第一题：

航班功能的水平分层结构图：

|  |
| --- |
| 票务层 |
| 行李层 |
| 登机层 |
| 起降层 |
| 飞行层 |

第二题：

票务层：购买，投诉

行李层：托运，认领

登记层：登机，离机

起降层：起飞，降落

飞行层：按路线飞行

第三题：

在票务层及以下，完成了一个人从航线柜台到航线柜台的转移。在行李层及以下，完成了人和行李从行李托运到行李认领的转移。注意到行李层仅对已经完成票务的人提供服务。在登机口层，完成了人和行李从离港登机口到到港登机口的转移。在起飞/着陆层，完成了一个人和手提行李从跑道到跑道的转移。每个层次通过以下方式提供服务:①在这层中执行了某些动作( 例如，在登机口层，某飞机的乘客登机和离机);②使用直接下层的服务(例如，在登机口层，使用起飞/着陆层的跑道到跑道的旅客转移服务)。