

笔试考场内, 选手们正在进行陵墓碑型方案设计考核。

## "特殊"的较量

## □本报记者 盛丽/文 彭程/摄

"请问,您是来办理骨灰寄 存业务的吗?请坐。"24岁的文 住凤边说边伸出右手进行引导。 此刻,考场内很安静, 评委双眼 紧盯她的操作。文仕凤的脑海里 一边想象着"逝者家属"会提出 的问题,一边提醒自己要做出最 妥善的接待举动。

这是全国民政行业职业技能 竞赛北京赛区选拔赛实操比赛的 现场。11月5日,来自全市23个 墓园的59名参赛者开始同场竞 技,通过为期两天的笔试和实操 比拼展示各自的高超技能。 实操比赛被安排在了11月6

日,主要考核公墓管理员在墓地 管理和骨灰管理两方面的技能。 比赛现场,没有模拟的对象配合,仅有的"合作伙伴"就是墓 碑、骨灰盒、毛巾、随葬品等几

件道具。参赛者要完成接待引 导、骨灰寄存、安葬服务等多项 内容,整个考核可以用"一个人 的独角戏"来形容,难度堪比艺 考的无实物表演。 这样的考试,对第一次参加

比赛的文任凤来说,是个不小的挑战。她来自北京天寿陵园,从 事殡葬行业仅两年。经过抽签, 她第20个人场考试。备考室里, 拿到考题的文仕凤仔细阅读着题 目,她需要在十分钟时间里,将 约300字的要点记熟。这对于她 进入考场的每一步操作,都至关 重要

上午10点半,文仕凤进入考 场。比赛现场,在顺利完成骨灰 寄存和购墓接待的考核后, 她顺 利进入到实操比拼的最后一个项 目——安葬服务。这项考核需要 参赛者主持一场模拟安葬仪式。 面对没有配合对象的情境,她大 脑飞速思考着如何充分使用仅有 的道具才能符合流程要求,营造 出既庄严肃穆又不失温暖人心的 氛围。

。 大约上午11点,文仕凤完成 :场实操比赛。"作为'生命 了整场实操比赛。 最后一程'的守护者,看似简单的公墓管理员工作,实则涉及 了心理学、营销学等专业内容。 这次参加比赛,和同行们学到了 很多操作知识,提升了我的业务 技能。"赛后,文仕凤说,"我 们必须不断提升自身的素养,更 好地为逝者家属服务,为他们提供专业的、贴心的服务。当人们 认可了你的服务,就会认可你的 职业。

据了解,本次比赛,将根据 总成绩排名和专家意见,最终选 拔出6名选手代表北京地区参加 全国竞赛。



候考室内,选手仔细阅读试题,为考试做着最后的准备



选手模拟与 "逝者家属"沟通交流服务细



"安葬仪式"有条不紊。



在实操比赛中,选手在"逝者家属"献花后,以鞠躬的方式向 "逝者"表示尊重。