

航空服务专业考试大纲

《民航商务运输》

一、参考教材

《民航商务运输》，主编：郭岩丹 汪燕，高等教育出版社。

二、考试内容

章节	索引	序号	内容
第一单元 民用航空的 诞生与发展	1.1.1	1	民用航空的定义
	1.1.2	2	飞行器的定义与分类
	1.1.3	3	飞机的诞生历程
	1.2.1	4	中国近代航空发展
	1.2.2	5	两航起义
	1.3	6	现代民用航空的特点
第二单元 现代民航商 务运输	2.1.1	7	民航商务运输的实质
	2.1.2	8	民航商务运输的特点
	2.1.3	9	民航商务运输的地位和作用
	2.2.1	10	航线和航路的概念
	2.2.2	11	国际航班、航班号及出发到达流程
	2.2.3	12	国内航班、航班号及出发到达流程
	2.2.4	13	国内外部分航空公司二字代码
第三单元 民用航空器	3.1.1	14	航空器的定义
	3.1.2	15	飞机的基本结构及每部分功能
	3.1.3	16	飞机的飞行过程

的发展	3.3.1	17	民用飞机的分类
	3.2.2	18	主要民用客机的机型
第四单元 航空港商务 运输基本知 识	4.1.1	19	机场的概念
	4.1.2	20	机场的功能区
	4.1.3	21	机场的分类
	4.1.4	22	国内外部分机场三字代码
	4.2.1	23	特殊旅客定义
	4.2.2	24	重要旅客分类
	4.2.3	25	特殊旅客代码
第五单元 航空港商务 运输服务知 识	5.1.1	26	危险品定义
	5.1.2	27	危险品分类
	5.1.3	28	危险品类别及包装等级
	5.2.1	29	机票的种类
	5.2.2	30	退票管理规定
	5.2.3	31	航班取消与变更规定
	5.3.1	32	行李的包装要求
	5.3.2	33	行李不正常运输情况
	5.3.3	34	行李的赔偿规定
第六单元 客舱管理基 本知识	6.1.1	35	空客 A320 客舱布局及设备设施
	6.1.2	36	波音 B737 客舱布局及设备设施
	6.2.1	37	客舱安全管理内容
	6.2.2	38	飞行阶段的管理
	6.2.3	39	客舱设备设施的管理
	6.2.4	40	特殊旅客管理

	6.2.5	41	头等舱公务舱管理
第七单元 客舱服务基 本知识	7.1.1	42	客舱服务定义
	7.1.2	43	客舱服务内容
	7.2	44	乘务员机上服务程序
	7.3.1	45	特殊旅客服务原则
	7.3.2	46	各类特殊旅客服务要点
	7.3.3	47	特殊餐食服务

三、题型与分值

序号	题型	分值	数量	小计
1	单选	1	20	20
2	多选	2	5	10
3	判断	1	10	10
4	填空题	1	20	20
5	名词解释	4	3	12
6	简答	4-6	4	18
7	案例分析	1	10	10
合计			100	

民航服务技能测试

一、参考教材

《民航客舱服务与管理》，主编：韩瑛，化学工业出版社。

二、考试内容

测试项目	测试内容与标准	分值	备注
职业礼仪	整体形象、仪容仪表 (1) 男生身高 171cm~186cm，女生身高 161cm~175cm； (2) 身材匀称，五官端正，动作协调； (3) 仪表仪态干净整洁、端庄大方、妆容淡雅清新、美观得体； (4) 无明显“X”形腿、“O”形腿； (5) 双眼裸视力不低于 0.4，无色盲、色弱、斜视； (6) 身体裸露部位无明显疤痕、斑点等；	20	
中英文自我介绍	具体内容：自报姓名、身高（应当是脱鞋光脚量的净身高）、体重、获得荣誉、兴趣爱好等，其他内容不限。 要求：口齿清楚，普通话和英文标准，语速适中。	20	
中英文广播词	口齿清晰，普通话较好，外语发音基本准确，朗读熟练流畅，语音语调合适。	20	
才艺展示	舞蹈、器乐、声乐、小品、体操等中任选一项（限时 1 分钟，道具自备）； 自信大方、神情怡然、表情丰富、表演到位，舞台整体感觉良好。	20	
综合评价	沟通流畅、自信大方	20	