浙江邮轮旅游人才培养的现状及对策研究

张 静，姚丹丽

（ 浙江交通职业技术学院，杭州 311112）

【摘 要】目前邮轮产业已成为现代旅游业中发展最为迅猛的行业。浙江作为一个旅游大省，兼具发展海洋旅游的地理优势，具备了发展邮轮旅游的各项基础。分析了浙江在邮轮旅游人才培养方面的现状及存在的问题，并提出了相应的对策。

【关键词】邮轮； 旅游； 浙江； 人才培养

【中图分类号】F590. 7 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1671 — 234X（ 2014）04 — 0069 — 04

0 引 言

邮轮旅游是在传统远洋客轮的基础上逐渐发展起来的、以海上大型旅游客船为旅游工具和主要目的地，以沿线港口为陆上目的地和中转地的一种旅游方式［1]。这样的旅游方式始于 18 世纪末，当时的邮轮在承担各大洲之间邮件传递任务的同时，也为长途旅客提供豪华舒适的客运服务。二战之后，随着航空业的快速发展，邮轮逐渐丧失了邮件传递和远洋客运的功能，转而向游客提供基于邮轮本身的一系列的旅游休闲服务［2]。邮轮产 业 被誉 为“漂浮在海上的黄金产业”。随着欧美传统邮轮旅游市场的饱和，世界各大邮轮公司不约而同地瞄准了新兴的中国市场。自从 2006 年 7 月，意大利歌诗达邮轮、美国皇家加勒比邮轮相继开辟以上海和天津为母港的国际邮轮航线后，中国内地游客开始有机会从中国境内母港搭乘国际邮轮进行出境游，航线主要分布在日韩和港澳台地区。近年来，抵达我国的国际邮轮数量不断增加，邮轮旅游开始逐渐成为一股新兴的时尚潮流。

CLIA（ 国际邮轮公司联合会）资料显示，自 1980 年以来，邮轮旅游一直以年均 8% ～ 9% 的速度持续增长，是同期国际旅游业整体增长速度的 2～ 3 倍。上世纪七十年代，全球邮轮旅客只有 50 万人次，到 2011 年邮轮游客的数量达到了 2 060 万人次，翻了 40 多倍［3]。目前，邮轮产业已成为现代旅游业中发展最为迅猛的行业。

1 浙江省发展邮轮旅游的现状与前景

浙江省作为中国传统的旅游大省和经济强省，在客源市场、消费能力、港口建设等各方面对发展邮轮旅游有着非常有利的条件。根据 《国务院关于加快发展旅游业的意见》制定的 《国民旅游休闲纲要（ 2013 — 2020 年）》明确提出：支持邮轮游艇码头等旅游休闲基础设施建设； 积极发展邮轮游艇旅游等旅游休闲产品。

目前，除了上海、天津、厦门、三亚等城市已建立起邮轮母港的雏形，还有十余个城市相继提出规划或完成邮轮港口建设，其中就包括浙江省的舟山港和宁波港。借鉴国际邮轮港经验，母港不仅能获得巨大的经济效益，而且可以为母港所在地创造大量就业机会［4]。2011 年，国务院正式批复 《浙江海洋经济发展示范区规划》，浙江海洋经济发展示范区建设上升为国家战略。《规划》提出， “加快发展涉海生产性和生活性服务业，巩固提升优势服务业，培育发展新兴服务业，充分发挥海洋服务业对

收稿日期: 2014 — 06 — 23
作者简介: 张 静（1981 — ），女，浙江金华人，讲师，硕士，E — mail: zhangj@ zjvtit. edu. cn。

海洋经济转型升级的推动和促进作用”。发展浙江省的滨海旅游业， “加快推进海陆和岛际旅游的立体交通网络建设。开发邮轮、游艇、探险等高端旅游产品，引进国际知名酒店管理集团、旅游代理商和旅游资讯集成商，建成我国知名的海洋文化和休闲旅游目的地”， “建设朱家尖（ 含普陀山)海洋旅游岛、梅东邮轮码头，允许境外邮轮公司在宁波、舟山设立经营性机构，做大做强滨海旅游”。

浙江省旅游局发布的《2013 年浙江省旅游业基本情况》显示，2013 年，全省有组织出境游客 178. 6 万人次，同比增长 11. 2% 。其中出国游累计组团人数 112. 4 万人次，同比增长 22. 2% ，港澳台游累计组团人数 64. 4 万人次，同比下降 6. 1% 。全年台湾游累计组团人数 12. 8 万人次，同比下降 32. 4% 。国内出发的常规邮轮航线基本涵盖了浙江省出入境旅游主要的客源地和目的地。根据发达国家经验，在人均 GDP 达到 6 000 ～ 8 000 美元时，邮轮产业将进入快速增长期。目前，浙江的人均 GDP 已达 5 000 美元，并已经形成一批中产阶级和富裕阶级，客观上具备了邮轮旅游的物质基础。

2 浙江邮轮旅游人才培养的现状

2. 1 邮轮专业培养的毕业生不能满足邮轮市场对人才的需求

2007 年天津海运职业学院率先在全国创办了酒店管理（ 邮轮乘务）专业，随后上海、北京、广州、三亚等邮轮业发展较快的城市已相继开设“邮轮管理” “海乘服务” “邮轮乘务” 等专业。直到 2011 年 9 月，浙江国际海运职业技术学院海洋旅游学院正式设置国际邮轮乘务专业，成为浙江省首家开设邮轮专业的高职院校。2013 年 9 月，浙江交通职业技术学院和浙江旅游职业学院这两家高职院校正式设置国际邮轮乘务专业。2013 年三所学校的招生计划合计只有 255 名。

以一艘载客量为 2 000 人的邮轮为例，工作人员的数量一般在 1 000 人以上。目前院校相关专业的毕业生人数远不能满足邮轮旅游市场对专业人才的需求。

2. 2 人才培养模式不健全

由于缺少具备邮轮经验的师资和适合邮轮的专门教材，国际邮轮乘务专业的课程设置往往是建立在酒店管理的基础上。一方面，师资通常来自于学校原有的旅游管理或酒店管理专业，另一方面，教材也不得不借用旅游管理或酒店管理的教材，例如《饭店管理概论》、《前厅客房服务与管理》、《旅游心理学》、《旅游市场营销》等。这些客观原因导致了邮轮专业的课程设置尚有很大的局限性，缺乏明确的培养目标和职业面向。毕竟酒店部只是邮轮上众多部门中的一个，仅仅以酒店的培养要求只能让学生具备前厅服务员、餐饮服务员和客房服务员的技能。而像博彩、免税店、岸上观光等邮轮上重要的赢利部门则是国内岸上酒店不会或不被允许设立的部门，学生往往缺乏对这些部门的认知和了解。

2. 3 公众对邮轮乘务认识不足

邮轮旅游在国内的发展时间很短，公众对其认识较少，远远没有达到普及的程度。甚至，许多人对邮轮的认识仍然停留在电影中所描绘的 100 多年前的泰坦尼克号。事实上，经历了一个多世纪的发展，现代邮轮在其功能、吨位、速度、载客量、安全性和舒适性等方面早已不可同日而语。对邮轮旅游缺乏足够的认识导致了对国际邮轮乘务专业的认识不足。家长和学生对于专业的培养要求、就业方向和工作环境存在一定的误解，有的以为是类似水上巴士的服务员，而有些则以为可以一年内周游世界。

2. 4 实训教学条件不完善

国际邮轮乘务是一个非常强调实操的专业，但是由于客观条件的限制，高职院校很难具备合适的实训教学条件。首先，邮

轮上的部门众多，如果按部门设校内实训室将耗资巨大，单凭学校将无力承担。其次，根据中国的相关法律，国际邮轮公司没有资格在中国招聘，必须通过中介做境外劳务派遣，一个合同期通常在 8 ～ 10 个月。另外，由于浙江省目前还没有成熟的邮轮港口，也没有本土的邮轮公司，这使学生很难在邮轮上进行校外实训教学。因此，学校不得不简化实训环节，仅保留容易实现的实训项目，例如餐厅、客房等。

3 浙江邮轮旅游人才培养的对策

2008 年 6 月，国家发改委在 《关于印发促进我国邮轮业发展的指导意见》中指出:“人才培养是邮轮业发展的关键，我国邮轮业刚刚起步，邮轮专业人才缺乏，应采取 “走出去” 与 “请进来”相结合的办法，一方面借鉴邮轮业发达国家的经验，引进管理人才，另一方面逐步建立、健全相应教育培训体制和机制，不失时机，抓紧、抓好对邮轮专业人才特别是邮轮码头接待、邮轮旅游服务、邮轮市场营销、邮轮设计及建造、邮轮检验等方面人才的培养”。

目前，我国邮轮业面临重要的历史机遇期，从渤海湾到长三角再到珠三角，沿海各个省区都相继采取了一系列扶持性举措，纷纷投建邮轮港口。在未来的几年，各个省区的港口之间必然会出现激烈的竞争。为了更好地应对这种竞争，我们亟需提高浙江省邮轮旅游人才的培养质量，解决人才培养的瓶颈问题。

3. 1 加强区域合作

旅游业是一个无边界的产业，同样，旅游人才的培养也不应该局限于某个地区。我们不仅可以向邮轮业发展成熟的国家或地区学习人才培养的机制，而且也应该向国内走在邮轮旅游发展前沿的地区学习，例如，同处长三角地区的上海。早在 2004 年，上海市南湖职业学校就与丽星邮轮 （ 香港）有限公司合作，开办 “云星国际邮轮管理专业”； 2011 年，上海国际邮轮旅游人才培训基地正式成立； 2012 年 4 月，上海海事大学亚洲邮轮学院成立，成为国内首家具有学位授予资格的邮轮学院 [5]。因此，在师资培训、教学资源共享等方面加强区域合作，有利于我们学习邮轮旅游人才培养的理念，获得专业教学的经验，完善人才培养模式。

3. 2 加大邮轮旅游的宣传

邮轮旅游人才的培养是以邮轮产业的发展为基础的，而邮轮产业的发展离不开专业全面的营销宣传。2013 年 5 月 23 日至 6 月 18 日，上海举办了以“邮轮生活、精彩无限” 为主题的 2013 上海邮轮旅游节，吸引近 10 万中外游客、上海市民参与，使更多人有机会了解邮轮文化和邮轮旅游的独特乐趣。只有进一步提升邮轮旅游消费的认知度，才能吸引更多高素质的年轻人从事邮轮旅游的工作，理解邮轮工作所需要的职业素养。

3. 3 建立校际培养联盟

高职院校作为邮轮旅游人才培养的最系统最可靠的基地，应充分利用原有的专业优势，建立校际培养联盟，互通有无，相互补充。2012 年 11 月，中国高等院校邮轮人才培养联盟 （ China Alliance ofCruise Talent Education and Training， 简称 为 CACTET）在天津海运职业学院成立，2013 年美国皇家加勒比国际邮轮公司在天津海运职业学院建立国内唯一邮轮人才培训中心，从 2014 年开始 CACTET 内的院校成为皇家加勒比在中国的员工招聘的唯一途径。浙江省有特色鲜明的交通类院校和旅游类院校，可以在师资培训、教材建设、实训基地共享等方面开展有效的合作，不仅可以节约教学资源，而且可以取长补短，形成规模效应。

3. 4 加强校企合作

为了保证学校的人才培养能符合邮轮公司的人才需求，应该邀请邮轮公司全面参与学校的人才培养过程，建立长期稳定的合作关系。首先，在确定课程设置和培养方案时可以咨询邮轮公司的管理人员或资深员工的意见，或者邀请他们的资深员工和培训人员担任学校的兼课教师； 其次，定期选派教师到邮轮上进行实地培训或实习，了解第一手信息，更新教学内容，共同开发教学资料； 最后，为学生提供上船实习的机会，并输送合格学生到邮轮公司就业。

3. 5 依托学校和邮轮公司开办职业培训

不同的邮轮公司、不同的邮轮部门需要不同层次的管理和服务人员，因此，邮轮旅游的人才培养也可以不拘一格。除了传统的全日制教育外，也可以依托学校和邮轮公司共同开展职业教育和继续教育。吸引社会上对邮轮行业感兴趣或者有酒店、餐饮、旅行社等相关经验的人员。通过三到六个月的职业培训，培养邮轮服务技能和英语应用能力，获得从业资格。

4 结 语

从目前邮轮旅游的发展趋势看，邮轮旅游对人才的需求日趋庞大。但目前国内对于此类人才的培养还处于初级阶段，并暴露了一定的问题。浙江作为一个旅游大省，借助发展海洋旅游的优势，相信通过院校、企业等多方多层次的合作和课程开发，完善人才培养模式，从而培养更多的适合邮轮旅游发展的专业人才。

参考文献:

[1] 张树民，程爵浩. 我国邮轮旅游产业发展对策研究 [J]. 旅游学刊，2012，27 (6) : 79 — 83.

[2] Philip Gibson. 邮轮经营管理 [M]. 陈杨乐，赵善梅，译 . 天津: 南开大学出版社，2010.

[3] 杨杰. 邮轮运营实务 [M]. 北京: 对外经济贸易大学出版社，2012.

[4] 孙晓东，冯学钢. 中国邮轮旅游产业: 研究现状与展望 [J]. 旅游学刊，2012，27 (2) : 101 — 112.

[5] 张蕊. 中国邮轮产业发展与邮轮专业人才培养对接问题研究 [J]. 宿州教育学院学报，2012，15 (6) : 66 — 68.