

# 2023 年全国职业院校技能大赛（中职组）

## ZZ037 航空服务赛项理论模块 赛题及参考答案(占 10%)

### 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. ( √ ) 《中华人民共和国民用航空法》规定，旅客未能出示客票、客票不符合规定或者客票遗失，不影响运输合同的存在或者有效。
2. ( × ) 危险品灭火时，现场抢救人员应站在下风头。
3. ( √ ) 值机员应提前上岗，清理台面，检查电脑，磅秤，打印设备以及行李转盘等是否正常，确认空白登机牌是否准备充足，并打开电脑试打登机牌。
4. ( × ) 旅客因病不能旅行而要求退票，必须在航班规定起飞时间前提出并退座，按自愿退票处理。
5. ( √ ) 微笑目光礼仪要求注视视线恰当、注视部位合适、注视时间合理等礼仪规范。
6. ( √ ) 问询台服务人员说话时，不要用手指人，但可随谈话内容做适当手势。
7. ( × ) 在乘机手续办理时，50 岁男子不可以安排在应急出口位置。

8. ( √ )提供餐饮服务时，对睡觉的旅客不要打扰，记住其座位号并粘贴温馨提示卡，待其醒后按旅客需求及时提供服务。
9. ( √ )The passenger can press the call button in case he needs help.
10. ( √ )Nowadays airlines also provide e-tickets , which are more convenient and efficient.

## 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. X 射线安全技术检查仪操作检查员连续操机工作时间不得超过 ( B ) 分钟。
- A. 20      B. 30      C. 40      D. 60
2. 金属探测门发生的一连串的 ( B ) 产生一个时变磁场，该磁场对探测区中的导体产生涡电流，涡电流产生的次极磁场在接受线圈中产生电压，并通过处理电路辨别是否报警。
- A. 脉冲电波      B. 脉冲信号      C. 脉冲电流      D. 脉冲电压
3. 金属探测门能按通过的 ( C ) 给出一个条形的视觉警报。
- A. 物体比例      B. 物体尺寸  
C. 金属比例      D. 金属尺寸
4. 在加拿大的机场中，最靠近亚洲的是 ( B ) 国际机场。
- A. 旧金山      B. 温哥华      C. 蒙特利尔      D. 西雅图
5. 某一旅客于 2023 年 8 月 8 日购买 PEKIngesse-HKG-SIN 的联程客

票，2023年9月20日从PEK出发，则最后一张HKG-SIN的乘机联必须在（ D ）前使用。

- A. 2024年8月8日零时      B. 2024年9月20日零时  
C. 2024年8月8日24时      D. 2024年9月20日24时

6. 某旅客乘坐某航班经济舱由广州飞往上海，她托运了一只重3kg的宠物狗，此外狗箱和食物共重2kg，无其他托运行李，已知该航班的正常票价为1280元，该旅客的逾重重量为（ B ）。

- A. 3kg      B. 5kg      C. 0kg      D. 2kg

7. （ D ）是一组记录了旅客姓名、旅行地点、时间、联系电话等各种信息的记录，它反映了旅客的航程、航班座位占用的数量及旅客信息。

- A. CRS      B. ICS      C. CKI      D. PNR

8. 公共航空运输企业运输危险品，应当遵守国家有关规定，禁止以（ B ）托运危险品。

- A. 危险品品名      B. 非危险品品名      C. 非货物品名      D. 货物品名

9. 入座礼仪要求入座时遵循（ D ）。

- A. 右进左出      B. 右进右出      C. 左进右出      D. 左进左出

10. 以下不属于易燃气体的是（ C ）

- A. 氢气      B. 乙炔      C. 二氧化碳      D. 丙烷

11. 以下哪个不属于客我关系的正确分寸（ B ）。

- A. 服务而非亲密      B. 卑躬屈膝  
C. 重点关照但不谄媚      D. 一视同仁

12. 以下关于孕产妇乘机的说法错误的是（ D ）。
- A. 由于飞机在高空飞行，高空空气中氧气相对减少，气压降低，容易导致孕妇流产、早产等。
  - B. 怀孕不足 32 周的孕妇乘机，除医生诊断不适应乘机者外，按一般旅客运输。
  - C. 怀孕满 32 周不足 35 周的孕妇乘机，应办理乘机医疗许可，并事先申请经承运人同意后方可乘机。
  - D. 怀孕 35 周以上、预产期在 4 周内、产后不足 15 天者，承运人不予承运。
13. 递送餐饮服务用品时，带有标志的一面朝向（ B ）。
- A. 过道
  - B. 旅客
  - C. 窗户
  - D. 前面
14. 在涉外交往中，涉及自我评价时，应在实事求是的前提下，敢于并且善于对自己进行正面的评价或者肯定。这种原则称为（ D ）。
- A. 取长补短原则
  - B. 热情有度原则
  - C. 求同存异原则
  - D. 不必过谦原则
15. 伊斯兰教教历十二月十日为古尔邦节，也叫（ A ），教民们用牛、羊等作牺牲献祭，走亲访友，互相祝贺。
- A. 宰牲节
  - B. 封斋节
  - C. 肉孜节
  - D. 开斋节
16. 女乘务员手表表带宽度一般不超过（ B ）。
- A. 1cm
  - B. 2cm
  - C. 3cm
  - D. 4cm
17. （ B ）是交流沟通的一种非语言形式，交流双方所处位置的远近会影响到交流效果。

- A. 时间距离      B. 空间距离      C. 位置距离      D. 注  
视距离

18. CA938 航班从北京(+8)起飞的时间为 2 月 30 日的 13:15, 到达伦敦(GMT)的时间为 2 月 30 日 17:00, 该航班一共飞行了 ( C ) 时间。

- A. 4 小时 45 分钟      B. 10 小时 45 分钟  
C. 11 小时 45 分钟      D. 3 小时 45 分钟

19. 旅客乘坐牡丹江-广州航班, 经停上海浦东国际机场, 其托运行李在浦东机场被错卸, 在广州, 此行李被称为 ( A )。

- A. 少收行李      B. 多收行李      C. 破损行李      D. 速运行李

20. 民航服务人员在服务中不宜出现的仪态有 ( B )。

- A. 侧向下蹲      B. 弯腰下蹲      C. 平稳下蹲      D. 手压领口

21. 乘机有效证件可归纳为四大类: 居民身份类证件, 军人类证件, ( B ) 和其他可乘机的有效证件。

- A. 临时身份证      B. 护照类证件      C. 港澳通行证      D. 第二代身  
份证领取凭证

22. 下列各机型中是宽体飞机的有 ( C )。

- A. C919      B. A320      C. B777      D. B737

23. 飞行区等级第一要素代码中, 4 代表飞行场地长度为 ( C )

- A. 小于 800 米      B. 800 到 1200 米      C. 大于 1800 米      D. 1200-1800 米

24. 以下关于托运行李声明价值描述错误的是 ( C )。

- A. 当您的托运行李价值每千克超过 100 元人民币时, 可向办理托

运行李声明价值服务

B. 行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值

C. 声明价值的总额不超过人民币 80000 元

D. 不可对行李中的任何单个物品办理行李声明价值

25. 应 ( C ) 请求, 经机场公安机关或安检机构批准, 安检人员可以进行清舱。

A. 机场    B. 代理人    C. 机长    D. 旅客

26. Where can you find a leaflet of safety instructions in the cabin? ( B )

A. in the overhead compartment

B. in the seat pocket in front of you

C. under the seat

D. in the aisle

27. I would \_\_\_\_\_ it if you paid in cash. ( D )

A. appropriate    B. appoint    C. approach    D. appreciate

28. What' s the \_\_\_\_\_ rate between US dollar and Pound?

( C )

A. exchanging    B. marketing    C. exchange    D. banking

29. In most countries, liquor stores do not sell \_\_\_\_\_ to children under 18. ( C )

A. water    B. coke    C. alcohol    D. juice

30. A lady takes a suitcase in which the articles are

fragile. What type of baggage wrapping service will you recommend? ( A )

A. Use the bubble film inside or outside the carton or suitcase

B. Use a larger carton

C. Use a smaller carton

D. Anything is OK

### 三、多项选择题 ( 每小题 3 分 , 共 30 分 )

**每题所设选项中至少有两个正确答案,多选、少选、错选或不选均不得分。**

1. 毫米波人体成像安检仪的探测模式有( BD )。

A. 扫描探测模式

B. 自动探测模式

C. 扫描判图模式

D. 人工判图模式

2. 在紧急出口座位的发放过程中, 以下说法正确的有( BCD )。

A. 在办理紧急出口座位乘机手续时, 无需征询旅客同意

B. 明显的肥胖旅客不能安排在紧急出口位置

C. 15 岁以下的旅客不能安排在紧急出口位置

D. 特殊旅客不能安排在紧急出口位置

3. 安全检查质量监察员要分析( BCD ), 编制( ), 提出( ),

跟踪、督查、评估整改措施的落实情况。

A. 质量监察数据

B. 质量监察结果

C. 质量监察报告

D. 改进意见

4. 影响群体形成的因素包括( AD )。

- A. 共同目的    B. 积极互动性    C. 符号共识    D. 压力情境
5. 在航班中，如配有犹太餐食，以下说法正确的是( ABCD )。
- A. 犹太餐内不可配有猪肉、贝类、无鳞鱼和任何种类的食腐动物的肉
- B. 旅客享用犹太餐时，不会将肉制品和奶制品放在一起食用
- C. 犹太餐的包装不能有破损，需由乘务员当旅客面拆开包装检查后再加热
- D. 犹太餐要单独进行烘烤加热
6. 在递送笔、剪刀之类的尖利物品时，不正确的做法( ABD )。
- A. 把笔、剪刀竖向递送    B. 将尖头朝向接物的人
- C. 将尖头朝向自己身体的斜外侧    D. 将尖头朝向地面
7. 下面哪项属于飞机的增升装置( BCD )。
- A. 扰流板    B. 襟翼    C. 附面层控制装置    D. 缝翼
8. 候机楼隔离区清场方法包括( AC )。
- A. 仪器清查    B. 设备清查    C. 人工清查    D. 自动清查
9. 飞机降落前，乘务员需要进行的安全检查是( ABCD )。
- A. 确认每位旅客系好安全带    B. 确认遮光板打开
- C. 确认厨房橱柜锁扣锁定    D. 确认旅客扣好小桌板
10. Which of the following are included in the cabin safety demonstration?( ABCD )
- A. life vest    B. oxygen mask
- C. seat belt    D. the location of the emergency exits



# **ZZ037 航空服务赛项基础技能模块**

## **赛题(占 30%)**

结合航空运输类服务岗位的工作内容要求，将职业形象、职业仪态通过队形、音乐、情景等进行编排，至少涵盖：发型、妆容、制服、微笑、目光、站姿、坐姿、蹲姿、行姿、手势、握手、递接、鞠躬等 13 项内容，可辅助道具、音频、视频等。

# ZZ037 航空服务赛项专业技能模块 赛题及参考答案(占 60%)

## 一、客票预订与出票（20 分）

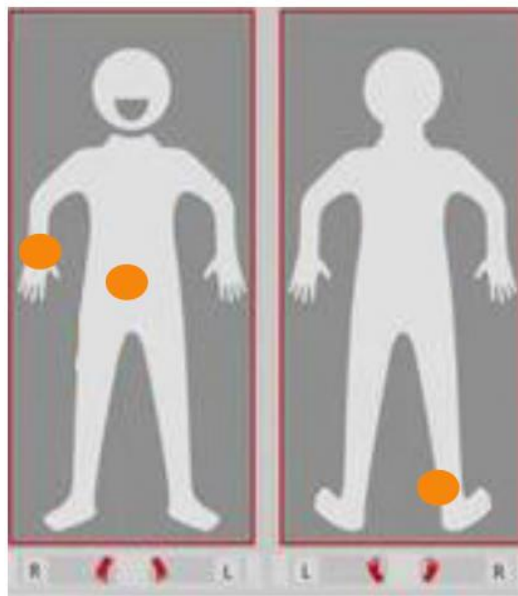
1. 请使用计算机订座系统为旅客张志远和儿子张云龙（2023 年 1 月 12 日生）预订 2023 年 9 月 28 日兰州厦门客票，并申请特殊餐食 BBML，旅客张志远身份证号码 370827199109162018，电话号码 13210396728，并出票与打印行程单。

## 二、乘机手续办理（10 分）

请使用值机模拟系统为当天 CA8376 航班的无人陪伴的盲人（代码 BLND）旅客 ZHANGZHIYUAN 办理值机手续，托运 1 件行李，行李重量 12 公斤，座位安排在 13C。

## 三、机场安全检查（20 分）

图为该旅客毫米波安全门成像，请使用手持金属探测器，按照人身检查标准流程，进行人身检查，并找出藏匿违禁品。



#### 四、旅客投诉处理（10分）

旅客王某乘坐 2023 年 7 月 24 日 14:40 西安飞往敦煌的航班，并托运一件 16 公斤行李。王某到达敦煌机场后在行李转盘未能等到自己的行李，便来到敦煌机场行李查询部门，被告知行李未能与本次航班同机运输，由下一个航班运送，次日快递王某家中，让王某回家等候。王某称：“父亲今天过生日，行李中有为父亲购买的生日礼物”。无奈，王某只能暂时回家，行李最终于 26 日才送达。

旅客王某投诉：因行李晚到耽误了给父亲的生日礼物，答应的次日送达，但于第三日才送达，航空公司没有给任何赔偿，也没有致歉。

#### 参考答案：

分析问题：王某托运的行李未能与乘坐的航班同机运输，航司答应次日将行李快递到王某家，行李最终于第三日送达，旅客投诉行李未按照承诺的次日送达，航司没有赔偿和致歉。其主要原因是航空公司运力限制导致的行李不能同机运输。

解决问题：王先生。您好，我是航空公司的工作人员，工号为 01 号，由于行李晚到给您的生活造成的不便，我代表航空公司表达最诚挚的歉意，对于行李晚到耽误了给您父亲的生日礼物的心情我非常理解。依据《中华人民共和国民用航空法》第 126 条“旅客、行李或者货物在航空运输中因延误造成的损失，承运人应当承担责任”。以及《公共航空运输旅客服务管理规定》第 39 条“承运人应当将旅客的托运行李与旅客同机运送，不能同机运送的，承运人应当优先安排

该行李在后续的航班上运送，并及时通知旅客。”我们将支付给您临时生活补偿费，后续我们将优化行李运输流程，尽量减少此类事情的发生，我们将以此为契机，开展“行李服务月”活动，并评选“行李服务明星”，真诚邀请您担任本次活动的评委，以督促提升我司的行李服务水平，为旅客提供更好的出行体验，您看您对我们的解决方案满意吗？

建议您留下联系方式，后续我们将整改落实情况及时向您汇报，您看可以吗？由于本次行李晚到给您的出行带来的不便，我代表航空公司再次表示真诚的歉意，也感谢您将遇到的情况及时向我们反馈，以进一步提升我们的服务，欢迎继续选乘我司航班，祝您生活愉快，再见！