**航空服务赛题第3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.（ ）鲜花、活的小动物可以与第6.2项危险品放在一起进行运输。

2.（ ）占座行李票有免费行李额，但占座行李不能办理行李声明价值。

3.（ ）烟火制品是用火药、烟火剂制成的，能产生烟光、声响的各种烟花、 鞭炮、礼花弹、烟饼、黄烟等制品。

4.（ ）发生冲突时，若不是服务人员的问题，可以不理会旅客的感受。

5.（ ）旅客原本的态度和要改变的态度之间的差距越大，旅客的态度越容易 被改变。

6.（ ）乘客求助的第一位工作人员有责任在第一时间确保准确回答或解决问 题，否则必须将乘客指引到能够提供有效服务的单位或岗位。

7.（ ） 国际航班号的编排由航空公司代码加3位数字组成，第一位数字表示 航空公司，后两位是航班序号，单数为去程，双数为回程。

8.（ ）番茄汁含盐量大，不适宜提供给肾、心脏不好的旅客。

9.（ ）Most passengers will buy business class tickets.

10. （ ）Passengers can carry some liquid in containers of 110ml on board.

**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.冷却剂液氮的主要危险性是（ ）。

A.燃烧 B.窒息 C.腐蚀性 D.毒性

2.乘坐国内航班，旅客可携带少量旅行自用的化妆品，每种化妆品限带一件，其容器容积不能超过（ ），并应置于独立袋内，接受开瓶检查。

A.1000ml B.100ml C.500ml D.200ml

3.表示旅客客票订座状态是已订座的是（ ）。

A.OK B.OPEN C.NS D.SA

4.以下旅客中属于CIP的是（ ）。

A.中国民航局局长 B.江苏省省长

C.中科院院士 D.华为公司董事长

5.在机场内供旅客办理值机手续、安检、提取行李的区域属于（ ）。

A.飞行区 B.航站区 C.延伸区 D.运输区

6.东北航空管理局的局方所在城市是（ ）。

A.吉林 B.沈阳 C.黑龙江 D.西安

7.民航飞机飞行的大部分时间集中在（ ）。  
 A.9000-12500千米  B.7000千米以下   
 C.3500千米以下  D.1000千米以下

8.不要破坏（ ）是X射线机自我防护方法之一。

A.传送带 B.光障 C.铅门帘 D.机壳

9.影响金属探测门探测本身的因素是（ ）。

A.探测场的场强 B.探测物的质量

C.测试者的人体特征 D.环境温度

10.毫米波人体成像安检仪自动探测模式判别，人偶图像上显示有橙色（ ）标 记，则系统判断受检人员可能随身携带了民航禁限运输物品，将显示报警指 示，人身检查员将依据该图像报警框的位置，对受检人员进行手工人身检查。

A.圆圈 B.方框 C.三角 D.菱形

11.旅客与工作人员交往的特点不包括（ ）。

A.短暂性 B.及时性 C.目的性 D.稳定性

12.频繁摸鼻子、眼神乱飘通常意味着哪种心理活动（ ）。

A.贬低 B.骄傲 C.撒谎 D.怀疑

13.个人微博应遵守《公民基本道德规范》（ ）不随意发布、转发和评论涉及 国家重大政策、政治外交、宗教信仰等敏感微博内容。

A.不信谣 B.不传谣 C.不造谣 D.以上全是

14.以下哪些不属于客舱中良好职业形象的是（ ）。

A.给旅客留下良好的印象

B.对旅客主动传达友好礼貌态度

C.保持精致的妆容

D.服务过程中面无表情，缺乏礼貌用语

15.古代坐姿中，低头微俯，目视对方膝盖的坐姿是（ ）。

A.经坐 B.恭坐 C.肃坐 D.卑坐

16.关于乘务员送客的要求是（ ）。

A.经济舱乘务员站在各自门区送客，禁止在旅客面前整理个人仪容仪表

B.提醒旅客带齐物品，并向旅客表示祝福，微笑、鞠躬，并道再会

C.后舱乘务员送客时，不得拥堵在服务间内，需要注意专业化形象

D.以上全对

17.供应碳酸饮料时应注意（ ）。

A.打开前不要摇晃；借助小毛巾打开，以防气泡外溢

B.倒时杯子倾斜45度角；不要过早打开，以免失去原味

C.婴、幼儿、神经衰弱不主动提供可乐

D.以上全对

18.面对面沟通过程中，身体语言在沟通过程中的重要占比为（ ）。

A.30% B.55% C.45% D.70%

19.乘务人员的形象作为乘客最直接的视觉体验，能够充分反映出航空公司的外 在面貌，因此航空公司要注意塑造空乘人员良好的（ ）。

A.行为礼仪 B.谈吐礼仪 C.形象礼仪 D.举止礼仪

20.以下哪项不符合握手礼仪的原则？（ ）

A.长者优先 B.弯腰欠身 C.左手握手 D.面带微笑

21.IATA 总部设在（ ）。

A.日内瓦 B.蒙特利尔 C.摩纳哥 D.布鲁塞尔

22.中国第一位飞机设计师、制造师，被誉为“中国航空之父”的是（ ）。

A.钱学森 B.冯如 C.詹天佑 D.邓稼先

23.根据国际规定，航空器的登记标志必须是（ ）。

A.数字 B.字母

C.符号 D.数字或字母与数字的结合

24.水灭火器的使用时间是（ ）。

A.10 秒钟 B.20 秒钟 C.40 秒钟 D.60 秒钟

25.皮肤红肿，起水泡，有溢出物，烫伤或烧伤程度为（ ）。

A.二度 B.一度 C.四度 D.三度

26. If you want to check the passenger's boarding information, you can say （ ）.

A.May I help you with your seat? B. May I see your boarding pass?

C. May I see your pass port? D. May I see your ID card?

27. Please go to the \_\_\_\_\_\_ level and find the check-in counter.

A.car B. arrival C. duty D. departure

28. Ladies and gentlemen, may I have your \_\_\_\_\_\_ please?

A.car B. arrival C. duty D. attention

29. Which do you think tastes \_\_\_\_\_\_\_\_\_, the chicken or the fish? （ ）

A.well B. good C. better D. best

30. Flight Nineteen from New York to Washington is now arriving at \_\_\_\_\_\_\_.（ ）

A.the gate two B. Gate Two C. the two gate D. second gate

**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.安检工作是一项（ ）很强的工作。

A.政策性 B.专业性 C.危险性 D.技术性

2.影响飞机起降的天气有（ ）。

A.地面大风 B.低空风切变 C.低能见度 D.雷暴

3.安检过程中查获旅客携带（ ）乘机，则必须将旅客移交机场公安机关处理。

A.管制刀具 B.武器 C.枪支 D.菜刀

4.非正式群体的特点包括（ ）。

A.无明确规章制度 B.有组织

C.明确的地位与角色 D.有共同利益

5.关于如何让正确处理旅客投诉说法正确的是（ ）。

A.承认旅客的感受 B.不与旅客争辩

C.提出解决问题的步骤 D.迅速行动

6.常见的眼影配色法有（ ）。

A.对比穿插法 B.呼应穿插法 C.多色渐层法 D.单色渐层法

7.常规飞机主要组成部分有( )、动力系统、飞行控制系统、航空电子系统及机载设备等。

A.机身 B.机翼 C.尾翼 D.起落架

8.民用航空是指使用航空器从事除了( )等国家航空活动以外的航空活动。

A.国防 B.警察 C.海关 D.商业

9.外伤急救时，包扎伤口是为了( )。

A.加压止血和保护伤口 B.美观

C.固定敷料和夹板等 D.不让伤口被发现

10. Which of the following work steps are necessary for the staff to do during the process of security check? ( )

A. Ask the passenger to put the carry-on luggage on the conveyor.

B. Do the body scan carefully.

C. Check the passenger's identification carefully.

D. Ask the passenger to remove all metal items and pass through the detector.