

2024 年专升本航空服务艺术与管理专业

考试大纲

《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 90 分钟。

四、考试内容

（一）仪容仪表与举止礼仪

1. 仪容与仪表
2. 着装与服饰
3. 体态与身姿

（二）沟通与交流的礼仪

民航服务语言的运用于语言艺术

（三）民航服务礼仪实务

1. 客舱服务礼仪
2. 地面服务礼仪

（四）国际交往礼仪

迎送

（五）民航服务人员面试礼仪

面试的基本流程

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：

仪容仪表与举止礼仪：分值约 30 分

沟通与交流的礼仪：分值约 20 分

民航服务礼仪实务：分值约 30 分

国际交往礼仪：分值约 10 分

民航服务人员面试礼仪：分值约 10 分

（二）试卷题型

试卷一共四种题型：单项选择题、判断题、简答题、论述题。具体分值分布如下：
单项选择题约 15 分，判断题约 10 分，简答题约 20 分，论述题约 45 分。

六、参考书目

[1]《民航服务礼仪》，王艳霞、王红月主编，中国民航出版社，2018 年 8 月第 1 版



《航空服务综合素质测评》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。《航空服务综合素质测评》考试主要是航空服务艺术与管理专业技能素质方面的考试，主要考核考生综合素质能力。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

报考航空服务艺术与管理专业的考生体检标准必须符合《民用航空人员体检合格证管理规则》（中国民用航空局令第 213 号）关于空中乘务人员的相关规定，考生自行体检，达到要求并符合报名条件者方可报考。

三、考试方法

考生以现场展示为考试方法。

四、考核内容及分值

考核项目	考核内容	分值分配
1、形象外观	(1) 身体初检（包括身高、体重、视力、身体疤痕的检查） (2) 个人形象展示（身体四肢、躯干协调、形体优美），站、行、蹲，姿态优雅，从容大方 (3) 神情亲和自信，衣着得体	25
2、语言表达	(1) 自我介绍（1 分钟以内） (2) 中文广播词（以朗读的形式考核）	20
3、才艺展示	(1) 形式不限（包括舞蹈、器乐、小品、诗朗诵、体操等）限时 3 分钟以内 (2) 要求考生自备伴奏音乐，评委可根据情况适时终止	35
4、应变能力考察	通过问答的方式，主要考察学生的个人修养，心理素质，应变能力	20

