

# 广西国际商务职业技术学院

## 文化与旅游学院

### 2022 级国际邮轮乘务管理专业人才培养方案

#### 一、专业名称（专业代码）

国际邮轮乘务管理 500304

#### 二、入学要求

高中阶段教育教育毕业生或具有同等学力者。

#### 三、修业年限

标准学制 3 年，实行弹性学习年限制度，学业可在 3—5 年内完成。

#### 四、职业面向

##### 1. 本专业职业面向

表 1：国际邮轮乘务管理专业职业面向一览表

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)	主要岗位群或技 术领域举例
旅游类 (500304)	旅游类(500304)	住宿业 (H61) 餐饮业 (H62) 水上运输 (G55)	前厅服务员 (4-03-01-01) 客房服务员 (4-03-01-02) 旅店服务员 (4-03-01-03) 餐厅服务员(4-03-02--05) 其他健身和娱乐场所服务 人员(4-04-03-99)	前厅接待； 收银； 礼宾； 餐饮服务与管理； 酒吧服务与管理； 客房服务与管理； 商品销售与管理； 娱乐部服务员； 行政及管理；

##### 2. 职业能力与证书要求

表 2：国际邮轮乘务管理专业职业能力与证书要求

能力领域	能力目标	证书	备注
通用能力	英语应用能力强，口语与听力日常交流无障碍；	全国大学生英语应用能力B级考试	必考
	汉语口头表达能力强、普通话标准	全国普通话等级测试（二级乙等）	必备
	计算机应用能力 计算机应用能力强，熟练操作计算机 常用软件	全国计算机等级考试一级	鼓励

专业能力	管理能力	邮轮管理能力、邮轮管理从业能力	基本安全培训合格证、客船船员特殊培训合格证、国际航线注册英语培训合格证	必备
	邮轮相关服务能力	具有餐厅服务的能力、具有前厅服务的能力、具有客房服务的能力、具有吧台服务的能力	海员船员培训合格证、安全培训合格证、保安意识培训合格证；海员船员健康证；	
	相关领域扩展能力及后续发展能力	能设计基本的营养餐，提供营养膳食服务、具有茶艺服务的能力	营养师、调酒师、茶艺师	鼓励

## 五、培养目标

本专业培养拥护党的基本路线，适应服务和管理第一线需要的，德、智、体、美、劳等方面全面发展的，具有现代邮轮产业经营所需管理能力与服务技能，有较强的英语口语能力、公关能力、管理能力，灵活的协调和应变能力，能熟练掌握邮轮服务理论和基本技能，具有较高艺术素养和一定艺术专长的“一专多能”邮轮服务及管理的技术技能型人才。

## 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 and 参与意识。
3. 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养，具有国际化视野和市场洞察力，具有创新意识和创业精神。
4. 培养践行工匠精神，怀匠心、铸匠魂、守匠魂、践匠行。怀匠心即精巧、精妙之思，本质就是创新精神；铸匠魂即人的品德、品行、品格；守匠情即培养崇高的家国情怀、职业的敬畏情怀、负责的担当情怀、精益求精的卓越情怀；践匠行即真抓实干。
5. 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。
6. 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 1-2 项运动技能，养成良好的健身和卫生习惯，以及良好的行为习惯。
7. 具有一定的审美和人文素养，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

### （二）知识

1. 掌握必备的思想政治理论、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、安全消防等相关知识。
3. 各学科基础理论知识；
4. 英语基础知识，阅读和写作基础知识、普通话语音基础知识等；
5. 计算机基本知识及常用办公软件应用知识；
6. 法律法规基础知识；
7. 熟悉邮轮主要工作岗位基本知识及操作；

- 8、掌握服务心理学、市场营销、人力资源管理等服务管理相关知识；
- 9、了解相关人文社会科学知识；
- 10、具有一定艺术鉴赏、审美、创意策划等相关知识；
- 11、熟练掌握餐饮服务与管理知识及操作；
- 12、熟练掌握前厅服务与管理知识及操作；
- 13、熟练掌握客房服务与管理知识及操作；
- 14、熟练掌握邮轮英语口语。

### （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. 培养学生的沟通能力及团队协作精神；
4. 培养学生分析问题、解决问题的能力；
5. 培养学生勇于创新、敬业乐业的工作能力；
6. 掌握饭店以及邮轮各工作岗位专业理论，服务技能和管理技巧；
7. 掌握现代饭店以及邮轮相关领域内的活动能力；
8. 熟练掌握对客英语交流的口语能力；
9. 具有一定的艺术鉴赏、创意策划能力。

## 七、课程体系设计及构成

### （一）课程体系设计思路

课程理论体系建构的总体思路可以概括为“总体布局，分层定位”。

所谓“总体布局”，就是不以孤立的、割裂的方式，而是将创业教育与专业教育相融合，结合学生接受国际邮轮乘务管理教育的全过程来思考专业课程体系的特殊性和承上启下的性质，在这方面本专业具有优势，专业建设依托自治区示范性建设实训基地——酒店管理实训基地作为学生的校内实习基地，为学生的专业技能发展提供基础。

所谓“分层定位”，就是根据学生接受专业教育过程中的不同的阶段确定相应的教学目标。学生入学第一学期采用“宽基础”模式，以宽厚的文化基础和管理理论课作为发展的基础，具体内容包括外语、计算机、邮轮管理学概论等课程。第二学期则要分层次，在文化基础课、专业课、技能课的开设中，采用“倒三角型”培养模式，激发学生对本专业的学习兴趣，加强技能知识的学习和训练，安排前厅、客房及餐饮等部门的专业技能实习；课程设置的主要目标是培养学生成为国际邮轮乘务管理的通才，并具备相应的技能，以适应动态市场对专业人才的需求。

### （二）职业能力分解与课程体系构建

表 3：国际邮轮乘务管理专业“工作项目→工作任务→职业能力→学习领域”表

序号	工作项目 / 工作领域	工作任务	职业能力分析			学习领域 (对应课程)
			知识	能力	素质	
1	邮轮前台 服务	1) 游客信息登记、出入境手续的办理 2) 游客问询接待、物品租赁、投诉处理、货币兑	熟知邮轮各部门的功能、服务标准、职责与服务流程	接待能力、收银能力、电话接待、问询服务、游客相关手续办理、电脑应用能力	具有良好的沟通能力、应变能力，丰富的知识面	邮轮前厅服务与管理

		换等 3) 帮助游客运送行李 4) 为游客提供邮轮活动咨询以及岸上观光活动咨询等服务				
2	邮轮客舱服务	1) 邮轮客舱清扫 2) 布草及其他客用品的日常补给和清理消毒 3) 听取游客意见, 为客舱住客提供细致周到的住宿服务	熟练掌握客舱工作业务流程和操作规范, 具有基本的外语会话能力, 具有观察能力	熟悉邮轮客房设施设备的功能, 具有对客人需求的预见能力	具有吃苦耐劳的精神, 丰富的知识面	邮轮客房服务与管理
3	邮轮餐饮服务与管理	1) 各类餐厅、酒吧等场所、设备、餐具等清洁工作 2) 餐饮场所的对客服务工作 3) 为用餐客人提供细致周到服务 4) 酒水对客服务	了解餐饮部的基本概况, 酒水基本知识, 熟悉本岗位的工作职能及制度	掌握邮轮餐饮服务技能, 具有一定的推销技巧 掌握邮轮餐饮服务技能, 咖啡制作、鸡尾酒制作	具有良好的沟通能力, 丰富的知识面, 对客服务技能	餐饮服务与管理 酒吧服务与管理
4	邮轮休闲娱乐服务	1) 邮轮上娱乐、剧院、健身中心、游泳馆、免税商店等处的对客服务 2) 为用餐客人提供细致周到服务	了解康体业务知识, 了解休闲娱乐业务知识,	具有一定的解决问题的能力	具有良好的沟通能力	邮轮康乐服务与管理

## 八、课程设置及主要教学内容

### （一）课程设置

本专业课程设置按课程类别分为公共必修课、专业必修课、选修课、素质选修课四类。专业必修课包括政治素养课、人文素养课、通用能力课。专业必修课包括专业基础能力课、专业核心能力课和技能实践课。选修课包括专业拓展课和通识课。

#### 1. 政治素养课

根据党和国家的有关规定，公共基础课包括毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养与法律基础、形势与政策、社会主义发展史和中国共产党史/宪法学、军事理论、军事技能课程。

#### 2. 人文素养课

根据党和国家的有关规定，开设的入学教育、劳动教育、公共艺术类课程、体育与健康、心理健康教育、安全教育、普通话训练、职业发展、创新创业、就业指导课程。

#### 3. 通用能力课

为体现学校现代商务人才培养特色，通用能力课包括综合商务英语、现代商务信息技术、商务写作与沟通课。

#### 4. 专业基础能力课

专业基础课主要培养学生的基本专业素质及能力。专业课程包括旅游业认知、调酒、插花、旅游地理、面试礼仪、旅游人际交往与沟通。

#### 5. 专业核心能力课

专业核心课是所有课程的重中之重，包括邮轮餐饮服务与管理、邮轮客舱服务与管理、邮轮前厅服务与管理、邮轮酒吧服务与管理、邮轮职业礼仪、邮轮实用英语、职场素养毕业设计与答辩、跟岗实习、顶岗实习。

#### 6. 技能实践课

技能实践课主要培养学生的动手实践方面的能力和素质，包括技能进阶 I、技能进阶 II、技能进阶 III、技能进阶 IV、毕业设计与答辩、职业能力综合实训、顶岗实习课程。

#### 7. 专业拓展课

专业选修课包括邮轮概述、现代酒店管理、客户服务意识、中外民俗、康乐服务与管理、国际邮轮旅游销售实务、旅游企业人力资源管理、食品营养与健康、旅游应用写作、粤语基础、网络营销、旅游电商、茶艺、初级日语。

#### 8. 通识课

通识课为任意选择课程，包括中国优秀传统文化课程、创新创业类课程、经济类课程、马克思理论类课程、科技类课程、人文类课程、职业类课程、健康类课程、其他类课程。

#### 9. 素质选修课

素质能力课旨在培养学生社会适应性和提高学生职业素养（学习能力、实践能力、就业和创业能力、交流沟通和团队协作能力等）和创新创业能力，分成“思想成长、实践实习、创新创业、志愿公益、文体活动、工作履历、技能特长”七项。

### （二）专业核心能力课主要教学内容

#### 1. 《邮轮前厅服务与管理》

课程目标：培养学生掌握邮轮前厅服务与管理理论知识和专业技能，成为能胜任国际邮轮前厅工作，适应能力强的高技能人才。

主要内容：

客房预订：预订方法、渠道、妥善婉拒，语言表达技巧与客人沟通

客人住宿登记：客人入住登记操作  
接受客人问询的服务过程：客人相关旅游问询  
客人迎接与行李服务：客人行李接送  
客人结账离店服务工作过程：客人结账操作  
电话总机服务：电话接线员接受电话预订操作、叫醒服务  
商务中心服务：商务中心各项设备使用和管理，完成客人交予的任务。

## 2. 《邮轮客舱服务与管理》

课程目标：培养学生掌握客房服务与管理理论知识和专业技能，成为能胜任邮轮客房工作，适应能力强的高技能人才。

主要内容：

迎接住客前期准备：邮轮客房卫生相关标准客房类型及布置要求清洁服务  
客房应接服务：中外礼仪、习俗常识  
客房对客服务：洗衣单填写要求洗衣及皮革保养常识托婴服务、叫醒服务  
会议布置与服务：会议礼仪知识，会议服务知识  
对客房用品管理：客房部运营知识，邮轮客房设备、设施的配备知识  
公共区域管理：公共区域清洁卫生设备保养防护。

## 3. 《邮轮餐饮服务与管理》

课程目标：培养学生掌握餐饮服务与管理的理论知识和专业技能，成为能胜任邮轮餐饮服务与管理的工作，适应能力强的高技能人才。

主要内容：

餐饮预订：客房预订方法、渠道、妥善婉拒、善于使用语言表达技巧与客人沟通  
迎接客人准备：餐具擦拭、托盘操作技巧、中西餐摆台、餐巾折花  
迎接客人服务：拉椅让座、铺设餐巾、迎宾用语及程序  
助客选择菜肴及上菜服务：点菜服务、上菜与分堂服务技巧  
客人就餐时的服务：推销技巧、分菜、斟酒服务技巧、菜单设计  
客人结账离店服务工作过程：客人结账操作  
送客收费服务：翻台、填写管理日志、餐饮服务质量管理。

## 4. 《邮轮酒吧服务与管理》

课程目标：通过对该课程的学习，使学生能够掌握邮轮酒吧服务与管理的基础理论知识；熟悉邮轮酒吧运行与管理的基本程序和方法，尤其是熟练掌握调酒与酒水服务过程中各环节的各项操作技能，具备从事酒吧服务与管理实际工作要求的能力，具备一定的岗位协调能力、应急处理能力、和较强的人际沟通能力，突出职业技能、职业态度、职业习惯的培养和训练，为今后从事邮轮酒吧服务与管理的工作打下良好的专业基础。

主要内容：

酒水认知：各国饮用酒水的的风俗及吧台服务知识，酒水知识  
酒水的基础训练：酒吧的工作过程、各种基酒的酒名、色泽、气味、比重等特质  
综合训练：多款鸡尾酒、咖啡的标准调制方法和果盘制作  
对客服务技能：根据客人的要求，创新性的配制酒水、果盘设计。

## 九、学时和学分安排

### (一) 学时

本专业总学时为 2886 学时，其中，理论教学 848 学时，占 29.4%，实践教学 2038 学时，占 70.6%。每 16 学时折算 1 学分。

### (二) 学分

本专业总学分为 143 学分，其中，必修课学分为 112.5 学分，选修课学分为 30.5 学分。

表 4: 学时和学分安排表

课程类别	课程属性	课程性质	学分	学分比例	学时数			学时比例	备注
					理论	实践	总学时		
公共基础课	基础能力课	必修	24.5	17.1%	240	290	530	18.4%	必修课学时占 85.6%
	通用能力课	必修	14	9.8%	112	112	224	7.8%	
	公共选修课	选修	6	4.2%	48	48	96	3.3%	
	素质选修课	选修	4.5	3.1%	0	0	0	0.0%	
专业(技能)课	专业基础课	必修	20	14.0%	160	160	320	11.1%	选修课学时占 14.4%
	专业核心课	必修	54	37.8%	128	1268	1396	48.4%	
	专业选修课	选修	20	14.0%	160	160	320	11.1%	
合计			143	100.0%	848	2038	2886	100%	理论学时占 29.4%
									实践学时占 70.6%

## 十、教学进程表

详见附件。

## 十一、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、教学评价、质量管理等方面，应满足培养目标、人才规格的要求，应该满足教学安排的需要，应该满足学生的多样学习需求，应该积极吸收行业企业参与。

### (一) 师资队伍

国际邮轮乘务管理专业目前拥有一支专兼结合、校企共享的高素质“双师型”教师队伍，在职专任教师(包括院内外兼课兼职教师)8 余人，其中副高职称 1 人，讲师 6 人，硕士以上学位教师占 100%，45 岁以下青年教师占 100%，教师年龄、职称、学历结构分布合理。

### (二) 教学设施

教学设施满足本专业人才培养实施需要，其中有实训室 1 间、前厅实训室 1 间，酒水实训室 1 间，茶艺实训室 1 间，实训室面积、设施等应达到行业的有关专业实训教学条件建设标准要求。

### (三) 教学资源

本专业理论教学资源优先选用高等学校专业主干类、纳入规划的教材，辅之以行业优质培训资料，使理论教学资源丰富成熟又紧跟行业发展；实训教学以行业项目为导向，以职业规范为标准，以该专业岗位的工作流程为实践过程的设计思想充分体现该专业岗位任务要求。

教学手段是教学活动中师生互相传递、沟通信息的工具、媒体或设备。邮轮管理专业教学中突出现代化教学手段的应用，重视信息技术在教学中的作用。通过教学手段的改革，专业必修课要求有 90%以上使用多媒体电子课件教学。

#### **（四）教学方法**

转变教育思想和教育观念，对人才培养模式、课程体系等做较大的改革与创新。突出“2+1”人才培养教学模式，和工作过程导向的课程开发模式，以项目驱动、情景教学突出和加强实践性教学。让学生有更多的时间进行实践实训，实现跟企业的零距离无缝接轨。

#### **（五）学习评价**

##### **1、考核形式多样化**

根据不同课程特点和要求采用笔试、现场实操、方案设计、技能测试、阶段测试、订单任务完成、调研报告等多种考核方式，甚至是多种考核方式相结合。

##### **2、注重学习过程考核**

学习过程考核的目的在于引导学生注重平时的学习过程，保持学生课程学习的主动性和持久性。过程考核主要考察学生在课程学习期间的学习质量、接受程度、学习态度、出勤率等。

##### **3、以赛促教、多方考核**

除学校考核系统外，还通过参加校内外各种专业技能比赛，促进学生的学习积极性也是有效检验学习效果和教学效果的手段，此外合作企业作为第三方对学生实训、实习进行考核评定，形成校内校外多方考核评定的教学评价系统。

#### **（六）质量管理**

建立健全校院（系）两级的质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

## **十二、毕业要求及考核**

### **（一）学分要求**

本专业要求学生修满 143 学分方达到毕业要求，其中，必修课 112.5 学分，选修课学 30.5 分。

### **（二）职业技术能力等级证书要求**

本专业要求学生获得，海员船员培训合格证（含基本安全培训合格证、保安意识培训合格证、客船船员特殊培训合格证；）航行英语；海员船员健康证；1+X 邮轮运营服务职业技能等级证书。

### **（三）素质知识能力要求**

通过本专业的学习，学生学习达成度能实现以下“五到”：知识学到、技能习到、素质修到、情商悟到、胆商练到。

表 5：学生学习达成度一览表

序号	学习达成度	具体内容
1	知识学到	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 牢记必备的政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；</li> <li>2. 牢记与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等相关知识。</li> <li>3. 掌握邮轮服务及相关领域的基础知识。</li> <li>4. 掌握一定水平的英语知识。</li> </ol>
2	技能习到	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有较强的邮轮服务专业能力</li> <li>2. 具备邮轮餐饮服务能力；</li> <li>3. 掌握熟练的英语口语；</li> <li>4. 掌握酒店工作的相关服务技能；</li> <li>5. 掌握世界人文知识、旅游知识、海事知识等；</li> </ol>
3	素质修到	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；</li> <li>2. 具有良好的语言、文字表达能力和较好的旅游文案写作能力；</li> </ol>
4	情商悟到	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有健全的体魄和良好的心理调节、适应能力</li> <li>2. 具有良好的团队协作意识</li> <li>3. 具有良好的职业道德和敬业精神</li> <li>4. 具有较强的创新意识</li> <li>5. 具有良好的沟通和人际关系协调能力</li> <li>6. 具有良好适应环境的能力</li> <li>7. 具有敏锐的商业意识、较强的心理承受力、良好的沟通技巧和顽强的创业精神</li> </ol>
5	胆商练到	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有基本的商业分析与决策能力</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养，具有国际化视野和市场洞察力，具有创新意识和创业精神。</li> <li>4. 培养不忘初心的精神，明确需要什么样的精神状态、担负什么样的责任、实现什么样的奋斗目标。不忘初心又是具有统领功能的灵魂主线。不忘初心，方知使命，方能担当，方得始终。</li> </ol>