

2024 年航空职业技能(服务礼仪)知识考试 题与答案

一、单选题

1. 航空服务中，乘务员在面对有特殊饮食需求的乘客时，应如何处理？

- A、忽略此类需求，提供标准餐食
- B、尽可能提供符合乘客需求的特殊餐食
- C、让乘客自行解决饮食问题
- D、通知机长，由机长处理

试题答案：B

2. 在航班中，当乘客询问关于目的地的信息时，乘务员应如何处理？

- A、立即提供详细的目的地介绍
- B、告知乘客无法提供此类信息
- C、尽可能提供乘客所需的基本信息，或建议乘客自行查询
- D、让乘客向地面服务人员询问

试题答案：C

3. 在航班起飞前，乘务员进行安全检查时，应特别注意哪些物品？

- A、乘客的随身行李大小
- B、乘客是否系好安全带
- C、乘客是否携带危险物品
- D、乘客的座位是否舒适

试题答案：C

4. 在航班中，当乘客提出对服务质量的不满时，乘务员应如何处理？

- A、立即反驳乘客的投诉
- B、忽略乘客的不满，继续提供服务
- C、耐心倾听，记录投诉，并尝试解决问题或提供补偿
- D、将投诉转交给地面服务人员处理

试题答案：C

5. ()握手的时间不宜过长或过短,标准的握手时间应控制在()秒钟以内。

- A. 1-2 秒
- B. 2-3 秒
- C. 3-5 秒

D. 5-6 秒

试题答案：C

6. 以下哪些措施有助于提升民航服务的可持续性和环保性？

A、使用节能型飞机和发动机，减少碳排放

B、推广电子客票和自助服务，减少纸张使用

C、回收和再利用客舱内的可回收物品，如塑料瓶、纸张等

D、鼓励乘客参与节能减排的活动，如关闭不必要的照明和空调

E、对员工进行环保教育和培训，提升环保意识

试题答案：A, B, C, D, E

7. 在航班上，当乘客对航班信息或目的地情况有疑问时，服务人员应如何提供帮助？

A、让乘客自行查询航班信息或旅游指南

B、根据自己所知，简要回答乘客的问题

C、详细解答乘客的疑问，并提供额外的有用信息

D、告知乘客可以咨询其他乘客或等待降落后再了解

试题答案：C

- A、提前了解乘客的饮食偏好和特殊需求
- B、保持餐食和餐具的清洁与卫生
- C、主动询问乘客是否需要添加饮料或小吃
- D、耐心解答乘客关于餐饮的疑问
- E、在提供餐饮服务时，避免打扰到需要休息的乘客

试题答案：A, B, C, D, E

11. () 以下不属于心理学对民航服务的意义的是: ()

- A. 有利于对客服服务工作的开展
- B. 有利于提高民航服务人员的学术水平
- C. 有利于了解旅客的心理
- D. 有利于与客沟通民航客舱服务与设备操作知识

试题答案：B

12. () 关于机上手提行李的安排要求描述正确的是 ()。

- A. 不能封闭的衣帽间不能放置大件行李
- B. 放不下的大件行李可以暂时存放在卫生间
- C. 占座行李随意放在座位上即可
- D. 地面迎客时如果发现不符合规定的行李, 乘务员在关闭舱门后报告乘务长

试题答案：A

D、忽视儿童的存在，认为有专人处理

试题答案：B

16. 民航服务人员在航班结束后的清理工作中，应特别注意哪一点？

A、迅速完成清理工作，无需关注细节

B、细心检查每个座位和区域，确保无遗留物品

C、将所有乘客物品统一收集，由航空公司统一处理

D、忽略小件物品的清理，认为价值不高

试题答案：B

17. 在航班上，当乘客提出更换座位请求时，服务人员应如何处理？

A、直接拒绝，不考虑乘客需求

B、立即同意，并帮助乘客更换座位

C、询问乘客原因，并根据实际情况和规定进行判断和处理

D、让乘客自行与其他乘客协商

试题答案：C

18. 关于民航服务中的“无声服务”，以下哪项理解是错误的？

- A、通过微笑、眼神等非语言方式传递服务
- B、完全不与乘客交流，保持沉默
- C、在不打扰乘客的前提下，提供细致入微的服务
- D、利用肢体语言与乘客进行有效沟通

试题答案：B

19. ()与旅客沟通的非语言系统包括。

- A. 服饰与装饰物
- B. 声音暗示
- C. 空间距离
- D. 以上都是

试题答案：D

20. 以下对于“微笑礼”表述不正确的是()。

- A. 微笑要适度适时, 注意对象和场合
- B. 二度微笑的呈现是眼含笑意, 口唇微启
- C. 当我们初次见面和即将分别时要微笑
- D. 当他人表示请求或是向你表示歉意时要微笑

试题答案：D

21. 以下哪项不属于民航服务人员的基本礼仪要求？

- A、立即为乘客进行演示，并确保乘客理解
- B、告知乘客这些设备在紧急情况下会自动启用
- C、让乘客查看安全须知卡上的图示
- D、通知地面服务人员，由地面人员进行培训

试题答案：A

33. 在航班中，如果乘客对飞机上的饮料和小吃选择有疑问，乘务员应如何处理？

- A、立即为乘客提供饮料和小吃菜单，并介绍推荐选项
- B、告知乘客只有固定种类的饮料和小吃可供选择
- C、让乘客自行从餐车中选取
- D、通知机长，由机长决定提供哪些饮料和小吃

试题答案：A

34. 在航班结束后，乘务员进行航班复盘时，应特别注意哪些方面？

- A、乘客服务过程中的亮点和不足
- B、航班中的特殊情况及其处理方式
- C、团队协作和沟通的效果
- D、所有以上选项

试题答案：D

35. 民航服务人员在与国际乘客交流时，可能需要特别注意哪些方面？

- A、尊重不同国家和文化的习俗与禁忌
- B、提前了解并熟悉乘客可能使用的外语
- C、准备基本的翻译工具或应用程序以应对语言障碍
- D、避免涉及敏感的政治或宗教话题
- E、展示对国际旅行和文化的深入了解和热情

试题答案：A, B, C, D, E

36. 在航班上，当乘客需要紧急药品但飞机上没有时，服务人员应如何处理？

- A、告知乘客无法提供帮助，让其自行解决
- B、立即通知机长并广播询问是否有乘客携带相关药品
- C、让乘客在飞机上寻找其他乘客寻求帮助
- D、告知乘客只能等待降落后再就医

试题答案：B

37. 在民航服务中，关于行李托运的礼仪，以下哪项是正确的？

- A、对乘客的行李进行随意翻动和检查
- B、耐心解答乘客关于行李托运的疑问

- B、定期进行飞行器的维护和检查，确保飞行安全
- C、遵守空中交通规则，与空中交通管制部门保持密切联系
- D、在紧急情况下，按照应急预案迅速行动，确保乘客和机组人员的安全
- E、对乘客进行安全演示，包括如何使用安全带、氧气面罩等紧急设备

试题答案：A, B, C, D, E

43. 民航服务人员在与乘客进行非语言沟通时，应注意哪一点？

- A、忽略非语言信号，仅关注言语内容
- B、使用夸张的表情和手势以吸引乘客注意
- C、保持眼神交流，传递真诚和关注
- D、频繁变换姿势和表情，以展现活力

试题答案：C

44. 在航班起飞前，民航服务人员应对客舱进行哪些安全检查？

- A、仅需检查乘客安全带是否系好
- B、详细检查客舱内的安全设备、紧急出口及乘客行李

试题答案：B

54. ()旅客信息组件包括禁止吸烟信号灯和系好安全带信号灯,为了确保飞行安全,两种信号灯需要全程开启。

A. 正确

B. 错误

试题答案：B

55. ()为飞行机组提供餐饮的客舱乘务员应保证提供给机长和其他机组成员的食品是完全不同的。

A. 正确

B. 错误

试题答案：A

56. ()民航旅客服务心理学研究的对象是旅客与服务人员。

A. 正确

B. 错误

试题答案：A

57. ()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。

A. 正确

B. 错误

试题答案：A

58. () 乘机过程中如出现耳部不适, 可捏鼻鼓气来开通咽鼓管以平衡耳鼓室内外压力。

A. 正确

B. 错误

试题答案：A

59. () 乘务员在机上遇到严重疾病或身体损伤的患者时应立即广播找医生寻求帮助。

A. 正确

B. 错误

试题答案：A

60. () 保障客舱安全是乘务员的第一职责。

A. 正确

B. 错误

试题答案：A

61. () 当氧气面罩脱落时, 乘务员应首先指挥乘客戴好氧气面罩, 再戴好自己的氧气面罩。

A. 正确

B. 错误

试题答案：B

62. () 乘务员对航空食品公司配备的旅客餐食的数量和种类确认后, 即可向乘务长汇报。

A. 正确

B. 错误

试题答案：B

63. () 民航服务人员的问候用语包括标准时间问候用语和时效式问候用语。

A. 正确

B. 错误

试题答案：A

64. () 客舱氧气面罩的人工释放方法是用人工释放工具或尖细的物品, 插入氧气面罩盖板的释放孔内使其脱落。

A. 正确

B. 错误

试题答案：A

65. () 乘务长确认旅客登机完毕后, 就可以关闭舱门。

有疑问，乘务员应如何处理？

- A、立即为乘客演示儿童安全装置的使用方法
- B、告知乘客自行查看使用手册或视频教程
- C、让乘客询问其他有经验的家长
- D、通知地面服务人员，由地面人员协助解决

试题答案：A

77. 在航班中，如果乘客提出需要阅读灯或其他辅助照明设备，乘务员应如何处理？

- A、立即为乘客提供阅读灯，并简要说明使用方法
- B、告知乘客所有座位均配备阅读灯，自行使用即可
- C、让乘客向邻座乘客借用
- D、通知机长，由机长协助解决

试题答案：A

78. () 英式早茶是由来自不同地方的几种红茶以一定比例拼配而成, 适配牛奶、糖或柠檬。

- A. 正确
- B. 错误

试题答案：A

79. () 乘务组在乘坐步行梯时, 应以一路纵队靠右站立,

试题答案：A

83. 以下哪些因素对于提升民航服务的整体质量至关重要？

- A、高效、准确的航班运营和调度
- B、乘务人员的专业培训和持续教育
- C、舒适、整洁的客舱环境和设施
- D、多样化的餐饮选择和健康的食品质量
- E、完善的乘客投诉处理机制和后续跟进

试题答案：A, B, C, D, E

84. 在航班中，如果乘客对机上娱乐设施的使用有疑问，乘务员应如何处理？

- A、立即提供详细的使用说明
- B、告知乘客自行查看使用手册
- C、忽略乘客疑问，继续提供服务
- D、将问题转交给技术人员处理

试题答案：A

85. 在航班结束后，乘务员进行客舱检查时，应确保哪些事项得到妥善处理？

- A、乘客行李是否全部取走

乘客遗留物品，应如何处理？

- A、立即将物品归还给乘客（如果乘客仍在机场）
- B、将物品交至机场失物招领处
- C、自行保管，等待乘客联系
- D、通知机长，由机长决定处理方式

试题答案：B

89. () 在飞行关键阶段, 除紧急情况外, 客舱乘务员不得进入驾驶舱或与驾驶舱进行联络。

- A. 正确
- B. 错误

试题答案：A

90. () 担架旅客安置在飞机上时, 应使旅客头朝机头方向。

- A. 正确
- B. 错误

试题答案：A

91. 在航班中, 乘务员在提供餐饮服务时, 应考虑以下哪些因素来满足乘客的需求？

- A、乘客的饮食偏好和限制

- B、航班的飞行时间和时长
- C、乘客的舱位等级和服务标准
- D、可用餐饮资源和库存情况

试题答案：A, B, C, D

92. 在航班结束后，乘务员进行航班总结时，应包括以下哪些内容？

- A、乘客服务中的亮点和成功经验
- B、航班中的问题和挑战及其解决方案
- C、团队协作和沟通的效果及改进建议
- D、乘客反馈和满意度调查结果

试题答案：A, B, C, D

93. 在航班准备阶段，乘务员需要熟悉并掌握以下哪些安全程序？

- A、紧急撤离程序
- B、消防设备使用方法
- C、应对恐怖袭击的预案
- D、乘客安全须知和演示

试题答案：A, B, C, D

94. () 在航空器起飞前,发现有关方面未按照《中华人

民共和国民用航空安全保卫条例》采取安全措置,机长有权拒绝起飞。

A. 正确

B. 错误

试题答案: A

95. () 风切变是指风向和风速在空中水平和垂直距离上的变化。

A. 正确

B. 错误

试题答案: A

96. 国际航班中,乘务员为乘客提供饮料服务时,应先提供哪种类型的饮料?

A、含酒精饮料

B、非酒精饮料

C、热饮

D、冷饮

试题答案: B

97. 在紧急撤离程序中,乘务员的首要任务是?

A、确保所有舱门和逃生口畅通

取的措施是？

- A、立即通知机长
- B、自行提供药物帮助
- C、询问乘客是否需要帮助并联系地面医疗
- D、忽略，避免引起其他乘客恐慌

试题答案：C

101. 航空礼仪中，乘务员在介绍安全设备时，应使用哪种语言？

- A、仅使用乘务员母语
- B、仅使用英语
- C、使用乘客能理解的通用语言或外语
- D、无需介绍，让乘客自行阅读安全须知

试题答案：C

102. 在航空服务中，对于携带婴儿的乘客，乘务员应优先提供哪种服务？

- A、额外行李安置
- B、婴儿摇篮安装
- C、优先登机
- D、特殊餐食

- A、提前准备，熟悉航班信息和乘客需求
- B、制定合理的工作计划，并优先处理紧急和重要的任务
- C、与机组成员密切合作，共同分担工作压力
- D、在服务过程中保持积极的心态和耐心
- E、合理安排休息时间，确保精力充沛地投入工作

试题答案： A, B, C, D, E

113. 在航班延误的情况下，乘务员首先应该做的是？

- A、立即通知机长
- B、向乘客广播延误信息
- C、安排乘客的餐饮
- D、检查飞机设备

试题答案： B

114. 乘客在航班中提出更改座位请求，乘务员应如何处理？

- A、立即同意并更换座位卡
- B、拒绝乘客请求，维持原座位安排
- C、在确认不影响飞行安全和乘客舒适度的情况下，尽量满足请求

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/328043064126006137>