

---

# 产业化背景下浙江邮轮旅游人才培养研究

段学成

(浙江国际海运职业技术学院 海洋旅游学院, 浙江 舟山 316021)

**【摘要】** 浙江具备邮轮旅游产业发展的基础和潜力, 在这种背景下, 对高等院校培养邮轮旅游人才提出了迫切而且较高的要求。目前, 浙江在培养邮轮旅游人才方面存在的问题主要是人才供给不足、培养目标不明确、人才培养方案不科学、教学理念老化、专业师资缺乏、综合素质欠佳等。浙江高校培养邮轮旅游人才对策: 大力发展邮轮人才教育培训、以行业需求为方向, 确立合理的培养目标定位, 科学设置邮轮人才培养方案, 教学中实施“工学结合”“项目化”教学理念, 加快引进培养师资队伍, 将技能教育与素质培养相结合。

**【关键词】** 浙江; 产业化; 邮轮旅游人才; 问题; 培养对策

**【中图分类号】** F720

**【文献标识码】** A

## 一、浙江邮轮旅游产业化背景

21 世纪是海洋的世纪, 海洋经济成为推动沿海区域发展的新的增长力。浙江省海岸线 6696 公里, 居全国首位; 可规划建设万吨级以上泊位的深水岸线 506 公里, 海洋资源丰富。为充分发挥浙江海洋资源和区位优势, 需要大力发展海洋经济。而邮轮旅游产业具有 1:10 — 1:14 的高带动比例系数, 其对经济的巨大带动在全球范围内得到广泛验证, 邮轮旅游产业在浙江方兴未艾。

浙江港口众多, 对外开放的海港有宁波、嘉兴、台州、温州、舟山, 港口条件较好, 不冻不淤。这些城市大多具备接待邮轮旅游的经验, 从中看到了邮轮旅游的前景, 纷纷加速发展邮轮旅游产业。宁波 16 年来接待国际旅游船只 30 艘次, 经验丰富, 总投资 4.9 亿元的宁波港北仑山多用途码头也已经通过竣工验收。嘉兴 2 万吨级客运码头—九龙山邮轮码头的建成使得嘉兴港正式拥有了自己的邮轮码头。温州已经开通洞头直航台湾的邮轮航线, 以夕发朝至的形式运营。舟山群岛每年都有国际邮轮停靠, 并有逐渐增加的趋势, 舟山群岛国际邮轮码头也将作为中国首个邮轮旅游企业——中国邮轮有限公司的母港于 2014 年 10 月开通邮轮航线。

浙江沿海城市邮轮码头的建设、落成、使用, 将为靠泊的国际邮轮提供“一站式”通关和旅客的真正瞬时集聚服务。在浙江正努力推进新一轮跨越式发展等决策部署的大时代背景下, 发展邮轮经济与浙江沿海港口城市“以港立市”、向国际性港口城市迈进的方向吻合。邮轮旅游经济未来是浙江新的经济增长点, 已成为浙江沿海各地争相发展的新兴产业。

由此可见, 浙江邮轮旅游产业已经加快发展, 在这种背景下, 产业对邮轮旅游人才的需求日益剧增, 对高等院校培养邮轮旅游人才提出了迫切而且较高的要求。

---

**收稿日期:** 2014-08-01

**作者简介:** 段学成(1980-), 安徽阜阳人, 浙江国际海运职业技术学院讲师, 硕士研究生。研究方向: 海洋旅游管理。

**基金项目:** 2013 年度浙江省旅游科学研究项目: 浙江邮轮旅游产业化培育及人才培育研究成果之一(2013YB25)。

---

## 二、浙江邮轮旅游人才培养现状及问题分析

### (一)我国及浙江邮轮旅游人才培养现状

我国目前约有 12 所学校培养邮轮专业人才，按照每所院校招收 100 人计算，每年的邮轮人才供应量大约为 1200 人。邮轮旅游人才教育本科层次的有 2012 年 4 月，上海海事大学、英国海贸(国际)传媒集团和上海国际港务(集团)股份有限公司三方共同创办的“上海海事大学亚洲邮轮学院”成立，标志着国内首家具有学位授予资格的邮轮学院诞生；上海工程技术大学也开设旅游管理专业邮轮经济方向的本科教育。专科教育层次的有：上海南湖职业学校开设石星国际邮轮管理专业；北京则经专修学院开设海乘服务专业；广州航海高等专科学校开设涉海旅游(海乘与邮轮管理)；天津海运职业学院开设邮轮乘务专业；北京东方专修学院开设国际邮轮乘务专业；海南大学二亚学院开设邮轮管理专业等我国邮轮专业人才的培养已初具规模。

浙江省现有两所院校开设邮轮旅游相关专业：2011 年 9 月，浙江国际海运职业技术学院海洋旅游学院正式成立国际邮轮乘务专业；浙江旅游职业技术学院也开设了国际邮轮乘务专业。

### (二)浙江高校培养邮轮旅游人才问题分析

1. 人才供给不足。据中国交通运输协会邮轮游艇分会统计，2011 年，中国内地全年共接待国际邮轮 262 航次，接待邮轮出入境游客约 50.45 万人次。其中，从中国沿海城市出发的国际邮轮 142 艘次，同比增长 49.5%。如此惊人的增长速度，相信用不了多久，邮轮旅游将成为人们出境旅游的主要选择之一。市场的需求将大大刺激邮轮旅游产业的发展。按照行业惯例，每艘豪华邮轮上游客与海乘人员的比例多为 2:1，有的甚至达到 1.5:1。随着浙江邮轮母港的开通，邮轮旅游产业的发展，按照目前的培养规模，未来浙江邮轮旅游人才供应缺口将非常巨大。

2. 培养目标不明确。邮轮旅游人才包括：邮轮对客服务及基层管理岗位(前台、客房、自助餐、康乐、娱乐场、剧院、购物廊等部门)；邮轮行政部门工作人员(营销、财务、人事管理等)；邮轮公司、邮轮旅行社的经营管理、营销人员；邮轮服务技能的培训人员；邮轮修造人才、各种航海、轮机船舶驾驶维修人员等等。总之，邮轮需要的人才类型多样。然而目前浙江及全国的院校培养邮轮人才目标不明确，管理与服务并重、理论与技能并重、船舶与旅游并重。学生学的知识面很宽但是缺乏针对性，看似什么都会，但是都不精通。

3. 人才培养方案不科学。邮轮旅游人才培养方案的内容与实际岗位要求不相符，表现在课程设置、教材选取、培养目标模糊、课程体系不规范、师资力量薄弱，教材缺乏、与行业未建立起紧密联系等方面。

4. 教学理念老化。长期以来，包括邮轮专业在内的高等院校的专业教学遵循教师按章节层层推进，先解释概念，再介绍要点，最后强调要领，偶尔穿插几个案例，教师讲，学生听，学期结束以书面试卷的形式，由教师命题，学生作答，闭卷完成，教师批改考卷的得分即是学生的学期成绩。这种教学模式使得学生上课被动接受信息，下课扔掉书本，考前突击背书，考后几乎忘光。这种教学模式不仅助长学生的惰性，而且也培养不出真正具有邮轮管理素养的人才。

5. 专业师资缺乏。邮轮旅游人才的培养需要大量的师资，作为国内新兴专业，培养院校缺乏相关专业师资，现有师资缺乏邮轮实践工作经历，只重视理论教学，实践教学能力较弱；而且现有师资以本科学历为主，缺乏更高学历的人才，师资培养是培养的人才急需解决的问题。

6. 综合素质欠佳。邮轮旅游业是具有亲和力和细腻化的一个服务行业，对职业素养的要求主要体现在爱岗敬业、服务意识、形象仪表、个性服务、团队协作精神、个人品质。而目前院校培养的邮轮人才过分侧重于技能，忽视综合素质的培养，导致其在职业生涯中职业晋升缺乏素质基础。

---

### 三、浙江高校培养邮轮旅游人才对策

#### (一) 大力发展邮轮旅游人才教育培训

浙江发展邮轮旅游产业，人才紧缺是最大挑战之一。邮轮旅游产业链涉及人才类型众多，数量庞大。为此必须大力开展邮轮教育培训。

一方面，浙江的高等院校要积极开设邮轮管理、邮轮乘务、邮轮航运、邮轮旅游管理等邮轮旅游业发展所需要的专业，通过与国内外邮轮企业合作实行“订单式”培养，加大师资培训力度，以市场为需求逐渐扩大招生规模，提高教学质量；另一方面，企业要加大对现有员工的培训力度，委托高校、社会机构短期集中培训所需人才，同时，企业引入激励机制，创造员工的上升机会，注重培养忠诚度高的复合型邮轮旅游管理人才。

#### (二) 以行业需求为方向，确立合理的培养目标

高等院校培养邮轮旅游人才应该根据行业的需求为方向，邮轮旅游专业培养的目标应该定位为：具有现代邮轮和相关旅游企业服务与管理基本知识和技能、具有较强的英语交流与沟通能力，个人综合素质好、气质佳，在国际、国内邮轮业及相关旅游企业从事服务与管理工作的的高素质应用型人才。

#### (三) 科学设置邮轮旅游人才培养方案

邮轮旅游人才培养方案应该根据邮轮行业对人才需求特点制定，这些特点包括：人才需求类型多样，需要具备海洋类的自然、人文知识，需要具备海上安全方面的知识和技能，需要管理人才与服务技能人才，以服务技能人才为主，邮轮旅游人才要具有较强的外语听说能力。高等院校应该结合这些特点，根据邮轮旅游培养的方向不同，设置不同培养方案，本文以浙江国际海运职业技术学院国际邮轮乘务专业的培养方案为例，说明培养方案的设置。

1. 专业培养目标。本专业培养具有良好思想品德和职业道德，具有现代邮轮和高星级酒店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，综合素质高，在国际、国内邮轮业及高星级酒店和相关旅游企业从事服务与管理工作的应用性、技能型人才。

2. 职业范围。(见表 1)

表 1 国际邮轮乘务职业范围表

序号	面向行业、企业	就业岗位	职业资格证书
1	国际、国内邮轮企业	1、邮轮对客服务及基层管理岗位 (前厅、客房、餐饮、康乐、会议等部门) 2、邮轮后台行政部门工作人员 (营销、财务、人事管理等)	船员基本安全证书 安全保障证书 船员初级英语证书
2	酒店及餐饮企业	服务及管理岗位	餐厅服务员证书 主管领班证书
3	滨海休闲会所	VIP 客户接待	客房服务员证书 餐厅服务员证书 前厅服务员证书

3. 素质、知识和能力结构。①素质要求，包括：热爱祖国，拥护党的领导，具有正确的世界观、人生观、价值观，良好的社会公德及行为规范；具有较强的事业心和责任感，具有勤奋好学、爱岗敬业的道德品质及吃苦耐劳、实干创新、团队合作的精神，热爱邮轮事业；具有较高的文化修养、健康的身体和心理素质，较强的学习、工作和可持续发展能力及创新能力；具有健康的体魄，健全的心理和乐观的人生态度。②知识要求，包括：掌握旅游学和邮轮服务与管理的基础理论知识；熟练掌握邮轮各主要对客服务部门岗位的服务流程、服务方法和服务艺术；具有较丰富的中外历史文化、服务礼仪知识；掌握计算机应用知识及邮轮服务英语的常用词汇和口语。③能力要求，包括：具有较强的语言、文字表达能力，普通话流利，一定的英语听、说、读、写能力；具有良好的沟通技巧和社会交往、艺术表现能力；具有较强的邮轮服务技能及日常管理能力，熟悉对客服务方面的工作程序和标准；熟练掌握计算机操作知识，并能熟练运用计算机进行邮轮日常管理工作。

4. 职业能力分析。(见表 2)

表 2 国际邮轮乘务专业职业能力分析表

行动领域	工作任务	职业能力
① 邮轮中西餐厅、自助餐厅、酒吧等	1-1 开餐摆台 1-2 开餐服务	熟练运用餐厅各种餐具；能与客人进行有效沟通。
② 邮轮客舱	2-1 客舱清理 2-2 消毒	会客舱清理的基本方法，会熟练进行铺床，并正确使用工具。
③ 邮轮娱乐场	3-1 外币兑换 3-2 酒水供应 3-3 娱乐台使用	外币兑换及娱乐场各种设施设备的使用
④ 邮轮购物场	4-1 商品销售	了解邮轮对客销售的基本方法，分析消费者的消费心理。
⑤ 邮轮康乐场	5-1 健身房器材管理与项目指导 5-2 台球室器材管理与项目指导 5-3 室内高尔夫器材管理与项目指导等	了解各种健身器材的使用方法；能对客人进行球类击打进行指导。

---

5. 专业核心课。邮轮运营与管理、邮轮娱乐服务、邮轮安全、邮轮服务心理、船员英语等。本培养方案突出以能力为本位，以项目任务为引导，工学结合，校企合作，使学生做中学，学中做；最后以职业资格证书为毕业必备条件，过程考核和结果考核相结合，是一种比较科学的人才培养方案。

(四) 教学中实施“工学结合”“项目化”教学理念工学结合是指高校在培养邮轮旅游人才的过程中，与邮轮旅游企业合作，签订合作协议，使学生从进校就成为邮轮旅游企业一员；教学中，学校教师和企业兼职教师共同授课，采用“项目化”教学，在邮轮实训基地模拟邮轮工作情境，按照真实的工作任务进行教学，使学生掌握邮轮旅游行业的服务与管理技能；学习两年后到邮轮旅游企业顶岗实习，在实践中继续学习提高。这一理念要求邮轮旅游企业加大对学习实训基地的投资，建设仿真实训室，积极派遣兼职教师参与学校教学工作，后期对实习注重对学生的岗位培养。企业通过这种合作可以获得稳定大量的人才储备，这是一种双赢的合作方式。

#### (五) 加快培养引进师资队伍

师资队伍是邮轮旅游人才培养的关键。途径可以有以下几种：一是学校派遣专业教师到相关经验丰富的国内外高校进行培训进修，促进教师队伍理论水平的提高；二是派遣教师到邮轮旅游企业挂职锻炼，到行业中学习管理经验，提高教师实践能力；三是从邮轮旅游企业引进专业人士担任专职教师或以校企合作形式聘请企业人士担任兼职教师，从而将企业的一手经验传授给学生。

#### (六) 技能教育与素质培养相结合

高等院校培养邮轮旅游人才，应该强化基础技能，包括熟悉和适应邮轮旅游现场工作环境、工作规则以及工作的协调合理性，能完成比较复杂或非常规性的工作，并能运用较丰富的实践经验或先进的方法，及时准确地发现和排解邮轮旅游领域中的各种问题。同时根据邮轮旅游企业需求，学生有针对性的学习某一种特殊技能，如邮轮客房服务技能、邮轮餐饮服务技能等，以满足邮轮旅游企业对专门技能人才的需求。

同时高等院校应该注重素质培养，主要包括人文素养、管理素质、服务意识、具有较强的事业心和责任感，爱岗敬业的道德品质及吃苦耐劳、实干创新、团队合作的精神，热爱邮轮事业等，这些素质是学生以后在工作中事业发展的必备素质。

### 参考文献

- ①康元华, 莫少红. 基于工学结合的高职国际贸易专业人才培养模式研究[J]. 沿海企业与科技, 2011(5)
- ②赵玲. 高等院校邮轮旅游人才培养模式研究[J]. 航海教育研究, 2009(2)
- ③董国顺. 基于工学结合的酒店管理专业人才培养问题探究[J]. 顺德职业技术学院学报, 2008(2)
- ④刘浩. 国际邮轮乘务人才培养方案研究[J]. 武汉交通职业学院学报, 2012(4)