**2025级国际邮轮乘务管理**

**专业人才培养方案**

**山东城市服务职业学院**

**2025年5月**

**目 录**

[一、专业名称及代码 1](#_Toc29099)

[二、入学要求 1](#_Toc19170)

[三、修业年限 1](#_Toc27560)

[四、 职业面向 1](#_Toc31366)

[五、培养目标与培养规格 1](#_Toc22286)

**[（一）培养目标 1](#_Toc20481)**

**[（二）培养规格 1](#_Toc31670)**

[六、培养模式 3](#_Toc11866)

**（一）四维融合驱动...........................................3**

**（二）三段递进培养...........................................4**

[七、课程设置及要求 4](#_Toc18649)

**[（一）课程体系构建思路 4](#_Toc9990)**

**[（二）课程体系架构 6](#_Toc29873)**

**[（三）公共基础课程 7](#_Toc16269)**

**[（四）专业（技能）课程 9](#_Toc15885)**

**[（五）专业核心课程描述 1](#_Toc30020)3**

**[（六）素质拓展课程 1](#_Toc1964)6**

[八、学时安排 1](#_Toc30653)6

[九、教学进程总体安排](#_Toc865) 17

**[（一）课程设置及教学计划表](#_Toc6115) 18**

**[（二）实践教学计划表](#_Toc4931) 23**

**[（三）综合实训活动安排表](#_Toc6369) 23**

**[（四）岗位实习活动安排表](#_Toc31099) 24**

[十、实施保障](#_Toc14653) 25

**[（一）师资队伍](#_Toc29555) 25**

**[（二）教学设施](#_Toc15825) 26**

**[（三）教学资源](#_Toc870) 27**

**[（四）教学方法](#_Toc21896) 28**

**[（五）学习评价](#_Toc943) 28**

**[（六）质量管理](#_Toc9225) 28**

[十一、毕业要求](#_Toc14657) 29

# **一、专业名称及代码**

国际邮轮乘务管理专业 500304

# **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、修业年限**

三年制，可以根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。

# **四、职业面向**

**表4-1 国际邮轮乘务管理专业职业面向**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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） | 主要岗位类别  （或技术领域） | 职业资格证书或技能等级证书举例 |
| 交通大类  （50） | 水上运输类(5003) | 海上旅客运输  （5511）  内河轮渡运输  （5512）  客运港口（5531）  通用航空服务（5621） | 前厅服务员  （4-03-01-01）  客房服务员  （4-03-01-02）  餐厅服务员  （4-03-02-05）  客运售货员  （4-02-05-02）  航空运输地面服务员  （4-03-04-02）  调酒师  （4-03-02-09） | 从事海洋、内河、航空运输为主的客运服务工作--餐厅接待、餐饮服务、客房服务、酒吧服务与管理、客运港口服务、机场地勤服务等工作 | 普通话水平测试证书(二级乙等及以上)  海员证  餐厅服务员资格证  侍酒师  初级调酒师  中级客房服务员  中级前厅服务员 |

# **五、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，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，面向国际国内豪华邮轮行业，熟悉邮轮行业各岗位工作流程，严格按照邮轮产业岗位安全工作规程进行操作，遵守各岗位技能规范，具有较强服务、管理、协调和灵活应变能力、较高的英语口语和计算机应用能力，熟练掌握国际邮轮乘务基本理论和实际操作技能，能从事邮轮乘务或港口、机场客运服务等工作，为旅客提供高品位、高质量的服务的具有务实创新精神和终生学习能力的高素质复合型技术技能人才。

## （二）培养规格

### 1.素质方面

### （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一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；

（6）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。

### 2.知识方面

（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、安全消防等知识；

（3）掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识；

（4）掌握酒店业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识；

（5）具备很好的英语表达能力，能顺利地和客人沟通；

（6）具备从事酒店行业服务与管理能力，能恰如其分的服务客人；

（7）掌握邮轮基层督导管理知识，熟悉邮轮经营管理新观念、新理论、新技术。

### 3.能力方面

（1）通用能力

---具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

---具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，具备一定的英语听、说、读、写能力，熟练使用常用职业英语，并能进行一般业务沟通；

---具备创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求；

---具备本专业大专毕业生应有的社会交际与岗位适应能力。

（2）专业能力

---具备解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况；

---具备酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力；

---具备邮轮产业岗位实际操作技能；

---具备一定的酒店品牌与文化建设、酒店经营管理标准与质量控制、酒店业宏观发展动态与趋势判断等酒店高级管理能力。

# **培养模式**

国际邮轮乘务管理专业采用"四维融合、三段递进"的工学结合培养模式：

**(一）四维融合驱动**

**1.产业需求**

对接邮轮产业链核心岗位

**2.职业标准**

融入STCW公约、CLIA服务标准

**3.课程体系**

模块化设计（基础+方向+拓展）

**4.证书体系**

学历证书+职业资格证书双轨并重

**表6-1 四维融合驱动**

| ****维度**** | ****具体内容**** | ****实施案例**** |
| --- | --- | --- |
| **产业需求** | 对接邮轮产业链（运营、餐饮、娱乐、安全），动态调整专业方向 | 每年调研邮轮企业需求 |
| **职业标准** | 嵌入STCW公约、CLIA服务标准 | 课程中设置海事认证课程 |
| **课程体系** | 模块化课程（公共基础+方向模块+拓展选修） | 开发“邮轮+胶东文化”特色 |
| **证书体系** | 学历证书+职业技能等级证书 | 学生毕业需至少取得2项行业证书（海员证、餐厅服务员等） |

**（二）三段递进培养**

第一阶段（1-2学期）：夯实英语、礼仪、安全等通用能力

第二阶段（3-4学期）：分方向强化餐饮/客舱/娱乐专项技能

第三阶段（5-6学期）：企业轮岗实习与综合实战

**表6-2 三段递进培养**

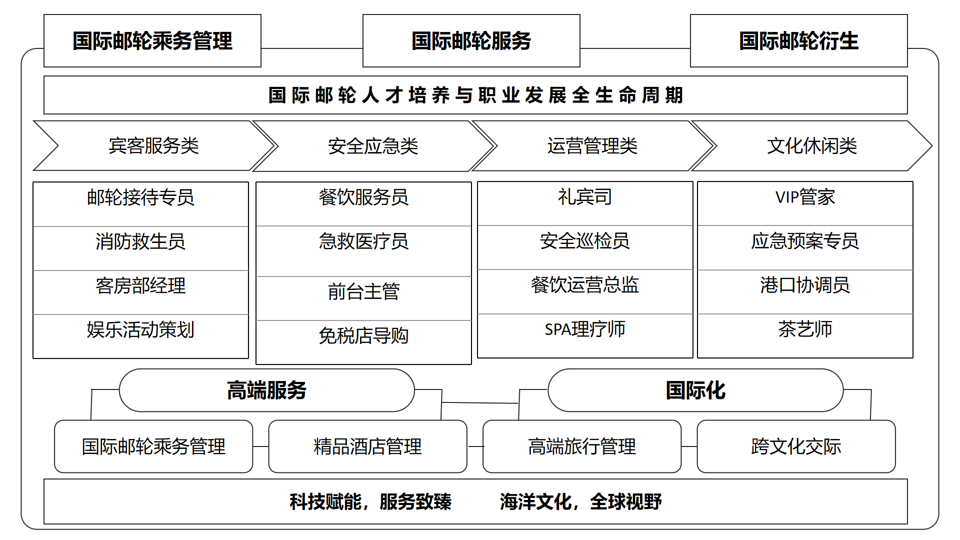
| **阶段** | **培养目标** | **核心课程/实践** | **评价标准** |
| --- | --- | --- | --- |
| **第一阶段**  （1-2学期） | 通用能力筑基 | 《邮轮英语》 《服务礼仪》  《海事法规》 | 通过英语B级  海员证理论考试 |
| **第二阶段** （3-4学期） | 专项技能强化（分方向） | 《邮轮酒吧管理》 《VIP客房服务》  《邮轮餐厅管理》  《邮轮活动策划》 | 获得方向技能证书（如调酒师资格） |
| **第三阶段** （5-6学期） | 综合实战与岗位适配 | 企业轮岗实习（6个月） 毕业设计（真实项目案例） | 企业考核合格率≥90% |

该模式突出产教融合、能力递进，实现从基础能力到岗位胜任力的系统培养，有效提升学生就业竞争力。

# **七、课程设置及要求**

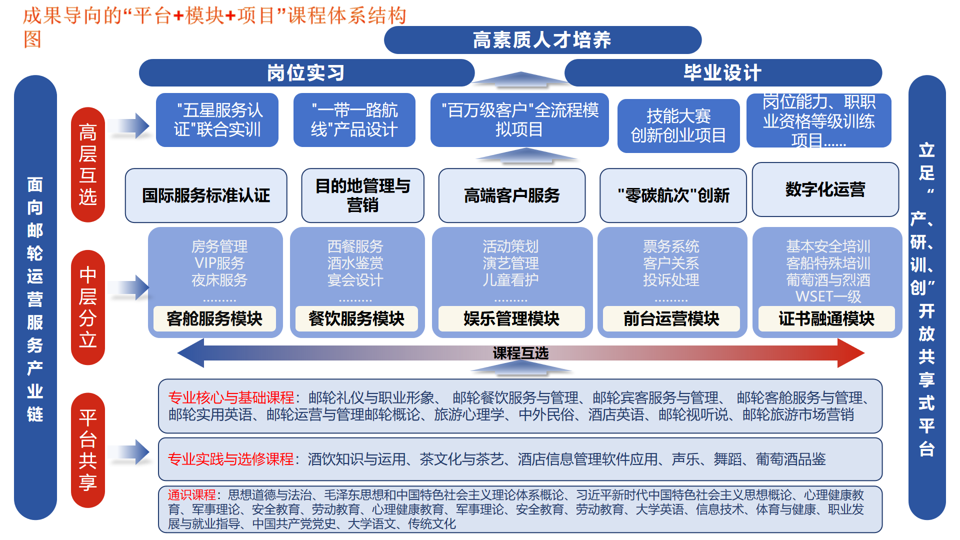
## （一）课程体系构建思路

以"服务海洋强国战略，对接国际邮轮产业"为宗旨，构建"厚基础、宽口径、精方向；三层互融、产教融合、课程思政"的专业群课程体系。体系如下：



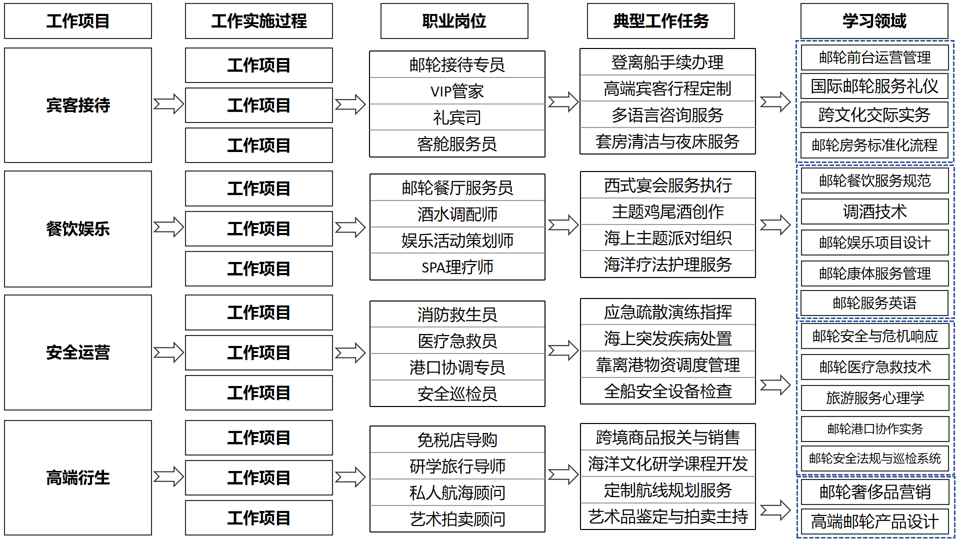
**图7-1 国际邮轮乘务管理专业培养逻辑图**

该体系通过"基础共享、专业分立、拓展互选"的课程组设计，实现从基层服务到中层管理的全链条人才培养，满足邮轮产业对复合型国际化服务人才的需求。



**图7-2 国际邮轮乘务管理专业课程体系结构图**

绘制职业岗位、典型工作任务及学习领域划分图如下：



**图7-3 国际邮轮乘务管理专业的职业岗位、典型工作任务及学习领域划分**

**表7-1 典型工作任务与课程支撑关系表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **典型工作任务** | **职业能力** | **培养途径（主要课程）** |
| 1 | 登离船手续办理 | 能熟练操作CIQS系统（海关/移民/检疫/安全），处理多语言证件核验 | 《邮轮宾客服务与管理》  《邮轮服务英语》 |
| 2 | 高端宾客接待 | 掌握私人行程定制及跨文化沟通技巧 | 《国际礼仪》 |
| 3 | 邮轮餐厅服务 | 具备西餐摆台、酒水推荐及特殊饮食需求处理能力 | 《邮轮餐饮服务与管理》 |
| 4 | 客舱夜床服务 | 能按国际邮轮标准完成主题夜床布置 | 《邮轮客舱服务与管理》 |
| 5 | 海上消防演练 | 掌握SOLAS公约要求的消防设备操作及乘客疏散指挥 | 《邮轮安全与应急》  《STCW认证训练》 |
| 6 | 免税品销售 | 熟悉免税奢侈品销售话术 | 《邮轮零售管理》 |
| 7 | 邮轮酒吧服务 | 能调制20种以上国际鸡尾酒，掌握酒品库存管理与主题酒会策划 | 《邮轮酒吧运营》  《调酒艺术与品鉴》 |

## （二）课程体系架构

课程分为公共基础课程、专业（技能）课程和素质拓展课程三类。公共基础课程包括公共必修课程（必修）、公共限选课程（限选）和公共任选课程（任选）三部分。专业（技能）课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业实践课程和专业方向（选修）课程。素质拓展课程包括综合素质拓展课程和第二课堂活动课程。

**表7-2 课程体系构成及学分分配表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程类别** | | **学分** | **学时** | **占比** | **必修** | **限选** | **任选** |
| **公共基础课程** | | 47 | 870 | 31.0% | 39 | 4 | 4 |
| **专业（技能）课程** | **专业基础课** | 16 | 256 | 9.0% |  | —— | —— |
| **专业核心课** | 48 | 1108 | 39.4% |  | —— | —— |
| **专业实践课** | 26 | 416 | 14.8% |  | —— | —— |
| **专业选修课** | 6 | 96 | 3.4% | —— |  | —— |
| **素质拓展课** | | 4 | 64 | 2.2% | —— | —— |  |
| **合计** | | 147 | 2810 | 100% |  |  |  |

## （三）公共基础课程

公共基础课程学分，具体包括公共必修课程（必修）39学分、公共限选课程（限选）4学分和公共任选课程（任选）4学分。

### 1.公共必修课

本专业开设的公共必修课，具体情况详见表7-3-1。

**表7-3-1 公共必修课程一览表**

| **序号** | **课程名称** | **学时** | **学分** | **统筹学院** | **开设学期** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 48 | 3 | 马克思主义学院（基础教学部） | 第二学期 |  |
| 2 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 32 | 2 | 马克思主义学院（基础教学部） | 第二学期 |  |
| 3 | 思想道德与法治 | 48 | 3 | 马克思主义学院（基础教学部） | 第一学期 |  |
| 4 | 形势与政策 | 32 | 1 | 马克思主义学院（基础教学部） | 在校（1-4学期）每学期8课时 |  |
| 5 | 中国共产党党史 | 16 | 1 | 马克思主义学院（基础教学部） | 第一学期 |  |
| 6 | 思想政治理论课实践教学 | 16 | 1 | 马克思主义学院（基础教学部） | 第一至第二学期 |  |
| 7 | 大学英语 | 128 | 8 | 马克思主义学院（基础教学部） | 第一至第二学期 | 学生从两门中任选一门 |
| 大学日语 |
| 8 | 体育与健康（公共体育） | 36 | 2 | 马克思主义学院（基础教学部） | 第一学期 |  |
| 9 | 体育与健康（专项一） | 36 | 2 | 马克思主义学院（基础教学部） | 第二学期 |  |
| 10 | 体育与健康（专项二） | 36 | 2 | 马克思主义学院（基础教学部） | 第三学期 |  |
| 11 | 管理学基础 | 16 | 1 | 马克思主义学院（基础教学部） | 第一学期 |  |
| 12 | 劳动教育 | 16 | 1 | 马克思主义学院（基础教学部） | 第一学期 |  |
| 13 | 国家安全教育 | 16 | 1 | 马克思主义学院（基础教学部） | 第二学期 |  |
| 14 | 信息技术 | 48 | 3 | 教务处（科研与规划处、院士工作站） | 第二学期 |  |
| 15 | 军事技能 | 112 | 2 | 学生工作处（武装部、团委） | 第一学期 |  |
| 16 | 军事理论 | 36 | 2 | 学生工作处（武装部、团委） | 第二学期 |  |
| 17 | 心理健康教育 | 32 | 2 | 学生工作处（武装部、团委） | 第一学期 |  |
| 18 | 职业发展与就业指导 | 38 | 2 | 招生与就业处 | 在校学期分模块开设 |  |

### 2.公共限选课

本专业开设的公共限选课，具体情况详见表7-3-2。

**表7-3-2 公共限选课程一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **学时** | **学分** | **统筹学院** | **开设学期** |
| 1 | 传统文化 | 32 | 2 | 马克思主义学院（基础教学部） | 第一学期 |
| 2 | 创新创业教育 | 16 | 1 | 马克思主义学院（基础教学部） | 第四学期 |
| 3 | 礼仪 | 16 | 1 | 马克思主义学院（基础教学部） | 第四学期 |

### 3.公共任选课

公共任选课为公共选修课程，包括公共艺术类、传统文化类、创新创业类、人文素养类、自然科学类、信息技术类等课程，学生在第二至第五学期从学院提供的公共任选课程清单中进行选修，选修4-6个学分，具体由教务处统筹。

## （四）专业（技能）课程

专业（技能）课程96学分，占总学分的65.6%，包括专业基础课程、专业核心课程、专业实践课程和专业方向（选修）课程。

### 1.专业基础课程

专业基础课程设置6门，包括邮轮概论、酒店英语、旅游心理学、邮轮视听说、邮轮旅游营销和中外民俗。

### 2.专业核心课程

专业核心课程设置8门，包括邮轮礼仪与职业形象、 邮轮餐饮服务与管理、邮轮宾客服务与管理、 邮轮客舱服务与管理、邮轮实用英语、邮轮运营与管理、岗位实习和毕业设计（论文）。

### 3.专业实践课程

专业实践课程是为培养学生的基本实践能力与操作技能、专业技术应用能力与专业技能、综合实践能力与综合技能所开设的课程。根据专业岗位对国际邮轮乘务管理人才的复合性要求设置5门。包括酒饮知识与运用、茶文化与茶艺、酒店突发事件培训、邮轮综合训练和海事知识与海事救生。

### 专业方向（选修）课程

专业方向（选修）课程设置6门，主要有声乐、舞蹈、旅游地理，活动策划与设计、宴会设计与服务、卫生与健康，学生在第三、四学期分别选择其中3门进行修读，应至少完成6学分。

**表7-4 专业（技能）课程教学计划安排表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程性质** | **课程名称** | **学分** | **学时** | **开设学期** | **课程主要内容** |
| 专业基础课程 | 邮轮概论 | 4 | 64 | 第一学期 | 邮轮发展史、邮轮结构与性能、邮轮设备、邮轮经济、邮轮港口 |
| 酒店英语 | 4 | 64 | 第一、二学期 | 前厅、客房、餐饮、商场和管理部门的常用英语口语 |
| 邮轮英语视听说 | 4 | 64 | 第三、四学期 | 日常用语听说、邮轮英语听说 |
| 旅游心理学 | 2 | 32 | 第四学期 | 旅客心理过程特征、旅客心理活动认知、旅客心理分析及表现、心理学基本认知、运输心理学基本认知 |
| 邮轮旅游营销 | 2 | 32 | 第三学期 | 涵盖航线产品设计、数字化营销（SEO/社交媒体）、价格策略、分销渠道管理、客户关系维护及危机公关，结合CLIA行业标准与实战案例分析。 |
|  | 中外民俗 | 2 | 32 | 第四学期 | 以我国风土人情和主要客源国的民俗文化知识为基础，系统介绍饮食民俗、人际礼仪民俗、岁时节日民俗和禁忌民俗，体会民俗文化知识在服务中的应用。 |
| 专业核心课程 | 邮轮礼仪  与职业形象 | 4 | 64 | 第一学期 | 不同场合下正确的仪容、仪表、仪态表现形式；  酒店服务质量、服务礼仪、酒店工作人员素质；具有良好的职业形象和优雅大方的气质 |
| 邮轮运营与管理 | 2 | 32 | 第二学期 | 邮轮市场营销原理、邮轮运营系统及调研、邮轮客源市场及其细分、邮轮产品设计、邮轮产品定价、酒店营销渠道选择与管理、酒店营销活动策划、市场营销活动管理与预算等 |
| 邮轮客舱服务与管理 | 4 | 64 | 第三、四学期 | 邮轮客舱业务基础、客舱清扫、对客服务、公共区域清洁保养、布草房与洗衣房运转、客舱部组织管理、客舱部质量管理、客舱部费用控制、客舱部安全管理等 |
| 邮轮餐饮服务与管理 | 6 | 96 | 第三、四学期 | 餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养、餐饮服务基本技能、菜肴和酒水知识、中西餐服务流程  和服务技巧、宴会服务、菜单设计、中西餐厅督导  管理技巧、餐厅组织与服务规范等 |
| 邮轮实用英语 | 8 | 128 | 第三、四学期 | 邮轮客舱服务、餐饮服务宾客服务、酒水服务、康乐服务、销售服务等实用英语表达及会话、场景模拟及服务流程英语表达 |
| 邮轮宾客服务  与管理 | 2 | 32 | 第四学期 | 邮轮前厅业务基础、客史档案管理、总机服务、客房预订服务、礼宾服务、总台服务、大堂及行政楼层服务、商务中心服务、宾客关系管理、前厅服务质量管理、前厅组织管理等 |
| 岗位实习 | 20 | 600 | 第六学期 | 参与客房/餐饮/娱乐部门运营，执行安全演练，处理多语言客诉，完成海事证书实操考核，积累跨文化服务经验。 |
| 毕业设计（论  文） | 2 | 60 | 第六学期 | 围绕邮轮服务创新、运营优化或安全提升展开，需结合行业案例与实操数据，提出可行性解决方案并完成全流程模拟验证。 |
| 专业实践课程 | 酒饮知识与运  用 | 2 | 32 | 第四学期 | 酿造酒、蒸馏酒、配制酒、洋酒的特性与知识，鸡尾酒的创新 |
| 茶文化与茶艺 | 2 | 32 | 第三学期 | 中华茶艺礼仪；六大茶类的基础知识和冲泡方法；茶叶品鉴；茶席设计 |
| 酒店突发  事件培训 | 2 | 32 | 第四学期 | 酒店各部门工作中出现的投诉、临时事故等的处理 |
| 邮轮综合实训 | 12 | 192 | 第五学期 | 涵盖英语口语、服务情景模拟、STCW安全应答、跨文化沟通及心理测试，强化CLIA标准职业形象与应变能力 |
| 海事知识  与海事救生 | 8 | 96 | 第五学期 | 涵盖航海安全、急救消防、救生艇操作等STCW公约必修项目，通过理论考试和实操评估获取Z01/Z07等适任证书。 |
| 专业方向（选修）课程模块  1 | 邮轮声乐 | 2 | 32 | 第三学期 | 系统训练美声、流行唱法及多语种演唱技巧，强化舞台表现力与即兴应变能力，重点掌握邮轮演出曲目（爵士、音乐剧选段等），并学习麦克风使用与音响调控实务，匹配CLIA演艺标准。 |
| 舞蹈 | 训练爵士、拉丁、现代舞等邮轮常见舞种，强化舞台表现力、团队配合及即兴编舞能力，对接CLIA娱乐标准。 |
| 专业方向（选修）课程模块  2 | 卫生与健康 | 2 | 32 | 第四学期 | 系统地介绍了生产场所中常见的职业有害因素对作业人员造成的健康危害，以及应采取的防护措施。 |
| 邮轮旅游地理 | 研究邮轮旅游资源分布、开发及人地关系，涉及自然与人文景观的空间特征、区域差异及可持续发展。 |
| 专业方向（选修）课程模块  3 | 邮轮活动策划与执行实务 | 2 | 32 | 第四学期 | 涵盖主题派对、演艺活动、亲子项目的全流程策划，重点训练预算控制、安全预案、跨文化执行及宾客互动能力，对接CLIA国际标准。 |
| 主题宴会设计与管理实务 | 包括主题宴会设计与管理概述、宴会部机构形式与人员管理、主题宴会预订与销售、主题宴会菜品与菜单设计、主题宴会酒水与服务流程设计、主题宴会环境设计等项目 |

## （五）专业核心课程描述

**表7-5-1 邮轮礼仪与职业形象课程描述**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 邮轮礼仪与职业形象 | 学分 | 4 | 学时 | 64 |
| 课程目标 | 掌握岗位礼仪标准 | | | | |
| 学习内容 | 不同场合下正确的仪容、仪表和仪态表现形式；酒店服务质量、服务礼仪、酒店工作人员素质；具有良好的职业形象和优雅大方的气质 | | | | |
| 能力培养 | 掌握乘务礼仪基本理论和知识，能自觉讲究礼貌礼节 | | | | |
| 与岗位能力和职业资格证书的衔接 | 餐厅服务员等 | | | | |

**表7-5-2 邮轮宾客服务与管理课程描述**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 邮轮宾客服务与管理 | 学分 | 4 | 学时数 | 64 |
| 课程目标 | 具备邮轮厅各项业务能力 | | | | |
| 学习内容 | 邮轮前厅业务基础、客史档案管理、总机服务、客房预订服务、礼宾服务、总台服务、大堂及行政楼层服务、商务中心服务、宾客关系管理、前厅服务质量管理、前厅组织管理等 | | | | |
| 能力培养 | 培养学生具备礼宾、接待、宾客关系、商务中心 等前厅服务的基础知识和工作能力，具有诚实守 信、沟通协作的职业品质，能使用前厅服务规范 用语进行前厅销售、常见散客和团体接待；能胜任酒店前厅礼宾、接待、收银、问讯处、商务中 心等各岗位的服务工作和基层管理工作 | | | | |
| 与岗位能力和职业资格证书的衔接 |  | | | | |

**表7-5-3 邮轮餐饮服务与管理课程描述**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 邮轮餐饮服务与管理 | 学分 | 6 | 学时数 | 96 |
| 课程目标 | 具备邮轮餐饮各项业务能力 | | | | |
| 学习内容 | 餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养、餐饮服务基本技能、菜肴和酒水知识、中西餐服务流程和服务技巧、宴会服务、菜单设计、中西餐厅督导管理技巧、餐厅组织与服务规范等 | | | | |
| 能力培养 | 培养学生能运用餐厅服务基本服务技能技巧， 为宾客提供规范专业的餐厅服务，并能准确识别宾客的特殊要求，妥善处理应 急事件，以适应邮轮对服务员的工作要求 | | | | |
| 与岗位能力和职业资格证书的衔接 | 中级餐厅服务员资格证 | | | | |

**表7-5-4 邮轮客舱服务与管理课程描述**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 邮轮客舱服务与管理 | 学分 | 4 | 学时数 | 64 |
| 课程目标 | 具备邮轮客房各项业务能力 | | | | |
| 学习内容 | 邮轮客舱业务基础、客舱清扫、对客服务、公共区域清洁保养、布草房与洗衣房运转、客舱部组织管理、客舱部质量管理、客舱部费用控制、客舱部安全管理等 | | | | |
| 能力培养 | 掌握现代饭店客房管理的特点、内容及方 法，培养学生解决客房管理中所面临的各种问题 的能力；掌握现代饭店客房管理的基本理论和方 法，把握客房业务经营的发展趋势和科学管理方 法的运用；培养良好的专业素质，掌握甩单包角、 中西式铺床、客房清扫、楼面接待、会议服务与日常服务等操作技能，培养学生爱岗敬业与吃苦耐劳精神 | | | | |
| 与岗位能力和职业资格证书的衔接 | 中级客房服务员证书 | | | | |

**表7-5-5 邮轮运营与管理课程描述**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 邮轮运营与管理 | 学分 | 2 | 学时数 | 32 |
| 课程目标 | 能对邮轮企业的 经营进行基本的管理 | | | | |
| 学习内容 | 邮轮市场营销原理、邮轮运营系统及调研、邮轮客源市场及其细分、邮轮产品设计、邮轮产品定价、酒店营销渠道选择与管理、酒店营销活动策划、市场营销活动管理与预算等 | | | | |
| 能力培养 | 能够了解现代邮轮基础，能够十分熟悉 现代邮轮构造与设施；能够熟悉现代邮轮旅游 产品的特点及程序 | | | | |
| 与岗位能力和职业资格证书的衔接 | 海员证书 | | | | |

**表7-5-6 邮轮英语课程描述**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 邮轮实用英语 | 学分 | 8 | 学时数 | 128 |
| 课程目标 | 能熟练使用英语完成邮轮上相关岗位的服务与管理工作 | | | | |
| 学习内容 | 邮轮餐厅服务、邮轮酒吧服务、邮 轮事务与客房服务、邮轮厨房操作、船上康乐 服务、船舶基础知识及海上安全应急 | | | | |
| 能力培养 | 能够使用英语完成国际邮轮的对客服务核心岗位的工作 | | | | |
| 与岗位能力和职业资格证书的衔接 | 海员证书 | | | | |

## （六）素质拓展课程

素质拓展课程要求至少完成4学分，64学时。素质拓展课程包括综合素质拓展课程和第二课堂活动课程。依据人才培养需要，参照学生工作处（武装部、团委）《“第二课堂成绩单”制度实施办法（试行）》执行。

**表7-6 素质拓展课程一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **学时** | **学分** | **统筹部门** | **拟开设学期** |
| 1 | 入学教育 | 16 | 1 | 学生工作处（武装部、团委） | 第一学期 |
| 2 | 思想成长 | 16 | 1 | 学生工作处（武装部、团委） | 第一学期 |
| 3 | 社会实践、志愿公益 | 32 | 2 | 学生工作处（武装部、团委） | 第一至五学期 |
| 4 | 文体社团活动 | 16 | 1 | 学生工作处（武装部、团委） | 第一至五学期 |
| 5 | 技能特长 | 16 | 1 | 学生工作处（武装部、团委） | 第一至五学期 |
| 6 | 学生工作履历 | 16 | 1 | 学生工作处（武装部、团委） | 第一至五学期 |
| 7 | 创新创业 | 16 | 1 | 学生工作处（武装部、团委） | 第一至五学期 |
| 8 | 特色模块 | 16 | 1 | 学生工作处（武装部、团委） | 第一至五学期 |
| 9 | 健康教育 | 16 | 1 | 总务处（基建处） | 第一至五学期 |

# **八、学时安排**

每学年教学时间40周，课内学时一般按每周20-24学时计算，岗位实习按每周30学时计算。每学时不少于45分钟。

国际邮轮乘务管理专业总学分为 146学分，总学时数为1882学时，其中公共基础课程46学分，占总学分的31.5%；专业（技能）课程 96学分，占总学分的65.8%；实践性教学学时占总学时的 67.4%。

# **九、教学进程总体安排**

实行三学年六学期制。探索实行“2+0.5+0.5”三段式学制人才培养模式。前两年四个学期，以人文素养课程、专业基础课程、专业核心课程为主，同时开展专业认知，专业基本技能训练；第五学期实行工学交替，校企协同培养，以开展专项实训、综合实训、企业项目化实训为主，重在学生综合技能训练提升，为岗位实习做好衔接；第六学期安排岗位实习。

每学期教学周数20周，三年共120周。

**表9-1 2025级国际邮轮乘务管理专业教学进程表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **学年** | **学期** | **教学周** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** |
| 一 | 1 | 入学教育  军事技能 | | | 一体化教学 | | | | | | | | | | | | | | | | 考试 |
| 2 | 一体化教学 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 考试 |
| 二 | 1 | 一体化教学 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 考试 |
| 2 | 一体化教学 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 考试 |
| 三 | 1 | 工学交替、校企协同培养、综合实训 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 考试 |
| 2 | 岗位实习、毕业设计（论文） | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

## （一）课程设置及教学计划表

**表9-2 国际邮轮乘务管理专业课程设置及教学计划表**

| 课程  性质 | 课程  代码 | 课程名称 | 学分 | 学时 | 学时分配 | | 各学期课程开设分布及学时安排 | | | | | | 考核  方式 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | |
| 理论 | 实践 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 公共必修课 | 01000001 | 思想道德与法治 | 3 | 48 | 40 | 8 | 3 |  |  |  |  |  | ★ |
| 01000101 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 2 | 32 | 28 | 4 |  | 2 |  |  |  |  | ★ |
| 01000102 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 3 | 48 | 40 | 8 |  | 3 |  |  |  |  | ★ |
| 01000040 | 形势与政策（一） | 1 | 32 | 8 | 0 | 0.5 |  |  |  |  |  |  |
| 形势与政策（二） | 8 | 0 |  | 0.5 |  |  |  |  |  |
| 形势与政策（三） | 8 | 0 |  |  | 0.5 |  |  |  |  |
| 形势与政策（四） | 8 | 0 |  |  |  | 0.5 |  |  |  |
| 01000155 | 中国共产党党史 | 1 | 16 | 16 | 0 | 1 |  |  |  |  |  |  |
| 01000035 | 思想政治理论课实践教学 | 1 | 16 | 0 | 16 | 0.5 | 0.5 |  |  |  |  |  |
| 01000007 | 心理健康教育 | 2 | 32 | 24 | 8 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 01000005 | 军事理论 | 2 | 36 | 24 | 12 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 01000103 | 军事技能 | 2 | 112 | 0 | 112 | **√** |  |  |  |  |  |  |
| 01000077 | 国家安全教育 | 1 | 16 | 16 | 0 |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 01000105 | 劳动教育 | 1 | 16 | 0 | 16 | **√** | **√** |  |  |  |  |  |
| 01000232 | 管理学基础 | 1 | 16 | 14 | 2 | 1 |  |  |  |  |  |  |
| 01000009 | 大学英语（一） | 4 | 64 | 48 | 16 | 4 |  |  |  |  |  | ★ |
| 01000019 | 大学英语（二） | 4 | 64 | 48 | 16 |  | 4 |  |  |  |  | ★ |
| 01000034 | 大学日语（一） | 4 | 64 | 48 | 16 | 4 |  |  |  |  |  | ★ |
| 01000033 | 大学日语（二） | 4 | 64 | 48 | 16 |  | 4 |  |  |  |  | ★ |
| 01000106 | 信息技术 | 3 | 48 | 24 | 24 |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 01000098 | 体育与健康（公共体育） | 2 | 36 | 2 | 34 | 2 |  |  |  |  |  | ★ |
| 01350221 | 体育与健康（专项一） | 2 | 36 | 2 | 34 |  | 2 |  |  |  |  | ★ |
| 01000097 | 体育与健康（专项二） | 2 | 36 | 2 | 34 |  |  | 2 |  |  |  | ★ |
| 01000107 | 职业发展与就业指导 | 2 | 38 | 22 | 16 |  | 1 | 1 |  |  | 0.5 |  |
| 小计 | | 39 | 742 | 382 | 360 | 14 | 19 | 3.5 | 0.5 | 0 | 0.5 |  |
| 公共限选课 | 01000059 | 大学语文（一） | 2 | 32 | 32 | 0 | **√** |  |  |  |  |  | ★ |
| 01000058 | 大学语文（二） | 2 | 32 | 32 | 0 |  | **√** |  |  |  |  |  |
| 小计 | | 4 | 64 | 52 | 12 | 2 | 2 | 0 | 0 |  |  |  |
| 公共选修课 |  | 公共选修课1 |  |  |  |  |  | **√** |  |  |  |  |  |
|  | 公共选修课2 |  |  |  |  |  |  | **√** |  |  |  |  |
|  | 公共选修课3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 小计 | | 4 | 64 | 32 | 32 |  | 2 | 2 | 0 |  |  |  |
| 自入校第二学期开设，每人在校需完成4-6个学分。 | | | | | | | | | | | | |
| 专业基础课 | 07024001 | 邮轮概论 | 4 | 64 | 32 | 32 | **√** |  |  |  |  |  | **★** |
| 07024003 | 酒店英语 | 2 | 32 | 16 | 16 | **√** |  |  |  |  |  | **★** |
| 07024004 | 酒店英语 | 2 | 32 | 16 | 16 |  | **√** |  |  |  |  | **★** |
| 07024007 | 邮轮英语听说1 | 2 | 32 | 16 | 16 |  |  | **√** |  |  |  |  |
| 07024008 | 邮轮英语听说2 | 2 | 32 | 16 | 16 |  |  |  | **√** |  |  |  |
| 07024006 | 旅游心理学 | 2 | 32 | 16 | 16 |  |  |  | **√** |  |  |  |
| 07024026 | 邮轮旅游营销 | 2 | 32 | 16 | 16 |  |  | **√** |  |  |  |  |
| 07024005 | 中外民俗 | 2 | 32 | 16 | 16 |  |  |  | **√** |  |  |  |
| 小计 | | 16 | 256 | 128 | 128 | 6 | 2 | 4 | 6 |  |  |  |
| 专业核心课 | 07024009 | 邮轮礼仪与职业形象 | 4 | 64 | 32 | 32 | **√** |  |  |  |  |  |  |
| 07024011 | 邮轮餐饮服务与管理1 | 4 | 64 | 32 | 32 |  |  | **√** |  |  |  | **★** |
| 07024012 | 邮轮餐饮服务与管理2 | 2 | 32 | 16 | 16 |  |  |  | **√** |  |  | **★** |
| 07024014 | 邮轮客舱服务与管理1 | 4 | 64 | 32 | 32 |  |  |  | **√** |  |  | **★** |
| 07024016 | 邮轮实用英语1 | 4 | 64 | 32 | 32 |  |  | **√** |  |  |  | **★** |
| 07024017 | 邮轮实用英语2 | 4 | 64 | 32 | 32 |  |  |  | **√** |  |  | **★** |
| 07024018 | 邮轮运营与管理 | 2 | 32 | 16 | 16 |  | **√** |  |  |  |  | **★** |
| 07024013 | 邮轮宾客服务与管理 | 4 | 64 | 32 | 32 |  |  | **√** |  |  |  | **★** |
| 07024019 | 岗位实习 | 20 | 600 | 0 | 600 |  |  |  |  |  | **√** |  |
| 07024020 | 毕业设计(论文) | 2 | 60 | 0 | 60 |  |  |  |  |  | **√** |  |
| 小计 | | 48 | 1108 | 224 | 884 | 4 | 2 | 12 | 10 | 0 | 30 |  |
| 专业实践课 | 07024021 | 茶文化与茶艺 | 2 | 32 | 16 | 16 |  |  |  | **√** |  |  |  |
| 07024022 | 酒饮知识与运用1 | 2 | 32 | 16 | 16 |  |  | **√** |  |  |  |  |
| 07024028 | 酒店突发事件培训 | 2 | 32 | 16 | 16 |  |  |  | **√** |  |  |  |
| 07024025 | 邮轮综合训练 | 12 | 192 | 0 | 192 |  |  |  |  | **√** |  |  |
| 07024030 | 海事知识/海事救生 | 8 | 128 | 0 | 128 |  |  |  |  | **√** |  |  |
| 小计 | | 26 | 416 | 48 | 368 | 0 | 0 | 2 | 4 | 22 | 0 |  |
| 专业选修课 | 07024002 | 声乐 | 2 | 32 | 16 | 16 |  |  | **√** |  |  |  |  |
| 07024030 | 舞蹈 |  |  |  |  |
| 07024005 | 美学鉴赏 | 2 | 32 | 16 | 16 |  |  |  | **√** |  |  |  |
| 07024031 | 旅游地理 |  |  |  |  |  |
| 07024010 | 活动策划与执行实务 | 2 | 32 | 16 | 16 |  |  |  | **√** |  |  |  |
| 07024031 | 宴会设计与服务 |  |  |  |  |  |  |
| 小计 | | 6 | 96 | 48 | 48 | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 | 0 |  |
| 素质拓展课 | 08000001 | 入学教育 | 1 | 16 | 0 | 16 | √ |  |  |  |  |  |  |
| 08000007 | 思想成长 | 1 | 16 | 0 | 16 | √ |  |  |  |  |  |  |
| 08000012 | 社会实践、志愿公益 | 2 | 32 | 0 | 32 | √ | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 08000013 | 文体社团活动 | 1 | 16 | 0 | 16 | √ | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 08000056 | 技能特长 | 1 | 16 | 0 | 16 | √ | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 08000014 | 学生工作履历 | 1 | 16 | 0 | 16 | √ | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 08000015 | 创新创业 | 1 | 16 | 0 | 16 | √ | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 08000016 | 特色模块 | 1 | 16 | 0 | 16 | √ | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 08000017 | 健康教育 | 1 | 16 | 0 | 16 |  |  |  |  |  |  |  |
| …… | …… |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 小计 | | 4 | 64 | 0 | 64 |  |  |  |  |  |  |  |
| 合计及周学时 | | | 147 | 2810 | 912 | 1882 | 26 | 27 | 25.5 | 24.5 | 22 | 30 |  |
| 总学分/总课时 | | | 147/2810 | | | | | | | | | | |

**说明：★表示考试，其余为考查；w 表示集中实践教学周；√表示课程开设学期。**

## （二）实践教学计划表

以契合行业发展、促进就业能力为导向，以综合职业能力为主线，结合专业实际，按照由简单到复杂，由单一到综合，由基础到拓展创新依次递进的原则，将专业群实践教学环节进行整体设计。

**表9-3 实践教学计划表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实践教学项目 | 学期 | 周数/学时 | 实践目标 | 实践内容 | 实践地点 |
| 1 | 餐厅服务实训 | 3、4 | 48/192 | 熟练掌握餐厅服务技能 | 餐厅服务实训 | 情景实训室 |
| 2 | 客房服务实训 | 4 | 16/64 | 熟练掌握客房服务技能 | 客房服务实训 | 情景实训室 |
| 3 | 酒吧服务实训 | 3、4 | 32/64 | 熟练掌握酒吧服务技能 | 酒吧服务实训 | 情景实训室 |
| 4 | 宾客服务实训 | 4 | 32/64 | 熟练掌握前厅服务技能 | 前厅服务实训 | 情景实训室 |
| 5 | 礼仪培训 | 1、2 | 48/192 | 掌握社交礼仪 | 礼仪实训 | 情景实训室 |
| 6 | 茶文化与茶艺 | 3 | 16/32 | 掌握茶艺技能 | 茶艺 | 茶艺实训室 |
| 7 | 活动策划与执行实务 | 3 | 16/32 | "策划-执行-评估"全链条能力 | 策划模拟 | 情景实训室 |
| 8 | 邮轮综合培训 | 5 | 12/264 | 面试过关 | 综合培训 | 实训基地 |
| 9 | 海事培训 | 5 | 8/176 | 海员证取得 | 海事培训 | 海事局 |
| 10 | 岗位实习 | 6 | 20/600 | 提升服务技能 | 服务岗位实操 | 邮轮、轮渡 |
| 11 | 毕业设计 | 6 | 2/60 | 创新邮轮服务方案 | 优化邮轮服务流程 | 邮轮、轮渡 |

## （三）综合实训活动安排表

**表9-4 综合实训活动安排表（第五学期）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **实训项目** | **周数(学时)** | **实训内容** | **实训考核** |
| 海事知识/海事救生 | 8周（96） | STCW公约安全理论 救生艇筏操作 消防灭火实战  急救与医疗护理 | 通过海事局Z01/Z07证书考试（实操+笔试） |
| 邮轮综合实训 | 12周（192） | 英语情景对话（CLIA服务场景） 服务危机模拟（投诉处理/突发疾病） 职业形象塑造（仪态/微表情管理） | 企业HR模拟面试评分（≥85分达标） |

## （四）岗位实习活动安排表

**表9-5 岗位实习活动安排表（第六学期）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 实习目标 | 掌握邮轮岗位核心技能，考取行业证书，提升跨文化服务与应急处理能力 | | | |
| 实习安排 | 实习项目 | 周数(学时) | 实习内容 | 实习单位 |
| 餐厅服务 | 10/300 | 餐厅服务知识 | 各大五星级酒店国内轮渡 |
| 前厅数字化 | 5/150 | 前厅接待知识 | 各大五星级酒店  国际连锁酒店 |
| 客房服务 | 5/150 | 房务知识 | 各大五星级邮轮  连锁邮轮 |
| 教师要求 | 教师以高度责任心，全面关心学生的思想、学习、生活、健康与安全，加强学生的法治教育、行为规范教育和安全教育，定期检查实习情况  1.做好学生心理疏导及安抚工作  2.协调企业与学生之间的问题  3.做好企业调研与学生需求，做到无缝对接  4.针对学生在岗位实习过程中的表现，通过开展各种活动，减轻学生因从学生向员工身份的转变而产生的身心压力，保证学生岗位实习工作的稳定  5.加强与学校和学生家长的沟通与联系，协调解决学生在工作、生活、学习中出现的困难和要求 | | | |
| 学生要求 | 1.岗位实习是教学计划规定的必修环节，岗位实习成绩合格是具有毕业资格的一个前提条件  2.学院安排学生合法岗位实习  3.学生应与岗位实习单位签署《学生岗位实习协议书》  4.学生在服务中注意礼仪、服务理念、运用服务知识与专业知识，保质保量完成实习任务  5.校内校外指导教师，负责学生岗位实习期间指导、考勤、鉴定等工作，将校外指导教师信息填入《企业兼职教师登记表》  6.学生应填写《工作经历证明》，将纸质文档寄给校内指导教师 | | | |
| 实习考核 | 由企业负责考核，具体由企业选派的管理人员、技术指导师傅、实习指导教师，考核的主要内容是学生的岗位实习态度、职业能力、学习能力、团队合作等  1.在毕业论文的基础上进行毕业答辩，评定毕业设计成绩。成绩分优、良、及格和不及格。独立完成实习报告，并且内容深刻，40分  2.实践期间，能够遵守单位规章制度，服从安排，学习认真刻苦，尊敬师傅，团结合作，得到单位好评，10分  3.在岗位实践过程中有独立或与人合作有技术改革和创新成果，20分  4.在岗位实践中参与组织实施并完成本岗任务以外的工作内容，10分  5.在岗位实践中因成绩显著而获取实践单位的嘉奖及证明材料，20分 | | | |

# **十、实施保障**

## （一）师资队伍

国际邮轮乘务管理专业专任教师 19人，占比78.3%，专任教师中硕士学位教师为 8人，教授2人，副教授6人，副教授以上职称占比44.4%，讲师占比38.9%。

企业兼职5人，占比21.7%，分别来自五星级邮轮和国内邮轮企业。

**表10-1 国际邮轮乘务管理专业专任教师**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 性别 | 出生年月 | 职称 | 教师性质 | 承担课程 | 是否双师 |
| 张 怡 | 女 | 1973.12 | 教授 | 校内专任 | 餐厅服务 | 是 |
| 侯小惠 | 女 | 1972.02 | 教授 | 校内专任 | 邮轮乘务英语 | 是 |
| 滕秀波 | 男 | 1965.08 | 副教授 | 校内专任 | 英语视听说 | 是 |
| 杨囡囡 | 女 | 1976.04 | 副教授 | 校内专任 | 服务心理学 | 是 |
| 李月明 | 女 | 1982.09 | 副教授 | 校内专任 | 邮轮乘务英语 | 是 |
| 张会静 | 女 | 1976.03 | 副教授 | 校内专任 | 茶艺 | 是 |
| 梁全芳 | 男 | 1965.08 | 副教授 | 校内专任 | 民俗 | 是 |
| 张晓慧 | 女 | 1981.08 | 副教授 | 校内专任 | 餐厅服务 | 是 |
| 卢昕昕 | 女 | 1986.06 | 讲师 | 校内专任 | 邮轮乘务英语 | 是 |
| 聂玉娜 | 女 | 1986.06 | 讲师 | 校内专任 | 邮轮乘务英语 | 是 |
| 祁小鹏 | 女 | 1982.07 | 讲师 | 校内专任 | 饭店情景英语 | 是 |
| 李亚丽 | 女 | 1979.08 | 讲师 | 校内专任 | 餐厅服务 | 是 |
| 杨晓红 | 女 | 1982.08 | 讲师 | 校内专任 | 旅游心理学 | 是 |
| 陈 汶 | 女 | 1982.07 | 助教 | 校内专任 | 茶艺 | 是 |
| 陆 忱 | 女 | 1993.04 | 助教 | 校内专任 | 邮轮管理概论 | 是 |
| 刘 静 | 女 | 1986.06 | 助教 | 校内专任 | 智慧旅社运营 | 是 |
| 蒋竺男 | 女 | 1993.12 | 助教 | 校内专任 | 餐厅服务 | 是 |
| 孙萍 | 女 | 1994.11 | 助教 | 校内专任 | 餐厅服务 | 是 |
| 邵安泰 | 男 | 1991.04 | 助教 | 校内专任 | 餐厅服务 | 是 |

**表10-2 国际邮轮乘务管理专业兼职教师**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **性别** | **出生年月** | **职称** | **教师性质** | **承担课程** | **是否双师素质教师** |
| 孔 明 | 男 | 1982.01 | 高级技师 | 校外兼职 | 餐饮管理 | 否 |
| 姜雪梅 | 女 | 1984.03 | 高级技师 | 校外兼职 | 培训师 | 否 |
| 白红艳 | 女 | 1984.06 | 高级技师 | 校外兼职 | 人力资源管理 | 否 |
| 黄春津 | 男 | 1973.05 | 高级技师 | 校外兼职 | 人力资源管理 | 否 |
| 林云鹏 | 男 | 1981.07 | 高级技师 | 校外兼职 | 人力资源管理 | 否 |

注：可将专任教师与兼职教师分开写

## （二）教学设施

### 1.专业教室基本条件

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，并具有网络安全防护措施。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（基地）基本要求

校内实训基地结合理论教学的开展，重点帮助学生建立对有关知识的感性认识，初步培养学生的动手能力和职业技能。

校内实训基地结合理论教学的开展，重点帮助学生建立对有关知识的感性认识，初步培养学生的动手能力和职业技能。

（1）鸿达楼餐饮综合实训室

①中餐模块

中餐零点和宴会摆台、服务

②西餐模块

西餐零点、休闲和宴会摆台、服务

③调酒咖啡模块

鸡尾酒、咖啡的制作与服务

（2）前厅客房实训室

①前厅模块

前厅服务与管理

②客房模块

客房铺床与客房整洁

（3）茶艺实训室

### 茶水冲泡及茶艺表演

### 3.校外实训基地基本要求

校外的实训基地，建设特色专业实习实训基地，与厦门敖顺、渤海轮渡股份有限公司、中远集团等多家机构签订了校企共建基地协议，开发校企合作单位30余处，可满足国际邮轮乘务管理专业的学生进行跟岗实习、顶岗实习、社会实践等多方面的实训需求，形成校企双向介入的共育机制。同时，按照“实训、实习、就业”的思路开发校外实习基地，提高学生的职业荣誉感和认同感，促进学生职业能力的提升与发展。

### 4.学生实习基地基本要求

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；具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.信息网络教学条件

## 校园网络已实现全学院网络覆盖，基本满足教育教学要求。学院现有学习通平台、创新创业平台及国际邮轮乘务管理专业教学资源库，实现学生线上线下同步学习，激发学生学习的积极性，拓展学生的视野。

## （三）教学资源

### 1.教材选用基本要求

按照国家规定选用“十四五”职业教育国家规划教材，学院还积极与企业合作开发专业课教材。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用教材。

### 2.图书文献配备基本要求

### 本专业根据学校教育、教学和科研工作的需要及馆藏基础，通过多种途径，有计划、有重点地采集国内各种书籍，逐步形成具有本校专业特色的专业图书保障体系。图书馆藏智慧旅游技术应用专业图书1177册，能够为学校的教育、教学、科研工作提供基本保障。

### 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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。积极推行现代教育技术，以优质数字化资源建设为载体，以数字化校园为平台，校企共建纸质与电子、静态与动态相结合的共享型专业资源库，实施开放式教学和资源共享。

## （四）教学方法

强调学生对知识的实际应用能力，在教学过程中，合理安排专业课程的实训环节，强调以教师为主导，以学生为主体，采用理论与实践紧密结合的教学方法或组织形式，如实训项目教学、角色设置、案例教学和模拟教学等；在教学中，采用案例教学、情景教学、任务型教学、参观互动、小组讨论等方法，模拟工作现场，导入邮轮服务岗位工作流程，达到“教、学、做”一体的目的，并注重培养学生的竞争意识、团队精神、自主学习能力与创新意识。

## （五）学习评价

本专业采用“校、政、企”三方考核的方式。学生的学业和操行由学校考核，学生的船员培训合格证理论考试和技能考试由海事主管部门组织进行考核，考核合格后获由烟台海事局颁发的船员培训合格证，取得船员培训合格证才能上船顶岗实习。学生的顶岗实习综合表现由学校、实习企业和海事主管部门共同考核，考核合格的才能获得毕业证书。

为了体现高等专科教育职业性和高等性相结合的特点，校内对学生的考核采用过程性评价与结果性评价相结合。

结合国际邮轮乘务管理专业特点，考核与评价主要包括考核与评价内容、考核与评价方式、考核与评价方法三个方面。

教师积极改革学生学业考核评价的内容和方法，加强过程考核，鼓励采取口试、答辩和现场操作等多种考核形式和多元评价方式。

职业技术课程可采用学习过程评价的方式，以学习态度、操作能力、方法运用、合作精神为考核要素，以学习阶段、学习项目或典型工作任务为单元组织考核，每学期不少于5次。也可采用学习过程评价与学习结果考核相结合的方式，学习过程评价比重占课程总评成绩的60%，学习结果考核比重占课程总评成绩的40%。课程总评成绩以百分制评定。

## （六）质量管理

# 建立质量保障体系：为确保人才培养质量的持续稳定提升，建立质量管理机构、制定质量管理规章制度、开展质量认证等，以形成一套完整的质量管理机制。

1.组织保障

学院成立了教学工作委员会，全面指导学院专业建设工作，教务处为专业建设工作管理的职能机构，具体负责拟定学院专业建设工作规划和管理办法、组织专业评估等工作，专业建设工作实行院、系两级管理体制，系成立了专业建设指导委员会，在学院专业建设总体规划的基础上制定本部门的规划和建设方案，并负责组织实施。

2.制度保障

学院已制定教学管理、教务管理、学籍管理和考试管理等40项相关管理制度。同时，根据海事局船员教育与培训体系文件要求，建立了船员教育与培训质量管理体系，制订教学计划、教学准备、教学过程、实践性教学、教材管理、教学和训练的检查与评估、教学考核、师资管理、学生的注册与管理和学生档案与证书管理等程序文件、业务指导书和岗位工作指导。

此外，旅游与服务系根据自身实际建立了学生岗位实习管理办法等规章制度和完善的教学机制，充分保障专业理论教学和实践教学各环节的落实。

3.毕业质量跟踪保障

建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、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。国际邮轮乘务管理专业教研室根据评价分析结果，有效改进专业教学，持续提高人才培养

质量。

# **十一、毕业要求**

1.本专业学生毕业最低取得 147 学分，其中公共基础课 47学分，专业课程（包括岗位实习与毕业教育）96学分，素质拓展课程4学分。

2.参加规定的毕业实习，提交符合要求的实习鉴定、实习报告并成绩合格。

3.鼓励学生取得与专业相应的海员证、餐厅服务员、普通话水平测试证（二级乙等以上）、侍酒师证、茶艺师等职业技能等级证书。

**表11-1 国际邮轮乘务管理专业“以证代课、以证代学分”对照表**

| **序号** | **证书名称** | **等级要求** | **学分** | **可替代课程** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 餐厅服务员 | 三级 | 6 | 邮轮餐饮服务与管理 | 选考 |
| 2 | 茶艺师 | 三级 | 4 | 茶文化与茶艺 | 选考 |
| 3 | 侍酒师、品酒师 | 初级 | 4 | 酒饮知识与运用 | 选考 |

国际邮轮乘务管理专业人才培养方案论证审核单

一、国际邮轮乘务管理专业人才培养方案论证意见

|  |
| --- |
| 国际邮轮乘务管理专业人才培养方案定稿经多轮研讨与修订，具有较强科学性与实用性。培养目标精准，契合国际邮轮行业对高素质技能型人才的需求，强调德技并修与全面发展，突出邮轮服务管理技能及英语应用能力培养，符合 STCW 公约和邮轮适任标准。  课程体系完备，涵盖公共基础、专业基础、专业核心、拓展课程及实践教学环节，理论实践结合紧密。专业核心课程针对性强，实训课程占比合理，能有效提升学生实操能力。实践教学环节丰富，校内外实训、实习基地完善，为学生提供了充足实践机会，助力职业素养养成。  师资队伍结构合理，专兼职教师与企业专家协同教学，保障教学质量。教学设施与资源充足，实训中心、虚拟仿真平台等满足教学需求，为学生提供了良好的学习环境。  该方案紧密围绕行业需求，培养目标明确，课程设置科学，实践教学扎实，师资与设施有保障，能有效培养适应国际邮轮行业发展的人才，具有良好的实施前景，可为专业发展与学生就业提供有力支撑。  专家签字：fa4216cef6c70532906117ddff7cbad435acb00e0fa8c42b1453738767e3b2a5ce6c07b844c557a54a3d14fb36464    2025 年 6 月 6 日 |

二、国际邮轮乘务管理专业人才培养方案修订说明

|  |
| --- |
| 随着国际邮轮产业的蓬勃发展，对乘务管理专业人才的需求标准与岗位要求也在不断更新。为适应这一变化，本次人才培养方案进行了全面修订。  在培养目标上，明确聚焦于培养具备国际视野、精通邮轮服务与管理知识、熟练掌握多国语言沟通技巧、能够适应不同文化背景游客服务需求的高素质复合型人才。不仅要求学生掌握扎实的邮轮乘务专业知识，如客舱服务、餐饮服务、娱乐活动组织等，还强化了对国际礼仪、跨文化交流能力的培养，以满足邮轮行业高端化、国际化的发展趋势。  课程设置方面，构建了“基础课程 + 专业核心课程 + 实践课程 + 国际化拓展课程”四位一体的课程体系。基础课程涵盖邮轮概论、邮旅游营销等，为学生奠定宽广的知识基础；专业核心课程如邮轮餐厅服务、邮轮运营与管理、邮轮实用英语、邮轮餐厅服务等，深入剖析邮轮乘务管理的关键领域；实践课程通过校内实训、校外实习基地轮岗实习，让学生在真实场景中提升实操能力；国际化拓展课程引入邮轮行业国际前沿知识、不同国家邮轮文化比较等，拓宽学生国际视野。  教学方法上，摒弃传统单一讲授模式，广泛采用案例教学、情景模拟、小组讨论、项目驱动等多样化教学方法。  师资队伍建设也同步优化，一方面引进具有国际邮轮工作经验的行业专家担任兼职教师，带来一线实战经验；另一方面鼓励本校教师参加国际邮轮行业培训、学术交流，提升专业素养与国际化教学水平。  通过此次修订，旨在打造贴合国际邮轮乘务管理行业需求的人才培养模式，为行业输送更多优秀人才，助力我国邮轮产业迈向国际一流水平。 |

三、国际邮轮乘务管理专业人才培养方案编制审核单

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 人才培养方案制订小组编写人员（含校内外）   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 姓名 | 职务（职称） | 单位 | 对应专业 | | 侯小惠 | 教授 | 山东城市服务职业学院 | 国际邮轮乘务管理 | | 李月明 | 副教授 | 山东城市服务职业学院 | 国际邮轮乘务管理 | | 滕秀波 | 副教授 | 山东城市服务职业学院 | 国际邮轮乘务管理 | | 杨囡囡 | 副教授 | 山东城市服务职业学院 | 国际邮轮乘务管理 | | 杨晓红 | 讲师 | 山东城市服务职业学院 | 国际邮轮乘务管理 | | 祁小鹏 | 讲师 | 山东城市服务职业学院 | 国际邮轮乘务管理 | | 聂玉娜 | 讲师 | 山东城市服务职业学院 | 国际邮轮乘务管理 | | 黄春津 | 经理 | 厦门敖顺船舶服务有限公司 | 国际邮轮乘务管理 | | 林云鹏 | 经理 | 大连格勒特船舶服务有限公司 | 国际邮轮乘务管理 | | 林仟仟 | 经理 | 烟台奥洋国际船舶管理有限公司 | 国际邮轮乘务管理 | | 初立坤 | 人力资源经理 | 烟台奥洋国际船舶管理有限公司 | 国际邮轮乘务管理 | |
| 二级学院审核意见：  签字：  年 月 日 |
| 教务处（科研与规划处、院士工作站）：  （盖章）  年 月 日 |
| 主管教学校领导意见：  （签章）  年 月 日 |
| 学校党委会意见：  （盖章）  年 月 日 |