

2021 年黑龙江省职业院校技能大赛
中职组乘（站）务员服务技能

竞赛题库



题库说明

一、题库内容

本题库为中职组乘（站）务员服务技能比赛综合知识（答辩）和广播词播报环节的考核内容参考。

二、题库数量说明

项目	综合知识（答辩）						广播词	
类型	思政	卫生急救	服务英语口语	特殊情况处置	特殊旅客服务	旅游地理	欢迎广播	到达广播
数量	5 题	5 题	10 题	7 题	3 题	20 题	3 篇	3 篇
合计	50 题						6 篇	

三、注意事项

1、参赛选手不得携带通信设备等物品进入赛场，违法者按作弊处理。

2、综合知识（答辩）的答案仅为采分点参考，可做合理延伸或扩展。

第一部分：综合知识（答辩）

一、 思政（共 5 题）

1、什么是工匠精神，工匠精神的基本内涵包括哪些？

- (1) 工匠精神是一种职业精神，
- (2) 它是职业道德、职业能力、职业品质的体现，
- (3) 是从业者的一种职业价值取向和行为表现。
- (4) 工匠精神的基本内涵包括：敬业、精益、专注、创新

2. 你认为作为一名乘（站）务员应该有什么工匠精神？

- (1) 要有责任感，团队精神，安全意识，
- (2) 有耐心、细心，良好的沟通能力，
- (3) 具备使命感和爱国主义精神等。

3、今年是我国建党 100 周年，你认为作为乘务人员怎样做才是爱国精神的体现？

- (1) 在日常言行中不做诋毁国家和党的事情。
- (2) 如果有机会要积极加入中国共产党。
- (3) 积极学习党史中的英雄事迹，小职位也要有大精神。
- (4) 学习我国的传统文化，并在日常工作中组好传承和宣扬。

4、面对工作中突发的紧急情况，乘务组之间要具备什么精神？

- (1) 应当具备团队精神，乘（站）务组成员之间彼此信任、坦诚。
- (2) 服从乘务组中上一级领导的工作安排。
- (3) 在工作时要积极配合其他乘务组成员的工作。
- (4) 面对突发事件时按照突发事件处理流程和乘务组内上一级的命令工作。

5、中职学生在走上岗位工作前的从业准备可以细分为哪四个阶段？

- (1) 职业认知阶段
- (2) 职业试探阶段
- (3) 职业选择阶段
- (4) 职前准备阶段

二、卫生急救（共 5 题）

1、晕机（晕船、晕车）病的防治

- (1) 给旅客一个干净的清洁袋备用；
- (2) 尽可能坐到座舱中部；
- (3) 座椅调成躺卧位；
- (4) 打开通风口，呼吸新鲜空气；
- (5) 掐捏合谷穴；
- (6) 起飞前半小时服用晕机药。

2、乘客发生休克时的处理办法

- (1) 安静平卧，头部放低头部有损伤时不要低于下肢，垫高下肢；
- (2) 吸氧；
- (3) 全身保暖，病因不明者，暂禁食；
- (4) 广播寻找医师帮助诊断及紧急救治；
- (5) 报告机长与地面联系，准备救护措施。

3、乘务员救护旅客时，多人搬运法的操作方法

- (1) 两人或三人搬运法适用于病情较轻，但自己不能活动且体重又较重的伤者。
- (2) 两人搬运时，甲一手臂托住患者头部、颈部、肩部，另一手臂托住腰部；
乙一手臂托住臀部，另一手臂托住胭窝处。
两人同时托起伤者，同时移步向平车，将患者轻放于平车中央。
- (3) 三人搬运时甲托住患者头部、颈部、肩部和背部，
乙托住患者腰部和臀部，丙托住患者胭窝和小腿部，三人同时托起。

4、乘务员服务时应注意哪些个人卫生问题？

- (1) 出勤前晚和工作中不应吃有刺激性气味的食物
- (2) 给旅客送饮料及食品时必须洗手
- (3) 给旅客分发食品和药品时，不应用手直接接送
- (4) 食品应包装好或用夹子取送，药品应用药袋装好送给旅客
- (5) 回答旅客事宜时，不应靠旅客过近谈话

5、简述海姆利克急救法

- (1) 应用于急救成人抢救者站在病人背后，用两手臂环绕病人的腰部；
- (2) 一手握拳，将拳头的拇指一侧放在病人胸廓下河脐上的腹部；
- (3) 再用另一手抓住拳头、快速向上重击压迫病人的腹部。
- (4) 重复以上手法直到异物排出。

三、服务英语口语（共 10 题）

请将下列服务用语翻译成英文

- 1、为了保证你的安全，请您暂时先不要离开座位。

For your safety, please don't leave your seat for the time being.

- 2、请不要拥挤。

Please do not crowd around.

- 3、请照顾好您的小孩，谢谢！

Please take care of your child, thank you.

- 4、请带好您所有随身物品，准备下机（下车/离船）。

Please take all your belongings and prepare to disembark.

- 5、我代表全体同事向您表示感谢。

On behalf of all my colleagues, I would like to thank you all.

- 6、您的座位在第 9 排，位于另一头的右边。

Your seat is in the 9th row from the other end on the right.

- 7、请在这里签名就可以取走行李了。

Please sign your name here and take your baggage away.

- 8、请对号入座

Please take your seat according to your seat number.

- 9、今天为您准备了水果，欢迎您品尝。

Today we have prepared some fruit for you. What would you like to taste?

- 10、为了您和他人的健康和安全，请不要在客舱内、洗手间里吸烟。

For the safety, please do not smoke in the cabin or toilets.

四、特殊情况处置（共 7 题）

- 1、发生航班（或列车）延误如何处理与乘客之间的关系？

- (1) 对待旅客要做到用心服务、细心照顾，以客为尊。
- (2) 谨慎回答旅客的问询。
- (3) 在遇到异常情况时及时向乘务长（或列车长）和安全员报告（按规定标准程序汇报），不得擅自处理。
- (4) 乘务长要及时向机长报告客舱详细情况，沉着冷静地处理突发情况。

2、乘务员不小心将餐饮洒到旅客身上，应如何处置？

- (1) 首先诚挚表示歉意，并为旅客擦拭，征得旅客谅解。
- (2) 同时，询问旅客是否有更换衣服。
- (3) 如有必要，可视情况给旅客干洗衣服并将其寄还旅客。
- (4) 并将情况进行记录。

3、丢失物品的处置方法

- (1) 首先要沉着冷静，稳定情绪，正确分析，妥善处理问题。
- (2) 其次要询问旅客丢失物品的位置、丢失物品的特征，及时报告乘务长。
- (3) 安慰旅客情绪，要从理解和同情旅客的角度出发，不急不恼，认真查找。
- (4) 如未找到丢失物品，应留下旅客的联络方式，方便日后联络。

4、餐食有异物

- (1) 首先要向旅客表示歉意，认真聆听并感同身受的理解旅客的情绪，以减轻旅客的怒气。(3分)
- (2) 其次要及时更换餐食，不要拖延，要立即解决问题。
- (3) 再次要及时报告乘务长，必要时可请乘务长对旅客情绪进行安抚。
- (4) 最后要告知旅客一定会向有关部门反馈此信息，并积极进行改进。

5、旅客不配合安检员开包检查，并发生争执，应如何处置？

- (1) 耐心向旅客解释对携带物品的安全规定，希望旅客配合检查，保证旅行安全。
- (2) 注意语言技巧，减少对周围旅客的影响。
- (3) 不扰乱其他旅客正常进站秩序，必要时带到值班室沟通。
- (4) 不听工作人员劝阻，辱骂工作人员，经调解无法平息矛盾时，应及时报告值班站长，由站长决定是否需要车站公安人员协助。

6、旅客因抢占座位发生争执时，乘务员应如何调解？

- (1) 乘务员应先安抚旅客，并了解事情的起因，同时报告乘务长（列车长）和

机长（乘警）。

- (2) 尽可能为旅客调整座位，协助旅客妥善放置好随身物品，
- (3) 调解、缓解旅客间的矛盾，注意语言技巧，减少对周围旅客的影响。
- (4) 在运行途中，要加强监控，以避免矛盾的在次激化。
- (5) 乘务员提供优质服务，照顾重点旅客，消除旅客不愉快的记忆，缓解矛盾。

7、发生突发状况时作为乘务组应如何处置？

- (1) 乘务组及时做好客舱广播，告知旅客具体情况；
- (2) 并及时通报最新信息；
- (3) 确保客舱内始终有乘务员巡舱、解释及安抚；
- (4) 控制客舱秩序，缓解旅客的恐慌及不满情绪。

五、特殊旅客服务（共 3 题）

1、盲人旅客的餐饮服务

- (1) 首先应帮助其将餐盒及刀叉包的外包装打开。
- (2) 其次为旅客提供餐食时采用时钟法，可将桌板比作时钟，并将热食、饮料放于几点钟的方位告知盲人旅客。
- (3) 尽量不提供热饮，以免发生意外烫伤旅客。
- (4) 可向其旁边旅客说明情况，如盲人旅客有其他需求可第一时间帮忙按响呼唤铃，乘务员会第一时间前来帮助。

2、需要特殊餐食的旅客

- (1) 确认所需要特殊餐食的类别，并询问其有无预定。
- (2) 如果旅客需要的是清真餐或素食，每日餐食配备都会有备份，可立即为其提供。
- (3) 如果旅客没有提前预定特殊餐食，要做好解释工作，并告知特殊餐食需提前 24 小时向航空公司提前进行预定。
- (4) 语言要委婉，语气要和善，耐心细致的为旅客作出解释。

3、老年旅客的服务要求

- (1) 首先热情搀扶老年旅客，主动帮助提拿行李物品，并帮助老年旅客找到自己的座位。

(2) 旅程中可主动提供毛毯，告知洗手间的所在位置，并经常看望，询问是否需要帮助。

(3) 餐饮服务时，针对老年人的生理特点，尽量提供热饮和软食，易于老年旅客的消化。

(4) 了解到达目的地是否有人来接，提醒老人不要忘记自己的随身行李物品，并搀扶下机。

六、旅游地理（共 20 题）

1、简述中国四大佛教名山。

山西五台山、四川峨眉山、安徽九华山和浙江普陀山

2、简述黑龙江省旅游资源的特点。

大冰雪、大森林、大湿地、大界江

3、简述中国四大石窟。

龙门石窟、云冈石窟、敦煌莫高窟、麦积山石窟

4、简述中国四大名园。

颐和园、拙政园、留园、承德避暑山庄

5、列举三处湖南省风景名胜。

张家界、岳阳楼、凤凰古城

6、列举江南三大名楼。

黄鹤楼、岳阳楼、滕王阁

7、江西省旅游资源特色。

物华天宝，人杰地灵

8、描写庐山风景区的诗句有哪些？

飞流直下三千尺，疑是银河落九天

不识庐山真面目，只缘身在此山中

9、山西省旅游景区有哪些？

平遥古城，壶口瀑布、云冈石窟

10、列举台湾的旅游景点有哪些？

日月潭，台北故宫博物院，阿里山

11、江苏旅游景区有哪些？

太湖旅游景区，徐海旅游景区，长江旅游景区

12、列举香港和澳门的旅游景点。

太平山，大屿山天坛大佛，海洋公园，大三巴牌坊，妈阁庙，葡京娱乐场

13、列举济南三大名胜。

趵突泉、大明湖、千佛山

14、列举中国四大古城。

丽江古城、阆中古城、徽州古城、平遥古城

15、列举中国三大国粹。

京剧、中医、中国画

16、列举 3 个浙江旅游地标。

西湖、灵隐寺、钱塘潮

17、列举中国三大瀑布。

吊水楼瀑布，黄河壶口瀑布，黄果树瀑布

18、列举我国四大直辖市。

北京，天津，上海，重庆

19、列举中国四大古都。

北京，西安，南京，洛阳

20、津门三绝有哪些？

狗不理包子，十八街麻花，耳朵眼炸糕

第二部分：广播词

航空服务专业

欢迎词

Ladies and Gentlemen:

Welcome aboard China Southern Airlines. As you enter the cabin, please take your seat as soon as possible. Your seat number is indicated on the edge of the overhead bins.

Please put your carry-on baggage in the overhead bin or under the seat in front of you. If you need any assistance, we are glad to help you. We wish you a pleasant journey. Thank you!

女士们，先生们：

欢迎您乘坐南方航空公司班机，当您进入客舱后，请留意行李架边缘的座位号码，对号入座。您的手提物品可以放在行李架内或座椅下方。请保持过道及紧急出口通畅。如果有需要帮助的旅客，我们很乐意协助您。南方航空祝您度过一个温馨愉快的空中之旅。谢谢。

航空服务专业

到达词

Ladies and Gentlemen:

We have just landed at Hainan airport. The temperature outside is 15 degrees Celsius. Please remain seated until our aircraft stops completely. Please use caution when retrieving items from the overhead bin. When you disembark, please take all your belongings.

Thank you for choosing Hainan Airlines. It has been a pleasure looking after you and we hope to see you again.

女士们，先生们：

欢迎您来到海南机场。现在机舱外面的温度为 15 度。飞机还需要滑行一段时间，请保持安全带系好，不要打开手提电话。等飞机完全停稳后，请您小心开启行李架，以免行李滑落发生意外。下飞机时请带好您的全部手提物品。

感谢您选择中国海南航空公司航班。我们期待再次与您相会，愿我们成为您永远的朋友。

城市轨道交通运营服务专业

欢迎词

Ladies and gentlemen

Welcome to Sanyuanli Subway Station. Be careful of the gap between the train and platform.

Line up to wait for the arriving train. Please allow incoming passengers to exit the train before boarding. Keep your hands off the doorframe to ensure that your fingers don't get pinched. Passengers who are exiting the train, please get behind the yellow safety line as soon as possible.

Thank you for your cooperation.

各位乘客：

欢迎来到三元里站。

请小心站台与列车之间的空隙，排队候车。先下后上，不要手扶车门，谨防夹伤。下车的旅客，请尽快站在黄色安全线之后。

感谢您的配合。

城市轨道交通运营服务专业

到达词

Ladies and gentlemen, attention please.

The next station is the terminal—Luohu Station. Get prepared to exit the train, please. Please prepare to exit if you are connecting to another train.

For your safety, please stand back from the platform screen doors. Please mind the gap between the train and the platform. Thank you for taking our train and we hope to see you again soon. Thank you.

各位旅客请注意：

下一站就是终点站 - 罗湖站。请准备好下车，需要换车的旅客请您做好下车准备。

为了您的安全，请勿倚靠安全门。请小心列车与站台之间的空隙。感谢您乘坐本次地铁。期待您再次乘坐，谢谢！

铁道运输专业

欢迎词

Good morning, ladies and gentlemen.

This is the chief conductor. On behalf of the crew, I would like to welcome you all aboard.

Train Z18 runs from Changsha to Beijing. Our trip will take 13 hours and 11 minutes. We will arrive at Beijing Xi Railway Station at 7:11 a.m. tomorrow. Our crew will offer you round-the-clock service. We hope you have a pleasant journey. Thank you.

早上好，女士们，先生们。

我是本次列车的列车长，谨代表全组乘务员欢迎各位旅客乘坐本次列车。

本次列车是由长沙开往北京的 Z18 次列车，运行时间为 13 小时 11 分钟。正点到达北西站的时间是明天早上 7 点 11 分。从现在起，我们将全天候为各位服务。祝您旅途愉快，谢谢。

铁道运输专业

到达词

Ladies and gentlemen

We are approaching the terminal station Wuhan Station right now. Please prepare yourself to get off the train in advance. And do not forget your belongings or take your luggage by mistake. Please get off the train from the front door and pay attention to the gap between the train and the platform. We hope to see you again. Thank you.

女士们，先生们

我们正在驶入本次列车的终点站武汉站。请提前做好下车准备，不要遗忘随身物品或者错拿行李。请从前门下车，请注意列车与站台之间的间隙。我们期待与您再次相见，谢谢！