

职业技能鉴定试题集

ZHIYEJINENGJIANDINGSHITIJ

电信业务营销员

DIAN XIN YE WU YING XIAO YUAN

中国石油天然气集团公司人事服务中心 编



中国石油大学出版社

CHINA PETROLEUM UNIVERSITY PRESS

职业技能鉴定试题集

电信业务营销员

中国石油天然气集团公司人事服务中心 编

中国石油大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

电信业务营销员/中国石油天然气集团公司人事服务中心编. —东营: 中国石油大学出版社, 2005. 6
ISBN 7-5636-2092-3

I. 电... II. 中... III. 电信-邮电企业-市场营销学-技术培训-教材 IV. F626

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 064587 号

丛 书 名: 职业技能鉴定试题集

书 名: 电信业务营销员

作 者: 中国石油天然气集团公司人事服务中心

责任编辑: 周洁韶(电话 0546-8395779)

出 版 者: 中国石油大学出版社(山东 东营 邮编 257061)

网 址: <http://cbs.hdpu.edu.cn>

电子信箱: sanbian@mail.hdpu.edu.cn

排 版 者: 中国石油大学出版社排版中心

印 刷 者: 东营市新华印刷厂

发 行 者: 中国石油大学出版社(电话 0546-8392565, 8399580)

开 本: 185×260 印张: 22.375 字数: 570 千字

版 次: 2006 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 38.00 元

职业技能鉴定试题集

编审委员会

主任：孙祖岭

副主任：刘志华 孙金瑜 徐新福

委员：向守源 朱长根 职丽枫 郭向东 李钟磬
史殿华 郭学柱 丁传峰 乔庆恩 刘晓华
巩朝勋 蔡激扬 王阳福 赵忠文 申 泽
齐爱国 商桂秋 赵 华 时万兴 熊术学
杨诗华 刘怀忠 多明轩 张 镇 纪安德

前 言

为提高石油工人队伍素质,满足职工鉴定的需要,中国石油天然气集团公司人事服务中心组织编写了第三批《职业技能鉴定试题集》。这套书是在集团公司所属企业自有题库的基础上,按集团公司新编题库的要求,择优改编而成的,共有88个工种试题集。每个工种依据《国家职业(工人技术等级)标准》分初级工、中级工、高级工、技师、高级技师五个级别编写。

本套书的编写坚持以职业活动为导向,以职业技能为核心的原则。在题库开发与试题集编写中,我们以国家题库开发的模式和要求为指导,坚持统一规范、充实完善的题库开发与修订原则,注重试题库内容的先进性与通用性,严格按照国家题库开发技术要领与审定程序组织开发。本套书中理论知识试题分为选择题、判断题、简答题、计算题四种题型,以客观性试题为主;技能操作试题在编写中增加了考试内容层次结构表,目的是保证鉴定命题的等值性和考试质量的统一性。为便于职工培训和鉴定复习,在每个工种、等级理论知识试题与技能操作考试试题前,均列出了《鉴定要素细目表》,《鉴定要素细目表》是考试的知识点与要点,是工人培训的知识大纲和鉴定命题的直接依据。职工鉴定前复习时应严格参照试题集的《鉴定要素细目表》,认真学习本等级规定的内容。

为使用方便,本套书中《电信业务营销员》合为一册出版,包括初级工、中级工、高级工三个级别的内容。

《电信业务营销员》由中国石油天然气集团公司辽河油田职工技能鉴定中心组织编写,初级工理论知识试题的主编为李因。中级工理论知识试题的主编为曲红梅。高级工理论知识试题的主编为贺萍,初、中、高级工理论知识试题参编人员有高峰,潘小鹏,邹士峰。初、中、高级工技能操作试题的主编为贺萍,参编人员有魏丹。最后经中国石油天然气集团公司人事服务组织专家进行了终审,参加终审的专家有大庆石油管理局李文义,中原油田倪建英、王素华。在此表示衷心感谢!由于编者水平有限,疏漏、错误之处在所难免,恳请广大读者提出宝贵意见。

作 者

2005年5月8日

目 录

初 级 工

第一部分 初级工理论知识试题.....	(2)
鉴定要素细目表.....	(2)
理论知识试题.....	(6)
理论知识试题答案	(53)
第二部分 初级工技能操作试题	(61)
考试内容层次结构表	(61)
鉴定要素细目表	(62)
技能操作试题	(63)

中 级 工

第三部分 中级工理论知识试题.....	(104)
鉴定要素细目表.....	(104)
理论知识试题.....	(108)
理论知识试题答案	(157)
第四部分 中级工技能操作试题.....	(168)
考试内容层次结构表.....	(168)
鉴定要素细目表.....	(169)
技能操作试题	(170)

高 级 工

第五部分 高级工理论知识试题.....	(212)
鉴定要素细目表.....	(212)
理论知识试题.....	(216)
理论知识试题答案	(283)
第六部分 高级工技能操作试题.....	(302)
考试内容层次结构表.....	(302)
鉴定要素细目表.....	(303)

技能操作试题 (304)

参考文献 (350)

初 级 工

第一部分 初级工理论知识试题

鉴定要素细目表

工种:电信业务营销员

级别:初级工

鉴定方式:理论知识

行为领域	代码	鉴定范围 (重要程度比例)	鉴定 比重	代码	鉴 定 点	重要 程度
基础 知 识 A 25 % (18:16:07)	A	电信营销员 职业道德 (02:01:00)	2 %	001	电信职业道德的特点	X
				002	电信职业道德教育的作用	X
				003	通信行业职业守则	Y
	B	法律法规 (04:02:00)	3 %	001	相关经济法律制度	Y
				002	市场营销法规	X
				003	反不正当竞争法	X
				004	消费者权益保护法	X
				005	合同法	X
				006	电信法规	Y
	C	现代商务知识 (02:02:02)	4 %	001	沟通的要素	Y
				002	沟通的技巧	X
				003	客户的购买动机	X
				004	客户购买行为	Y
				005	商务谈判的原则	Z
				006	商务谈判的过程	Z
	D	电信营销英语 基础知识 (01:02:01)	2 %	001	英语口语基础	Y
				002	服务用语	X
				003	实际应用	Y
				004	计算机网络基本词汇	Z
	E	礼仪 (03:01:01)	5 %	001	礼仪的涵义和原则	Y
				002	个人礼仪修养	X
				003	服饰仪容礼仪	X
				004	言谈举止礼仪	X
				005	人际交往礼仪	Z
	F	规范服务 (02:02:00)	3 %	001	规范服务用语	X
				002	办理业务指导用语	X
				003	营销员禁忌用语	Y

续表

行为领域	代码	鉴定范围 (重要程度比例)	鉴定 比重	代码	鉴 定 点	重要 程度
基 础 知 识 A 25 % (18:16:07)	F	规范服务		004	岗位服务规范	Y
	G	计算机知识 (04:06:03)	6 %	001	计算机基本概念	Y
				002	计算机硬件系统	X
				003	计算机软件系统	X
				004	计算机类型及性能指标	Z
				005	Windows 操作系统概述	X
				006	Windows 系统的操作	X
				007	文件操作命令	Y
				008	键盘常用键位的功能	Y
				009	文件及文件夹的操作知识	Y
				010	打印机的使用方法	Z
				011	电脑病毒的预防	Y
				012	电脑的日常维护	Z
				013	计算机网络的应用	Y
专 业 知 识 B 60 % (23:30:13)	A	市场营销知识 (13:15:06)	30 %	001	市场营销的定义与核心概念	X
				002	市场营销观念	Y
				003	市场营销公关	Y
				004	市场调查与预测	X
				005	市场需求测量与预测	X
				006	市场营销研究	Y
				007	市场营销产品的决策	Z
				008	市场营销环境	Y
				009	市场营销环境分析	Y
				010	市场营销调研	X
				011	市场调研流程	X
				012	市场调研的种类和方法	X
				013	市场营销研究报告的撰写	Y
				014	竞争能力分析	Z
				015	市场细分的涵义及依据	Y
				016	目标市场策略选择	Y
				017	产品整体概念	X
				018	产品策略和新产品开发过程	X
				019	价格策略	X
				020	营销渠道策略	X
				021	促销策略	X
				022	市场营销促销	Y

续表

行为领域	代码	鉴定范围 (重要程度比例)	鉴定 比重	代码	鉴 定 点	重要 程度
专 业 知 识 B 60% (23:30:13)	A	市场营销知识 (13:15:06)		023	市场营销管理	Y
				024	市场营销管理过程	Y
				025	市场营销计划	Y
				026	市场营销战略的计划过程	Y
				027	市场营销实施与控制	Y
				028	服务营销概述	Y
				029	服务质量管理	X
				030	客户关系管理	X
				031	网络营销	Z
				032	关系营销	Z
				033	整合营销	Z
				034	其他市场营销新理念	Z
	B	固定电话网业务 (01:02:02)	3%	001	程控电话新业务的种类	Y
				002	程控电话新业务的使用方法	Y
				003	电信业务概述	X
				004	虚拟用户交换机业务	Z
				005	智能电话业务	Z
	C	数据业务 (03:08:03)	10%	001	模拟信号与数字信号	Z
				002	数据通信基础	Y
				003	光通信技术原理与特性	Y
				004	网络通信技术	Y
				005	DDN 的定义	Z
				006	ISDN 的定义	Z
				007	宽带业务的接入方式	Y
				008	ADSL 的基本概念和特点	Y
				009	ADSL 的接入方式	X
				010	ADSL 的工作原理	X
				011	以太网网络基础知识	X
				012	ATM 业务介绍	Y
				013	VSAT 业务介绍	Y
				014	IP 电话业务介绍	Y
	D	互联网业务 (02:01:01)	5%	001	Internet 概述	X
				002	TCP/IP 协议	X
				003	Internet 提供的服务	Y
				004	ISP、ICP、ASP 及其提供的业务	Z

续表

行为领域	代码	鉴定范围 (重要程度比例)	鉴定 比重	代码	鉴 定 点	重要 程度
专 业 知 识 B 60% (23:30:13)	E	移动通信业务 (04:04:01)	12%	001	GSM 蜂窝数字移动电话业务	Y
				002	CDMA 知识介绍	X
				003	“超级小灵通”(SCDMA)知识	X
				004	无线市话业务	Y
				005	无线寻呼业务	Z
				006	移动智能业务	Y
				007	移动数据通信概述	X
				008	移动上网业务的技术标准	Y
				009	第三代移动通信业务(3G)	X
相 关 知 识 C 15% (05:08:05)	A	公共关系学 (01:02:00)	3%	001	企业外部公共关系	Y
				002	企业内部公共关系	Y
				003	公共关系方法	X
	B	统计分析与 财税知识 (00:01:02)	2%	001	统计与分析	Y
				002	财会基本知识	Z
				003	税务基本知识	Z
	C	应用文写作基础 (03:03:02)	6%	001	应用文概述	Z
				002	调查报告	X
				003	总结	Y
				004	说明书	Z
				005	合同	X
				006	广告	X
				007	会议纪要	Y
				008	报告和请示	Y
	D	信息网络化 基本知识 (01:02:01)	4%	001	信息网络化的基本概念	X
				002	信息网络化的技术基础	Z
				003	经济信息网络化	Y
				004	社会信息网络化	Y

注:X—核心要素;Y—一般要素;Z—辅助要素。

理论知识试题

一、选择题(每题有4个选项,其中只有1个是正确的,将正确的选项号填入括号内)

1. AA001 电信()是电信职工在职业活动中所应遵循的行为规范,也是社会评价电信职工功过、是非、荣辱、善恶的标准。
(A) 职业态度 (B) 职业关系 (C) 职业作风 (D) 职业道德
2. AA001 电信职业道德体现了“人民电信为人民”的()。
(A) 根本宗旨 (B) 道德立法 (C) 职业规范 (D) 行为规范
3. AA001 所谓集中统一就是要求在通信生产中必须树立()的整体概念。
(A) 畅通守信 (B) 全程全网 (C) 迅速准确 (D) 安全方便
4. AA001 时限观念、准确观念、安全观念、方便观念既是电信通信的服务方针,又是电信职业道德的()。
(A) 职业纪律 (B) 职业作风 (C) 基本要求 (D) 根本宗旨
5. AA002 重视电信职工的(),对加强电信职工队伍建设、维护电信信誉、提高企业的经济效益具有重要的作用。
(A) 职业道德规范 (B) 职业道德修养 (C) 职业规范准则 (D) 职业道德特点
6. AA002 电信职业道德教育对于加强电信职工的()是非常需要的。
(A) 队伍建设 (B) 通信生产 (C) 本职工作 (D) 职业活动
7. AA002 电信企业经济效益的提高,一靠优质服务;二靠()。
(A) 经营服务 (B) 修养水平 (C) 道德信用 (D) 文明建设
8. AA002 加强职业道德建设,是电信企业面向()的需要。
(A) 客户市场 (B) 市场模型 (C) 内部市场 (D) 市场经济
9. AA003 “为人民服务”即公民之间通过相互()来谋求共同的幸福。
(A) 服务 (B) 沟通 (C) 了解 (D) 管理
10. AA003 全心全意为用户服务是市话营业职业道德的()。
(A) 根本目标 (B) 宗旨 (C) 语言 (D) 本质体现
11. AA003 向用户()是窗口服务人员必须遵循的职业道德要求。
(A) 劝解购买 (B) 极端负责 (C) 索要钱物 (D) 介绍产品
12. AA003 热爱本职、精通业务,是营销员职业道德最基本的()。
(A) 原则 (B) 目标 (C) 要求 (D) 宗旨
13. AB001 狭义上的()是全国人民代表大会和全国人民代表大会常务委员会制定颁布的规范性法律文件的统称。
(A) 宪法 (B) 法律 (C) 行政法规 (D) 规章
14. AB001 法人是具有民事权利能力和民事行为能力,依法独立享有民事权利和承担民事义务的()。
(A) 组织 (B) 企业 (C) 事业单位 (D) 社会团体

15. AB001 ()是指对生产资料占有和支配的经济制度,是生产关系的基础和核心。
(A) 收益权 (B) 所有权 (C) 所有制 (D) 使用权
16. AB001 在调整社会关系上,所有权反映的是财产所有关系,()反映的是财产流转关系。
(A) 占有权 (B) 使用权 (C) 收益权 (D) 债权
17. AB002 市场调节价是指由经营者自主制定、通过()形成的价格。
(A) 市场竞争 (B) 公平竞争 (C) 合法竞争 (D) 经营竞争
18. AB002 消费者的公平交易权是指经营者与消费者在()活动中应遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。
(A) 消费领域 (B) 市场交易 (C) 生活消费 (D) 文化消费
19. AB002 ()是调整民事主体之间的经济合同关系的法律。
(A) 反不正当竞争法 (B) 消费者权益保护法
(C) 经济合同法 (D) 价格法
20. AB002 消费者的权利是指消费者(包括个人和法人)依法在()做出一定行为或要求他人做出一定行为的权利。
(A) 购买商品 (B) 市场交易 (C) 生活消费 (D) 消费领域
21. AB003 ()不是行为人主观因素造成的,而是由于外因形成的,有时还是由法律、政策规定的。
(A) 不正当竞争 (B) 正当竞争 (C) 不平等竞争 (D) 垄断
22. AB003 下列属于不正当竞争行为的是()。
(A) 销售鲜活商品
(B) 处理有效期限即将到期的商品或者其他积压的商品
(C) 因清偿债务、转产、歇业降价销售的商品
(D) 利用有奖销售的手段推销质次价高的商品
23. AB003 对不正当竞争行为的监督检查包括国家监督检查和()。
(A) 社会监督 (B) 政府监督 (C) 群众监督 (D) 经营者监督
24. AB003 经营者违反法律、法规的规定,损害其他经营者和消费者的合法权益,扰乱社会经济秩序的行为属于()。
(A) 正当竞争 (B) 不正当竞争 (C) 不公平竞争 (D) 垄断
25. AB004 ()是调整生活消费关系的法律规范的总称。
(A) 消费者权益保护法 (B) 经济合同法
(C) 价格法 (D) 反不正当竞争法
26. AB004 中国消费者协会和其他消费者组织是对()进行社会监督的保护消费者合法权益的社会团体。
(A) 销售者和商品 (B) 消费者和服务 (C) 商品和服务 (D) 销售者和消费者
27. AB004 消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向()要求赔偿。
(A) 政府 (B) 销售者 (C) 服务者 (D) 宣传者
28. AB004 对消费者合法权益的保护包括国家对消费者合法权益的保护、消费者组织对消费者合法权益的保护以及()。
(A) 消费者的权利 (B) 经营者的义务 (C) 服务者的义务 (D) 社会和舆论监督

29. AB005 ()是双方或多方当事人法律行为的结果。
(A) 协议 (B) 合同 (C) 责任 (D) 仲裁
30. AB005 根据合同形式分类,可将合同分为书面合同、()与其他形式的合同。
(A) 口头合同 (B) 买卖合同 (C) 赠予合同 (D) 租赁合同
31. AB005 不适用于合同分类方法的是()。
(A) 合同主从关系分类法 (B) 合同形式分类法
(C) 有偿合同和无偿合同分类法 (D) 合同业务性质分类法
32. AB005 根据《合同法》的规定,订立合同的程序包括要约和()两个阶段及方式。
(A) 数量 (B) 质量 (C) 标的 (D) 承诺
33. AB006 电信条例是我国()关于电信业的综合性行政法规。
(A) 第一部 (B) 第二部 (C) 第三部 (D) 第四部
34. AB006 电信资费实行以()为基础的定价原则。
(A) 产品 (B) 市场 (C) 成本 (D) 经济
35. AB006 电信安全包括两个方面的内容:一是电信网络的安全;二是()的安全。
(A) 公用电信网 (B) 专用电信网 (C) 互联网 (D) 信息
36. AB006 ()是指以电磁波方式传送和接收的信号。
(A) 通信 (B) 电信
(C) 公共电信传输服务 (D) 公共电信传输网络
37. AC001 从事服务活动的人员要充当沟通活动的()。
(A) 发起者 (B) 信息 (C) 目标 (D) 信息接收者
38. AC001 准备进行沟通时,要确保了解沟通的()。
(A) 目标 (B) 背景 (C) 媒体 (D) 信息
39. AC001 在与客户沟通的过程中,应围绕你的()和客户进行有效的沟通。
(A) 反馈 (B) 媒体 (C) 信息 (D) 目标
40. AC001 沟通不是行为而是()。
(A) 结果 (B) 目标 (C) 过程 (D) 渠道
41. AC002 ()是解决客户异议的最好办法。
(A) 倾听 (B) 赔偿 (C) 投诉 (D) 沟通
42. AC002 ()是指不加任何成见地听取客户的诉说,对于和自己的信念、态度、想法和价值观相矛盾的信息不要觉得是威胁、侮辱而产生抵触的心态。
(A) 解决问题 (B) 改善客户关系 (C) 开放的心态 (D) 掌握更多的信息
43. AC002 非语言沟通包括()和沉默等。
(A) 做记录 (B) 身体语言 (C) 听 (D) 动作
44. AC002 在与客户沟通时,要避免以下哪种情况?()。
(A) 为听做准备 (B) 倾听主要观点
(C) 做记录 (D) 无意识的偏见和夸张
45. AC003 客户的()是在其需要的基础上产生的购买欲望和意念。
(A) 购买动机 (B) 购买行为 (C) 购买习惯 (D) 购买心理
46. AC003 建立在对商品质量、性能全面认识的基础上,不易受广告宣传或他人态度影响的是()。

- (A) 情绪动机 (B) 感情动机 (C) 理智动机 (D) 惠顾动机
47. AC003 下列不属于客户一般购买动机的是()。
- (A) 享受性购买动机 (B) 习惯性购买动机
(C) 生存性购买动机 (D) 发展性购买动机
48. AC003 以追求商品质量优良为主要特征的是()。
- (A) 求实动机 (B) 求新动机 (C) 求美动机 (D) 求优动机
49. AC004 ()是客户的需要和购买动机在市场购买过程中的具体表现。
- (A) 购买动机 (B) 购买行为 (C) 购买习惯 (D) 购买心理
50. AC004 购买动机主要反映客户(),以及由购买动机所引发的购买什么问题。
- (A) 何时购买 (B) 何处购买 (C) 如何购买 (D) 为何购买
51. AC004 从具体的购买过程中把握客户消费行为的心理特征,就是所谓的()。
- (A) 分析客户 (B) 了解客户 (C) 客户满意度 (D) 客户服务管理
52. AC004 客户()商品主要取决于客户离通信网点的距离、企业信誉、服务质量等多方面的因素。
- (A) 如何购买 (B) 何时购买 (C) 何处购买 (D) 为何购买
53. AC005 认真地研究谈判的特点和(),是谈判取得成功的保证。
- (A) 技巧 (B) 内容 (C) 原则 (D) 过程
54. AC005 人们通常以获取()的好坏来评价一项商务谈判的成功与否。
- (A) 经济效益 (B) 产品质量 (C) 产品数量 (D) 产品安全
55. AC005 商务谈判是以()为核心的。
- (A) 合同完成的期限 (B) 价值谈判
(C) 融资谈判 (D) 服务的质量
56. AC005 在商务谈判中,谈判者不仅要重视口头上的承诺,更要重视()条款的准确和严密。
- (A) 订单 (B) 利益 (C) 交易 (D) 合同
57. AC006 商务谈判是一个循序渐进的过程,谈判的()是谈判活动的依据。
- (A) 程序 (B) 条件 (C) 立场 (D) 原则
58. AC006 ()阶段为实质洽谈提供策略依据。
- (A) 摸底 (B) 开局 (C) 报价 (D) 磋商
59. AC006 ()是决定谈判效率高低的重要一环。
- (A) 谈判时间 (B) 谈判原则 (C) 谈判议程 (D) 谈判主题
60. AC006 商务谈判的实质性阶段是()。
- (A) 签约阶段 (B) 成交阶段 (C) 摸底阶段 (D) 磋商阶段
61. AD001 “见到您很高兴”用英语表达是()。
- (A) How are you? (B) Nice to meet you
(C) How is it going? (D) I haven't seen you for years
62. AD001 “Have a good day”的中文含义是()。
- (A) 明天见 (B) 您走好 (C) 祝您过得愉快 (D) 祝您旅途愉快
63. AD001 下列属于“对不起”的英语表达是()。
- (A) It's nothing (B) I'm sorry (C) Excuse me (D) Good morning

64. AD001 “我为我说过话向你道歉”的英语表达是()。
- (A) I'm afraid I must be going now. (B) I'm much obliged to you.
(C) Don't mention it. (D) I apologize for what I said.
65. AD002 下列表示“您好、请、对不起”的英语表达是()。
- (A) How do you do? \ Please \ Sorry (B) Thanks \ How do you do? \ Please
(C) Please \ Thanks \ Sorry (D) Sorry \ How do you do? \ Please
66. AD002 “您要办什么业务?”翻译为英文是()。
- (A) Do you speak English? (B) Anything I can do for you?
(C) What did you say? (D) What do you mean by that?
67. AD002 “All right, let me repeat myself.”的中文含义是()。
- (A) 请讲慢一点 (B) 请再说一遍
(C) 好的,我再讲一遍 (D) 请讲下去
68. AD002 “()”用在已经给他人带来麻烦和不便时。
- (A) Note (B) Excuse (C) Pardon (D) Sorry
69. AD003 “May I print the detailed bill of this month's calls?”的中文含义是()。
- (A) 我能打印本月通话的详细清单吗? (B) 我能打印长途清单吗?
(C) 请问有“来电显示”业务吗? (D) 还需要添加什么设备?
70. AD003 “不,免费”翻译成英文是()。
- (A) Pardon (B) No, It's free (C) Of course (D) Not at all
71. AD003 “请填写表格”翻译成英文是()。
- (A) Please give me an application form. (B) I'd apply for a username for Internet.
(C) Please fill that form. (D) It's my pleasure.
72. AD003 “Never mind, I'm glad to be of service.”的中文含义是()。
- (A) 当然可以,什么事? (B) 请等一下
(C) 我给你查一下 (D) 没关系,愿意为您服务
73. AD004 目前流行的网卡大多基于 ETHERNET 结构,ETHERNET 指的是()网。
- (A) 互联 (B) 通信 (C) 以太 (D) 交换
74. AD004 局域网的英文缩写是()。
- (A) WAN (B) LAN (C) CAN (D) INTERNET
75. AD004 广域网的英文缩写是()。
- (A) WAN (B) LAN (C) CAN (D) INTENET
76. AD004 对电子邮件表示正确的是()。
- (A) L - LINKER (B) E - mail (C) S - MAIL (D) H - LINKER
77. AE001 ()是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范,它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成、并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来的。
- (A) 礼仪 (B) 准则 (C) 礼貌 (D) 制度
78. AE001 侧重于表现人的品质与素养的是()。
- (A) 礼节 (B) 礼貌 (C) 礼仪 (D) 尊重
79. AE001 礼仪实际上是由一系列具体的、表现礼貌的()构成的,是一种表示礼貌的系