

2025 年高职分类招生考试职业技能测试

考试大纲

(高速铁路客运服务专业)

二〇二五年二月

高速铁路客运服务专业

2025 年高职分类招生考试职业技能测试

考试大纲

一、适用对象

本考试大纲适用于 2025 年海南省高职分类招生考试职业技能测试：高速铁路客运服务专业专业）。

二、考试总体内容和要求

（一）专业能力测试（以教育部发布的中职专业教学标准中核心专业知识为基本依据）（100 分）

测试形式	测试要点	专业能力测试要求	分值
面试 (3-5 分钟)	高铁客运 相关知识 认知	1. 高速铁路的发展历程与现状	70
		2. 高速铁路的定义、运行速度范围	
		3. 海南高铁线路及站点	
		4. 高铁与其他交通工具的优势对比	
		5. 高铁乘务员的基本素质	
	职业规划 与职业认	1. 选择高铁客运服务专业的原因	30

	知	2. 未来职业发展规划	
	合计		100

考查学生对高铁客运专业知识的理解，如高铁基础知识（定义、速度、线路站点等）、与其他交通方式对比、高铁乘务员职业素养以及学生的职业规划和对高铁服务的见解等知识。

（二）技术技能测试（以教育部发布的中职专业教学标准中核心技术技能为基本依据）（100分）

测试形式	测试要点	技术技能测试要求	分值
面试 (3-5分钟)	学生职业素养能力	1. 仪容仪表: 容貌、姿态、着装符合行业标准; 言谈举止大方得体	30
		2. 自我介绍: 简明清晰、语言流畅	30
		3. 问题回答: 语言表达及沟通能力; 对高铁乘坐流程的掌握, 对铁路运输相关规定掌握, 对所报专业的认识和理解;	40
	合计		100

考查学生职业素养能力，如仪容仪表、语言表达等，以及根据评委提问应急处理的能力。

三、考试具体要求示例

(含理论与实操)

(一) 专业能力测试

本考试理论内容包括两个部分：高铁基础知识、高铁服务细节与客运规定。具体要求如下：

模块一：高铁基础知识

内容：高速铁路定义、技术标准、运行速度范围、海南高铁线路布局与站点分布。

要求：牢固掌握高铁基本概念与本地线路站点信息，能准确表述。

模块二：高铁服务细节与客运规定

内容：高铁与其他交通方式优势对比、高铁餐饮服务（价格、合理性、常播音乐）、免费乘车政策与违禁物品规定。

要求：能从多方面对比交通方式，深入分析餐饮等服务细节，准确记忆政策规定并能举例说明。

(二) 技术技能测试

测试项目	测试内容		分值
客运服务实操	形象气质展示及面试题回答	1. 仪容仪表：严格遵循高铁服务人员形象设计规范，注重细节与整体气质	30
		2. 自我介绍：突出个人优势与服务热情，贴合岗位需求，清晰阐述选择专业原因及对专业理解	30

		3. 问题回答：熟练应对各类服务场景问题，合理规划职业发展路径，积极回应加班需求，提出切实可行的服务改进建议	40
合计			100

本考试实操内容包括形象气质展示涵盖仪容仪表、自我介绍和问题回答，具体要求如下：

形象气质展示包括仪容仪表、自我介绍和问题回答三个部分。

仪容仪表：容貌、姿态、着装符合行业标准、言谈举止得体大方。

自我介绍：考生姓名、年龄、籍贯、毕业学校；总结个人特点如性格、兴趣、爱好及对所报专业大概认识。

问题回答：

（1）语言表达及沟通能力，应急处理、职业规划和服务提升能力，如列车晚点时的旅客安抚与信息通报流程。

（2）考生报考本专业的原因，对所报专业的认识和理解，以及对未来职业发展或规划的思考。

四、参考书目

1. 《高速铁路概论》（第2版）（人民交通出版社）（2024年版）
2. 《铁路旅客运输服务》（上海交通大学出版社）（2022年版）
3. 《高速铁路动车组餐饮服务与管理》（北京交通大学）（2018年版）