# 2025年黑龙江省职业教育春季高考

# 铁道交通运输类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颁布的《中等职业学校专业教学标准（试行）》，2017年8月26日发布。

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《《国家职业技能标准目录》（2019年修订）》（职业编码：4-05-02-02）的《铁路客运员（修订）》初、中级职业技能标准、（职业技能编码：4-05-02-01）列车值班员（修订）初、中级职业技能标准。

4.参照《铁路旅客运输规程》（交通运输部令2022年第37号）。

5.参照铁路特有工种技能培训规范《铁路客运员》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铁道交通运输类专业技能考试为实际操作考试方式，考试总分为200分，考试时间为15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，实操考核以铁道交通客运服务基本礼仪和语音播报为主。

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。 服务礼仪动作标准，按照铁路客运员特有工种技能培训规范《铁路客运员》指定的要求，按照中等职业技术学校平时授课标准执行。考核用普通标准领带150\*8\*3.8mm，普通标准丝巾尺寸60\*60mm。

（3）能使用标准服务用语，完成语音播报等服务，语音播报题抽签，四选一，题签内容选自一线铁路客运员标准播音稿，不能提前透题，2分钟准备时间，1分钟播报时间。

2.设备及用品

（1）座椅、麦克、制服、领带、丝巾等。

（2）文件夹、A4纸、笔等。

（3）服务礼仪考核其他辅助设备、器材等。

（4）25T模拟车厢。

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 职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能够掌握铁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能够按照铁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能够掌握铁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鞠躬礼仪 | 1.6.1能够结合服务场景使用不同鞠躬礼仪 |
| 2. 旅客列车信息播报 | 2.1 常规播报 | 2.1.1能够熟练播报铁道交通客运服务常用词 |
| 2.2紧急播报 | 2.2.1能够熟练播报铁道交通客运服务紧急词 |

## 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

| 考核项目 | 考核时间 | 考核内容 | 权重 | | 器材设备 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 铁路  旅客  运输  服务  礼仪 | 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 | 3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 | 5 | 2分钟内完成 |
| 根据性别独立完成领导检阅时站姿动作 | 5 |
| 坐姿  礼仪 | 正确规范完成入座动作 | 5 | 2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 | 3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 |
| 鞠躬  礼仪 | 15°鞠躬 | 5 | 1分钟内完成 |
| 30°鞠躬 | 5 |
| 45°鞠躬 | 5 |
| 90°鞠躬 | 5 |
| 旅客  列车  常规  特殊  播报 | 播报  要求 | 列车广播时机准确，流程规范 | 10 | 3分钟内完成 |
| 普通话流利，嗓音悦耳 | 10 |
| 语意、思路、逻辑、感情、态度等清晰，体现尊重 | 10 |
| 语气、语调适当，重音、节奏恰当 | 10 |
| 语言流畅，无卡顿，无口误 | 10 |
| 广播准备充分，提前熟悉广播内容 | 10 |
| 规范性内容广播穿插时机恰当 | 10 |
| 能够熟练运用礼貌用语、敬语、谦语 | 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岗位核心能力相结合原则，选取典型专业技能项目，将专业知识融入技能操作，考查技能训练教学效果，考核学生职业岗位工作过程；兼顾中等职业学校铁道交通类各专业教学标准和技术新标准，选取通用知识与技能作为考核项目。

2.考试大纲适用专业

本考试大纲适用于中等职业学校铁道运输服务、高速铁路乘务专业。

3.教学内容及实施建议

（1）考纲对应教学内容，全面考核中等职业学校铁道交通类专业学生在铁路客运组织、铁路客运服务方面的能力、考试范围及难易程度合理，适用于选拔技术技能人才。

（2）教学实施建议，本次给定的2025年考核项目是中等职业学校铁道交通类专业教学内容的一部分，考核项目每年有一定变化；建议中等职业学校依据各专业教学标准，合理匹配理论与实践教学，全面提升学生专业能力及综合素养。

4.技能考试过程

铁道交通类专业技能考试采取技能考试采取服务礼仪展示、普通话播音的方式进行，时间为15分钟；依据不同技能考核项目综合考查学生客运组织与仪容仪表、服务礼仪、服务用语、客运服务能力等方面的基本能力。

5.评价赋分形式

铁道交通类专业技能考试为过程性评价，同时注重工作质量，权重合理。