

《合适的提醒旅客打开遮光板》自测试题

一、判断题

1. 打开遮光板便于乘客选择逃生路线。()
2. 飞机降落前，空乘人员应提醒旅客打开遮光板。()
3. 提醒旅客打开遮光板时，空乘人员应该声音洪亮，越大越好。()
4. 空乘人员应该严肃批评没有按规定打开遮光板的旅客。()
5. 空乘人员在提醒旅客时，应配合恰当的手势。()
6. 打开遮光板可以提供辅助的采光。()
7. 空乘人员提醒旅客时应该语气委婉。()
8. 如果旅客不配合，空乘人员不应该勉强其打开遮光板。()
9. 打开遮光板在飞机出现意外事故时，既有助于乘客察看舱内舱外情况，也能让营救人员更多的了解舱内情况。()
10. 空乘人员提醒旅客打开遮光板时，适度的微笑能起一定的说服作用。()

二、简答题

1. 为什么要提醒旅客打开遮光板？

2. 提醒旅客打开遮光板时，对空乘人员的仪态有何要求？

三、思考题

1. 某航班飞机即将起飞，靠近窗户的老人还没有按照广播要求打开遮光板，如果你是空乘人员，该如何合适的提醒其打开遮光板？

参考答案

一、判断题

1. 对 2. 对 3. 错 4. 错 5. 对 6. 对 7. 对 8. 错
9. 对 10. 对

二、简答题

1. 打开遮光板在飞行安全方面起着重要作用。飞机起飞和降落前需要打开遮光板。国际民航流传着这样的一种说法，飞机起飞后的6分钟和降落前的7分钟被称之为“黑色13分”，因为在这段期间极易发生危险，所以打开遮光板主要是出于以下四个方面的安全考虑：

一是可以提供辅助的采光，如果应急出口灯及客舱照明因为某种原因不能使用，乘客可以利用通过客舱窗照射进来的光线撤离，防止在黑暗中发生拥挤、踩踏等情况，使后果恶化；二是紧急迫降后，如果没能及时离机，便于舱外的营救人员观察内部状况，进行施救；三是便于乘客选择逃生路线，例如飞机在水上迫降时，可能飞机一侧是陆地，一侧是海水，乘客可以选择安全的一侧撤离飞机；四是如果发生爆炸、起火，乘客撤离前可以通过窗户观察，以避开火源和浓烟。总之，打开遮光板在飞机出现意外事故时，既有助于乘客察看舱内舱外情况，也能让营救人员更多的了解舱内情况，便于逃生时能够疏散和撤离。

2. 举止端庄、恰当

提醒旅客打开遮光板时，空乘人员行为应举止恰当、恭敬。空乘人员应为站立姿势，面带亲切的微笑，用友好的目光关注对方，配合

以恰当的手势。如果旅客需要帮助，应以合适的仪态协助旅客打开遮光板。

三、思考题

1. 需要细心、耐心、责任心提醒乘客

如果乘客不同意，应灵活运用恰当得体的语言艺术，对客人动之以情，晓之以理。提醒客人打开遮光板时，注意生动地使用礼貌用语，如“请”、“对不起，打扰了”，对客人的配合要表示感谢。