

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 上市公司 实力雄厚 品牌保证 | <input checked="" type="checkbox"/> 权威师资阵容 强大教学团队 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 历次学员极高考通过率 辅导效果有保证 | <input checked="" type="checkbox"/> 辅导紧跟命题 考点一网打尽 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 辅导名师亲自编写习题与模拟试题 直击考试精髓 | <input checked="" type="checkbox"/> 专家 24 小时在线答疑 疑难问题迎刃而解 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 资讯、辅导、资料、答疑 全程一站式服务 | <input checked="" type="checkbox"/> 随报随学 反复听课 足不出户尽享优质服务 |

开设班次：（请点击相应班次查看班次介绍）

基础班	串讲班	精品班	套餐	实验班	高等数学预备班	英语零起点班
-----	-----	-----	----	-----	---------	--------

网校推荐课程：

思想道德修养与法律基础	马克思主义基本原理概论	大学语文	中国近现代史纲要
经济法概论（财经类）	英语（一）	英语（二）	线性代数（经管类）
高等数学（工专）	高等数学（一）	护理学导论	政治经济学（财经类）
概率论与数理统计（经管类）	计算机应用基础	毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想概论	

[更多辅导专业及课程>>](#)[课程试听>>](#)[我要报名>>](#)

绝密 ★ 考试结束前

浙江省 2014 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：

- 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。
- 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. 航空服务人员的_____体现了一名航空服务人员的性格和心灵，反映出航空服务人员的文明程度和心理状态。

A. 仪表

B. 仪态

- C.仪容
D.修养
- 2.礼仪是一种和谐的人际关系，它体现着一个人对他人和社会的认知水平、尊重程度，是一个人的_____和价值的
外在表现。
- A.学识修养
B.文明进步
C.礼仪修养
D.高尚文化
- 3._____。不出声，不露齿，只是面带笑意，表示接受对方，待人友善，适用范围较为广泛。
- A.抿笑
B.轻笑
C.讥笑
D.含笑
- 4.航空服务人员穿着制服要保持干净整洁、合身，鞋要擦亮，仪容仪表端正大方，上岗时
- A.准时到达
B.按时到达
C.充满自信
D.充满朝气
- 5.服务意识其实是个大概念，客观讲是为旅客提供规范的潜在需求的服务能力，是自觉主动做好服务工作的一种
- A.观念与愿望
B.自身与素质
C.观点与建议
D.意识与技能
- 6.礼仪修养的作用，使航空服务人员日趋完善，进而产生积极的_____，塑造航空服务礼仪美的整体形象。
- A.举止和语言
B.态度和行为
C.专业和技巧
D.能力和表达
- 7.对于在工作中所表现出来的航空服务人员的仪态，不正确的是
- A.行走
B.动作
C.蹲姿
D.站立
- 8.在服务内容和项目上细致入微，处处方便旅客，体贴旅客，千方百计帮助旅客排忧解难，指的是_____服务。
- A.热情
B.周到
C.主动
D.优质
- 9._____是航空服务人员与旅客之间相互表示敬意、尊重与友好的行为准则，是每位航空服务人员精神面貌和道德
修养的具体表现。
- A.礼貌
B.礼仪
C.礼节
D.仪态
- 10.微笑，对自己最大的好处，是在为自己营造良好人际关系的同时，也促进了个人的
- A.心里快乐
B.事业发展
C.身心健康
D.积极向上
- 11.民航服务人员的手势运用要规范和适度，向每位旅客指示方向，手掌五指并拢，指示较近座位，应大臂和小臂成
_____夹角；指示较远座位，手臂伸直。
- A.90°-110°
B.90°-130°

C.90°-100°

D.90°-120°

12.礼仪是一定的_____,是企业文化、企业精神的重要内容。

A.章法

B.法规

C.条例

D.规章

13.航空服务人员要了解_____服务的心理,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

14.航空服务工作中,注视旅客的双眼。即可表示自己_____对旅客,又可表示对旅客讲话认真聆听。

A.特殊照顾

B.一心一意

C.全神贯注

D.亲和友善

15.成为一名受欢迎的航空服务人员,必须具备一定的条件。以下不正确的是

A.全心全意为旅客着想

B.善于沟通,随机应变

C.丰富、娴熟的业务知识与技能

D.见识广博,彬彬有礼

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.航空服务人员的仪容、仪表的总体要求是

A.仪容整洁,举止大方

B.彬彬有礼,显示高贵

C.端庄稳重,不卑不亢

D.态度诚恳,待人亲切

E.服饰整洁,打扮得体

17.民航人员正确处理与旅客冲突的一般原则是

A.不要立即自我辩解或反驳

B.耐心倾听,弄清真相

C.以诚恳态度向乘客道歉

D.先与领导报告再处理

E.区别不同情况作出恰当处理

18.航空人员必须掌握的服务礼仪是

A.先招呼再提供服务

B.微笑着问候、真诚的握手

C.先人后己搭乘电梯

D.诚意的鞠躬,点头聆听

E.规矩引路,诚恳亲切打招呼

19.民航服务意识的意义是

A.服务意识

B.服务技能

C.服务技巧

D.旅客满意

E.体现民航和谐

20.民航人员微笑服务礼仪的重要意义是

- A.可以拉近与旅客、货主的心理距离
- B.可以充分展示航空服务人员的服务水平
- C.可以缓解服务过程中双方不愉快情绪
- D.可以减轻旅客长途旅行疲劳
- E.可以观察旅客对服务工作看法

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.形象，是人们对于自己周围事物的一种内心感受，它改变一个人的处世态度，并且具有相当的感染力。
- 22.航空服务人员仪容仪表不仅是个人形象问题，更重要的是它反映了一个国家或一个民族的道德水准、文明程度、文化修养、精神面貌和生活水平。
- 23.鞠躬也是表达敬意、尊重和感谢的常用礼节。有三种行礼方式适用于不同情况，一般在服务中采取 15°鞠躬，以表示向旅客深度道歉。
- 24.礼仪修养的重要性主要表现在规范礼仪行为和培养礼仪品质两个方面。
- 25.微笑服务在民航服务中是一种特殊语言——礼貌语言，它可以代替语言上的“欢迎”。
- 26.人际交往难免产生隔阂，一方若能以微笑面对另一方，往往使矛盾不会进一步激化，甚至还可以化解双方矛盾或误会。
- 27.为旅客服务的需求是让旅客满意，企业的最终追求是企业利润和发展；信守服务承诺，用心服务并乐于为旅客服务，并给他们带来欢乐。
- 28.航空服务人员为了很好地凸显职业制服的美观，在制服上可佩带个人嗜好的饰物，以衬托航空服务人员的仪表美。
- 29.航空人员信守服务承诺，用心服务并乐于为旅客服务，是民航服务意识最基本的要求。
- 30.平视与正视，一般并不矛盾。因为在正视旅客时，往往要求同时平视旅客。在服务中平视旅客是一种常规要求，表现出双方地位平等与本人不卑不亢。
- 31.递物与接物是常用的一种动作，应当使用双手或单手接递物品，以表现出恭敬与尊重的气度。
- 32.航空服务人员在服务于他人时要使本人的表情神态谦恭、友好、适时，要出自真心，发乎诚意。这样，才会给人以表里如一之感。
- 33.航空服务礼仪中的三要素之一的机智中所包含三重含义，一是“愉快”；二是“灵感”；三是“时机”。
- 34.航空服务人员平时要增加丰富、娴熟的业务、技能业务和商业知识，才能准确地把握旅客意图，以积极的态度迅速正确地处理问题。
- 35.航空服务人员按服务礼仪规范要求对旅客服务。它既是一种特殊的礼节要求，又是礼仪的具体应用，是航空公司的一个重要组成部分，指的是彬彬有礼。

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.仪容

37.诚信原则

38.自律原则

39.规范性

五、简答题(本大题共 3 小题，每小题 6 分，共 18 分)

40.学习航空服务礼仪有哪些重要意义？

41.简述正确微笑的基本原则。

42.简述重要旅客的心理特点。

自考365
www.zikao365.com