

C.可以减轻旅客长途旅行的疲劳

D.可以充分展示航空公司服务人员的服务水准

15.内部旅客大多对航空公司及与飞机有关的事情比较了解。针对内部旅客，航空服务人员的服务特点不正确的是（ ）

A.有节

B.有理

C.有利

D.有礼

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，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选、少选或未选均无分。

16.礼仪是现代人的处世根本，是成功者的潜在资本，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。当今社会的现代礼仪的基本特点包括有以下____特点。（ ）

A.规范性

B.持续性

C.普遍性

D.时代性

E.多样性

17.航空服务人员在工作中所表现出来的航空服务人员的仪态主要包括（ ）

A.蹲姿

B.行走

C.站立

D.动作

E.眼神

18.微笑不但能保持自身良好的外在形象，而且也能影响着自己和别人的情绪。微笑对自身的作用有（ ）

A.消除隔阂

B.放松身体

C.缓解痛苦

D.获得回报

E.增加创造力

19.当因机上座位有限、航班有限、天气、机械故障、航班延误、取消等原因，引起旅客的不满而造成旅客投诉，这些投诉旅客的一般心理有（ ）

A.求补偿心理

B.求愉快心理

C.求发泄心理

D.求尊重心理

E.求服务心理

20.仪容是指一个人的容貌，仪容的构成主要包括____。在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注，并将影响到对方对自己的整体评价。（ ）

A.姿态

B.表情

C.容貌

D.发型

E.体型

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，正确的在题后括号内打“√”，错的打“×”。

- 21.航空服务礼仪中的三要素是指机智、敏捷和宽容。()
- 22.态度是人与人之间最好的桥梁，是人际交往的一种轻松剂和润滑剂。()
- 23.仪态是指每个人在人际交往中的姿势和风度，姿势是指身体呈现的样子，风度则属于气质方面的表现。()
- 24.男航空服务人员的发型要轮廓分明，不可剃光头，但可剪板寸或烫发。()
- 25.信守服务承诺，用心服务并乐于为旅客服务，是民航服务意识最基本要求。()
- 26.身体协调、姿势优美、抬头挺胸、步幅略大、步态平稳、走成直线是行走姿势的基本要点。()
- 27.航空服务人员为了很好地凸显制服的美观，可在制服上佩带私人饰物。()
- 28.航空服务人员在岗位上，都应满面笑容。微笑能调节情绪，消除隔阂，获取回报，而且有益身心健康。()
- 29.礼仪是道德的外在表现形式，是调节人际关系的重要手段，是维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范。()
- 30.递物与接物是航空服务人员常用的一种动作，应当双手递物和单手接物，表现出恭敬与尊重的态度。()
- 31.航空服务人员的手表设计以简单为宜，表带颜色限制在黑、棕、棕褐、深蓝，不得佩戴其他各种颜色的手表。()
- 32.微笑的时候应与眼睛、语言、身体相结合，才能相得益彰，给旅客最佳印象。()
- 33.航空服务人员应了解病、残旅客的心理，最好悄悄地给予帮助。()
- 34.使用公务注视时，注视的位置在对方的双眼与嘴唇之间的三角区内。()
- 35.微笑服务要做到“四个一样”：领导在与不在一个样；内宾外宾一个样；生客熟客一个样；心境好坏一个样。()

四、名称解释（本大题共 4 小题，每小题 3 分，共 12 分）

- 36.礼貌服务
- 37.正视旅客
- 38.礼节
- 39.诚信原则

五、简答题（本大题共 3 小题，每小题 6 分，共 18 分）

- 40.航空服务人员在岗位上应用表情神态时所必须遵守的规则是什么？
- 41.微笑服务对保证民航服务质量的意义是什么？
- 42.简述航空服务人员的仪容仪表在航空服务中的实践作用。