国家开放大学(中央广播电视大学)2016年秋季学期"开放专科"期末考试

旅游工作者素质修养 试题

2017年1月

题	号	 	三	四	总	分
分	数					

得	分	评卷人

- 一、单项选择(下列各题中只有1个选项是正确的,请将该选项的序号填入括号中。每小题2分,共20分)
- 1.()的道德是人类道德发展的开端。
 - A. 原始社会

B. 奴隶社会

C. 封建社会

- D. 资本主义社会
- 2.()是人们在日常交往中相互表示敬重和友好的行为规范。
 - A. 礼节

B. 礼貌

C. 礼仪

- D. 礼俗
- 3. 一视同仁、不卑不亢的核心是()。
 - A. 平等

B. 宾客至上

C. 优质服务

- D. 热情友好
- 4. 服务质量是指服务人员为服务对象提供服务的优劣程度。下面不属于服务质量的是

()

- A. 服务的准备工作
- B. 语言表达和服饰打扮
- C. 产品或商品的性能
- D. 操作的技巧性和工作的效率

- 5. 合理利已主义()。
 - A. 是一种不损人范围内的利己主义
 - B. 是社会主义道德观广泛宣扬的
 - C. 比极端利己主义更不能令人容忍
 - D. 对个人利益的重视超过了一切
- 6. 甲旅行社的导游钱某对乙旅行社的团队客人说,"你们交的团费太高,乙旅行社坑了你们。"由此造成乙旅行社的团队客人大呼上当,甚至提出退团。钱某的行为违背了()的职业道德规范。
 - A. 一视同仁、不卑不亢
- B. 热情友好、宾客至上
- C. 敬业爱岗、忠于职守
- D. 团结服务、顾全大局
- 7.()既是服务企业一切工作的出发点,也是工作的归宿点。
 - A. 经济效益与社会效益的统一
- B. 充分满足宾客需要
- C. 发展社会主义旅游事业
- D. 繁荣旅游市场
- 8. 以下不属于"真诚公道、信誉第一"具体要求的是()。
 - A. 广告宣传、实事求是
- B. 诚实可靠、拾金不昧
- C. 谦虚谨慎、自尊自强
- D. 按质论价、收费合理
- 9. 旅游职业道德评价的内容和标准具有鲜明的()。
 - A. 实践性
 - B. 广泛性
 - C. 深刻性
 - D. 行业性
- 10.()是伦理学的两个特殊范畴,也是对旅游工作者的职业行为进行肯定或否定评价时所使用的最基本的职业道德评价范畴。
 - A. 优与劣
 - B. 善与恶
 - C. 真与假
 - D. 美与丑

得	分	评卷人

二、多项选择题(下列各题中有2-4个选项是正确的,请选出并将其 序号填入括号里。少选、多选或错选均不得分。每小题 2 分,共

	20 分)		
11.	()是道德发展的原始源泉。		
	A. 社会生产力	В.	科学技术
	C. 法律法规	D.	社会制度
12.	下列属于封建社会道德的是()。	
	A. 忠孝	В.	金钱万能
	C. 轻视劳动者	D.	男尊女卑
13.	旅游业的三大支柱是()。		
	A. 旅行社	В.	旅游交通
	C. 旅游饭店	D.	旅游景点
14.	乐业精神体现在职业活动中就是能够正确	角对	待()的问题。
	A. 自由与纪律	В.	苦与乐
	C. 懒与勤	D.	劳动与报酬
15.	利己主义是同社会主义集体主义原则相对	立的	道德原则,主要表现为:()。
	A. 个人利益高于一切	В.	损人利己
	C. 集体利益为出发点	D.	损公肥私
16.	旅游职业道德评价的特点为()。	
	A. 评价的内容和标准具有鲜明的行业性	В.	评价作用具有广泛性和深刻性
	C. 评价功能的发挥具有很强的实践性	D.	旅游职业道德评价范围具有普遍性
17.	职业活动的动机和效果是构成旅游职业	道领	总行为不可分割的两个要素,它们之间的
联系表	现在()。		
	A. 动机和效果相互包含、相互依存		
	B. 动机和效果任何条件下都可以相互转	换	
	C. 动机和效果在职业活动中具有统一性		
	D. 既不能以动机取代效果,也不能以效果	艮取	代动机
936			

18. 服务态度是指服务人员在接待服务对象所持的神情、举止表现,通常包括(

)等。

A. 面部表情

B. 形体动作

C. 语言表达

D. 服饰打扮

19. 旅游职业道德评价的形式有(

)。

A. 社会舆论

B. 传统习惯

C. 内心信念

D. 考核评比记分

20. 现阶段人们的道德境界分为如下类型(

).

A. 损人利己

B. 合理利己主义

C. 先公后私

D. 分而忘私

得	分	评卷人

三、名词解释(每小题5分,共20分)

- 21. 社会公德
- 22. 道德关系
- 23. 服从意识
- 24. 社会舆论

得	分	评卷人

四、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

- 25. 简述道德的基本属性以及这些属性之间的辩证关系。
- 26. 为什么说严格的组织纪律是搞好旅游服务接待工作的保证?
- 27. 为什么说集体主义是旅游职业道德的基本原则?
- 28. "热情友好、宾客至上"的具体要求有哪些?

试券代号:2474

国家开放大学(中央广播电视大学)2016 年秋季学期"开放专科"期末考试 旅游工作者素质修养 试题答案及评分标准

(供参考)

2017年1月

一、单项选择(下列各题中只有1个选项是正确的,请将该选项的序号填入括号中。每小题2 分,共20分)

1. A 2. B 3. A 4. B 5. A 6. D 7. B 8. C 9. D 10. B

二、多项选择题(下列各题中有 2—4 个选项是正确的,请选出并将其序号填入括号里。少选、 多选或错选均不得分。每小题 2 分,共 20 分)

11. AB 12. ACD 13. ABC 14. BD 15. ABD 16. ABC 17. ACD 18. ABCD 19. ABCD 20. ABCD

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

- 21. 社会公德:全体公民在社会交往和公共生活中应该遵循的行为准则。
- 22. 道德关系:是道德结构中一个特殊的组成部分,是建立在一定经济关系基础之上并由一定的道德原则和道德规范来维持的特殊社会关系。
- 23. 服从意识:员工一进入工作环境,便能自然的产生一种自觉遵守组织纪律和自觉接受任务安排的意识并能付诸于行动。
- 24. 社会舆论:就是公众舆论,是众人对某种社会现象、事件或者行为正式传播或自发流行的情绪、态度和看法。

四、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

25. 简述道德的基本属性以及这些属性之间的辩证关系。

道德基本属性是阶级性、历史性、全人类性。

三者之间存在着辩证关系。首先,历史上的各种类型的道德体系都包含着全人类的因素; 其次,不同时代、不同阶级的道德体系,包含全人类性因素的程度有所不同;最后,只有到了"世界大同",才有真正的全人类性的道德体系。

938

26. 为什么说严格的组织纪律是搞好旅游服务接待工作的保证?

第一,旅游工作是为人民服务的工作,旅游者构成的多样性和复杂性特性使旅游部门在实施服务的过程中,需要一定的组织纪律来约束员工的言行。

第二,旅游工作的分工很细,不同岗位、不同部门的工作内容、要求不同,需要一定的组织 纪律来统一和协调。

第三,旅游业,特别是饭店,属劳动密集型行业,人员众多,使员工按照规范要求进行工作, 也需要组织纪律来保证。

所以,旅游工作者应具有严格的组织观念和法制观念,自觉遵守规章制度和员工守则,尤 其要注意培养严于职守的工作作风和自觉地服从意识。

27. 为什么说集体主义是旅游职业道德的基本原则?

第一,集体主义原则是全心全意为旅游者服务这一核心的保护者和转换机制。

第二,集体主义原则正确解决了道德与利益、个人利益与集体利益的关系,是调整个人与 集体之间关系的基本原则。

第三,集体主义原则对旅游企业及每个成员具有普遍的约束力和指导性。

28. "热情友好、宾客至上"的具体要求有哪些?

第一,主动招呼顾客,为顾客着想。

第二,尽力满足客人的要求,不怕麻烦。

第三,待客服务,仪表整洁,举止大方。

第四,与宾客交流,语言优美,谈吐文雅。

第五,面带微笑,耐心倾听。

第六,服务用语多用征询、商量式,少用祈使命令句。

第七,实际操作力求标准化、规范化。

第八,尽责尽心,服务周到。

座位与门门		号			
-------	--	---	--	--	--

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年春季学期"开放专科"期末考试

旅游工作者素质修养 试题

2017年6月

题	号	_	 Ξ	四	总	分
分	数					

得	分	评卷人

B. 客人永远都是对的

B. 为企业盈利

D. 实现自身价值

D. 永远不要对客人说"不"

号填入括号中。每小题 2 分,共 20 分) 1. 道德是一种社会意识形态,它由()所决定。 B. 生产关系 A. 政治关系 D. 道德关系 C. 社会经济关系 2. 社会公德在内容上具有全民性和(). B. 普遍性 A. 广泛性 D. 基础性 C. 传统性 3. 一视同仁、不卑不亢的核心是(B. 宾客至上 A. 平等 D. 热情友好 C. 优质服务 4. 关于集体主义,在人们的道德实践中可以分为三个层次,其中"义利兼顾"属于() 的要求。 B. 普遍层次 A. 基础层次 D. 理想层次 C. 最高层次 5. 首先从道德意义上使用集体主义这一概念的人是()。 B. 恩格斯 A. 马克思 D. 斯大林 C. 列宁 6. 下列描述中,与"热情友好,宾客至上"的道德含义相悖的是()。

A. 客人就是上帝

A. 为人民服务 C. 为企业创新

C. 客人的人格理应高于服务人员 7. 社会主义职业道德的核心是()。

- 8. 据预测,旅游业将是 21 世纪最充满竞争的世界性行业,被誉为() 。 A. 创新行业 B. 朝阳产业 C. 服务行业 D. 高利润行业 9.()是职业道德评价的直接标准。 A. 阶级利益和人民利益 B. 旅游职业道德原则和规范 C. 是否有利于社会生产力的进步与发展 D. 行业利益 10.()是伦理学的两个特殊范畴,也是对旅游工作者的职业行为进行肯定或否定评价 时所使用的最基本的职业道德评价范畴。 A. 优与劣 B. 善与恶 C. 真与假 D. 美与丑 得 分 评卷人 二、多项选择(下列各题中有2-4个选项是正确的,请选出并将其序号 填入括号里。少选、多选或错选均不得分。每小题 2 分,共 20 分) 11. 道德激励功能的外在社会机制主要由()等因素组成。 A. 道德理想 B. 道德榜样 C. 道德认同 D. 道德监督 12. 社会主义职业道德是一种新型的职业道德,其基本内容包括() 等。 A. 爱岗敬业 B. 诚实守信 C. 办事公道 D. 服务群众 13. 职业道德的主要特征是()。 A. 适用范围的特殊性 B. 内容的稳定性和继承性 C. 层级的系统性 D. 职业义务责任和形象的鲜明性 14. 影响团结协作的因素有(.) , A. 本位主义太重 B. 缺乏体谅与尊重 C. 员工训练不够 D. 缺乏说话技巧 15. 培养爱国主义情感应从以下()做起。
 - - A. 了解中华民族悠久历史和优秀的传统文化
 - B. 了解党的基本路线和社会主义现代化建设成就
 - C. 了解我国国情,学习社会主义民主与法制
 - D. 贯彻和执行"和平统一,一国两制"的方针
 - 16. 下面属于"真诚公道、信誉第一"具体要求的有(
 - A. 以满足顾客需要为中心,以维护顾客利益为前提
 - B. 诚实可靠,拾金不昧
 - C. 精诚合作,互惠互利
 - D. 按质论价、收费合理

) .

17. 旅游职业道德的"六个优先照顾"指在同等条件下优先(

A. 照顾先来的客人

B. 照顾外宾

C. 照顾黑人和少数民族客人

D. 照顾高消费客人

)。

18. 社会舆论的一般形式有(

).

A. 自在的社会舆论

B. 自发的社会舆论

C. 普遍的社会舆论

D. 自觉的社会舆论

19. 职业道德情感有正义感、义务感(

).

A. 自豪感

B. 良心感

C. 荣誉感

D. 幸福感

20. 旅游职业道德修养与职业道德教育的内容包括提高职业道德认识,陶冶职业道德情感()。

A. 锻炼职业道德意志

B. 确立职业道德信念

C. 规范职业道德程序

D. 养成职业道德习惯

得	分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共计 20 分)

- 21. 道德信念
- 22. 道德行为
- 23. 慎独
- 24. 道德情感

得	分	评卷人

四、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

- 25. 简述职业对道德的影响。
- 26. 社会主义旅游职业道德对形成良好社会风气有什么作用?
- 27. 社会主义旅游职业道德有哪几大特点?
- 28. 谈谈动机和效果在职业活动中的辩证统一关系。

试卷代号:2474

国家开放大学 (中央广播电视大学)2017 年春季学期"开放专科"期末考试

旅游工作者素质修养 试题答案及评分标准

(供参考)

2017年6月

一、单项选择(下列各题中只有1个选项是正确的,请将该选项的序号填入括号中。每小题2分,共20分)

1. C 2. D 3. A 4. A 5. D 6. C 7. A 8. B 9. B 10. B

二、多项选择(下列各题中有 2—4 个选项是正确的,请选出并将其序号填入括号里。少选、多 选或错选均不得分。每小题 2 分,共 20 分)

11. ABD 12. ABCD 13. ABD 14. ABCD 15. ABCD 16. ABD 17. ABCD 18. BC 19. BCD 20. ABD

三、名词解释(每小题 5 分,共计 20 分)

- 21. 道德信念:指对道德理想、目标坚定不移的信仰,是道德认识、道德情感和道德意志的有机统一。
- 22. 道德行为:指道德认识、道德情感、道德意志、道德信念有机统一而形成的高度自觉的道德因素。
- 23. 慎独:指一个人在独立工作、无人监督时,能自觉严格要求自己,自觉遵守道德原则和规范,而不做任何不道德的事。
- 24. 道德情感:指在一定道德认识的指导下,通过实践而产生的个人对他人或社会的一种 爱憎的情绪反应和内心体验。

四、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

25. 简述职业对道德的影响。

首先,职业分工不同,从事不同职业或行业的人所承担的职责不同,直接影响着人们对具体生活目标的确立和具体生活道路的选择,以致不同程度的影响人们的人生观和道德理想。

其次,不同职业的不同利益和义务,直接影响人们的道德观念和道德评价标准,造成不同的职业习惯和道德传统。

最后,职业活动的特殊性直接影响到人们的兴趣、爱好以及品格、作风的形成。

26. 社会主义旅游职业道德对形成良好社会风气有什么作用?

第一、有利于提高旅游专业队伍的素质,推动旅游业的发展。

第二、有利于改善经营管理,提高经济效益和社会效益。

第三、有利于改善服务态度和提高服务质量。

第四、有利于建设社会主义精神文明和推动良好社会风气的形成。

第五、有利于抵制精神污染和反对、纠正带有行业特点的不正之风。

27. 社会主义旅游职业道德有哪几大特点?

第一,进步性。社会主义旅游职业道德批判地继承了历史上优秀的道德遗产,最能代表人 民群众和广大旅游者的利益。社会主义旅游职业道德最能适应和推动社会主义旅游业的发 展。

第二,崇高的目的性。表现在:职业道德规范和职业目的的一致性;职业道德规范和职业 地位的一致性;职业道德规范和职工利益的一致性。

第三,广泛的适应性。表现在:服务对象的多样性,服务内容的多样性,服务方式的多样性。

第四,高度的自觉性和实践性。社会主义旅游职业道德是正确处理人与人关系的新型职业道德,实在工作者高度自觉性和实践性基础上建立起来的。

第五,多层次性。中国经济结构的多层次性决定了社会主义旅游职业道德的多层次性。

28. 谈谈动机和效果在职业活动中的辩证统一关系。

第一,旅游职业道德活动和效果是否统一,必须坚持用实践的观点予以考察:既看动机,又 看效果。联系动机看效果,透过效果查动机,这是职业道德评价的总原则。

第二,在旅游职业道德评价的各个环节上应有不同的侧重,在评判、考察职业行为的善恶 时应注意效果。

第三,在旅游职业活动动机与职业活动效果的善恶已基本明确的情况下,对整个职业道德的判断,应注重其动机。

144	1			
煃	177	7		

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年秋季学期"开放专科"期末考试

旅游工作者素质修养 试题

2018年1月

题	号	 =	三	四	总	分
分	数					

得 分 评卷人

- 一、单项选择(下列各题中只有1个选项是正确的,请将该选项的序号填入括号中。每小题2分,共20分)
- 1. 下列不属于资本主义社会道德的是()。
 - A. 个人主义
 - B. 自由博爱平等
 - C. 拜金主义
 - D. 鄙视劳动和劳动者
- 2. 社会公德在内容上具有全民性和()。
 - A. 广泛性
 - B. 普遍性
 - C. 传统性
 - D. 基础性
- 3. 社会主义道德建设的核心原则是()。
 - A. 为人民服务
 - B. 集体主义
 - C. 发展经济
 - D. 与世界接轨

4. 关于集体主义,在人们的道德实践中可	以分为三个层次,其中"义利兼顾"属于()
的要求。	
A. 基础层次	B. 普遍层次
C. 最高层次	D. 理想层次
5. 服务质量是指服务人员为服务对象提供	共服务的优劣程度。下面不属于服务质量的是
	()
A. 服务的准备工作	B. 语言表达和服饰打扮
C. 产品或商品的性能	D. 操作的技巧性和工作的效率
6.()是一切职业道德最基本的道德原	则。
A. 为人民服务	B. 集体主义
C. 热爱本职工作	D. 诚实守信
7. 一视同仁、不卑不亢的核心是()。	
A. 平等	B. 宾客至上
C. 优质服务	D. 热情友好
8.()是旅游接待服务工作的精髓。	
A. "真诚公道、信誉第一"	B. "热情友好、宾客至上"
C. "钻研业务、提高技能"	D. "不卑不亢、一视同仁"
9.()是伦理学的两个特殊范畴,也是对	对旅游工作者的职业行为进行肯定或否定评价
时所使用的最基本的职业道德评价范畴。	
A. 优与劣	B. 善与恶
C. 真与假	D. 美与丑
10.()是深刻的职业道德认识、炽热的	道德情感和顽强的职业道德意志的有机统一,
是人们献身正义事业的精神支柱。	
A. 锻炼职业道德意志	
B. 确立职业道德信念	
C. 养成职业道德习惯	
D. 陶冶职业道德情感	

得	分	评卷人

二、多项选择(下列各题中有2—4个选项是正确的,请选出并将其序号填入括号里。少选、多选或错选均不得分。每小题2分,共20分)

••• /		
11. 道德激励功能的外在社会机制主要由()等因素组成。
A. 道德理想	В.	道德榜样
C. 道德认同	D.	道德监督
12. 社会主义社会的基本道德规范包括().
A. 爱国守法	В.	明礼诚信
C. 团结友善	D.	勤俭自强
13. 社会主义旅游职业道德的特点是()。
A. 进步性	В.	地域性
C. 崇高的目的性	D.	广泛的适应性
14. 旅游活动具有()等特点。		
A. 综合性	В.	多样性
C. 流动性	D.	享受性
15. 社会主义初级阶段的劳动形式通常有()。
A. 以按劳分配为基础的劳动	В.	主动劳动
C. 不计报酬的公益劳动	· D.	义务劳动
16. 在旅游发达国家,旅游从业人员行为指南	有的图	· 全右铭是:()。
A. 客人就是上帝	В.	客人永远都是对的
C. 客人的人格高于服务人员	D.	永远不要对客人说"不"
17. 旅游职业道德评价的形式有().	
A. 社会舆论	В.	传统习惯
C. 内心信念	D.	考核评比记分
18. 旅游职业道德评价的类型有().	
A. 社会评价	В.	行业评价
C. 企业评价	D.	自我评价
19. 现阶段人们的道德境界分为如下类型:()。
A. 损人利己	В.	合理利己主义
C. 先公后私	D.	公而忘私
20. 高尚的职业道德品质包括忠实、无私、() 。
A. 正直	В.	热忱
C. 谦逊	D.	诚信

得	分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

- 21. 男女平等
- 22. 道德的结构
- 23. 职业活动的动机
- 24. 社会舆论

得	分	评卷人

四、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

- 25. 简述道德与法律之间的区别与联系。
- 26. 为什么说严格的组织纪律是搞好旅游服务接待工作的保证?
- 27. 社会主义旅游职业道德的作用是什么?
- 28. "热情友好、宾客至上"的具体要求有哪些?

试卷代号:2474

国家开放大学(中央广播电视大学)2017 年秋季学期"开放专科"期末考试 旅游工作者素质修养 试题答案及评分标准

(供参考)

2018年1月

一、单项选择(下列各题中只有1个选项是正确的,请将该选项的序号填入括号中。每小题2分,共20分)

1. D 2. D 3. B 4. A 5. B 6. C 7. A 8. B 9. B 10. B

二、多项选择(下列各题中有 2—4 个选项是正确的,请选出并将其序号填入括号里。少选、多选或错选均不得分。每小题 2 分,共 20 分)

11. ABD 12. ABCD 13. ACD 14. ABCD 15. ACD 16. ABD 17. ABCD 18. AD 19. ABCD 20. ABCD

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

- 21. 男女平等:在婚姻关系和家庭生活的各个方面,男子和女子都享有平等的权利。
- 22. 道德的结构:简单的说,是指道德的内部构成;具体的说,是指道德作为在普遍依赖于社会经济条件基础上形成的系统,其内部各构成要素以及各要素之间的相互关系。
- 23. 职业活动的动机:职业劳动者在承担职业责任、履行职业义务时,在对社会和他人的关系中自觉追求一定的目的、愿望。
- 24. 社会舆论:就是公众舆论,是众人对某种社会现象、事件或者行为正式传播或自发流行的情绪、态度和看法。

四、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

25. 简述道德与法律之间的区别与联系。

道德与法律同属于行为规范,而且都属于上层建筑,两者在反映社会生活、调节人际关系上,既有区别又有联系。

首先,两者是相互区别的。主要表现在:第一,两者借以维持的社会力量不同;第二,两者 对社会关系的作用方式和范围不同;第三,两者产生和发展趋势不同。

872

其次,道德与法律也相互联系、相互作用。主要表现在:第一,两者在内容上相互渗透,相 互包含;第二,两者在功能上相互补充、相互依托。

26. 为什么说严格的组织纪律是搞好旅游服务接待工作的保证?

第一,旅游工作是为人民服务的工作,旅游者构成的多样性和复杂性特性使旅游部门在实施服务的过程中,需要一定的组织纪律来约束员工的言行。

第二,旅游工作的分工很细,不同岗位、不同部门的工作内容、要求不同,需要一定的组织 纪律来统一和协调。

第三,旅游业,特别是饭店,属劳动密集型行业,人员众多,使员工按照规范要求进行工作, 也需要组织纪律来保证。

所以,旅游工作者应具有严格的组织观念和法制观念,自觉遵守规章制度和员工守则,尤 其要注意培养严于职守的工作作风和自觉地服从意识。

27. 社会主义旅游职业道德的作用是什么?

第一,有利于提高旅游专业队伍的素质,推动旅游业的发展。

第二,有利于改善经营管理,提高经济效益和社会效益。

第三,有利于改善服务态度和提高服务质量。

第四,有利于建设社会主义精神文明和推动良好的社会风气的形成。

第五,有利于抵制精神污染和反对、纠正带有行业特点的不正之风。

28. "热情友好、宾客至上"的具体要求有哪些?

第一,主动招呼顾客,为顾客着想。

第二,尽力满足客人的要求,不怕麻烦。

第三,待客服务,仪表整洁,举止大方。

第四,与宾客交流,语言优美,谈吐文雅。

第五,面带微笑,耐心倾听。

第六,服务用语多用征询、商量式,少用祈使命令句。

第七,实际操作力求标准化、规范化。

第八,尽责尽心,服务周到。

坐位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年春季学期"开放专科"期末考试

旅游工作者素质修养 试题

2018年7月

题	号	 =	Ξ	四	总	分
分	数					

得	分	评卷人

- 一、单项选择(下列各题中只有1个选项是正确的,请将该选项的序号填入括号中。每小题2分,共20分)
- 1. 以下不属于道德基本属性的是()。
 - A. 阶级性

B. 历史性

C. 全人类性

- D. 调节性
- 2. 公民道德建设的基本规范是()、团结友善、勤俭自强、敬业奉献。
 - A. 爱国爱企、明礼诚信
 - B. 爱岗敬业、诚实守信
 - C. 爱国守法、明礼诚信
 - D. 遵纪守法、诚实信用
- 3. 集体主义的无私奉献的最高层次是对()的要求。
 - A. 党员干部和先进分子

B. 工人、农民、知识分子

C. 广大公民

- D. 全体中国人
- 4. 下面表述中,不能表现社会主义旅游职业道德广泛适应性特点的是()。
 - A. 服务对象的多样性

B. 服务内容的多样性

C. 服务方式的多样性

D. 服务深度的多样性

5. 坚持公正,反对偏私,敢于坚持	持原则,同一切危害国家集体和他人利益的言行做斗争,
能仗义执言、见义勇为、疾恶如仇、刚正	
A. 义务感	B. 良心感
C. 自豪感	D. 正义感
6. 下列描述中,与"热情友好,宾	客至上"的道德含义相悖的是()。
A. 客人就是上帝	
B. 客人永远都是对的	
C. 客人的人格理应高于服务	人员
D. 永远不要对客人说"不"	
7. 不损人范围内的利己主义就是	<u>L</u> (),
A. 集团利己主义	B. 合理利己主义
C. 先公后私思想	D. 无私奉献思想
8. 旅游职业道德评价的基本标准	是()。
A. 阶级利益和人民利益	
B. 旅游职业道德原则和规范	
C. 是否有利于社会生产力的	进步与发展
D. 企业利益	
9.()是指对道德理想、目标』	E定不移的信仰,是道德认识、道德情感和道德意志的有
机统一。	
A. 道德习惯	B. 道德信念
C. 道德感知	D. 道德指向
10.()是伦理学的两个特殊系	芭畴,也是对旅游工作者的职业行为进行肯定或否定评价
时所使用的最基本的职业道德评价范	畴。
A. 优与劣	B. 善与恶
C. 真与假	D. 美与丑

得 分 评卷人

二、多项选择(下列各题中有 2-4 个选项是正确的,请选出并将其序号填入括号里。少选、多选或错选均不得分。每小题 2 分,共 20 分)

11. 社会主义社会的基本道德规范包括().	
A. 爱国守法	B. 明礼诚信	
C. 团结友善	D. 勤俭自强	
12. 社会主义旅游职业道德的特点是() •	
A. 进步性	B. 地域性	
C. 崇高的目的性	D. 广泛的适应性	
13. 影响团结协作的因素有()。		
A. 本位主义太重	B. 缺乏体谅与尊重	
C. 员工训练不够	D. 缺乏说话技巧	
14. 利己主义是同社会主义集体主义原则相关	寸立的道德原则,主要表现为()
A. 个人利益高于一切	B. 损人利己	
C. 集体利益为出发点	D. 损公肥私	
15. 社会主义初级阶段的劳动形式通常有()。	
A. 以按劳分配为基础的劳动	B. 主动劳动	
C. 不计报酬的公益劳动	D. 义务劳动	
16. 社会舆论一般形式有()。		
A. 自在的社会舆论	B. 自发的社会舆论	
C. 普遍的社会舆论	D. 自觉的社会舆论	
17. 现阶段人们的道德境界分为如下类型() .	
A. 损人利己	B. 合理利己主义	
C. 先公后私	D. 公而忘私	
18."自我控制"能力的提高有利于().	
A. "四有"目标的实现	B. 个人的身心健康	
C. 社会和人际关系的和谐稳定	D. 道德境界的迅速提升	
19. 塑造完美的理想人格,必须认识和处理好	以下几种关系()。	
A. 行为美和心灵美	B. 环境美与心灵美	
C. 语言美和心灵美	D. 仪容美和心灵美	
20. 高尚的职业道德品质包括忠实、无私、()。	
A. 正直	B. 热忱	
C 谦孙	D. 诚信	

得	分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

- 21. 道德意志
- 22. 道德选择
- 23. 职业活动效果
- 24. 旅游职业道德修养

得	分	评卷人

四、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

- 25. 在旅游服务中,讲求服务态度和服务质量有什么意义?
- 26. 社会主义旅游职业道德的作用是什么?
- 27. 职业道德的继承性包括哪几方面内容?
- 28. 为什么传统习惯评价是旅游职业道德评价中的一种重要形式?

试卷代号:2474

国家开放大学(中央广播电视大学)2018 年春季学期"开放专科"期末考试 旅游工作者素质修养 试题答案及评分标准

(供参考)

2018年7月

一、单项选择(下列各题中只有1个选项是正确的,请将该选项的序号填入括号中。每小题2 分,共20分)

1. D 2. C 3. A 4. D 5. D 6. C 7. B 8. A 9. B 10. B

二、多项选择(下列各题中有 2-4 个选项是正确的,请选出并将其序号填入括号里。少选、多选或错选均不得分。每小题 2 分,共 20 分)

11. ABCD 12. ACD 13. ABCD 14. ABD 15. ACD 16. BC 17. ABCD 18. ABC 19. ACD 20. ABCD

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

- 21. 道德意志:在道德认识和道德情感相结合的基础上形成的一种自我控制能力,表现为实践道德原则的坚持到底的精神和克服障碍的决心。
- 22. 道德选择:人们在一定道德意识的支配下,根据某种道德标准在不同的价值准则或善恶冲突之间所作的自觉自愿的抉择。
- 23. 职业活动效果:职业劳动者在履行自己职责时所作出的个别行动或一系列行动,给他人和社会带来的后果。
- 24. 旅游职业道德修养:从业人员在旅游职业活动中,按照旅游职业道德的基本原则和规范,在旅游职业道德品质方面的自我锻炼、自我改造、自我陶冶、自我教育,以使自己的道德品质达到崇高的精神境界。

四、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

25. 在旅游服务中,讲求服务态度和服务质量有什么意义? 首先,旅游服务是一种面对面的服务,格外需要感情交流。 其次,旅游服务的对象大多是一些追求较高层次需要的旅游者,他们在物质享受和精神享受方面的需求,不但比一般服务行业的客人要高,而且比他们自己平常生活中的要求也高的多,特别需要人格的尊重和生活方面的关心、照料。

第三,旅游服务产品往往是在提供和销售的同时就被服务者享用,如客房、餐厅和交通方面的服务,具有不可贮存性。

第四,旅游服务受人为因素影响很大,具有不可捉摸性,而且旅游者的多样性和流动性,以及旅游服务手段的复杂性,也增加了服务的难度。

26. 社会主义旅游职业道德的作用是什么?

第一,有利于提高旅游专业队伍的素质,推动旅游业的发展。

第二,有利于改善经营管理,提高经济效益和社会效益。

第三,有利于改善服务态度和提高服务质量。

第四,有利于建设社会主义精神文明和推动良好的社会风气的形成。

第五,有利于抵制精神污染和反对、纠正带有行业特点的不正之风。

27. 职业道德的继承性包括哪几方面内容?

首先,它继承人类在长期职业活动中形成的一整套有关职业道德的基本概念,例如忠于职守、尽职尽责、职业荣誉、职业良心,以及各行各业的一些职业道德术语。

其次,它继承了以往职业道德中的一些优良传统。

第三,它继承了历史职业道德学说中一些有价值的、可供借鉴的东西。

最后,它继承了从历史上各行各业一些先进人物身上所体现出来的优良职业品质。

28. 为什么传统习惯评价是旅游职业道德评价中的一种重要形式?

第一,它是评价旅游职业道德行为善恶价值最起码的标准。

第二,它是评价旅游职业道德行为总体善恶的重要依据。

第三,它对旅游职业道德评价成果行为当事人日常生活习惯、形成一定社会的职业道德风尚甚有功效。

座位	묵		
/ 	- "	- 1	

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期"开放专科"期末考试

旅游工作者素质修养 试题

2019年1月

题	号	 =	三	四	总	分
分	数					

得	分	评卷人

、单项选择(下列各题中只有1个选项是正确的,请将该选项的序 号填入括号中。每小题 2 分,共 20 分)

1.	社会主义道德建设的核心原则是().
----	-----------------	----

A. 为人民服务

B. 集体主义

C. 发展经济

D. 与世界接轨

2.()是人们在日常交往中相互表示敬重和友好的行为规范。

A. 礼节

B. 礼貌

C. 礼仪

D. 礼俗

3. 一视同仁、不卑不亢的核心是()。

A. 平等

B. 宾客至上

C. 优质服务

D. 热情友好

4. 下面表述中,不能表现社会主义旅游职业道德广泛适应性特点的是()。

A. 服务对象的多样性

B. 服务内容的多样性

C. 服务方式的多样性

D. 服务深度的多样性

5. 合理利已主义()。

A. 是一种不损人范围内的利己主义 B. 是社会主义道德观广泛宣扬的

C. 比极端利己主义更不能令人容忍

D. 对个人利益的重视超过了一切

6. 甲旅行社的导游钱某对乙旅行社的团队客人说,"你们交的团费太高,乙旅行社坑了你 们。"由此造成乙旅行社的团队客人大呼上当,甚至提出退团。钱某的行为违背了()的职 业道德规范。

A. 一视同仁、不卑不亢

B. 热情友好、宾客至上

C. 敬业爱岗、忠于职守

D. 团结服务、顾全大局

824

A. 经济效益与社会效益的统一	B. 充分满足宾客需要				
C. 发展社会主义旅游事业	D. 繁荣旅游市场				
8. 以下不属于"真诚公道、信誉第一"具体要求的是()。					
A. 广告宣传,实事求是	B. 诚实可靠,拾金不昧				
C. 谦虚谨慎,自尊自强	D. 按质论价,收费合理				
9. 旅游职业道德评价的内容和标准具有鲜明	的()。				
A. 实践性	B. 广泛性				
C. 深刻性	D. 行业性				
10.()是伦理学的两个特殊范畴,也是对	旅游工作者的职业行为进行肯定或否定评价				
时所使用的最基本的职业道德评价范畴。					
A. 优与劣	B. 善与恶				
C. 真与假	D. 美与丑				
得分评卷人					
	p有 24 个选项是正确的,请选出并将其序号				
填入括号里。少选、多	5选或错选均不得分。每小题 2 分,共 20 分)				
11.()是道德发展的原始源泉。					
A. 社会生产力	B. 科学技术				
C. 法律法规	D. 社会制度				
12. 下列属于封建社会道德的是().				
A. 忠孝	B. 金钱万能				
C. 轻视劳动者	D. 男尊女卑				
13. 旅游业的三大支柱是()。					
A. 旅行社	B. 旅游交通				
C. 旅游饭店	D. 旅游景点				
14. 乐业精神体现在职业活动中就是能够正确	角对待()的问题。				
A. 自由与纪律	B. 苦与乐				
C. 懒与勤	D. 劳动与报酬				
15. 利己主义是同社会主义集体主义原则相及	対立的道德原则,主要表现为()。				
A. 个人利益高于一切	B. 损人利己				
C. 集体利益为出发点	D. 损公肥私				
	825				

)既是服务企业一切工作的出发点,也是工作的归宿点。

7. (

- 16. 旅游职业道德评价的特点为()。
 - A. 评价的内容和标准具有鲜明的行业性
 - B. 评价作用具有广泛性和深刻性
 - C. 评价功能的发挥具有很强的实践性
 - D. 旅游职业道德评价范围具有普遍性
- 17. 职业活动的动机和效果是构成旅游职业道德行为不可分割的两个基本要素,它们之间的联系表现在()。
 - A. 动机和效果相互包含、相互依存
 - B. 动机和效果任何条件下都可以相互转换
 - C. 动机和效果在职业活动中具有统一性
 - D. 既不能以动机取代效果. 也不能以效果取代动机
- 18. 服务态度是指服务人员在接待服务对象时所持的神情、举止表现,通常包括()等。
 - A. 面部表情

B. 形体动作

C. 语言表达

D. 服饰打扮

19. 旅游职业道德评价的形式有(

)。

A. 社会舆论

B. 传统习惯

C. 内心信念

D. 考核评比记分

20. 现阶段人们的道德境界分为如下类型(

).

A. 损人利己

B. 合理利己主义

C. 先公后私

D. 公而忘私

得	分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

- 21. 社会公德
- 22. 道德关系
- 23. 服从意识
- 24. 社会舆论

İ	得	分	评卷人

四、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

- 25. 简述道德的基本属性以及这些属性之间的辩证关系。
- 26. 为什么说严格的组织纪律是搞好旅游服务接待工作的保证?
- 27. 职业道德的继承性包括哪几方面内容?
- 28. 为什么传统习惯评价是旅游职业道德评价中的一种重要形式?

试卷代号:2474

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期"开放专科"期末考试

旅游工作者素质修养 试题答案及评分标准

(供参考)

2019年1月

一、单项选择(下列各题中只有1个选项是正确的,请将该选项的序号填入括号中。每小题2 分,共20分)

1. B 2. B 3. A 4. D 5. A 6. D 7. B 8. C 9. D 10. B

二、多项选择(下列各题中有 2—4 个选项是正确的,请选出并将其序号填入括号里。少选、多选或错选均不得分。每小题 2 分,共 20 分)

11. AB 12. ACD 13. ABC 14. BD 15. ABD 16. ABC 17. ACD 18. ABCD 19. ABCD 20. ABCD

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

- 21. 社会公德,全体公民在社会交往和公共生活中应该遵循的行为准则。
- 22. 道德关系:是道德结构中一个特殊的组成部分,是建立在一定经济关系基础之上并由一定的道德原则和道德规范来维持的特殊社会关系。
- 23. 服从意识:员工一进入工作环境,便能自然的产生一种自觉遵守组织纪律和自觉接受任务安排的意识并能付诸于行动。
- 24. 社会舆论:就是公众舆论,是众人对某种社会现象、事件或者行为正式传播或自发流 行的情绪、态度和看法。

四、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

25. 简述道德的基本属性以及这些属性之间的辩证关系。

道德基本属性是阶级性、历史性、全人类性。

三者之间存在着辩证关系。首先,历史上的各种类型的道德体系都包含着全人类的因素; 其次,不同时代、不同阶级的道德体系,包含全人类性因素的程度有所不同;最后,只有到了"世界大同",才有真正的全人类性的道德体系。 26. 为什么说严格的组织纪律是搞好旅游服务接待工作的保证?

第一,旅游工作是为人民服务的工作,旅游者构成的多样性和复杂性特性使旅游部门在实施服务的过程中,需要一定的组织纪律来约束员工的言行。

第二,旅游工作的分工很细,不同岗位、不同部门的工作内容、要求不同,需要一定的组织 纪律来统一和协调。

第三,旅游业,特别是饭店,属劳动密集型行业,人员众多,使员工按照规范要求进行工作, 也需要组织纪律来保证。

所以,旅游工作者应具有严格的组织观念和法制观念,自觉遵守规章制度和员工守则,尤其要注意培养严于职守的工作作风和自觉地服从意识。

27. 职业道德的继承性包括哪几方面内容?

首先,它继承人类在长期职业活动中形成的一整套有关职业道德的基本概念,例如忠于职守、尽职尽责、职业荣誉、职业良心,以及各行各业的一些职业道德术语。

其次,它继承了以往职业道德中的一些优良传统。

第三,它继承了历史职业道德学说中一些有价值的、可供借鉴的东西。

最后,它继承了从历史上各行各业一些先进人物身上所体现出来的优良职业品质。

28. 为什么传统习惯评价是旅游职业道德评价中的一种重要形式?

第一,它是评价旅游职业道德行为善恶价值最起码的标准。

·第二,它是评价旅游职业道德行为总体善恶的重要依据。

第三,它对旅游职业道德评价成果行为当事人日常生活习惯、形成一定社会的职业道德风尚甚有功效。

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

旅游工作者素质修养 试题

2019年7月

题	号	y	 三	四	总	分
分	数					

得	分	评卷人

单项选择(下列各颗中只有1个选项是正确的,请将该选项的序

ĺ		1	(十级起注(12)日	K2 17 /	(A) I LE WELL WITH HIS REWALL
L			号填入括号中。每	小题	2分,共20分)
	1. 🛊	土会公德在	内容上具有全民性和()) 。	
		A. 广泛性		В.	普遍性
	(C. 传统性		D.	基础性
	2	ー视同仁、ス	下卑不亢的核心是()。		
		A. 平等		В.	宾客至上
	(C. 优质服务	务	D.	热情友好
	3. 身	耒体主义的	无私奉献的最高层次是对();	的要求。
		A. 党员干	部和先进分子	В.	工人、农民、知识分子
	(C. 广大公1	民	D.	全体中国人
	4.	下面表述中	,不能表现社会主义旅游职业	业道德	京广泛适应性特点的是()。
	-	A. 服务对	象的多样性	В.	服务内容的多样性
	(C. 服务方式	式的多样性	D.	服务深度的多样性
	5. ₫	E持公正, D	反对偏私,敢于坚持原则,同-	一切危	色害国家集体和他人利益的言行作斗争
能	仗义执	高、见义勇	う为、疾恶如仇、刚正不阿 。反	え映了	从业人员具有()的职业道德情感。
		A. 义务感		В.	良心感
	(C. 自豪感		D.	正义感

A. 客人就是上帝	B. 客人永远都是对的
C. 客人的人格理应高于服务人员	D. 永远不要对客人说"不"
7. 不损人范围内的利己主义就是()。	
A. 集团利己主义	B. 合理利己主义
C. 先公后私思想	D. 无私奉献思想
8. 旅游职业道德评价的基本标准是()。	
A. 阶级利益和人民利益	
B. 旅游职业道德原则和规范	
C. 是否有利于社会生产力的进步与发展	
D. 企业利益	
9. ()是指对道德理想、目标坚定不移的(言仰,是道德认识、道德情感和道德意志的有
机统一。	
A. 道德习惯	B. 道德信念
C. 道德感知	D. 道德指向
10.()是伦理学的两个特殊范畴,也是对	旅游工作者的职业行为进行肯定或否定评价
时所使用的最基本的职业道德评价范畴。	
A. 优与劣	B. 善与恶
C. 真与假	D. 美与丑
得 分 评卷人	
	中有 2-4 个选项是正确的,请选出并将其序
号填入括号里。少	选、多选或错选均不得分。每小题 2 分,
共 20 分)	
11. 社会主义社会的基本道德规范包括() 。
A. 爱国守法	B. 明礼诚信 .
C. 团结友善	D. 勤俭自强
12. 道德激励功能的外在社会机制主要由()等因素组成。
A. 道德理想	B. 道德榜样
C. 道德认同	D. 道德监督
824	

6. 下列描述中,与"热情友好,宾客至上"的道德含义相悖的是()。

13. 影响团结协作的因素有()。		
A. 本位主义太重	B. 缺乏体谅与尊重	
C. 员工训练不够	D. 缺乏说话技巧	
14. 利己主义是同社会主义集体主义原则相	对立的道德原则,主要表现为()	٥
A. 个人利益高于一切	B. 损人利己	
C. 集体利益为出发点	D. 损公肥私	
15. 社会主义初级阶段的劳动形式通常有()。	
A. 以按劳分配为基础的劳动	B. 主动劳动	
C. 不计报酬的公益劳动	D. 义务劳动	
16. 社会舆论一般形式有()。		
A. 自在的社会舆论	B. 自发的社会舆论	
C. 普遍的社会舆论	D. 自觉的社会舆论	
17. 现阶段人们的道德境界分为如下类型().	
A. 损人利己	B. 合理利己主义	
C. 先公后私	D. 公而忘私	
18. "自我控制"能力的提高有利于().	
A. "四有"目标的实现	B. 个人的身心健康	
C. 社会和人际关系的和谐稳定	D. 道德境界的迅速提升	
19. 塑造完美的理想人格,必须认识和处理如	好以下几种关系()。	
A. 行为美和心灵美	B. 环境美与心灵美	
C. 语言美和心灵美	D. 仪容美和心灵美	
20. 高尚的职业道德品质包括忠实、无私、().	
A. 正直	B. 热忱	
C. 谦逊	D. 诚信	

得	分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

- 21. 道德意志
- 22. 道德选择
- 23. 职业活动效果
- 24. 慎独

得	分	评卷人

四、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

- 25. 职业道德的继承性包括哪几方面内容?
- 26. 为什么传统习惯评价是旅游职业道德评价中的一种重要形式?
- 27. 简述道德与法律之间的区别与联系。
- 28. "热情友好、宾客至上"的具体要求有哪些?

试卷代号:2474

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

旅游工作者素质修养 试题答案及评分标准

(供参考)

2019年7月

一、单项选择(下列各题中只有1个选项是正确的,请将该选项的序号填入括号中。每小题2 分,共20分)

1. D 2. A 3. A 4. D 5. D 6. C 7. B 8. A 9. B 10. B

二、多项选择(下列各题中有 2—4 个选项是正确的,请选出并将其序号填入括号里。少选、多 选或错选均不得分。每小题 2 分,共 20 分)

11. ABCD 12. ABD 13. ABCD 14. ABD 15. ACD 16. BC 17. ABCD 18. ABC 19. ACD 20. ABCD

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

- 21. 道德意志:在道德认识和道德情感相结合的基础上形成的一种自我控制能力,表现为实践道德原则的坚持到底的精神和克服障碍的决心。
- 22. 道德选择:人们在一定道德意识的支配下,根据某种道德标准在不同的价值准则或善恶冲突之间所作的自觉自愿的抉择。
- 23. 职业活动效果:职业劳动者在履行自己职责时所作出的个别行动或一系列行动,给他人和社会带来的后果。
- 24. 慎独:指一个人在独立工作、无人监督时,能自觉严格要求自己,自觉遵守道德原则和规范,而不做任何不道德的事。

四、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

25. 职业道德的继承性包括哪几方面内容?

首先,它继承人类在长期职业活动中形成的一整套有关职业道德的基本概念,例如忠于职守、尽职尽责、职业荣誉、职业良心,以及各行各业的一些职业道德术语。

其次,它继承了以往职业道德中的一些优良传统。

第三,它继承了历史职业道德学说中一些有价值的、可供借鉴的东西。

最后,它继承了从历史上各行各业一些先进人物身上所体现出来的优良职业品质。

26. 为什么传统习惯评价是旅游职业道德评价中的一种重要形式?

第一,它是评价旅游职业道德行为善恶价值最起码的标准。

第二,它是评价旅游职业道德行为总体善恶的重要依据。

第三,它对旅游职业道德评价成果行为当事人日常生活习惯、形成一定社会的职业道德风尚甚有功效。

27. 简述道德与法律之间的区别与联系。

道德与法律同属于行为规范,而且都属于上层建筑,两者在反映社会生活、调节人际关系上,既有区别又有联系。

首先,两者是相互区别的。主要表现在:第一,两者借以维持的社会力量不同;第二,两者对社会关系的作用方式和范围不同;第三,两者产生和发展趋势不同。

其次,道德与法律也相互联系、相互作用。主要表现在:第一,两者在内容上相互渗透,相 互包含;第二,两者在功能上相互补充、相互依托。

28. "热情友好、宾客至上"的具体要求有哪些?

第一,主动招呼顾客,为顾客着想。

第二,尽力满足客人的要求,不怕麻烦。

第三,待客服务,仪表整洁,举止大方。

第四,与宾客交流,语言优美,谈吐文雅。

第五,面带微笑,耐心倾听。

第六,服务用语多用征询、商量式,少用祈使命令句。

第七,实际操作力求标准化、规范化。

第八,尽责尽心,服务周到。

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

旅游工作者素质修养 试题

2020年1月

题	号	 	Ξ.	四	总	分
分	数					

得	分	评卷人

一、单项选择(下列各题中只有1个选项是正确的,请将该选项的序号填入括号中。每小题2分,共20分)

1. 社会公德在内容上具有全民性和()。
A. 广泛性	B. 普遍性
C. 传统性	D. 基础性

2.()的道德是人类道德发展的开端。

A. 原始社会

B. 奴隶社会

C. 封建社会

D. 资本主义社会

3.()是人们在日常交往中相互表示敬重和友好的行为规范。

A. 礼节

B. 礼貌

C. 礼仪

D. 礼俗

4. 关于集体主义,在人们的道德实践中可以分为三个层次,其中"义利兼顾"属于()的要求。

A. 基础层次

B. 普遍层次

C. 最高层次

D. 理想层次

5. 服务质量是指服务人员为服务对象提供服务的优劣程度。下面不属于服务质量的是 ()。

A. 服务的准备工作

B. 语言表达和服饰打扮

C. 产品或商品的性能

D. 操作的技巧性和工作的效率

6. 不损人范围内的利己主义就是()。	
A. 集团利己主义	B. 合理利己主义
C. 先公后私思想	D. 无私奉献思想
7. 一视同仁、不卑不亢的核心是()。	
A. 平等	B. 宾客至上
C. 优质服务	D. 热情友好
8.()是旅游接待服务工作的精髓。	
A. "真诚公道、信誉第一"	B. "热情友好、宾客至上"
· C. "钻研业务、提高技能"	D. "不卑不亢、一视同仁"
9.()是伦理学的两个特殊范畴,也是对抗	旅游工作者的职业行为进行肯定或否定评价
时所使用的最基本的职业道德评价范畴。	
A. 优与劣	B. 善与恶
C. 真与假	D. 美与丑
10.()是深刻的职业道德认识、炽热的道	[德情感和顽强的职业道德意志的有机统一,
是人们献身正义事业的精神支柱。	
A. 锻炼职业道德意志	B. 确立职业道德信念
C. 养成职业道德习惯	D. 陶冶职业道德情感
得 分 评卷人 二、多项选择(下列各题	中有 2-4 个选项是正确的,请选出并将其序
号填入括号里。少	选、多选或错选均不得分。每小题 2 分
共 20 分)	
11. 道德激励功能的外在社会机制主要由()等因素组成。
A. 道德理想	B. 道德榜样
C. 道德认同	D. 道德监督
12. 社会主义社会的基本道德规范包括().
A. 爱国守法	B. 明礼诚信
C. 团结友善	D. 勤俭自强
13. 社会主义旅游职业道德的特点是().
A. 进步性	B. 地域性
C. 崇高的目的性	D. 广泛的适应性

14. 旅游活动具有()等特点。
A. 综合性	B. 多样性
C. 流动性	D. 享受性
15. 社会主义初级阶段的劳动;	形式通常有()。
A. 以按劳分配为基础的劳	动 B. 主动劳动
C. 不计报酬的公益劳动	D. 义务劳动
16. 在旅游发达国家,旅游从业	2人员行为指南的座右铭是()。
A. 客人就是上帝	B. 客人永远都是对的
C. 客人的人格高于服务人	员 D. 永远不要对客人说"不"
17. 旅游职业道德评价的形式	有()。
A. 社会舆论	B. 传统习惯
C. 内心信念	D. 考核评比记分
18. 旅游职业道德评价的类型	有()。
A. 社会评价	B. 行业评价
C. 企业评价	D. 自我评价
19. 现阶段人们的道德境界分为	为如下类型()。
A. 损人利己	B. 合理利己主义
C. 先公后私	D. 公而忘私
20. 高尚的职业道德品质包括思	忠实、无私、()。
A. 正直	B. 热忱
C. 谦逊	D. 诚信

得	分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

- 21. 男女平等
- 22. 道德的结构
- 23. 职业活动的动机
- 24. 社会舆论

得	分	评卷人

- 25. 简述道德与法律之间的区别与联系。
- 26. 为什么说严格的组织纪律是搞好旅游服务接待工作的保证?
- 27. 社会主义旅游职业道德的作用是什么?
- 28. "热情友好、宾客至上"的具体要求有哪些?

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试 旅游工作者素质修养 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年1月

一、单项选择(下列各题中只有 1 个选项是正确的,请将该选项的序号填入括号中。每小题 2 分,共 20 分)

1. D 2. A 3. B 4. A 5. B 6. B 7. A 8. B 9. B 10. B

二、多项选择(下列各题中有 2—4 个选项是正确的,请选出并将其序号填入括号里。少选、多 选或错选均不得分。每小题 2 分,共 20 分)

11. ABD 12. ABCD 13. ACD 14. ABCD 15. ACD 16. ABD 17. ABCD 18. AD 19. ABCD 20. ABCD

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

- 21. 男女平等:在婚姻关系和家庭生活的各个方面,男子和女子都享有平等的权利。
- 22. 道德的结构:简单的说,是指道德的内部构成;具体的说,是指道德作为在普遍依赖于社会经济条件基础上形成的系统,其内部各构成要素以及各要素之间的相互关系。
- 23. 职业活动的动机:职业劳动者在承担职业责任、履行职业义务时,在对社会和他人的关系中自觉追求一定的目的、愿望。
- 24. 社会舆论:就是公众舆论,是众人对某种社会现象、事件或者行为正式传播或自发流行的情绪、态度和看法。

四、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

25. 简述道德与法律之间的区别与联系。

道德与法律同属于行为规范,而且都属于上层建筑,两者在反映社会生活、调节人际关系上,既有区别又有联系。

首先,两者是相互区别的。主要表现在:第一,两者借以维持的社会力量不同;第二,两者 846 对社会关系的作用方式和范围不同;第三,两者产生和发展趋势不同。

其次,道德与法律也相互联系、相互作用。主要表现在:第一,两者在内容上相互渗透,相 互包含;第二,两者在功能上相互补充、相互依托。

26. 为什么说严格的组织纪律是搞好旅游服务接待工作的保证?

第一,旅游工作是为人民服务的工作,旅游者构成的多样性和复杂性特性使旅游部门在实施服务的过程中,需要一定的组织纪律来约束员工的言行。

第二,旅游工作的分工很细,不同岗位、不同部门的工作内容、要求不同,需要一定的组织 纪律来统一和协调。

第三,旅游业,特别是饭店,属劳动密集型行业,人员众多,使员工按照规范要求进行工作, 也需要组织纪律来保证。

所以,旅游工作者应具有严格的组织观念和法制观念,自觉遵守规章制度和员工守则,尤 其要注意培养严于职守的工作作风和自觉地服从意识。

27. 社会主义旅游职业道德的作用是什么?

第一,有利于提高旅游专业队伍的素质,推动旅游业的发展。

第二,有利于改善经营管理,提高经济效益和社会效益。

第三,有利于改善服务态度和提高服务质量。

第四,有利于建设社会主义精神文明和推动良好的社会风气的形成。

第五,有利于抵制精神污染和反对、纠正带有行业特点的不正之风。

28. "热情友好、宾客至上"的具体要求有哪些?

第一,主动招呼顾客,为顾客着想。

第二,尽力满足客人的要求,不怕麻烦。

第三,待客服务,仪表整洁,举止大方。

第四,与宾客交流,语言优美,谈吐文雅。

第五,面带微笑,耐心倾听。

第六,服务用语多用征询、商量式,少用祈使命令句。

第七,实际操作力求标准化、规范化。

第八,尽责尽心,服务周到。

/	座位	立号	<u> </u>		
---	----	----	----------	--	--

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

旅游工作者素质修养 试题

2020年7月

题	号	 =	=	四	总	分
分	数					

得	分	评卷人

一、单项选择(下列各题中只有1个选项是正确的,请将该选项的序号填入括号中。每小题2分.共20分)

	号填入括号中。每小	题 2 分,共 20	分)
1. 道德是一种社会意记	只形态,它由()所	定。	
A. 政治关系		B. 生产关系	
C. 社会经济关系		D. 道德关系	
2. 社会公德在内容上具	具有全民性和()。		
A. 广泛性		B. 普遍性	
C. 传统性		D. 基础性	
3.()是人们在日常	了交往中相互表示敬重	万好的行为 持	见范。
A. 礼节		B. 礼貌	
C. 礼仪		D. 礼俗	
4. 合理利已主义().		
A. 是一种不损人花	范围内的利己主义	B. 是社会主义	义道德观广泛宣扬的
C. 比极端利己主义	更不能令人容忍	D. 对个人利益	益的重视超过了一切
5. 首先从道德意义上位	吏用集体主义这一概念	的人是()	•
A. 马克思		B. 恩格斯	
C 列宁		D 斯子林	

6. 下列描述中,与"热情友好,宾客至上"的道	德含义相悖的是()。
A. 客人就是上帝	B. 客人永远都是对的
C. 客人的人格理应高于服务人员	D. 永远不要对客人说"不"
7. 社会主义职业道德的核心是()。	
A. 为人民服务	B. 为企业盈利
C. 为企业创新	D. 实现自身价值
8. 据预测,旅游业将是 21 世纪最充满竞争的	世界性行业,被誉为()。
A. 创新行业	B. 朝阳产业
C. 服务行业	D. 高利润行业
9.()是职业道德评价的直接标准。	
A. 阶级利益和人民利益	
B. 旅游职业道德原则和规范	
C. 是否有利于社会生产力的进步与发展	
D. 行业利益	
10.()是伦理学的两个特殊范畴,也是对	旅游工作者的职业行为进行肯定或否定评价
时所使用的最基本的职业道德评价范畴。	
A. 优与劣	B. 善与恶
C. 真与假	D. 美与丑
得 分 评卷人 二、多项选择(下列各题	中有 2—4 个选项是正确的,请选出并将其序
号填入括号里。少	选、多选或错选均不得分。每小题2分,
共 20 分)	
11. 道德激励功能的外在社会机制主要由()等因素组成。
A. 道德理想	B. 道德榜样
C. 道德认同	D. 道德监督
12. 社会主义职业道德是一种新型的职业道德	德 ,其基本内容包括()等。
A. 爱岗敬业	B. 诚实守信
C. 办事公道	D. 服务群众
	805

		•
	13. 职业道德的主要特征是()。
	A. 适用范围的特殊性	B. 内容的稳定性和继承性
	C. 层级的系统性	D. 职业义务责任和形象的鲜明性
	14. 影响团结协作的因素有().
	A. 本位主义太重	B. 缺乏体谅与尊重
	C. 员工训练不够	D. 缺乏说话技巧
	15. 培养爱国主义情感应从以下()做起。
	A. 了解中华民族悠久历史和优秀的	7传统文化
	B. 了解党的基本路线和社会主义现	代化建设成就
	C. 了解我国国情,学习社会主义民当	主与法制
	D. 贯彻和执行"和平统一,一国两制	"的方针
	16. 下面属于"真诚公道、信誉第一"具体	本要求的有()。
	A. 以满足顾客需要为中心,以维护原	顾客利益为前提
	B. 诚实可靠,拾金不昧	
	C. 精诚合作,互惠互利	
	D. 按质论价, 收费合理	
	17. 旅游职业道德的"六个优先照顾"指	在同等条件下优先()。
	A. 照顾先来的客人	B. 照顾外宾
	C. 照顾黑人和少数民族客人	D. 照顾高消费客人
	18. 社会舆论的一般形式有()。
	A. 自在的社会舆论	B. 自发的社会舆论
	C. 普遍的社会舆论	D. 自觉的社会舆论
	19. 职业道德情感有正义感、义务感() 。
	A. 自豪感	B. 良心感
	C. 荣誉感	D. 幸福感
	20. 旅游职业道德修养与职业道德教育	的内容包括提高职业道德认识、陶冶职业道德情
感()。	
	A. 锻炼职业道德意志	B. 确立职业道德信念
	C. 规范职业道德程序	D. 养成职业道德习惯

得	分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共计 20 分)

- 21. 道德信念
- 22. 道德行为
- 23. 慎独
- 24. 道德情感

得	分	评卷人

- 25. 为什么说严格的组织纪律是搞好旅游服务接待工作的保证?
- 26. 社会主义旅游职业道德对形成良好社会风气有什么作用?
- 27. 社会主义旅游职业道德有哪几大特点?
- 28. 谈谈动机和效果在职业活动中的辩证统一关系。

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

旅游工作者素质修养 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年7月

一、单项选择(下列各题中只有 1 个选项是正确的,请将该选项的序号填入括号中。每小题 2 分,共20分)

1. C

2. D

3. R

4. A

5. D

6. C

7. A 8. B

9. B

10. B

二、多项选择(下列各题中有2-4个选项是正确的,请选出并将其序号填入括号里。少选、多 选或错选均不得分。每小题 2 分,共 20 分)

11. ABD

12. ABCD

13. ABD

14. ABCD

15. ABCD

16. ABD

17. ABCD

18. BC

19. BCD

20. ABD

三、名词解释(每小题 5 分,共计 20 分)

- 21. 道德信念: 指对道德理想、目标坚定不移的信仰, 是道德认识、道德情感和道德意志的 有机统一。
- 22. 道德行为:指道德认识、道德情感、道德意志、道德信念有机统一而形成的高度自觉的 道德因素。
- 23. 慎独:指一个人在独立工作、无人监督时,能自觉严格要求自己,自觉遵守道德原则和 规范,而不做任何不道德的事。
- 24. 道德情感:指在一定道德认识的指导下,通过实践而产生的个人对他人或社会的一种 爱憎的情绪反应和内心体验。

四、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

25. 为什么说严格的组织纪律是搞好旅游服务接待工作的保证?

第一,旅游工作是为人民服务的工作,旅游者构成的多样性和复杂性特性使旅游部门在实 施服务的过程中,需要一定的组织纪律来约束员工的言行。

第二,旅游工作的分工很细,不同岗位、不同部门的工作内容、要求不同,需要一定的组织 纪律来统一和协调。

第三,旅游业,特别是饭店,属劳动密集型行业,人员众多,使员工按照规范要求进行工作, 也需要组织纪律来保证。

所以,旅游工作者应具有严格的组织观念和法制观念,自觉遵守规章制度和员工守则,尤其要注意培养严于职守的工作作风和自觉地服从意识。

26. 社会主义旅游职业道德对形成良好社会风气有什么作用?

第一,有利于提高旅游专业队伍的素质,推动旅游业的发展。

第二,有利于改善经营管理,提高经济效益和社会效益。

第三,有利于改善服务态度和提高服务质量。

第四,有利于建设社会主义精神文明和推动良好社会风气的形成。

第五,有利于抵制精神污染和反对、纠正带有行业特点的不正之风。

27. 社会主义旅游职业道德有哪几大特点?

第一,进步性。社会主义旅游职业道德批判地继承了历史上优秀的道德遗产,最能代表人 民群众和广大旅游者的利益。社会主义旅游职业道德最能适应和推动社会主义旅游业的发 展。

第二,崇高的目的性。表现在:职业道德规范和职业目的的一致性;职业道德规范和职业地位的一致性;职业道德规范和职工利益的一致性。

第三,广泛的适应性。表现在:服务对象的多样性,服务内容的多样性,服务方式的多样性。

第四,高度的自觉性和实践性。社会主义旅游职业道德是正确处理人与人关系的新型职业道德,实在工作者高度自觉性和实践性基础上建立起来的。

第五,多层次性。中国经济结构的多层次性决定了社会主义旅游职业道德的多层次性。

28. 谈谈动机和效果在职业活动中的辩证统一关系。

第一,旅游职业道德活动和效果是否统一,必须坚持用实践的观点予以考察:既看动机,又看效果。联系动机看效果,透过效果查动机,这是职业道德评价的总原则。

第二,在旅游职业道德评价的各个环节上应有不同的侧重,在评判、考察职业行为的善恶 时应注意效果。

第三,在旅游职业活动动机与职业活动效果的善恶已基本明确的情况下,对整个职业道德 的判断,应注重其动机。

座位号

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

旅游工作者素质修养 试题

2020年9月

题	号	 =	Ξ	四	总	分
分	数					

得	分	评卷人

C. 热爱本职工作

一、单项选择(下列各题中只有1个选项是正确的,请将该选项的序号填入括号中。每小题2分,共20分)

D. 诚实守信

, ,					
		号填入括号中。	,每小题	2分,共2	0分)
1.()的道	德是人类道	[德发展的开端			
A. 原始社	会	To the second second	В.	奴隶社会	
C. 封建社	会		D.	资本主义	社会
2. 社会主义道	.德体系以()为核心。			
A. 集体主	义		В.	爱国主义	
C. 为人民	服务		D.	诚实守信	
3. 职业道德产	生的社会基	基础是()。			
A. 社会公	德		В.	风俗习惯	
C. 社会生	}		D.	人类职业	生活
4.1923年,中国	国第一家旅	行社创办于(· ').		
A. 北京			В.	广州	8 5 5 7
C. 上海			D.	武汉	
5. 职业道德最	基本的道德	惠原则是().		
л т г д	阻友		D	佳は十ツ	

6. 服务质量指服务人员为服务对象提供朋	设务的优劣程度。下面不属于服务质量的
是()。	
A. 服务的准备工作	B. 服装服饰等
C. 产品或商品的性能	D. 操作的技巧性
7. 甲旅行社的导游钱某对乙旅行社的团队名	客人说"你们交的团费太高,乙旅行社坑了你
们",由此造成乙旅行社的团队客人大呼上当,甚至	至提出退团。钱某的行为违背了()的职
业道德规范。	
A. 一视同仁、不卑不亢	B. 锐意改革、勇于竞争
C. 敬业爱岗、忠于职守	D. 热情友好、宾客至上
8. 动机是激励职业人员去行动的主观原因,	也是由职业人员的()所决定的。
A. 利益需求	B. 兴趣爱好
C. 内心欲望	D. 美好理想
9. 旅游职业道德评价功能的发挥具有很强的	h ().
A. 行业性	B. 广泛性
C. 深刻性	D. 实践性
10. 一种最基本也是高尚的道德情感就是()。它是以公正、平等为前提的。
A. 义务感	B. 良心感
C. 正义感	D. 荣誉感
得分评卷人	
	中有 2-4 个选项是正确的,请选出并将其序号
填入括号里。少选、组	多选或错选均不得分。每小题 2 分,共 20 分)
11. 社会主义旅游职业道德的广泛的适应性	特点是由下列因素决定的()。
A. 服务对象的多样性	B. 服务内容的多样性
C. 服务方式的多样性	D. 服务态度的多样性
12. 下列属于封建社会道德的有()。
A. 忠孝	B. 金钱万能
C. 轻视劳动者	D. 男尊女卑

13. 社会主义职业道德是一种新型的职业道	德,其基本内容包括()。
A. 爱岗敬业	B. 诚实守信
C. 办事公道	D. 服务群众
14. 影响团结协作的因素有()。	
A. 本位主义太重	B. 缺乏体谅与尊重
C. 员工训练不够	D. 缺乏说话技巧
15. 社会主义初级阶段的劳动形式通常有().
A. 以按劳分配为基础的劳动	B. 主动劳动
C. 不计报酬的公益劳动	D. 义务劳动
16. 在旅游职业活动中,真诚就是真心诚意	()。这是旅游行业起码的职
业道德要求。	
A. 信守承诺	B. 认真踏实
C. 讲究信用	D. 勤奋苦干
17. 钻研业务、提高技能,必须做到().
A. 明确学习目标,持之以恒	B. 谦虚谨慎,自尊自强
C. 苦练基本功,提高专业技能	D. 仪表整洁,举止大方
18. 旅游职业道德评价的形式有()。
A. 社会舆论	B. 传统习惯
C. 内心信念	D. 考核评比记分
19. 实现人生价值的主观条件是多方面的,主	上要包括()。
A. 树立崇高的价值目标	B. 提高科学文化素质
C. 提高道德素质	D. 磨炼意志品格
20. 高尚的职业道德品质包括忠实、无私、().
A. 正直	B. 热忱
C. 谦逊	D. 诚信

得	分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

- 21. 社会公德:
- 22. 职业道德:
- 23. 钻研业务:
- 24. 旅游职业道德修养:

得	分	评卷人

- 25. 简述道德与法律之间的区别与联系。
- 26. 社会主义旅游职业道德的作用是什么?
- 27. 为什么集体主义是旅游职业道德的基本原则?
- 28. "热情友好、宾客至上"的具体要求有哪些?

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

旅游工作者素质修养 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年9月

一、单项选择(下列各题中只有1个选项是正确的,请将该选项的序号填入括号中。每小题2分,共20分)

- 1. A 2. C 3. D 4. C 5. C 6. B 7. B 8. A 9. D 10. C
- 二、多项选择(下列各题中有 2-4 个选项是正确的,请选出并将其序号填入括号里。少选、多选或错选均不得分。每小题 2 分,共 20 分)
 - 11. ABC 12. ACD 13. ABCD 14. ABCD 15. ACD 16. AC 17. AC 18. ABCD 19. ABCD 20. ABCD
- 三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)
 - 21. 社会公德:全体公民在社会交往和公共生活中应该遵循的行为准则。
- 22. 职业道德:从事社会职业的人们,在履行其职责过程中理应遵循的道德规范和行为准则。
 - 23. 钻研业务:就是要求一切从业人员深入钻研自己所从事的专业,孜孜不倦、锲而不舍。
- 24. 旅游职业道德修养:从业人员在旅游职业活动中,按照旅游职业道德的基本原则和规范,在旅游职业道德品质方面的自我锻炼、自我改造、自我陶冶、自我教育,以使自己的道德品质达到崇高的精神境界。

四、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

25. 简述道德与法律之间的区别与联系。

道德与法律同属于行为规范,而且都属于上层建筑,两者在反映社会生活、调节人际关系上,既有区别又有联系。

两者之间的区别主要表现在:第一,两者借以维持的社会力量不同;第二,两者对社会关系 的作用方式和范围不同;第三,两者产生和发展趋势不同。

两者之间的联系主要表现在:第一,两者在内容上相互渗透,相互包含;第二,两者在功能 上相互补充、相互依托。

26. 社会主义旅游职业道德的作用是什么?

第一,有利于提高旅游专业队伍的素质,推动旅游业的发展;

第二,有利于改善经营管理,提高经济效益和社会效益;

第三,有利于改善服务态度和提高服务质量;

第四,有利于建设社会主义精神文明和推动良好的社会风气的形成;

第五,有利于抵制精神污染和反对、纠正带有行业特点的不正之风。

27. 为什么集体主义是旅游职业道德的基本原则?

第一,集体主义原则是全心全意为旅游者服务这一核心的保护者和转换机制。

第二,集体主义原则正确解决了道德与利益、个人利益与集体利益的关系,是调整个人与 集体之间关系的基本原则。

第三,集体主义原则对旅游企业及每个成员具有普遍的约束力和指导性。

28. "热情友好、宾客至上"的具体要求有哪些?

第一,主动招呼顾客,为顾客着想。

第二,尽力满足客人的要求,不怕麻烦。

第三,待客服务,仪表整洁,举止大方。

第四,与宾客交流,语言优美,谈吐文雅。

第五,面带微笑,耐心倾听。

第六,服务用语多用征询、商量式,少用祈使命令句。

第七,实际操作力求标准化、规范化。

第八,尽责尽心,服务周到。

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

旅游工作者素质修养 试题

2021年1月

题	号	 ===	Ξ	四	总	分
分	数	ş				

得	分	评卷人

- 一、单项选择(下列各题中只有1个选项是正确的,请将该选项的序 号填入括号中。每小题 2 分,共 20 分)
- 1. 下列不属于资本主义社会道德的是()。
 - A. 个人主义
- B. 自由博爱平等
- C. 拜金主义

- D. 鄙视劳动和劳动者
- 2. 社会公德在范围上具有广泛性和()。
- A. 全民性
- B. 普遍性
- (1) C. 传统性 (2) 基础性(2)
 - 3. 下面不属于职业道德主要特征的是()。
 - A. 职业道德适用范围的特殊性
- B. 职业道德内容的稳定性和继承性
- C. 职业道德的单一性和有限性
- D. 职业义务责任和形象的鲜明性
- 4. 合理利已主义是()。
 - A. 不损人范围内的利己主义
 - C. 比极端利己主义更不能令人容忍 D. 值得提倡的

B. 社会主义道德观

- 5. 旅游接待服务工作的精髓是()。
 - A. 真诚公道、信誉第一
- B. 热情友好、宾客至上
- C. 钻研业务、提高技能
- D. 不卑不亢、一视同仁

6. 一视同仁、不卑不亢的核心是()。	
A. 优质服务	B. 宾客至上
C. 平等待人	D. 热情友好
7. 动机是激励职业人员去行动的主观原因,	也是由职业人员的()所决定的。
A. 利益需求	B. 兴趣爱好
C. 内心欲望	D. 美好理想
8. 旅游职业道德评价的内容和标准具有鲜明	明的()。
A. 广泛性	B. 行业性
C. 深刻性	D. 实践性
9. 做人的资格和为人的品格的总和就是() · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
* * * <u>*</u> A.* 人格	B. 气节
C. 态度	D. 度量
10. 一个人的自我调节能力就是()。	
A. 个人能力	B. 自我控制
C. 自我激励	D. 控制过程
	中有 $2-4$ 个选项是正确的,请选出并将其序号
填入括号里。少选、	多选或错选均不得分。每小题 2 分,共 20 分)
11. 道德发展的原始源泉是()。	
A. 社会生产力	B. 科学技术
C. 法律法规	D. 社会制度
12. 道德激励功能的外在社会机制主要由()等因素组成。
A. 道德理想	B. 道德榜样
C. 道德认同	D. 道德监督
13. 道德的基本属性包括()。	
A. 阶级性	B. 历史性
C. 政治性	D. 全人类性

14.	职	业道德主要由()复合而成。		
	A.	做人的基本素养	1,11	В.	履行职责的特殊素养
	C.	文化的科学素养		D.	思维的创新素养
15.	,利	己主义是同社会主义集体主	义原则相对	立自	的道德原则,主要表现为()。
	A.	个人利益高于一切		В.	损人利己
	C.	集体利益为出发点		D.	损公肥私
16	. 培	养爱国主义情感应从以下低	放起() .
	A.	了解中华民族悠久历史和	优秀的传统	文化	
	В.	了解党的基本路线和社会	主义现代化	建设	成就
	C.	了解我国国情,学习社会主	义民主与法	制	
	D.	贯彻和执行"和平统一,一	国两制"的方	针	
17	. 在	旅游发达国家,旅游从业人	员行为指南	的图	座右铭是()。
	A.	客人就是上帝		В.	客人永远都是对的
	C.	客人的人格高于服务人员		D.	永远不要对客人说"不"
18	. 职	业活动的动机和效果是构具	成旅游职业i	道德	至行为不可分割的两个基本要素,它们之
的联	系表	表现在()。			
	A.	动机和效果相互包含、相互	依存		
	В.	动机和效果任何条件下都	可以相互转拍	奂	
	c.	动机和效果在职业活动中。	具有统一性		
	D.	既不能以动机取代效果.	也不能以效果	果耶	八代动机
19	. 社	会舆论一般形式有().		
	A.	自在的社会舆论		В.	自发的社会舆论
	C.	普遍的社会舆论		D.	自觉的社会舆论
20	."自	我控制"能力的提高有利于	=()	
	A.	"四有"目标的实现		В.	个人的身心健康
	c.	社会和人际关系的和谐稳定	定	D.	道德境界的迅速提升

间

得	分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

- 21. 男女平等:
- 22. 严于职守:
- 23. 宾客至上:
- 24. 职业道德情感:

得	分	评卷人

- 25. 社会公德有哪些特点?
- 26. 旅游服务中,为什么说服务态度和服务质量具有特别重要的意义?
- 27. 为什么说严格的组织纪律是搞好旅游服务接待工作的保证?
- 28. 旅游职业道德评价有哪些作用?

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

旅游工作者素质修养 试题答案及评分标准

(供参考)

2021年1月

一、单项选择(下列各题中只有1个选项是正确的,请将该选项的序号填入括号中。每小题2分,共20分)

1. D

2. B

3. C

4. A

5. B

6. C

7. A

8. B

9. A

10. B

二、多项选择(下列各题中有 2-4 个选项是正确的,请选出并将其序号填入括号里。少选、多 选或错选均不得分。每小题 2 分,共 20 分)

11. AB

12. ABD

13. ABD

14. AB

15. ABD

16. ABCD

17. ABD

18. ACD

19. BC

20. ABC

三、名词解释(每小题5分,共20分)

- 21. 男女平等:在婚姻关系和家庭生活的各个方面,男子和女子都享有平等的权利。
- 22. 严于职守:员工要认真遵守工作纪律和管理条例,一丝不苟、严谨认真地按岗位规范要求履行职责,保证工作质量,维护旅游者的人身安全、财产安全。
- 23. 宾客至上:是指在旅游接待和服务工作中,一切都要以宾客为中心,宾客的任何一点要求我们都要尽力去做好。
- 24. 职业道德情感:从业人员根据一定职业道德观念,在处理工作中的道德关系和评价某种行为时所产生的情绪体验。

四、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

25. 社会公德有哪些特点?

第一,在内容上具有全民性和基础性;

第二,在范围上具有广泛性和普遍性;

第三,在结构上具有沿袭性和传统性;

第四,在功能上具有渗透性和易行性。

26. 旅游服务中,为什么说服务态度和服务质量具有特别重要的意义?

第一,旅游服务是一种面对面的服务,格外需要感情交流。

第二,旅游服务的对象大多是一些追求较高层次需要的旅游者,他们在物质享受和精神享受方面的需求,不但比一般服务行业的客人要高,而且比他们自己平常生活中的要求高的多,特别需要人格的尊重和生活方面的关心、照料。

第三,旅游服务产品往往是在提供和销售的同时就被服务者享用,如客房、餐厅和交通方面的服务,具有不可贮存性。

第四,旅游服务受人为因素影响很大,具有不可捉摸性,而且旅游者的多样性和流动性,以及旅游服务手段的复杂性,也增加了服务的难度。

27. 为什么说严格的组织纪律是搞好旅游服务接待工作的保证?

第一,旅游工作是为人民服务的工作,旅游者构成的多样性和复杂性特性使旅游部门在实施服务的过程中,需要一定的组织纪律来约束员工的言行。

第二,旅游工作的分工很细,不同岗位、不同部门的工作内容、要求不同,需要一定的组织 纪律来统一和协调。

第三,旅游业,特别是饭店,属劳动密集型行业,人员众多,使员工按照规范要求进行工作, 也需要组织纪律来保证。

28. 旅游职业道德评价有哪些作用?

第一,对旅游职业道德行为的善恶其裁决作用;

第二,旅游职业道德评价有深刻的教育作用,即它能够凭借自身特有的权威性,影响旅游业的社会风尚,以及旅游从业者的职业道德、理想和行为;

第三,旅游职业道德评价有突出的调节作用,即道德评价可借助于社会舆论、内心信念、传统习惯和良心等,指导或纠正从业人员的职业道德行为,以协调从业人员之间、个人与集体之间的关系。

	试卷代号:2474		座位号
	国家开放大学2021年看	季学期期末统一	考试
	旅游工作者素	质修养 试题	
-			2021年7月
顧	题 号 <u></u> 二 二 分 数	三四总分	
袮			
斑	得 分 评卷人 一、单项选择题(下列	各题中只有一个选项是正确	角的,请将其序号填
	入括号里。每小题	[2分,共20分)	
K	1. ()的道德是人类道德发展的开端。		
内	A. 原始社会	B. 奴隶社会	
殺	C. 封建社会	D. 资本主义社会	
M	2. 社会主义道德体系以()为核心。		
封	A. 集体主义	B. 爱国主义	
絕	C. 为人民服务	D. 诚实守信	
	3. 职业道德产生的社会基础是()。		
	A. 社会公德	B. 风俗习惯	
	C. 社会生产	D. 人类职业生活	
	4. 1923年,中国第一家旅行社创办于().	
	A. 北京	B. 广州	
	C. 上海	D. 武汉	
	5. 职业道德最基本的道德原则是()。		
	A. 为人民服务	B. 集体主义	
	C. 热爱本职工作	D. 诚实守信 旅游工作者素质修养试题第	

6. 服务质量指服务人员为服务对象提供的优	。 :劣程度。下面不属于服务质量的是()。
A. 服务的准备工作	B. 服装服饰等
C. 产品或商品的性能	D. 操作的技巧性
7. "按质论价、收费合理"是()这一职业追	道德规范的具体要求 。
A. 热情友好、宾客至上	B. 不卑不亢、一视同仁
C. 钻研业务、提高技能	D. 真诚公道、信誉第一
8. 动机是激励职业人员去行动的主观原因,	也是由职业人员的()所决定的。
A. 利益需求	B. 兴趣爱好
C. 内心欲望	D. 美好理想
9. 旅游行业从业人员发自内心的对本行业职	以业道德原则、规范体系的真诚信奉和自觉履
行职业道德义务的责任心就是()。	
A. 内心信念	B. 业界良心
C. 职业道德	D. 职业要求
10. 一种最基本也是高尚的道德情感就是()。它是以公正、平等为前提的。
A. 义务感	B. 良心感

得	分	评卷人

C. 正义感

二、多项选择题(下列各题中有2-4个选项是正确的,请选出并将其 序号填入括号里。少选、多选或错选均不得分。每小题 2 分,共

D. 荣誉感

20分)

11. 道德激励功能的外在社会机制主要由()等因素组成。

A. 道德理想

B. 道德榜样

C. 道德认同

D. 道德监督

12. 社会主义社会的基本道德规范包括(

)。

A. 爱国守法

B. 明礼诚信

C. 团结友善

D. 勤俭自强

(2474号)旅游工作者素质修养试题第2页(共8页)

13. 职业道德主要由()复合	市成。	CH () VII W (
A. 做人的基本素养	B. 履行职责的特殊素养	得 分 评卷人 三、名词解释(每小题 5 分,共计 20 分)	
C. 文化的科学素养	D. 思维的创新素养		
14. 社会主义初级阶段的劳动形式通常	有()。	21. 社会公德:	
A. 以按劳分配为基础的劳动	B. 主动劳动		
C. 不计报酬的公益劳动	D. 义务劳动		
15."真诚公道、信誉第一"具体要求是().		
A. 满足顾客需要,以维护顾客利益	B. 诚实可靠,拾金不昧		
C. 精诚合作,互惠互利	D. 按质论价、收费合理		践
16. 职业活动的动机和效果是构成旅游	职业道德行为不可分割的两个基本要素,它们之	22. 严于职守:	世
间的联系表现在()。			2
A. 动机和效果相互包含、相互依存			災
B. 动机和效果任何条件下都可以相	互转换		
C. 动机和效果在职业活动中具有统	一性		
D. 既不能以动机取代效果. 也不能	以效果取代动机		K
17. 社会舆论一般形式有()	۰	23. 社会舆论:	畑
A. 自在的社会舆论	B. 自发的社会舆论	25. 但云英化:	Vint
C. 普遍的社会舆论	D. 自觉的社会舆论		粹
18. 职业道德情感包括正义感、义务感、	().		Zin
A. 自豪感	B. 良心感		恩
C. 荣誉感	D. 幸福感		
19. "自我控制"能力的提高有利于().		
A. "四有"目标的实现		24. 旅游职业道德修养:	
B. 个人的身心健康			
C. 社会和人际关系的和谐稳定			
D. 道德境界的迅速提升			
20. 高尚的职业道德品质包括忠实、无私	4.().		
A. 正直	B. 热忱		
C. 谦逊	D. 诚信 号)旅游工作者素质修养试题第 3 页(共 8 页)	(2474 号)旅游工作者素质修养试题第 4 页(共 8 页)	1

蹈

答

圉

 κ

内

戮

緩

25. 简述道德与法律之间的区别与联系。

26. 社会主义旅游职业道德的作用是什么?

(2474号)旅游工作者素质修养试题第5页(共8页)

(2474号)旅游工作者素质修养试题第6页(共8页)

27. 为什么严格的组织纪律是搞好旅游服务接待工作的保证?	28. 旅游职业道德评价有哪些作用?	
		阏
		亷
		災
		柸
		K
		瞅
		碎
		熠

国家开放大学2021年春季学期期末统一考试

旅游工作者素质修养 试题答案及评分标准

(供参考)

2021年7月

一、单项选择题(下列各题中只有一个选项是正确的,请将其序号填入括号里。每小题 2 分,共 20 分)

1. A 2. C 3. D 4. C 5. C 6. B 7. D 8. A 9. A 10. C

二、多项选择题(下列各题中有 2-4 个选项是正确的,请选出并将其序号填入括号里。少选、 多选或错选均不得分。每小题 2 分,共 20 分)

11. ABD 12. ABCD 13. AB 14. ACD 15. ABD 16. ACD 17. BC 18. BCD 19. ABC 20. ABCD

三、名词解释(每小题 5 分,共计 20 分)

- 21. 社会公德:全体公民在社会交往和公共生活中应该遵循的行为准则。
- 22. 严于职守:员工要认真遵守工作纪律和管理条例,一丝不苟、严谨认真地按岗位规范 要求履行职责,保证工作质量,维护旅游者的人身安全、财产安全。
- 23. 社会舆论:就是公众舆论,是众人对某种社会现象、事件或者行为正式传播或自发流行的情绪、态度和看法。
- 24. 旅游职业道德修养:从业人员在旅游职业活动中,按照旅游职业道德的基本原则和规范,在旅游职业道德品质方面的自我锻炼、自我改造、自我陶冶、自我教育,以使自己的道德品质达到崇高的精神境界。

四、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

25. 简述道德与法律之间的区别与联系。

道德与法律同属于行为规范,而且都属于上层建筑,两者在反映社会生活、调节人际关系上,既有区别又有联系。

两者之间的区别主要表现在:第一,两者借以维持的社会力量不同;第二,两者对社会关系的作用方式和范围不同;第三,两者产生和发展趋势不同。

两者之间的联系主要表现在:第一,两者在内容上相互渗透,相互包含;第二,两者在功能 上相互补充、相互依托。

(2474号)旅游工作者素质修养答案第1页(共2页)

26. 社会主义旅游职业道德的作用是什么?

第一,有利于提高旅游专业队伍的素质,推动旅游业的发展;

第二,有利于改善经营管理,提高经济效益和社会效益;

第三,有利于改善服务态度和提高服务质量;

第四,有利于建设社会主义精神文明和推动良好的社会风气的形成:

第五,有利于抵制精神污染和反对、纠正带有行业特点的不正之风。

27. 为什么严格的组织纪律是搞好旅游服务接待工作的保证?

第一,旅游工作是为人民服务的工作,旅游者构成的多样性和复杂性特性使旅游部门在实施服务的过程中,需要一定的组织纪律来约束员工的言行。

第二,旅游工作的分工很细,不同岗位、不同部门的工作内容、要求不同,需要一定的组织 纪律来统一和协调。

第三,旅游业,特别是饭店,属劳动密集型行业,人员众多,使员工按照规范要求进行工作, 也需要组织纪律来保证。

28. 旅游职业道德评价有哪些作用?

第一,对旅游职业道德行为的善恶其裁决作用:

第二,旅游职业道德评价有深刻的教育作用,即它能够凭借自身特有的权威性,影响旅游业的社会风尚,以及旅游从业者的职业道德、理想和行为:

第三,旅游职业道德评价有突出的调节作用,即道德评价可借助于社会舆论、内心信念、传统习惯和良心等,指导或纠正从业人员的职业道德行为,以协调从业人员之间、个人与集体之间的关系。

(2474 号)旅游工作者素质修养答案第2页(共2页)