**航空服务赛题第1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.（ ）当锂电池被放电到最小电压时运输最安全。

2.（ ）如果旅客报告少收行李时，无法出示有效的行李领取凭证，则按照代查

少收行李处理。

3.（ ）发现民用机场公安机关布控的犯罪嫌疑人时,应保持镇静，稳住犯罪嫌 疑人，通过隐蔽有效的信息传递方式，通知后续安检岗位对其严格检查， 同时报告现场值班领导，报告民用机场公安机关，与公共航空运输企业 确认是否有同行人员及其安检情况。在确保安全的情况下协助民用机场 公安机关控制犯罪嫌疑人。

4.（ ）风切变是指风向和风速在空中水平和垂直距离上的变化。

5.（ ）在民航旅客运输中，所有旅客下机完毕，乘务组要进行清舱检查。

6.（ ）对民航服务人员来说，感受性和灵敏性越高越好。

7.（ ）旅客用集体的手段达到或维护自身群体的利益属于群体意识。

8.（ ）女乘务员在飞行中需要随时随地补妆。

9.（ ） Passengers can inflate their life jackets on board.

10. （ ）A Passenger can go through the security check with a lighter in the pocket.

**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.下面属于腐蚀性物质需要贴的危险性标签是（ ）。

A.  B. C. D.

2.检查客票状态，只有在电子客票状态为（ ）的情况下，才可以接收或候补。

A.Open for use B.Check in

C.Lift/Boarded D.used/flow

3.托运行李的重量每件不能超过\_\_\_\_\_\_\_，体积不能超过\_\_\_\_\_\_\_。（ ）

A.50kg 40cm×50cm×100cm B.50kg 40cm×60cm×100cm

C.60kg 40cm×50cm×100cm D.60kg 50cm×50cm×100cm

4.以下旅客中属于VVIP的是（ ）。

A.中国民航局局长 B.江苏省省长

C.中科院院士 D.党和国家领导人

5.从洛杉矶到东京，当跨越日界线时,（ ）。

A.时刻不变，日期减一天 B.时刻不变，日期加一天

C.时刻加一小时，日期不变 D.时刻减一小时，日期不变

6.飞行事故比较容易发生在飞机飞行的（ ）阶段。

A.巡航 B.检修 C.停场 D.起飞和降落

7.飞行区技术等级是按照（ ）的参数，主要是长度和宽度来进行分类。

A.滑行道 B.停机位 C.跑道 D.廊桥

8.金属探测门应调节至适当的灵敏度，但不能（ ）最低安全设置要求。

A.等同于 B.高于 C.低于 D.不同于

9.安全技术检查是为保障航空安全而采取的（ ）的技术性检查。

A.强制性 B.服务性 C.劝导性 D.交流性

10.工作人员及其物品进入机场控制区，应当佩戴（ ），并经过核对及安全技术检查，方能进入指定的控制区域。

A.本人身份证件 B.本人驾驶证件

C.机场控制区通行证件 D.工号牌

11.中国国际航空股份有限公司的二字代码是（ ）。

A.MU B.CA C.ZH D.MF

12.国际航空运输协会的简称是（ ）。

A.IATA B.ICAO C.SITA D. IVAO

13.世界上最早从事航空运输的地区是（ ）。

A.欧洲 B.美洲 C.亚洲 D.大洋洲

14.根据《中华人民共和国民用航空法》的规定，民用航空器遇险时，在必须撤离 遇险民用航空器的紧急情况下，机长必须采取措施，首先组织（ ）安 全离开民用航空器。

A.乘务员 B.安全员 C.旅客 D.机组其他人员

15.处理未明原因腹痛的旅客应（ ）。

A.服用止痛片止痛 B.提供正常的餐饮服务

C.保持呼吸道畅通，处理好呕吐物 D.快速揉搓旅客腹部

16.按照情绪的发生，持续时间可长可短、强度可大可小是哪一种情绪状态（ ）。

A.兴奋 B.心境 C.激情 D.应激

17.感受性低但耐受性高的气质类型是（ ）。

A.抑郁质 B.胆汁质 C.黏液质 D.抑郁质

18.乘务员的（ ）是保证航空公司服务水平的重要因素，航空公司按照相关 的制度标准，来规范乘务人员的服务操作，提高航空公司服务质量。

A.行为举止礼仪 B.谈吐礼仪 C.形象礼仪 D.着装礼仪

19.乘务员之间在客舱、服务间讲话，声音要小、要轻，不谈（ ）话题。

A.私人生活 B.评价旅客

C.国家政治、宗教 D.以上都对

20.与国外旅客接触时不要问其（ ）等情况，特别不要问男士工资收入多少， 女士年龄多大，婚否等个人信息。

A.政治信仰 B.财产 C.婚姻、家庭 D.以上全是

21.“（ ）”这个数字被许多西方人视为不祥的象征。如遇西方旅客要求调 换座位，尽量协助旅客调换。

A.7 B.11 C.13 D.4

22.迎送客人时的鞠躬度数为\_\_\_度。给旅客道歉或表示感谢时的鞠躬度数应视情 节为\_\_\_度。（ ）

A.15、30 B.30、30 C.30、45 D.15、45

23.乘务员行鞠躬礼是身体向前，腰部下弯（ ）成一条直线，视线随着身体的 移动而移动。

A.头、颈、腰 B.颈、背、腰 C.头、颈、背 D.以上都不对

24.与乘客进行沟通是乘务服务的重要组成部分，在此过程中，乘务人员要具备良 好的（ ），带给乘客良好的服务体验。

A.行为礼仪 B.谈吐礼仪 C.形象礼仪 D.举止礼仪

25.在公共场合或公司办公区域内要注意行走的礼仪要求是，靠（ ）侧通行。

A.右 B.左 C.中间 D.没有要求

26.下列英文缩写代表“空中交通管制”的是（ ）。

A.ATC B. CAT C. ACT D. TAC

27. In normal situation, the passenger sitting in the \_\_\_\_\_\_\_\_ seat can not touch the operating handle. （ ）

A.window B.aisle C.emergency exit D.middle

28. There are \_\_\_\_\_\_\_ wine glasses in the bag so please handle it carefully.（ ）

A.hard B.fragile C.solid D.easy

29. 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?

30. Which of the following sentence is not suitable for notifying passengers of flight delays in the airport.（ ）

A. The flight has been delayed.

B. Please wait in the departure hall for further information.

C. The flight has been canceled.

D. The check-in for this flight will be postponed.

**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.以下属于4F级机场的是（ ）。

A.北京大兴 B.西安咸阳 C.成都双流 D.南京禄口

2.下列属于航线分类的是（ ）。

A.国际航线 B.国内航线 C.地区航线 D.地方航线

3.毫米波是介于微波与光波之间的电磁波，波长一般为(　　)，频段位于极高频（EHF)，频率范围一般为(　　)。

A.1mm~10mm B.10mm~20mm C.30~300GHz D.40~400GHz

4.下列飞行器中，属于固定翼航空器的有( )。

A.飞机 B.直升机 C.滑翔机 D.旋翼机

5.飞机动力的来源包含( )等。

A.活塞发动机 B.涡轮螺旋桨发动机

C.涡轮风扇发动机 D.火箭发动机

6.处理一度烫伤的旅客，应做( )处理。

A.用冷水冲 B.涂烫伤膏 C.可给予患处包扎 D.热敷

7.民航服务人员对乘客的知觉包括以下几个方面 （ ）。

A.表情知觉 B.性格知觉 C.文化知觉 D.观察知觉

8.乘务员职业妆的步骤中妆前准备包括（ ）。

A.洁面 B.卸妆 C.护肤 D.补水

9. 使用粉饼等进行定妆，在涂抹时用按压的手法，顺序为（ ）。

A.由下至上 B.由上至下 C.由里到外 D.由外到里

10. Which of the following work steps are necessary for the staff to do during the process of reserving air tickets for passengers? ( )

A. Ask about the passenger's personal information.

B. Inform the passenger that the ticket is reserved.

C. Greet the passenger and offer help.

D. Confirm the information with the passenger.