

# 高职院校国际邮轮乘务专业课程改革探索

霍虹

(天津交通职业学院, 天津 300110)

**摘要:** 本文基于国际邮轮行业发展背景, 分析邮轮人才市场需求, 总结了国际邮轮行业对乘务人才的需求特点, 并提出了高职培养国际邮轮乘务专业人才的相关策略: 以社会需求为坐标, 学历教育与在职培训相结合; 以职业能力培养为宗旨, 设计高职邮轮专业课程体系; 以行业组织为依托, 以国际化的视野来组合师资; 以实际工作内容为导向, 开发高职邮轮专业教材; 以校企合作为基础, 完善实践教学基地。

**关键词:** 高职院校; 国际邮轮; 乘务专业; 人才培养

20世纪80年代是国际邮轮产业的拓展期, 自此以后, 国际邮轮产业迎来了飞速发展期。邮轮是度假胜地的好去处, 素有“海上的五星级酒店”之称, 给游客带来很好的旅游享受体验。

近年, 伴随着时代的不断进步以及人们生活水平的不断提升, 中国的国际邮轮市场不断扩大。面对百年一遇的产业发展机遇, 提供高质量的乘务人才至关重要。高职院校是输出国际邮轮高级乘务人才的重要手段。

在高职教学中, 基于国际邮轮乘务行业的人才需求状况, 基于当下从业人员在思想、业务能力上的问题, 完善高职邮轮乘务专业人才培养, 可以提升高职人才培养质量, 也有助于促进邮轮经济发展。

## 一、国际邮轮乘务专业人才的需求特征

### (一) 劳动密集型

邮轮乘务行业是一个劳动密集型产业, 岗位人员从船长、技术人员再到客服人员, 是一个完整、庞大的服务团队。通过密集型的团队, 为游客提供高质量的服务。如丽星邮轮集团在每艘邮轮中, 配置有1000名员工, 分散在邮轮各个服务项目上, 通过庞大、细分的服务提高邮轮服务的品质。

### (二) 服务全面化

邮轮服务相对高端, 一个游轮上的岗位大约有百余种, 面向不同的需求, 不同的国别, 涵盖了包括餐饮美食、休闲娱乐、健身健美、美容疗养等各种不同的服务种类, 配备有不同语言的服务人员。每个岗位, 如厨师、健身教练、文娱演员都具备较高的职业素质, 提供高端服务。

### (三) 品质高端化

邮轮旅游属于高端消费旅游项目, 一直作为奢侈消费项目出现。他本身可以提供给游客高端的享受, 过去更是作为奢侈消费项目出现, 随着旅游行业不断发展, 邮轮旅游服务的不断升级, 丰富了旅游产品, 从单纯的奢侈品向中高端消费项目转移, 消费群体越来越广泛。

### (四) 国际性显著

邮轮是联系各个大洋, 各个大州的重要交通工具, 自其产生,

就具有天然的国际性, 为各个国家的提供交往活动, 接待来自世界各地的游客。因此, 邮轮旅游行业天然的国际性质也使得邮轮乘务人员需要具备跨文化交流的国际化视野, 邮轮旅游更带有多元文化色彩。

## 二、国际邮轮乘务专业人才培养的基本路径

### (一) 强化课程建设和行业需求的对接

邮轮旅游乘务专业和空乘专业一样, 是高职院校发展比较迅速的专业之一。特别是在邮轮行业发达的沿海城市院校中, 邮轮旅游专业更是发展迅速, 相关的专业有“邮轮乘务”“邮轮管理”“海乘服务”等。专业培养也具有与国际接轨的特色, 学校与国外大型邮轮旅游公司具有合作关系。

如上海南湖职业学校与英国丽星集团开展联合培养, 学校建设有“云星国际邮轮管理专业”, 这个专业具有极高的职业化特色, 课程内容与丽星集团实际案例联系, 以丽星集团的实际人才需求为专业培养目标。

学生完成专业学习后, 由学校和企业共同认证学生的学习成果, 给学员颁发证书。强化邮轮乘务专业与社会需求的对接, 是搭建高质量邮轮乘务学科的前提。

学校可利用教育资源为企业开展岗位培训工作, 强化两者的对接。因为高职教育的特色是培养技能型人才, 实践性比较强, 而邮轮乘务专业具有较强的专业对口性, 基于社会需求的培养模式使高职教育的职业特色更鲜明, 提高高职邮轮乘务专业的培养质量。

另外, 也可以给邮轮行业提供高素质的乘务人员, 加强邮轮产业发展, 提高邮轮服务产品的竞争力。通过强化课程对接, 学生了解行业的工作内容, 提高了他们致力于从事邮轮乘务工作的信念, 为学生提供更明确的奋斗方向。

### (二) 突出职业技能和职业素养培养

职业能力涵盖了技能层面和职业素养层面。在技能层面, 高职邮轮乘务专业要求学生具备旅游学和邮轮管理的基础理论知识, 熟知邮轮乘务的工作内容、工作流程。

具有专业的服务技能, 给不同文化、不同国别的游客提供满意的服务。因为邮轮旅游行业面向中高端消费, 所以学生要熟悉服务礼仪, 提高服务品质。

除此以外, 一定的健康医疗知识、营养保健知识、外语交际能力也是必需的; 与邮轮旅游相关的海洋环境知识、海事法律法规知识也在专业素养之内。

邮轮乘务行业的职业素养还包括吃苦耐劳、爱岗敬业, 具有服务意识、具有团队合作精神, 热爱邮轮乘务工作, 能适应长时间的出差工作, 能处理乘客的刁难, 具有强大的心理素质和自我调节能力。

能够协调个人生活和工作。在人文素养方面,学生需要具备国际化视野,了解中外文化和民俗,了解自然地理知识,具有艺术感等。

因此,邮轮乘务教育参考行业标准,以行业标准指导教学。教学符合行业标准和现实需求,科学制定人才培养方案。基于职业技能和职业素养培养的目标,创新教学模式。

比如,“云星国际邮轮管理专业”就以英国邮轮管理标准为教学大纲的参考和人才培养标准,教学根据企业的实际需求和变化进行调整。

在专业课程体系中,涵盖有礼仪、沟通、服务技能课程,有服务英语口语课程,有相关的海洋法律法规、邮轮健康保健、海上救助等选修课程。

在课程大纲中重点指出职业素养的培养目标和培养方法,通过活动实践课程强化学生对职业的认知,锻炼学生的职业素养。

另外,课程系统还涵盖有丰富的人文课程,如茶艺、插花、音乐欣赏、舞蹈表现等选修拓展课程。

总之,邮轮乘务教学改革人要以职业技能培养和职业素养培养为重点,课程根据行业发展变化不断调整和改革,关注专业培养方案与人才需求的适应性,关注学生的学习质量。

### (三) 联系行业组织,丰富教学资源

邮轮乘务是一门专业性较强的专业,院校可以组建邮轮人才培养联盟,整合行业资源,将行业现实情况、行业研究和课程教学建成一个整体,基于产、学、研一体化开展人才培养。这样可以使教学始终具有国际视野,跟随行业发展现实情况和行业发展研究调整专业课程设置和培养方案。

中国最有影响力的中交协邮轮游艇分会(CCYIA)就是极佳的专业建设资源,学校可与中交协开展合作,利用中交协的资源提高学校的邮轮乘务培养质量。

这种行业协会和游艇行业的企业、行业资深人士具有密切联系,学校加强与行业协会的合作,可以利用其丰富的资源提高课程培养质量,如给学生提供实习机会,可以给学生提供参与协会内部交流和培训的机会,开展多元化活动。

师资队伍的国际性是培养国际化邮轮乘务专业人才的根本保证,在师资的培养上,在校企联合培养模式下,学校可以邀请企业的技术骨干担任兼职教师,以他们丰富的实践技能深入班级指导学生进行专业实训,这不仅可以有效解决高职教师在实践技能方面不足的问题,而且可以用校外知识拓展学生眼界,让学生掌握更多与就业相关的信息,进而培养学生的就业意识,促使学生多元素养的发展,为其投身岗位做好充分保障。

### (四) 开发高质量邮轮乘务教材

开发高质量的教材是课程改革的重点。目前,国内邮轮相关教学材料相对匮乏,因此,开发邮轮乘务教材也是专业建设的重要工作。邮轮乘务教材的开展应邀请行业专家,整合行业发展现实情况,组织编写具有国际水准的专业教材。

首先,教材要突出职业教育的职业性,关注邮轮乘务的实际

工作,理论教学服务于专业实践。教材编制要系统,涵盖专业知识和能力培养内容,提高教材的系统性和科学性。

另外,还要建设配套的习题资源库、教学课件资源库,建设一整套的乘务教材。

### (五) 以校企合作提高专业培养质量

为邮轮乘务专业教学提供实践机会是困扰专业建设的重要难题。由于邮轮服务行业具有高端化的特点,所以实践机会相对较少。而校企合作模式有助于解决这一问题。

在校企合作模式下,学校的培养方案和企业的人才需求标准具有较高的适应性,学校培养出的乘务人才适应企业的人才需求。给合作学校的学生提供实践机会,优秀学生留下任职可以降低企业人才招聘的成本。

在校企合作中,合作项目也可以给学生提供实践机会。比如,企业邀请学校教师为企业的服务项目提供改革方案,就这个服务项目,就可以让学校的学生进行实践,为学校、学生和企业提供便利。

同时,为进一步满足本专业学生的能力发展需求,高校则应该强化与相关用人单位的合作。例如,浙江旅游职业学院与意大利歌诗达邮轮公司具有合作关系,由学院为公司提供培训服务,学校教师为企业员工开展岗前服务培训,企业为学校的学生提供实习实践机会。歌诗达邮轮中国实训中心在浙江旅游职业学院内建设,双方实现有效的交流和合作。

目前,“订单式”培养模式是校企合作的重要培养模式,“订单式”培养突出了职业特色,将产、学有效结合,“订单+培养+实习+就业”一套完整的培养流程,提高了高职教育的质量,给学校学生提供了就业机会,另外,降低了企业人才的培养成本和招聘成本。

## 三、结语

高职专业建设和改革是高职教育的重要工作,邮轮乘务专业是一个专业性比较强,发展尚不成熟的专业,其人才培养工作也是一项系统性的工作。为推动专业教育发展,提高专业人才培养质量,本文探究了五种教学改革策略,以期为提高高职培养的邮轮乘务人才与人才需求市场的适应性贡献力量。本文共得到了强化课程建设和行业需求的对接、突出职业技能和职业素养培养、联系行业组织丰富教学资源、开发高质量邮轮乘务教材、以校企合作提高专业培养质量五种策略,希望为构建全新的高等邮轮教育体系,强化人才培养规格与社会需求的适应性做贡献。

### 参考文献:

- [1] 我国海洋旅游正向休闲深度游转变 [N]. 中国海洋报, 2014-02-24.
- [2] 赵玲. 高等院校邮轮旅游人才培养模式研究 [J]. 航海教育研究, 2009(2): 57-60.
- [3] 周叶林. 市场营销专业中高职衔接的现状调查及对策研究 [J]. 职教通讯, 2014(9).