**国际邮轮乘务管理专业人才需求调研报告**

**一、调研背景分析**

**（一）我国国际邮轮乘务管理行业发展现状与趋势**

邮轮是“移动的海上城市”，兼具经贸合作、人文交流等多重属性，邮轮运营服务业以邮轮旅游为核心，涵盖交通运输、酒店餐饮、休闲服务、商业贸易等众多产业领域，被誉为“漂浮在黄金水道上的黄金产业”，产业链长、带动性强、影响力大、覆盖面广、国际化程度高，属万亿级产业，是21世纪海上丝绸之路建设的重要实践窗口。

中国的邮轮旅游业目前仍处于发展的前期，但近几年来，发展迅速，增长速度已高于世界平均值。2015年，我国邮轮旅游人数在2014年的基础上继续保持几何级增长，但相比中国上亿人的出境游群体，参加邮轮旅游的人数还只是少数。不过最近几年，越来越多的人开始接触邮轮旅游，邮轮旅游已经开始成为大众化、常规化的旅游产品。中国邮轮游的游客群体相比欧美更为年轻，平均为三十岁，以中等收入家庭为主，这个潜在客户群有上亿人。目前，国内邮轮供给以皇家加勒比邮轮公司、意大利歌诗达邮轮有限公司、美国公主邮轮公司和云顶（丽星）邮轮公司为主，这些邮轮公司占据整个邮轮供给市场份额的95%，并且在不断的深入中国市场。

不过，越来越多的中资企业开始进入邮轮经营市场，如渤海邮轮管理有限公司2014年购入的歌诗达邮轮有限公司的邮轮改装后命名为“中华泰山”号，已经在2014年8月开始了以中国烟台为母港的营运，标志着民族品牌正式进军邮轮旅游市场。另外还有中船集团、国旅、中交建等国企纷纷响应国家号召，通过购入以及自建等方式大力进军邮轮业。虽然亚洲的邮轮市场只有北美市场的15%，发展潜力却是巨大的，越来越多的中国、外国邮轮运营商进入中国邮轮市场。过去十年我国邮轮旅游实现了爆发式增长，年均客运量增长保持在40%至50%，现已成为全球第二大邮轮客源国，邮轮旅游业成为推动我国旅游经济供给侧改革的重要支点和推动力。2018年国务院办公厅发布《关于促进全域旅游发展的指导意见》提出推动旅游与交通融合发展，打造特色交通旅游产品，积极发展邮轮游艇旅游。

据中国产业调研网发布的2019年中国邮轮游市场现状调查与未来发展前景趋势报告显示，邮轮旅游带来的经济效益高，区域带动效应强。目前，中国邮轮业发展势头强劲，但是面临着许多挑战，结合中国自身的特点借鉴国外先进的管理经验是十分必要的。今年以来，受新冠肺炎疫情影响，全球邮轮旅游受到巨大冲击，对高速发展的中国邮轮旅游业带来挑战，疫情结束后邮轮产业面临市场重启、信心重振、邮轮航线重新布局以及营销策略调整等艰巨挑战。目前中国在严格的疫情防控下，社会经济和居民生活逐渐恢复常态，从全球邮轮市场看，中国邮轮市场有望在内外部条件成熟的情况下率先复苏。

**（二）山东省国际邮轮乘务管理产业现状**

2019年山东省委、省政府印发《山东海洋强省建设行动方案》明确提出加快海岛旅游与邮轮、游艇等新型交通载体结合,拓展海上旅游新空间，并提出建设青岛中国邮轮旅游发展实验区,威海、日照邮轮访问港和帆船(游艇)基地,开展烟台邮轮无目的地公海游试点。由威海市港航管理局、市财政局、市旅游发展委共同研究制定的《发展国际邮轮旅游产业财政奖励意见》，加大了对威海市邮轮旅游产业的扶持力度，对引进邮轮来威始发或访问，促进威海市邮轮经济发展，实现服务贸易创新突破具有积极影响。

目前山东省共有高等学校126所，其中开办国际邮轮乘务管理专业的高等学校屈指可数。每年培养的人才数量不超过500人，人才培养的数量远远不能满足快速发展的邮轮产业人才需求。尤其是90%的院校国际邮轮乘务管理专业比较弱小，师资力量、实训条件等严重滞后，不能形成规模优势和质量优势，人才培养的质量不能符合行业产业的需求。国际邮轮乘务专业人才严重缺乏和设立国际邮轮乘务专业的学校相对较少的现状已远远不能满足邮轮产业的迅猛发展。

**（三）对人才的需求情况**

近些年来，随着国际邮轮产业的迅猛发展，中国作为前途广阔的新兴市场，正越来越受到外资邮轮公司的关注。美国嘉年华邮轮集团、美国皇家加勒比邮轮公司、香港丽星邮轮有限公司等大型邮轮公司纷纷来我国开辟新的旅游航线。抵达我国港口的邮轮数量持续增加。邮轮旅游正在成为我国旅游市场一股新兴的时尚潮流。 与此同时，邮轮旅游的快速发展也使邮轮服务和管理人才的需求不断加大， 各大邮轮公司招聘中国籍乘务人员的比例和需求日益加大。 邮轮乘务行业已成为我国青年就业的一条新的重要途径。

邮轮运营需要三类人才：一是邮轮管理人才；二是邮轮销售人才；三是邮轮服务人才。邮轮人才有三个特征，一是劳动密集性，邮轮的乘客与员工比例约为2.2：1；二是服务多样性，邮轮提供娱乐、运动、休闲、疗养、观光等多种多样的项目和服务，每种岗位要求的技能和素质各不相同；三是品质特殊性，邮轮是旅游消费中的奢侈品，顾客要求提供量身定做的个性化服务。

素有 “海上移动度假村”之称的邮轮，涉及航海、住宿、餐饮、海关、医疗、法律、通讯等众多部门，都需要相关的专业人才进行组织、管理、协调和运作。目前，无论从哪个层面来看，国内的邮轮人才都很欠缺。

**（四）国际邮轮乘务管理专业职业教育发展情况**

邮轮上的工作人员与酒店不同，需要具备航运业和酒店业的复合技能。目前，我国邮轮旅游专业人才的供给与培养主要从酒店行业挖角。然而对于高速发展的邮轮经济，通过挖角或个别委托培养的方式来进行人才补给只是杯水车薪。在目前我国高职院校中，邮轮专业还处于起步阶段，发展趋势十分乐观。邮轮乘务行业已成为我国青年就业的一条新的重要途径。

因此，培养国际邮轮旅游人才不仅迫在眉睫，而且势在必行。 近年来， 全国多所高校开始了国际邮轮乘务专业的设置，为这个新兴产业输送人才。

**（五）专业定位**

邮轮旅游被视为21世纪旅游业的主流。作为国际旅游市场上发展潜力巨大的一项旅游休闲项目，邮轮旅游近年来一直保持着较高的发展速度。我国旅游业的蓬勃发展，促使海上旅游项目及产业也随之逐渐繁荣起来。随着世界经济一体化进程的不断向前推进，海外邮轮产业迅速发展，世界顶级邮轮公司纷纷抢滩中国市场，高素质的邮轮管理人才成了海外邮轮公司竞邀的对象。而国际邮轮乘务管理专业应运而生，专门为国际邮轮和高星级宾馆培养应用和管理人才。

**二、调研基本情况**

**（一）调研时间**

**2016.9 - 2022.3**

**（二）调研对象**

1.开设国际邮轮乘务管理专业的高职院校，主要以山东交通学

院、山东旅游职业学院以及青岛远洋船员学院为主。

山东交通学院是山东省唯一一所以培养路、海、空、轨交通专业人才为主的普通高校，具有教育部“应用科技大学改革试点战略研究”院校、全国毕业生就业工作典型经验高校和山东省应用型人才培养特色名校的称号。

学院下设的国际邮轮乘务管理是以培养掌握现代国际邮轮管理知识与服务技能，具有较高的英语语言交流与沟通能力,符合现代邮轮市场的需求，满足国际海事组织STCW78/95公约（马尼拉修正案）和邮轮乘务适任标准的要求，能在国际邮轮、旅游行政管理部门、旅游企事业单位从事国际邮轮乘务管理工作、旅游企事业服务与管理工作的高级应用型旅游人才。

学院开设课程主要有：旅游学概论、旅游经济学、旅游文化与地理、旅游市场营销、邮轮酒店英语、邮轮运营管理、邮轮产业管理、礼仪与形体训练、旅游心理学等。

学院培养学生掌握旅游学基本理论，熟悉旅游政策法规与国际旅游惯例，熟练掌握邮轮酒店服务英语，使学生具有跨文化交际能力，具备邮轮酒店管理与服务职业岗位所需的基本知识与技能。

学生毕业之后可以从事国际邮轮服务和管理人员工作，其他海航客轮、连锁酒店、餐饮企业、涉外和星级宾馆、酒店企业集团、管理公司等企业从事市场开发、营销策划和经营管理工作。

2.国内外邮轮公司市场拓展、招聘部门，主要调研山东国信国际经济技术合作有限公司、威海老船长航运有限公司、北京鑫裕盛船舶管理有限公司、威海国际经济技术合作股份有限公司、威海香海豪生度假酒店四个公司。

山东国信国际经济技术合作有限公司成立于2004年6月，位于中国东部沿海的山东省济南市，是拥有丰厚资金、良好信誉、卓越业绩的国际综合企业。本公司与山东省日本经济贸易促进中心业务合并、并担任有中国对外承包工程商会、山东省国际劳务承包商会、山东省外事服务协会会员等多项会员资格，广泛致力于山东省同海外的国际人才、经济、技术合作方面多项业务。

威海老船长航运有限公司于2008年03月18日在威海市经济技术开发区市场监督管理局注册成立，注册资本为2200万元人民币，在公司发展壮大的10年里，我们始终为客户提供好的产品和技术支持、健全的售后服务，我公司主要经营船舶代理、联系船舶修理和船舶燃物料及其它用品供应、货运代理、船舶交易服务；国内沿海及长江中下游普通货船、成品油船运输；船舶机务管理；船舶海务管理；船舶检修、保养；船舶买卖、租赁、营运及资产管理；煤炭零售经营；威海港威海湾港区内船舶港口服务：仅限从事国内航行船舶油料供应业务。

北京鑫裕盛船舶管理有限公司成立于2002年1月，是第一家经中华人民共和国商务部批准的、拥有对外劳务合作经营资格(含海员)的民营企业，主要从事国际船舶管理和海员劳务外派业务，是目前国内代理欧美船东最多的管理公司。公司总部设在北京，上海设有分公司，武汉设有分公司和培训中心。2002年8月，公司通过了挪威船级社ISO9001: 2000质量管理体系认证，并成为中国船东协会成员、中国对外承包商会成员。2007年6月12日，成为中国外派海员协调机构会员。公司已先后与30多家实力雄厚的国际航运企业建立了稳固的合作关系，客户遍布美国、法国、德国、英国、挪威、丹麦、加拿大、以色列、希腊、香港、新加坡、马来西亚、日本、韩国等国家和地区。公司在船员的招募、培训、管理和外派运营等方面已构成了一套完善的运作机制，目前已拥有一支2,500多人的中、高级船员队伍，其中50%的船员服务于欧美船东，30%服务于新加坡和日本船东，20%服务于韩国和香港等其他国家和地区的船东。公司的主要经营范围包括为世界各大航运公司持续提供广泛的、多形式的、稳定的船舶配员服务，保证不同船东的个性化需求:包含整船配员、半套配员、干部船员单派、邮轮服务生派遣等。

威海国际经济技术合作股份有限公司成立于1989年1月，是经国家商务部批准的具有对外业务经营权的综合性企业。经过近30年的发展，公司逐渐形成了工程建设、人才交流、船务合作、房地产开发、矿产资源开发、资本运营、物流服务等多项产业协调发展的跨国经营格局，业务遍及日本、德国、刚果（布）、刚果（金）、莫桑比克、印尼、缅甸等30多个国家和地区，并在其中十几个国家设立了属地公司或分支机构，综合实力位于行业前列。多年来，公司先后在非洲、亚洲、南美洲实施了近500个工程项目，累计完成营业额40多亿美元，涉及国际机场、城市供水、道路、体育场馆、市政广场、住房等领域；累计向20多个国家和地区外派高级船员、医疗护理、厨师、电焊、机械加工等各类劳务人员10余万人次；在非洲多个国家开展矿产资源开发、林业开发等投资业务；在国内和非洲多国开发房地产业务。凭借突出的业绩和良好的信誉，公司先后荣获全国商务系统先进集体、全国对外劳务合作优秀企业、中国对外承包工程和对外劳务合作AAA级信用企业、中国对外承包工程企业履行社会责任绩效评价领先型企业、多个国家总统授予的荣誉勋章等数十项殊荣，并自2007年起，连续入选美国《工程新闻纪录》杂志评选的全球最大250家国际工程承包商榜单，2016年位列第104位。此外，公司同时担任中国对外承包工程商会副会长、中国中日研修生协力机构副会长、中国外派海员协调机构副会长等职务。在“走出去”发展过程中，公司积极履行企业社会责任，注重可持续发展，创造了健康和谐的良好发展环境。在“筑梦全球，乐活世界”的愿景指引下，公司上下秉持“诚信、包容、关爱、创新、卓越”的核心价值观，朝着宏伟的战略目标砥砺前行。

中国江苏国际经济技术合作集团有限公司(简称“中江国际”)前身为1980年12月经国务院批准成立的中国江苏国际经济技术合作公司，是全国最早获批拥有对外经营权的8家综合性国营外经企业之一，系江苏省大型国有独资公司！集团公司注册资本金30亿元人民币，资产总额182亿元，所属二级经营机构40家。中江国际坚持国际化战略、多元化战略和人才强企战略，以转型升级、创新发展为动力，大力弘扬“合作、超越、尽责、守信”的企业精神，致力于做大做强国际工程、国内工程、国际贸易和城镇投资四项主营业务，做优做专咨询服务和国际劳务两项辅营业务，推动国内外两个市场、各产业板块之间协同发展，打造国内外项目投(融)资、建设、运营产业链和价值链，积极构建新一轮发展的竞争新优势。中江国际拥有国家商务部授予的对外承包工程和劳务合作经营权、进出口贸易经营权、对外援助成套项目施工任务和对外援助物资项目A级实施企业资格;国家住建部授予的房建工程施工总承包特级资质、市政公用工程总承包一级资质、建筑行业设计甲级资质、人防工程和防护设施专业设计甲级资质及建筑装修装饰、机电设备安装、钢结构、建筑幕墙、电子与智能化等专业工程承包一级资质;通过ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系和GB/T28001职业健康安全体系认证。经过30多年发展，中江国际已成为年营业收入近200亿元、市场遍布全球数十个国家、产业多元化的跨国经营公司，连续27年被美国《工程新闻记录》评为“全球最大的250家承包商”，荣膺“中国服务业500强企业”、“中国建筑业综合竞争力百强企业”、“全国优秀施工企业”、“中国对外贸易500强企业”等称号，被江苏省名牌战略推进委员会授予“江苏服务业名牌”。

威海香海豪生度假酒店位于国家4A级旅游景区那香海国际旅游度假区内，与威海市未来城市中心及综合商业体东部滨海新城融合，实为度假生活与商旅人士的理想之选。酒店距离景区专属2.5公里钻石沙滩浴场只有一步之遥，景区内有丰富的康体娱乐设施。客房及套房优雅舒适且均享有醉人海景，设备设施齐全而温馨，为度假及商务客人提供细致入微的优质服务。所属集团温德姆(Wyndham)作为酒店行业巨头，温德姆酒店集团（Wyndham Hotel Group）是温德姆环球公司（纽约证券交易所:WYN）三大酒店子公司之一，凭借其庞大的规模，傲视全球。温德姆酒店集团在全球78 个国家拥有超过8,100 家酒店，超过708,500 间客房，是世界领先的酒店品牌特许经营商及酒店管理服务提供商，在业界独树一帜。

青岛鑫江温德姆酒店是青岛北部城区唯一一家自主拥有欧式花园的五星级酒店，由鑫江集团联手国际著名的温德姆酒店管理集团合作管理。拥有占地近5万平方米的欧式花园，配有喷泉、别墅和水池景观，打造出美墅香风、流水潺潺的独特美景。酒店位于青岛市黑龙江中路220号（原308国道），地处城阳和李沧区交界，是连接市中心与机场的必经之地，也是通往各高速公路的枢纽所在。距离青岛国际机场仅10分钟车程，距青岛火车北站15分钟，距青岛国际啤酒城、石老人海水浴场、青岛世博园仅需约20分钟车程，交通便利、四通八达。酒店客房、餐饮、会议、运动休闲等配套设施一应俱全。客房：共有320间各式客房包括24间套房，均精选全球唯一获得皇家勋章的英国“斯林百兰”床品。酒店提供免费高速宽带上网，在房间内通过落地窗即可饱览独有的欧式花园及水池景观。入住套房及行政楼层的宾客，可享私人办理入住及退房服务，同时可享用行政酒廊的专属服务：早餐、小吃、欢乐时光以及每日洗衣。此外，客房还可提供宠物有偿寄养服务。餐饮：设有三个风味餐厅及一个大堂酒廊。鑫江海港中餐厅久负盛名，提供优质的海鲜和地道的鲁粤风味菜品；水青咖啡苑24小时营业，全天提供中西式美食；屡获殊荣的汉江韩国料理由资深韩料厨师掌勺；大堂木华酒廊，是享用下午茶、甜点，以及欣赏窗外花园景观的理想场所。宴会和会议：拥有1100平米和850平米的两个无柱式多功能厅，均配备岛城唯一演唱会专用音响，可根据需求分割成两到三个大小不等的独立空间。同时拥有五个设备齐全的中、小型会议室，可满足不同规模的会议需求。此外，酒店独有的户外欧式花园及水池景观，也深受青睐户外婚礼的新人们的钟爱。运动休闲：酒店配有完善的康乐及休闲设施供宾客选择，包含水疗中心、室内恒温游泳池（24小时营业）、健身房、壁球室、桌球室及棋牌室等。此外，独有的户外欧式花园，也是您休闲、小憩、晨练、晚间散步的绝佳选择。

青岛瑞吉酒店坐落于369米高的青岛国信·海天中心 58 至 78 层，刷新了青岛地区的酒店高度，于酒店居停的宾客可在云端欣赏壮丽辽阔的黄海景色和风景如画的海滨城市景观。酒店毗邻湛蓝的浮山湾，这片海域清澈秀美，是2008年北京奥运会帆船赛事的举办场地，宾客在酒店亦可远眺五四广场、八大关、青岛奥帆中心等青岛标志性景观。青岛瑞吉酒店由新加坡室内设计公司 LTW Designworks设计，LTW从瑞吉品牌一个多世纪的底蕴中汲取灵感，将青岛当地文化与瑞吉品牌精致优雅的格调巧妙融合：抵达大堂海浪般的亮片式水晶吊灯摇曳生姿，灵感汲取自瑞吉酒店创始人阿斯特四世的母亲卡罗琳夫人午夜晚宴（Midnight Supper）上闪耀的金色刺绣礼服；位于酒店59层的宏伟旋梯是致敬纽约镀金时代的又一力作，瑞吉品牌标志性的入夜仪式“马刀开香槟”将在此开启一个又一个璀璨的夜晚；宏伟旋梯的背后更是74米高的中庭艺术墙，细腻的笔触演绎了海潮退去之后浪花在沙滩上留下的斑驳痕迹，镶嵌其中的母贝壳在这片艺术化的沙滩上熠熠发亮。青岛瑞吉酒店内设233间精致优雅的客房，其中包含30间豪华套房。每间客房的床头背板饰以青岛市花山茶花为灵感的艺术木雕，为客房带来灵动、高洁与浪漫的气息。青岛瑞吉酒店以精心打造的客房礼遇、格调高雅的设计和海天一线的景色，为品味不凡的宾客呈现奢华典雅的居停体验。同时，青岛瑞吉酒店亦将提供品牌标志性的管家服务，秉承瑞吉管家团队一贯的专业服务水准，为宾客提供细致入微的服务，并满足其个性化期待，用对每一个微小细节的高度关注，呈现超乎预期的贴心管家服务。

最终经过考察，确定威海国际经济技术合作股份有限公司、中国江苏国际经济技术合作集团有限公司、威海香海豪生度假酒店、青岛鑫江温德姆酒店、青岛瑞吉酒店为协议合作公司，共同建设国际邮轮乘务管理专业。

3.行业媒体

搜索留意邮轮相关信息，关注新闻，发掘宣传渠道，关注热点动态。

**（三）调研方法**

1.问卷，可以根据调查对象的不同设计几种问卷。

2.走访，走访企业，深入名校，获得第一手建设专业的资料和宝贵经验。

3.咨询，主要是向相关专家咨询。

4.座谈，召集各方面代表，请大家畅所欲言。

5.体验，反对闭门造车，建议去相关部门采取挂职研学的形式去亲身体验。

**三、调研资料分析**

**（一）国际邮轮乘务管理生产行业企业调研资料分析**

**1.国际邮轮乘务管理生产企业岗位需求**

随着邮轮市场的飞速发展，邮轮旅游专业人才的需求也在迅速增加。就邮轮就业来说，分为岸上与船上两个工作领域，而船上工作人员又分为以船长为首的邮轮航行团队和负责游客服务的酒店服务团队。根据行业惯例，每艘国际豪华邮轮上游客与乘务人员的比例多为2：1，有的甚至达到1.5：1，从未来我国邮轮发展的趋势估计，今后我国将需要大量的国际邮轮乘务人员。上海工程技术大学教授陈心德在2012年6月26日举行的2012中国“邮轮经济与城市发展”论坛上表示：“我国巨大的邮轮市场容量，迫切的需要培养更多的邮轮专业人才，到2020年，我国邮轮、游艇、游船和水上旅游的人才需求量将超过30万。”

**2.职业资格情况**

（1）具有较扎实的自然科学基础，掌握文化基础理论和分析方法，具有较好的人文、社会科学基础及正确应用本国语言、文字的表达能力。

（2）掌握一门外国语，具有较好的听、说、读、写能力，能较顺利的与外国友人沟通。

（3）具有较高的海上乘务、礼仪服务专业技能。

（4）熟悉本专业领域内旅行、航海以及各地风土人情等方面的基础知识。

（5）具有一定计算机基础知识和较强的计算机应用能力，能较熟练使用计算机。

**3.职业岗位能力要求**

（1）较强的英语交流能力。较强的英语交流能力是邮轮公司对于邮轮乘务人员最基本的要求。其高级服务人员和管理人员还应能够掌握一到两门外语，并达到听说无障碍。

（2）良好的沟通能力和跨文化交流能力。邮轮穿梭于世界各地，邮轮乘客也来自不同国家和地区，具有不同的文化背景，每艘邮轮都须配备上百名甚至上千名员工，他们也均来自世界各地。因此对于邮轮乘务人员来说，需要懂得世界各地不同的风俗人情，知道如何与世界各地的朋友友好相处，只有这样才能更好的与同事相处，更好的为乘客服务。

（3）娴熟的职业技能。各大邮轮公司对邮轮乘务人员的需求量很大，尤其是餐饮部、客房部、前厅部门等等。针对不同部门有不同的职业技能要求，而企业需要的是能适应多部门需求的员工，因此要求邮轮乘务人员应具备多岗位工作的能力。同时，邮轮属于高端消费，需要为游客提供更专业、更高端的服务，因此需要邮轮乘务人员掌握娴熟的职业技能。

（4）良好的心理承受能力。邮轮乘务是一个特殊的职业群体，需要长期在海上漂浮，使其必须经受与家庭、社会分离所产生的孤独感等各种复杂因素对其身心的影响。同时，邮轮乘务人员工作时间很长，有时甚至长达11个小时，工作强度也很大，容易使其产生工作倦怠，为此邮轮乘务人员必须要有良好的心理承受能力，才能适应这一特殊的工作环境。

（5）健康良好的身体素质。邮轮行业的工作环境特殊，对员工的身体素质也要求更好。例如邮轮长期漂浮在海上，势必遇到恶劣的天气所造成的船的晃动，为此邮轮乘务人员必须具备最基本的抗晕船能力，再加上邮轮乘务人员工作时间长，工作强度大也势必要求邮轮乘务员要有健康良好的身体素质。

（6）具备海员知识和技能。邮轮乘务与酒店工作人员不同，除了需要具备酒店管理的知识和技能外，还需要掌握坚实的邮轮管理和航运业的知识和技能。每一位邮轮乘务人员在上船工作以前，都必须参加由交通运输部海事局组织的海员专业培训，考取海员专业培训合格证，并获得国际海员证才能正式上船工作。

**4.课程设置支撑职业能力情况**

（1）改革人才培养模式，完善人才培养方案

（2）加强实训基地建设，提升实践技能培养水平

（3）加强教育教研，全面推进教学改革

（4）开展专业建设评估，积极创建特色专业

（5）加大资金投入，切实加强教学基本条件建设

**（二）院校资料列表分析**

调研主要针对省内开设国际邮轮乘务管理专业（方向）的院校，另外调研了江苏海事职业技术学院和天津海运职业学院两所省外较早建立此专业的两所院校的情况。

**1.人才培养目标**

根据调研情况，我们发现各个院校的培养目标虽然各不相同，但是有几点是相同的：

（1）所有院校都是邮轮乘务和酒店管理两方面的结合，有些学校根据设置的系部特色有旅游方向；

（2）所有学校都注重管理能力的培养，注重英语能力的锻炼和提高，都强调实践教学环节，培养对接工作。

（3）所有院校都注重学生素质的培养，注重团结协作和敬业精神的培养，提高学生工作以后的吃苦耐劳精神。

表1：其他职业院校同类专业人才培养目标列表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **学校名称** | **系部/专业名称** | **人才培养目标** |
| 青岛酒店管理职业技术学院 | 酒店管理学院/邮轮乘务管理专业 | 培养适应经济与社会发展需要，热爱社会主义祖国，具有良好思想品德和职业道德，具有团结协作和敬业精神，掌握现代邮轮及旅游管理的基本知识与实践技能，具有较高的英语语言交流与沟通能力，符合国际海事组织STCW78/95公约（马尼拉修正案）和邮轮乘务适任标准的要求，能在国际邮轮、酒店餐饮业及旅游企事业单位从事国际邮轮乘务管理、酒店服务与管理、旅游服务与管理工作的高素质应用型人才。 |
| 江苏海事职业技术学院 | 人文艺术学院 | 旨在通过专业学习，使学生掌握旅游知识、酒店管理知识、国际海事法律知识、邮轮服务管理知识、邮轮服务专业英语、海上急救知识等，从而具备良好的英语口语交际能力和国际邮轮职业技能，强烈的服务意识，较好的国际化工作环境适应能力和组织协调能力，成为高标准、高技能、双语言的高端国际邮轮服务管理人才。 |
| 山东海事职业学院 | 邮轮游艇学院 | 通过专业学习，使学生具备较高的英语沟通能力和跨文化交际能力，较强的国际邮轮职业技能和服务意识，较好的国际化工作环境适应能力和组织协调能力，能够在邮轮业及其他相关行业从事服务及管理工作的高素质技能应用人才。 |
| 山东旅游职业学院 | 休闲管理产业系/休闲服务与管理专业（国际邮轮乘务方向） | 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高端技能型人才。 |
| 青岛远洋船员职业  学院 | 外语系/国际邮轮乘务管理专业 | 本专业培养具有现代邮轮和相关旅游业服务与管理基本知识和技能、具有较高的英语交流与沟通能力和灵活应变能力，个人综合形象素质好，在国际和国内邮轮业及相关旅游企业从事接待、服务与管理工作的应用性、技能型人才。 |

**2.课程设置情况**

根据调研情况，我们发现各个院校的设置课程都有自己的特色，根据开设依托的专业和师资力量不同，有的学校注重于旅游管理的培养，有的学校注重酒店管理的培养，但所有学校都会强调英语的训练，为学生登上国际邮轮助力。

表2：其他职业院校同类专业课程设置情况列表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **学校名称** | **系部/专业名称** | **课程设置情况** |
| 青岛酒店管理职业技术学院 | 国际邮轮乘务管理专业 | **主修课程：**管理学、旅游学概论、旅游经济学、旅游市场营销、旅游心理学、旅游法规与政策、跨文化交流与沟通、邮轮实用英语（酒店专业英语）等。 |
| 江苏海事职业技术学院 | 人文艺术学院 | 涉外旅游实务与管理、旅游学概论、航海地理、航海心理学、邮轮概论、邮轮服务与管理、邮轮职业礼仪、邮轮职业沟通、邮轮英语、海上酒店基础知识、邮轮基础知识、海上基本安全知识、综合英语、英语阅读、旅游英语、英语口语，外事接待口译、日语、韩语、意大利语、粤语等。 |
| 山东海事职业学院 | 邮轮游艇学院 | **主修课程：**邮轮实用英语、邮轮运营实务、餐饮服务管理、沟通技巧、面试技巧、乘务礼仪、服务心理学、邮轮营销实务、海事法规、世界民俗知识、俱乐部管理、邮轮概述、世界旅游地理 |
| 山东旅游职业学院 | 休闲管理产业系/休闲服务与管理专业（国际邮轮乘务方向） | **主修课程：**邮轮实用英语、邮轮运营实务、餐饮服务管理、沟通技巧、面试技巧、乘务礼仪、服务心理学、邮轮营销实务、海事法规、世界民俗知识、俱乐部管理、邮轮概述、世界旅游地理 |
| 青岛远洋船员职业  学院 | 外语系/国际邮轮乘务管理专业 | **主修课程：**大学英语阅读、大学英语听力、大学英语口语、英语语音基础与朗读技巧、英文应用写作、邮轮乘务英语阅读、邮轮乘务英语听力、邮轮乘务英语情景口语、跨文化交际、邮轮客房服务与管理、邮轮康乐服务与管理、旅游服务心理学、邮轮前厅服务与管理、邮轮餐饮服务与管理、旅游地理、邮轮市场营销等。 |

**3.专业招生与就业情况**

根据调研情况，我们发现各个院校国际邮轮乘务管理专业的就业情况非常好，大部分同学都能对口到国际邮轮或邮轮上工作，而剩下的同学都能在星级酒店等找到较为满意的工作。

表3：其他职业院校同类专业招生与就业情况列表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **学校名称** | **系部/专业名称** | **专业招生与就业情况** |
| 青岛酒店管理职业技术学院 | 国际邮轮乘务管理专业 | 毕业生可到国内外邮轮公司、星级酒店、高档餐饮集团及旅游企事业单位从事乘务、服务、经销与管理、教学培训工作。 |
| 江苏海事职业技术学院 | 人文艺术学院 | 就业方向及岗位：国际邮轮公司的高端服务管理人员、商务中心及证件管理人员、人事管理人员;国际高星级酒店、涉外度假村等旅游企业管理服务人员;也可从事涉外旅游企业、政府外事接待部门管理服务工作。 |
| 山东海事职业学院 | 邮轮游艇学院 | 国际豪华邮轮；国际高星级酒店；涉外度假村等旅游企业管理服务人员；也可从事涉外旅游企业、政府外事接待部门管理服务工作。 |
| 山东旅游职业学院 | 休闲管理产业系/休闲服务与管理专业（国际邮轮乘务方向） | 经在校期间的学习和培训掌握国际邮轮乘务所要求的知识和技能，取得国际邮轮乘务或酒店服务与管理等岗位所需的各种资格和证书，实习及毕业生主要去向为国际旅游航线邮轮及国内高星级酒店等单位。工作岗位一般为部门主管、出入境协管、人事助理、岸上观光导游、服务员等。 |
| 青岛远洋船员职业  学院 | 外语系/国际邮轮乘务管理专业 | 参加航海技能方面的专业培训，取得国际邮轮乘务人员必备的《基本安全培训合格证》、《国际航线船舶船员专业英语》、《客船船员特殊培训》等专业培训合格证书，并提供学生考取《客房服务员证书》、《餐厅服务员证书》、《前厅服务员证书》、《主管领班证书》等服务行业证书的机会；学生还将被安排到涉外酒店、豪华游轮参观实习，毕业后将有机会被推荐到皇家加勒比公司邮轮、意大利歌诗达邮轮以及中远集团下属公司的   “新鉴真”轮等公司工作。 |

**4.专业师资情况**

根据调研情况，我们发现各个院校中邮轮专业都比较年轻，师资力量各有不同，但总体来说，都是基于原酒店管理、旅游或者航海专业的基础，发展国际邮轮乘务管理专业师资力量的。

表4：其他职业院校同类专业师资情况列表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **学校名称** | **系部/专业名称** | **专业师资情况** |
| 青岛酒店管理职业技术学院 | 国际邮轮乘务管理专业 | 本专业自15年开设以来，在校生为300人左右，旅游教研室教师人数为35人，其中任教专业为国际邮轮乘务管理的人数为7人。 |
| 江苏海事职业技术学院 | 人文艺术学院 | 学院现有专任教师37人，其中教授2人、副教授8人、副研究员1人，拥有国家旅游局青年旅游专家培养对象、江苏省教育厅“青蓝工程”中青年骨干教师、省市区级非遗传承技能大师。 |
| 山东海事职业学院 | 邮轮游艇学院 | 拥有一支教学水平高、实践能力强、校企互聘共用、专兼结合的国际化“双师型”师资团队，其中，有国际邮轮、星级酒店工作经历的专业教师10人，企业（邮轮及酒店企业高管）教师15人。 |
| 山东旅游职业学院 | 休闲管理产业系/休闲服务与管理专业（国际邮轮乘务方向） | 现有教职工34人，其中在编18人，聘用制16人;正高职称3人，副高职称5人，中级职称8人，硕士以上学位15人，省级优秀教师和教学能手1人，双师型师资10人，外籍教师1人，具有海外留学和工作经历的1余人。 |
| 青岛远洋船员职业  学院 | 外语系/国际邮轮乘务管理专业 | 学院海上专业教师持有高级船长、船长、大副、二副、三副、高级轮机长、轮机长、大管轮、二管轮、三管轮等资格证书的双师型教师比例达到90％；聘任外籍教师6人；培养山东省高校教学名师2人、青岛市高校教学名师5人、青岛市优秀教师2人、交通青年科技英才2人；培养院级专业带头人16名，聘任并培养兼职专业带头人11名。 |

**5.实践教学条件**

根据调研情况，我们发现各个院校的实训条件建设主要分两种，一种是和企业联合共同建设，另一种就是基于原实训室的基础上进行改装和增加。

表5：其他职业院校同类专业实践教学条件列表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **学校名称** | **系部/专业名称** | **实践教学条件** |
| 青岛酒店管理职业技术学院 | 国邮轮乘务管理专业 | 学校与威海国际经济技术合作股份有限公司/中江国际等公司建立了紧密合作关系，为各国际邮轮公司输送综合素质好、英语应用能力强、气质佳、形象好的国际邮轮专业人才。 |
| 江苏海事职业技术学院 | 人文艺术学院 | 学院拥有近3000平方米的教学实训区，下设12个校内实训工作室及27个校外实训基地，并正在建设国家发改委项目长三角国际邮轮乘务综合实训基地。学院作为多个协会组织成员单位，努力实现职业教育与职业标准有机衔接，为学生技能培养奠定坚实基础。 |
| 山东海事职业学院 | 邮轮游艇学院 | 国际邮轮与旅游学院与北京威斯汀酒店、北京W酒店、长城脚下的公社等多家五星级酒店建立校企合作关系。 |
| 山东旅游职业学院 | 休闲管理产业系/休闲服务与管理专业（国际邮轮乘务方向） | 2009年学院投资500万建设了功能先进的航空实训中心，配备了模拟机舱、航空博物馆、CBT教室、安检模拟实训中心、形体训练教室、礼仪训练教室、专业化妆室，校内还拥有占地面积为120亩的高尔夫训练场，为学生校内实训创造了良好的条件。 |
| 青岛远洋船员职业  学院 | 外语系/国际邮轮乘务管理专业 | 学院占地面积54.4万余平方米，建筑面积15.56万余平方米，固定资产总值1.72亿元；拥有国际先进水平的航海操纵模拟器和国内领先水平的轮机模拟器等先进设备、设施，学院共有各类实训室110余个；拥有国内首家船用主机电喷二冲程柴油机实训室。 |

**四、调研结论**

综上所述，我校设置国际邮轮乘务管理专业，符合社会对该专业人才的客观要求，在师资力量、实训室设备以及学生实习基地等方面都已具备开办国际邮轮乘务管理专业的能力。因此，我们认为该专业发展以及就业前景十分广阔，它必将为我市甚至全省全国的经济建设作出一定的贡献。

**五、建议**

**1.专业定位**

我院国际邮轮乘务管理专业结合地方特色，与威海国际经济技术合作股份有限公司以及威海香海豪生度假酒店合作，将邮轮工作人才培养目标锁定在中高层管理人员和基层服务人员。国际邮轮乘务专业是实践性较强的专业，学生不仅应具备理论知识和学习能力，还应该具有较强的实践操作能力和环境适应能力。我院致力于培养具有较高的英语交流与沟通能力和灵活应变能力，个人综合素质高，谙熟服务心理和交际艺术，以中国形象为目标培养国际邮轮乘务人才。

**2.评价体系**

高等院校作为人才培养基地，应把握市场动态，深化邮轮专业教学改革。形成校内专业带头人和企业专业带头人为主，专业教师为支撑的教学质量评论体系。围绕评论体系所建立的指标，重点培养具有创新精神和实践能力的德才兼备创新创业型技术技能拔尖人才。

**3.提升师资队伍水平**

（1）不断提升专业教师的职称水平，形成较为稳定的教学梯队；

（2）鼓励年轻教师积极参与省级以上培训、企业实习和企业技术服务等活动，提升专业教师的业务水平和实际操作能力；

（3）以老教师带年轻教师的模式，鼓励与支持年轻教师参与院级以上教科研课题研究，提高专业教师发表高水平论文和撰写发明专利的能力，从而提升整体专业教师队伍的教科研水平。

**4.实践条件建设**

（1）学院建有智慧酒店实训基地、中餐实训室、西餐实训室、客房实训室、校企共建咖啡实训基地、调酒实训室、形体室、茶艺实训室、插花实训室、休闲健身实训室、酒店管理系统实训室、海院号综合实训船、基本安全实训室、英语口语与听力实训室等多个专业实训室，为学生提供邮轮为学生提供邮轮前厅、客舱、餐饮、咖啡、调酒、茶艺、插花以及礼仪形体训练等方面实践操作的实训场所。可开展的实训项目包括客房整理操作技能、中西式铺床技能、中西餐摆台以及服务技能等。

今年九月份即将投入使用的的智慧酒店实训基地是集实践教学、技能培训为一体的，涵盖邮轮服务业务全流程的综合性国际邮轮乘务管理专业育训平台。智慧酒店实训基地19146㎡，拥有大床房、标准房、商务房、豪华套房共116间，大、中、小型宴会及会议场地6个，是集实践教学、技能培训为一体的、涵盖邮轮服务业务全流程的综合性国际邮轮乘务管理专业育训平台。在改善专业实践条件，增强学生的动手和实践能力，实现工作岗位的直接对接方面有显著提升；

（2）将紧密结合行业企业开展实习、实训，目的明确，措施得力，时间有保证；

（3）在保证实验课程开出率的条件下，增加各个专业实训室开放的时间，保证实践教学效果。

**5.全面进行教学改革**

（1）立足课堂教学改革，积极开展项目式教学，鼓励教师编写或者选取项目式教材进行教学，改革教学方式，提高课堂教学质量。

（2）对接行业职业标准，深化课程教学改革课程教学方面，创新课堂教学改革，普及推广项目教学、案例教学、情景教学、工作过程导向教学，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等多种教学方法，重视学生自主学习能力和创新能力的培养。

（3）教师要将传统教学和现代手段有机结合，合理运用课程资源和多媒体技术，要积极探索和应用“微课”、“慕课”、“翻转课堂”等新的教学方式在教学中的运用，增强课堂吸引力，切实提高课程质量。

**6.全面推进专业的产学研结合**

要培养适合邮轮行业需要的人才，邮轮公司与相关专业院校开展产学合作是提高人才供应数量和人才质量的必然选择。相关专业院校应与邮轮企业加强沟通和交流，建立稳定的产学合作关系，充分利用现有社会资源提高教学质量，为邮轮产业的发展培养高素质的人才，助推邮轮产业快速发展。