**航空服务赛题第2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.（ ）旅客的手机、笔记本电脑可以随身携带也可以托运。

2.（ ）旅客的托运行李，如属于或夹带不能作为托运行李运输的物品，航空 公司有权拒绝该托运行李作为托运行李运输。

3.（ ）在一次扫描过程中，毫米波人体成像安检仪会主动发出不同角度、不 同频率的毫米波，同时接收从人体反射回来的毫米波信号，经过重建 和算法处理后，实现对民航禁限运输物品功能的自动探测。

4.（ ）飞机内部的温度、色彩、灯光等环境会影响旅客的情绪。

5.（ ）领带夹应夹在第二、第三个衬衣纽扣之间。

6.（ ）乘务员在客舱通道与他人交汇时，应向对方点头示意，然后以背靠背 的方式通过。

7.（ ）波音公司是世界领先的民用和军用飞机制造商，总部位于芝加哥。

8.（ ）海伦灭火瓶压力表里的压力指针指在红色区域可以正常使用。

9.（ ）The first class passenger can only take one carry-on baggage.

10.（ ）Booking a flight ticket can be paid with a credit card.

**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.下列属于第3类危险品的是（ ）。

A.硫酸 B.王水 C.硝酸 D.油漆

2.无成人陪伴儿童一般是指（ ）年龄单独出行的健康儿童。

A.5-12岁 B.8-12岁 C.2-16岁 D.5-16岁

3.（ ）掌握的嫌疑人和群众提供的有可疑言行者是人身检查的重点对象。

A.边防、海关等联检部门 B.民航局

C.民用机场安检站 D.公安部门

4.托运行李是指旅客交由\_\_\_\_\_\_\_负责照管和运输并出具纸质或电子\_\_\_\_\_\_\_的行李。（ ）

A.承运人 行李运输凭证 B.承运人 登机牌

C.托运人 行李运输凭证 D.托运人 登机牌

5.航线是根据（ ）和经停点的位置不同来分类的。

A.出发点 B.始发点 C.起讫点 D.起点

6.昆明长水国际机场的IATA三字代码是（ ）。

A.HGH B.SHA C.KMG D.NKG

7.下列天气被飞行员视为“机场瘟神”的是（ ）。

A.雷暴 B.低空风切变 C.湍流 D.高空急流

8.下列选项中不属于人身检查岗位规范用语的是（ ）。

A.您好，请出示您的登机牌、身份证 B.请转身

C.您好，请解开衣扣抬起双臂 D.您好，请接受人身检查

9.机场公安机关根据车辆任务确定其使用区域的证件是（ ）。

A.车辆检查证　 B.车辆通行证　 C.车辆运行证 D.车辆通检证

10.下列属于安全技术检查工作的任务的是（ ）。

A.查封、启封外国交通运输工具所携带的枪支、弹药

B.对进入候机隔离区内的人员、物品进行安全检查

C.查验入出境人员的护照、证件

D.查缉走私

11.“上海人精打细算，东北人豪爽好客”，这是哪一种人际知觉偏差( )。 A.定式效应 B.刻板印象 C.晕轮效应 D.首因效应

12.个性倾向性不包括以下哪一种( )。

A.动机 B.自尊心 C.世界观 D.兴趣

13.性格是个性心理特征中的（ ）特征。

A.核心 B.唯一 C.首要 D.积极

14.乘务员微笑的要求是（ ）。

A.亲切 B.自然 C.真诚 D.以上都是

15.乘坐电扶梯时，应站立在扶梯（ ），把另一侧通道让给有急事的人先行。

A.左侧 B.右侧

C.中间 D.随意，只要留出通道即可

16.以下关于编写简历的注意事项不正确的是（ ）。

A.简历的语言表述力求准确精炼

B.简历上的资料要客观存在的，不要弄虚作假

C.简历要反映个人的优点和特长

D.简历要全面细致的展示自己

17.旅客间发生矛盾时，乘务员应掌握的原则是（ ）。

A.听取双方意见，然后再协商解决

B.尽量向其解释，主动承担道歉，挽回影响

C.立即报告乘务长，解决不了，再请机组出面

D.劝说调解，不参与意见，不评论，不扩大矛盾

18.旗袍是哪个少数民族的服饰（ ）。

A.朝鲜族 B.藏族 C.白族 D.满族

19.国际社会公认的“第一礼俗”是（ ） 。

A.女士优先 B.尊重原则 C.宽容的原则 D.平等待遇

20.下列属于 “五伦”关系的一项是（ ）。

A.夫妇，父子，兄弟，朋友，邻里 B.同事，朋友，父子，兄弟，夫妇

C.君臣，父子，兄弟，夫妇，朋友 D.君臣，父子，夫妇，兄弟，师生

21.中国春秋时期出现了（ ），被看成是现代飞机的雏形。

A.竹蜻蜓 B.木鸢 C.孔明灯 D.风筝

22.中国的民用航空器的国籍标记是（ ）。

A.D B.A C.B D.C

23.标志着人类实现了可操纵飞行的是（ ）的出现。

A.飞艇 B.热气球 C.氢气球 D.孔明灯

24.C919的最大载客人数为（ ）。

A.200人 B.100人 C.190人 D.80人

25.休克病人头部没有受伤时，可将其置于（ ）。

A.头低脚高位 B.头高脚低位 C.半坐卧位 D.站立位

26. \_\_\_\_\_\_\_ passengers have to go through CIQ formalities when they arrive in a country.

A. Domestic B. International C. Foreign D. Overseas

27. There is not even one \_\_\_\_\_\_\_ seat on this flight.It’s full booked.

A.enough B.vacant C.empty D.plenty

28. Some airlines provide baby \_\_\_\_\_\_\_ on their international routs.

A.seats B.TVs C.bassinets D.beds

29.If you want to know the passenger's contact information, you can say （ ）.

A.May I help you?

B. May I have your boarding pass?

C. May I have your address and your phone number please?

D. May I know the size of your suitcase?

30.Which are not included in the work of cabin attendants? （ ）

A. arrange route planing B. provide entertainment service

C. offer comfort service D. offer food and drinks

**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.航班关闭后，进行三复核，即核查（ ）是否完全一致。

A.乘机联数 B.登机牌发放数

C.离港系统办理的旅客人数 D.订座系统中的旅客人数

2.下列属于民航运力经济技术指标的是（ ）。

A.客\货运量 B.运输周转量 C.载运率 D.运输距离

3.安检验讫章实行（ ），落实到各班各组使用。

A.单独编号 B.统一编号 C.集中管理 D.分别管理

4.民航服务心理学中需要的特点包括（ ）。

A.单一性 B.耐受性 C.选择性 D.紧张性

5.民航服务心理学的研究原则包括（ ）。

A.发展性原则 B.客观性原则 C.整体性原则 D.实践性原则

6.画眉时，要顺着生长方向一根一根的画，做到（ ），这样画出来的眉毛比较自然且有质感。

A.上虚下实 B.上实下虚 C.前实后实 D.前虚后虚

7.机场按性质一般分为( )。

A.军用机场 B.民用机场 C.航空港 D.航站楼

8.当代民航精神是( )。

A.忠诚担当的政治品格 B.严谨科学的专业精神

C.团结协作的工作作风 D.敬业奉献的职业操守

9.高空低气压对人体的影响有( )。

A.高空缺氧 B.高空胃肠胀气 C.气压性损伤 D.中风

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

A. Select a seat for the passenger.

B. Check the passenger's identification information.

C. Greet the passenger and ask him or her to show the passport and boarding pass.

D. Check in the baggage for the passenger.