

# 普通专升本免试入学专业综合知识答辩测试大纲

## （艺术大类 航空服务艺术与管理专业）

### 一、测试目标

艺术专业大类航空服务艺术与管理专业的专业综合知识答辩测试坚持立德树人根本任务，适应区域经济社会发展需求，立足甘肃、面向西北，培养德、智、体、美、劳全面发展的高素质应用型人才，具有良好政治素养和职业道德，知识结构合理，富有创新精神和实践能力，具备航空服务艺术与管理专业基础知识和基本技能等方面的知识。能够适应未来职业和社会发展，能够成为从事航空服务和管理的高端服务应用型的专门人才。

艺术大类航空服务艺术与管理专业综合知识答辩测试主要体现航空服务艺术与管理专业的人才培养目标与要求，全面考查学生对航空服务艺术与管理专业基础知识和基本技能的掌握情况，特别是对学生的思维、反应、表达、创新、综合素质、思想政治素质及旅游管理专业知识综合运用能力和分析解决问题能力的考查。

#### （一）基础知识

1. 掌握艺术学、管理学、航空服务学的基础理论和基本知识；
2. 掌握民航服务礼仪基本知识；
3. 熟悉民航空勤职业、机场、民用航空器、民航运输企业等相关知识；
4. 熟悉民航发展历程，关注民航时政新闻。

#### （二）基本技能

1. 具备基本的仪容仪表塑造能力；
2. 具备一定的逻辑思辨能力、沟通表达能力以及应急处置能力；
3. 具备一定的创新思维能力，能够分析并解决问题。

### 二、命题的指导思想和原则

- （一）命题内容紧密围绕《民航服务礼仪》《民航概论》基础课程考

核，重点考核学生的理解、掌握和综合运用的能力。

（二）命题以科学性、明确性、全面性、整体性原则为指导，注重考查学生的思维逻辑、应变反应、语言表达能力。问答题目数量共计 15 个，每问难度一致，问答题目表达简练、明了、准确。包含了民航服务礼仪基础知识、民航重大历史事件和人物、民用航空器、机场、民航空勤职业、民航运输企业、民航时政等内容。

### **三、测试方式**

专业综合知识答辩实行在公布的测试考核知识点范围内随机抽题，每人抽取一题，现场作答。

### **四、测试时间**

每生测试时长为 15 分钟。

### **五、试卷结构**

测试总分为 100 分，每个考核知识点的题目应能够体现语言表达（10 分）、应试态度（10 分）、知识内容（30 分）、专业水平及综合能力（50 分）四部分内容。

### **六、参考书目**

1. 陈浩然.《民航概论》中国民航出版社. 2018. 第一版
2. 王艳霞, 王红月.《民航服务礼仪》中国民航出版社. 2018. 第一版

### **七、测试的基本要求**

1. 本专业测试大纲适用于艺术本科专业大类下艺术设计类、表演艺术类、民族文化艺术类、文化服务类专业的普通专升本免试入学航空服务艺术与管理专业综合知识问答测试。

2. 本门测试主要考核学生在航空服务艺术与管理专业方面的专业综合知识，主要测试考生的语言表达、行业知识、专业技能、创新思维、民航时政等专业综合能力。

3. 考生需按照公布的测试考核知识点内容及数量进行答辩准备。

4. 考生在测试当日进行现场抽签抽取答辩题号，并按照所抽取的题号进行现场作答。

5. 考生的应试过程中不得出现涵盖有标识考生姓名、考号、毕业学校等明显的标示性内容，如果发现按作弊处理。

## **八、测试考核知识点范围**

考核知识点及要求：

### **考核知识点 1 礼仪概述--礼仪本质**

1. 请具体介绍现代社会对礼仪的定义；（可从礼貌、礼节、仪式、礼仪等方面介绍）

2. 请谈谈你对民航服务礼仪的理解以及如何提升自己的礼仪修养。

### **考核知识点 2 仪容仪表--制服**

1. 请具体介绍一款国内航空公司的制服；

2. 请谈谈你认为在执行航班任务时乘务员必须穿着统一制服的原因。

### **考核知识点 3 中国民航发展历史--人物**

1. 请具体介绍 1 位在中国民航发展历史上做出过重大贡献的人物及事迹；

2. 请谈谈你对此人物的看法。

### **考核知识点 4 中国民航发展历史--事件**

1. 请具体介绍 1 件在中国民航发展历史上产生过重大影响的事件；

2. 请谈谈你对此事件的看法。

### **考核知识点 5 民航空勤职业--民航乘务员的职业历史**

1. 请回答世界上第一位空姐的姓名；

2. 请谈谈你对“空中十八姐妹”的了解。

### **考核知识点 6 沟通与交流的礼仪--赞美、倾听**

1. 请具体介绍与人交谈时，如何赞美对方更合适；
2. 请谈谈沟通过程中倾听的重要性以及在提供客舱服务的过程中如何做到有效倾听。

### **考核知识点 7 民航服务礼仪--餐饮服务**

1. 请具体介绍乘务员在餐饮服务时应如何将饮品和餐食递送给旅客；
2. 请谈谈乘务员在客舱服务的过程中应怎样看待旅客的抱怨和投诉。

### **考核知识点 8 民航服务人员面试礼仪--面试前准备**

1. 请具体介绍面试前应该了解航空公司的哪些信息；
2. 请谈谈如何保持一个良好的面试心态。

### **考核知识点 9 中国民航运输企业--航空公司**

1. 请回答我国三大骨干航空集团公司的名称。
2. 请具体介绍 3 家国内航空公司。（可从航徽、二字代码、总部等方面介绍）

### **考核知识点 10 机场-机场基本分类**

1. 请回答按照用途划分，机场的分类包括哪几种；
2. 请列举 5 个国内机场名称。

### **考核知识点 11 仪容仪表--妆容要求**

1. 请具体介绍仪容仪表的作用；
2. 请谈谈你对乘务员化妆礼仪要求的了解。

### **考核知识点 12 举止礼仪--站姿**

1. 请具体介绍女乘务员的标准站姿；

2. 请谈谈两种站姿适用的其他场合。

### **考核知识点 13 面试礼仪--模拟面试**

1. 请具体介绍航空服务艺术与管理专业学生将来面向的就业岗位有哪些；

2. 请谈谈你的就业观。

### **考核知识点 14 民航时政--民航事件**

1. 请具体介绍一件令你印象最深刻的民航事件；

2. 请谈谈你对“民航精神”“民航安全”的理解。

### **考核知识点 15 民航时政--C919 国产大飞机**

1. 请回答 C919 民航客机生产于哪一家飞机制造商。

2. 请谈谈你对“C919”的了解。