

《民航服务礼仪》考试大纲

一、考试性质

湖南科技学院“专升本”选拔考试是为招收优秀专科毕业生升入本科阶段学习而设置的选拔考试。通过对《民航服务礼仪》的考核，从认识论角度考核考生对民航服务礼仪的认识，了解考生对民航服务礼仪的认知程度，对于考生入校后后续人才培养目标的达成，能够起到奠基作用。考试对象为参加“专升本”选拔的高职高专的专科毕业生，并报考航空服务艺术与管理专业的考生。

二、考试的基本要求

主要考核考生对民航服务礼仪的认知，因此要求考生对礼仪的基本概念、民航服务礼仪基本要求有熟练的记忆和掌握。在基本的知识结构记忆和掌握中，能够结合理论知识、航空服务人员要求，将理论知识与实践相结合，从而更好的理解民航服务礼仪的重要性，为达成培养目标中塑造应用型人才做好理论基础。

三、考试方法和考试时间

《民航服务礼仪》考试采用闭卷笔试，试卷满分 100 分，考试时间为 120 分钟。

四、考试内容

（一）职业形象塑造

1. 妆容规范

2. 发型规范

3. 体态规范

（二）客舱服务礼仪

客舱服务礼仪

（三）地面服务礼仪

问询服务礼仪

（四）民航服务人员礼仪修养

1. 礼仪基础知识介绍

2. 日常礼仪

五、试卷题型及分值分布

（一）试卷题型

根据我校现行《民航服务礼仪》课程教学大纲的重难点分布情况，将试卷内容结构安排如下：

职业形象塑造：分值约 20 分

客舱服务礼仪：分值约 30 分

地面服务礼仪：分值约 30 分

民航服务人员礼仪修养：分值约 20 分

（二）试卷题型

试卷一共四种题型：填空题、单项选择题、判断题、简答题。具体分值分布如下：填空题约 20 分，单项选择题约 10 分，判断题约 10 分，简答题约 60 分。

六、参考书目

[1] 《民航服务礼仪》盛美兰、谢媛媛主编，中国民航出版社，2020 年 8 月第 3 版