

南通师范高等专科学校

三年制国际邮轮乘务管理专业人才培养方案

一、专业名称与代码

专业名称：国际邮轮乘务管理

专业代码：500304

二、学制与修业年限

标准学制：3年

修业年限：2~4年

三、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。

四、职业面向

本专业职业面向如表1所示。

表1 本专业职业面向

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)	主要岗位群或 技术领域举例
交通运输大类 (50)	水上运输类 (5003)	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

五、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。

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的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1~2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

6. 具有一定的审美和人文素养，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. 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。

（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. 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。

七、毕业要求

学生毕业必须同时具备以下条件：

1. 品德发展良好，操行考核合格。坚持四项基本原则，热爱祖国，热爱人民，能树立正确的世界观、人生观、价值观；关心集体。尊敬师长，文明礼貌，自觉遵守法纪法规和社会公德，操行考核合格。

2. 身体素质达标。身体素质达标，注意公共及个人卫生，注意心理的自我调节，身心健康，每学年体育测试成绩需达到60分以上。

3. 学业成绩合格。每学年的各科考查科目、考试科目成绩不低于60分，如有科目低于60分，可有一次补考机会，补考需合格。

4. 专业实习成绩合格。能够积极参与在校期间的专业实践与顶岗实习，并在专业实践与实习考核中取得合格及以上成绩。

5. 毕业设计成绩合格。在校期间撰写毕业论文及毕业设计时，要求独立、认真、严肃地完成毕业设计(论文)，毕业设计(论文)应遵守学术道德与学术规范，不得弄虚作假，不得抄袭他人劳动成果，不能发生伪造数据、请人代写等现象。毕业设计(论文)最终评定成绩要求及格或以上成绩。

6. 职业技能考核合格，本专业要求：普通话水平达到国家二级乙等，英语水平达到全国高职高专英语应用能力考试B级，计算机水平达到省一级B，书写水平达到学校的相关规定，获得与专业相关的职业技能证书。

7. 在规定的年限内修满162学分，其中公共基础课程41学分，专业课程80学分，实践活动课程41学分。

八、课程设置和学时安排

(一) 课程设置

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

1. 公共基础课程

公共基础课程：思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策教育、体育、军事理论与军训、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育、劳动教育、创新创业教育、大学语文、大学数学等。

2. 专业课程

专业课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。

(1) 专业基础课程

专业基础课程：邮轮概论、邮轮运营管理、服务礼仪、邮轮安全管理、邮轮旅游地理、综合英语、英语阅读等。

(2) 专业核心课程

专业核心课程：邮轮英语与实务（邮轮餐饮服务与管理）、（邮轮客舱服务与管理）、（邮轮休闲娱乐服务与管理）、（邮轮前厅服务与管理）、邮轮英语视听说、邮轮概论等。

(3) 专业拓展课程

专业拓展课程：邮轮面试英语、服务心理学、旅游英语、酒店英语等。

3. 专业核心课程主要教学内容

专业核心课程主要教学内容如表2所示。

表2 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
1	邮轮英语与实务(邮轮餐饮服务与管理)	邮轮主餐厅服务、邮轮自助餐厅服务、邮轮特色餐厅服务、邮轮餐饮卫生与安全、邮轮餐饮服务质量管理、邮轮餐厅菜单管理等
2	邮轮英语与实务(邮轮客舱服务与管理)	邮轮客舱基础知识、邮轮客舱清洁整理、邮轮客舱对客服务与质量控制、邮轮客舱安全管理、邮轮客舱设备用品管理、邮轮公共区域清扫等
3	邮轮英语与实务(邮轮休闲娱乐服务与管理)	邮轮运动健身、博彩娱乐、免税购物、主题表演、摄影、艺术品拍卖、酒水、咖啡、茶艺等休闲娱乐活动内容、服务流程与管理流程等
4	邮轮英语与实务(邮轮前厅服务与管理)	邮轮游客登船服务、礼宾服务、前台接待服务、电话总机服务、岸上观光服务、未来航程销售和预订服务、收银服务、离船服务等
5	邮轮概论	现代旅游业的兴起与发展、旅游者参加航游的基本动机、邮轮结构剖析图、航游经历、邮轮人员的配置与分工、航游地理、邮轮公司概况、航游销售
6	邮轮英语视听说	邮轮各岗位客服务英语听说能力训练，以使邮轮乘务员能够准确听懂并应答各种诉求，能够与客人进行流利的英语交流

4. 实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。实训在校内实训室、校外实训基地等开展完成。社会实践、跟岗实习、顶岗实习在国际邮轮、高星级酒店等开展完成。实训实习主要包括：邮轮认知实习、客舱服务实训、餐饮服务实训、休闲娱乐服务实训、前厅服务实训、顶岗实习等。

(二) 学时安排

总学时为2556学时，162学分。公共基础课学时占总学时的24%，实践性教学学时占总学时的54%，其中，顶岗实习累计时间为6个月，集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程学时占总学时11%。

九、课程计划

课程类别	课程性质	课程名称	学分	课堂教学计划学时	理论学时	实践学时	一年级		二年级		三年级		开课学院	考核形式	备注
							I (12周)	II (16周)	III (16周)	IV (16周)	V (16周)	VI			
公共基础课	必修	思想道德修养与法律基础	3	48	42	6	2	2					马克思主义学院	考试	
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	54	10			2	2			马克思主义学院	考试	
		形势与政策教育	1	16	16			1					马克思主义学院	考试	
		大学生职业生涯规划	1	12	12		1						管理学院	考查	
		大学语文	4	56	56		2	2					管理学院	考试	
		大学数学	4	56	56		2	2					管理学院	考试	
		计算机基础与应用	4	56	28	28	2	2					信息技术学院	考查	
		体育	8	120	20	100	2	2	2	2			体育学院	考查	
		心理健康教育	1	16	16			1					心理咨询中心	考查	
		劳动教育	2	32	16	16							管理学院		1-6学期
		创新创业活动	2	32	16	16							管理学院		1-6学期
	就业指导	1	16	10	6		1					管理学院			
	小计	35	524	342	182	11	13	4	4						
	选修	人文与社会科学模块	6	96	64	32			2	2	2				
自然科学模块															
教育科学模块															
艺术与体育模块															
小计	6	96	64	32		2	2	2							

专业基础课	必修	邮轮运营管理	2	32	24	8			2				管理学院	考试		
		服务礼仪	4	64	16	48			4				管理学院	考试		
		综合英语	24	384	192	192	6	6	6	6			管理学院	考试		
		英语阅读	8	128	88	40	2	2	2	2			管理学院	考试		
		小计	38	608	320	288	8	8	14	8						
	选修	跨文化交际	2	32	32					2				管理学院	考查	
		中外文化概论														
邮轮旅游地理		2	32	24	8				2			管理学院	考查			
	小计	4	64	56	8				4							
专业核心课	必修	邮轮英语与实务（邮轮客舱服务与管理）	2	32	24	8	2						管理学院	考试		
		邮轮英语与实务（邮轮餐饮服务与管理）	2	32	24	8			2				管理学院	考试		
		邮轮英语与实务（邮轮休闲娱乐服务与管理）	2	32	24	8				2			管理学院	考试		
		邮轮英语与实务（邮轮前厅服务与管理）	2	32	24	8		2					管理学院	考试		
		邮轮英语视听说	12	192	96	96	3	3	3	3			管理学院	考试		
		邮轮概论	2	32	32		2						管理学院	考试		
		小计	22	352	224	128	7	5	5	5						
	选修	英语语音	2	32	16	16	2						管理学院	考查		
		小计	2	32	16	16	2									
	专业拓展课	必修	服务心理学/沟通技巧	2	32	16	16			2				管理学院	考试	
邮轮面试英语			2	32	16	16				2			管理学院	考试		
酒店英语			4	64	32	32			2	2			管理学院	考试		
小计			8	128	64	64	2	2	2	2						
选修		英语翻译	2	32	32					2				管理学院	考查	
		英美概况														
		旅游英语	4	64	32	32	2	2					管理学院	考试		
	小计	6	96	64	32			2	4							
实践活动课程	必修	军事理论与实践	4	64	32	32	2W	2								
		专业综合实践	19	304		19W		1W	1W	1W	16W		管理学院	考查		
		毕业实习	12	192		12W						12W	管理学院	考查		
		毕业设计（论文）	6	96		6W						6W	管理学院	考查		
	小计	41	656	32	624											
	总计	162	2556	1182	1374	30	30	29	29							

说明：创新创业教育与劳动教育主要利用寒暑假完成。

十、教学基本条件

（一）师资队伍

1. 队伍结构

专任教师队伍专业方向、学历、科研、职称、年龄结构合理。学生数与本专业专任教师数比例不高于25:1，双师素质教师占专业教师比例不低于60%，

2. 专任教师

专任教师具有高校教师资格；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2年累计不少于6个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人具有副高及以上职称，能够较好地把握国内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

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

1. 专业教室基本条件

专业教室配备黑（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，并实施网络安全防护措施；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

校内实训室，如英语视听说语音教室、多功能网络自主学习、情景模拟实训室所配备的教学软硬件设施设备满足邮轮客舱服务实训、餐饮服务实训、休闲娱

乐服务实训、前厅服务实训等的要求，可以开展邮轮英语与实务（邮轮餐饮服务与管理）、（邮轮前厅服务与管理）、（邮轮休闲服务与管理）、邮轮英语视听说、旅游英语、酒店英语、邮轮旅游地理等课程。

3. 校外实训基地

具有稳定的校外实训基地，江苏威龙船务集团有限公司、文峰饭店等；能够开展邮轮客舱、餐饮、休闲娱乐、宾客服务等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

4. 学生实习基地

具有稳定的校外实习基地，江苏威龙船务集团有限公司、文峰饭店等；提供邮轮客舱、餐饮、休闲娱乐、宾客服务等相关实习岗位，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；配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；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. 信息化教学方面

具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校建立专业教师、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教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：国际、国内有关国际邮轮的法律法规、行业标准以及相关专业技术手册等；国际邮轮乘务管理有关专业类图书和实务案例类图书；2种以上国际邮轮乘务管理类专业学术期刊。

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，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

十一、质量保障

1. 建立专业建设和教学质量诊断与改进机制。健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 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。

4. 专业教研组织充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

十二、课程设置与学分规定

课程类别、性质与学分占比

课程类别	课程性质	学分数	占比
公共基础课程	必修课程	41	25.3%
	选修课程		
专业课程	必修课程	80	49.4%
	选修课程		
实践活动课程	必修课程	41	25.3%
合计		162	100%

十三、专业建设指导委员会成员

姓名	性别	职务	职称	工作单位
丁彬彬	男	培训部主任	高级技师	江苏威龙船务集团有限公司
陆玉霞	女	培训部副主任	高级技师	江苏威龙船务集团有限公司
李亚琴	女	应用外语系主任	副教授	南通师范高等专科学校
赵建基	男	文秘与电子商务系主任	教授	南通师范高等专科学校
袁明华	女	商务英语教研室主任	讲师	南通师范高等专科学校
潘宏霞	女	教师	副教授	南通师范高等专科学校
杨丽	女	教师	讲师	南通师范高等专科学校

专业负责人：袁明华

执笔人：袁明华