

高等职业学校国际邮轮乘务管理专业教学标准

一、专业名称（专业代码）

国际邮轮乘务管理（600302）。

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、基本修业年限

三年。

四、职业面向

本专业职业面向如表1所示。

表1 本专业职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或 技术领域举例
交通运输大类 (60)	水上运输类(6003)	水上运输业(55)	水上运输服务人员 (4-02-03)	邮轮客舱服务； 餐饮服务； 休闲娱乐服务； 宾客服务

五、培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向水上运输业的水上运输服务人员等职业群，能够从事邮轮客舱服务、餐饮服务、休闲娱乐服务、宾客服务等工作的高素质技术技能人才。

六、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

（一）素质

（1）坚定拥护中国共产党的领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1~2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成1~2项艺术特长或爱好。

（二）知识

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

（3）熟悉海洋文化知识、航海知识以及船舶基础知识。

（4）熟悉邮轮行业发展历程、现状以及未来发展趋势。

（5）熟悉邮轮旅游市场、邮轮宾客特点以及邮轮产品基础知识。

（6）掌握邮轮客舱、餐饮、休闲娱乐、宾客服务等岗位业务流程以及运营管理基础知识。

（7）掌握邮轮客舱、餐饮、休闲娱乐、宾客服务等岗位对客服务规范以及基本礼仪知识。

（8）掌握邮轮对客服务质量管理以及设备用品管理知识。

（9）掌握全球邮轮航线分布、港口风貌等人文地理知识。

（10）掌握STCW公约、SOLAS公约、MARPOL公约等海事法规知识。

（三）能力

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

（2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

（3）具有本专业必需的信息技术应用和维护能力。

（4）具有邮轮客舱、餐饮、休闲娱乐、宾客服务等岗位对客服务技能。

（5）具有一定的基层管理能力。

（6）能够正确使用邮轮安全设施设备，正确应对邮轮常见安全事故，具备船员基本安全技能。

（7）具有良好的跨文化沟通以及有效解决问题的能力。

（8）具有良好的职业形象塑造能力。

七、课程设置及学时安排

（一）课程设置

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

1. 公共基础课程

根据党和国家有关文件规定，将思想政治理论、中华优秀传统文化、体育、军事理论与军训、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育等列入公共基础必修课；并可党史国史、劳动教育、创新创业教育、大学语文、信息技术、高等数学、公共外语、健康教育、美育、职业素养等列入必修课或选修课。

学校根据实际情况可开设具有本校特色的校本课程。

2. 专业课程

专业课程一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。学校可自主确定课程名称，但应包括以下主要教学内容：

（1）专业基础课程。

专业基础课程一般设置 6~8 门，包括：邮轮跨文化沟通、邮轮服务礼仪、邮轮运营管理、邮轮安全管理、邮轮旅游地理、邮轮乘务员职业道德与素养等。

（2）专业核心课程。

专业核心课程一般设置 6~8 门，包括：邮轮餐饮服务与管理、邮轮客舱服务与管理、邮轮休闲娱乐服务与管理、邮轮宾客服务与管理、邮轮专业英语、邮轮英语视听说等。

（3）专业拓展课程。

专业拓展课程包括：三类可选。一是促进专业人才可持续发展或者跨领域发展的课程，如邮轮督导管理、邮轮旅游市场营销等；二是专业特色课程，如茶艺、调酒技术、咖啡制作技术、插花技术、摄影技术、奢侈品鉴赏与销售等；三是第二外语类课程，如日语、韩语等。

3. 专业核心课程主要教学内容

专业核心课程主要教学内容如表 2 所示。

表 2 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
1	邮轮餐饮服务与管理	邮轮主餐厅服务、邮轮自助餐厅服务、邮轮特色餐厅服务、邮轮餐饮卫生与安全、邮轮餐饮服务质量管理、邮轮餐厅菜单管理等
2	邮轮客舱服务与管理	邮轮客舱基础知识、邮轮客舱清洁整理、邮轮客舱对客服务与质量控制、邮轮客舱安全管理、邮轮客舱设备用品管理、邮轮公共区域清扫等
3	邮轮休闲娱乐服务与管理	邮轮运动健身、博彩娱乐、免税购物、主题表演、摄影、艺术品拍卖、酒水、咖啡、茶艺等休闲娱乐活动内容、服务流程与管理流程等

续表

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
4	邮轮宾客服务与管理	邮轮游客登船服务、礼宾服务、前台接待服务、电话总机服务、岸上观光服务、未来航程销售和预订服务、收银服务、离船服务等
5	邮轮专业英语	邮轮专业英语词汇与术语, 邮轮客舱、餐饮、休闲娱乐、宾客服务等领域岗位常见工作任务、工作流程、问题解决情境的英语表达
6	邮轮英语视听说	邮轮各岗位对客服务英语听说能力训练, 以使邮轮乘务员能够准确听懂并应答各种诉求, 能够与客人进行流利的英语交流

4. 实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。实训可在校内实训室、校外实训基地等开展完成。社会实践、跟岗实习、顶岗实习可由学校组织在国际邮轮、星级酒店等开展完成。实训实习主要包括：邮轮认知实习、客舱服务实训、餐饮服务实训、休闲娱乐服务实训、宾客服务实训、跟岗实习、顶岗实习等。严格执行《职业学校学生实习管理规定》。

5. 相关要求

学校应统筹安排各类课程设置, 注重理论与实践一体化教学; 应结合实际, 开设安全教育、社会责任、绿色环保、管理等方面的选修课程、拓展课程或相关专题讲座(活动), 并将有关内容融入专业课程教学; 将创新创业教育融入专业课程教学和相关实践性教学; 自主开设其他特色课程; 组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

(二) 学时安排

总学时一般为 2800 学时, 每 16~18 学时折算 1 学分。公共基础课学时一般不少于总学时的 25%, 实践性教学学时原则上不少于总学时的 50%, 其中, 顶岗实习累计时间一般为 6 个月, 可根据实际情况集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程学时累计不少于总学时的 10%。

八、教学基本条件

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1, 双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%, 专任教师队伍要考虑职称、年龄, 形成合理的梯队结构。

2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格; 有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心; 具有水上运输类、旅游类等相关专业本科及以上学历; 具有扎实的本专业相关理论功底和实

践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外国际邮轮乘务管理行业、专业发展动态，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或Wi-Fi环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室基本要求

校内实训室配备的教学软硬件设施设备应满足邮轮客舱服务实训、餐饮服务实训、休闲娱乐服务实训、宾客服务实训等的要求。客舱实训室配备实训床等设施设备；餐饮实训室配备实训餐台、服务台等设施设备；休闲娱乐实训室配备调酒、茶艺、健身或其他休闲娱乐实训设施设备；宾客服务实训室配备前台柜台等设施设备。

3. 校外实训基地基本要求

校外实训基地基本要求为：具有稳定的校外实训基地；能够开展邮轮客舱、餐饮、休闲娱乐、宾客服务等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

4. 学生实习基地基本要求

学生实习基地基本要求为：具有稳定的校外实习基地；能提供邮轮客舱、餐饮、休闲娱乐、宾客服务等相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5. 支持信息化教学方面的基本要求

支持信息化教学方面的基本要求为：具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：国际、国内有关国际邮轮的法律法规、行业标准以及相关专业技术手册等；国际邮轮乘务管理有关专业类图书和实务案例类图书；2种以上国际邮轮乘务管理类专业学术期刊。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

九、质量保障

（1）学校和二级院系应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

（2）学校和二级院系应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

（3）学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

（4）专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。