

# 浙江省 2016 年 4 月高等教育自学考试

## 航空服务礼仪概论试题

课程代码:04571

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

### 选择题部分

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

2. 每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

#### 一、单项选择题(本大题共 15 小题,每小题 2 分,共 30 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 航空服务礼仪的本质是

- A. 对旅客服务要做到文明、规范、科学、优质、礼貌、主动、热情、周到
- B. 对旅客服务要做到文明、规范、科学、礼貌、主动、热情、周到
- C. 对旅客服务要做到文明、礼貌、主动、热情、周到、优质
- D. 对旅客服务要做到礼貌、主动、热情、周到

2. 正确微笑的原则

- A. 主动、自然大方、眼中含笑、真诚、健康、礼貌、最佳时机、一视同仁、天天微笑
- B. 自然大方、真诚、健康、甜美、天天微笑
- C. 自然大方、一视同仁、甜美、礼貌
- D. 主动、真诚、健康、礼貌、天天微笑

3. 航空服务礼仪中的三要素是

- A. 机智、灵感、迅速
- B. 机智、宽容、迅速
- C. 宽容、迅速、漂亮
- D. 机智、时机、宽容

4. 乘务员的指甲应修剪整齐,长度不超过手指尖

- A. 2mm
- B. 1mm
- C. 3mm
- D. 4mm

5. 乘务员与旅客交谈时眼神应
- A. 注视旅客的脸部
  - B. 注视旅客的眼睛,时间较长时可采用“散点柔视法”
  - C. 注视旅客的全身
  - D. 注视旅客的局部
6. 乘务员与旅客交谈时眼神注视旅客的角度应
- A. 正视、平视、仰视、俯视
  - B. 正视、平视、仰视
  - C. 斜视、自然、平视
  - D. 俯视、自然、平视
7. 微笑服务要做到“五个一样”
- A. 领导在与不在、内宾外宾、生客熟客、心情好坏、领导员工
  - B. 生客熟客、上班下班、心情好坏、上级下级、内宾外宾
  - C. 上级下级、各位乘客、成人儿童、特殊旅客、航班正常
  - D. 成人儿童、特殊旅客、生客熟客、领导在与不在、航班延误时
8. 男航空服务人员手表的设计以简单为宜,表带宽度不得超过
- A. 1cm
  - B. 2cm
  - C. 3cm
  - D. 4cm
9. 人的眼睛能够传神,一般有三种注视方法,分别为
- A. 外交注视、社交注视、友好注视
  - B. 公务注视、社交注视、亲密注视
  - C. 礼貌注视、亲密注视、友好注视
  - D. 外事注视、朋友注视、家人注视
10. 航空服务人员要了解旅客的心理,对哪种旅客要特别注意尊重他们,最好悄悄给予照顾和帮助,让他们感到温暖?
- A. 儿童旅客
  - B. 老弱旅客
  - C. 孕妇旅客
  - D. 病残旅客
11. 以下四种动作哪一种是人们交往时不可缺少的动作,是最有表现力的体态语言? 它可以加重语气,增加感染力
- A. 姿势
  - B. 鞠躬
  - C. 手势
  - D. 递送
12. 握手时通常先伸出手的顺序是
- A. 男女之间女方优先,长幼之间长者优先,上下级之间上级优先,宾主见面主人优先
  - B. 男女之间男方优先,长幼之间长者优先,上下级之间上级优先,宾主见面客人优先
  - C. 男女之间男方优先,长幼之间幼者优先,上下级之间上级优先,宾主见面主人优先
  - D. 男女之间女方优先,长幼之间幼者优先,上下级之间下级优先,宾主见面主人优先
13. 航空服务人员在服务中必须做到称呼客人的
- A. 姓名全称
  - B. 姓氏
  - C. 小名外号
  - D. 职称

14. 航空服务工作中, 注视旅客的部位有

- A. 双眼、面部、全身、局部                      B. 双眼、面部  
C. 面部、全身、局部                                D. 面部、肩部、眼部、局部

15. 航空服务人员的仪态需适合职业特点, 体现出

- A. 高贵大方              B. 优雅大方              C. 朴素大方              D. 成熟大方

## 二、多项选择题(本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的, 请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

16. 航空服务人员必须掌握的服务礼仪

- A. 微笑着服务                      B. 真诚的交谈                      C. 正确的姿势  
D. 点着头聆听                      E. 规规矩矩引路

17. 航空礼仪中的“三 A 规则”指的是

- A. 接受对方(Accept)              B. 适应对方(Apply)              C. 赞美对方(Admire)  
D. 管理对方(Administrate)        E. 重视对方(Appreciate)

18. 航空服务人员在接待旅客的工作中, 要做到文明礼貌, 面带微笑。培养服务意识所需要养成的习惯有

- A. 航空服务人员必须明确企业目标、价值观、信条和自己工作范围  
B. 把每一次旅客投诉视作改善服务的机会  
C. 制服要干净整洁、合身, 鞋要擦亮  
D. 爱护企业财产, 发现企业设备设施破损必须立即报修  
E. 积极沟通, 消除部门间的偏见

19. 航空服务礼仪的基本要求有

- A. 程序服务                      B. 系统服务                      C. 热情服务  
D. 标准服务                      E. 礼貌服务

20. 下面内容属于民航人员正确的服务意识是

- A. 积极、主动、用心的服务  
B. 乐于被旅客“使唤”, 并照做不误  
C. 就是为我们的未来多了一点机会  
D. 最重要是提升岗位级别  
E. 堆积起来就是一个大机会

## 三、判断题(本大题共 15 小题, 每小题 2 分, 共 30 分)

判断下列各题, 在答题纸相应位置正确的涂“A”, 错误的涂“B”。

21. 遵守道德规范, 文明礼貌待人, 言谈举止得体, 始终是人类社会生活不可缺少的要素之一。

22. 礼仪是企业文化、企业精神的重要内容,是企业形象的主要附着点。
23. 讲究礼仪的目的是为了实现社会交往各方面的互相尊重,从而达到人与人之间的和谐。
24. 可以把礼仪分成三种类型:言语礼仪、行为表情礼仪和饰物礼仪。
25. 安全、准点、舒适是航空服务业特点的具体体现。
26. 在人际交往的初期阶段,最能引起对方注意的是人的仪态。
27. 主动服务是指服务在旅客开口之前。
28. 礼仪最重要的情感特征是真诚。以真诚的心换取他人之心,以真诚的行为对待他人,以真诚的语言取悦他人。
29. 儿童旅客的心理特点主要是紧张。
30. 微笑对自己起到放松身体、放松心情、缓解痛苦、消除疲劳的作用。
31. 女航空服务人员的染色指甲的常年高度不超过 5 毫米,指甲颜色要与所用化妆品和制服的颜色搭配协调。
32. 女航空服务人员的眉毛要修剪整齐,在选择使用眉笔时应以黑、深棕色为宜。
33. 良好的职业形象最主要要做到与职业、地位匹配。航空服务人员的职业形象最重要的要体现出航空服务这个职业领域的专业性。
34. 正确地运用好微笑,做到掌握微笑要领,注意整体配合,力求表里如一,兼顾服务对象。
35. 旅客投诉的一般心理是:求尊重,求补偿。

## 非选择题部分

### 注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

### 四、名词解释(本大题共 4 小题,每小题 3 分,共 12 分)

36. 服务意识
37. 仪容
38. 仪态
39. 仪表

### 五、简答题(本大题共 3 小题,每小题 6 分,共 18 分)

40. 请简述递送尖锐物品时的注意事项。
41. 请简述接拿名片时的方法。
42. 什么是航空服务人员的仪态?