



吉林交通职业技术学院
Jilin Communications Polytechnic

国际邮轮乘务管理专业 人才培养方案(2019 版) [3 年制]

二级学院： 航空学院

执笔人： 王超逸

审核人： 王丽娜

制定日期： 2019.8.10

吉林交通职业技术学院教务处制

二〇一九年七月

吉林交通职业技术学院
国际邮轮乘务管理专业人才培养方案审批表

专业名称	国际邮轮乘务管理专业		专业方向	国际邮轮乘务管理专业
专业代码	600302		适用学制	3年
参编人员	序号	姓名	职称/职务	承担任务
	1	王丽娜	院长	把握《方案》制定方向及定位
	2	刘晓兵	副书记	把握《方案》制定方向及定位
	3	王超逸	教研室主任	起草《方案》主体内容
	4	鲁宵	企业负责人	提供行业发展信息
	5	张默	教研室主任	参与课程标准编写
	6	许晗	助教	参与课程标准编写
	7	徐彬彬	讲师	参与课程标准编写
	8	宫宇	副教授	参与课程标准编写
	9	黄圣舒	讲师	参与课程标准编写
	10	李春艳	讲师	参与课程标准编写
	11	刘爽	讲师	参与课程标准编写、确定“第二课堂”内容
	12	韩葭	讲师	参与课程标准编写
二级学院 意见	学院院长签字（盖章）			年 月 日
教务处 意见	教务处处长签字（盖章）			年 月 日
院长意见	主管院长签字（盖章）			年 月 日

吉林交通职业技术学院

国际邮轮乘务管理专业人才培养方案专业委员会意见表

培养目标与人才培养规格：

1. 培养目标：本专业培养 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；能够从事邮轮客舱服务、餐饮服务、休闲娱乐服务、证件服务、宾客服务等工作的高素质技术技能人才。

2. 培养规格：本专业培养坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，践行社会主义核心价值观，熟悉与本专业相关的法律法规以及安全消防、文明生产等相关知识同时具备海乘职业岗位实践技能和知识素养的高素质技能人才。

能力要求：

具有良好的语言（包括英语）、文字表达能力和沟通能力；具有邮轮客舱、餐饮、休闲娱乐、宾客服务等岗位的服务技能；具有一定的基层管理能力；具有良好的跨文化沟通以及有效解决问题的能力；具有良好的职业形象塑造能力。

课程结构安排：

根据吉林交通职业技术学院制订人才培养方案(2019 版)原则性指导意见，邮轮乘务管理专业课程中公共基础课 18 门共 838 学时、专业平台课程 9 门共 430 学时、专业核心课程 8 门共 552 学时、集中实践课程 7 门共 936 学时。分别占总学时的 30.41%、15.60%、20.03%和 33.96%。

主干课程名称：

1. 理论课：《旅游英语》、《邮轮服务礼仪 1-2》、《邮轮运营与管理》、《邮轮客舱服务》、《邮轮营销与购物》、《海乘服务英语 1-2》、《邮轮餐饮服务》、《酒店英语》

2. 实践课：《军事训练》、《创新创业实践教学》、《毕业设计（论文）》、《海船船员基本技能和安全管理顶岗实习》、《邮轮宾客与休闲娱乐服务管理顶岗实习》、《邮轮面试英语》

专业委员会意见：

专业委员会主任：（签字）：

目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、生源类型.....	1
四、修业年限.....	1
五、专业简介.....	1
六、职业面向及职业能力要求.....	1
七、培养目标与培养规格.....	7
八、专业课程体系.....	9
九、专业教学保障情况.....	10
十、毕业要求及指标点.....	13
十一、继续专业学习深造的途径.....	15
十二、教学进程总体安排.....	17
十三、课程标准（单独成册）.....	17
十四、其他说明.....	17

一、专业名称及代码

专业名称：国际邮轮乘务管理

专业代码：600302

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、生源类型

■1. 普通高中毕业生

□2. 三校生

□3. 其他

四、修业年限

修业年限：3年

五、专业简介

国际邮轮乘务管理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。

本专业具体从事国际国内邮轮的礼宾，客舱、餐饮、酒吧、娱乐购物场所、前厅、商务中心、收银、人事证件管理、儿童护理、安全员、保安、船上及岸上导游、岸上其他岗位的服务工作和基础管理工作。本专业的教育“重在实践与校企合作”，将人才培养同企业需求紧结合，不断更新教学理念、教学方法，让学校教育与社会工作零距离，培养学生的从业能力，也更加重视培养学生的实践能力，目的使学生能够顺利就业，同时提高学生自我发展以及适应社会的能力。

六、职业面向及职业能力要求

（一）职业面向

1. 就业面向的行业：高端服务行业及英语教育行业，包括邮轮服务行业、酒店服务行业、幼儿教育行业、房地产行业等。

2. 主要就业单位类型：邮轮运营类企业、酒店类企业、课后培训类企业、高端服务类企业、餐饮服务类企业、房地产销售类企业、房屋中介类企业等、航空服务类企业。

3. 主要就业部门：高档酒店、邮轮上的免税店、前厅部、收银部、人力资源部、证件部、餐饮部、客房部、康乐服务部、管家及健身中心、机场地勤服务部、岸上导游、地陪导游部门、课后培训辅导班的托管部、幼儿看护中心、房产中介中心、房产销售中心、银行个人销售部等）。

4. 可从事的工作岗位：

表 1 职业面向分析表

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)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或技 能等级证书举例
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、幼儿 看护	英语等级证书、普 通话证书、韩语等 级证书、基本安全 证书、客船船员特 殊培训合格证、保 安意识合格证、国 际航行英语证
旅游大类 (64)	旅游类 (6401)	住宿和餐 饮业 (61、 62)	商业、服务业 人 员 (4-03-05)	餐饮服务 客房服务 前厅服务 导游 其他饭店、旅游 场所服务、管理	普通话等级证书 英语等级证书 导游证

表 2 岗位能力分析表

序号	岗位名称	岗位类别	岗位描述	岗位能力要求
----	------	------	------	--------

		初始岗位	发展岗位		
1	(邮轮) 餐厅助理服务员	■	□	<p>助理服务生</p> <p>工作内容是负责协助资深服务生在餐厅指定区域摆放食物和酒水；也会有自助餐和客房送餐的任务分配。在遵照公司服务标准的前提下给客人提供热情、及时满意的用餐服务。</p>	<p>(1) 能够用英文沟通简单的话题。</p> <p>(2) 能够同时协助资深服务生布置 16-32 桌的餐前准备。</p> <p>(3) 能够一下子托起一个托盘内的 6 个盘子或者 10 个杯子进行服务。</p> <p>(4) 能够无障碍弯腰、攀爬、上下楼、可以提起 15 磅以上的物品。</p> <p>(5) 能够运用英语进行交流。</p> <p>(6) 能够介绍本餐厅特色菜。</p> <p>(7) 能够运用简单的沟通技巧进行服务。</p> <p>(8) 了解餐厅工作流程，西餐摆台，并且对酒水知识有一定了解；</p>
2	餐厅经理	□	■	<p>指导服务生进行餐前准备；指导服务生进行食物摆放；</p> <p>解决可能发生的情况并达到客人的</p>	<p>(1) 能够口头、书面英语交流。</p> <p>(2) 能够正确运用英语语法；</p> <p>(3) 能够运用英文解决餐厅内发生的情况并达到客人的满意。</p>

				预期满意值。	
3	客房服务生	■	□	客房服务生为客人提供客房整理、做床、清洁等工作。	<p>(1) 能够用英文进行日常交流。</p> <p>(2) 能够熟练地进行客房整理清洁</p> <p>(3) 能熟练使用各种清洁工具，手脚麻利。</p>
4	前台服务生	□	■	负责为客人预定房间，换房间以及解决一些客人的日常要求	<p>(1) 能够用英文进行前台相关工作情境交流</p> <p>(2) 能够运用客房服务软件</p> <p>(3) 能够解决各种突发事件并合理应对。</p>
5	旅游礼宾员	□	■	<p>旅游礼宾员负责组织客人抵达并转移到酒店或船上；确保转移的顺利运行（转移/行李/时间）；协调机场代表和协助乘客；组织客人信息文件（城市地图/小册子/亲手，欢迎</p>	<p>(1) 能够熟练地用英文汉语或韩语组织客人</p> <p>(2) 能够带领宾客按时转移或抵达</p> <p>(3) 能够处理旅行过程中的突发事件</p> <p>(4) 能够对旅游目的地进行简单的英文介绍和评论</p> <p>(5) 能够运用当地历史文化信息进行评论。</p>

				信, 问卷调 查表)	
6	餐饮酒水部主管	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	餐饮酒水部 主管工作内 容是负责餐 饮部与酒水 部的日常运 作及宾客服 务	(1) 能够用英语有技巧 地与宾客沟通 (2) 能够向宾客推销酒 水
7	免税店服务生	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	免税店服务 生工作内 容是负责为顾 客推荐畅销 的免税产品	能够用英语、韩语和韩语 向宾客介绍、销售免税店 商品
8	娱乐部公共设施工作 人员	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	娱乐部服务 人员工作内 容是将负责 以下任何船 上娱乐区的 运作: 水上 娱乐设施, 蹦, 保龄球, 攀岩。	(1) 能够确保安全和有 效的运作, 并有能力与成 人和儿童打交道。 (2) 能够为了始终如一 地超出客人的期望并提 供最高水平的产品和服务 (3) 可以根据需要分配 额外的职责和责任。

(二) 典型工作任务及其工作过程

表 3 典型工作任务及工作过程分析表

序号	典型工作任务	工作过程
1	客房送餐服务	(1) 按照规定给客人提供客房点餐食物、酒水饮料的送 达服务。 (2) 根据客人要求提供客人所需的餐具

		<p>(3) 若客人举办私人聚会，按照客人要求提供所需餐具食物等</p> <p>(4) 按照公司规定的流程操作客人的客房点餐工作</p> <p>(5) 在客人用餐后，及时清理客房内客人用完餐后的托盘、或者客人放在走廊上的餐具、备餐区域的即时清理。</p>
2	客房部退房	<p>(1) 根据客人退房时间提前做好查房准备。(2) 仔细检查房间，客人有遗漏物品要及时通知前台保存，等待客人取回。(3) 房间无其他问题，首先清理垃圾，再整理床铺和房间备品，做好下次客人入住准备。</p>
3	前厅部接待	<p>(1) 当宾客来到前台，问候并询问宾客是否有预订（英文服务）。</p> <p>(2) 查阅宾客证件，在电脑中找出宾客预订，并找出客客预定单和宾客确认预定内容。</p> <p>(3) 递给宾客住宿登记卡及笔，指导宾客填写每一项内容。</p> <p>(4) 根据宾客要求选择好房间，填好住记手册，并请宾客在手册上签上自己的姓名。</p> <p>(5) 检查宾客填写的住宿登记卡是否完整并与其核对证件号码，签证是否有更改，无变化后，根据领队分配的房号，请宾客填写登记卡，发钥匙，餐券，（此右有集体签证，可不填写登记卡），最后询问叫早时间，离店时间和出行李时间。</p> <p>(6) 将资料放入住店团队资料夹中备查，并把离店团资料存档。</p>
4	免税店导购	<p>(1) 英文接待世界各地宾客；(2) 英文或韩语介绍商品；(3) 结款</p>
5	娱乐部	<p>(1) 能够用英文举办与其位置相关的活动或锦标赛（例如宾果游戏），最多可组织 100 位客人。</p> <p>(2) 需要具有良好的清晰度和语音投射，并能够以这种格式与客人进行良好的互动。</p>

6	自助餐厅服务	<p>(1) 在指定工作区域内放置用餐所需的瓷具、酒杯、盘子以及所有相关的餐前准备工具。</p> <p>(2) 根据资深服务生或者领导的安排摆放酒水食物，以确保第一时间给客人提供优质满意的用餐感受。</p> <p>(3) 负责工作指定区域内的所有可能发生的情况并给予解决以达到客人的预期满意值。</p> <p>(4) 负责工作指定区域内的清洁及餐前准备以及客人用餐后的桌面清理。</p> <p>(5) 经理指派的其它工作，如：非自助餐厅的非厨房区域（餐具摆放区、甜品区）</p>
7	旅游礼宾组织宾客上岸观光	<p>(1) 组织抵达并转移到酒店或船上</p> <p>(2) 确保转移的顺利运行（转移/行李/时间）</p> <p>(3) 协助行李丢失的客人</p> <p>(4) 协调机场代表和协助乘客</p> <p>(5) 组织客人信息文件（城市地图/小册子/亲手，欢迎信，问卷调查表）</p> <p>(6) 负责提供有关旅游的相关信息，欢迎简报以及对当地，文化和历史评的评价</p> <p>(7) 提供有关食品/餐馆，购物和活动的建议</p>
8	证件部工作	<p>(1) 进行登船检查（两证一卡）</p> <p>(2) 进行清关证件准备与交接</p>

七、培养目标与培养规格

（一）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；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培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应区域经济和邮轮产业发展的需要，具有良好的职业素养和人文素质，掌握船舶安全、英语服务和沟通技巧等知识和技术技能，面向领域的高素质劳动者和技术技能人才。

表 4 国际邮轮乘务管理专业培养目标

序号	具体内容
1	具备积极向上的、健康的人生观、世界观
2	遵守邮轮服务人员职业道德规范
3	具备一定的抗挫折能力、心理自愈能力
4	掌握邮轮服务行业所必需的英语、韩语、服务心理学、运营管理、消防安全、文明生产、保护环境等方面的知识
5	掌握邮轮服务行业所必需的餐饮服务、客舱服务、前厅服务、康乐服务、旅游礼宾服、沟通技巧等方面的技术技能
6	具备通过英语口语或者书面语言形式、以及其他适当形式，准确清晰表达主体意图，和他人进行双向（或者多向）信息传递，以达到相互了解、沟通和影响的能力；
7	具有分析问题、解决问题的能力
8	具备在学习和工作中自我归纳、总结，找出自己的强项和弱项，扬长避短，不断自我加以调整改进的能力；
9	具备在实际工作中，充分理解团队目标、组织结构、个人职责，在此基础上与他人相互协调配合、互相帮助的能力；
10	具有良好的跨文化沟通以及有效解决问题的能力
11	具有良好的职业形象塑造能力

（二）培养规格

由素质、知识、能力三个方面的要求组成。

1. 素质

具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定

的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

2. 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、文明生产等相关知识；
- (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。

3. 能力

- (1) 具备在学习和工作中自我归纳、总结，找出自己的强项和弱项，扬长避短，不断自我加以调整改进的能力；
- (2) 具有分析问题和解决问题的能力；
- (3) 具备通过英语、韩语、汉语等语言的口头或者书面形式、以及其他适当形式，准确清晰表达主体意图，和他人进行双向（或者多向）信息传递，以达到相互了解、沟通和影响的能力；
- (4) 具有本专业必需的信息技术应用和维护能力；
- (5) 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；
- (6) 具有一定的基层管理能力；
- (7) 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；
- (8) 具有良好的跨文化沟通以及有效解决问题的能力；
- (9) 具有良好的职业形象塑造能力。

八、专业课程体系

表 5 专业课程体系

序号	课程名称（学习领域）	对应的典型工作任务
1	邮轮服务礼仪	旅游礼宾组织宾客上岸观光
2	酒店英语	邮轮前厅服务、餐饮服务、客舱服务
3	形体训练/体能训练	邮轮餐饮、客房、邮轮娱乐和公共设施部服务
4	服务心理学	餐饮服务、客舱服务
5	邮轮概论	邮轮服务
6	旅游英语	邮轮证件服务、工作场景服务
7	沟通技巧	妥善处理宾客抱怨
8	职业形象设计	服务礼宾接待宾客
9	邮轮运营与管理	邮轮营销、员工管理
10	邮轮客舱服务	邮轮客舱清洁、及相关服务
11	海乘服务英语	办理海关清关手续、离 手续
12	邮轮餐饮服务	邮轮自助餐厅服务
13	邮轮旅游地理	旅游礼宾组织游客上岸观光
14	邮轮面试英语	用英语处理外籍宾客各项事宜
15	邮轮营销与购物	邮轮旅游营销、邮轮免税店产品销售
16	国际航行英语	轮船日常安全操练

九、专业教学保障情况

（一）专业教学团队

国际邮轮乘务管理专业教学团队的人数为9人，“双师型”教师占比90%，本专业教学团队职称结构合理，助教2人，讲师4人，副教授2人，教授1人。本专业年龄结构偏年轻化，其中40岁以上（含40岁）仅为1人，专业带头人为英语专业硕士研究生，研究方向为外国语言学及应用语言学，具有丰富的企业实践经验。专业骨干教师多为硕士研究生，并且都是双师型人才，校外兼职教师也是具有丰富企业从业经验的企业从业人员。

表6 专业教学团队成员名单

序号	姓名	性别	年龄	学历学位	职称/职务	是否双师	工作单位	专/兼职
1	王超逸	女	32	硕士研究生	讲师/海乘教研室主任	否	吉林交通职业技术学院	专
2	徐彬彬	女	35	硕士	讲师	是	吉林交通职业技术学院	专

3	许晗	女	29	硕士研究生	助教	是	吉林交通职业技术学院	专
4	黄圣舒	女	29	硕士研究生	助教	是	吉林交通职业技术学院	专
5	李春艳	女	34	硕士研究生	讲师	是	吉林交通职业技术学院	专
6	张默	女	35	硕士研究生	副教授	是	吉林交通职业技术学院	专
7	宫宇	女	34	硕士研究生	副教授	是	吉林交通职业技术学院	兼
8	李晓荻	女	32	硕士研究生	讲师	是	吉林交通职业技术学院	兼
9	王丽娜	女	40	硕士研究生	教授	是	吉林交通职业技术学院	兼

(二) 实践教学条件

1. 校内实训室现状

表7 形体实训室

实训室名称		形体实训室	总面积	50 m ²
序号	核心设备		数量	备注
1	投影设备		1套	
2	功放音响		1套	
3	镜子			
4	桌椅		40套	

2. 校外实习基地现状

表8 国际邮轮乘务管理专业校外实习基地

序号	校外实习基地名称	合作企业名称	用途	合作深度
1	邮轮服务实习基地	苏州吴江海悦花园大酒店	(1) 客舱服务顶岗实习 (2) 前厅服务顶岗实习 (3) 餐饮服务顶岗实习 (4) 休闲健身服务于管理顶岗实习 (5) 服务礼仪顶岗实习 (6) 职业形象设计	紧密合作

			顶岗实习	
2	酒店服务实习基地	长春卓展天天酒店	(1) 客舱服务顶岗实习 (2) 前厅服务顶岗实习 (3) 餐饮服务顶岗实习 (4) 休闲健身服务于管理顶岗实习 (5) 服务礼仪顶岗实习 (6) 职业形象设计顶岗实习	一般合作
3	海船船员基本技能实习基地	天津格雷特国际船舶公司	邮轮服务顶岗实习	深度合作

(三) 使用的教材、数字化(网络)资源等学习资料

表9 国际邮轮乘务管理专业教材选用表

序号	教材名称	教材类型	出版社	主编	出版日期
1	邮轮运营管理	精品教材	化学工业出版社	刘艳	2018.09.01
2	国际邮轮乘务面试英语口语	精品教材	大连海事大学出版社	李宏娟	2016.05.01
3	邮轮市场营销	全国邮轮专业规划教材	旅游教育出版社	刘义军	2016.09
4	旅游英语	全国高职高专专业英语规划教材	清华大学出版社	李燕、徐静	2018.01.01
5	首尔大学零起点速成韩国语1-2	精品教材	外语教学与研究出版社	韩国首尔大学语言教育院	2016.9
6	邮轮旅游政策法规概论	高职教材	大连海事大学出版社	孟宪军	2015-12-01
7	酒店英语	全国高职高专规划教材·旅游系列	北京大学出版社	胡朝慧	2011-05-01
8	出境旅游目的地国家旅游文化概览(英文版)	精品教材	中国人民大学出版社	刘卫红 杨之钰	2016.12.26
9	邮轮服务礼仪	邮轮乘务专业系列教材	大连海事大学出版社	陈增红	2016年1月
10	邮轮概论	国际邮轮乘务管理专业系列教材	大连海事大学出版社	叶欣梁	2016年10月
11	邮轮购物	精品教材	中国旅游出版社	孔洁 龙京红	2016.07

12	新起点大学英语综合教程 3	精品教材	上海外语教育出版社	张伯香 张文	2017. 02
13	邮轮乘务情景英语	精品教材	中国旅游出版社	孔洁	2017. 07
14	海乘实用听说英语	精品教材	上海浦江教育出版社	张晓峰	2016. 05
15	国际邮轮海乘情景英语	行业部委统编教材	武汉出版社	徐彦明	2014. 1

表 10 国际邮轮乘务管理专业数字化资源选用表

序号	数字化资源名称	资源网址
1	邮轮实用英语课件	https://www.zip118.com/181761563_0827.html
2	现代邮轮接待服务	https://www.taodocs.com/p-30053884.html
3	邮轮旅游	https://wenku.baidu.com/view/8fdcf675f0e7cd185253638.html
4	社交礼仪常识	http://www.niwota.com/submsg/1974919/
5	个人仪容仪表礼仪	http://www.liuxue86.com/topic/1765129
6	宾馆服务礼仪	http://www.canyin168.com/Print.aspx?Id=9569

(四) 教学方法

本专业课程采取任务型为主的教学方式，根据课程性质的不同教学方式也略有差异。C类实践课程均以实操型任务为主，例如形体训练、体能训练、邮轮服务礼仪等。由于高端服务型人才需要在初级服务岗位服务五年左右才能晋升发展岗位，因此学生的实践能力尤为重要。而作为补充，会采取案例教学法、情景实践法、讨论法等充实课堂的教学形式。

教师课堂教学会利用结构清晰、图文并茂的多媒体课件，对教学内容进行讲解。在讲解过程中，会根据教学内容引用大量、真实生动的案例，帮助学生理解晦涩的理论。

教师会根据学生的学习风格、学习特点，灵活设计课堂活动，利用案例教学法、讨论法和情景实践法等增加学生的课堂参与，激发学生的学习兴趣。

课堂组织教学的一大特色就是注重学生实践，教师在讲解后，及时让学生模仿，并且课堂上要求学生坐姿端正、举手投足有规范，语言得体大方，将日常的仪表仪态作为课程考核项目。

(五) 学习评价

本专业课程注重过程考核与评价，实践教学学时数占课程总学时数 1/3 以上的在考核的时候就为实操考核。平时考核成绩占总成绩的 40%-60%左右，期末考核成绩占总成绩的

60%-40%左右。英语类的课程在考核与评价时更侧重学生的语言表达能力，实践类课程注重学生的动手能力，理实一体课程与理论课程则合理地分配考核分数，力争考核过程与评价无限贴近职业岗位典型工作过程。

同时在考核中注意课程考核和职业技能考核相结合、理论与实践相结合，注重过程考核，发挥考核促进教法和学法改进的作用，力争科学全面地评价学生的综合素质，逐步强化实践能力、应用能力和创新能力的考核。

（六）质量管理

没有质量管理的培养方案只能是一种空谈，无法落到实处。本计划的制定是质量管理中的第一环，即进行考察后根据专业要求制定计划的第一环，专业人才培养质量的持续监督和持续改进才是人才培养质量保证的关键。在人才培养方案的执行过程中，要进行监督和检查，确保培养方案落到实处，并且在人才培养的过程中及时发现问题、研讨问题、解决问题，为下一轮培养方案的制定提供质量保障的依据，将人才培养的质量管理落到实处。

十、毕业要求及指标点

（一）毕业要求

1. 毕业学分要求

毕业时应达到的总学分 158.5 学分。

其中:理论课程学分 113.5 学分；实践课程学分 39 学分；第二课堂学分 6 学分。

2. 毕业能力要求

表 11 国际邮轮乘务管理专业毕业能力要求

序号	具体内容
1	具有分析问题和解决问题的能力；
2	具有良好的语言（包括运用多种语言）、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。

（二）毕业要求指标点

表 12 国际邮轮乘务管理专业毕业要求指标点

序号	毕业要求	对应的指标点
1	具有分析问题和解决问题的能力；	<p>(1) 能够妥善处理宾客的抱怨；</p> <p>(2) 能够合理地争取劳动薪酬；</p> <p>(3) 能够妥善处理顾客抱怨和管辖区域内突发事件。</p>
2	具有良好的语言（包括运用多种语言）、文字表达能力和沟通能力；	<p>(1) 能够用中文和英文进行餐饮服务；</p> <p>(2) 能够用中文和英文进行前厅服务；</p> <p>(3) 能够用中文和英文进行娱乐设施介绍；</p> <p>(4) 能够用中文和英文进行工作和生活话题的讨论；</p> <p>(5) 能够用中文和用英文解决宾客抱怨；</p> <p>(6) 能够运用中文和英文处理辖区内突发事件；</p> <p>(7) 能够合理地争取劳动薪酬；</p> <p>(8) 能够运用英文与海关、边检、移民局进行证件交接。</p>
3	具有本专业必需的信息技术应用和维护能力；	能够进行计算机 excel, word 等 office 软件的应用工作
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；	<p>(1) 能够、在指定工作区域内放置用餐所需的瓷具、酒杯、盘子以及所有相关的餐前准备工具</p> <p>(2) 根据者领导的安排摆放酒水食物</p> <p>(3) 能够解决予顾客的问题并解达到客人的预期满意值。</p> <p>(4) 能够进行工作指定区域内的清洁及餐前准备以及客人用餐后的桌面清理。</p> <p>(5) 经理指派的其它工作，如：非自助餐厅的非厨房区域（餐具摆放区、甜品区）</p> <p>客房送餐服务</p> <p>(6) 按照公司规定给客人提供客房点餐食物、酒</p>

		<p>水饮料的送达服务。</p> <p>(7) 根据客人要求提供客人所需的餐具</p> <p>(8) 若客人举办私人聚会，按照客人要求提供所需餐具食物等</p> <p>(9) 按照公司规定的流程操作客人的客房点餐工作</p> <p>(10) 在客人用餐后，及时清理客房内客人用完餐后的托盘、或者客人放在走廊上的餐具、备餐区域的即时清理。</p> <p>(11) 能够进行区域内客舱清洁、坐床等服务</p> <p>(12) 能够介绍、销售休闲娱乐部设施和服务</p>
5	具有一定的基层管理能力；	<p>(1) 能够指导前厅部服务工作并且能够处理区域内突发事件；</p> <p>(2) 能够指导餐饮部服务工作并且能够处理区域内突发事件；</p> <p>(3) 能够指导证件部服务工作并且能够处理区域内突发事件；</p> <p>(4) 能够指导娱乐部服务工作并且能够处理区域内突发事件。</p>
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；	<p>(1) 能够检查、消除邮轮火灾、危险隐患；</p> <p>(2) 能够组织扑救邮轮初期火灾；</p> <p>(3) 能够通过邮轮基本安全培训考试；</p> <p>(4) 能够精通救生艇筏和救助艇培的使用；</p> <p>(5) 能够精通快速救助艇的使用；</p> <p>(6) 具备高级消防培训合格证。</p>
7	具有良好的跨文化沟通以及有效解决问题的能力	<p>(1) 能够运用英语进行日常生活工作话题的沟通；</p> <p>(2) 能够避免跨文化交际带来的尴尬和误解</p> <p>(3) 能够进行韩语的简单对话</p>
8	具有良好的职业形象塑造能力。	<p>(1) 能够根据工作需要、工作安排进行得体、合</p>

		理的着装； (2) 能够根据工作需要和生活需要进行妆容塑造。
9	具有团队合作能力	具备在实际工作中，充分理解团队目标、组织结构、个人职责，在此基础上与他人相互协调配合、互相帮助的能力；

十一、继续专业学习深造的途径

本专业继续深造可通过专升本考试获得本科学习资格，比较对口的专业例如：小学教育、学前教育、英语专业等。

十二、教学进程总体安排

1. 培养方案主要参数表（附表 1）
2. 课程设置及进程表（附表 2）
3. 课外实践活动表（附表 3）

十三、课程标准（单独成册）

十四、其他说明

本专业学生毕业最好获取（但不限于）普通话等级证书、英语三级 A、B 证书、英语四级证书、英语六级证书、韩语等级证书、国际航行英语证书、基本安全证书、客船船员特殊培训合格证、保安意识合格证、不值班适任证书、船员服务簿、海员证职业技能（资格）证书，鼓励学生根据自己的特点加以选择，若获得相应的资格证书，则给予学分奖励。