**【最新消息】2021年兰州城市学院专升本《航空服务艺术与管理》专业考试大纲**

　　一、考试目的及要求：

　　兰州城市学院普通专升本招生航空服务艺术与管理专业考试包括两部分内容：笔试和面试。考试目的是为了较全面考核普通高等学校专科（含高职）应届毕业生航空服务艺术与管理专业主干课程是否达到教学大纲所规定的要求，笔试考察其对《简明中国民航发展史》和《民航服务礼仪》课程基本知识点和理论方法的掌握情况，《个人形象与服务礼仪》（面试）考察其在形象外观、语言表达、才艺、应变能力等方面是否符合航空服务艺术与管理专业要求。

　　二、考试范围

　　《简明中国民航发展史》，李永主编，中国民航出版社，2013年8月第1版。

　　《民航服务礼仪》，盛美兰主编，中国民航出版社，2013年8月第2版。

　　三、考试内容

　　（一）《简明中国民航发展史》（笔试）

　　考试内容包括五个部分：填空题、单项选择题、名词解释、简答题、问答题。

　　第一章中国民用航空的萌芽与初步发展（1919-1945）

　　第一节中国航空先人的飞翔思想和实践

　　第二节近代中国航空的开展

　　第三节中国民用航空事业的初步发展

　　第二章第二次世界大战后快速崛起的中国民用航空（1945-1949）

　　第一节“复员运输”与中国、中央两航空公司的快速发展

　　第二节中国积极参与国际民航组织创建和世界民航活动事务

　　第三节新旧命运的交替与两航起义

　　第三章新中国民用航空事业的创立与初步发展（1949-1958）

　　第一节新中国民航国际航线的开始与中苏民航公司

　　第二节“八一开航”与新中国民航最早国内航线的开通

　　第三节新中国第一个国营民用航空运输企业——中国人民航空公司

　　第四节中国民航的第一个五年计划

　　第四章中国民航在调整中成长曲折中前进（1958-1980）

　　第一节中国民航在调整中成长

　　第二节中国民航在曲折中前进

　　第五章中国民航开始体制改革，初步确立现代民航发展框架（1980-1987）

　　第一节中国民航体制改革的起步

　　第二节中国民航企业化改革与全行业大发展

　　第六章中国民航体制改革的继续深化与现代民航发展框架的确立（1987-2002）

　　第一节中国民航体制改革的继续深化

　　第二节中国民航现代发展框架的确立

　　第三节中国民航新发展

　　第七章民航企业化改革全面完成、中国成为世界民航大国（2002-2005）

　　第一节中国民航三大航空运输集团和三大服务保障集团的组建

　　第二节中国成为世界民航大国

　　第八章中国民航由世界民航大国走向世界民航强国（2005-）

　　第一节中国民航实现世界民航大国地位的巩固

　　第二节中国民航持续安全理念的提出与贯彻

　　第三节中国民航建设世界民航强国的战略构想

　　第四节中国民航发展的新成就

　　（二）《民航服务礼仪》(笔试)

　　考试内容包括五个部分：单项选择题、填空题、名词解释、简答题、案例（资料）分析。

　　引言走进民航服务礼仪

　　项目一乘务员形象塑造

　　模块一发型设计

　　模块二妆容塑造

　　模块三服饰搭配

　　项目二客舱服务礼仪

　　模块一登机前礼仪

　　模块二客舱迎送礼仪

　　模块三客舱服务礼仪

　　项目三地面服务礼仪

　　模块一地面服务员形象礼仪

　　模块二值机礼仪

　　模块三问询服务礼仪

　　模块四要客服务礼仪

　　项目四民航服务人员面试指导

　　模块一准备面试

　　模块二模拟面试

　　附录民航服务人员礼仪修养

　　1.礼仪基础知识介绍

　　2.日常礼仪

　　3.主要客源国礼仪习俗

　　4.主要客源国礼仪禁忌

　　5.宗教礼仪知识介绍

　　6.世界名牌知识介绍

　　四、试题难易程度

　　较容易约30%

　　中等程度约40%

　　较难约30%

　　五、说明

　　试卷满分为200分，《简明中国民航发展史》和《民航服务礼仪》各为100分。考试时间为120分钟。

　　《个人形象与服务礼仪》考试大纲（面试）

　　一、考试目的及要求

　　本门课程是空乘专业学生从事服务和礼仪方面的专业必修课程。报考航空服务艺术与管理专业的考生体检标准必须符合《民用航空人员体检合格证管理规则》（中国民用航空局令第213号）关于空中乘务人员的相关规定，考生自行体检，达到以上要求并符合以下报名条件，方可报考；

　　1.五官端正，肤色较好，身体健康，身材匀称，性格开朗；

　　2.男性净身高173cm～185cm，体重(kg)=[身高(cm)-105]\*(1±10%)；女性净身高162cm～175cm，体重(kg)=[身高(cm)-110]\*(1±10%)；

　　3.视力：眼球无变形，无色盲、色弱、斜眼；

　　4.面部、颈部、手部无明显疤痕，无久治不愈皮肤病；

　　5.无纹身，无口吃，无腋臭，无晕船晕车史；

　　6.色觉、嗅觉正常，牙齿整齐洁白，无明显缝隙或变色；

　　7.口齿清楚，中文发音基本标准，听力正常；

　　8.无明显的“O”型和“X”型腿；

　　9.无精神病史、癫痫病史、肝功能正常，无肾炎、传染病及各类慢性疾病。

　　报考航空服务艺术与管理专业的考生报名时须签订报名条件及体检合格承诺书。考生因身体原因被我校取消入学资格或毕业时不能从事航空服务及相关工作，一切责任和后果由考生本人负责。

　　二、考试范围

　　《民航服务礼仪》，盛美兰主编，中国民航出版社，2013年8月第2版。

　　三、考试内容

　　1.形象外观

　　（1）身体初检（包括身高、体重、视力、身体疤痕的检查）；

　　（2）个人形象展示（身体四肢、躯干协调、形体优美），站、行、蹲，姿态优雅，从容大方；

　　（3）神情亲和自信，衣着得体。

　　2.语言表达

　　（1）自我介绍（一分钟以内）；

　　（2）中文广播词（以朗读的形式考核）；

　　【要求语言流利，发音准确，语调自然，语态大方，表达富有情感，能清楚的介绍自己】

　　3.才艺展示

　　（1）形式不限（包括舞蹈、器乐、小品、诗朗诵、体操等）限时3分钟以内；

　　（2）要求考生自备伴奏音乐，评委可根据情况适时终止。

　　4.应变能力考察

　　通过问答的方式，主要考察学生的个人修养，心理素质，应变能力。

　　四、说明

　　仪容仪表要求：

　　（1）面试期间不允许着任何浓妆，不应佩戴手表、手链、戒指、首饰等；

　　（2）男生着浅色衬衣、打领带、深色长裤、黑皮鞋；

　　（3）女生着裙装（裙子在膝盖上下3CM），深色皮鞋；

　　（4）男女生头发应不遮盖耳朵，女生盘头，露出额头。

（5）男女生不应穿着高领服装、紧身裤、牛仔裤、连裤袜、长靴。

上述为2021年兰州城市学院专升本《航空服务艺术与管理》专业考试大纲的内容，距离报考时间临近，如果你在复习过程中，出现涨分难、效率低、拿不准考点的情况，那一定要选择考前突击抢分班！

　　推荐课程：2021年甘肃专升本考前突击抢分班https://www.exueshi.com/product/f-c20180812-course-69927