

浙江省 2018 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. 与人交往中,_____给人平添更多的信心和勇气,使人知礼懂礼,做一个有教养、有礼貌、受人欢迎的现代人。

- A. 印象 B. 礼仪 C. 知识 D. 相见

2. 礼仪是一定的_____,是企业文化、企业精神的重要内容。

- A. 术语 B. 行为 C. 条例 D. 章法

3. 惟有整洁大方的_____才能给自己带来自信,给他人带来尊敬,在人们初次交往时给人以鲜明的印象,为自己的社交形象增色。

- A. 仪表 B. 仪态 C. 仪容 D. 体形

4. 礼仪修养的重要性在于_____礼仪行为,培养礼仪品质。

- A. 提高 B. 规范 C. 提升 D. 展示

5. 只有发自内心_____微笑,才能亲切、自然、感染旅客,发挥沟通的桥梁作用,营造良好的工作氛围。

- A. 诚挚 B. 好意 C. 同情 D. 外在

6. 微笑,以_____向上移动,略呈弧形,但牙齿不外露,表示自乐、充实、满意、友好,具有一种磁性的魅力、适用范围最广。

- A. 眼睛 B. 唇部 C. 嘴巴 D. 牙齿

7. 礼仪是一种进步的_____,是人类文明进步的重要标志。
- A. 姿态 B. 规矩 C. 修养 D. 文化
8. 微笑服务,是航空服务人员在服务过程中体现出的_____重要内容。
- A. 职业工种 B. 职业要求 C. 职业道德 D. 职业规范
9. 礼仪作为一种文化范畴,具有浓厚的
- A. 时代特色 B. 中西特色 C. 个性特色 D. 时尚特色
10. 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,指示较近座位时,大臂和小臂成_____度夹角,指示较远座位时,手臂伸直。
- A. 90—110 B. 90—120 C. 90—100 D. 90—130
11. 在正确服务意识下,只要旅客的要求和行为不违反法律、不违背社会公德以及不涉及飞行安全,我们都必须表现出对旅客的
- A. 体贴 B. 优先 C. 服从 D. 关心
12. 航空服务人员在服务过程中要精益求精,不断提高自身服务质量,使提高优质服务成为一种
- A. 习惯 B. 专业 C. 道德 D. 规定
13. 为旅客服务的_____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。
- A. 理念 B. 态度 C. 信念 D. 目标
14. 航空服务人员在工作中务必要使自己的_____于人恭敬,于己谦和。
- A. 说话神态 B. 动作神态 C. 表情神态 D. 交谈神态
15. 航空服务礼仪修养,指航空服务人员在思想、道德、学术以及服务技巧等方面勤奋学习和刻苦锻炼,经过长期努力达成的一种内在的
- A. 修养和道德 B. 品质和能力 C. 勤奋和刻苦 D. 技能和知识

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. 下面内容属于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. 下面内容属于民航服务人员微笑服务“五一样”原则是
- A. 心境好坏一个样 B. 领导员工一个样 C. 内宾外宾一个样
- D. 头回客与回头客一个样 E. 领导在与不在不一样

18. 下面内容属于航空服务人员制服和鞋袜的基本要求是

- A. 制服代表和体现了航空公司的形象
- B. 做到制服整齐、清洁、大方和得体
- C. 干净如初、应熨烫、无褶皱、无损坏
- D. 女航空人员鞋袜保持干净,光亮可穿半截丝袜
- E. 男航空人员鞋袜保持干净,光亮可穿运动袜

19. 下面内容属于航空服务人员仪态意义是

- A. 航空服务人员的行为大方文雅、热情庄重
- B. 使旅客内心深处产生良好的感觉
- C. 为迎合自己想法与旅客建立关系
- D. 赢得旅客的理解和信任
- E. 树立企业良好的形象,提升航空公司的整体竞争力

20. 下面内容属于民航服务人员表情神态在服务岗位遵循的规则是

- A. 表现谦恭
- B. 表现友好
- C. 表现适时
- D. 表现真诚
- E. 重在面部

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. 礼貌是航空服务人员与旅客之间相互敬意、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。
- 22. 仪态,是指每个人在人际交往中的姿态和风度,姿势是指身体呈现的样子,风度则属于气质方面的表露。从一个人的仪态来判断他的品格、学识、能力和其他方面的修养程度。
- 23. 当旅客投诉后,航空服务人员应该立即解释或自我辩解,这是处理与旅客冲突的一般原则。
- 24. 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。
- 25. 与旅客较长时间交谈,以旅客的整个面部为注视区域。注视时,最好不要聚焦于一处,应以散点柔视为宜。在工作岗位接待旅客时,注视旅客的面部是最为常见的。
- 26. 微笑是一种积极、乐观的情绪。在服务岗位以微笑示人,既可以创造一种和谐融洽的现场气氛,又可以感染旅客,使他人感到愉快和温暖,并在一定程度上驱散其烦恼或忧郁。
- 27. 民航人员礼貌服务具体要求包括,聚精会神,动作规范;衣着整洁,合乎规范;服务程序化,操作有检查以及突出个性化礼貌等。
- 28. 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。

29. 航空服务工作中,切忌单用左手表达。向旅客指示方向或物品位置时要面带微笑,视线顺序依次是旅客的眼睛、指示物或方向,再回到旅客的眼睛,以确定旅客理解与否。
30. 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,更要出自真心,发乎诚意。这样,才会给人以表里如一之感。
31. 民航服务人员在服务中要把握好挑剔旅客服务特点;重要的是冷静地听,即“多听少说”,要用相当于说话的 5 倍注意力听取旅客倾诉。
32. 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。
33. 惟有整洁大方的仪容才能给自己带来自信,给他人带来尊敬,在人们初次交往时给人以鲜明的印象,为自己的社交形象增色。
34. 航空服务人员与旅客交谈服务中,要使用普通话并注意自己的身份,掌握用词分寸和节制时间,避免使用专业术语。
35. 航空服务人员要善于积极沟通,消除部门间的偏见。不要把责任推给其他部门或所在工作场所,对企业做法可采取公开评论。

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、名词解释题(本大题共 4 小题,每小题 3 分,共 12 分)

36. 历史性
37. 彬彬有礼
38. 自律原则
39. 适度原则

五、简答题(本大题共 3 小题,每小题 6 分,共 18 分)

40. 什么是服务意识的内涵?
41. 什么是国际友人服务的特点?
42. 什么是正确微笑的基本原则?