

# 2022 年陕西国防工业职业技术学院 经济管理学院学院单独考试招生职业适应性测试大纲

适用对象：普高生

适用专业：高速铁路客运服务 500113

## 一、测试说明

本职业适应性测试是对报考陕西国防工业职业技术学院经济管理学院学院高速铁路客运服务专业所具备和适应学习相关专业基本素质水平进行的测试,是由合格的高中毕业生和具有同等学历的考生参加的选拔性考试。主要测试考生对报考高速铁路客运服务专业的倾向、兴趣爱好、职业发展潜力以及对行业产业发展、职业岗位、专业常识、素质要求等方面的初步了解情况,择优录取德、智、体、美、劳全面发展的学生。

## 二、测试形式

体检、面试

## 三、测试时间

10 分钟/人

## 四、测试内容

### (一) 职业适应性测试

职业适应性测试主要考查考生未来从事相关岗位工作所必备的基本职业素养，包括思想政治、自我认知与管理、表达与沟通、职业倾向、心理素养五个方面。

### 1. 思想政治

热爱祖国，坚决拥护中国共产党的领导和中国特色社会主义制度；关注国家社会发展、了解国家大政方针，在大是大非面前保持头脑清醒。有正确的世界观、人生观和价值观，心理健康，能积极践行社会主义核心价值观。具有良好的思想道德修养，自觉遵守法律法规，无道德失范行为，无违纪违法行为。

### 2. 自我认知与管理

考察考生自我认知、自我分析、自我评价、自我学习、自我管理等方面的能力，能够根据工作岗位和个人发展的需要，自主调整和确定学习目标和计划，灵活运用各种有效的学习方法，自我管理能力。

### 3. 表达与沟通

考察考生的语言表达与沟通能力，包括准确、得体地遣词用字；从语法、语气、语义等方面对有关句子做出正确判断；对文字隐含信息进行合理推断；与人相处时的礼仪、沟通协作以及问题处置、调节和控制情绪的能力等。

### 4. 职业倾向

考察考生的对职业以及影响职业生涯的因素理解以及团队合作意识、职业倾向与认知、职业愿景、创业创新意识等。

#### 5. 心理素养

考察考生的心理状态是否与该专业类相契合。

### （二）职业技能测试

职业技能测试主要考查考生对高速铁路客运服务专业的了解程度，包括岗位工作要求（包含体检）、内容、发展趋势等内容。

## 五、测试实施

### 1. 面试部分

考生根据面试试题要求口头作答，面试考官根据考生答题质量分别评分，统分人员现场统分，取考官平均分作为考生面试成绩。

### 2、体检部分

#### （1）体检内容

体检项目包括：身高、体重、听力、色盲情况、皮肤、形体及既往病史等。

#### （2）体检标准

**1. 身高：**男生身高范围 176—182 厘米，女生身高范围 166—172 厘米（备注：净身高）；

**2. 体重：**男生：[身高（cm）-105cm]\*（1±10%）kg；女生：[身高（cm）-115cm]\*（1±10%）kg；

3. 形体：不是“O”形或“X”形腿；

4. 皮肤：无纹身、无伤疤，着装时暴露部位无明显疤痕和色素异常；

5. 视力：无一级色盲，无色弱，无斜视、对视；

6. 疾病：身体健康，无传染病、心脏病等不适合长期站立、疲劳、乘火车或接触密集人群的相关疾病。

### (3) 体检流程与结果

考生体检结束后在体检表上签字确认体检结果。

考官组根据考生体检结果给出“通过”或“不通过”测试评价。

体检结果被判定为“不通过”的考生可依据陕西国防工业职业技术学院学籍管理相关文件申请专业调剂。

# 2022 年陕西国防工业职业技术学院 经济管理学院单独考试招生职业技能测试大纲

适用对象：三校生

适用专业：高速铁路客运服务 500113

说明：本技能测试大纲，针对报考高速铁路客运服务专业的三校生，依据教育部《中等职业学校专业教学标准》、铁路客运员国家职业标准、铁路部门相关岗位要求制定，共分为两部分。

## 第一部分 高速铁路客运服务专业能力测试标准

### 一、考试范围和要求

#### 知识模块 1. 思想政治模块

热爱祖国，坚决拥护中国共产党的领导和中国特色社会主义制度；关注国家社会发展、了解国家大政方针，在大是大非面前保持头脑清醒。有正确的世界观、人生观和价值观，心理健康，能积极践行社会主义核心价值观。具有良好的思想道德修养，自觉遵守法律法规，无道德失范行为，无违纪违法行为。

#### 知识模块 2. 管理学基础

##### 1. 掌握管理的内涵

- (1) 掌握管理的定义与特性
- (2) 了解管理模式的四种类型
- (3) 理解管理过程的不确定性

- (4) 理解管理主体的能力结构
- (5) 掌握组织设计的艺术性
- (6) 理解管理幅度的含义
- (7) 理解组织结构特性
- (8) 理解组织制度的含义及特点

## 2. 掌握管理的过程

- (1) 了解决策的定义
- (2) 理解计划的概念及特点
- (3) 了解激励的实质
- (4) 理解控制的定义与原则
- (5) 理解共同愿景的概念
- (6) 理解人本管理的概念及原则
- (7) 理解标杆管理的概念

## 知识模块 3. 客户关系与服务

### 1. 客户关系管理

- (1) 了解客户的概念，了解其与消费者的区别。
- (2) 了解客户满意与客户忠诚的内涵
- (3) 理解客户满意与客户忠诚之间的关系。
- (4) 掌握客户关系建立的方法。
- (5) 掌握客户关系维护的方法。

(5) 理解客户服务的内涵。

(6) 理解客户价值的内涵。

## 2. 服务的基础知识

(1) 了解服务的基本特性。

(2) 理解服务与商品的区别。

(3) 掌握服务人员应具备的形象、语言、交往的基本礼仪规范。

(4) 理解服务对企业（组织）竞争的重要性。

## 知识模块 4. 沟通技巧

1. 掌握专业必须具备基础沟通知识。

2. 掌握人际沟通的相关知识。

(1) 能够分辨非语言沟通包括肢体语言和语气含义

(2) 能进行有效的人际沟通，善于协调、合作。

(3) 具有较好的语言表达能力。

(4) 具备个性化沟通能力，能创造性地开展沟通。

3. 掌握专业相关政策法规的常用知识，具备在工作中有效运用法律知识的能力。

4. 掌握现代汉语普通话知识，普通话流利。

5. 掌握书面沟通的常见形式

## 知识模块 5. 公关关系

1. 公共关系工作程序

- (1) 了解公共关系调查研究的流程和内容
- (2) 掌握制定公关计划的原则
- (3) 掌握公关计划的主要内容
- (4) 了解公共关系活动的实施方式和步骤

## 2. 语言交际艺术

- (1) 了解公共语言的运用原则和语言艺术
- (2) 了解发言和演讲的区别
- (3) 理解会议和谈判的区别
- (4) 掌握交际心理和技巧

## 3. 公共关系专题活动

- (1) 了解公共关系专题活动的基本特点和要求
- (2) 熟悉庆典活动的操作步骤和类型
- (3) 了解展览会相关内容
- (4) 了解开放参观活动的内容
- (5) 了解新闻发布会

## 4. 危机管理

- (1) 了解危机管理的涵义及类型
- (2) 了解危机管理的程序
- (3) 理解危机管理的基本策略
- (4) 了解危机事件新闻发布会



## 二、试题题型

选择题、判断题、案例分析题、综合应用题。

# 第二部分 高速铁路客运服务专业技术技能测试标准

## 技能模块 1. 职业基本素养

### 1. 技术要求

本模块考核方式为面试，主要技术要求如下：

- (1) 具备较高的思想道德认识、价值观念、社会责任感。
- (2) 能够表现出较高的自我认知、自我分析、自我评价、自我学习、自我管理等方面的能力。
- (3) 能够流利的普通话进行语言表达与沟通，包括准确、得体地遣词用字。
- (4) 能够展现对相关职业的理解，以及团队合作意识、职业倾向与认知、职业愿景、创业创新意识等。

### 2. 操作规范要求

- (1) 采取单独面试的形式。
- (2) 服从监考老师安排，维护考场秩序。

## 技能模块 2. 乘务基本实务

### 1. 技术要求

- (1) 能够按照播报要求正确进行一则车厢广播播报。

(2) 能够展现一段包含站、行、坐、蹲等正确礼仪姿态的形体展示。

## 2. 设备及材料

现场提供高铁车厢广播稿一则

## 3. 操作规范要求

(1) 本模块采取单人测试的形式。

(2) 服从监考老师安排，维护考场秩序。

## 技能模块 3. 职业适应性体检

### 1. 技术要求

体检项目包括：身高、体重、听力、色盲情况、皮肤、形体及既往病史等。

(1) 身高：男生身高范围 176—182 厘米，女生身高范围 166—172 厘米（备注：净身高）；

(2) 体重：男生： $[\text{身高 (cm)} - 105\text{cm}] * (1 \pm 10\%) \text{ kg}$ ；女生： $[\text{身高 (cm)} - 115\text{cm}] * (1 \pm 10\%) \text{ kg}$ ；

(3) 形体：不是“O”形或“X”形腿；

(4) 皮肤：无纹身、无伤疤，着装时暴露部位无明显疤痕和色素异常；

(5) 视力：无一级色盲，无色弱，无斜视、对视；

(6) 疾病：身体健康，无传染病、心脏病等不适合长期站立、疲劳、乘火车或接触密集人群的相关疾病。

## 2. 设备及材料

(1) 电子化身高体重测量仪器 1 台。

(2) 色盲检测图册 1 本。

(3) 音叉 1 副。

## 3. 操作规范要求

(1) 本模块采取单人测试的形式。

(2) 服从监考老师安排，维护考场秩序。