# 2025年黑龙江省职业教育春季高考

# 城市轨道交通运营服务专业技能操作考试大纲

## 一、考试依据

1.参照中华人民共和国教育部职业教育与成人教育司2017 年颁布的《中等职业学校专业教学标准（试行）》。

2.参照中华人民共和国教育部职业教育与成人教育司颁布的《职业教育专业目录（2021年修订）》；职业教育专业简介（2022年修订）。

3.参照《国家职业技能标准（2021版）》（职业编码：4-02-01-07）的《城市轨道交通服务员》五级/初级工职业技能标准。

4.参照《城市轨道交通运营管理规范》GB/T 30012-2013。

5.参照城市轨道交通站务职业技能等级证书各模块初级认证标准。

## 二、考试方式

2025年黑龙江省职业教育春季高考城市轨道交通运营服务专业技能考试为实际操作考核方式，考试总分为200分。分组进行考试，每组5人，考生按照考核项目顺序依次展示，考试时间为10分钟。

## 三、考试范围和要求

以中等职业教育毕业生从业基本能力为立足点，实现技能考试内容与中职毕业生从业技能的需要相互兼容，充分融合专业知识和技能操作的职业技能要素，实操考核以城市轨道交通客运服务基本礼仪为主。

1.技术技能要求

（1）能根据客运服务岗位中的仪容仪表规范要求，做到衣着得体、妆容淡雅，微笑、目光、表情等仪态动作标准。

（2）能按照服务礼仪行为动作规范要求，做到站、坐、行、蹲、手势、鞠躬等基本行为动作标准。

（3）能使用标准服务用语，完成乘客咨询、引导、售票、接发列车等服务。

2.设备及用品

（1）座椅、对讲机、制服、领带等。

（2）文件夹、A4纸、笔等。

（3）服务礼仪考核其他辅助设备、器材等。

3.操作规范要求

（1）遵守服务礼仪规范要求，主动热情服务，进行有效沟通。

（2）能根据具体工作场景，综合运用服务礼仪，展现优雅、文明的仪态。

（3）考试结束后及时将设备及用品复位，保证场地整洁。

**表1 专业技能实操考核要点**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **工作领域** | **工作任务** | **考核要点** |
| 1.服务礼仪基础知识 | 1.1仪表礼仪 | 1.1.1能够掌握城市轨道交通客运服务人员着装规范，能按照规范穿着制服。  1.1.2能够按照城市轨道交通客运服务人员配饰规范，正确合理选配饰品。 |
| 1.2站姿礼仪 | 1.2.1能够按照服务场景结合自身性别使用正确的站姿服务乘客。 |
| 1.3坐姿礼仪 | 1.3.1能够掌握城市轨道交通客运服务人员不同坐姿姿态。 |
| 1.4行姿礼仪 | 1.4.1能够在巡视车站、服务乘客时，根据场景正确规范行姿。 |
| 1.5蹲姿礼仪 | 1.5.1能够掌握蹲姿的使用场景。  1.5.2能够结合自身性别正确合理使用蹲姿。 |
| 1.6服务手势 | 1.6.1能够结合服务场景使用不同服务手势正确引导乘客。 |
| 2.简单的手语服务 | 2.1 手语常用词语 | 2.1.1能够掌握城市轨道交通客运服务常用手语词语 |
| 2.2手语常用短语 | 2.2.1能够掌握城市轨道交通客运服务常用短语服务乘客 |

## 四、考核项目及权重

结合考试范围给定2025年考核项目及权重，如表2所示。

**表2 2025年考核项目及权重**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核内容 | 考核要点 | 权重 | | 时间要求 |
| 仪表礼仪 | 男生：独立完成温莎结领带系法，整理自身整体形象 | 30 | 200 | 2分钟内完成 |
| 女生：独立完成指定丝巾系法，整理自身整体形象 |
| 站姿礼仪 | 根据性别独立完成日常立岗时站姿动作 | 10 | 1分钟内完成 |
| 根据性别独立完成领导检阅时站姿动作 | 10 |
| 坐姿礼仪 | 正确规范完成入座动作 | 5 | 1分钟内完成 |
| 根据自身性别标准完成3种坐姿动作 | 10 |
| 正确完成离座动作 | 5 |
| 行姿礼仪 | 完成直线行姿展示 | 5 | 2分钟内完成 |
| 完成与乘客迎面相遇时行姿动作 | 5 |
| 完成陪同乘客时行姿动作 | 5 |
| 完成引导乘客时行姿动作 | 5 |
| 蹲姿礼仪 | 根据性别完成蹲姿展示 | 10 | 1分钟内完成 |
| 正确采取蹲姿拾取掉落物品 | 10 |
| 服务手势 | 完成横摆式服务手势 | 5 | 1分钟内完成 |
| 完成斜摆式服务手势 | 5 |
| 完成直臂式服务手势 | 5 |
| 完成曲臂式服务手势 | 5 |
| 完成双臂式服务手势 | 5 |
| 手语常用词语 | 完成“您好”手语 | 5 | 1分钟内完成 |
| 完成“谢谢”手语 | 5 |
| 完成“再见”手语 | 5 |
| 完成“车站”手语。 | 5 |
| 完成“站台”手语 | 5 |
| 手语常用短语 | 完成“您好，请问您需要什么帮助？”手语 | 10 | 1分钟内完成 |
| 完成“不用客气，谢谢您的配合”手语 | 10 |
| 完成“您可以使用车票或使用手机扫描二维码通过闸机”手语 | 10 |
| 完成“请大家排队有序上下车，不要拥挤，注意脚下安全”手语 | 10 |

## 五、考试大纲编制说明

1.考试大纲编制原则

遵循专业基础知识和就业岗位核心能力相结合原则，选取本专业基本应知应会知识和基本专业技能，考核学生的基本职业能力。

2.考试大纲适用专业

本考试大纲适用于中等职业学校城市轨道交通运营服务专业。

3.教学内容及实施建议

（1）本考试大纲对应教学内容和实训设备配置情况，全面考核中等职业学校城市轨道交通运营服务专业学生的客运服务基本能力，考试范围及难易程度合理。

（2）2025年考核项目仅是本专业教学内容的一部分，考核项目每年有一定变化，以后将视中等职业学校实训设备配置情况适当增加客运服务设备操作技能考核。建议中等职业学校依据本专业教学标准，合理匹配理论与实践教学，全面提升学生专业能力。

4.技能考试过程

城市轨道交通运营服务专业技能考试采取服务礼仪展示方式进行，分组进行考试，每组5人。考生按照考核项目顺序依次展示，考试时间为10分钟。

5.评价赋分形式

本专业技能考试为过程性评价，同时注重服务态度，权重合理。