

国际邮轮乘务管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：国际邮轮乘务管理专业

专业代码：500304

二、入学要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

三、修业年限

基本修业年限为全日制3年，凡在三年基本修业年限内难以达到毕业要求的，或因休学等不能按期毕业的学生，允许延期完成学业，但最长学业年限不超过5年。

四、职业面向

表1 国际邮轮乘务管理专业主要就业岗位及资格证书

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）	专业之资格证书和职业技能等级证书举例
交通运输大类（50）	水上运输类（5003）	水上运输业（55）	住宿服务人员（4-03-01）、餐饮服务人员（4-03-02）、健身和娱乐场所服务人员（4-13-04）	面向邮轮酒店部门宾客服务与管理、客舱服务与管理、餐饮服务与管理、休闲娱乐服务与管理等岗位（群）。	国际邮轮乘务管理证书（国家海事局），邮轮运营服务职业技能等级证书（中船舰客教育科技有限公司），茶艺师证，咖啡师证等。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，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、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向水上运输业的邮轮宾客服务、邮轮客舱服务、邮轮餐饮服务、邮轮休闲娱乐服务等岗位（群），能够从事礼宾、前台、餐厅、酒吧、客舱、娱乐等对客服务与基层管理工作的高技能人才。

（二）培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识和完成有关实习实训基础上,全面提升素质、知识、能力,掌握并实际运用岗位(群)需要的专业核心技术技能,达到以下要求:

1. 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,具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

(2) 遵守职业道德准则和行为规范,具备社会责任感、担当精神及爱岗敬业意识;弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。

(3) 具备探究学习、终身学习意识,能整合知识综合分析解决问题。

(4) 掌握身体运动的基本知识和至少1项体育运动技能,达到国家大学生体质健康测试合格标准,养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯;具备一定的心理调适能力;

(5) 掌握必备的美育知识,具有一定的文化修养、审美能力,形成至少1项艺术特长或爱好;

(6) 树立正确的劳动观,尊重劳动,热爱劳动,具备与本专业职业发展相适应的劳动素养,弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神,弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

2. 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海事法规以及环境保护、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及全球航线港口人文地理。

(4) 熟悉邮轮行业发展历程、市场趋势、宾客特点及产品基础知识。

(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) 掌握邮轮运营管理、邮轮安全管理、邮轮服务礼仪、邮轮跨文化沟通、邮轮旅游地理等方面的专业基础理论知识。

(7) 掌握邮轮宾客服务、客舱服务、餐饮服务、休闲娱乐服务等技能,具有对客服务以及基层管理能力。

(8) 掌握邮轮卫生健康标准,具有卫生防疫能力,能完成邮轮场所清洁消毒、卫生防护工作;

3. 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,学习1门外语,并结合专业知识运用。

(3) 具有本专业必需的数字化和智能化发展需求的数字技能。

(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) 有集体意识，能团结合作，具有一定的职业形象塑造能力和基层管理能力。

(6) 具有船员基本安全和安保能力，能在紧急情况下应急、疏导乘客避险避难，开展求生救生工作；

(7) 掌握邮轮产品销售技能，能够根据乘客消费需求及消费心理准确推荐并销售邮轮产品；

(8) 具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力。

六、课程设置与要求

(一) 课程设置

课程设置包括公共基础课程和专业（技能）课程，见表2。

表 2 国际邮轮乘务管理专业课程设置情况一览表

课程模块名称		课程性质 (实施要求)	主要课程
公共基础课程		必修	思想道德与法治、毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、大学生职业发展、军事理论、军事训练、心理健康教育、大学体育、就业指导、信息技术、大学语文、数学文化、大学英语
		选修	党史国史、劳动教育、创新创业教育、中华优秀传统文化
专业 (技能) 课程	专业基础课程	必修	邮轮运营管理、邮轮服务礼仪、邮轮跨文化沟通、邮轮旅游地理、邮轮乘务员职业道德与素养、邮轮卫生与健康
		选修	邮轮基础英语、英语语音
	专业核心课程	必修	邮轮宾客服务与管理、邮轮客舱服务与管理、邮轮餐饮服务与管理、邮轮酒吧服务与管理、邮轮休闲娱乐服务与管理、邮轮旅游市场营销、邮轮安全管理、邮轮涉外接待与服务
		选修	邮轮英语视听说、英语阅读
	专业拓展课程	必修	邮轮面试英语、邮轮旅游文化、摄影艺术
		选修	茶艺文化、日语
	实践活动课程	必修	专业综合实践、毕业实习、毕业设计（论文）

专业总学时数为2458学时，总学分为149。公共基础课程824学时，占总学时的33.5%；实践性教学环节1576学时，占总学时64.1%；公共基础选修程、专业选修课程合计444学时，占总学时18.1%。

（二）课程描述

1. 公共基础课程，见附录

2. 专业（技能）课程

课程名称	邮轮运营管理	课程性质	专业基础课程
课程类别	必修	课程学时	36
课程目标	<p>知识目标：使学生全面了解邮轮行业的发展现状、趋势和市场特点；掌握邮轮运营的基本理论和相关概念，包括航线规划、船舶运营、市场营销等；熟悉邮轮运营涉及的法律法规、政策和国际公约。</p> <p>能力目标：培养学生具备邮轮航线设计与规划的能力；让学生能够进行邮轮的客源市场分析和市场营销策划；提高学生的船舶运营管理和质量管理能力。</p> <p>素养目标：培养学生的创新思维和战略眼光，能够预测和应对邮轮运营中的变化和挑战；强化学生的成本控制和效益分析思维，以实现邮轮运营的经济效益最大化。</p>		
主要内容	<p>1. 邮轮市场分析 3. 船舶运营管理 5. 市场营销与销售</p> <p>2. 航线规划与设计 4. 客舱与服务管理 6. 港口运营与合作</p>		
教学要求	<p>教学理念：行业导向，紧密结合邮轮行业的实际需求和最新动态，使教学内容与真实的运营场景无缝对接，培养学生具备适应行业变化的能力。</p> <p>教学方法：课堂讲授、案例分析、启发式教学。通过设置问题、引导思考、案例启发等方式，激发学生的好奇心和求知欲，培养其批判性思维 and 创新能力。</p> <p>教学评价：通过考试、测验等方式，考查学生对邮轮运营管理的基本概念、原理、方法等理论知识的掌握程度。</p>		
课程名称	邮轮服务礼仪	课程性质	专业基础课程
课程类别	必修	课程学时	72
课程目标	<p>知识目标：使学生全面了解邮轮服务行业的礼仪规范和标准；掌握邮轮服务中涉及到的社交礼仪、商务礼仪、国际礼仪等相关知识。</p> <p>能力目标：培养学生具备良好的仪态、姿态和肢体语言表达能力；让学生熟练掌握邮轮服务中的接待礼仪、沟通礼仪和服务技巧；提高学生应对突发礼仪问题的应变能力和解决问题的能力。</p> <p>素养目标：培养学生的服务意识和职业素养，树立以客户为中心的服务理念；增强学生的团队合作精神和责任感，能够在工作中积极主动地提供优质服务；培养学生的跨文化交流意识，尊重不同文化背景的乘客，提供个性化的服务。</p>		
主要内容	<p>1. 形象礼仪 3. 接待礼仪 5. 客房服务礼仪 7. 社交礼仪</p> <p>2. 沟通礼仪 4. 餐饮服务礼仪 6. 商务礼仪 8. 国际礼仪</p>		
教学要求	<p>教学理念：以学生为中心，强调理论与实践的紧密结合，促进知识与技能的相互渗透，确保紧密对接行业需求，激发学生的内在潜能与职业热情。</p> <p>教学方法：由教师示范并讲解标准的礼仪动作与服务流程，确保学生直观掌握技能要点。精选实际服务案例，引导学生深入分析礼仪问题及应对策略。组织“情境模拟演练”，在高度仿真的邮轮服务场景中不断迭代提升服务质量与团队协作能力。</p> <p>教学评价：涵盖理论知识考核、技能操作的熟练度评估，并通过项目完成度考察学生的综合能力。</p>		
课程名称	邮轮跨文化沟通	课程性质	专业基础课程

	道德和素养的论述文章，考查学生理解和分析能力。		
课程名称	邮轮卫生与健康	课程性质	专业基础课程
课程类别	必修	课程学时	36
课程目标	<p>知识目标：全面覆盖邮轮卫生规范、疾病预防知识及健康管理理论，确保掌握邮轮健康管理體系。</p> <p>能力目标：着重培养学生在邮轮环境中识别卫生风险、实施预防措施、处理紧急卫生事件的能力，提升公共卫生管理技能。</p> <p>素养目标：强化学生健康责任感，培养良好的个人卫生习惯与公共卫生意识，为邮轮旅游业输送具备高度职业素养的专业人才。</p>		
主要内容	<p>1. 邮轮卫生标准与规范</p> <p>2. 疾病预防与公共卫生知识</p> <p>3. 紧急卫生事件应对与处理</p> <p>4. 个人与公共卫生习惯培养</p> <p>5. 邮轮健康管理体系与运营实践</p>		
教学要求	<p>教学理念：以学生为中心，注重理论与实践相结合，培养学生在邮轮卫生与健康领域的综合能力，强调健康意识与职业素养的并重。</p> <p>教学方法：采用案例教学、模拟演练、小组讨论等多种教学手段，激发学生兴趣，促进主动学习，强化实践能力培养。</p> <p>教学评价：建立多元化评价体系，结合课堂表现、实践操作、项目作业及期末考试等多维度评估学生学习成效，确保教学目标全面达成。</p>		
课程名称	邮轮基础英语	课程性质	专业基础课程
课程类别	必修	课程学时	68
课程目标	<p>知识目标：掌握邮轮乘务管理领域的基础英语词汇、句型和专业知識，为国际邮轮工作环境下的有效沟通奠定语言基础。</p> <p>能力目标：培养学生运用英语进行邮轮服务交流的能力，包括口语表达、听力理解、阅读理解和书面沟通，以胜任邮轮乘务管理的国际化工作要求。</p> <p>素养目标：提升学生的跨文化交际能力，培养良好的职业素养和国际视野，增强服务意识，为成为高素质的邮轮乘务管理人才做准备。</p>		
主要内容	<p>1. 邮轮专业基础知识</p> <p>2. 邮轮英语交际技能</p> <p>3. 跨文化交际能力</p> <p>4. 职业素养与国际视野</p> <p>5. 模拟实训</p>		
教学要求	<p>教学理念：以学生为中心，注重实践与理论相结合，旨在培养具有国际视野和跨文化交际能力的高素质邮轮乘务管理人才。</p> <p>教学方法：采用多样化的教学手段，如情境模拟、角色扮演、案例分析等，激发学生的学习兴趣，提高教学效果，促进学生英语应用能力的全面发展。</p> <p>教学评价：实施多元化评价体系，既关注学生的学习成果，又重视学习过程和综合素质评价，确保评价结果的客观性和公正性，为学生的持续改进和职业发展提供有力支持。</p>		
课程名称	英语语音	课程性质	专业基础课程
课程类别	选修	课程学时	32
课程目标	<p>知识目标：掌握英语语音的基本理论知识。了解英式英语和美式英语特点，提高对不同语音风格的识别能力。</p> <p>能力目标：模仿和发出标准的英语语音，提升语音的清晰度和流利度。在日常交流和商务场合中，能够运用恰当的语音语调传达信息，增强表达效果。提高听力理解能力，能了解不同语音风格中的差别。</p> <p>素养目标：培养对语音细节的敏感性和审美能力，提升语音表达的艺术性。增强自信心，敢于在公共场合使用英语进行表达，克服语音障碍。养成良好的语音学习习惯，持续自我提升，追求卓越。</p>		
主要内容	<p>1. 英语语音相关概念</p> <p>2. 元音</p> <p>3. 辅音</p> <p>4. 读音规则与朗读技巧</p>		
教学要求	<p>教学理念：以培养学生的英语语音能力为核心，注重语音的准确性和流利度。强调语音学习的实践性和应用性，鼓励学生在实际交流中不断练习和提升。</p>		

	<p>教学处理：细致分析教材和学生实际水平，制定合理的教学计划和进度。采用循序渐进的方式，从基础到高级逐步提升学生的语音能力。融入多媒体教学资源，如音、视频等，丰富教学手段，提高教学效果。</p> <p>教学方法：采用示范法、模仿法、对比法等教学方法，帮助学生掌握正确的发音方法和技巧。组织模仿朗读、配音等活动，激发学生学习和积极性。利用录音设备记录学生发音，进行个别指导和反馈。</p> <p>教学评价：建立多元化评价体系，包括自我评价、同伴评价和教师评价。关注学生的发音准确性、流利度和语音语调的运用情况。通过定期测试和展示活动，评估学生的学习成果和进步情况，并给予及时、具体的反馈。</p>		
课程名称	邮轮宾客服务与管理	课程性质	专业核心课程
课程类别	必修	课程学时	36
课程目标	<p>知识目标：了解邮轮宾客服务与管理的基本概念、原则和理论体系；掌握游轮宾客的需求特点、心理特征和行为模式；学习游轮宾客投诉处理和危机管理的方法和策略。</p> <p>能力目标：具备良好的沟通技巧和服务态度，能够与不同背景的宾客进行有效的交流和互动；提高问题解决能力，能够迅速、妥善地处理宾客在游轮上遇到的各种问题和投诉；训练学生掌握邮轮宾客服务的操作技能，如办理入住手续、提供餐饮服务、组织娱乐活动等。</p> <p>素养目标：培养学生的服务意识和职业素养，树立以宾客为中心的服务理念；提升学生的应变能力和抗压能力，能够在复杂多变的服务环境中保持冷静、积极的工作态度；加强学生的文化敏感度和跨文化交流能力，尊重不同文化背景的宾客，提供个性化的服务。</p>		
主要内容	<ol style="list-style-type: none"> 游轮行业基础知识 宾客服务理念与原则 宾客预订与接待流程 舱房服务管理 餐饮服务管理 娱乐与休闲服务 购物与岸上观光服务 宾客关系维护 服务质量管理 应急与安全管理 跨文化服务 		
教学要求	<p>教学理念：以全球视野为核心，注重培养跨文化沟通能力与服务艺术，强调理论与实践融合，旨在打造具有国际竞争力的高品质邮轮服务管理人才。</p> <p>教学方法：采用情境模拟、案例分析、角色扮演等互动教学，结合国际服务标准与多元文化培训，利用在线资源拓展国际视野，实现知识传授与技能训练的双重提升。</p> <p>教学评价：综合采用过程评价与结果评价，注重学生服务态度、语言能力、应急处理及团队合作等多维度表现，结合师生互评与自我评价，全面评估学生综合素质与专业能力成长。</p>		
课程名称	邮轮客舱服务与管理	课程性质	专业核心课程
课程类别	必修	课程学时	36
课程目标	<p>知识目标：了解邮轮客舱服务与管理的基本概念、发展历程和行业特点；掌握邮轮客舱的类型、布局、设施设备及其功能；熟悉邮轮客舱服务的工作流程、服务标准和规范。</p> <p>能力目标：能够熟练进行邮轮客舱的清洁、整理和布置工作；具备良好的沟通技巧和服务意识，为客人提供专业、周到的客舱服务；能够处理客舱服务中的常见问题和突发事件，采取有效的应对措施；掌握客舱物品的管理和库存控制方法。</p> <p>素养目标：培养学生的职业道德和职业素养，树立服务至上的理念；增强学生的团队合作精神和责任心，提高工作效率和质量；锻炼学生的应变能力和抗压能力，能够在复杂的工作环境中保持良好的心态；培养学生的创新意识和进取精神，不断提升服务水平和管理能力；提高学生的跨文化交际能力，尊重不同文化背景的客人，提供个性化服务。</p>		
主要内容	<ol style="list-style-type: none"> 走进邮轮客舱 邮轮客舱部各岗位职责 邮轮客舱清洁和保养 邮轮客舱对客服务 邮轮公共区域清洁及保养 邮轮客舱督导管理。 		
教学要求	<p>教学理念：以行业为导向，以能力培养为本，注重培养学生的游轮客舱服务技能和管理能力，使学生具备在实际工作中应对各种情况的能力。</p> <p>教学方法：多元化教学，综合运用讲授法、案例分析法、小组讨论法、模拟演练法等多种教学方法，丰富教学形式，提高学生的学习兴趣和参与度；利用多媒体资源，如图片、视频、音频等，增强教学的直观性和生动性；组织学生到游轮企业进行实地参观和实习，亲身体验客舱服</p>		

	素养目标： 培养学生的服务意识和职业素养，树立“游客至上”的服务理念，具备良好的职业道德和敬业精神；提高学生的跨文化交流能力和国际视野，了解不同国家和地区游客的文化背景和需求特点，提供个性化的服务；培养学生的终身学习意识和自主学习能力，能够不断学习和掌握新的知识和技能，适应邮轮休闲娱乐行业的快速发展。		
主要内容	1. 文化娱乐类活动的服务与管理 3. 岸上观光类活动的服务与管理	2. 运动健身类活动的服务与管理 4. 休闲购物类活动的服务与管理	
教学要求	<p>教学理念：以学生为中心，融合国际化视野，注重培养学生在邮轮休闲娱乐领域的创新思维、跨文化交流能力及卓越服务管理技能，旨在塑造具有国际竞争力的邮轮服务管理人才。</p> <p>教学方法：采用案例分析、模拟实训、角色扮演等多元化教学手段，结合线上互动与线下实操，强化理论与实践结合，提升学生实战经验和问题解决能力。</p> <p>教学评价：构建多元化评价体系，涵盖平时表现、项目作业、模拟考核及实习反馈，全面评估学生知识掌握、技能运用及职业素养，促进个性化发展与持续改进。</p>		
课程名称	邮轮旅游市场营销	课程性质	专业核心课程
课程类别	必修	课程学时	32
课程目标	<p>知识目标：掌握邮轮旅游市场的基本知识、营销策略与理论，了解最新市场动态。</p> <p>能力目标：提升市场分析能力、营销策划与执行能力，培养创新思维与解决实际问题的能力。</p> <p>素养目标：培养职业素养，增强团队合作意识，树立全球化视角，注重可持续营销理念。</p>		
主要内容	1. 邮轮旅游市场概述与趋势分析 3. 邮轮旅游市场营销策略规划 5. 邮轮旅游品牌建设与管理 7. 邮轮旅游市场营销数据分析与决策 9. 邮轮旅游市场营销新技术应用	2. 邮轮旅游产品设计与开发 4. 邮轮旅游市场细分与目标市场选择 6. 邮轮旅游销售渠道管理 8. 邮轮旅游市场营销危机管理 10. 邮轮旅游市场营销案例研究与实践	
教学要求	<p>教学理念：以市场需求为导向，注重学生创新思维与实战能力的培养，融合数字营销与全球化视角，旨在培养具备策略规划与执行能力的邮轮旅游市场营销专家。</p> <p>教学方法：采用案例分析、市场调研、营销策划竞赛等互动式教学方法，鼓励学生参与实践，通过模拟真实营销环境，提升解决问题的能力。</p> <p>教学评价：构建多元化评价体系，综合考量理论知识掌握、营销策划创意、市场分析能力及团队合作表现，确保学生全面发展，适应邮轮旅游市场快速变化的需求。</p>		
课程名称	邮轮安全管理	课程性质	专业核心课程
课程类别	必修	课程学时	36
课程目标	<p>知识目标：使学生系统地了解邮轮安全管理的基本概念、原理和相关法规政策。掌握邮轮安全风险的识别、评估和分析方法。熟悉邮轮上各类安全设施、设备的功能和操作原理。</p> <p>能力目标：培养学生具备进行邮轮安全风险评估和制定防范措施的能力。让学生熟练掌握邮轮应急响应和救援的程序和方法。提高学生组织和实施邮轮安全培训和演练的能力。</p> <p>素养目标：增强学生的安全意识和责任感，使其深刻认识到邮轮安全的重要性。培养学生严谨、细致的工作态度，在面对安全问题时保持冷静和果断。</p>		
主要内容	1. 法律法规与政策 3. 船舶结构与设备安全 5. 应急管理 7. 卫生与防疫	2. 风险评估与预防 4. 人员安全管理 6. 安全监控与检查 8. 安全文化建设	
教学要求	<p>教学理念：秉持“安全第一，预防为主”的核心理念，注重理论与实践的深度融合，旨在培养学生全面的邮轮安全管理意识、专业技能及应急处理能力，确保邮轮运营的安全与高效。</p> <p>教学方法：采用多元化教学方法，包括案例分析增强理解，模拟演练提升实战技能，互动讨论激发创新思维，并融合最新科技手段进行直观教学，全方位提升学生的邮轮安全管理能力。</p> <p>教学评价：构建全面的教学评价体系，以过程考核为主，结合技能实操考核与理论测试，注重学生的实践能力和综合素质评价。同时，通过反馈机制促进学生自我反思与成长，不断优化教学效果。</p>		
课程名称	邮轮涉外接待与服务	课程性质	专业核心课程
课程类别	必修	课程学时	68

课程目标	<p>知识目标:掌握邮轮涉外接待与服务领域的专业知识,包括邮轮设施介绍、接待流程、服务规范等相关内容。了解不同国家和地区的文化习俗、礼仪规范,熟悉国际邮轮服务行业的标准和惯例。学习邮轮涉外接待与服务中各类场景的沟通技巧与应对策略。</p> <p>能力目标:能够熟练运用专业知识,妥善处理邮轮涉外接待中的各类问题,提供优质服务。具备在不同文化背景下与乘客进行高效沟通的能力,能准确理解乘客需求并做出恰当回应。可以独立完成邮轮涉外接待与服务全流程工作,保障服务质量和乘客满意度。</p> <p>素养目标:培养学生对邮轮涉外接待与服务行业的职业认同感和敬业精神,强化服务意识与责任意识。拓宽学生的国际视野,提升跨文化交际能力,增强文化包容与理解。激发学生自主学习和创新服务的意识,助力其在邮轮服务领域的职业发展。</p>		
主要内容	<p>1. 邮轮涉外接待与服务基础知识:涵盖邮轮设施、服务架构、行业标准等内容。</p> <p>2. 国际文化与礼仪:介绍不同国家和地区的文化习俗、社交礼仪、禁忌等知识。</p> <p>3. 邮轮涉外接待服务流程与规范:详细讲解乘客登船、入住、餐饮、娱乐、离船等环节的接待服务流程与规范。</p> <p>4. 邮轮涉外服务沟通技巧:包括语言沟通、非语言沟通、投诉处理、紧急事件应对等沟通技巧的学习与实践。</p> <p>5. 邮轮涉外接待与服务情景模拟:通过模拟各类接待服务场景,进行实操训练。</p>		
教学要求	<p>教学理念:以邮轮涉外接待与服务行业的实际需求为导向,注重培养学生的专业素养和实践能力,使其成为符合行业标准的高素质服务人才。</p> <p>教学处理:紧密结合邮轮涉外接待与服务行业的最新动态和实际工作场景,科学设计教学内容,构建系统的知识体系,确保学生全面掌握专业知识和技能。</p> <p>教学方法:采用课堂讲授、案例分析、小组讨论、情景模拟、角色扮演、实地考察等多样化教学方法,提升学生的学习兴趣 and 参与度,强化实践操作能力。</p>		
课程名称	邮轮英语视听说	课程性质	专业核心课程
课程类别	必修	课程学时	68
课程目标	<p>知识目标:掌握邮轮旅游服务领域的核心英语词汇和常用表达。了解邮轮旅游行业的国际交流规范和文化差异。熟悉邮轮旅游服务中的专业英语沟通技巧。</p> <p>能力目标:能够流利地使用英语进行邮轮旅游服务场景的听说交流,具备在跨文化环境中有效沟通的能力,能够处理不同文化背景下的服务需求。</p> <p>素养目标:培养学生对邮轮旅游服务行业的热爱和专业精神,强化职业责任感。增强学生的国际视野和跨文化交流能力,提升服务意识。培养学生的自主学习能力和终身学习意识,为职业发展打下坚实基础。</p>		
主要内容	<p>1. 邮轮和旅游专业英语词汇与日常用语</p> <p>2. 英语听力理解与口语表达</p> <p>3. 邮轮旅游服务情景模拟</p> <p>4. 跨文化沟通技巧学习与实践</p>		
教学要求	<p>教学理念:以邮轮旅游行业专业需求为核心,培养学生对邮轮服务领域的深刻理解和专业技能。</p> <p>教学处理:按照邮轮旅游行业的实际需求,系统地设计教学内容,确保学生能够全面掌握邮轮服务所需的英语技能。</p> <p>教学方法:通过课堂讲解、示范、互动提问、分组讨论、案例分析、模拟练习、角色扮演等方法,提升听说技能,培养学生的实操能力,。</p> <p>教学评价:采用多元化评价体系,结合课堂表现、模拟演练、案例分析和英语应用能力,全面评估学生的学习效果。</p>		
课程名称	英语阅读	课程性质	专业核心课程
课程类别	选修	课程学时	32
课程目标	<p>知识目标:熟悉主要商务英语文章类型,掌握相关阅读技巧,掌握一般商务场合中英语语言的运用特点以及特定的习惯表达和专门术语等;熟悉简单的商务活动的程序与内容,如:面试、工种与职责、商务会议、商务旅行、商务会餐、公司介绍、交易会、营销和广告等等。</p> <p>能力目标:能读懂主要英语报刊、杂志上有关商务活动的报道和评论文章,具备信息获取、整合及应用能力。</p> <p>素养目标:具有创新精神和实践能力;培养严谨的科学态度和良好的职业道德。同时养成耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度;具备国际商务阅读和沟通能力,信息获取、整合及应用能力;具备一定的思辨能力。</p>		

	<p>教学处理：结合邮轮旅游行业的发展趋势和文化热点，整合教学内容，构建全面且具有前瞻性的邮轮旅游文化知识体系，确保教学内容的实用性与时代性。</p> <p>教学方法：采用课堂讲授、文化案例分析、小组讨论、实地考察、文化体验活动、多媒体教学等多样化教学方法，增强学生的学习参与感，深化文化认知与实践能力。</p>		
课程名称	摄影艺术	课程性质	专业拓展课程
课程类别	必修	课程学时	102
课程目标	<p>知识目标：学习摄影基本常识、相机的分类与选择、认识并掌握基础光线、了解基础机位与景别、学习常见构图形式。</p> <p>能力目标：了解摄影基本常识，能独立完成一些简单的摄影任务，包括人像、风光与纪实；能独立完成后期调修工作。</p> <p>素养目标：具备丰富的摄影知识、敏锐的观察力和判断力、精湛的摄影技术、艺术感和表现力、沟通和协作能力、学习和创新能力。</p>		
主要内容	1. 摄影基础知识 2. 摄影基本技能 3. 数码后期技术		
教学要求	<p>教学理念：艺术与技术并重、实践与理论结合、培养创新思维、个性化指导、作品评价与反馈、提高学生审美。</p> <p>教学方法：讲授法、讨论法、直观演示法、练习法、自主学习法。</p> <p>教学评价：以定性评价为主定量评价为辅，将评价渗透到每一个教学环节中，将书面考试成绩、实拍照片质量、学生日常学习表现、同学评价、学生自我评价相结合，全面客观地评价学生学业成绩。</p>		
课程名称	茶艺文化	课程性质	专业拓展课程
课程类别	选修	课程学时	36
课程目标	<p>知识目标：使学生了解中国及世界茶艺文化的发展历程、主要流派和特点。掌握各类茶叶的品种、产地、制作工艺及品鉴方法。熟悉茶艺表演的基本流程、礼仪规范和文化内涵。</p> <p>能力目标：培养学生熟练掌握基本的泡茶技艺，包括选茶、备器、冲泡、奉茶等环节。能够根据不同茶叶的特性，调整泡茶的水温、时间和手法，以泡出优质茶汤。学会设计和组织简单的茶艺表演，展现茶艺之美。</p> <p>素养目标：提升学生对传统文化的欣赏和尊重，增强文化自信。培养学生在邮轮服务场景中，运用茶艺文化为游客提供高品质服务的意识和能力。锻炼学生的耐心、细心和专注力培养优雅的气质和良好的礼仪习惯。</p>		
主要内容	1. 茶艺文化基础 2. 泡茶技巧与流程 3. 茶艺与游轮服务结合 4. 茶席设计与布置 5. 茶文化品鉴		
教学要求	<p>教学理念：融合传统与现代，培养国际乘务专业学生的茶艺技能与文化素养，提升服务品质与跨文化交流能力。</p> <p>教学方法：采用理论讲授、实操演练、文化体验相结合的方式，结合多媒体与互动教学，让学生在实践中学习茶艺精髓。</p> <p>教学评价：综合评价学生的茶艺技能掌握程度、文化素养提升及在模拟服务场景中的表现，确保教学目标的实现。</p>		
课程名称	日语	课程性质	专业拓展课程
课程类别	选修	课程学时	72
课程目标	<p>知识目标：掌握日常所需的词汇、习惯用语及句型，能够进行简单的日常交流，准确表达观点和情感；能够阅读简单的日语文章，进行更深入的交流和表达；能够写出连贯、通顺的短文文字，进行简单的书面表达。</p> <p>能力目标：理解日语简单语篇的信息，大体把握其意义、观点及情感态度；能在相关的情境中完成学习任务，不断建构语言知识框架，促进日语沟通与交流能力的提升。</p> <p>素养目标：树立学生的中华民族文化自信，培养学生的家国情怀、国际视野及跨文化沟通与交流能力，实现课程的育人价值。</p>		
主要内容	1: 语言基础知识 2: 情境主题学习 3: 日语语篇内容 4: 文化背景知识		

教学要求	<p>教学理念：依据日语学习规律及学生认知发展水平，培养学生语言能力、文化意识、思维品质、学习能力等日语学科核心素养，使学生成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。构建分级的日语课程，围绕学生核心素养的形成与发展细化课程目标，统筹课程内容、学业质量标准，明确课程实施要求，突出实践育人，坚持“用中学 做中学”，发挥学生在学习中的主体作用。</p> <p>教学处理：以主题为引领、情境为依托、语篇为载体、任务为驱动，引导学生在“理解与梳理”“表达与交流”“探究与建构”的学习过程中，观察、模仿、体验、质疑、探索、反思，使学生学会学习，提高学生运用日语的跨文化交际能力。</p> <p>教学方法：以多元化的教学方法开展教学，如讲授法、课程讨论法、情景教学法、体验教学法等指导学生体验理解与梳理、表达与交流、探究与建构的学习过程，有效开展自主学习、合作学习和探究学习。</p> <p>教学评价：以促进学生与教师发展为评价的出发点和落脚点，促进教师与学生自主成长。注重定性评价与定量评价相结合、过程性评价与终结性评价相结合。</p>
-------------	--

3. 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、顶岗实习在社会企业内开展完成。实践环节由企业（社会）评价和学校评价共同组成。企业评价从职业素养、工作态度、敬业精神、职业责任心、专业技能、团队合作、沟通与协作能力、创新意识、职业心理素质、社会适应能力等诸方面进行评价，由企业学生在实习结束前进行考核鉴定，占总成绩 50%；学校实习指导教师巡回检查情况、学生实习手册、专项任务完成情况进行鉴定，占总成绩 50%。

七、教学进程总体安排

（一）教学总周数分配表

学期 周次安排	第 1 学期	第 2 学期	第 3 学期	第 4 学期	第 5 学期	第 6 学期
教学	16	18	18	18		
入学教育、军训	2					
复习考试	2	2	2	2		
毕业实习					20	12
毕业设计（论文）						8
小计	40		40		40	

（二）教学进程安排表(见附表)

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生与专任教师之比 $\leq 18:1$ ；教师中具有研究生学历或硕士及以上学位教师占专任教师比例 $\geq 40\%$ ；高级职称教师占专任教师比例 $\geq 30\%$ ，其中副高级职称人数 ≥ 2 ；专业课教师中双师素质教师比例 $\geq 50\%$ 。

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；具有本专业领域相关证书；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

专业带头人长期指导学生专业竞赛，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

本专业聘请相关行业企业聘任兼职教师3名，均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。

兼职教师聘任、管理和考核办法完善，聘任条件明确、职责明确、手续完备。建有由企业经营者、技术能手、组成的兼职教师库，落实“产业教授”聘任制；兼职教师均具有中级以上技术职称或技师以上职业资格。兼职教师承担专业课程教学（包括校内实践性教学、校外实习）达到专业课总学时的20%以上。

（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用教材。公共课统一使用国规和省荐教材，专业课、实践课按要求使用国规和省荐教材，使用率保持在95%以上。重视特色教材的开发工作，80%课程选用近5年内出版的教材，其中近3年出版或自编教材的比例不低于40%。

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。

（四）教学方法

邮轮乘务管理专业的教学方法应紧密结合其专业特性与行业需求,坚持“教、学、做合一”的原则,以工学结合为核心,注重学生主体性与能力培养。教学中,教师引导学生“做中学、学中做”,帮助学生由浅至深、由易到难、循序渐进地完成邮轮乘务基础知识、对客户服务操作等方面学习任务,获得相应的知识、能力、素质,实现向职业人群的转变。同时,面向职业岗位和职业工作过程,以外事活动中的职业工作案例或真实的工作任务设计教学内容,运用“情境教学法”、“案例教学法”、“现场教学法”、“项目教学法”等多种教学方法,活跃教学氛围,引导学生以项目为中心,独立思考,寻求完成任务的方法,增强师生互动,突出职业能力培养,实现教学效果与教学质量的最优化。

1. 项目教学法

根据邮轮乘务管理的职业岗位(如宾客服务、客舱管理、餐饮服务、酒吧服务等)及其工作过程,将教学任务细化为具体的工作项目。同时,模拟真实邮轮工作环境,如宾客接待流程、客舱布置与维护、餐饮服务操作等,通过实施项目来加深学生对专业知识的理解与应用。项目完成后,学生进行成果展示,教师和同学共同评估,注重过程评价与结果评价相结合,促进学生反思与提升。

2. 教学做合一

构建邮轮乘务管理的真实或仿真教学情境,如邮轮模拟舱、餐厅、酒吧等,组织学生进行角色扮演,如乘务员、宾客等,通过模拟对话、情境应对等方式,提高学生的跨文化沟通能力和应急处理能力,实现理论知识与实践技能的深度融合。

3. 案例教学

选取具有代表性的邮轮乘务管理案例,包括成功经验和失败教训,引导学生进行分析讨论。教师引导学生分析案例中的问题、原因及解决方案,培养学生的批判性思维和问题解决能力。鼓励学生结合案例分析结果,进行自我反思和总结,提炼出可借鉴的经验和教训。

4. 现代化教学手段

利用多媒体课件、在线视频、虚拟现实(VR)等现代化教学手段,为学生提供直观、生动的学习体验。利用网络教学平台(如慕课、微课等)发布教学资源,提供在线学习、作业提交、答疑讨论等功能,实现教学资源的共享与互动。

(五) 学习评价

1. 严格落实培养目标和培养规格要求,加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。过程考核包括课堂考核和综合过程考核两部分。课堂考核主要指学生上课纪律、课堂参与度、课堂测试、出勤、课后作业完成情况等,综合过程考核项目指实施的过程考核项目。

2. 对学生的学业考核评价兼顾学校、企业、社会、学生等多个评价主体。企业对人才的质量的评价贯穿人才培养过程的始终：①企业兼职教师参与校企共育课程考核；②认识实习、岗位实习等课程以企业考核为主进行考核。

3. 对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如口试、笔试、顶岗实习、职业技能大赛等评价、评定方式。

(六) 质量管理

1. 教学过程监控机制

严明教学纪律，强化教学管理，建立健全本专业教学质量全过程监控机制。

- (1) 成立由专业带头人、骨干教师、行业、企业、高校专家组成的教学督导组；
- (2) 完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计、教学资源建设质量标准；
- (3) 健全日常教学运行和秩序检查动态监控制度；
- (4) 坚持日常巡课、听课、评教、评学等质量监控活动；
- (5) 建立与行业、企业联动的实践教学环节督导制度；
- (6) 定期开展公开课、示范课、教改研究等教研活动。

2. 教学诊断改进机制

持续开展产业调研，确保人才培养与产业需求对接、课程设置与职业标准对接、教学过程与工作过程对接。

- (1) 动态更新培养目标规格，定期修订人才培养方案、课程设置方案，课程标准、实践环节教学标准；
- (2) 加强教学研究和教师培训，持续提升专业教师专业素养和教学创新能力；
- (3) 运用大数据、人工智能技术收集教学过程真实数据，开展教学行为量化分析，为教学诊断提供精准依据。

3. 毕业生跟踪反馈机制

建立经常性的反馈渠道和评价制度，定期开展毕业生跟踪调研，评估人才培养质量和培养目标达成情况。

- (1) 调研用人单位对毕业生的思想品德、专业知识、业务能力和工作业绩等方面的评价与要求；
- (2) 调研毕业生对教学环境、课程设置、教学内容、教学方式、考核评价等方面的意见和建议。

九、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，本专业建议取得证书:普通话水平达到国家二级乙等证书，全国大学英语四级证书，公共英语计算机省一级 B 证书，国际邮轮乘务管理证书，及专业相关度较高的职业技能证书，如邮轮运营服务职业技能等级证书（初级、中级）、中级茶艺师证、中级摄影师证，中级形体训练师证，中级礼仪师证，酒店管理师证，国际邮轮证书等。

十、附录

教学进程安排表

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	学时分配			学期/周学时						开课学院	考核形式	备注	
					教学课堂计划学时	理论学时	实践学时	一	二	三	四	五	六				
公共基础课	必修	G09101	思想道德与法治	3	48	38	10	2	2						马克思主义学院	考试	
		G09102	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	36	30	6			2					马克思主义学院	考试	
		G09103	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	36	12					3			马克思主义学院	考试	
		G09104	形势与政策	1	32	16	16								马克思主义学院	考查	每学期 8 学时
		G53101	大学生职业发展	1	16	8	8	1							管理学	考查	

														院			
	G54101	军事理论	2	36	36	0	2							管理学院	考查		
	G54102	军事训练	2	112	0	112	2 周							管理学院	考查		
	G52101	心理健康教育	2	32	16	16	1	1						管理学院	考查		
	G06102	大学体育	8	128	20	108	2	2	2	2				管理学院	考查		
	G53102	就业指导	1	16	8	8					1			管理学院	考查		
	G05102	信息技术	4	64	16	48	2	2						信息技术学院	考试		
	G51101	大学语文	4	64	32	32	2	2						管理学院	考试		
	G51103	大学英语	8	128	64	64	2	2	2	2				管理学院	考试		
		小计	41	760	320	440	14	11	6	8							
选修	G09208	党史国史	2	32										管理学院	考查	网络选修	
	G51201	劳动教育	2	32										管理学院	考查	网络选修	
	G51202	大学美育	2											管理学院	考查	网络选修	
	G51203	创新创业教育	2											管理学院	考查	网络选修	
	G51204	健康教育	2											管理学院	考查	网络选修	
	G51205	中华优秀传统文化												管理学院	考查	网络选修	
		小计	10	64	0	0	0	0	0	0	0						
专业基础课	必修	046111401	邮轮运营管理	2	32	20	12				2			管理学院	考试		
		046111302	邮轮服务礼仪	3	48	20	28				3			管理学院	考试		
		046111203	邮轮跨文化沟通	2	32	20	12				2			管理学院	考试		
		046111104	邮轮旅游地理	2	32	20	12	2						管理学院	考试		
		046111205	邮轮乘务员职业道德与素养	2	32	20	12				2			管理学院	考试		
		046111106	邮轮卫生与健康	2	32	16	16	2						管理学院	考试		
		小计	13	224	134	90	4	4	3	2							
	选修	046112108	邮轮基础英语	4	64	40	24	2	2						管理学院	考试	
		046112107	英语语音	2	32	16	16	2							管理学院	考查	
			小计	4	68	42	26	2	0	0	2						
专业核	必修	046121409	邮轮宾客服务与管理	2	32	20	12							管理学院	考试		
		046121310	邮轮客舱服务与管理	2	32	20	12				2			管理学院	考试		

心 课		理																	
	046121411	邮轮餐饮服务与管理	2	32	20	12					2			管理学院	考试				
	046121212	邮轮酒吧服务与管理	2	32	20	12		2						管理学院	考试				
	046121313	邮轮休闲娱乐服务与管理	2	32	20	12			2					管理学院	考试				
	046121414	邮轮旅游市场营销	2	32	16	16					2			管理学院	考试				
	046121315	邮轮安全管理	2	32	16	16			2					管理学院	考试				
	046121316	邮轮涉外接待与服务	2	32	12	20					2			管理学院	考试				
		小计	16	284	168	116	0	2	8	6									
选 修	046122317	邮轮英语视听说	4	64	46	18				2	2			管理学院	考查				
	046122118	英语阅读	4	64	46	18	2	2						管理学院	考查				
		小计	8	136	100	36	2	2	2	2									
专 业 拓 展 课	必 修	046131419	邮轮面试英语	3	48	24	24				3			管理学院	考试				
		046131420	邮轮旅游文化	2	32	16	16		2					管理学院	考试				
		046131221	摄影艺术	4	64	14	50		2	2					管理学院	考试			
			小计	9	144	54	90	0	4	2	3								
	选 修	046132322	茶艺文化	2	32	16	16				2				管理学院	考查			
		046132323	日语	4	64	32	32				2	2			管理学院	考试			
		046132324	奢侈品鉴赏与销售	2	32	12	20	2	2										
		小计	8	140	54	54	0	0	4	2									
		专业综合实践	20	384		24W	1W	1W	1W	1W				管理学院	考查				
		毕业实习	12	192		12W					20W	12W		管理学院	考查				
		毕业设计（论文）	8	128		8W						8W		管理学院	考查				
小计			40	704	0	704													
总计			149	2458	884	1576	24	25	25	25									



专业人才培养方案审核意见表

专业名称		专业方向	
学制		各课程学时占比情况	
参与制定 人员情况	姓名	职称	工作单位
		可续行	
专业建设委员会 论证意见			
学院审核意见	院长： 盖章： 年 月 日		
教务处审核意见	教务处处长： 盖章： 年 月 日		
教学工作委员会 审核意见	教学工作委员会主任签字： 年 月 日		
校长办公会审批 意见	校长： 盖章： 年 月 日		
党委会审批意见	党委书记： 盖章： 年 月 日		