

# 国际邮轮乘务管理专业

## 2019 级人才培养方案

### 一、专业名称及代码

国际邮轮乘务管理 600302

### 二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

### 三、修业年限

国际邮轮乘务管理专业为高等职业学校学历，教育修业年限为 3 年。允许学生采用半工半读、工学交替等方式分阶段完成学业。实行弹性学制的专业。

### 四、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)	主要岗位类别(或技 术领域)	职业资格证书或 技能等级证书举例
交 通 运 输 (60)	水上运输类 (6003)	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	基本安全培训合格证 (海员四小证); 全国计算 机等级证书; 全国大学英语等级证书 (四级); “国才考试”等级 证书; 茶艺师; 调酒师等

### 五、培养目标与培养规格

#### (一) 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能人才。

## （二）培养规格

### 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。

### 2. 知识

(1) 掌握必备的政治理论、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 G 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。

### 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。

(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。

## 六、课程设置及要求

### (一)公共基础课

#### 1.《思想道德修养与法律基础》

教学目标：本门课程以中国特色社会主义新时代背景下青年大学生肩负的历史使命为切入点，以培养担当民族复兴大任的时代新人为主线，以思想引导、道德涵化、法治教育为主体内容，引导学生在学习和思索中探求真理，在体验和行动中感悟人生，从而提高自身的思想道德素质和法律素养。

主要内容：课程包括三大知识模块：一是思想政治教育。包括“绪论”、“人生的青春之问”、“坚定理想信念”“弘扬中国精神”“践行社会主义核心价值观”等内容。二是道德教育。包括“明大德守公德严私德”等内容。三是法治教育。包括“遵法学法守法用法”等内容。

教学要求：本课程实践教学以学生主体，教师主导，旨在强化提高学生理论认识和分析能力。实践教学活动内容和形式根据理论教学的需要来设计。实践教学既可在课堂内也可在课堂外进行，主要包括课堂内实践教学、课堂后实践教学和社会实践教学三种类型。

#### 2.《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》

教学目标：通过理论与实践教学，让学生了解和掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基础知识，提升学生政治理论水平、政治鉴别能力和判断能力，增强拥护党的

路线、方针、政策的自觉性，提高投身中华民族伟大复兴大业的使命感和责任感。

主要内容：毛泽东思想及其历史地位、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；邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观；习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位、坚持和发展中国特色社会主义的总任务、“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局、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等内容。

教学要求：坚持课堂教学和实践教学相结合，课堂教学中，重视信息技术和慕课、微课、翻转课堂、网络课程等在线课程在教学中的应用和管理。实践教学中，以校内中国化马克思主义实训室为依托，充分利用设置情景、分组讨论等形式开展有针对性的教育。

### 3. 《大学生职业发展与就业指导》

教学目标：大学生职业发展与就业指导课现阶段作为公共课，既强调职业在人生发展中的重要地位，又关注学生的全面发展和终身发展。通过激发大学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，促使大学生理性地规划自身未来的发展，并努力在学习过程中自觉地提高就业能力和生涯管理能力。

课程内容：

《大学生职业发展与就业指导》课程分为两部分内容：

《职业生涯规划与管理》主要包含：校史校情与课程绪

论、生涯意识唤醒、兴趣与职业兴趣探索、能力与职业能力探索、外部职业环境探索、生涯发展决策和计划与行动管理等模块内容。

《求职就业与职业发展》主要包含：理性认识就业环境、积极提升求职技能、掌握就业维权知识、关注毕业流程、完成实习任务和做好职业规划等模块内容。

教学要求：《大学生职业发展与就业指导》课程作为公共必修课教学进入正常授课课堂。按照教育部相关文件要求，结合我院教学实际认真落实教学计划，科学安排教学内容。坚持理论教学和实践指导相结合、解决共性问题与关注个性问题相结合、规划未来与管理当下相结合等原则，注意结合学生不同阶段不同层次的发展需求，开展有针对性的培养指导，重视信息技术和线上资源在教学中的应用和管理，借助多种教学方法不断提高学生的学习积极性和实效性。

#### 4. 《形势与政策》

教学目标：帮助学生全面正确地认识党和国家面临的形势和任务、复杂的世界局势，让学生更加拥护党的路线、方针和政策，增强实现改革开放和社会主义现代化建设宏伟目标的信心和社会责任感；使学生正确分析现实生活中的一些问题，把理论渗透到实践中，指导自己的行为。

主要内容：紧密围绕学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，把坚定“四个自信”贯穿教学全过程，重点讲授党的理论创新最新成果、新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践，引导学生正确认识世界和中国发展大势，

正确认识时代责任和历史使命。

教学要求：坚定正确的政治方向，始终与党中央保持一致。严格按照教育部的要求开设课程，分为课堂和实践两部分。课堂教学关注学生应该认识并能够理解的社会热点问题，以专题化形式开展，同时引导学生课外自主思考体会，分析当下热点问题，培养学生分析解决问题的思维习惯。

#### 5. 《大学生创新创业教育》

教学目标：创新创业教育教学内容以教授创新创业知识为基础，以锻炼创新创业能力为关键，以培养创新创业精神为核心，通过创新创业教育教学，使学生掌握创新创业的基础知识和基本理论，熟悉创新创业的基本流程和基本方法，了解创新创业的法律法规和相关政策，激发学生的创新创业意识，提高学生的社会责任感、创新精神和创业能力，促进学生创新创业素质的全面发展。

课程内容：《大学生创新创业教育》课程主要包含：创新创业精神与人生发展、创新思维与创意开发、创新方法训练、创业者与创业团队、创业机会与风险、创业资源的整合与管理、创业模式选择、互联网与创新创业、创业计划的设计与编写等模块内容。

教学要求：《大学生创新创业教育》课程作为公共必修课教学进入正常授课课堂。该课程是一门理论性、政策性、科学性和实践性很强的课程，要遵循教育教学规律，坚持理论讲授与案例分析相结合、小组讨论与角色体验相结合、课堂教学与课外实践相结合，把知识传授、思想碰撞和实践体

验有机统一起来，重视信息技术和线上资源在教学中的应用和管理，调动学生学习的积极性、主动性和创造性，不断提高教学质量和水平。

## 6. 《大学生安全教育》

教学目标：通过安全教育，大学生应当树立起安全第一的意识，树立积极正确的安全观，把安全问题与个人发展和国家需要、社会发展相结合，为构筑平安人生主动付出积极的努力。

主要内容：大学生安全教育概述、生活安全教育、防火知识，消防安全、物品保管，财产安全、防诈骗、防传销、珍惜生命，人身安全、饮食卫生，食品安全、出行平安，交通安全、心理健康、交往及就业安全、保密知识与国家安全、预防犯罪、应急知识、公共安全等内容。

教学要求：通过入学教育、安全讲座、安全分析、课程教育等多种形式，利用各类网络课程及资源开展教育。注意结合学生不同阶段的特点，利用身边的事例，开展有针对性的教育。

## 7. 《军事理论》

教学目标：通过军事课教学，让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。

主要内容：《军事理论》主要包含：国防概述、国防概述、国防建设、武装力量、国防动员；国家安全形势、国



际战略形势；中国古代军事思想、当代中国军事思想；新军事革命、信息化战争；信息化作战平台等内容。

教学要求：军事理论教学进入正常授课课堂，军事技能训练应坚持按纲施训、依法治训原则，坚持课堂教学和教师面授在军事课教学中的主渠道作用，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理。

#### 8. 《大学生心理健康教育》

教学目标：通过本课程的教学，使学生了解心理学的有关理论和基本概念，明确心理健康的标准及意义，了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现，掌握自我调适的基本知识；使学生掌握自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能；使学生了解自身的心理特点和性格特征，能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力等进行客观评价，在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助。

主要内容：大学生的适应与发展、大学生的自我意识、大学生的人际交往、大学生良好性格的培养、大学生的情绪管理、大学生的恋爱心理。

教学要求：通过本课程的学习，使学生了解自身的心理发展特点和规律，学会和掌握心理调节的方法，解决成长过程中遇到的各种心理问题，提升心理素质，开发个体潜能，促进学生身心健康全面发展。

#### 9. 《大学体育与健康》

教学目标：

运动参与目标：积极参与体育活动形成体育锻炼习惯，

具有一定的体育文化欣赏能力。

运动技能目标：掌握一到两项体育运动的基本方法和技能；掌握常见运动创伤的处置方法。

身体健康目标：能进行自我测试和评价体质健康状况，养成良好的行为习惯，形成健康的生活方式。

心理健康目标：通过运动调节情绪，缓解日常学习中的压力，体验运动的乐趣。

社会适应目标：表现出良好的体育道德和合作精神；正确处理竞争与合作的关系。

主要内容：《体育》主要包含：田径、太极拳、篮球、排球、足球、健美操、乒乓球、羽毛球、网球、形体训练。

教学要求：任课教师应具有相应体育项目的教学理论及技术能力，通过学习，使学生掌握某专项运动的基本理论知识及运动技术；初步具备一定的战术意识和比赛能力；初步掌握某专项的比赛组织与裁判方法；能运用所学专项运动技能，科学地锻炼身体。

## 10. 《大学语文》

教学目标：系统掌握中国古代文学发展史；对现当代重要作家作品做初步了解；结合专业，对中国传统文化系统认识。该课程致力于学生综合素养的培养。通过传统文化的熏陶，人文知识的拓展，口语表达的训练，基础写作水平的提升，为学生成为高素质的管理型人才打下基础。

主要内容：本课程主要内容有诗歌板块、散文板块、小说板块、戏剧板块以及文化板块。选取各版块中最具代表性

的作品进行教学和赏析。注重知识的迁移和文化的横向纵向比较。其中诗歌的沿革、散文中的结构特点、小说人物分析、戏剧冲突是重点内容。

教学要求：任课教师要求中文专业本科以上学历，在古代文学、现当代文学或语言文字学方面有所专长。任课教师要了解中文学科和语文教育的最新研究成果，以便于教学水平跟上时代要求。具备培养学生使用掌握理论知识和运用语言的能力，在一线教学有丰富经验者。

### 11. 《礼仪礼节》

教学目标：通过本课程的学习，提升学生综合素养，助其“入行”，帮助其树立良好的礼仪风范，高尚的职业道德，出色的岗位素养。

主要内容：仪容礼仪、仪表礼仪、仪态礼仪、礼貌语言、电话礼仪、见面礼节、拜访与聚会礼仪、行走、乘车、上下楼梯礼仪、会谈、会议、谈判、签订协议、合影、旗帜等位次礼仪、中西餐礼仪。

教学要求：将礼仪专业知识融于实践全过程。教学内容按个人综合素养提升由外至内、从点到面的原则划分为相互关联的若干学习情境，训练学生礼仪服务技巧，强化礼仪服务技能，学会扬长避短塑造个人形象，能进行有效沟通、优化人际关系。

### 12. 《形体艺术》

教学目标：通过教学使学生了解和掌握形体训练的基本知识、基本技术和基本技能，全面发展身体素质，掌握良好

形体塑造的基础知识和基本技能，使学生在日后进行工作时，基本姿态标准，并养成良好的锻炼习惯，全面提高学生的综合素质。

教学内容：健美操、体育舞蹈（伦巴、斗牛、华尔兹、维也纳华尔兹、校园维也纳）、戏曲广播体操；芭蕾形体；流行舞。

教学要求：教学中教师能够根据教学目标、教材内容、学生特点和教学实际需要，使全体学生都能达到形体课程学习的基本要求；使学生在必要的形体训练知识和技能的同时，身体得到有效的锻炼，形体美意识与心理品质得到培养。

### 13. 《计算机应用基础》

教学目标：通过计算机应用基础课程教学，让学生基本掌握计算机基础知识，理解计算机的常用术语和基本概念，熟练掌握 OFFICE 的主要软件，掌握网络的入门知识；培养学生获取计算机新知识、新技术的能力，培养学生使用计算机工具进行文字处理、数据处理、信息获取的能力；培养学生自学能力、发现问题、解决问题的能力，培养学生动手动脑的能力。

主要内容：计算机应用基础课程主要包含：计算机基础知识、计算机键盘操作与汉字录入、Windows 使用、Word 的使用、Excel 的使用、PowerPoint 的使用、Internet 的使用等内容。

教学要求：通过项目导向、任务驱动、案例分析、现场教学、多媒体演示、讲练结合、学生讨论等多种教学方法，利用各类网络课程及资源开展课上课下教学，注意结合学生不同层次的特点，有针对性的开展教学，帮助学生理清思路，提高学生自主学习的能力、动手能力和分析问题解决问题的能力，为以后课程的学习打下良好的基础。

#### 14. 《音乐鉴赏》

教学目标：通过本门课程的学习，使学生了解和掌握音乐欣赏的基础理论和知识，学会分析作品的基本方法，培养学生体验、感受、理解音乐作品的能力，提高学生的音乐鉴赏能力和高尚的审美情趣。树立正确的审美观念，陶冶高尚的道德情操，塑造美好心灵，培养深厚的民族情感，激发想象力和创新意识，促进学生的全面发展和健康成长。

主要内容：音乐欣赏的基础知识，中国民歌鉴赏，中国民族器乐，中华传统优秀戏曲，中外著名作曲家、世界经典器乐音作品鉴赏等内容。

教学要求：通过课堂教学、高雅艺术进校园演出、讲座、第二课堂等多种形式，培养学生的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。注意结合不同的专业特点，开展有针对性的教学。

#### 15. 《人际沟通技巧》

教学目标：沟通技能是现代社会人都必须学习和掌握的一项基本技能。从一名社会人的角度，要求学生应当有自信、大胆、得体的人际沟通与交往能力；从专业的角度，服务业

是一项与“人”打交道的职业，它要求学生必须具备提供娴熟的人际沟通技巧。

主要内容：语言沟通技巧：熟练掌握倾听、表达、提问等语言技巧。非语言沟通技巧：熟练掌握身体言语包括动作、表情、眼神等身体语言、副语言沟通技巧。人际冲突的应对技巧：熟练掌握发生人际冲突时的回应批评、合理争吵、自我辩解等应对技巧。

教学要求：该课程的教学以帮助学生沟通心理学的基础知识有一个系统的了解，并通过实地模拟和案例分析、小组讨论的教学方法，理论与实际相结合的教学手段，加强实践环节的教学过程，使学生能够真正的把所学知识应用到实际生活中，培养学生的职业能力，为以后的工作打下坚实的基础。

## （二）专业（技能）课程

### 1. 《邮轮概览》

教学目标：让学生掌握邮轮的相关概念、定义，熟悉邮轮服务及管理的具体内容，了解邮轮旅游业和邮轮旅游市场的现状、邮轮旅游产品、国际邮轮公司等理论知识。同时学习邮轮从业者的要求，全力培养能够顺利通过国际邮轮公司面试，能在国际邮轮各个岗位规范的从事服务和管理的高端技能型人才。

主要内容：《邮轮概述》主要包含：邮轮的相关定义、概念和专业术语、基本功能、邮轮旅游业的问题与发展、邮轮旅游产品的定义及特征、邮轮旅游市场的现状、国际邮轮

公司和世界邮轮港口；邮轮旅游经历、邮轮旅游者、邮轮从业者的要求等相关内容学习。

教学要求：通过该课程的学习，学生应该掌握邮轮的相关定义、概念和专业术语，明确邮轮服务及管理的真正内涵，熟悉邮轮服务的规范和程序，掌握邮轮服务的技巧。内容应以邮轮理论知识和技能为主，辅以邮轮面试技能培训。课程授课中多创设邮轮工作情境，利用邮轮实训室，开展情景式教学法、项目教学法、任务驱动法、小组合作法使学生全方位感知邮轮，提高学生实操能力。此外，教师平时应注重收集相关的文字与视频资料，并鼓励学生多提升邮轮工作服务语言能力，进而提高国际邮轮面试通过率。

## 2. 《邮轮跨文化交际》

教学目标：通过邮轮跨文化交际课程的教学，让学生了解世界不同国家和地区的文化与习俗，并能够运用所学知识解决跨文化交际中出现的矛盾，克服文化障碍，避免文化冲突，提高其跨文化交际能力。

主要内容：《邮轮跨文化交际》主要包含：对于跨文化交际的理解；中西方日常生活中常用交际语和非言语交际的异同；不同文化中不同性别之间的交际模式。

教学要求：课程内容应以提高学生的跨文化交际能力为主，并注重帮助学生解决跨文化交际中的常见问题。在具体授课时要求教师采用教材与实践相结合的原则，注重教学联系实际，可通过创设情境、模拟练习、案例分析等方式提高学生解决实际问题的能力。此外，教师平时应注重收集

相关的文字与视频资料，并鼓励学生多与外国人交流，在实际运用中提高跨文化交际能力。

### 3. 《邮轮运营实务》

教学目标：紧紧围绕国际邮轮乘务岗位的专业能力需求，以行业素质养成和职业资格证书获取为目标，开展系统的一体化教学。为学生后续课程的学习打下坚实的理论基础，同时也为学生走入工作岗位拓宽了专业视野。全力培养能够顺利通过国际邮轮公司面试，能在国际邮轮各个岗位规范从事服务和管理的高端技能型人才。

主要内容：《邮轮运营实务》主要包含：国际邮轮行业和知名公司经营；现代邮轮的构造与设施认知；现代邮轮旅游产品、现代邮轮客舱、餐饮、休闲娱乐等服务、现代邮轮人力资源、现代邮轮旅游地理、现代邮轮安全与立法的相关内容学习。

教学要求：课程内容应以邮轮理论知识和技能为主，辅以邮轮面试技能培训。课程授课中要多创设邮轮工作情境，利用邮轮实训室，开展情景式教学法、项目教学法、任务驱动法、小组合作法使学生全方位感知邮轮，提高学生实操能力。此外，教师平时应注重收集相关的文字与视频资料，并鼓励学生多提升邮轮工作服务能力，进而提高国际邮轮面试通过率。

### 4. 《邮轮旅游地理》

教学目标：《中国旅游地理》是五年制旅游英语专业开设的、服务于旅行社导游、计调、外联、生态产品设计、旅



游线路设计等工作岗位及过程的专业基础必修课程。该课程充分考虑旅游企业人才需求并结合课程改革背景进行设置，设计理念是：根据旅游人才应具备的知识、能力和素质，选取适当教学内容，通过案例研究、团队讨论、课堂展示等多种形式对学生的知识结构、能力结构和素质结构进行培养。

主要内容：要求学生了解旅游者与旅游地理环境、自然地理环境、人文地理环境、旅游交通旅游区划等旅游地理环境基础知识；熟悉旅游资源分类、中国自然旅游资源及人文旅游资源具体类别及典型代表、旅游环境容量、可持续发展、旅游地生命周期、旅游决策与客流等旅游资源及空间行为相关知识；掌握各大旅游区旅游地理环境特征、旅游热点城市、重要历史文化名城及经典旅游线路及高价值旅游景区的概况等景点及线路知识。

教学要求：依托课程内容体系，教师通过学生团队组建，进行项目式教学，包括作业展示、课堂讨论、实践调查等方式，以期达到培养学习团队协作能力、解决问题能力、思维能力三种主要能力的目标。通过本课程学习，培养学生热爱旅游行业的职业素质、学会旅游地理基础文化知识的专业素质、对课程认真负责的心理素质。

## 5. 《综合英语》

教学目标：通过综合英语课程的教学，让学生在旅游服务业、对外贸易实务等职业模块的学习过程中，在掌握英语语音、词汇、语法等基础语言知识，提高学生英语的听、说、读、写等基本语言技能；增强英语语言沟通的意识和跨

文化交际意识；培养学生的自主学习能力和沟通交流能力，提升学生英语语言综合文化素养，为后续的课程打下坚实的基础。

主要内容：职业模块的常用词汇及表达、基本句型结构和语法知识、常见案例的处理策略及流程等。具体内容：旅游服务模块 -- 房间、机票的预定、访客的接待、接机等；跨文化交际模块 -- 世界知名企业的企业文化介绍、接待礼仪等；对外贸易模块 -- 产品简介、新产品推广等。

教学要求：综合英语以课堂教学为主，坚持教师对语言知识讲授和学生语言技能训练的充分结合；坚持语言技能和专业技能训练的统一。通过有效使用混合式教学法、情景教学法、任务型教学法等多种教学方法，充分发挥以学生为中心的课堂优势，提升学生的课堂参与度，从而达到提升课堂效率，提升专业模块背景下学生英语语言综合能力的培养。

## 6. 《英语口语》

教学目标：课程通过大量的口语练习和实践，逐步培养和提高学生用英语进行口头交际的能力，同时帮助学生了解主要英语国家的文化背景和生活习俗。课程不仅注重语言运用能力的培养，而且重视培养学生的跨文化交际能力。通过本课程的学习，学生能就日常生活中的一般情景进行恰当的交谈；能就社会生活中的一般话题进行连贯的发言；能比较准确地表达思想，做到语音、语调、语法正确，语言运用恰当得体。

主要内容：本课程内容包括上下两册，第一册共分为四

个版块，第一版块为语音，训练的重点是中国学生英语口语中普遍存在的问题，第二、三、四版块为生活中的常用功能和常见情景。下册四大版块层层递进。第一版块重点是如何用英语表述信息，第二、三版块重点是用英语讲述如何做事情，第四版块是如何用英语表达观点，内容涉及工作、娱乐和东西方文化差异，以及环境保护。

教学要求：教师具备较强的课堂表现力，扎实的英语基本功，现代化的英语教育教学能力，能够有效开展情景式教学、任务型教学、项目式教学。校内实训可在旅游外语系语言实训室开展，实训室多媒体教学设备能最大化的增加课堂容量，提高课堂效率，体现学生的主体地位；校外实训可在我系实习合作单位加勒比邮轮公司，丽星邮轮公司，美国奥兰多迪斯尼，国际旅行社以及五星酒店等进行，这些条件切实增加了实践教学比例，提高了学生实操能力。

## 7. 《实用英语写作》

教学目标：该课程旨在提高学生在涉外工作岗位中的英语写作能力，培养学生的英语书面沟通与交际能力。通过该课程的教学，让学生熟悉常用涉外文书及商务文书的写作步骤、基本原则和技巧，学习应用文写作模式及方法，了解各类英语文书应用的工作环境，掌握有效的沟通技巧，全面提高实用英语写作能力。

主要内容：英语写作基础部分，主要包含：句子写作、段落写作、篇章写作；应用文写作部分，主要包含：便条和信函、申请信、简历、介绍信、推荐信、讲话稿的撰写、通

知、海报、启事与指令、约会、活动安排与预订、电子邮件、备忘录、会议议程与会议记录、业务信函；大学英语四、六级作文部分，主要包含：提纲作文、图表作文。

教学要求：利用多媒体教室或商务英语实训室，建构多维教学环境，创设更加真实的教学情境，指导学生通过网络、图书馆、应用文写作竞赛等丰富的教学资源来拓展学习渠道。

## 8. 《二外》

教学目标：本课程有计划地选择句型、语法、词汇，还适当介绍与日本的语言文化有关的知识性材料，通过日语课堂教学，其扩大视野、增加学习的兴趣。使学生通过对日语语言（语音、词汇、语法等）和日本文化的学习，能够掌握一定的听说能力。

主要内容：课程内容主要包含以下五个部分：1）基础语音知识学习：五十音图+附加图 1、2、3+特殊读音；2）日常用语学习：日语日常会话 100 句；3）日语著名歌曲学习；4）日语基础语法学习；5）自我介绍内容学习（英语专业生）。

教学要求：按照以上五部分内容，有序进行，由浅入深。要求学生对于五十音图内容全部会读、会写、力争此阶段能够背诵。能够按照教师分类情景，简单进行对话，能够流畅的唱出所学歌曲、能够利用所学语法知识进行造句。最后，能够流畅的进行一个日语版自我介绍，并将其应用到实习前的岗位面试中。

## 9. 《邮轮专业英语》

教学目标：通过邮轮专业英语教学，让学生掌握国际邮轮行业及邮轮各部门的相关英语词汇和英语表达，增强邮轮岗位英语服务技能和面试技能，提升学生对邮轮岗位的认知和行业认同感，提高学生国际邮轮就业竞争力。

主要内容：《邮轮专业英语》主要包含：国际邮轮行业和知名公司简介；邮轮前厅部、观光部、客房部、餐饮部、娱乐部、厨房部六个部门的相关岗位知识、岗位要求和服务用语；国际邮轮面试技能培训。

教学要求：课程内容应以邮轮各岗位英语知识和技能为主，辅以邮轮面试技能培训，前者是后者的基础和铺垫，后者是前者的目的和成果。课程授课中要多创设邮轮工作情境，开展情景式教学、任务型教学、项目式教学。要充分利用邮轮实训室，使学生全方位感知邮轮，增加实践教学比例，提高学生实操能力。同时，应结合 POA 教学理论，注重培养学生合作学习意识、自主学习能力和行业认同感。

#### 10. 《邮轮英语视听说》

教学目标：通过大学英语视听说课程的学习，学生能够掌握英语语言基础知识、增强跨文化交际能力并提高英语听说技能。在今后工作和社会交往中能用英语有效地进行口头和书面的信息交流，以适应我国经济发展和国际交流的需要。

主要内容：《邮轮英语视听说》主要包含问候与介绍、问路、就餐、购物、电话、银行、货币、约定、邀请、节日、住宿、交通、旅游相关话题的英语听说练习。

教学要求：大学英语视听说课程要以英语语言知识与应用技能、学习策略和跨文化交际为主要内容，以外语教学理论为指导，在教授学生语言基础知识和训练听说技能的同时，拓宽学生知识面，加强对学生的文化素质培养和文化知识的传授，尽可能地利用语言载体，让学生了解科学技术、西方社会文化等知识并增强跨文化交际能力，从而提高学生人文综合素质。教学要充分利用现代化信息技术，以学生为主体，教师为主导，采用多媒体和课堂相结合的大学英语视听说教学模式。

### 11. 《邮轮营销实务》

教学目标：通过对本课程的教学，使学生正确理解邮轮营销基本概念及其内在联系、正确理解营销环境理论、消费者分析、市场分析、营销战略管理理论。使学生能够具备分析邮轮营销环境的能力，及时跟踪邮轮客户的行为，有的放矢的制定营销策略，同时培养学生进行市场调研、市场定位的能力，培养具有现代营销理念的高级人才。

主要内容：《邮轮营销实务》的主要内容包括：市场营销概述、市场营销环境、消费者行为分析、目标市场营销战略、产品策略、定价策略、分销策略、促销策略等内容。

教学要求：通过课程介绍了解营销学的产生与发展、营销观念的产生与发展，掌握 STP 营销策略以及营销 4P 策略等理论。充分利用各类网络课程及资源开展授课，特别要注意结合学生不同阶段的特点，再有针对性的选择一些案例，开展有效的讲授。

## 12. 《邮轮宾客服务与管理》

教学目标：通过本课程的学习，培养学生从事邮轮宾客服务与管理必备的观念与意识，训练学生掌握邮轮宾客服务与管理的基本操作程序与技能，培养学生具备从事邮轮宾客台服务与基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力，使学生熟悉邮轮宾客服务部运行的基本程序和方法，具有较熟练的登船离船、礼宾服务、前台接待、电话总机、岸上观光、航程销售和预订、收银等各项邮轮宾客服务技能，并胜任邮轮宾客服务和基层管理工作。

主要内容：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。

教学要求：课程由理论教学、实践教学两个部分组成。通过对基本内容的讲解，加深学生对基本概念，基本原理和基本方法的理解与掌握，理论教学方面主要采用课堂讲授、案例讨论等方法，借助 PPT、课程教学录像等现代教学设备授课。实践教学方面采用角色扮演、情景再现等形式调动学生的积极性，培养学生独立思考问题、分析问题和解决问题的能力。

## 13. 《邮轮餐饮服务与管理》

教学目标：通过本课程的学习，使学生熟悉邮轮餐饮部组织机构、各岗位职责和工作程序，能够熟练运用各项餐饮服务技能，能够正确应对餐饮服务工作中的客人投诉，最终成为一名能够胜任国际餐饮服务工作的高技能型人才，从而

为学生毕业后适应邮轮餐饮服务与管理工 作打下良好的基础。

主要内容：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。

教学要求：本课程要突破传统教学模式“知识本位”的壁垒，而应该用突出“能力本位”的“职场体验式”教学模式，将企业文化、职业习惯、职业态度、职业情感融入到体验式教学过程中。同时，关注学生角色转换，教学引导要以“职业人”“社会人”的角度去帮助学生去分析任务和处理问题。通过英语职场情境设计，营造双语教学环境，在真实情境中提升学生的英语沟通和表达能力。通过职场能力拓展培训中的“游戏教学”，增强课堂的趣味性，最大限度的调动学生学习的积极性和主动性。

#### 14. 《邮轮客舱服务与管理》

教学目标：通过本课程学习，让学生对邮轮客舱运行有一个准确、全面的把握；掌握客舱运行与管理的基本内容及业务流程。了解邮轮客舱各岗位、各级别的管理人员、服务人员应具备的基本素质和岗位职责及标准；同时，掌握客舱卫生清洁标准、作业流程、清洁技能以及客舱内的设备、物品管理、各项服务程序等内容。通过学习将客舱的理论知识 和技能方法等运用在实际的邮轮工作中。同时，也培养学生 在对客服务中，处理各种问题的分析方法和解决事务的能力。



主要内容：课程内容主要由四个模块构成：邮轮客舱基础知识、邮轮客舱清洁技能、邮轮客舱服务、邮轮客舱基层管理。

教学要求：课程由理论教学和实训技能教学两个部分组成。通过对客舱基本内容的讲解，加深学生对基本概念、原理和服务流程及操作技能方法的理解与掌握。理论教学方面，主要采用课堂讲授、案例讨论等方法，并借助 PPT 多媒体课件、影像视频等现代化教学设备和资源进行授课；实训教学方面，采用角色扮演、情景再现、实训室技能演练、职业技能模拟考评等形式，调动学生对学习此门课程的积极性，培养学生独立思考、分析和解决问题的能力。

#### 15. 《酒水知识与酒吧管理》

教学目标：通过本课程的学习，使学生全面熟练掌握酒吧、餐厅应具备的酒水知识及酒吧运作实务，积极为我国的酒店应用队伍发展提供有力的人才支持。本课程是一门涉及饮食文化、酒水、饮品、装饰艺术等领域的综合学科。

主要内容：酒水基础理论、发酵酒（葡萄酒、啤酒、中国黄酒、日本清酒）、蒸馏酒（六大基酒、中国白酒）、配制酒、非酒精饮料（咖啡、可可、茶、矿泉水）、酒水操作技能、酒吧服务与管理等内容。

教学要求：酒水与酒吧管理为餐饮管理的核心课程，以行业需求为导向，在教学过程中，立足于加强学生对酒水服务的实际运用能力的培养，采用理论讲授+项目化（部分专题）教学，提高学生对本课程学习的兴趣。借助信息技术手

段在教学中的应用，这不仅优化了课堂教学过程，更进一步推进了素质教育的全面发展，提高课程教学效果。

## 16. 《酒店人力资源管理》

**教学目标：**让学生掌握人力资源管理的基本理论与方法，运用人力资源的基本原理分析、解释企业中常见的人力问题，理论联系实际；培养学生掌握情景分析方法，掌握用实践去验证理论的方法，建立起人力资源管理的基本思维框架；培养学生具备良好的职业道德素质，职业素养，以及做德才兼备人才。

**主要内容：**本课程从资源开发利用的视角出发，围绕人力资源的获取，开发，利用等问题，全面系统地探讨雇员的招募，培训，绩效考核，薪酬管理以及职业管理等现实问题，并把这种探讨与中国旅游企业现实情况相结合，以便较好地满足教学需求。

**教学要求：**通过本课程的教学，使学生掌握人力资源管理的基本知识，基本原理，学会用人力资源管理理论分析和解决企业实际问题的方法，为毕业后走上社会参加企业管理实践打下必要的基础。

## 七、教学进程总体安排（见附表）

## 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不高于 25:1, 双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%, 教师队伍职称、年龄有情结构合理。

## 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

## 1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（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. 校内实训室基本要求

校内实训室配备的教学软硬件设施设备应满足邮轮客舱服务实训、餐饮服务实训、休闲娱乐服务实训、宾客服务实训等的要求。客舱实训室配备实训床等设施设备；餐饮实训室配备实训餐台、服务台等设施设备；休闲娱乐实训室配备调酒、茶艺、健身或其他休闲娱乐实训设施设备；宾客服务实训室配备前台柜台等设施设备。

## 3. 校外实训基地基本要求

建设有稳定的校外实训基地，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. 学生实习基地基本要求

建设有稳定的校外实习基地，能提供邮轮客舱、餐饮、休闲娱乐、宾客服务等相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有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. 支持信息化教学方面的基本要求

建设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；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

#### 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。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。

#### 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

以精品在线开放课程的建设 and 河南省网络空间课程建设为抓手,配备与本专业相关的教学课件、音视频素材、数字化教学资源库等,完善专业各门课程的教学资源,实现多媒体教学+自学平台+在线交流三位一体的教学资源库的构建。

### (四) 教学方法

本专业深入推进课堂教学、网络自主学习、校内实训、校外实习“四位一体”的实践教学模式改革和线上线下混合式翻转课堂教学模式改革。在教学中通过真实情景和工作场景的模拟,融合专业知识教学和技能培养,优化课堂教学效

果；通过英语角、竞赛、讲座、见习等活动，提升实践教学效果；通过职业技能大赛平台，以赛促教，促进创新教学成效。

### （五）学习评价

本专业积极改革教学质量考评方案，采用平时考核和期末考试相结合，笔试、口试、实训互评测试等多种考核形式，提高了评价方式的科学性、客观性和有效性。

### （六）质量管理

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. 专业教研组织应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。

## 九、毕业要求

本专业学生必须满足以下 1-4 条方可获得毕业资格，同时符合 5-7 条中任何一条条件的同学将获得优秀毕业生评选资格。

（一）修满专业人才培养方案所规定的学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。

（二）所开课程成绩均在 60 分以上，毕业论文（设计）、答辩及实习取得合格以上成绩。

（三）取得国家普通话等级考试二级乙等以上证书。

（四）取得职业英语等级考试的证书或全国大学英语四、六级考试。

（五）取得全国计算机等级考试一级证书。

（六）考取相应的职业技能证书，例如：海员四小证、茶艺师证等。

学生参加共青团第二课堂、技能竞赛、技术革新、撰写论文、志愿服务等活动按照学院相关要求给与一定的学分，计入总学分。

## 十、附录

（一）国际邮轮乘务专业教学进程安排表；

（二）教学计划变更申请表。

国际邮轮乘务管理专业教学进程安排表

模块名称及比例			序号	课程名称及编码	学分	总学时	学时分配		学期及周学时						考试安排		开课系部	
							理论	实践	一	二	三	四	五	六	考试	考察		
									20 周	20 周	20 周	20 周	20 周	20 周				
基本素质模块	必修	人文素质	1	思想道德修养与法律基础 200033、200038	3	68	48	20	2 (12 周 )	2 (12 周 )					1	2	思政部	
			2	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论 200039、200040	4	80	56	24			2 ( 14 周 )	2 ( 14 周 )			3	4	思政部	
			3	大学生职业发展与就业指导 200005、200006	1	38	28	10	2 ( 8 周 )			2 ( 6 周 )				14	思政部	
			4	形势与政策 200001、200002	1	64	28	36		2 ( 8 周 )	2 ( 6 周 )					23	思政部	
			5	大学生创新创业教育 200047	2	32	20	12			1						思政部	
			6	大学生安全教育 140606	1	12	6	6	第 1 周							1	保卫处	
			7	军事理论 140605	2	36	4	32	2							1	保卫处	
			8	心理健康 180113	1	20	10	10	1							1	基础部	
			9	大学体育与健康 170023、 170024、170025	6	120	10	110	2		2	2					134	艺体部
			10	大学语文 180012	2	40	35	5	2						1		基础部	
			11	礼仪礼节 170008	2	40	5	35	2							1	艺体部	
			12	形体艺术 170004	4	80	10	70		2						2	艺体部	
			13	计算机应用基础 230005	2	40	10	30		2						2	信工系	
			14	音乐鉴赏 170063	1	20	10	10	1							1	艺体部	
	专业基础	1	邮轮概览 140597	2	40	20	20	2						1		外语系		
		2	邮轮跨文化交际 140452	2	40	20	20			2					3	外语系		
		3	邮轮运营实务 140582	2	80	40	40			2				3		外语系		
		4	邮轮旅游地理	2	40	20	20		2						2	外语系		
		5	综合英语 140002、140342、 140489	14	280	140	140	6	4	4				123		外语系		
		6	英语口语 140018、140019、 140194、140600	14	280	80	200	2	4	4	4				1234	外语系		



			7	实用英语写作 140021	2	40	20	20				2			4		外语系
			8	二外 140486、140546	4	80	40	40				4			4		外语系
			9	人际沟通技巧 180140	2	40	20	20				2				4	基础部
			小 计		74	1570	660	910	20	16	16	16					
职业核心能力模块	必修	职业知识与技能	1	邮轮专业英语 140561、140562	12	240	80	160			6	4			34		外语系
			2	邮轮英语视听说 140344、140345、140431	12	240	100	140	4	4	4					123	外语系
			3	邮轮营销实务 140547	2	40	20	20		2					2		外语系
			4	邮轮宾客服务与管理	2	40	20	20	2						1		酒管系
			5	邮轮餐饮服务与管理 210004	2	40	20	20		2					2		酒管系
			6	邮轮客舱服务与管理	2	40	20	20				2			4		酒管系
			7	酒水知识与酒吧管理 130008	2	40	20	20		2					2		酒管系
			8	酒店人力资源管理 220204	2	40	30	10				2			4		酒管系
			小计		38	760	330	430	6	10	10	8					
职业素质拓展模块	选修	专业拓展	1	邮轮督导管理	1	20	20	0	1								外语系
			2	调酒技术	1	20	10	10		1							酒管系
			3	插花艺术	1	20	10	10			1						社服系
			4	调酒技术	1	20	10	10				1					外语系
			5	咖啡制作技术	1	20	10	10			1						外语系
			6	摄影技术	1	20	10	10		1							外语系
			7	奢侈品鉴赏与销售	1	20	10	10				1					社服系
			8	二外韩语	1	20	20	0				1					外语系
		人文拓展	1	河南古都旅游文化	1	20	20	0	1								外语系
			2	国学经典与传统文化	1	20	20	0	1								基础部
			3	武术	1	20	10	10		1							艺体部
			4	办公软件	1	20	10	10			1						信工系
			5	书法	1	20	20	0		1							基础部
			6	英美影视赏析	1	20	20	0	1								外语系
			7	公关英语	1	20	10	10				1					外语系
			8	自我管理能力提升	1	20	10	10				1					思政部

实践教学模块		9	英语阅读	1	20	10	10	1							外语系	
		10	英语听力	1	20	10	10		1						外语系	
		小 计		18	360	240	120	5	5	3	5					
	必修	实训	1	顶岗实习	32	960	0	960							56	外语系
			2	毕业设计（论文）	1	30	12	18			12 学时		18 学时		46	外语系
3			军事技能	2	112	0	112	2 周						1	保卫处	
4			专业认知见习	1	30	0	30	12 学时	12 学时	6 学时				123	外语系	
小计		36	1132	12	1120											
总 计				148	3462	1002	2460	26	26	26	24					
专业负责人		解慧琴			执笔人			解慧琴			审核人					

## 郑州旅游职业学院教学计划变更申请表

系：

填表日期：

计划变更专业				计划适用年级			
计划变更形式		调整 <input type="checkbox"/> 取消 <input type="checkbox"/> 增加 <input type="checkbox"/>					
教 学 计 划 变 更 详 细 内 容							
教 学 计 划 调 整 内 容	调整前	原课程名称及代码		原开课学期			原开课周次
				20   -20   学年第   学期			第   周至第   周
		原学分	原总学时	原学时构成			原考核形式
				讲授	实践	其它	
	调整后	现课程名称及代码		现开课学期			现开课周次
				20   -20   学年第   学期			第   周至第   周
		现学分	现总学时	现学时构成			现考核形式
				讲授	实践	其它	
调整原因（可附页）							
教 学 计 划 增 加 、 取 消 内 容	课程名称及代码			开课学期		开课周次	
				20   -20   学年第   学期		第   周至第   周	
	课程类别	学分	总学时	学时构成			考核形式
				讲授	实验	其它	
	增加（取消）原因（可附页）：						
教 研 室 主 任 意 见	系 主 任 意 见		教 务 处 意 见		教 务 处 意 见		
签字： 年   月   日		签字（盖章）： 年   月   日		签字（盖章）： 年   月   日			

注：本表一式两份，一份交教务科，一份由系保存