

湖南生物机电职业技术学院
学生专业技能考核题库

空中乘务专业

湖南生物机电职业技术学院

2022 年 10 月

目 录

模块一 职业基本素养

1. 试题编号：1-1 职业形象展示	1
2. 试题编号：1-2 职业形象展示	2
3. 试题编号：1-3 礼仪展示	2
4. 试题编号：1-4 礼仪展示	3
5. 试题编号：1-5 礼仪展示	4
6. 试题编号：1-6 礼仪展示	4

模块二 专业基本技能

1. 试题编号：2-1 国内航空区划识读	6
2. 试题编号：2-2 国内航空区划识读	7
3. 试题编号：2-3 国内航空区划识读	7
4. 试题编号：2-4 国际航空区划识读	8
5. 试题编号：2-5 国际航空区划识读	9
6. 试题编号：2-6 航权识读	10
7. 试题编号：2-7 航权识读	11
8. 试题编号：2-8 航权识读	12
9. 试题编号：2-9 航权识读	13
10. 试题编号：2-10 航权识读	14
11. 试题编号：2-11 航空公司和航空联盟标徽识读	14
12. 试题编号：2-12 航空公司和航空联盟标徽识读	15
13. 试题编号：2-13 航空公司和航空联盟标徽识读	16
14. 试题编号：2-14 航空公司和航空联盟标徽识读	17
15. 试题编号：2-15 航空公司和航空联盟标徽识读	18
16. 试题编号：2-16 航空公司和航空联盟标徽识读	19
17. 试题编号：2-17 航空公司和航空联盟标徽识读	19
18. 试题编号：2-18 航空公司和航空联盟标徽识读	20
19. 试题编号：2-19 航空公司和航空联盟标徽识读	21
20. 试题编号：2-20 客舱广播词	22
21. 试题编号：2-21 客舱广播词	23
22. 试题编号：2-22 客舱广播词	24
23. 试题编号：2-23 客舱广播词	24
24. 试题编号：2-24 客舱广播词	25

25. 试题编号: 2-25 客舱广播词	26
26. 试题编号: 2-26 专业英语对话	27
27. 试题编号: 2-27 专业英语对话	28
28. 试题编号: 2-28 专业英语对话	29
29. 试题编号: 2-29 专业英语对话	29
30. 试题编号: 2-30 中外民俗知识	30
31. 试题编号: 2-31 中外民俗知识	31
32. 试题编号: 2-32 中外民俗知识	32
33. 试题编号: 2-33 中外民俗知识	33
34. 试题编号: 2-34 中外民俗知识	34
35. 试题编号: 2-35 中外民俗知识	34
36. 试题编号: 2-36 中外民俗知识	35
37. 试题编号: 2-37 中外民俗知识	36
38. 试题编号: 2-38 中外民俗知识	37
39. 试题编号: 2-39 中外民俗知识	38
40. 试题编号: 2-40 中外民俗知识	39
41. 试题编号: 2-41 中外民俗知识	40
42. 试题编号: 2-42 中外民俗知识	41
43. 试题编号: 2-43 中外民俗知识	42
44. 试题编号: 2-44 中外民俗知识	42

模块三 客舱服务技能

1. 试题编号: 3-1 预先准备阶段	44
2. 试题编号: 3-2 预先准备阶段	44
3. 试题编号: 3-3 预先准备阶段	45
4. 试题编号: 3-4 客舱安全管理	45
5. 试题编号: 3-5 客舱安全管理	46
6. 试题编号: 3-6 客舱安全管理	46
7. 试题编号: 3-7 客舱安全管理	47
8. 试题编号: 3-8 客舱安全管理	48
9. 试题编号: 3-9 客舱餐饮及细微服务	48
10. 试题编号: 3-10 客舱餐饮及细微服务	49
11. 试题编号: 3-11 客舱餐饮及细微服务	50
12. 试题编号: 3-12 客舱餐饮及细微服务	50
13. 试题编号: 3-13 客舱餐饮及细微服务	51

14. 试题编号：3-14 特殊旅客服务	52
15. 试题编号：3-15 特殊旅客服务	52
16. 试题编号：3-16 特殊旅客服务	53
17. 试题编号：3-17 特殊旅客服务	53
18. 试题编号：3-18 特殊旅客服务	54
19. 试题编号：3-19 特殊旅客服务	55
20. 试题编号：3-20 航后讲评阶段	55

模块四 应急处置技能

1. 试题编号：4-1 客舱通用应急设备	57
2. 试题编号：4-2 客舱通用应急设备	57
3. 试题编号：4-3 客舱通用应急设备	58
4. 试题编号：4-4 客舱通用应急设备	58
5. 试题编号：4-5 客舱通用应急设备	59
6. 试题编号：4-6 客舱通用应急设备	59
7. 试题编号：4-7 客舱特情处置	59
8. 试题编号：4-8 客舱特情处置	60
9. 试题编号：4-9 客舱特情处置	61
10. 试题编号：4-10 客舱特情处置	61
11. 试题编号：4-11 客舱特情处置	62
12. 试题编号：4-12 客舱特情处置	62
13. 试题编号：4-13 客舱特情处置	63
14. 试题编号：4-14 客舱特情处置	63
15. 试题编号：4-15 客舱特情处置	64
16. 试题编号：4-16 客舱特情处置	64
17. 试题编号：4-17 客舱特情处置	65
18. 试题编号：4-18 客舱特情处置	66
19. 试题编号：4-19 客舱特情处置	67

模块五 航空医疗技能

1. 试题编号：5-1 机上急救	68
2. 试题编号：5-2 机上急救	68
3. 试题编号：5-3 机上急救	69
4. 试题编号：5-4 机上急救	70

模块六 地勤服务技能

1. 试题编号：6-1 地勤服务	71
2. 试题编号：6-2 地勤服务	71
3. 试题编号：6-3 地勤服务	72
4. 试题编号：6-4 地勤服务	73
5. 试题编号：6-5 地勤服务	73
6. 试题编号：6-6 地勤服务	74
7. 试题编号：6-7 地勤服务	75

湖南省高等职业院校航空服务(类)学生专业技能抽查题库

本题库参照中国民航总局《公共航空运输承运人运行合格审定规则》（CCAR-121-R4）中有关民航乘务员培训的行业标准、《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》和《中国民用航空安全检查规则》等为依据，考核学生民航服务基本技能和民航服务实际操作技能。

模块一 职业基本素养

1.试题编号：1-1 职业形象展示

（1）任务描述

请按民航从业人员职业化形象标准，提前进行妆容塑造，优雅式盘发，现场展示环形结丝巾系法。（女）



图 1-1 职业形象展示

（2）实施条件：多媒体教室。

（3）考核时量：15 分钟

（4）评分细则：

表 1-1 职业形象展示考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
职业形象展示	具有审美感，履行行业道德准则和行为规范	3		
	保持丝巾的整洁、美观；不能有抽丝或线头，不得沾有口红印及油渍，保持干净平整	4		
	将大方巾对角向中间折叠成 3 之 4 公分宽的长条形；将折好的丝巾围在脖子上并在丝巾的一端（A）绕一圈打个松松的结；将另一端（B）由下往上通过这个结；将（A）拉出，让结能够变紧。每项 3 分	12		
	在规定时间内完成，超时扣 1 分	1		
小计		20		

2.试题编号：1-2 职业形象展示

(1) 任务描述

请按民航从业人员职业化形象标准，提前进行短发打理，现场展示平结领带打法。（男生）



图 1-2 职业形象展示

(2) 实施条件：多媒体教室。

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 评分细则：

表 1-2 职业形象展示考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
职业形象展示	具有审美感，履行行业道德准则和行为规范	3		
	保持领带的清洁、平整；不能有抽丝或线头，不得沾有油渍。每项 2 分	4		
	右手握住宽的一端（下面称大端），左手握住窄的一端（下面称小端）；大端在前，小端在后，交叉叠放；将大端绕到小端之后；继续将大端在正面从右手边翻到左手边，成环；把大端翻到领带结之下，并从领口位置翻出；再将大端插入先前形成的环中，系紧。每项 2 分	12		
	在规定时间内完成，超时扣 1 分	1		
小计		20		

3.试题编号：1-3 礼仪展示

(1) 任务描述

请按照职业仪态礼仪标准，模仿机场问询柜台工作人员，展示优雅坐姿和沟通仪态礼仪（如：旅客询问某航班的到达时间）。

(2) 实施条件：多媒体教室（根据情景布置现场，准备考核所需道具：一张条形桌和一把椅子。请工作人员扮演旅客配合考生进行展示。）

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 评分细则：

表 1-3 礼仪展示考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
礼仪展示	具有审美感，履行行业道德准则和行为规范	3		
	入场表现大方，走路体态优美，姿势得体，整体印象好；对模拟场景表演到位，把握模拟要点，语言组织逻辑性紧密，语音清晰，表达流利；较好地处理模拟场景，行为举止表现得体，尽显礼仪文化的风采。每项 2 分	6		
	坐姿：坐姿端庄、自然、挺拔、优美；与旅客沟通：起立，行鞠躬礼：身体向前，腰部下弯，头、颈、背成一条直线，视线随着身体的移动而移动，鞠躬度数为 30°。行礼时，说话和行礼不能同时进行沟通时眼睛要注视对方，如果时间比较长，可采取“散点柔视法”；引导方向手势，五指并拢，目光随着手势走。每项 2.5 分	10		
	在规定时间内完成，超时扣 1 分	1		
小计		20		

4.试题编号：1-4 礼仪展示

(1) 任务描述：

请按照职业仪态礼仪标准，模拟以下情景，顾客钱包进落，进行拾物并递接的仪态展示。

(2) 实施条件：多媒体教室（根据情景布置现场,准备考核所需道具：一个钱包。请工作人员扮演顾客配合考生进行展示。）

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 评价细则：

表 1-4 礼仪展示考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
礼仪展示	具有审美感，履行行业道德准则和行为规范	3		
	面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼；能够快速进入角色，再现模拟场景，能准确把握考核要点；语言组织逻辑紧密，语音清晰，表达流畅；能沉着自如地应对模拟场景，行为举止表现得体，尽显大学生礼仪文化的风采。每项 2 分	6		
	拾起地上物品：高低式蹲姿；腿高一侧的手轻轻扶在腿上，腿低一侧的手用来拾起地上物品，上身尽量保持垂直状态；钱包递送：身体前倾，双手递送钱包；与旅客有眼神和语言的沟通。每项 2.5 分	10		
	在规定时间内完成，超时扣 1 分	1		
小计		20		

5.试题编号：1-5 礼仪展示

(1) 任务描述：

请按职业仪态礼仪标准，模拟某嘉宾来公司拜访，公司领导让你去办公区域门口迎候，并引领嘉宾到公司领导办公室。

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 评分细则：

表 1-5 礼仪展示考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
礼仪展示	具有审美感，履行行业道德准则和行为规范	3		
	入场表现大方，走路体态优美，姿势得体，整体印象好；对模拟场景表演到位，把握模拟要点，语言组织逻辑性紧密，语音清晰，表达流利；较好地处理模拟场景，行为举止表现得体，尽显礼仪文化的风采。每项 2 分	6		
	迎候礼仪：鞠躬礼，身体向前，腰部下弯，头颈、背成一条直线，视线随着身体的移动而移动，鞠躬度数为 30°。行礼时，说话和行礼不能同时进行。自我介绍包括姓名，学院，专业等；引领礼仪：引领时，行走客人右前方，指引方向时五指并拢，目光随着手势走。每项 2.5 分	10		
	在规定时间内完成，超时扣 1 分	1		
小计		20		

6.试题编号：1-6 礼仪展示

(1) 任务描述：

请按照职业仪态礼仪标准，模仿机场贵宾室服务员迎候旅客，并引导旅客进入贵宾室休息的礼仪展示。

(2) 实施条件：多媒体教室（根据情景布置现场，准备考核所需道具：一把椅子。请工作人员扮演顾客配合考生进行展示。）

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 评分细则：

表 1-6 礼仪展示考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
礼仪展示	具有审美感，履行行业道德准则和行为规范	3		

	入场表现大方，走路体态优美，姿势得体，整体印象好；对模拟场景表演到位，把握模拟要点，语言组织逻辑性紧密，语音清晰，表达流利；较好地处理模拟场景，行为举止表现得体，尽显礼仪文化的风采。每项 2 分	6		
	迎候礼仪：标准站姿，体态端庄、挺拔、稳重、大气。鞠躬礼，身体前倾 30 度，后脑勺、后背和腰在同一条直线上，行礼时，眼睛是往下看，起身后面带微笑注视对方 2 秒钟再转移眼神；引领礼仪：五指并拢，目光随着手势走。在指引方向后，手臂不可以马上放下，保持手势顺势送出几步。每项 2 分	10		
	在规定时间内完成，超时扣 1 分	1		
小计		20		

模块二 专业基本技能

1.试题编号：2-1 国内航空区划识读

图示分析

(1) 任务描述：

请仔细观察图 2-1，回答下述问题。

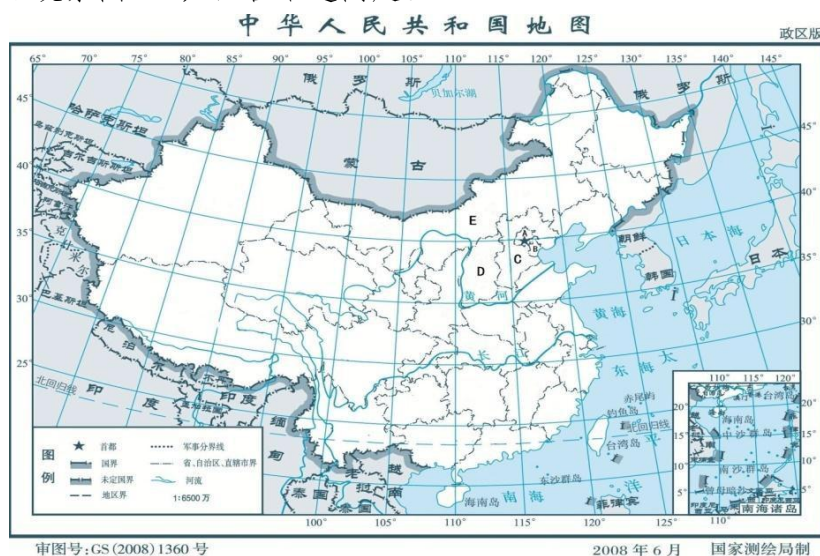


图 2-1 国内航空区划图

- ① 请说出图 2-1 中字母 A、B、C、D、E 区域对应的航空区域名称；
 - ② 请说出在该区域内所包含的省（自治区、直辖市）名称，并说出省会城市和（直辖市、自治区首府）三字代码（4 个以上）；
 - ③ 简述该区域地形地貌特征。
- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：15 分钟
- (4) 评分细则：

表 2-1 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力；具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答区域	4		
	正确回答省（直辖市、自治区）名称；正确回答省会城市（直辖市、自治区首府）和三字代码	8		
	正确回答该区域地形地貌特征	4		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

2.试题编号：2-2 国内航空区划识读

图示分析

- (1) 任务描述：
请仔细观察图 2-2，回答下述问题。



图 2-2 国内航空区划图

- ① 请说出图 2-2 中字母 A、B、C、D、E、F 区域对应的航空区域名称；
② 请说出在该区域内所包含的省（自治区、直辖市）名称，并说出省会城市（直辖市、自治区、首府）三字代码（4 个以上）；
③ 简述该区域地形地貌特征。
- (2) 实施条件：多媒体教室
(3) 考核时量：15 分钟
(4) 评分细则：

表 2-2 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力；具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答区域	4		
	正确回答省（直辖市、自治区）名称；正确回答省会城市（直辖市、自治区首府）三字代码	8		
	正确回答该区域地形地貌特征	4		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

3.试题编号：2-3 国内航空区划识读

图示分析

- (1) 任务描述：
请仔细观察图 2-3，回答下述问题。

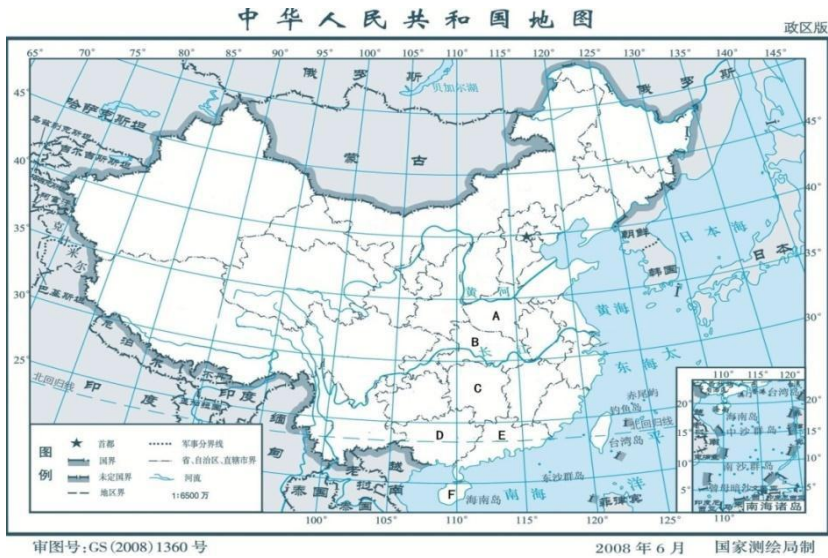


图 2-3 国内航空区划图

- ① 请说出图 2-3 中字母 A、B、C、D、E、F 区域对应的航空区域名称；
 - ② 请说出在该区域内所包含的省（自治区、直辖市）名称，并说出省会城市（直辖市、自治区、首府）三字代码（4 个以上）；
 - ③ 简述该区地形地特征。
- (2) 实施条件：多媒体教室
(3) 考核时量：15 分钟
(4) 评分细则：

表 2-3 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力；具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答区域	4		
	正确回答省（直辖市、自治区）名称；正确回答省会城市（直辖市、自治区首府）和三字代码	8		
	正确回答该区域地形地貌特征	4		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

4. 试题编号：2-4 国际航空区划识读

图示分析

- (1) 任务描述：
请仔细观察图 2-4，回答下述问题。
- ① 如图 2-4 所示，请分别说出橙色区域、蓝色区域和紫色区域是国际航空运

输协会（IATA）航空运输哪个业务区？
②请分别说出三个区域的至少 3 个国家名称。



图 2-4 国际航协业务分区图

- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：15 分钟
- (4) 评分细则：

表 2-4 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答国际航空运输协会（IATA）航空运输业务区	9		
	正确列举区域内国家名称	7		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

5.试题编号：2-5 国际航空区划识读

图示分析

- (1) 任务描述
请仔细观察图 2-5，回答下述问题。



图 2-5 国际航协业务分区图

① 图 2-5 中所示不同颜色的区域表示国际航空运输协会（IATA）航空运输业务的次区，请至少说出 4 个次区名称。

② 请说出中国、美国、英国分别在国际航空运输协会（IATA）航空运输区域的哪个业务区？并说出三个国家的二字代码。

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 评分细则：

表 2-5 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答次区名称	8		
	正确回答区域名称；正确回答国家二字代码	8		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

6. 试题编号：2-6 航权识读

图示分析

(1) 任务描述：

请仔细观察图 2-6，回答下述问题。



图 2-6 航权示意图

①如图 2-6 所示，请说出本国航机由本土飞往 B 国，中途飞越 A 国领空的权利是第几航权，该航权的名称是什么。

②如图 2-6 所示，本国需要和图中哪国签订该航权？如果未签署该协议，会给航空公司造成怎样的影响？

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 评分细则：

表 2-6 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答第几航权	3		
	正确回答航权名称	3		
	正确回答签署协议国家	4		
	正确回答影响	6		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

7. 试题编号：2-7 航权识读

图示分析

(1) 任务描述：

请仔细观察图 2-7，回答下述问题。



图 2-7 航权示意图

①如图 2-7 所示，请说出本国航机由本土飞往 B 国，中途在 A 国因技术原因需要降落、经停，但不做任何业务性工作（如上下客、货、邮）的权利是第几航权。该航权的名称是什么。

②如图 2-7 所示，本国需要和图中哪国签订该航权？通常因为哪些技术原因需要在协议国降落、经停？

- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：15 分钟
- (4) 评分细则：

表 2-7 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答第几航权	3		
	正确回答航权名称	3		
	正确回答签署协议国家	4		
	正确回答技术原因	6		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

8.试题编号：2-8 航权识读

图示分析

- (1) 任务描述：
请仔细观察图 2-8，回答下述问题。



图 2-8 航权示意图

①如图 2-8 所示，请说出本国航机由本土飞往 A 国境内卸下乘客、邮件或货物的权利是第几航权，该航权的名称是什么。

②如图 2-8 所示，本国需要和哪国签订该航权？返回时能否在 A 国装载乘客、邮件或货物，为什么？

- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：15 分钟
- (4) 评分细则：

表 2-8 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答第几航权	3		
	正确回答该航权名称	3		
	正确回答签署协议国家	4		
	正确回答问题②的原因	6		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

9.试题编号: 2-9 航权识读

图示分析

(1) 任务描述:

请仔细观察图 2-9，回答下述问题。



图 2-9 航权示意图

①如 2-9 图所示,请说出本国航机由 A 国飞回本土境内可以在协议国境内载运乘客、邮件或货物返回的权利是第几航权,该航权的名称是什么。

②在北京—东京航线上，如获得该航权，中国民航飞机是否能够载运旅客、邮件或货物搭乘原机返回北京？为什么？

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量: 15 分钟

(4) 评分细则:

表 2-9 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答第几航权	5		
	正确回答该航权名称	5		

	正确回答问题②的原因	6		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

10.试题编号：2-10 航权识读

图示分析

(1) 任务描述：

请仔细观察图 2-10，回答下述问题。



图 2-10 航权示意图

①某国或地区的航空公司在境外 A、B 两国间载运客货且中途经停其登记国或地区的权利是第几航权？该航权的名称是什么？

②在伦敦—北京—汉城航线上，国航使用该航权将源自英国的旅客运经北京后再运到韩国。请分析国航使用该航权有什么好处？

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 评分细则：

表 2-10 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答第几航权	5		
	正确回答该航权名称	5		
	正确回答使用该航权好处	6		
	在规定时间内完成表述	1		
小计		20		

11.试题编号：2-11 航空公司和航空联盟标徽识读

图示分析

- (1) 任务描述：
请仔细观察图 2-11，回答下述问题。



图 2-11 航空公司标志

- ①上图 2-11 所示分别是哪家航空公司的标志?请说出其二字代码。
②上图 2-11 所示航空公司的总部在哪个城市?
③请说出图示航空公司总部所在城市机场三字代码。
(2) 实施条件：多媒体教室
(3) 考核时量：20 分钟
(4) 评分细则：

表 2-11 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答航空公司	4		
	正确回答二字代码	4		
	正确回答总部城市名称	4		
	正确回答总部城市机场三字代码	4		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

12.试题编号：2-12 航空公司和航空联盟标徽识读

图示分析

- (1) 任务描述：
请仔细观察图 2-12，回答下述问题。



图 2-12 航空公司标志

- ①上图 2-12 所示分别是哪家航空公司的标志?请说出其二字代码。
②上图 2-12 所示航空公司的总部在哪个城市?

- ③请说出图示航空公司总部所在城市机场三字代码。
- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：20 分钟
- (4) 评分细则：

表 2-12 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答航空公司	4		
	正确回答二字代码	4		
	正确回答总部城市名称	4		
	正确回答总部城市机场三字代码	4		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

13. 试题编号：2-13 航空公司和航空联盟标徽识读

图示分析

- (1) 任务描述：
- 请仔细观察图 2-13，回答下述问题。



图 2-13 航空公司标志

- ①请说出图 2-13 中至少 5 个航空公司的名称以及二字代码。
- ②图 2-13 所示航空公司均为同一航空联盟成员，该航空联盟的名称是什么？
- (2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 评分细则：

表 2-13 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答航空公司，每错一项扣 1 分	6		
	正确回答二字代码，每错一项扣 1 分	6		
	正确回答航空联盟名称	4		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

14.试题编号：2-14 航空公司和航空联盟标徽识读

图示分析

(1) 任务描述：

请仔细观察图 2-14，回答下述问题。



图 2-14 航空公司标志

①请说出图 2-14 中至少 5 个航空公司的名称以及二字代码。

②图 2-14 所示航空公司均为同一航空联盟成员，该航空联盟的名称是什么？

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 评分细则：

表 2-14 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力；	3		

	具有良好的语言表达能力			
	正确回答航空公司	6		
	正确回答二字代码	6		
	正确回答航空联盟名称	4		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

15.试题编号：2-15 航空公司和航空联盟标徽识读

图示分析

(1) 任务描述：

请仔细观察图 2-15，回答下述问题。



图 2-15 航空公司标志

①请说出图 2-15 中至少 5 个航空公司的名称以及二字代码。

②图 2-15 所示航空公司均为同一航空联盟成员，该航空联盟的名称是什么？

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 评分细则：

表 2-15 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答航空公司，每错一项扣 1 分	6		
	正确回答二字代码，每错一项扣 1 分	6		

	正确回答航空联盟名称	4		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

16.试题编号：2-16 航空公司和航空联盟标徽识读

图示分析

(1) 任务描述：

请仔细观察图 2-16，回答下述问题。



图 2-16 航空联盟标志

① 如图 2-16 所示，由左至右，请依次说出航空联盟的名称。

② 请说出国航、东航、南航分布属于哪个航空联盟。

③ 请说出航空公司加入国际性航空联盟的好处（至少说出 4 点）。

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 评分细则：

表 2-16 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答航空联盟名称	4		
	正确回答航空公司所属	4		
	正确回答航空公司加入国际性航空联盟好处	8		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

17.试题编号：2-17 航空公司和航空联盟标徽识读

图示分析

(1) 任务描述：

请仔细观察图 2-17，回答下述问题。



图 2-17 民航组织标志

①图 2-17 中所示是哪个国际组织的标志（全称）？该组织总部在哪里？执行机构在哪里？

②该国际组织的性质是什么？

③该国际组织有哪些主要工作？至少列举 4 条。

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 评分细则：

表 2-17 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答国际组织名称	3		
	正确回答国际组织总部、执行机构地点	3		
	正确回答国际组织性质	2		
	正确回答国际组织主要工作	8		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

18.试题编号：2-18 航空公司和航空联盟标徽识读

图示分析

(1) 任务描述：

请仔细观察图 2-18，回答下述问题。



图 2-18 民航组织标志

- ①图 2-18 中所示是哪个国际组织的标志（全称）？该组织总部在哪里？
- ②该国际组织的性质是什么？
- ③该国际组织有哪些主要活动？至少列举 4 条。
- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：15 分钟
- (4) 评分细则：

表 2-18 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答国际组织名称	3		
	正确回答国际组织总部地点	3		
	正确回答国际组织性质	2		
	正确回答国际组织主要工作	8		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

19.试题编号：2-19 航空公司和航空联盟标徽识读

图示分析

(1) 任务描述：

请仔细观察图 2-19，回答下述问题。

航段	航班号	航班号	起飞时刻	到达时刻	班期
新加坡—雅加达	GA833	MF803	17:30	18:30	1234567
	GA835	MF805	18:45	19:40	
	GA837	MF807	20:20	21:10	
雅加达—新加坡	GA824	MF804	17:55	10:35	
	GA826	MF806	08:35	11:25	
	GA828	MF808	11:30	14:20	

图 2-19 航班信息

①如图 2-19 所示，由一家航空公司营销而由另一家航空公司运营航班，这种航空公司间的合作方式称什么？合作的航空公司分别被命名为什么承运人？

②请问航空公司采取这种合作的意义是什么？

③请问这种合作方式有几个种类？种类的名称分别是什么？

- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：15 分钟
- (4) 评分细则：

表 2-19 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养,分析问题和解决问题的能力; 具有良好的语言表达能力	3		
	正确回答合作方式、承运人名称	6		
	正确回答合作的意义	4		
	正确回答合作方式的种类及名称	6		
	在规定时间内完成表述,超时扣1分	1		
小计		20		

20.试题编号：2-20 客舱广播词

(1) 任务描述：

朗读中英文广播词，要求广播流畅、速度适中、语言清晰、语调优美。

早上好，女士们先生们：

欢迎乘坐中国国际航空公司的航班。如果找不到座位，请询问乘务员。座位号码显示在头顶上方的储物柜上。

请确保您的手提行李存放在头顶上方的储物柜里或您前面的座椅下方。请保持过道和出口没有任何行李。

谢谢合作。

Good morning, ladies, and gentlemen:

Welcome aboard Air China. Please ask the cabin attendants if you cannot find your seat. The seat numbers are shown on the overhead locker.

Please make sure your hand baggage is stored on the overhead locker or under the seat in front of you. Please keep the aisle and the exits clear of all baggage.

Thank you for your cooperation.

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 评分细则：

表 2-20 客舱广播词考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
客舱广播词	遵守职业道德和规范,履行责任,具有良好的语言表达能力	3		
	口齿清晰,发音准确。出现明显语音或语调错误,每处扣1分	5		
	语速适中,节奏把握准确;朗读流畅。朗读不连贯,每处扣1分	6		

	语气亲切自然，音量把握准确。语气不符合广播内容、音量过大引起听者不适、音量过小影响听者理解，每处扣 1 分	5		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

21. 试题编号：2-21 客舱广播词

(1) 任务描述：

朗读中英文广播词，要求广播流畅、速度适中、语言清晰、语调优美。

女士们、先生们：

我们的航班准备起飞，请您系好安全带，调直座椅靠背，放下座椅扶手，收起小桌板和脚踏板，打开遮光板，并确认手机处于关闭状态。

现在由乘务员再次进行客舱安全确认。

感谢您的配合。

Ladies and gentlemen:

Our plane has been ready to take off. Please fasten your seat belt, put your seat back upright, put down the armrest, secure your tray-table and footrest, open the sun shade, and make sure the mobile phone is closed.

Now cabin crew start safety check again.

Thank you for your cooperation

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评分细则：

表 2-21 客舱广播词考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
客舱广播词	遵守职业道德和规范，履行责任，具有良好的语言表达能力	3		
	口齿清晰，发音准确。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分	5		
	语速适中，节奏把握准确；朗读流畅。朗读不连贯，每处扣 1 分	6		
	语气亲切自然，音量把握准确。语气不符合广播内容、音量过大引起听者不适、音量过小影响听者理解，每处扣 1 分	5		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

22.试题编号：2-22 客舱广播词

(1) 任务描述

朗读中英文广播词，要求广播流畅、速度适中、语言清晰、语调优美。

女士们、先生们：

飞机已经进入巡航阶段，飞行途中，难免会遇到不可预测的颠簸气流，为保证您的安全，机组要求您，就座时务必全程保持安全带扣好系紧，请将安全带系在衣物或毛毯外部。颠簸时，请不要离开座位。您现在可以使用手提电脑等电子设备，但请关闭无线移动上网功能，手机全程保持关闭状态。请保管好自己的随身物品，防止丢失或被盗。

感谢您的配合！

Ladies and Gentlemen:

Our airplane is cruising. For your safety, please make sure to fasten your seatbelt overside the clothes or blanket. Now you can use the electronic devices such as laptop, but please turn off the wireless service. Keep your mobile phones switched off. Please keep all your belongings with you at all times.

Thank you for your cooperation!

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评分细则：

表 2-22 客舱广播词考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
客舱广播词	遵守职业道德和规范，履行责任，具有良好的语言表达能力	3		
	口齿清晰，发音准确。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分	5		
	语速适中，节奏把握准确；朗读流畅。朗读不连贯，每处扣 1 分	6		
	语气亲切自然，音量把握准确。语气不符合广播内容、音量过大引起听者不适、音量过小影响听者理解，每处扣 1 分	5		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

23.试题编号：2-23 客舱广播词

(1) 任务描述

朗读中英文广播词，要求广播流畅、速度适中、语言清晰、语调优美。

女士们、先生们：

现在我们将为您提供早餐，请放下您的小桌板。同时我们还为您准备了茶水、咖啡及其他饮料，欢迎您选用。如果您有特殊的餐食要求，请告知乘务员。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

We will soon be serving breakfast. Please put down your seat table. If you have special diet requirement, please tell the cabin attendants. We will offer you a choice of tea, coffee and other soft drinks. Hope you could enjoy these.

Thank you.

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评分细则：

表 2-23 客舱广播词考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
客舱广播词	遵守职业道德和规范，履行责任，具有良好的语言表达能力	3		
	口齿清晰，发音准确。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分	5		
	语速适中，节奏把握准确；朗读流畅。朗读不连贯，每处扣 1 分	6		
	语气亲切自然，音量把握准确。语气不符合广播内容、音量过大引起听者不适、音量过小影响听者理解，每处扣 1 分	5		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

24. 试题编号：2-24 客舱广播词

(1) 任务描述

朗读中英文广播词，要求广播流畅、速度适中、语言清晰、语调优美。

女士们、先生们：

由于飞机即将遇到不稳定气流，请您回到座位上并系好安全带。请不要在客舱内来回走动，有小孩的旅客请照顾好您的孩子。我们将暂时停止热饮服务，直到天气好转。为了您的安全，在颠簸期间，洗手间暂停使用。正在使用洗手间的旅客请抓好扶手。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

There will be an unexpected turbulence, please return to your seats and fasten your seat-belts. Please do not walk around in the cabin and do take care of your children. For your safety, we will be suspending hot drink service and the lavatories should not be used at this time. Please hold the handle firmly for passenger who is in the lavatory.

Thank you.

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评分细则：

表 2-24 客舱广播词考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
客舱广播词	遵守职业道德和规范，履行责任，具有良好的语言表达能力	3		
	口齿清晰，发音准确。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分	5		
	语速适中，节奏把握准确；朗读流畅。朗读不连贯，每处扣 1 分	6		
	语气亲切自然，音量把握准确。语气不符合广播内容、音量过大引起听者不适、音量过小影响听者理解，每处扣 1 分	5		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

25. 试题编号：2-25 客舱广播词

(1) 任务描述：

朗读中英文广播词，要求广播流畅、速度适中、语言清晰、语调优美。

女士们、先生们：

现在飞机已经开始下降。请您配合我们的安全检查，系好安全带，收起小桌板，调直座椅靠背，靠窗边的旅客请协助将遮光板打开。请您关闭手提电脑及电子设备，并确认手提物品已妥善安放。同时我们还要提醒您，在飞机着陆及滑行期间，请不要开启行李架提拿行李物品。(稍后，我们将调暗客舱灯光。)

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

We are beginning our final descent. Please take your seat and fasten your seat belt. Seat backs and tray tables should be returned to upright position. If you are sitting beside a window, please help us by putting up the sunshades. All laptop Computers and electronic devices should be turned off at this time and please make sure that carry-on items are securely stowed. And for your safety, we kindly remind you that during the landing and taxiing, please do not open the overhead bin.(We will be dimming the cabin lights for landing).

Thank you!

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评分细则：

表 2-25 客舱广播词考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
------	------	----	----	----

客舱广播词	遵守职业道德和规范，履行责任，具有良好的语言表达能力	3		
	口齿清晰，发音准确。出现明显语音或语调错误，每处扣1分	5		
	语速适中，节奏把握准确；朗读流畅。朗读不连贯，每处扣1分	6		
	语气亲切自然，音量把握准确。语气不符合广播内容、音量过大引起听者不适、音量过小影响听者理解，每处扣1分	5		
	在规定时间内完成表述，超时扣1分	1		
小计		20		

26. 试题编号：2-26 专业英语对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: Mr. White is checking in for his flight MF8191 to Beijing. And he wants an aisle seat.

Ground staff: Good morning. What _____ 1 _____? (do, for)

Passenger: I want to check in for my flight MF8191.

G: May _____ 2 _____? (look)

P: Here you are.

G: Thank you very much. What _____ 3 _____? (seat)

P: Aisle seat, please.

G: I am sorry. There is no aisle seat. How _____ 4 _____? (window, seat)

P: OK.

G: Thanks for understanding. Here are _____ 5 _____. (boarding pass)

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评分细则：

表 2-26 专业英语对话考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
英语能力测试	遵守职业道德和规范，具有良好的语言表达能力和在工作中进行有效沟通的能力	3		
	发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣1分	5		
	用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣1分	6		

	语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分	5		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

27. 试题编号：2-27 专业英语对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: A passenger has to go through the security check before he boards his flight.

Passenger: Morning. I want to board the flight.

Security inspector: Morning. Please _____ 1 _____. (show)

P: Here you are.

S: What _____ 2 _____? (destination)

P: I am going to Hong Kong.

S: How _____ 3 _____? (luggage)

P: Three pieces.

S: Please _____ 4 _____. (security gate)

P: Is it OK?

S: Yes. Wish _____ 5 _____. (journey)

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评分细则：

表 2-27 专业英语对话考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
英语能力测试	遵守职业道德和规范，具有良好的语言表达能力和在工作中进行有效沟通的能力	3		
	发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分	5		
	用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分	6		
	语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分	5		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

28.试题编号：2-28 专业英语对话

(1) 任务描述：

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: A passenger is not feeling good. A cabin attendant wants to find the point.

Cabin attendant: What _____ 1 _____? (do)

Passenger: Oh, I have a pain here in my chest.

C: What _____ 2 _____? (kind)

P: A pain in the middle of my chest.

C: Have _____ 3 _____? (before)

P: No, I don't think so.

C: Have _____ 4 _____? (eat, hurry)

P: Yes. I had some spicy food before I boarded the plane.

C: OK. I _____ 5 _____. (pills, indigestion)

P: Thanks. I think I will take some medicine.

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评分细则

表 2-28 专业英语对话考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
英语能力测试	遵守职业道德和规范，具有良好的语言表达能力和在工作中进行有效沟通的能力	3		
	发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分	5		
	用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分	6		
	语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分	5		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

29.试题编号：2-29 专业英语对话

(1) 任务描述：

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: An unaccompanied child is inquiring the usage of a seat belt.

Passenger: Excuse me, Miss.

Cabin attendant: Yes? What _____ 1 _____? (do)

P: How can I fasten the seat belt?
 C: Just 2. (slip, pull)
 P: I think it's a little tight.
 C: Let 3. (help, loose)
 P: Thank you very much.
 C: You are welcome. 4? (else)
 P: No, I don't think so.
 C: OK. If 5. (any, call button)

- (2) 实施条件：多媒体教室
 (3) 考核时量：10 分钟
 (4) 评分细则：

表 2-29 专业英语对话考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
英语能力测试	遵守职业道德和规范，具有良好的语言表达能力和在工作中进行有效沟通的能力	3		
	发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分	5		
	用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分	6		
	语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分	5		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

30.试题编号：2-30 中外民俗知识

图示分析

- (1) 任务描述：
 请仔细观察图 2-30，回答下述问题。



图 2-30 中外民俗知识例图

① 请根据图 2-30 中显示的特征，说出宗教名称、创始人、发源地和历史时间；

②请列举该宗教对中国文化哪些方面产生了影响，至少 3 条。

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评分细则：

表 2-30 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确叙述图中宗教名称、创始人、发源地和历史时间， 每错一项扣 2 分	10		
	正确列举影响，每少一项或错一项扣 1 分	6		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

31.试题编号：2-31 中外民俗知识

图示分析

(1) 任务描述：

请仔细观察图 2-31，回答下述问题。



图 2-31 中外民俗知识例图

① 请根据图 2-31 中显示的特征，说出宗教名称、创始人、发源地和历史时间；

②请列举该宗教三大教派名称。

- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：10 分钟
- (4) 评分细则：

表 2-31 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确叙述图中宗教名称、创始人、发源地和历史时间， 每错一项扣 2 分	10		
	正确列举影响， 每少一项或错一项扣 1 分	6		
	在规定时间内完成表述， 超时扣 1 分	1		
小计		20		

32.试题编号：2-32 中外民俗知识

图示分析

- (1) 任务描述：
请仔细观察图 2-32，回答下述问题。



图 2-32 中外民俗知识例图

- ① 请根据图 2-32 中显示的特征，说出宗教名称、创始人、发源地和历史时间；
- ②请说出该宗教的信徒一般被称为什么？该宗教的景点名称是什么？列举该宗教的饮食禁忌（至少列举 3 条）。
- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：10 分钟
- (4) 评分细则：

表 2-32 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
------	------	----	----	----

图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确叙述图中宗教名称、创始人、发源地和历史时间， 每错一项扣 2 分	8		
	正确说出信徒名称和景点名称	4		
	正确列举影响，每少一项或错一项扣 1 分	4		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

33.试题编号：2-33 中外民俗知识

图示分析

(1) 任务描述：

请仔细观察图 2-33，回答下述问题。



图 2-33 中外民俗知识例图

① 请根据图 2-33 中建筑所显示特征，说出该建筑名称、所处地理位置、该地区主要少数民族和宗教信仰；

② 请至少列举三个该地区主要的旅游景点。

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评分细则：

表 2-33 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确叙述图中建筑名称、所处地理位置、该地区主要 少数民族和宗教信仰，每错一项扣 2 分	10		
	正确列举旅游景点，每少一项或错一项扣 2 分	6		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

34.试题编号：2-34 中外民俗知识

图示分析

- (1) 任务描述：
请仔细观察图 2-34，回答下述问题。



图 2-34 中外民俗知识例图

- ① 请根据图 2-34 中服饰所显示特征，说出这是我国哪个民族？该民族的主要聚居区在哪里？该民族普遍信仰什么宗教？
- ② 请至少列举一个主要的传统节日和三种该民族著名的食品。
- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：10 分钟
- (4) 评分细则：

表 2-34 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确叙述图中民族、主要聚居区、宗教信仰，每错一项扣 2 分	8		
	正确列举传统节日和著名食品，每少一项或错一项扣 2 分	8		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

35.试题编号：2-35 中外民俗知识

图示分析

- (1) 任务描述：
请仔细观察图 2-35，回答下述问题。



图 2-35 中外民俗知识例图

- ① 请根据图 2-35 中服饰所显示特征，说出这是我国哪个民族？该民族的主要聚居区在哪里？
- ② 请说出该民族居住的建筑名称是什么？以什么为主要生计方式？请列举一个主要的节庆活动和两个该民族历史上的著名人物。
- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：10 分钟
- (4) 评分细则：

表 2-35 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确叙述图中民族、主要聚居区，每错一项扣 3 分	6		
	正确说出建筑名称、主要生计方式、主要节庆活动和 著名人物，每少一项或错一项扣 2 分	10		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

36.试题编号：2-36 中外民俗知识

图示分析

- (1) 任务描述：
- 请仔细观察图 2-36，回答下述问题。



图 2-36 中外民俗知识例图

① 请根据图 2-36 中服饰所显示特征，说出这是我国哪个民族？该民族的主要聚居区在哪里？该民族自称什么？

② 请说出该民族居住的建筑名称是什么？请列举三个该民族主要的节日。

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评分细则：

表 2-36 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确叙述图中民族、主要聚居区和自称，每错一项扣 2 分	8		
	正确说出建筑名称和主要节日，每少一项或错一项扣 2 分	8		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

37.试题编号：2-37 中外民俗知识

图示分析

(1) 任务描述：

请仔细观察图 2-37，回答下述问题。



图 2-37 中外民俗知识例图

- ① 请根据图 2-37 中服饰所显示特征，说出这是我国哪个民族？该民族的主要聚居区在哪里？
- ② 请说出该民族主要的宗教信仰。
- ③ 请说出该民族历史上曾建立过的中原王朝是哪两个王朝。
- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：10 分钟
- (4) 评分细则：

表 2-37 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确叙述图中民族、主要聚居区，每错一项扣 3 分	6		
	正确说出主要的宗教信仰和曾建立过的王朝，每少一项或错一项扣 2 分	10		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

38.试题编号：2-38 中外民俗知识

图示分析

- (1) 任务描述：
- 请仔细观察图 2-38，回答下述问题。



图 2-38 中外民俗知识例图

- ① 请根据图 2-38 中场景所显示特征，请说出是哪国人？该国首都在哪里？
 - ② 请说出该国主要的宗教信仰？该国一般见面行什么礼？
 - ③ 请说出三个该国著名旅游景点。
- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：10 分钟
- (4) 评分细则：

表 2-38 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确叙述图中是哪国人、首都、宗教信仰和见面礼， 每错一项扣 2 分	10		
	正确列举著名旅游景点，每少一项或错一项扣 2 分	6		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

39. 试题编号：2-39 中外民俗知识

图示分析

- (1) 任务描述：
- 请仔细观察图 2-39，回答下述问题。



图 2-39 中外民俗知识例图

- ①请根据图 2-39 中服饰所显示特征，说出这是哪国人，该国首都哪儿。
- ②请说出该国主要的宗教信仰，该国一般见面行什么礼仪。
- ③请说出三个该国著名的旅游景点。

- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：10 分钟
- (4) 评分细则：

表 2-39 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确叙述图中是哪国人、首都、宗教信仰和见面礼， 每错一项扣 2 分	10		
	正确列举著名旅游景点，每少一项或错一项扣 2 分	6		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

40.试题编号：2-40 中外民俗知识

图示分析

- (1) 任务描述：
请仔细观察图 2-40，回答下述问题。



图 2-40 中外民俗知识例图

- ① 请根据图 2-40 中服饰所显示特征，说出这是哪国人，该国首都在哪儿。
- ②请说出该国两个主要的航空公司名称。
- ③请说出三个该国著名的旅游景点。
- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：10 分钟
- (4) 评分细则：

表 2-40 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确叙述图中是哪国人、首都和航空公司名称，每错 一项扣 2 分	10		
	正确列举著名旅游景点，每少一项或错一项扣 2 分	6		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

41.试题编号：2-41 中外民俗知识

图示分析

- (1) 任务描述：
- 请仔细观察图 2-41，回答下述问题。



图 2-41 中外民俗知识例图

- ① 请根据图 2-41 中场景所显示特征，说出这是哪个国家，该国首都在哪儿。
- ②请说出该国一般见面行什么礼仪，该国人用什么方式迎接贵宾。
- ③请说出三个该国著名的旅游景点。
- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：10 分钟
- (4) 评分细则：

表 2-41 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
------	------	----	----	----

图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确叙述图中是哪国人、首都、见面礼和迎宾方式， 每错一项扣 2 分	10		
	正确列举著名旅游景点，每少一项或错一项扣 2 分	6		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

42.试题编号：2-42 中外民俗知识

图示分析

(1) 任务描述：

请仔细观察图 2-42，回答下述问题。



图 2-42 中外民俗知识例图

- ① 请根据图 2-42 中建筑所显示特征，说出这是哪个国家，该国首都在哪儿。
- ② 请列举三条在人际交往中该国人所采取的主要礼节。
- ③ 请说出三个该国著名的旅游景点。

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评分细则：

表 2-42 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确叙述图中是哪国人、首都和见面礼，每错一项扣 2 分	10		
	正确列举著名旅游景点，每少一项或错一项扣 2 分	6		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

43.试题编号：2-43 中外民俗知识

图示分析

- (1) 任务描述：
请仔细观察图 2-43，回答下述问题。



图 2-43 中外民俗知识例图

- ① 请根据图 2-43 中场景所显示特征，说出这是哪个国家，该国首都在哪儿。
②请列举两条该国一般的性格特征。
③请说出三个该国著名的旅游景点。
(2) 实施条件：多媒体教室
(3) 考核时量：10 分钟
(4) 评分细则：

表 2-43 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确叙述图中是哪国人、首都和性格特征，每错一项扣 2 分	10		
	正确列举著名旅游景点，每少一项或错一项扣 2 分	6		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

44.试题编号：2-44 中外民俗知识

图示分析

- (1) 任务描述：
请仔细观察图 2-44，回答下述问题。



图 2-44 中外民俗知识例图

- ① 请根据图 2-44 中场景所显示特征，说出这是哪个国家，该国首都在哪儿。
 - ② 请列举该国两个著名航空公司。
 - ③ 请说出三个该国著名的旅游景点。
- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：10 分钟
- (4) 评分细则：

表 2-44 图示分析考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图示分析	具有人文社会科学素养，分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力	3		
	正确叙述图中是哪国人、首都和航空公司名称，每错 一项扣 2 分	10		
	正确列举著名旅游景点，每少一项或错一项扣 2 分	6		
	在规定时间内完成表述，超时扣 1 分	1		
小计		20		

模块三 客舱服务技能

1. 试题编号：3-1 预先准备阶段

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——杭州，机型：B737-800，飞机号：B5617，飞行时刻：15:55-17:40，飞行时间为1小时45分钟，机组成员：XXX，XXX，乘务组成员：XXX，XXX，XXX，XXX，XXX。请考生按乘务长岗位要求，根据预选准备阶段工作程序，组织召开航前准备会。

(2) 实施条件：模拟舱或会议室

(3) 考核时量：15分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-1 航前准备会考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
航前准备会	有较强的集体意识和团队合作精神，具有安全意识	5		
	乘务长召集航前准备会，乘务组自我介绍	2		
	资料，证件检查	2		
	岗位职责分配	4		
	布置客舱紧急情况预案	3		
	布置客舱服务工作具体要求	7		
	布置客舱安全工作具体要求	7		
小计		30		

2. 试题编号：3-2 预先准备阶段

(1) 任务描述：

8月6日，CJ7091航班，航线：长沙——长春，直接准备阶段，按照2号乘务员岗位要求，对客舱和服务、应急设备进行航前检查工作。

(2) 实施条件：B737-800模拟舱

(3) 考核时量：15分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-2 航前检查考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
航前检查	具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维	5		
	检查舱门密封状况、有无夹带、滑梯压力指示、滑梯杆在位情况，漏报或漏查1项设备扣1分，直至扣完本项分值	5		
	检查工作间设备是否正常，检查可移动设备固定情况，调试灯光、内话、控制面板，检查水表，检查紧急撤离指示灯。漏报或漏查1项设备扣1分，直至扣完本项分值	4		

	清点毛毯、枕头、耳机和清洁用品 漏报或漏查1项设备扣1分，直至扣完本项分值	4		
	清点餐食和机供品，核实餐食数量、种类，抽查质量， 核实机供品数量 漏报或漏查1项设备扣1分，直至扣完本项分值	4		
	检查客舱、厨房、洗手间及机组休息室内有无外来人员 和外来物品	4		
	整理个人仪容仪表，清理服务台和登机通道，准备工作 完成后报告乘务长	4		
小计		30		

3.试题编号：3-3 预先准备阶段

(1) 任务描述：

8月6日，CJ7091航班，航线：长沙——长春，直接准备阶段，按照3号乘务员岗位要求，对客舱和服务、应急设备进行航前检查工作。

(2) 实施条件：B737-800模拟舱

(3) 考核时量：15分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-3 航前检查考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
航前检查	具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维	5		
	检查舱门密封状况、有无夹带、滑梯压力指示、滑梯杆在位情况 漏报或漏查1项设备扣1分，直至扣完本项分值	5		
	检查应急设备的数量、位置、压力指针标示、铅封等 漏报或漏查1项设备扣1分，直至扣完本项分值	5		
	检查客舱服务设备，确认卫生情况 漏报或漏查1项设备扣1分，直至扣完本项分值	4		
	检查洗手间设备，确认卫生情况 漏报或漏查1项设备扣1分，直至扣完本项分值	4		
	检查客舱、厨房、洗手间及机组休息室内有无外来人员 和外来物品	4		
	整理个人仪容仪表，清理服务台和登机通道，准备工作 完成后报告乘务长	4		
小计		30		

4.试题编号：3-4 客舱安全管理

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——北京，迎客阶段，乘务员按照标准

对紧急出口旅客进行资格确认。

(2) 实施条件: B737-800 模拟舱

(3) 考核时量: 15 分钟

(4) 考核形式: 口述+实操

(5) 评分细则:

表 3-4 应急出口旅客确认考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
应急出口旅客资格确认	具有安全意识,能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范,履行责任	5		
	使用标准的示范语言进行资格确认	10		
	此项工作在旅客入座后立即确认,舱门关闭前完成	5		
	对不符合标准的旅客进行及时调整	5		
	将确认情况报告乘务长	3		
	出口确认时面带微笑,与旅客有眼神交流,注意姿态和手势	2		
小计		30		

5.试题编号: 3-5 客舱安全管理

(1) 任务描述:

7月1日,CJ1247航班,航线:长沙——哈尔滨,旅客全部到齐,地面人员允许关门,请示机长关门指令,请按照标准程序进行B737-800飞机舱门正常关门及滑梯预位操作。

(2) 实施条件: B737-800 模拟舱

(3) 考核时量: 15 分钟

(4) 考核形式: 口述+实操

(5) 评分细则:

表 3-5 舱门关闭及滑梯预位考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
B737 - 800 飞机舱门正常 关门及预位方 法	具有安全意识,能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范,履行责任	5		
	乘务长首先确认“三齐、两无、一确认”	4		
	按照标准程序关闭舱门,乘务长发布舱门预位口令	3		
	斜置警告带	5		
	取出滑梯杆	4		
	固定到地板支架内	4		
	确认预位,上报	5		
小计		30		

6.试题编号: 3-6 客舱安全管理

(1) 任务描述:

7月1日,CJ1247航班,航线:长沙——哈尔滨,飞机完全停稳,得到地面

人员允许开门的信号，请示机长开门指令，请按照标准程序进行 B737-800 飞机舱门解除预位及演示正常开启方法。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-6 舱门开启及解除滑梯预位考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
B737-800 飞机舱门解除 预位及正常开 门方法	具有安全意识,能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范,履行责任	5		
	确认飞机完全停稳,系好安全带灯灭,廊桥已到位,乘务长发布解除舱门预位口令	3		
	取出滑梯连杆	4		
	固定到滑梯包挂钩上	4		
	警告带横置	4		
	确认解除预位,上报	5		
	按照标准程序开启舱门	5		
小计		30		

7.试题编号：3-7 客舱安全管理

(1) 任务描述：

7月1日,CJ1247航班,航线:长沙——北京,乘务员按照标准程序进行飞机起飞前的客舱安全演示。广播词参照附录。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-7 客舱安全演示考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
起飞前的安全 演示	具有安全意识,能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范,履行责任	5		
	拿取安全演示包,按照标准站位进行安全演示	3		
	需演示救生衣、氧气面罩、安全带、出口划分、应急灯、安全须知等	7		
	演示结束后将演示用具放回固定位置	2		
	演示时,是否“手到眼到”,面部表情是否自然	5		
	示范动作是否标准、到位、规范	4		
	示范动作与广播词是否一致	4		
小计		30		

8.试题编号：3-8 客舱安全管理

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——北京，乘务员按照标准程序进行飞机起飞前的客舱安全检查。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-8 客舱安全检查考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
起飞前的安全检查	具有安全意识,能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范,履行责任	5		
	客舱“五项”安全检查,漏查1项扣2分	6		
	紧急出口确认,小件行李安放,电子设备检查	5		
	服务间内安全检查,固定浮动物品,关闭电源	5		
	乘务员自身确认	3		
	安全检查后报告乘务长	3		
	安全检查的顺序是否正确	3		
小计		30		

起飞前安全检查广播

女士们、先生们：

现在飞机已经开始滑行，请您系好安全带，收起小桌板，调直座椅靠背，打开遮光板，手机等小型便携式电子设备确认已切换至飞行模式。在飞行全程中禁止吸烟、禁止使用锂电池移动电源给电子设备充电。祝您旅途愉快！

Ladies and Gentlemen,

As our aircraft is taxiing into the runway for take-off. Please fasten your seat belt, pull up the window shade, secure your tray table and bring your seat back upright. Please ensure that small portable electronic devices, like cell phones, are switched to the airplane mode. You are not permitted to use lithium battery and do not smoke during the entire flight. Thank you!

9.试题编号：3-9 客舱餐饮及细微服务

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——北京，飞机起飞后30分钟后，乘务员按照标准进行起飞后的细微服务。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱

(3) 考核时量：20 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-9 起飞后的细微服务考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
------	------	----	----	----

起飞后的细微服务	具有人文社会科学素养、社会责任感和良好的服务意识	5		
	开启洗手间，整理洗手间内物品	4		
	发放报纸：将报纸、杂志展开成扇形，刊头面向乘客；主动介绍报纸名称	8		
	发放毛毯：5 条以上使用大托盘为旅客送出，飞机上如有老、幼、病、残等特殊旅客，乘务员应首先主动送上	8		
	主动关注特殊旅客	5		
小计		30		

10.试题编号：3-10 客舱餐饮及细微服务

(1) 任务描述：

7 月 1 日，CJ1247 航班，航线：长沙——北京，飞机起飞后 30 分钟后，乘务员按照标准进行饮料车的准备及饮料的服务。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱

(3) 考核时量：20 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-10 客舱饮料服务考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
饮料车的摆放及饮料服务	具有人文社会科学素养、社会责任感和良好的服务意识	5		
	饮料车的摆放：按标准摆放两个塑料抽屉，塑料抽屉底部放置防滑纸	4		
	饮料摆放原则：由中间到两边、由高到低摆放尽量对称，品名必须外露，盒罐饮料不得叠放	5		
	咖啡和茶水是航班上必备的，热饮的冲泡为七成开水、三成凉水，水量适中，热饮壶保持壶身干净	4		
	广播通知旅客发放饮料与餐食	3		
	推出餐车，提醒过道旅客	2		
	发放饮料的原则：先里后外，先女后男，先左后右，先外宾后内宾，主动介绍饮料品种，询问旅客是否加冰，热饮提醒旅客	5		
	使用服务标准用语	2		
小计		30		

餐前广播：

女士们、先生们：

我们将为您提供餐食及各种饮料，希望您能喜欢。在用餐时，请您调直座椅靠背，以方便后排的旅客。如需要帮助，我们很乐意随时为您服务。

Ladies and gentlemen,

In a few moments, the flight attendants will be serving meal and beverages. We hope you will enjoy them. For the convenience of the passenger seated behind you,

please return your seat back to the upright position during our meal service. If you need any assistance, please feel comfortable to contact us. Thank you!

11.试题编号：3-11 客舱餐饮及细微服务

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——北京，6排C座的李女士预定了一份海鲜餐。飞机起飞后30分钟，开始为旅客提供餐食和饮料。请考生按照标准发放特殊餐食。

(2) 实施条件：B737-800模拟舱或多媒体教室

(3) 考核时量：15分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-11 特殊餐食服务考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
特殊餐食服务	具有人文社会科学素养、社会责任感和良好的服务意识	5		
	准确说出海鲜餐代码	5		
	核对信息，及时确认，优先提供	5		
	送餐时需进行再次确认	5		
	沟通反馈及时有效，服务规范、全面	5		
	端餐盘姿势正确	5		
小计		30		

12.试题编号：3-12 客舱餐饮及细微服务

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——北京，飞机起飞后30分钟，请考生按照标准进行餐车准备及餐食服务。

(2) 实施条件：B737-800模拟舱

(3) 考核时量：15分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-12 客舱餐食服务考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
餐车的摆放及餐食服务	具有人文社会科学素养、社会责任感和良好的服务意识	5		
	餐食摆放原则：餐车上铺放防滑纸，餐食热食在餐车上的摆放高度不能超过3层，其余的热食用打托盘放置在餐车内	5		
	广播通知旅客发放饮食与餐食	3		
	推出餐车，提醒过道旅客	4		
	送餐时使用标准用语，注意随手开关车门，禁止打开车门送餐	5		
	主食及航徽正对旅客，提供热食时要提醒旅客	5		
	需向睡觉旅客提供睡眠卡，并做好记录	3		

小计	30		
----	----	--	--

餐前广播：

女士们、先生们：

我们将为您提供餐食及各种饮料，希望您能喜欢。在用餐时，请您调直座椅靠背，以方便后排的旅客。如需要帮助，我们很乐意随时为您服务。

Ladies and gentlemen,

In a few moments, the flight attendants will be serving meal and beverages. We hope you will enjoy them. For the convenience of the passenger seated behind you, please return your seat back to the upright position during our meal service. If you need any assistance, please feel comfortable to contact us. Thank you!

13.试题编号：3-13 客舱餐饮及细微服务

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——北京，乘务员进行完餐饮服务过后，对旅客进行细微服务。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱

(3) 考核时量：20 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-13 客舱细微服务考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
餐饮服务过后的细微服务	具有人文社会科学素养、社会责任感和良好的服务意识	5		
	夜航飞行广播	5		
	洗手间的清理：洗手间无异味，卷纸、面巾纸、擦手纸叠成三角形，擦拭镜面、地面、马桶周围，确保干净整洁	5		
	使用托盘巡视客舱：拿空托盘出客舱时，将托盘垂直侧拿于身体一侧进入客舱，手拿托盘的短边，用托盘及时收回旅客用过的餐盒和杯子	5		
	客舱巡视规范：经济舱每 15-20 分钟巡视客舱，带上小毛巾，拾起地上的杂物	5		
	使用文明礼貌用语，及时为有需要的旅客提供服务	5		
小计		30		

夜间飞行广播

尊敬的女士们、先生们：

我们将调暗客舱灯光以便您在旅途中得到良好的休息。需要阅读的旅客请打开阅读灯。我们再次提醒您，在飞行过程中请系好安全带。

谢谢！

Ladies and gentlemen,

To ensure a good rest for you, we will be dimming the cabin lights. If you wish to read, you may turn on the reading light. Because your safety is our primary concern, we strongly recommend you keep your seat belt fastened throughout the flight. Thank

you!

14.试题编号：3-14 特殊旅客服务

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——北京，迎客阶段，乘务员发现有一名孕妇独自乘机，请按照标准对其进行特殊服务。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-14 孕妇旅客服务考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
特殊旅客服务 (孕妇)	具有良好的语言表达能力，能够在工作中进行有效沟通，具有分析问题和解决问题的能力，具有良好的服务意识	5		
	孕妇登机时，乘务员应了解其是否符合乘机规定。怀孕 32 周以上的孕妇需出示医疗证明方能乘机，怀孕 36 周以上的孕妇不能乘机	5		
	系安全带时，在孕妇的下腹部垫上毛毯，将安全带系在大腿根部	5		
	不得将孕妇旅客安排在紧急出口就坐	3		
	视孕妇的需求送上额外毛毯	4		
	如遇孕妇即将分娩，应立即广播寻找医生，按照标准进行处置	4		
	落地前，再次提醒孕妇旅客落地后在原地等候，不要独自下飞机	4		
小计		30		

15.试题编号：3-15 特殊旅客服务

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——北京，迎客阶段，地面服务人员与乘务员交接，本次航班上有一名无人陪伴儿童乘机，请乘务员按照标准对其进行服务。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-15 无陪儿童旅客服务考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
特殊旅客服务 (无人陪伴儿童)	具有良好的语言表达能力，能够在工作中进行有效沟通，具有分析问题和解决问题的能力，具有良好的服务意识	5		
	与地面服务人员做好起飞前和落地后的交接工作	5		
	教小旅客服务设施和洗手间的位置及使用方法	3		

	为小旅客提供机上配备的玩具或读物	3		
	注意观察或询问小旅客的饮食、生理习惯，根据冷暖为其提供毛毯或增减衣物	4		
	落地前，再次提醒小旅客落地后在原地等待，不要独自下飞机	5		
	请口述无人陪伴儿童年龄的范围	5		
小计		30		

16. 试题编号：3-16 特殊旅客服务

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——北京，迎客阶段，地面服务人员与乘务员交接，本次航班上有一名无人陪伴独自乘机的老年旅客，请乘务员按照标准对其进行服务。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱

(3) 考核时量：20 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-16 老年旅客服务考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
特殊旅客服务 (老年旅客)	具有良好的语言表达能力，能够在工作中进行有效沟通，具有分析问题和解决问题的能力，具有良好的服务意识	5		
	无人陪伴老年旅客登机时，乘务长与地面工作人员做好交接工作，详细核对老年旅客的所有信息	4		
	为老年旅客介绍服务设施和洗手间的位置及使用方法	4		
	老年旅客体温比正常人低，较怕冷，应主动提供毛毯	4		
	与老年旅客沟通时讲话语速放慢，音量提高，语言简练、柔和	5		
	餐饮服务时尽量送热饮软食	5		
	落地前，再次提醒无人陪伴的老年旅客落地后在原地等候，不要独自下飞机	3		
小计		30		

17. 试题编号：3-17 特殊旅客服务

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——北京，迎客阶段，地面服务人员与乘务员交接，本次航班上有一名盲人旅客独自乘机，请乘务员按照标准对其进行服务。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-17 盲人旅客服务考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
特殊旅客服务 (盲人旅客)	具有良好的语言表达能力，能够在工作中进行有效沟通，具有分析问题和解决问题的能力，具有良好的服务意识	5		
	请口述盲人旅客英文代码	4		
	乘务长与地面工作人员进行交接，并指定乘务组专人负责该名旅客	4		
	正确安排盲人旅客就坐	4		
	乘务员先做自我介绍，上下飞机时拉着客人的手，遇到障碍时，进行提醒	4		
	帮助其安放行李，帮助其系好安全带，让其用手触摸，并告知解开方法，告知呼唤铃的位置	4		
	餐饮服务时帮助其放下小桌板，可将餐盘比作时钟，把餐盘内的位置告诉他，提醒其小心热饮及热食	5		
小计		30		

18. 试题编号：3-18 特殊旅客服务

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——北京，旅客登机时，一名女性旅客携带了一名1岁左右的婴儿乘机，请按照标准对其进行服务。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-18 携带婴儿旅客服务考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
特殊旅客服务 (携带婴儿旅客)	具有良好的语言表达能力，能够在工作中进行有效沟通，具有分析问题和解决问题的能力，具有良好的服务意识	5		
	口述婴儿的年龄范围	5		
	正确安排该名抱婴旅客就坐	4		
	不要主动抱婴儿	3		
	提供婴儿安全带，并告知旅客正确的使用方法；提醒旅客婴儿头部不要朝向过道	5		
	配备婴儿餐，预先告知陪护人婴儿餐内容；询问何时用餐，根据要求进行提供	4		
	下机时，帮助陪护人整理好行李物品，协助其下飞机	4		
小计		30		

19.试题编号：3-19 特殊旅客服务

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——北京，旅客登机前，地面工作人员通知本次航班有一位重要旅客乘机，请按照标准对其进行服务。

(2) 实施条件：B737-800模拟舱

(3) 考核时量：15分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-19 重要旅客服务考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
特殊旅客服务（重要旅客VIP）	具有良好的语言表达能力，能够在工作中进行有效沟通，具有分析问题和解决问题的能力，具有良好的服务意识	5		
	说明VIP旅客的宗教信仰、风俗习惯、饮食习惯和禁忌等情况，说明相应的服务计划和服务该类旅客的注意事项	5		
	VIP登机时，有礼致意，提供姓氏尊称服务，向VIP进行自我介绍，主动协助旅客就座	5		
	与VIP随行人员沟通，了解对服务的特殊要求，提供个性化服务，使其有被重视的感觉	5		
	VIP旅客休息时，主动帮助调节椅背，盖上毛毯，拉下遮光板，关掉通风器和阅读灯	5		
	根据实际情况，主动征求对服务工作的意见	5		
小计		30		

20.试题编号：3-20 航后讲评阶段

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——北京，航班飞行任务全部结束，乘务组返回基地，请考生按乘务长岗位要求，根据航后讲评阶段工作程序，组织进行航后讲评会。

(2) 实施条件：B737-800模拟舱或多媒体教室

(3) 考核时量：15分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 3-20 航后讲评会考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
航后讲评会	有较强的集体意识和团队合作精神，具有安全意识	5		
	乘务长负责组织召开航后讲评会	3		
	乘务组工作当中存在的不足	5		
	乘务员服务过程中的服务亮点	5		
	乘务员实际航班表现的绩效测评	5		
	特殊情况的报告	4		

	飞行资料及物品的归还	4		
	小计	30		

模块四 应急处置技能

1. 试题编号：4-1 客舱通用应急设备

(1) 任务描述：

考核学员首先在模拟舱内拿取正确的应急设备，采用口述及实操的考核方式完成考核项目，使其掌握客舱通用应急设备的、使用时间、使用方法及注意事项。

(2) 实施条件：

1) B737-800 模拟舱或多媒体教室

2) 应急设备实物或图片

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 4-1 手提式氧气瓶考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
客舱通用应急设备（手提式氧气瓶）	具有安全意识，严格遵守操作规范	5		
	请口述手提式氧气瓶用途	3		
	请口述使用时间	2		
	请口述使用方法，每漏一项扣 2 分	10		
	请口述注意事项，每漏一项扣 2 分	10		
小计		30		

2. 试题编号：4-2 客舱通用应急设备

(1) 任务描述：

考核学员首先在模拟舱内拿取正确的应急设备，采用口述及实操的考核方式完成考核项目，使其掌握客舱通用应急设备的使用时间、使用方法及注意事项。

(2) 实施条件：

1) B737-800 模拟舱或多媒体教室

2) 应急设备实物或图片

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 4-2 水灭火器考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
客舱通用应急设备（水灭火器）	具有安全意识，严格遵守操作规范	5		
	请口述水灭火器用途	3		
	使用时间 40 秒	2		
	请口述使用方法，每漏一项扣2.5分	10		
	请口述注意事项，每漏一项扣2.5分	10		
小计		30		

3.试题编号：4-3 客舱通用应急设备

(1) 任务描述：

考核学员首先在模拟舱内拿取正确的应急设备，采用口述及实操的考核方式完成考核项目，使其掌握客舱通用应急设备的使用时间、使用方法及注意事项。

(2) 实施条件：

1) B737-800 模拟舱或多媒体教室

2) 应急设备实物或图片

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 4-3 海伦灭火器考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
客舱通用 应急设备 (HALON 灭火 瓶)	具有安全意识，严格遵守操作规范	5		
	请口述 HALON 灭火瓶用途	3		
	请口述使用时间	2		
	请口述使用方法，每漏一项扣2.5分	10		
	请口述注意事项，每漏一项扣2.5分	10		
小计		30		

4.试题编号：4-4 客舱通用应急设备

(1) 任务描述：

考核学员首先在模拟舱内拿取正确的应急设备，采用口述及实操的考核方式完成考核项目，使其掌握客舱通用应急设备的使用时间、使用方法及注意事项。

(2) 实施条件：

1) B737-800 模拟舱或多媒体教室

2) 应急设备实物或图片

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 4-4 防烟面罩考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
客舱通用应急设 备（防烟面罩 PBE）	具有安全意识，严格遵守操作规范	5		
	请口述防烟面罩的专业术语	2		
	请口述用途	3		
	使用方法每漏一项扣2.5分	10		
	注意事项每漏一项扣1分	10		
小计		30		

5.试题编号：4-5 客舱通用应急设备

(1) 任务描述：

考核学员首先在模拟舱内拿取正确的应急设备，采用口述及实操的考核方式完成考核项目，使其掌握客舱通用应急设备的用途、使用方法及航前检查。

(2) 实施条件：

1) B737-800 模拟舱或多媒体教室

2) 应急设备实物或图片

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 4-5 应急手电筒考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
客舱通用 应急设备 (应急手电)	具有安全意识，严格遵守操作规范	5		
	请口述应急手电用途	5		
	说明其设备的使用方法：抓住应急手电筒下部，从固定支架上取出，应急手电筒立即自动发亮	10		
	起飞前检查应急手电筒指示灯亮，4-4 秒闪一次为正常	10		
小计		30		

6.试题编号：4-6 客舱通用应急设备

(1) 任务描述：

考核学员首先在模拟舱内拿取正确的应急设备，采用口述及实操的考核方式完成考核项目，使其掌握客舱通用应急设备的使用方法及注意事项。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱及设备实物

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 4-6 应急发报机考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
客舱通用应 急设备 (应急发报 机RESCU 406S)	具有安全意识，严格遵守操作规范	5		
	在客舱中正确位置找到相应设备	5		
	请说明应急发报机水上使用方法	6		
	请说明应急发报机陆上使用方法	6		
	请说明应急发报机使用注意事项	8		
小计		30		

7.试题编号：4-7 客舱特情处置

(1) 任务描述：

8 月 9 日，CJ4788 航班，航线：长沙——上海，空中服务过程中，乘务员将

飞机上配备的毛毯全部发放完毕，17排C座的旅客需要毛毯，按照标准对此特殊情况做出合理处置。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 4-7 客舱服务特殊情况处置考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
客舱服务特殊情况处置 (毛毯发放完毕)	具有良好的语言表达能力，能够在工作中进行有效沟通，具有分析问题和解决问题的能力	5		
	先不要马上回答旅客已经没有毛毯，前后舱确认后可委婉告诉客人	5		
	询问建议旅客，拿取自带行李里的衣服保暖	5		
	酌情调节温度并询问旅客感觉	5		
	为旅客提供热开水，全程关注感受	5		
	全程提供细微细致的服务，时刻关注客舱温度以及客人的感受	5		
小计		30		

8. 试题编号：4-8 客舱特情处置

(1) 任务描述：

9月4日，CJ2980 航班，航线：长沙——长春，飞行1小时30分钟，乘务员在巡视客舱过程中，发现21排A座的旅客正在使用手机，按照标准对此特殊情况做出合理处置。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 4-8 客舱服务特殊情况处置考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
客舱服务特殊情况处置 (不关手机的旅客)	具有良好的语言表达能力，能够在工作中进行有效沟通，具有分析问题和解决问题的能力	5		
	提醒旅客全程关闭手机	5		
	劝当事人关闭手机电源	5		
	如当事人提出飞行模式，告知他飞行模式的不确定性以及相关规定的	5		
	如当事人仍拒绝配合，报告乘务长和安全员，进行后续处理	5		
	全程提供细微细致服务，关注旅客是否有再开手机的现象，但注意方式	5		
小计		30		

9.试题编号：4-9 客舱特情处置

(1) 任务描述：

10月21日，CJ1920航班，航线：长沙——沈阳，飞行1小时45分钟，有旅客在后舱洗手间内吸烟，按照标准对此特殊情况做出合理处置。

(2) 实施条件：B737-800模拟舱

(3) 考核时量：15分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 4-9 客舱服务特殊情况处置考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
客舱服务特殊情况处置 (机上吸烟的旅客)	具有良好的语言表达能力，能够在工作中进行有效沟通，具有分析问题和解决问题的能力	5		
	询问旅客，确认烟头位置	4		
	对烟头周围进行洒水，杜绝安全隐患	4		
	汇报乘务长并做客舱广播	5		
	对当事人批评教育，但要注意沟通	5		
	全程关注洗手间有无异常，并随时汇报乘务长	4		
	全程提供细微细致的服务，不得异于其他旅客	3		
小计		30		

10.试题编号：4-10 客舱特情处置

(1) 任务描述：

8月5日，CJ7091航班，航线：长沙——长春，空中服务过程中，乘务员在推餐车时不小心碰到了17排C座的旅客，按照标准对此特殊情况做出合理处置。

(2) 实施条件：B737-800模拟舱

(3) 考核时量：15分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 4-10 客舱服务特殊情况处置考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
客舱服务特殊情况处置 (餐车不小心撞到旅客)	具有良好的语言表达能力，能够在工作中进行有效沟通，具有分析问题和解决问题的能力	5		
	餐饮服务时，小心推餐车，提醒旅客餐车通过	4		
	餐车撞到旅客时，乘务员应立即向旅客道歉，表示歉意	4		
	及时查看旅客撞伤情况，视情况报告乘务长	4		
	可为需要的旅客提供冰敷	4		
	全程关注旅客情况，再次致歉	4		
	如较为严重，需做后续医疗处置	5		

小计	30		
----	----	--	--

11.试题编号：4-11 客舱特情处置

(1) 任务描述：

6月9日，CJ1033航班，航线：长沙——西安，飞机平飞后，17排与18排的前后两位旅客因为调节座椅靠背，发生了争执。按照标准对此特殊情况做出合理处置。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 4-11 客舱服务特殊情况处置考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
客舱服务特殊情况处置 (旅客吵架)	具有良好的语言表达能力，能够在工作中进行有效沟通，具有分析问题和解决问题的能力	5		
	乘务员巡视客舱，及时发现吵架旅客	4		
	及时制止，防止事态升级	4		
	进行安抚和调解	4		
	如有可能，调整当事人座位	5		
	全程对当事人进行细微的服务	4		
	及时将特殊情况通报给乘务组全员	4		
小计		30		

12.试题编号：4-12 客舱特情处置

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——哈尔滨，机型：B737-800，飞机号：B5617，飞行3小时40分左右，机长通知乘务组飞机发动机左发失效，30分钟后陆地迫降郑州新郑国际机场，请考生按照乘务长标准进行有时间准备的陆地紧急情况处置，完成援助者的选择。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱或多媒体教室

(3) 考核时量：20 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 4-12 陆地撤离程序考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
紧急情况处置 (有时间准备的陆地/水上撤离)(选择援助者)	具有人文社会科学素养、社会责任感，能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范，履行责任	5		
	每个出口选择1-3名旅客协助乘务员撤离	3		
	首选民航员工、军人、警察、消防员或身强力壮的男士	5		
	选择援助者的任务是维持秩序、疏散旅客、打开出口	5		

	及时调整援助者的座位到靠近的出口处	4		
	使用指导性语言及手势进行指导	4		
	用最简洁的语言告知援助者紧急出口的打开方式及拉动人工充气手柄	4		
小计		30		

13.试题编号：4-13 客舱特情处置

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，因机械故障，机长给出水上迫降指令，请按照标准程序进行B737-800飞机舱门的开启。

(2) 实施条件：B737-800模拟舱

(3) 考核时量：20分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 4-13 舱门紧急情况下开启考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
舱门紧急情况下开启	具有人文社会科学素养、社会责任感，能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范，履行责任	5		
	水上迫降，机长发出口令，1分钟后接水，乘务员发布口令“抱紧、防撞! Brace for impact"	4		
	解开安全带，确认窗外无烟、无火、无障碍，舱门高于水面，确认滑梯连杆扣在地板夹内	4		
	按箭头方向180度转动舱门手柄，用力向外推开	4		
	拉动人工充气手柄，保持滑梯充气 6 秒左右	4		
	如果滑梯不能充气，引导旅客从其他安全出口撤离飞机	5		
	乘务员指导旅客完成撤离	4		
小计		30		

14.试题编号：4-14 客舱特情处置

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——郑州，机型：B737-800，飞机号：B5617，飞行1小时15分左右，客舱内发生紧急失压，请按照标准进行紧急失压处置。

(2) 实施条件：B737-800模拟舱

(3) 考核时量：20分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 4-14 客舱失压处置程序考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
紧急情况处置	具有人文社会科学素养、社会责任感，能够在工作实践中理	5		

(客舱失压)	解并遵守职业道德和规范,履行责任			
	请口述什么是客舱失压	5		
	停止服务工作	4		
	迅速蹲下或坐下,把自己固定好	4		
	带上氧气面罩	4		
	命令旅客“拉下面罩,系好安全带! Pull oxygen mask! Fasten seat belt!	4		
	观察周围情况,帮助指导旅客用氧	4		
小计		30		

15.试题编号: 4-15 客舱特情处置

(1) 任务描述:

7月1日,CJ1247航班,航线:长沙——郑州,机型:B737-800,飞机号:B5617,飞行1小时15分左右,客舱内发生紧急失压,请乘务组按照标准进行失压后的客舱处置。

(2) 实施条件: B737-800 模拟舱

(3) 考核时量: 20 分钟

(4) 考核形式: 口述+实操

(5) 评分细则:

表 4-15 失压后的客舱处置程序考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
紧急情况处置 (失压后的客舱处置)	具有人文社会科学素养、社会责任感,能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范,履行责任	5		
	机组发出口令,飞机到达安全高度,乘务组起身对客舱进行检查	4		
	携带手提式氧气瓶在客舱巡视	5		
	检查客舱和洗手间有无需要继续用氧的旅客	4		
	检查客舱破损情况	4		
	调整旅客座位,安抚旅客情绪,护理受伤旅客	4		
	不要把氧气面罩收回原位,并将其相对固定	4		
小计		30		

16.试题编号: 4-16 客舱特情处置

(1) 任务描述:

7月1日,CJ1247航班,航线:长沙——上海,机型:B737-800,飞机号:B5617,飞行1小时10分左右,后服务间2号烤箱失火,请乘务员按照标准进行烤箱失火处置。

(2) 实施条件: B737-800 模拟舱

(3) 考核时量: 20 分钟

(4) 考核形式: 口述+实操

(5) 评分细则:

表 4-16 烤箱失火处置程序考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
紧急情况处置 (烤箱失火)	具有人文社会科学素养、社会责任感,能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范,履行责任	5		
	发现火情的乘务员立即通知邻近的乘务员,报告机长	4		
	迅速切断烤箱电原	4		
	向烤箱内释放 HALON 灭火剂	4		
	关上烤箱门	4		
	播报客舱起火广播	4		
	维持好客舱秩序,移开着火点附近的应急设备	5		
小计		30		

客舱起火广播

女士们、先生们:

现在客舱前(中、后)部起火,我们正在组织灭火,请大家不要惊慌,听从乘务员指挥,我们将调整火源附近旅客的座位,其他旅客请不要在客舱内走动。严禁吸烟。谢谢!

Ladies and gentlemen,

We have a minor fire in the front (center, rear) cabin and we are quickly containing this situation. Please remain calm and follow the directions from your flight attendants. We will relocate the passengers near the fire. All other passengers remain seated with your seat belts fastened.

Thank you for your cooperation and assistance!

17. 试题编号: 4-17 客舱特情处置

(1) 任务描述:

7月1日, CJ1247 航班, 航线: 长沙——上海, 机型: B737-800, 飞机号: B5617, 飞行1小时10分左右, 16排C座一名男性旅客的智能手机突然冒烟起火, 请乘务员按照标准进行手机失火处置。

(2) 实施条件: B737-800 模拟舱

(3) 考核时量: 20 分钟

(4) 考核形式: 口述+实操

(5) 评分细则:

表 4-17 手机失火处置程序考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
紧急情况处置 (手机 / 充电宝失火)	具有人文社会科学素养、社会责任感,能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范,履行责任	5		
	发现火情的乘务员立即通知邻近的乘务员,报告机长	4		
	迅速用HALON 灭火瓶进行灭火	4		
	全部切断手机电源	4		
	如情况允许,将手机或充电宝置于服务间内,冰桶冷却,冰桶内准备矿泉水	4		

	播报客舱起火广播	4		
	维持好客舱秩序，移开着火点附近的应急设备	5		
小计		30		

客舱起火广播

女士们、先生们：

现在客舱前（中、后）部起火，我们正在组织灭火，请大家不要惊慌，听从乘务员指挥，我们将调整火源附近旅客的座位，其他旅客请不要在客舱内走动。严禁吸烟。谢谢！

Ladies and gentlemen,

We have a minor fire in the front (center, rear) cabin and we are quickly containing this situation. Please remain calm and follow the directions from your flight attendants. We will relocate the passengers near the fire. All other passengers remain seated with your seat belts fastened.

Thank you for your cooperation and assistance !

18. 试题编号：4-18 客舱特情处置

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——上海，机型：B737-800，飞机号：B5617，飞行1小时10分左右，机长通知5分钟后飞机将会出现中度颠簸，请乘务员按照标准进行中度颠簸处置。

(2) 实施条件：B737-800模拟舱

(3) 考核时量：20分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 2-38 中度颠簸处置程序考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
紧急情况处置 (中度颠簸 处置)	具有人文社会科学素养、社会责任感，能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范，履行责任	5		
	请口述颠簸的分类	5		
	如遇中度颠簸，乘务员及时做客舱广播	4		
	停止一切客舱服务	4		
	把餐车推回服务间	4		
	在回服务间的路上，检查旅客是否系好安全带	4		
	乘务员做自身安全确认	4		
小计		30		

颠簸广播

女士们、先生们：

我们的飞机正经历较强烈的颠簸，请您坐好，系好安全带，洗手间暂停使用。正在用餐的旅客，请当心餐饮弄脏衣物。同时，我们将暂停客舱服务，请您谅解。谢谢！

Ladies and gentlemen,

Our aircraft is now experiencing some moderate turbulence, and it will last for

some time. Please be seated, fasten your seat belt. Do not use the lavatories. Please watch out while taking meals. Cabin service will be suspended for a moment. Thank you!

19.试题编号：4-19 客舱特情处置

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——上海，机型：B737-800，机号：B5617，飞行1小时10分左右，机长通知5分钟后飞机将会出现严重颠簸，请乘务组按照标准进行严重颠簸处置。

(2) 实施条件：B737-800模拟舱

(3) 考核时量：20分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 4-19 重度颠簸处置程序考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
紧急情况处置 (严重颠簸处置)	具有人文社会科学素养、社会责任感，能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范，履行责任	5		
	请口述颠簸的分类	5		
	如遇严重颠簸，乘务员及时做客舱广播	4		
	停止一切客舱服务，如餐车在客舱，迅速将咖啡壶和茶壶放在地板上	4		
	乘务员立即坐到最近可坐的座位上	4		
	用手抓住无人看管的餐车，命令旅客系好安全带	4		
	有机会的情况下，请驾驶舱进行客舱广播	4		
小计		30		

颠簸广播

女士们、先生们：

我们的飞机正经历较强烈的颠簸，请您坐好，系好安全带，洗手间暂停使用。正在用餐的旅客，请当心餐饮弄脏衣物。同时，我们将暂停客舱服务，请您谅解。谢谢！

Ladies and gentlemen:

Our aircraft is now experiencing some moderate turbulence, and it will last for some time. Please be seated, fasten your seat belt. Do not use the lavatories. Please watch out while taking meals. Cabin service will be suspended for a moment. Thank you!

模块五 航空医疗技能

1. 试题编号：5-1 机上急救

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——北京，飞机起飞后1小时10分钟左右，乘务员发现16排C座一名旅客身体不适，已经晕机，请按照标准对其进行服务。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 5-1 晕机旅客服务考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
机上急救（晕机旅客）	具有良好的服务意识，具有人文社会科学素养何社会责任感，能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范	5		
	请口述晕机症状表现	5		
	乘务员全程予以关注	4		
	轻声询问有无晕机史，乘机前的饮食和休息情况，安慰并分散其注意力	4		
	视旅客情况，帮其松开领带、腰带、安全带，调整通风器和座椅靠背，让旅客休息，打开清洁袋	4		
	旅客呕吐时可在旅客后背自下向上推，及时送上热毛巾、温开水，更换清洁袋，擦净弄脏的衣物、座椅	4		
	如弄脏座椅，可为旅客调换座椅。如无空座，为旅客垫上毛毯后请旅客就座	4		
小计		30		

2. 试题编号：5-2 机上急救

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——北京，飞机飞行1小时15分钟左右，21排C座女性旅客突然晕倒在地，无意识、无呼吸，请按照标准进行机上急救处置。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 5-2 心肺复苏考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
机上急救（CPR 处置）	具有良好的服务意识，具有人文社会科学素养何社会责任感，能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范	5		

	广播寻医，及时报告，全程监控	4		
	检查周围环境，做好自身防护	4		
	检查生命体征，并寻求帮助	4		
	体位调整，胸外按压，清理呼吸道，人工呼吸，按照30:2的比例进行5组循环	10		
	5组循环后再次检查生命体征，人文关怀，做好记录	3		
小计		30		

寻医广播

女士们、先生们：

请注意！现在飞机上有一位生病的旅客需要帮助，如果您是医生或护士，请立即与乘务员联系。谢谢！

Ladies and gentlemen,

May I have your attention please! We have a passenger in need of medical attention. If there is a medical doctor or a nurse onboard, would you please contact any of our flight attendants? Thank you!

3.试题编号：5-3 机上急救

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——北京，飞机飞行1小时，9排B座女性旅客使用自己携带的热水杯喝水，不小心烫伤，烫伤部位发红，无水泡，请按照标准进行机上急救处置。

(2) 实施条件：B737-800模拟舱

(3) 考核时量：15分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 5-3 轻度烫伤处理考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
机上急救 (轻度烫伤)	具有良好的服务意识，具有人文社会科学素养何社会责任感，能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范	5		
	口述烫伤的分类	5		
	广播寻找医生	4		
	判断能否用冷水冲洗	4		
	给予旅客人文关怀	4		
	报告乘务长和机长，全程监控	4		
	做好自身防护	4		
小计		30		

寻医广播

女士们、先生们：

请注意！现在飞机上有一位生病的旅客需要帮助，如果您是医生或护士，请立即与乘务员联系。谢谢！

Ladies and gentlemen,

May I have your attention please! We have a passenger in need of medical attention. If there is a medical doctor or a nurse onboard, would you please contact any of our flight attendants? Thank you!

4.试题编号：5-4 机上急救

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247 航班，航线：长沙——西安，飞机飞行1小时25分钟左右，突然晴空颠簸，20排B座女性旅客头部撞到飞机壁板上，请按照标准进行机上急救处置。

(2) 实施条件：B737-800 模拟舱

(3) 考核时量：15分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 5-4 头部包扎考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
机上急救 (头部包扎)	具有良好的服务意识，具有人文社会科学素养何社会责任感，能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范	5		
	请口述包扎的目的和要求	5		
	广播寻找医生	4		
	选取正确的包扎材料，为旅客进行头部包扎	4		
	按正确的头部包扎方法进行操作，并进行人文关怀	4		
	报告乘务长和机长，全程监控	4		
	乘务员做好自身保护	4		
小计		30		

寻医广播

女士们、先生们：

请注意！现在飞机上有一位生病的旅客需要帮助，如果您是医生或护士，请立即与乘务员联系。谢谢！

Ladies and gentlemen,

May I have your attention please! We have a passenger in need of medical attention. If there is a medical doctor or a nurse onboard, would you please contact any of our flight attendants? Thank you!

模块六 地勤服务技能

1. 试题编号：6-1 地勤服务

(1) 任务描述：

如图所示，请回答以下问题：

```
>DETR:TN/784-6965979985, AIR/CZ
ISSUED BY: CHINA SOUTHERN AIRLINES   ORG/DST: CAN/YIW   BSP-D
E/R: 不得签转
TOUR CODE:
PASSENGER: 黄燕飞
EXCH:
O FM:1CAN CZ   OPEN L OPEN   CONJ TKT:   OK Y60   12FEB7/12FEB8 20K REFUNDED
RL:
TO: YIW
FARE:          CNY 660.00|FOP:CASH
TAX:           CNY 50.00CN|OI:
TAX:           CNY 80.00YQ|
TOTAL:         CNY 790.00|TKTN: 784-6965979985
```

图 6-1 电子客票

① 承运人是哪家航空公司？

② 说出旅客的姓名、航程、乘机日期、起飞时间、免费行李额及客票状态。

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 评分细则：

表 6-1 电子客票识读考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
图表识读	具有人文社会科学素养、社会责任感，能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范，履行责任	5		
	回答问题，每错一个扣3分	21		
	在规定时间内完成，超时扣4分	4		
小计		30		

2. 试题编号：6-2 地勤服务

(1) 任务描述：

7月1日，XX 机场值机柜台，CZ6797 航班，登机时间：09:00，HRB-PEK，机型 737。旅客李辉和王翔办理乘机手续，托运一件行李 50 公斤。请为其办理乘机手续，经济舱全价票 1050 元。请按照值机服务标准询问旅客相关信息，模拟办理值机手续，使用文明规范语言，按规范流程，在规定时间内完成操作。

(2) 实施条件：模拟值机柜台或多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 6-2 值机接收旅客考核评分细则

考核内容	评价项目	评分细则	分值	扣分	得分
值机服务	素养目标	具有良好的语言表达能力，能够在工作过程中	5		

		行有效沟通			
	接收旅客	微笑、行注目礼、用敬语问候旅客	4		
		请旅客出示证件并双手递接	4		
		与旅客核对航班号、舱位、目的地	4		
	安排座位	询问旅客座位要求	4		
	收运行李	询问有无托运行李，行李中是否有违禁物品	5		
	信息核对	核对旅客信息，交付登机牌证件，礼貌道别	4		
小计			30		

3. 试题编号：6-3 地勤服务

(1) 任务描述：

如图 6-3 所示，请回答以下问题



图 6-3 安全检查物品图例

- ①请说出图中物品的名称，并判断是否属于违禁品。
- ②请说出民用航空器禁止随身携带或托运的物品，至少列举 5 种。
- ③请说出查获违禁品后的处理方式。

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述

(5) 评分细则：

表 6-3 违禁品识别考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
安全检查（违禁品识别）	具有安全意识，具有良好的语言表达能力，能够在工作中进行有效沟通	5		
	判断图中物品是否属于违禁品	2		
	口述民用航空器禁止随身携带或托运的物品，至少列举 5 种	15		
	口述查获违禁品的处理方式	8		
小计		30		

4.试题编号：6-4 地勤服务

(1) 任务描述：

9月1日，一名旅客正在武汉天河机场接受手持金属探测仪的人身检查。请按照标准对该旅客实施手持金属探测仪的人身检查。

(2) 实施条件：如表 6-4-1 所示。

表 6-4-1 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	多媒体教室	必备
设备及材料	手持金属探测器及备用电池	型号自行确定
	违禁物品 2-5 项	《中国民用航空安全检查规则》附件一《禁止旅客随身携带或者托运的物品》及附件二《禁止旅客随身携带但可作为行李托运的物品》中所规定的物品范围
	篮筐 2 个	带有“违禁物品”和“非违禁物品”标识

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 6-4-2 手持金属探测仪人身检查考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
人身检查 (手持金属探测仪)	具有安全意识，具有良好的语言表达能力，能够在工作中进行有效沟通	5		
	工作准备：测试手持金属探测器	4		
	重点部位检查：头部、肩部、手腕部、腋下、胸部、腰部、裆部、臀部、脚部	4		
	检查程序：由上到下、由里到外、由前到后，并对查出物品的部位复检	4		
	文明服务：无物品落地，损毁现象；对旅客无推、拉、扯等粗鲁动作；由旅客自行取出物品	4		
	文明用语：1.您好，请接受人身检查。2.请抬起双臂。3.请转身。4.检查完毕，谢谢合作！	4		
	违禁品的识别及处理	5		
小计		30		

5.试题编号：6-5 地勤服务

(1) 任务描述：

9月1日，一名旅客正在武汉天河机场安检处接受开箱（包）的检查。请按照标准对该旅客实施开箱（包）检查。

(2) 实施条件：如表 6-6-1 所示。

表 6-6-1 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	多媒体教室	必备

设备及材料	开箱（包）检查台	1-2 张桌子
	箱包	20 寸拉杆箱
	违禁物品 2-5 项	《中国民用航空安全检查规则》附件一《禁止旅客随身携带或者托运的物品》及附件二《禁止旅客随身携带但可作为行李托运的物品》中所规定的物品范围
	生活用品若干	衣服、雨伞、书本、笔、小电器、饮料等
	篮筐 2 个	带有“违禁物品”和“非违禁物品”标识

(3) 考核时量：20 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 6-6-2 开箱（包）检查考核评分细则

考核内容	评分细则	分值	扣分	得分
开箱（包）检查	具有安全意识，具有良好的语言表达能力，能够在工作中进行有效沟通	5		
	工作准备：根据操作台面调整箱包及物品筐位置	4		
	检查程序：先外后内，重点检查夹层，口袋，底角等	4		
	各项物品按标准进行检查	4		
	文明服务：请旅客自己打开箱包；无物品落地，损毁现象；检查完物品还原归位	4		
	文明用语：1.您好，请接受开箱包检查。2.请稍等，您的物品需要再次经过 X 射线机的检查。3.检查完毕，谢谢合作，祝您旅途愉快！	4		
	违禁品的识别及处理	5		
小计		30		

6. 试题编号：6-6 地勤服务

(1) 任务描述：

请考生模拟在某机场候机隔离区内，对以下情况做出正确处置：

① 旅客向你询问洗手间的位置，若洗手间在 4 号登机口旁边，应如何指引旅客？

② 你在登机门发现有一位旅客携带 3 件行李排队登机。请问这些行李是否符合带入客舱的规定？该如何处理？

③ 排队等待登机的队伍中有一个抱婴儿的旅客，你该如何处理？

(2) 实施条件：

按照开始要求布置场地、准备道具包括：1 张登机牌（有航班信息）、3 件行李。

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 6-6 出港服务考核评分细则

考核内容	评价项目	评分细则	分值	扣分	得分
------	------	------	----	----	----

候机服务	素养目标	具有良好的语言表达能力，能够在工作中进行有效沟通，具有分析问题和解决问题的能力	5		
	仪容仪表	专业化形象符合岗位要求	3		
		微笑、行注目礼、用敬语问候旅客	3		
		仪态端庄、大方，双手递接登机牌	3		
	回答问询	指示洗手间位置：服务热情、有亲和力、语言清晰、指示方向的动作优雅、准确	6		
	巡视服务	检查旅客是否按要求排队，做好登机前的准备	2		
		提醒携带“超大、超件、超重”行李的旅客办理补托运手续	3		
		提醒旅客分段登机要求，提醒旅客特殊旅客可优先登机	2		
		主动服务特殊旅客，服务语言、方式方法得当	2		
在规定时间内完成，超时扣1分		1			
小计			30		

7.试题编号：6-7 地勤服务

(1) 任务描述：

模拟某机场发生航班大面积延误，请按候机服务人员职责为旅客提供服务。

- ① 请说出航班不正常产生的原因有哪些。
- ② 请说出民航关于航班不正常时膳宿安排的规定。
- ③ 请说出航班大面积延误时，候机服务人员为旅客提供饮料服务时有哪些注意事项（至少说出3条）。

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分细则：

表 6-7 航班不正常情况服务考核评分细则

考核内容	评价项目	评分细则	分值	扣分	得分
航班不正常情况服务（航班延误）	素养目标	具有良好的语言表达能力，能够在工作中进行有效沟通	5		
	仪容仪表	专业化形象符合岗位要求	3		
		微笑、行注目礼、用敬语问候旅客	3		
		仪态端庄、大方，双手递接登机牌	3		
	回答问题	航班不正常的原因主要分为承运人原因和非承运人原因	2		
		一般来说：1.延误2小时以内，提供饮料；2.如遇进餐时间提供餐食；3.延误超过4	6		

		个小时的，提供宾馆休息			
	饮料服务	提供饮料服务时：饮料瓶或水杯双手递送，右手拿下三分之一，左手托，四指并拢，大拇指打开，确认旅客接稳后方可放手	3		
		要有语言提示，例如：“请您慢用，请您拿好”等，提供热饮要提示旅客“小心烫手”	2		
		如儿童需要热饮，需询问儿童的监护人是否可以为儿童提供，如提供须递给其监护人	2		
	在规定时间内完成，超时扣1分		1		
小计			30		