

2025 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）礼仪概述

礼仪修养

（二）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

（三）沟通与交流的礼仪

民航服务语言的运用于语言艺术

（四）见面的礼仪

敬礼与答礼

（五）民航服务礼仪实务

1. 客舱服务礼仪
2. 地面服务礼仪

（六）国际交往礼仪

迎送

（七）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：

礼仪概述：分值约 10 分

仪容仪表与举止礼仪：分值约 20 分

沟通与交流的礼仪：分值约 20 分

见面的礼仪：分值约 10 分

民航服务礼仪实务：分值约 20 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、综合题。具体分值分布如下：单项选择题约 10 分，判断题约 20 分，简答题约 20 分，综合题约 50 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 (身高符合 20 分、体重符合 10 分) (2) 个人形象展示 (专业形象检查, 包含但不限于疤痕纹身检查、四肢躯干协调性、体态优美等, 20 分)	50
2、语言表达	(1) 自我介绍 (30 秒以内, 不得泄露个人信息) (2) 普通话、心理素质和应变能力的考察	15
3、才艺展示	形式不限 (包括舞蹈、器乐、小品、诗朗诵、体操等) 限时 1 分钟, 评委可根据情况适时终止	15
4、专业素养	总体考察学生的个人修养, 专业素养	20

五、考核流程

1. 考场外签到, 进行身体初检, 提交才艺音乐文件 (若有)
2. 五人一组进考场, 依次自我介绍, 回答评委问题 (若有)
3. 听主持人口令, 集体进行形体展示
4. 小组候场, 组员依次上台表演才艺 (中途无法换服装, 考生自备伴奏音乐和乐器, 不提供钢琴), 一组才艺结束后, 统一退场

