

广西交通职业技术学院
人才培养方案

适用专业：国际邮轮乘务管理

（专业代码：600302）



2019 年 9 月

一、专业名称与专业代码

专业名称：国际邮轮乘务管理专业

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历者。

三、修业年限

学制3年，允许学生在2-5年时间内，修完教学计划规定的学分。在校休学创业的学生，修业年限最长可延长至8年。

四、职业面向

学生学习本专业后最直接相关的就业职业领域、工作岗位，包括初始岗位和发展岗位群。

职业领域	岗位群	岗位发展
国际豪华邮轮公司	餐厅部、客房部、商务中心及证件管理、人事管理等岗位	客舱服务、安全维护等岗位初级管理人员
高星级酒店及涉外四星级以上酒店	前厅、客房、餐饮、康乐等部门服务岗位	酒店初级管理岗位
高速铁路、地铁	国内地铁、轻轨、城铁、高速铁路服务岗位	高速铁路初级管理岗位

五、培养目标与规格

1、培养目标

本专业主要面向豪华游轮，培养具有旅游管理基本知识，掌握国际邮轮服务基础理论知识和基本技能，组织协调能力强，具有较强英语应用能力、心理调

适能力，具备规范的国际邮轮各部门岗位的服务和管理能力的，并满足“STCW公约马尼拉修正案”要求的高端技能型人才。

2、培养规格

知识要求：

- (1) 具有必要的人文社会科学知识。
- (2) 掌握计算机及网络基础知识。
- (3) 掌握邮轮、地铁、高铁乘务业务知识。
- (4) 掌握酒店工作相关岗位的服务技能。
- (5) 掌握世界人文知识、旅游知识、海事知识等。
- (6) 掌握邮轮运营与管理、人力资源管理基本知识。
- (7) 掌握航海心理学知识。
- (8) 掌握岗位所需要的英语听、说、读、写知识。
- (9) 掌握客户服务接待礼仪的知识。
- (10) 具有适应岗位需要的体育运动、卫生健康及海事法规知识。

能力要求：

- (1) 能够熟练的用英语进行日常会话和交流。
- (2) 能够使用基本安全等知识保障个人安全。
- (3) 能提供标准化的预订、接待、行李、问讯、收银、话务、打印、复印服务，处理客人投诉。
- (4) 能独立完成中式铺床、西式铺床、清扫房间。
- (5) 能进行铺台布、托盘、餐巾折花、摆台、上菜与分菜、斟酒)和六大服务能力(预订服务、迎宾服务、点菜服务、席间服务、结帐服务、送客服务)
- (6) 能运用管理知识对邮轮进行运营管理。
- (7) 能对员工进行业务培训，不断提高其业务素质和工作效率。

素质要求：

- (1) 具有正确的的世界观、人生观、价值观。

(2) 具有坚定的社会主义和共产主义理想信念，拥护中国共产党的领导，热爱祖国，处处为国争光的合格政治素质。

(3) 具有唯物史观和唯物辩证法的思维方式，能正确理解和把握个人和社会关系的科学思想素质。

(4) 具有遵守社会公德及行业职业道德，爱岗敬业的职业道德素质。

(5) 具有讲求团队合作，善于跟同事、上司及客人进行沟通与交流的合作、沟通和交际能力。

(6) 具有健康的体魄及吃苦耐劳、应对挫折的精神和善于调节长期远离大陆条件下孤寂情绪的健康身心素质。

(7) 具有较强的口头表达、文字表达、社会交往、组织管理、办事和创新工作能力素质。

六、课程体系设置

课程体系设计思路：通过召开工作任务与职业能力分析会，确定工作领域，提取典型工作任务，进行岗位职业能力分析，形成本专业《职业能力分解表》，通过工作领域确定本专业课程设置，并组织行业企业及职业教育专家对课程体系进行论证和审定，构建“基于岗位职业能力导向”的课程体系。并配置相应的项目教学内容，制定并实施性教学计划。

(一) 公共基础课程

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容与要求	参考学时
1	军事理论	1、使大学生掌握基本军事理论与技能。 2、增强国防观念和国家安全意识。 3、强化爱国主义、集体主义观念、加强组织纪律性。 4、促进大学生综合素质的提高。	1、国防基本要素，国防历史。 2、国防法规体系，公民国防权利和义务。 3、国防体制，国防建设目标和政策。 4、国防动员。 5、军事思想概述。 6、毛泽东军事思想。 7、邓小平新时期军队建设思想。	36

2	军事技能	<ol style="list-style-type: none"> 1、掌握基本军事理论与军事技能。 2、增强国防观念和国家安全意识。 3、强化爱国主义、集体主义观念。 4、增强纪律性、培养吃苦耐劳精神。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、了解当前军事前沿信息，掌握队列和体能训练的练习。 2、熟练掌握分列式、行进间队形方向变换的规范要求和动作技能。 3、提高自尊自爱、注重仪表，真诚友爱，严于律己等方面。 	112
3	大学生安全教育	<ol style="list-style-type: none"> 1、掌握安全防范知识、提升安全防范能力。 2、树立正确的世界观、人生观、安全观。 3、提高学生的人文素养和明辨是非的能力。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、开展富有针对性的实训操作、顶岗实习等安全。 2、每年定期组织开展消防逃生、应急避险、扑灭初期火险等实操演练。 3、线上定期推送安全警示，通过多方面教学，不断提高学生的自我保护能力。 	24
4	形势与政策	<ol style="list-style-type: none"> 1、针对学生关注的热点问题和思想特点,帮助学生认清国内外形势。 2、引导大学生正确把握国内外形势新变化新特点,教育和引导学生全面准确地理解党的路线、方针和政策。 3、坚定在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路的信心和决心,统一思想,坚定信念,凝聚力量,积极投身改革开放和现代化建设伟大事业,为全面建成小康社会,实现中华民族伟大复兴的中国梦而努力学习、奋发成才。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、正确认识新时代国内外形势。 2、深刻领会党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战。 3、推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑,引导大学生准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略。 	32
5	就业指导与创业基础	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使大学生意识到确立自身发展目标的重要性,了解职业的特性,思考未来理想职业与所学专业的关系,逐步确立长远而稳定的发展目标,增强大学学习的目的性、积极性。 2. 使学生了解自我、了解职业,学习决策方法,形成初步的职业发展规划,确定人生不同阶段的职业目标及其对应的生活模式。 3. 使学生了解具体的职业要求,有针对性地提高自身素质和职业需要的技能,以胜任未来的工作。 4. 使学生提高求职技能,增进心理调适能力,维护个人合法权益,进而有效地管理求职过程。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、建立生涯与职业意识。 2、熟悉职业发展规划。 3、熟悉求职过程指导。 4、了解职业适应与发展。 5. 了解创业的基本知识,培养学生创业意识与创业精神,提高创业素质与能力建立生涯与职业意识。 	32

		5. 使学生了解学习与工作的不同、学校与职场的区别，引导学生顺利适应生涯角色的转换，为职业发展奠定良好的基础。		
6	大学生心理健康教育	<ol style="list-style-type: none"> 1、学习运用标准正确衡量自己。 2、能认识自己额心理、性格特点。 3、能认识到自己的特质与兴趣职业选择间的关联； 4、引导学生掌握“认识自我”的自查方法，查找自身缺点与不足。 5、加深学生对心理健康的认识，增强学生与人沟通的能力。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、了解心理健康基本知识、心理健康的现实意义和作用。 2、培养学生自我认知能力。 3、培养学生环境适应能力。 4、增强学生心理调适能力。 5、培养学生应对挫折能力。 	36
7	思想政治理论课实践	<ol style="list-style-type: none"> 1、把个人发展前和国家建设需要、社会发展结合起来，确立起为国家建设作出个人努力意识；通过实践教学，让大学生进一步了解社会，感受民生，认识国情，感受中国特色社会主义的生动实践， 2、加深大学生对中国特色社会主义理论体系的理解和对党路线方针政策的认识； 3、注重培养学生的组织能力、协调能力、沟通能力和团结协作能力，注重培养学生增强爱国主义、爱社会主义的意识和为中华民族伟大复兴的责任感和使命感。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、引导大学生学会用马克思主义的立场、观点、方法来分析和解决现实问题， 2、在理论联系实际中融会贯通所学知识， 3、在实践中受教育、长才干，不断提升自身思想政治素质和实践能力，达到知行统一。 	25
8	大学生创新创业实践	<ol style="list-style-type: none"> 1、使学生掌握开展创新创业活动所需要的基本知识。 2、使学生具备必要的创新创业能力。 3、使学生树立科学的创业观。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、了解创业、创业精神与人生发展。 2、了解创业者与创业团队。 3、了解创业机会与创业风险、创业资源、创业计划。 4、熟悉新企业的开办流程。 5、了解中国"互联网+"大学生创新创 	50

			业大赛。	
9	劳动素养	<p>1、培养学生的劳动观念。</p> <p>2、磨练意志品质、树立艰苦创业的精神终身。</p> <p>3、获得进行技术劳动和技术学习的能力。</p> <p>4、成为未来的合格劳动者获得积极劳动体验，</p> <p>5、形成良好的技术素养，培养创新精神和实践能力。</p>	<p>1、认识各种常用的材料及其不同的用途、性能及加工方法。</p> <p>2、会使用一些常用的工具、设备。</p> <p>3、了解简单的工业制作的基本过程和相关知识，掌握一些基本操作技能，体会技术的价值。</p> <p>4、学会简单种植、养殖的一般方法。</p> <p>5、培养学生认真、负责、耐心、仔细、合作、卫生、安全、守纪的劳动习惯和品质。</p>	50
10	思想道德修养与法律基础	<p>1、能够尽快完成角色转变；树立新的学习理念，提高独立生活能力；能够尽快摆正对大学（高职）的期望；培理解育和践行社会主义核心价值观的基本内涵。在实践中化理想为现实。</p> <p>2、在实践中创造有价值的人生；对大学生活及走向社会进行成功人生设计。</p> <p>3、能够正确认识爱情与人生。</p> <p>4、能判断和分析一种行为是否符合职业道德规范。</p>	<p>1、使学生成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人了解思想道德素质与法律素质的重要意义。</p> <p>2、了解理想信念的基本理论知识。</p> <p>3、了解中国精神的内涵和外延。</p> <p>4、了解社会主义核心价值观的基本内容。</p> <p>5、了解道德和法律的基本原理。</p> <p>6、熟悉中国特色社会主义法律体系和中国特色社会主义法治道路。</p> <p>7、了解法律权利和义务。</p>	48
11	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>1、了解毛泽东思想形成和发展的历史条件、过程。</p> <p>2、了解新民主主义革命理论形成的背景，掌握新民主主义革命总路线和基本纲领的主要内容，了解新民主主义革命道路的形成。</p> <p>3、掌握农村包围城市、武装夺取政权道路的必然性和意义，理解新民主主义革命的三大法宝及其相互关系。</p> <p>4、懂得新民主主义社会是一个过渡性社会，认识适合中国特点的社会主义改造道路，理解党在过渡时期的总路线，认识我国社会主义改造的基本经验，掌握中国确立社会主义基本制度的重大意义。</p>	<p>1、了解毛泽东思想及其历史地位。</p> <p>2、了解新民主主义革命理论、社会主义改造理论社会主义建设道路初步探索的理论成果。</p> <p>3、了解邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的含义。</p> <p>4、了解习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位。</p> <p>5、坚持和发展中国特色社会主义总任务；“五位一体”总体布局；“四个全面”战略布局。</p> <p>6、了解全面推进国防和军队现代化；中国特色大国外交；坚持和加强党的领导。</p>	48
12	体育	<p>1、采用定量评价即量化评价，和定性评价即行为评价相结合的原则。</p> <p>2、对大学生技、战术和理论知识进行评价的同时，把学生良好的参与意识、良好的学习态度、良好的人际关系和积极向上的进取精神以及学生的进步幅度、考勤等纳入评价内容，并成为教学</p>	<p>1、熟练掌握两项以上的体育锻炼的基本方法和技能。</p> <p>2、提高学生对体育锻炼的认识，激发学生参加体育锻炼的兴趣，基本形成终身体育的意识。</p> <p>3、使学生的身体形态、机能，身体素质得到改善和提高，使学生的个性、</p>	116

		<p>效果的组成部分。</p> <p>3、课堂表现除考勤外，根据教学内容的不同要求，对技战术、专项素质采用定量评价和定性评价相结合的方法。</p>	<p>潜力和创造力得到充分展示，养成积极乐观的生活态度。</p> <p>4、培养学生的团队合作精神，学会正确处理竞争与合作的关系。</p>	
13	实用英语	<p>1、要求学生有明确和持续的学习动机及自主学习意识。</p> <p>2、能就较广泛的话题交流信息，提出问题并陈述自己的意见和建议。具有初步的实用写作能力，如通知、各类公务往来信件。有主动利用多种教育资源进行学习的能力，初步形成适合自己的学习策略。</p> <p>3、能做到日常生活的口头翻译。能利用各种机会用英语进行真实交际。能借助字典阅读题材较为广泛的简单的科普文章和英语报刊。</p>	<p>1、扩大学生的词汇量，从听、说、读、写、译五个方面打下较为扎实的语言基础，提高学生的英语综合运用能力。</p> <p>2、按照高职高专英语课程分级总体目标的要求，本课程标准对语言技能中的听、说、读、写四个技能提出目标要求。</p>	28
14	计算机应用基础	<p>1、使学生掌握计算机应用基础知识，提高学生计算机操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等技能。</p> <p>2、培养学生根据职业需求依法利用计算机技术获取、处理、发布信息和抵制不良信息的能力。</p> <p>3、培养学生科学严谨的职业态度。</p>	<p>1、掌握计算机的初步知识；</p> <p>2、了解微机系统的基本组成；</p> <p>3、了解操作系统的功能，掌握 Windows XP 的基本操作方法；</p> <p>4、掌握可以实现文字图表混排的实用文字编辑软件 Word2016 的使用方法；</p> <p>5、掌握使用电子表格处理软件 Excel2016 处理各种报表的基本方法，掌握一种常用的汉字输入方法；</p>	42

(二) 专业(技能)课程

工作岗位	工作任务	职业能力分析	课程体系
1. 前厅服务	1-1 礼宾服务	<p>1-1-1 能进行迎送宾客、邮轮信息介绍、城市信息介绍、出租车呼叫等门童服务。</p> <p>1-1-2 能进行宾客入住、退房行李服务、团队入住、VIP 和常客入住，以及行李寄存、宾客行李遗失查询服务。</p> <p>1-1-3 能为宾客提供邮轮信息、城市信息、交通信息、旅游信息的咨询服务。</p>	<p>前厅服务与管理</p> <p>出纳实务</p> <p>沟通技巧</p> <p>世界旅游地理</p> <p>英语听说</p> <p>形体姿态训练</p> <p>世界民俗知识</p>

	1-2 客房预订服务	1-2-1 能进行电话预订。 1-2-2 能进行传真预订。 1-2-3 能进行前台预订服务。 1-2-4 能进行电子邮件预订。 1-2-5 能进行网络预订。 1-2-6 能进行预订变更与取消。	乘务礼仪 邮轮英语 航海心理学 世界航运地理 海事法规 海事人力资源管理
	1-3 前台服务	1-3-1 能为不同类型的宾客提供前台入住登记服务（有预订宾客、无预订宾客、团队宾客、第三方付费宾客、公司月结挂账宾客、VIP 和常客）。 1-3-2 能为不同类型宾客提供信息查询服务（预抵宾客、住店宾客、离店宾客）。 1-3-3 能进行不同方式的前台退房结账服务（现金结账、信用卡结账、公司支票结账、公司月结挂账、第三方付费宾客、VIP 和常客结账）。	服务心理学 前厅服务与管理实训 普通话 航运企业文化 导游业务与实务 口才与沟通 前厅实训
	1-4 宾客关系服务	1-4-1 能进行贵宾入住接待服务。 1-4-2 能进行接机宾客入住接待服务。 1-4-3 能进行宾客信息的收集、整理与建档。 1-4-4 能进行宾客投诉处理。 1-4-5 能进行贵宾离店服务。 1-4-6 能进行紧急情况处理。	
	1-5 总机服务	1-5-1 能进行电话转接。 1-5-2 能进行电话咨询。 1-5-3 能进行留言服务。 1-5-4 能进行叫醒服务。 1-5-5 能进行“请勿打扰”服务。 1-5-6 能进行电话代拨。 1-5-7 能进行紧急情况下的信息传递处理。	
	1-6 商务中心服务	1-6-1 能进行传真服务。 1-6-2 能进行复印服务。 1-6-3 能进行打印服务。 1-6-4 能进行邮递服务。	

		<p>1-6-5 能进行订票服务。</p> <p>1-6-6 能进行秘书服务。</p> <p>1-6-7 能进行上网服务。</p> <p>1-6-8 能进行装订服务。</p> <p>1-6-9 能进行会议室服务。</p> <p>1-6-10 能进行旅游服务。</p>	
2 客房服务	2-1 客房清扫	<p>2-1-1 能准备所需物品和清洁工具。</p> <p>2-1-2 能正确填写报表。</p> <p>2-1-3 能进行进房开窗、撤垃圾、撤棉品、铺床、抹尘、清洗（面盆、浴缸、马桶、地面）、补充物品、吸尘等服务。</p> <p>2-1-4 能填写出房时间和消耗品。</p>	客房服务与管理 客房实训
	2-2 对客服务	<p>2-2-1 能提供借物服务。</p> <p>2-2-2 能提供擦鞋服务。</p> <p>2-2-3 能提供托婴服务。</p> <p>2-2-4 能提供代办服务。</p>	
	2-3 房吧管理	<p>2-3-1 能清楚房吧的配备标准。</p> <p>2-3-2 能及时补充客人已用过的房吧物品。</p> <p>2-3-3 能及时更换将过期的房吧物品。</p>	
	2-4 VIP 服务	<p>2-4-1 能清楚知道VIP的姓名、性别、职位、年龄、信仰、预计到达时间、行程。</p> <p>2-4-2 能准备VIP用房。</p> <p>2-4-3 能为VIP准备鲜花、糕点、致意品、天气预报、交通线路、VIP专用服务员。</p> <p>2-4-4 能进行VIP的迎接服务。</p> <p>2-4-5 能为VIP提供个性化服务。</p> <p>2-4-6 能进行VIP的送离服务，并建档保存。</p>	
	2-5 物耗统计	<p>2-5-1 能清楚配备布草的标准。</p> <p>2-5-2 能清楚低耗配备的标准。</p> <p>2-5-3 能做好房间内固定资产的统计。</p>	
3 中餐服务	3-1 餐具、杯具擦洗	3-1-1 能根据不同的餐用具、杯具选择正确的清洁、擦拭方法，并完成检查。	中餐服务与管理 中餐服务实训
	3-2 摆台	3-2-1 能根据工作场所及客人需求准备摆	

		台所需物品。 3-2-2 能根据服务标准正确进行摆台。
3-3 餐巾折花		3-3-1 能根据餐厅风格及要求选择正确的餐巾颜色和花型。 3-3-2 能选择无破损、污渍及折皱的餐巾。 3-3-3 能折出美观、大方的餐巾花，营造餐台的美感及烘托氛围。
3-4 休息区服务		3-4-1 能根据客人需要及天气情况递送冷热毛巾。 3-4-2 能根据客人需要帮助客人挂放衣物。
3-5 茶水服务		3-5-1 能根据客人要求递送欢迎茶水。
3-6 用餐服务		3-6-1 能选择正确的上菜位置。 3-6-2 能根据菜单要求及出菜顺序上菜。 3-6-3 能根据餐盘及实际情况更换小盘。 3-6-4 能根据菜品及服务要求进行分菜。
3-7 小毛巾服务		3-7-1 能根据客人的用餐需求及餐厅的服务标准提供小毛巾服务。
3-8 上菜、分菜服务		3-8-1 能选择正确的上菜位置。 3-8-2 能根据菜单要求及出菜顺序上菜。 3-8-3 能根据餐盘及实际情况更换小盘。 3-8-4 能根据菜品及服务要求进行分菜。
3-9 撤换骨碟、烟盅服务		3-9-1 能根据服务标准和客人用餐需要更换骨碟、烟盅。
3-10 酒水服务		3-10-1 能熟练掌握酒水知识。 3-10-2 能根据客人需要提供恰当的酒水服务。
3-11 甜品、水果服务		3-11-1 能按照服务标准提供甜品、水果。
3-12 食物打包服务		3-12-1 能正确选择食品打包所需要的物品。 3-12-2 能向客人解释食品正确存放的方法及食用要求。

	3-13 结账服务	<p>3-13-1 能对客人的消费情况进行完整的录入及检查。</p> <p>3-13-2 能正确向客人呈现账单。</p> <p>3-13-3 能根据客人选择的结账方式提供快捷的服务。</p> <p>3-13-4 能对结账过程中可能出现的情况进行恰当处理，避免损失。</p>	
	3-14 送客服务	<p>3-14-1 能根据安全原则、客人需求提醒客人带好随身物品。</p> <p>3-14-2 能根据礼仪要求和友好待客之道欢送客人。</p>	
	3-15 收餐服务	<p>3-15-1 能根据邮轮餐厅要求选择正确的收餐顺序。</p> <p>3-15-2 能清洁相应物品并进行重新布置摆台。</p>	
4. 西餐服务	4-1 餐具擦洗	4-1-1 能根据不同的餐用具、杯具选择正确的清洁擦拭方法，并完成检查。	西餐服务与管理 西餐服务实训
	4-2 落台整理	4-2-1 能按照摆放要求，合理分配相应的餐具及做好落台内外的清洁卫生。	
	4-3 摆台	4-3-1 能根据客人所点的菜品，配上相应的餐具。	
	4-4 西餐菜品介绍	4-4-1 能按照头盘、汤、主菜、甜品的顺序作详细介绍。	
	4-5 西餐用餐服务	4-5-1 能根据客人所点的菜品，从头盘、汤、主菜、甜品作整套的服务，每样菜配相应的餐具。	
	4-6 西餐酒水服务	4-6-1 能根据客人所点的酒水，先配相应的杯具，再展示酒水，站在客人右手边为客人服务。	
	4-7 早餐服务	<p>4-7-1 能询问客人房间号码</p> <p>4-7-2 能进行早餐、咖啡、菜的服务</p> <p>4-7-3 能及时收台、摆台</p>	
	4-8 自助餐服务	4-8-1 能根据所摆放的食品配相应的菜牌及餐具、杯具	

		4-8-2 能为客人提供空盘收取服务 4-8-3 能询问客人饮料并斟倒	
5. 康乐服务	5-1 游泳池服务	5-1-1 能遵循邮轮游泳池各项服务标准，提供相应服务。 5-1-2 具备一定的救护常识，能应对客人在游泳运动中发生的各种突发情况。	康乐服务与管理
	5-2 健身房服务	5-2-1 能根据各种健身机械的性能、作用和使用方法，指导客人正确使用健身器械，并为客人科学健身提供指导和建议。	
	5-3 球类服务	5-3-1 能了解球类运动的基本常识和球馆的主要设施设备，掌握球类运动的比赛规则和计分方法，掌握球类运动工作内容、服务程序。	
6. 酒吧服务	6-1 备货	6-1-1 能根据酒吧所制定的备货量，准备好相应的品种及数量。	调酒师认证 茶艺 音乐艺术与欣赏
	6-2 酒吧清洁整理	6-2-1 能根据先进先出的原则，对不同的酒水、饮料进行正确摆放。	
	6-3 开档前准备	6-3-1 能检查所有杯具的清洁状况，并清洁好操作间，准备所需酒水、饮料的配料（如：柠檬片、冰块、吸管、搅棒）。	
	6-4 摆台	6-4-1 能根据客人所点的酒水、饮料做相应的摆台。	
	6-5 酒水服务	6-5-1 能根据客人所点的酒水做相应的准备。	
		6-5-2 能站在客人右手边为客人确认酒水并试酒。 6-5-3 能随时关注客人是否需要添加酒水。	
6-6 杯具清洗	6-6-1 能根据餐具、杯具的不同选择正确的清洗、擦拭方式及检查工作。		

（三）专业核心课程描述

序号	课程名称	主要教学内容和要求	技能考核项目与要求	参考学时
----	------	-----------	-----------	------

1	前厅服务与管理	<p>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，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。</p>	<p>项目：迎候宾客服务；办理入住服务；中英文问询服务；换房服务；退房服务</p> <p>要求：达到前厅服务员中级工水平</p>	26
2	中餐服务与管理	<p>主要教学内容：餐饮部组织结构及岗位职责，中餐厅环境设计知识，宴会预定知识，菜单设计的依据，餐饮验收程序、各种验收单据填写，定价策略与方法、餐饮人员推销的基础知识，厨房生产管理，厨房卫生与安全知识。</p> <p>要求：培养学生能运用中餐基本服务技能技巧，为宾客提供规范专业的中餐零点和中餐宴会服务，并能准确识别宾客的特殊要求，妥善处理应急事件，以适应酒店对中餐服务员的工作要求。</p>	<p>项目：托盘、餐巾折花、斟酒、摆台、上菜与分菜、结账服务</p> <p>要求：达到餐厅服务员中级工水平</p>	52

3	西餐服务与管理	<p>主要内容：讲授酒店西餐服务岗前基本知识、西餐服务基本环节、西餐厅服务、西餐宴会服务、东南亚及其他国家及地区特色餐厅服务等内容。培养学生了解西餐服务的基础知识,具备西餐服务的工作能力,具有诚实守信、沟通协作的职业品质,胜任主要各式西餐服务工作和基层管理工作。</p> <p>要求：能辨别西餐餐用具的种类及用途,并正确和较熟练地使用西餐主要餐用具;能描述各种西餐菜单、西餐菜式、西餐酒水,并理解西餐用餐习惯、西餐传统礼仪和西餐服务方式及运用;能按照规范标准进行西餐基本服务流程、西餐早餐服务、正餐服务、自助餐服务、客房送餐服务、西餐宴会和酒会服务;能使用流畅的西餐对客服务用语,适应各种西餐厅的工作要求。</p>	<p>项目：迎领服务；餐桌服务；西餐摆台；托盘服务；斟酒服务；西餐席间服务；西餐送餐；西餐点菜；西餐预定</p> <p>要求：达到餐厅服务员中级工水平</p>	44
---	---------	---	---	----

4	客房服务与管理	<p>主要内容：客房部概述、客房设备用品、客房安全、客房服务、客房清洁卫生、客房产品设计、客房清洁训练、客房服务训练、客房管理业务训练。培养学生从事酒店客房部各岗位服务工作的能力。</p> <p>要求：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。</p>	<p>项目：客房中式铺床</p> <p>要求：达到客房服务员中级工水平</p>	56
5	康乐服务与管理	<p>主要内容：康乐服务与管理认知；娱乐服务与管理；康体服务与管理；休闲保健服务与管理</p> <p>要求：能够根据各种康乐项目的服务流程进行规范的康体服务；能够合理安排康乐服务项目；能与宾客进行有效沟通并灵活处理服务中的突发事件；能够根据康乐服务的要求认真准备好各项所需用具和设备，准确及时提供康乐服务。</p>	<p>项目：了解台球室、健身房、游泳池、保龄球场等康体项目，提供优质的服务；了解各保健休闲项目及服务程序，提供优质服务</p> <p>要求：能进行娱乐服务、康体服务、休闲保健服务</p>	44

6	邮轮运营 实务	<p>主要内容：现代邮轮基础，现代邮轮构造与设施；现代邮轮旅游产品；现代邮轮接待服务。</p> <p>要求：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。</p>	<p>项目：了解邮轮发展历史；了解现代邮轮构造与设施。</p> <p>要求：能对邮轮企业的经营进行基本的管理</p>	28
7	世界航运地理	<p>主要内容：海运地理的基本概念；海运的空间要素及海运资源要素；各大洲主要沿岸国家地区的自然概况、经济、贸易交通及重要的航运资源情况。</p> <p>要求：了解海运的历史及海运航线的分布、港口建设与发展、海运船舶的规模及属性、国际贸易方向和总量等对海上运输经营和规划的影响；熟悉以太平洋、大西洋和印度洋区域为划分的各大洲主要沿岸国家和地区的自然概况、经济、贸易交通及重要的航运资源情况。</p>	<p>项目：了解海运地理的基本要素；了解各重要港口的基本情况。</p> <p>要求：熟练掌握世界航运的主要航线、自然概况、航运资源情况。</p>	26
8	航海心理学	<p>主要内容：心理学基础知识；与航海活动和海员行为有关的各层次心理问题与分析。</p> <p>要求：了解心理学学科体系的框架和心理学的知识；熟悉与航海活动和海员行为有关的各层次心理问题：海员的工作环境与航海适应、海员的人际关系心理问题、航海事故中的心理因素、海员的选拔与测量、海员的培养与心理训练、海员的心理健康的维护与调节、海员的管理心理问题等。</p>	<p>项目：能够对海员一般心理问题进行分析及选择恰当的应对措施。</p> <p>要求：海员应具备的一些特殊心理素质；不同种族、文化背景下的社会交往能力；高风险情势下的心理稳定性等</p>	26

9	海事法规	<p>主要内容：海事公约法律法规、部门规章、船舶管理、船公司管理、船员管理、通航管理、防污染和危险货物管理、海事调查、航海保障管理、船舶检验、规费管理、其他</p> <p>要求：了解海事国际公约与法规；熟悉我国主要海事法律法规。</p>	<p>项目：掌握海事相关的基本规定与要求；能够对一般的海上事故进行案例分析。</p> <p>要求：掌握国内、国际海事法律、法规</p>	26
10	邮轮英语	<p>主要内容：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。</p> <p>要求：能够使用英语完成国际邮轮的对客服务核心岗位的工作。</p>	<p>项目：使用英语接待邮轮旅客。</p> <p>要求：能熟练使用英语完成邮轮上相关岗位的服务与管理工</p>	96
11	乘务礼仪	<p>主要内容：乘务礼仪概述、乘务人员形象礼仪、乘务人员仪态礼仪、乘务人员交往礼仪、乘务人员语言礼仪、国际接待礼仪常识等</p> <p>要求：掌握乘务礼仪基本理论和知识，能自觉讲究礼貌礼节。</p>	<p>项目：以岗位职业礼仪标准服务顾客。</p> <p>要求：掌握岗位礼仪标准</p>	48
12	人力资源管理	<p>主要内容：职务分析、人力资源战略规划、员工的选聘和录用、人力资源培训与开发、人力资源薪酬管理等</p> <p>要求：掌握邮轮企业人力资源管理的理论和方法。</p>	<p>项目：企业人力资源规划、招聘、培训、绩效、薪酬、劳动关系管理等</p> <p>要求：能对邮轮企业人力资源进行规划、招聘、培训、绩效、薪酬、劳动关系管理</p>	26

13	服务心理学	<p>主要内容：心理学基础知识、旅客的服务需求、服务动机与态度、服务态度与良好沟通</p> <p>要求：旅客个性分析、性格差异、气质差异与能力差异分析；马斯洛的需要层次理论与客户实际服务需求分析；影响态度变化的因素；</p>	<p>项目：各类型乘客的沟通方式</p> <p>要求：具备分析旅游者在食、住、行、游、购、娱等过程中各种心理活动的的能力；运用情感管理的方法和技巧。</p>	22
----	-------	--	--	----

七、教学进程总体安排

2020 级国际邮轮乘务管理专业教学时间分配表见附件 1。

2020 级国际邮轮乘务管理专业专业教学进程表见附件 2。

八、实施保障

（一）师资队伍

1、队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例符合国家专业教学标准，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

实训实习环境要具有真实性或仿真性，具备实训、教研及展示等多项功能及理实一体化教学功能。校内实训基地应包括岗位技能实训室和综合技能实训中心，校外实训基地应满足专业教学要求。实训设备配置应不低于相关标准。

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。校内实训实习必须具备专业独立专用等实训室。

（三）教学资源

1、专业老师授课过程中编写的考试大纲、授课计划、电子教案、教学课件，还需要备有相关视频、最新的考试资料。

2、专业老师在课堂授课过程中的教学相关图片与视频。专业老师及企业专家在现场教学的相关图片与视频。

3、学生在学习过程中的作品、收集的种类专业信息及相关视频。

（四）教学方法

本专业结合行业企业对人才的需求，采取“岗证融通”的人才培养模式，由于邮轮乘务员属于船员范畴，海船工作必须获得船员基本证书。根据邮轮乘务的不同工作岗位，学生需要参加相对应的技能考核。针对岗位职业能力要求，依托校内实训基地，在专业课程的学习和技能训练的过程采用岗位教学、项目教学等理实一体化教学方法，使学生初步形成满足行业企业要求的职业能力，结合校内外生产性实训基地，对学生进行专业综合技能和职业素养的训练，强化职业能力；通过客滚证、调酒师、茶艺师等职业资格认证和顶岗实习，拓展学生的职业能力。

同时企业选派一线的优秀员工给学生提供岗位指导，强化岗位技能，提高考证通过率。通过校企合作的形式构建以工作岗位为核心的双向证书体系。

秉持“三全育人”的教学理念，做好学生思想政治工作，把教学工作与育人工作紧密结合起来，为育人而教书，在教书中育人。全体教师深入一线，以围绕学生、关照学生、服务学生为出发点和落脚点。坚持育人导向，统筹各环节、各方面的育人资源和育人力量，推动知识传授、能力培养与理想信念、价值理念、道德观念的教育有机结合，不断提高学生思想水平、政治觉悟、道德品质、文化素养，让学生成为德才兼备、全面发展的人才。

（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，考核合格后获由广西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。

1. 平时考核

根据“三全育人”的教学要求，平时考核以学生在整个学期里，包括全方位、全过程、各环节的考核。考核包括理论课和实训课出勤、学习态度、课堂纪律、作业完成情况、回答问题的积极主动性和几次阶段性测验成绩等内容，新的考核评价模式能达到以考促学、以考促教、以考促练的目的。

2. 期末理论考试

理论课程教学遵循“知识够用为度”原则，理论知识的考核，仍然采用卷面笔试，增加了综合分析题（比如案例分析），同时考虑到学生要参加职业资格考试的实际需要，大量融入与实际相关的试题，增加了职业相关性知识、进展性内容的考察，以此了解学生平时对专业的关注程度。

（六）质量管理

本专业在教学过程中教学管理情况如下：

（1）明确教学目标，制定教学总体规划。如课程设置与教学进程表，制定周数分配表，实践、实习安排表，安排好三个学年 30 门课程的教学时数和实践及实习的时间，分派好普通课、专业课各类课程学时和实践类教学学时的比例及

考试、考查科目。

(2) 安排足够的教学时间，保证按计划完成教学任务。每学期安排 20 周，保证有 17 周上课，2 周复习考试。教务处每学期检查教学计划实施情况两次，一次在段考后 1 周，另一次在期考前 2 周进行。如发现不能按计划完成教学任务的，在弄清原因的基础上，及时采取补救措施，保证了教学计划的有效实施。

(3) 安排足够的实践及实习，指导教师要提前两周以上把实践、实习任务指导交到相关部门，以便随时检查，保证实践及实习按时按量完成。

(4) 积极开展教研、教改活动。通过各种渠道，提高教师的业务水平。学校设有专门的教研督导室不定期抽听教师讲课，并写出听课意见，探讨讲课的方法。平时在校内经常组织教研组相互听课、共同探讨教改新路子。学校鼓励教师拥有“双师证”，鼓励教师到企业事业单位实践活动。

(5) 建立健全各种规章制度，用制度来管理教学

1) 学校对教师的上课严格要求，教务科每天有值班人员到各教室查看教师是否按时到位。有事不能上课的教师要提前报告、请假。否则，当教学事故处理。

2) 要求教师按规范进行教学。学校要求教师认真备课，掌握好重点难点。上课一定要有教案，没有教案不准上讲台。各科作业要求有一定的量，以便作业量化。教务科安排并检查教师晚上下班辅导情况，由学生填写“下班辅导表”并交到教务科等。

3) 严格进行考试。学校要求考试考查课程必须提前一周完成出题任务，考试题目必须分 A、B 卷并填写命题大纲，经教研组、专业科和教务科审批后方可复印。考试时严肃考场纪律，一个考场两个监考教师，在考试期间学校领导下去检查考试情况，对于考试作弊学生除进行教育批评外，还给予留校察看一年处理，如果在次重犯勒令退学处理。

(6) 创造条件，推动毕业生“多证制”的实施。学校鼓励毕业生在取得结业证的同时，考取各种职业技能证书，如鼓励交通运输专业学生在统计、财会、计算机等方面考取证书，使毕业生能够持有多证走向就业岗位，有利提高毕业生的综合素质，增强其求职中的竞争力。

(7) 加强学生政治思想教育。在学校党委领导下，学校注意加强学生政治思

想方面的教育，引导学生形成正确的世界观、人生观、价值观。

(8) 积极开展第二课堂活动，培养学生的综合运用能力。学校每年在5月份进行文化艺术节和技能节活动，每年的重大节日前开展综合文艺活动以及每年一次的田径运动会，丰富了学生的业余文化生活，提高了学生各方面的能力。

九、毕业要求

1、毕业学分要求

学生在校学习期间，通过课程考试来检查学生学习情况，学习期间的课程考试实行学分制，且符合各类课程学分要求，包括必修课学分和选修课学分。本专业必须修满必修课123.5个学分，选修课18个学分；选修课必须选择、修完6学分公共选修课程且获得学分；共141.5个学分方可毕业。

2、毕业证书要求

本专业对学生在校期间考取职业资格证书才能取得毕业资格不做强制性要求。但鼓励学生在校期间通过报考校内外各种职业资格考试获取相应的职业资格证书。

3、证书要求

本专业学生在校期间参加国家教育部、人力资源和社会保障部组织或认可的职业岗位证书或机动车驾驶证考试，成绩合格并获取下表所列职业资格证书，可用于替代相应选修课学分，但替代选修课总学分数最高不得超过2分。其中驾驶证可抵1个《大学生创新创业实践》学分。

相关证书如下表所示：

序号	证书名称	颁证单位	考证形式	学分
1	客滚证	中华人民共和国海事局	选考	2
2	普通话等级	语言文字工作委员会	二级乙等	2
3	机动车驾驶证	交通管理部门	选考	1

4、操行评定、第二课堂成绩合格。

十、附录

附件 1 2020 级 国际邮轮乘务管理专业教学时间分配表

学年	项目 学期 周数	军训 及入 学教 育	理 论 教 学	校 内 整 周 实 训	校 外 顶 岗 实 习	毕 业 设 计	毕 业 教 育	机 动	考 试	合 计
		一	一	4	14					
	二		15	2				1	1	20
二	三		16	1				1	1	20
	四		13	4				1	1	20
三	五			7	10			1	1	20
	六				15		1	4		20
合 计		4	58	14	25		1	8	5	120

备注：1-5 学期第 20 周统一为社会实践。

附件2 2020级 国际邮轮乘务管理专业学分制教学计划进程表【高职三年制】

课程分类	序号	课程代码	课程名称	学分	考核学期		课内教学时数			实践教学课时	按学年及学期分配教学周数					
					考试	考查	共计	理论课时	实验实训课时		第一学年		第二学年		第三学年	
											上	下	上	下	上	下
											20周	20周	20周	20周	20周	20周
公共基础必修课【34学分】	1	A110209003	军事理论	2		1-2	36	36	0		18	18				
	2	C110209002	军事技能	2		1	0			112	2周					
	3	B115211001	大学生安全教育	1.5		1-4	24	12	12		3/4	4	4	4		
	4	A110208003	形势与政策	1		1-4	32	32	0		8/1	8/1	4/2	4/2		
	5	A120210002	就业指导与创业基础	2		1-4	32	32	0		2/4	3/4	2/3	2/3		
	6	B115209001	大学生心理健康教育	2		1-4	36	12	24		6	6	16	8		
	7	C110208004	思想政治理论课实践	1		1-4	0	0	0	25	1周					
	8	C120210001	大学生创新创业实践	2		1-5	0			50						
	9	C120209037	劳动素养	2		1-4	0			50	1周	1周	1周	1周		
	10	A130208002	思想道德修养与法律基础	3		1	48	48	0		4/12					
	11	A140208001	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	3		2	48	48	0			4/12				
	12	A120207010	体育一	2		1	30	2	28		2/15					
	13	A120207008	体育二	2		2	32	2	30			2/16				
	14	A120207009	体育三	2		3	34	2	32				2/17			
	15	A120207042	体育四	1.5		4	28	2	26					2/14		
	16	A120207005	实用英语（一）	2		1	30	30	0		2/15					
	17	B140105002	计算机应用基础	3	2		48	16	32			3/16				
小计				34			458	274	184	237	14	14	2	2		
公共基础选修课【6学分】	18	A420207022	口才与沟通	2		2	32	16	16			2/16				
	19		中国旅游地理	2		2	32	20	12			2/16				
	20	A120207014	中国传统文化	2		2	32	32	0			2/16				
	21		英语影视文化欣赏	2		2	32	20	12			2/16				
	22	A420207025	实用英语（二）	2		2	32	32	0			2/16				
	23	A420207023	普通话测试	2		3	34	18	14				2/17			
	24	A420207034	职场礼仪	2		3	34	18	14				2/17			
	25	A420207030	文学影视欣赏	2		3	34	34	0				2/17			
小计				6			96	70	26							
专业（技能）必修课【89.5学分】	26	B230106183	英语听说一	4	1		60	52	8		4/15					
	27	B240106146	客房服务与管理	4	1		60	48	12		4/15					
	28	B215206176	形体姿态训练一	2		1	30	6	24		2/15					
	29	B215206159	世界航运地理	2		1	30	26	4		2/15					
	30	B215206161	世界民俗知识	2		1	30	26	4		2/15					
	31	B240106180	英语听说二	4	2		64	58	6			4/16				
	32	B215106154	前厅服务与管理	2		2	32	22	10			2/16				
	33	B220206175	形体姿态训练二	2		2	32	8	24			2/16				
	34	B220106186	邮轮运营实务	2	2		32	28	4			2/16				
	35	B220106181	英语听说三	2	3		34	28	6				2/17			
	36	B235106188	中餐服务与管理	4	3		68	44	24				4/17			
	37	B220206022	乘务礼仪一	2		3	34	22	12				2/17			
	38	B235106185	邮轮英语一	4	3		68	58	10				4/17			
	39	B210106182	英语听说四	1.5		4	28	22	6					2/14		
	40	B230106145	康乐服务与管理	3.5	4		56	46	10					4/14		
	41	B230106174	西餐服务与管理	3.5	4		56	38	18					4/14		
	42	B210206021	乘务礼仪二	1.5		4	28	20	8					2/14		
	43	B230106184	邮轮英语二	3.5	4		56	46	10					4/14		
	44	C230206147	客房实训	2		2				50		2周				
	45	C210206155	前厅实训	1		3				25			1周			

专业 (技能) 选修课 【 12学分 】	46	C240206133	基本安全、保安意识培 训与考证	4		4				100				4周			
	47		跟岗实习	10		5				250					10周		
	48	C230206187	中餐服务实训	4		5				100					4周		
	49	C220206173	西餐服务实训	4		5				100					4周		
	50	C2150206012	顶岗实习	15		6				375						15周	
	小 计				89.5			798	598	200	1000	14	10	12	16		
	51	B320206225	化妆与形象设计	2		2	32	10	22				2/16				
	52	B320206209	导游业务与实务	2		2	32	16	16				2/16				
	53	B320206205	茶艺	2		3	34	12	22				2/17				
	54	B215206113	海员心理学	2		3	34	34	0				2/17				
	55	B220206156	人力资源管理	2		3	34	30	4				2/17				
	56	B315206223	航运企业文化	2		4	28	28	0				2/14				
	57	B215206085	服务心理学	2		4	28	24	4				2/14				
	58	B210206160	世界旅游地理	2		4	28	26	2				2/14				
	59	B220206110	海事法规	2		3	34	30	4				2/17				
	60	B220206023	出纳实务	2		4	28	18	10				2/14				
	61	B220206102	沟通技巧	2		4	28	18	10				2/14				
	62		客滚证	2													
	63		普通话等级证	2													
64		机动车驾驶证	2														
小计				12			188	140	48								
选修课必须修满最低学分				18			284	164	120								
课内教学时数合计				141.5			1540	1078	462	1237							
分类统计		学分	学分比例	课时比例	课内总学时	理论课时	实训课时	实践时数	周课时数	28	24	14	18	25	0		
公共基础必修课		34	24.03%	25.03%	458	274	184	237	课程门数	17	16	13	14	2	1		
公共基础选修课		6	4.24%	3.46%	96	66	30	0	考试门数	2	3	3	3	0	0		
专业（技能）必修课		89.5	63.25%	64.75%	798	598	200	1000	考查门数	15	13	10	11	2	1		
专业（技能）选修课		12	8.48%	6.77%	188	140	48	0	说明： 学生必须修满必修课 <u>123.5</u> 学分，选修课 <u>18</u> 学 分，共计 <u>141.5</u> 学分。学生必须修满规定总学分方可 获取毕业资格。								
合 计		141.5	100.00%	100.00%	1540	1078	462	1237									
比 例						38.8%	61.2%										

备注：本专业每学期将会根据专业需要调整任选课的课程设置。