**航空服务赛题第6套**

**考试时间：30分钟 总分：100分**

**一、判断题（每小题1分，共10分）**

**判断下列说法是否正确，正确的打“√”，错误的打“×”**

1.（ ）疫苗可能包装在固体二氧化碳中。

2.（ ）小动物及其容器，食物可免费运输，不计入免费行李额内。

3.（ ）查控工作是一项政策性较强的工作，是通过秘密的检查形式。

4.（ ）求保护心理不是旅客投诉的心理之一。

5.（ ）澄清真相、梳理原因是正确处理旅客投诉的方法之一。

6.（ ）机场地面服务员工作号码牌应佩戴在左胸上方。

7.（ ）人类真正飞上天空开始于1783年法国蒙哥尔菲兄弟制造的气球载人升 空，随后德国人就用气球运送邮件和乘客，这是民用航空的开始。

8.（ ）乘务员在飞机上为旅客提供热食时不需要对旅客做任何提醒。

9.（ ）Smoking is not permitted in the cabin or lavatories.

10.（ ）All personal computers and electronic devices must be turned off during the entire flight.

**二、单项选择题（每小题2分，共60分）**

**在下列每小题的备选答案中选出一个最佳选项**

1.（ ）主要内容有航班号、日期、旅客姓名、座位号、目的地和登机门等。

A.登机牌 B.国内客票 C.国际客票 D.行李牌

2.客票按照(　　)不同，可分为定期客票、不定期客票。

A.销售类型 B.航程类型 C.使用期限 D.目的地

3.当毫米波人体成像安检仪被设定为自动探测模式时，设备端会在每次扫描结束后，进行自动民航禁限运输物品识别，并在识别完成后，将自动生成的(　　)显示在设备主机屏幕上或发送到不同的本地显示工作站上。

A.处理结果 B.检查结论 C.物品名称 D.检查信息

4.(　　)保障期间，靠近飞机位置的核心保障区，仅允许持有核心区证件的人员出入。

A.专机任务 B.重点航班 C.特殊航班 D.国际航班

5.已经安全检查的人员、行李、物品(　　)，根据运输机场公司指令，民航安检机构会同民用机场公安机关，对航空器进行安保搜查。

A.已进入航空器

B.需重新进行检查的

C.与未经安全检查的人员、行李、物品相混或接触

D.临时终止行程，要求卸下的

6.在物品检查中，对有怀疑的液体、粉末状等物品，可取少许用（ ）包裹，

然后用火点燃，判断其是否易燃易爆物品。

A.铝 B.纸 C.铜 D.铁

7.（ ）位于大气的最低层，集中了约75％的大气质量和90％以上的水汽质量。

A.对流层 B.平流层 C.暖层 D.大气层

8.著名的七星级酒店——帆船酒店位于（ ）。

A.约翰内斯堡 B.伦敦 C.巴黎 D.迪拜

9.李明和张华是同事，两人一起南京出差去北京，购买了两张经济舱机票，李明托运行李25kg,张华托运行李18kg,以下值机员操作正确的是（ ）。

A.李明需要支付5kg的逾重行李费

B.李明不需要支付逾重行李费

C.李明和张华一起共同支付3kg的逾重行李费

D.李明支付3kg逾重行李费

10.通过民航方式运输外交信袋和机要文件，下列处置错误的是（ ）。

A.外交信袋和机要文件分别由外交信使和机要交通员负责押运

B.外交信袋和机要文件必须由外交信使和机要交通员随身携带时，数量较多 时可以作为占座行李运输。

C.外交信袋和机要文件不可以托运

D.外交信袋和机要文件作为占座行李时，不能办理声明价值。

11.态度改变的形式包括（ ）。

A.一致性改变 B.正向改变 C.逆向改变 D.双向改变

12.影响态度形成的因素不包括（ ）。

A.需求 B.知识 C.行为 D.个体经验

13.气质的特征不包括（ ）。

A.感受性 B.耐受性 C.可塑性 D.单一性

14.迎客时，当客人出现在 5 米以外，目光注视如何使用（ ）。

A.目光注视客人的整体身形，逐渐将视线集中于肩部以上

B.目光注视客人肩部以上部位

C.目光注视客人眉、眼与口部之间

D.目光注视客人的整体身形，上下扫视

15.在工作中需要打电话时，下列礼貌的做法是（ ）。

A.临近下班时给客户打电话 B.周末给客户打电话谈公事

C.谈话内容简洁，语速要慢 D.仔细询问客户的家庭生活

16.古人在着装整齐方面，要求做到冠必正、（ ） 。

A.目容端 B.气容肃 C.立容德 D.纽必结

17.我国少数民族之一的满族，在饮食方面忌食（ ）。

A.狗肉 B.牛肉 C.猪肉 D.羊肉

18.我国少数民族最为集中的地方是（ ）。

A.西北地区 B.西南地区 C.东北地区 D.东南地区

19.在涉外交往中，要克服自卑心理，防止自轻自贱，坚持自尊自爱。要在虚心学习外国的长处，尊重外国的礼仪、习俗的同时，坚决反对 所谓“外国的月亮比中国的月亮圆”等盲目崇洋心理。这种原则称为（ ）。

A.取长补短原则 B.崇洋媚外原则

C.不卑不亢原则 D.自尊自爱原则

20.下列关于求职面试的礼仪知识描述，正确的是（ ）。

A.求职面试自我介绍应尽可能的面面俱到

B.求职者应将双手交叉与胸前或者倒背于胸后

C.求职面试交谈时应自信、稳重

D.求职者面试结束后应缠着主考官争取被录用的机会

21.APU被称为（ ）。

A.飞行记录系统 B.中央处理系统

C.辅助动力系统 D.自动驾驶系统

22.世界上第一部国家间的航空法颁布于（ ）。

A.1903年 B.1910年 C.1914年 D.1919年

23.ICAO是（ ）的简称。

A.国际航空运输协会 B.中国航空运输协会

C.国际民用航空组织 D.欧洲航空安全局

24.乘务员为旅客提供饮料时，应拿取杯子（ ）。

A.上 1/3 处 B.下 1/3 处 C.上1/2 处 D.下 3/4 处

25.异物哽塞后可实施（ ）处理。

A.心肺复苏术 B.除颤术 C.上腹挤压术 D.包扎术

26. May I have your ( ), please?

A. name B. money C. water D. bottle

27. Have a nice ( ).

A. day B. body C. ticket D. trip

28. It leaves at 10:00 in the morning and ( ) in at 2:00 in the afternoon. Is that right?

A. But B. and C. or D. arrives

29. Is there anything ( ) I can do for you?

A. for B. else C. what D. but

30. When the “Fasten Seat Belt” sign is illuminated, the passenger should（ ）.

A.open the window shade B. stow the tray table

C. fasten the seat belt. D. lift up the top of the buckle.

**三、多项选择题（每小题3分，共30分）**

**每题所设选项中只少有两个正确答案,多选、少选、错选或不选均不得分。**

1.下列属于液态物品的是(　　)。

A.汤品 B.糖浆 C.炖品 D.酱汁

2.根据运输限制情况不同，特殊行李可分为（ ）。

A.禁止运输行李 B.禁止托运行李

C.限制运输行李 D.旅客自理行李

3.下列属于易燃气体的有（ ）。

A.甲烷 B.丁烷 C.乙烷 D.氢气

4.人际沟通的条件包括（ ）。

A.两人及以上 B.信息 C.渠道 D.措辞得当

5.下列属于握手的禁忌的是（ ）。

A.大方伸手目视对方 B.在握手时仅仅握住对方的手指尖

C.用左手去握别人的手 D.在握手时将另一只手插在衣袋里

6.下列属于简历撰写技巧的一项是（ ）。

A.措辞得当 B.简洁美观 C.多用简写词语 D.突出重点

7.候机楼按登机口布置方式可分为（ ）。

A.前列式 B.廊道式 C.卫星式 D.综合式

8.机场容量取决于（ ）三方面影响。

A.候机楼设施 B.跑道系统 C.终端区系统 D.高科技系统

9.晕机病的主要症状是（ ）。

A.头晕 B.面色苍白 C.恶心 D.呕吐

10. Which points are included in the announcement about welcoming passengers in the cabin? ( )

A. Reminding the passenger to recheck the flight information.

B. Introducing the departure time.

C. Introducing departure city and arrival city.

D. Announcing the flight number.