也”

24、服务忌语是服务过程中不能使用的语言。下列语言中属于服务忌语的是 () (A) “没上班呢，等会再说” (B) “不是告诉你了吗？怎么还不明白呢？” (C) “您需要点什么？” (D) “您稍等，我马上去催。”

(请根据以下案例并结合所学的职业道德知识，回答25-27题)

北京蓝岛大厦电脑组营业员小李是有名的“电脑小博士”。一次，一位顾客想给自己上小学的儿子买一台电脑。小李一一介绍了国内外著名电脑品牌后，对他说，买电脑主要根据孩子需要，不必买配置最高的。听了小李的介绍，这位顾客高兴地买了一台价格不是最高但质量又不错的“联想”电脑。正是因为有小李这样的营业员，顾客越来越多，大厦的电脑销售量不断上升。

25、你对小李的做法的评价是 () (A) 他遵循的是顾客利益至上的原则 (B) 他遵循的是企业利益至上的原则 (C) 他的做法有损企业的利益 (D) 关心顾客利益与关心企业利益是

一致的 26、小李的职业责任感表现在 () (A) 他不断学习，扩充岗位所需知识 (B) 他用丰富的专业知识引导顾客了解自己的真实需要 (C) 他能言会道，以漂亮的词句赢得了消费者的信赖 (D) 他认为服务不只是为了推销商品，还需要满足顾客的实际需要 27、关于企业的眼前利益和长远利益的关系，你从小李的服务中得到的启示是 () (A) 企业的眼前利益和长远利益随有矛盾，但能够统一 (B) 为了实现企业的长远利益，可以牺牲一些眼前利益 (C) 抓住每一个眼前利益，才能实现企业的长远利益 (D) 长远利益虚无缥缈，只有眼前利益才是真实的 28、下列内容属于中华民族传统美德的有 () (A) 父慈子孝，尊老爱幼 (B) 自强不息，厚德载物 (C) 诚实守信，见利思义 (D) 修身为本，公忠为国 29、关于职业道德，正确的论述是 () (A) 职业道德是企业文化的重要组成部分 (B) 职业道德是增强企业凝聚力的手段 (C) 员工遵守职业道德，能够增强企业的竞争力 (D) 职业道德对企业发展起的作用十分有限 30、企业文化具有 () (A) 自律功能 (B) 导向功能 (C) 整和功能 (D) 激励功能 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com