

海上邮轮乘务专业 一体化人才培养方案

目 录

一、专业基本信息.....	1
1.专业名称.....	1
2.专业代码.....	1
3.学制年限.....	1
4.就业方向 and 职业资格.....	1
二、人才培养目标.....	2
1.总体培养目标.....	2
2.高级技能.....	3
3.技师技能.....	4
三、课程安排.....	4
1.三年制预备技师教学计划表（高中起点三年）	
2.五年制预备技师教学计划表（初中起点五年）	
四、一体化课程标准.....	11
1.典型性工作任务 1.....	11
2.典型性工作任务 2.....	12
五、教学实施建议.....	25
1.培养模式.....	25
2.师资队伍.....	26
3.场地设备设施.....	28

4.教学管理.....	29
六、考核与评价.....	29

一、交通乘务专业基本信息

1. 专业名称

交通乘务专业

2. 专业代码

520410

3. 学制年限

高级技工：初中毕业起点 4 年
高中毕业起点 2 年
预备役技师：初中毕业起点 5 年
高中中专技校毕业起点 3 年
大专高级技工毕业起点 2 年

表 1 海上邮轮乘务专业培养层次

层次	招生对象	学制	培养目标
预备技师	初中毕业生	5 年	预备技师
	高中、中专、技校毕业生	3 年	
	大专、高级技工毕业生	2 年	

4. 就业方向 and 职业资格

海上邮轮乘务方向：国际豪华邮轮、国内豪华邮轮、星级涉外酒店、各国旅游景点免税店及度假村

结合邮轮乘务专业的现实状况，本专业的对应专业（技能）方向、职业（岗位）、职业资格证书举例和见表 1。

表 2

海上邮轮乘务专业对应的职业范围

专业（技能）方向	职业（岗位）	职业资格证书
海上邮轮乘务	邮轮前台、餐厅、客房、酒吧服务生	海员证 海员四小证 服务簿 餐厅服务员三级 茶艺师三级
	邮轮收银员	
	邮轮荷官、筹码兑换员	
	邮轮儿童看护	
	邮轮娱乐部主持、舞台工作职员	
	邮轮健身指导员	
	邮轮安全员	
	岸上观光游览员	
	邮轮美容、理疗师	

二、人才培养目标

1. 培养目标

邮轮乘务专业致力于培养国际邮轮人才，以专业理论、实践技能和职业英语培训为主，发展海外就业为特色。“重技能、懂管理、宽知识、能创业”为专业特色，构建“文厚、技湛、商慧”型人才为培养新模式，培养复合型高技能人才。

邮轮乘务专业以专业理论、实践技能和职业英语培训为主，发展海外就业为特色。“重技能、懂管理、宽知识、能创业”为专业特色，构建“文厚、技湛、商慧”型人才为培养新模式。

2. 高级技能

（1）具有本专业毕业生应有的社会交际与岗位适应能力；

- (2) 具有应对突发事件的能力；
- (3) 具有独当一面的能力，能独立完成一项工作；
- (4) 具有质量控制的能力，能保质保量的完成工作任务。

(5) 主要掌握企业战略管理、人力资源管理、国际人文管理、国际旅游基本理论与知识

- (6) 具有很好的英语表达能力，能顺利地 and 客人沟通。

3. 预备役技师技能

- (1) 具有本专业毕业生应有的社会交际与岗位适应能力；

- (2) 具有应对突发事件的能力；
- (3) 具有独当一面的能力，能独立完成一项工作；
- (4) 具有质量控制的能力，能保质保量的完成工作任务。

(5) 主要掌握企业战略管理、人力资源管理、国际人文管理、国际旅游基本理论与知识

- (6) 具有很好的英语表达能力，能顺利地 and 客人沟通。

- (7) 具有获取新知识的能力。能根据专业需要，查阅相关文献或其他资料、拓展知识领域、继续学习并提高业务水平；

- (8) 有现代交通产业经营所需管理能力与服务技能，有很高的公关能力、管理能力，有灵活的协调和应变能力，谙熟服务心理，能熟练掌握交通乘务服务理论和基本技能，具有较强的国际化工作、生活能力的优秀乘务专业人才。

三、课程安排

一体化课程的特点在于不仅要有岗位能力，而且还应当具备综合职业能力，即除专业能力外，还应具有诸如解决问题、与人交流等核心能力。与此对应，不仅要传授事实性的知识和操作技能，而更重要的是要让学生在(尽量)真实的职业情境中学习"如何工作"。它的核心特征是理论学习与实践学习相结合，促进学生认知能力发展和建立职业认同感相结合，科学性与实用性相结合，符合职业能力发展规律与遵循技术、社会规范相结合，学校教学与企业实践相结合。

本专业课程设置分为公共基础课、专业理论课和实训课。

1. 公共基础课程设置表

表 3

序号	课程名称	课程主要内容	能力目标	教学方法	课程类型	学时 (2年)	学时 (3年)	学时 (5年)
1	体育与健康	一是理论部分,主要是阐述全新的体育健康观,介绍体育保健方面的知识;二是技术实践部分,主要是介绍各项体育项目技术动作、战术以及相关的裁判法则。	对大学生科学地进行体育锻炼和体育竞争活动具有指导作用。使学生学会自学自练、自娱自乐、自测自评的科学锻炼手段。	演示练习	理论	108	144	288
2	道德	包括职业道德的特征、作用、核心思想、指导原则、主要范畴、行为规范和行为选择,行为评价、行为修养等基本知识	树立正确的职业理想,以及依法就业、竞争上岗符合时代要求的就业观念,提高就业竞争力;掌握职业道德基本规范和行为养成的途径,陶冶高尚的职业道德情操,增强职业道德素质;学会依	演示练习	理论			180

			据社会发展、职业需求及个人特点进行职业生涯规划，以尽快适应社会需求，获得个人能力的最大发挥。通过课内外的教学活动，提高学生综合素质，培养创业意识和能力。			72	108	
--	--	--	--	--	--	----	-----	--

2. 专业理论课程设置表

表 4

序号	课程名称	教学项目	能力目标	教学组织	学时 (2 年)	学时 (4 年)	学时 (6 年)	课程类型
1	英语视听说教程	New friends, new faces Express yourself What do we need Around the world Vacation All about you Change Heroes I need a change The mind Health Amazing movies	对学生进行英语听、说能力和英语交际能力的训练，使学生达到语音、语调正确、能运用英语口语准确、恰当地表达思想，进行交际。	讲授 情景练习	324	288	624	一体化
2.	饭店情景英语	The front office The housekeeping department Food and beverage department Shopping	利用情景对话的形式，使学生了解饭店前厅、客房、餐饮、商场和管理部门	讲授 情景练习	432	576	1152	一体化

		arcade Hotel management	的常用英语口语，掌握饭店一线业务部门常用的英语对话。技能教学主要进行旅游饭店基层各部门模拟会话训练，提高学生英语会话能力和应变能力。					
3.	前厅服务与管理	前厅部概述 前厅部预订服务 前厅部接待服务 前厅部大堂服务 前厅部总机与商务服务	通过本课程的学习和训练，使学生了解前厅服务部的各项工作任务、特点和作用，前厅部各岗位职责以及前厅人员的基本素质要求，客房预定、入住登记、大厅服务与客人离店结账服务等前厅对客服务，前厅业务管理及前厅部与其他部门的协调和沟通等；掌握前厅	讲授 情景练习	72	72	72	一体化

			服务与管理的理论，具备管理前厅基层组织的能力；掌握前台电脑系统操作，具备熟练的前台电脑操作能力。					
4.	客房服务与管理	客房部概述 客房服务人员素质 客房服务与管理 公共区域的维护作业 客房设备用品管理 客房安全管理 主题客房和绿色客房管理 世界各地习俗	使学生了解客房服务的含义、特点及作用，客房清扫服务、客房接待服务、客房安全及客房部岗位责任制的内容，客房服务管理工作管理、客房设备物品管理及客房基层劳动组织管理等；掌握客房服务的理论，具备管理客房基层组织的能力。通过西式铺床、客房清扫训练和VIP接待方案的实施、客房状况报表的	讲授 情景练习	72	72	72	一体化

			编制、公共区域各项清扫计划的编制的训练,使学生具备高水平的客房服务能力,能进行熟练、规范的客房服务操作。					
5	餐厅服务与管理	餐厅服务概况 餐厅服务基本技能 中餐服务 西餐服务 餐厅布置 菜单设计 餐厅日常管理 服务质量管理 餐厅岗位实习指导	使学生了解餐饮服务部的工作任务、特点和作用,餐厅部各岗位职责以及餐厅人员的基本素质要求,餐厅预定、餐厅服务与客人离店结帐服务等对客服务,餐厅业务管理及餐厅部与其他部门的协调和沟通等;掌握餐厅服务的理论,具备管理餐厅基层组织的能力;通过中西餐摆台,餐巾折花等	讲授 情景练习	72	72	108	一体化

			训练,使学生具备高水平的餐厅服务能力。					
5	酒店服务礼仪	树立良好的服务意识 塑造良好的职业形象 提供优质的专业利益服务 提供独特的专业礼仪服务	使学生明确礼仪在饭店管理专业中的重要性,掌握服务中应有的仪容仪表仪态、礼貌服务用语和日常服务礼节、饭店员工的礼貌礼节规范,了解主要客源国和地区的习俗和礼节、国际礼仪常识和宗教礼仪常识。	讲授 情景练习		36	36	一体化
6.	饮品知识	酒水知识模块 酒吧与调酒模块	使学生掌握丰富的酒水知识,世界知名的蒸馏酒、酿造酒、配制酒等方面的知识,以及不同酒水的服务方式等知识。	讲授 情景练习			36	一体化
7.	旅游心理学	预订服务心理与待客技巧 接团服务心理与待客技巧	使学生了解和掌握旅游消费行为、	讲授 情景练习			36	一体化

		旅游沿途交通服务心理与待客技巧 住店服务心理与待客技巧 游览服务心理与待客技巧 旅游购物服务心理与待客技巧 游客投诉服务心理与待客技巧 旅游从业人员的心理与调适技巧	旅游服务和旅游消费心理倾向等知识。					
8.	中外民俗	欧洲篇 大洋洲篇 亚洲篇 非洲篇 美洲篇	使学生增强对历史文化和中外各民俗的认识，系统的掌握民俗的概念、基本特征和社会功能；从而了解世界民俗，熟悉各国文化，以更好地姿态迎接挑战。	讲授 情景练习			72	理论

3. 实训课程设置表

表 5

序号	课程名称	教学内容	能力目标	教学组织	学时 (2 年)	学时 (3 年)	学时 (4 年)
1	服务礼仪	服务礼仪训练、托盘训练	学会从仪容、仪表、和仪态，塑造良好的外表和气质，打造不	演示 练习	18	30	138

			同的形象气质				
2	餐厅服务	中西餐服务基本技能、模拟接待等	掌握成本核算知识、主题宴会设计和高档菜肴的分派、熟悉服务宴会流程	演示练习	18	50	178
3	客房服务	中式做床、客房和卫生间的清扫等	掌握客房服务礼仪规范，了解客房清扫顺序和标准，掌握客房服务项目	演示练习	18	50	178
4.	形体训练	形体训练的知识、技术和技能	塑造学生优美的形体和仪态，使学生具备鉴赏、表现形体美的能力和良好的职业素质。	演示练习	18	30	138
5.	茶艺	茶艺分类、工具、包括内容、基础知识、表演	掌握茶艺表演的程序、动作要领、内容讲解，茶叶色、香、味的欣赏和茶的欣赏与收藏	演示练习	18	28	98
6	化妆	化妆品和工具，采取合乎规则的步骤和技巧	对人体的面部、五官及其他部位进行渲染、描画、整理，增强立体印象，塑造良好的面试妆	演示练习	18	28	98

1. 三年制预备技师教学计划表（高中起点）

海上邮轮乘务专业																	专业人才培养方案教学进程表（三年制预备役技师）									
课程体系	序号	年 期 周学时	周学时数								总学时数及比例			学期分配												
			第一学年		第二学年		第三学年		第四学年		课时数	理论教学	一体化教学	考试	考查											
			第	第	第	第	第	第	第	第																
			一	二	三	四	五	六	七	八																
			学	学	学	学	学	学	学	学																
			期	期	期	期	期	期	期	期																
			18	18	18	18	18	18	18	18	18	18														
通用能力模块	1	国学		2	2									√		√										
	2	职业生涯规划		2										√		√										
	3	毛泽东思想邓小平理论和三个代表重要思想概论			2									√		√										
	4	体育		2	2	2	2							√		√										
专业核心模块	1	饭店情景英语		8	8	8	8								√	√										
	2	客房服务与管理		2											√	√										
	3	餐厅服务与管理			4	2									√	√										
	4	前厅服务与管理					4								√	√										
	5	饭店英语视听说		4	4	6	4								√	√										
专业方向模块	1	专业实训		2	2	4	4								√	√										
	2	酒店服务礼仪		2											√	√										
	3	化妆					2								√	√										

2. 五年制预备技师教学计划表（初中起点）（见附表）

海上邮轮乘务专业人才培养方案教学进程表（五年制预备技师）															
序号	年 期	周学时	周 学 时 数								总学时数及比例			学期分配	
			第一学年		第二学年		第三学年		第四学年		课时数	理论教学	一体化教学	考试	考查
			第 一 学 期	第 二 学 期	第 三 学 期	第 四 学 期	第 五 学 期	第 六 学 期	第 七 学 期	第 八 学 期					
			18	18	18	18	18	18	18	18					
			1	道德法律与人生	2										
2	经济与政治常识		2							36	√			√	
3	职业生涯规划			2						36	√			√	
4	体育	2	2	2	2	2	2	2	2	288	√			√	
5	职业生涯规划				2					36	√				
6	国学	2	2	2	2					144	√			√	
7	普通话		2							36	√			√	
8	毛泽东思想邓小平理论和三个代表重要思想概论				2					36	√				
1	饭店情景英语	6	6	6	6	6	8	6	8	936		√	√		
2	客房服务与管理	4								72		√	√		
3	餐厅服务与管理			4	2					108		√	√		
4	前厅服务与管理						4			72		√	√		
5	饭店英语视听说	6	6	6	6	6	6	6	6	864		√	√		
1	专业实训	2	2	2	2	4	4	4	4	432		√		√	
2	饮品知识					2				36		√	√		
3	旅游心理学					4				72		√	√		
4	酒店服务礼仪		2							36		√		√	
5	中外民俗							4		72		√		√	
6	化妆							2		36		√		√	
7	茶艺								4	72		√		√	

四、一体化课程标准

以职业活动为导向、以校企合作为基础、以综合职业能力培养为核心，理论教学与技能操作融合贯通的课程体系。

一体化课程是以国家职业标准为依据，以综合职业能力培养为目标，以典型工作任务为载体，以学生为中心，根据典型工作任务和工作过程设计课程体系和内容，按照工作过程的顺序和学生自主学习的要求进行教学设计并安排教学活动，实现理论教学与实践教学融通合一、能力培养与工作岗位对接合一、实习实训与顶岗工作学做合一。

核心特征是"理论学习与实践学习相结合，促进学生认知能力发展和建立职业认同感相结合，科学性与实用性相结合，符合职业能力发展规律与遵循技术、社会规范相结合，学校教学与企业实践相结合"，学生通过对技术(或服务)工作的任务、过程和环境所进行的整体化感悟和反思，实现知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观学习的统一。

1. 工作内容：邮轮乘务专业主要培养德、智、体全面发展，具有现代交通产业经营所需管理能力与服务技能，有较高的公关能力、管理能力，有灵活的协调和应变能力，谙熟服务心理，能熟练掌握邮轮乘务服务理论和基本技能，具有较强的国际化工作、生活能力的优秀乘务专业人才。

2. 工作主体：邮轮上的工作人员是文化素养高、技能娴熟的复合型人才。学院主要承担培养符合职业要求人才重任。

3. 工作过程

(1) 明确培养目标--高技能复合型人才.

(2) 开展企业调研，和企业专家一起探讨人才培养方案，制定切实可行的教学计划。

(3) 对接邮轮专家和工作人员，由专家委员会进一步审核教学计划。

(4) 教学中，按照教学计划培养人才，并对人才培养采用实时监控方式，随着市场行情，随时适时调节教学计划和教学手段和方法，工学结合，产教结合，企业见习，顶岗实习，尽最大可能培养学生能够直接上岗定位。

(5) 跟踪调查刚踏入岗位的学生，做好心理咨询和专业咨询工作，随时解决学生工作中遇到的种种困难，帮助学生顺利进入工作状态。

(6) 及时汇总教学中遇到的种种问题，探讨更好更佳解决方法，进一步改进教学计划和实施方案。

4. 工作要求：一切按照企业用人要求，严格规范学生礼仪、掌握专业知识、提高素质和素养，培养合格的复合型高技能人才。

如下是两门英语核心课程一体化课程标准

Challenge to Speak 《英语初级口语》 课程标准

一体化课程名称	Challenge to Speak 《英语初级口语》	基准课时	160
典型工作任务描述			

《英语初级口语》教学努力为学生提供具有丰富内涵和现实意义的语言文本和语言环境，激发学生的学习动力和潜力，强化英语运用能力。教学注重知识性、新颖性、趣味性、信息性和真实性，使学生感到所学的语言贴近自己的学习和生活，有现实感和现代感，能满足未来工作的交际需要。

英语课堂任务就是围绕某一题材组织语言教学，注重词语的常用性，词语的搭配，构成语块的用法，帮助学生在语境中学习词语，学到地道的英语。使学生能够适应日益频繁的国际交往的需要。

英语教学中，注重语言的规范性和题材的广泛性，内容涉及语言学习、校园生活、文化、娱乐、日常生活等，为学生提供真实的语言环境，精炼的语法、个性化的练习和语言操练，所有事物形象地展现在学生面前，可见、可触、可尝、可闻，充分发挥学生多种感官的作用，鼓励学生的首创精神。同时将带有竞赛性质的练习贯穿于教学的始终，不但对学生产生一种教学魅力，把他们牢牢吸引在教学磁场里，更重要的是满足学生的自我表现欲望及喜欢竞赛的心理，训练他们听、说、读、写的综合能力。

工作内容分析

工作对象 1. 注重跨文化交际。话题、清静设计以美语语境为主，辅以多元文化北京，置英语学习于世界文化环境中。 2. 自主学习和教师指导相得益彰，构建完整、多元、立体化教学平台。 3. 教学注重实效，语料丰富精当，应用技能、学习策略和交流均技巧均衡发展。	一. 设备、材料和资料 1. 情景模拟实训室 2. 多媒体教学设施 3. 英语初级口语课本及相应的日常生活题材等查阅资料 4. 外国友人的沟通和英语角的参与 5. 卡纸、白板等教学工具 二. 工作方法 把课堂交给学生，教师循循善诱，模拟情景，对学生进行实操演练，课堂知识性、趣味性、活学性相结合，真正实现课堂即工作实操地点，与世界接轨。 三. 组织形式 以独立演讲、小组演练、描述、角色扮演、辩论、情景再现的形式进行教学，学生如身临其境，活学活用，掌握英语知识。	工作要求 1. 根据语言要求，明确需要掌握的内容及标准。 2. 能用规范的语言与人沟通、交流
---	--	--

代表性工作任务		
任务名称	任务描述	工作时间
Part I. Warm-up Activities 微技能训练	1. 帮助学生了解本单元的内容的交际功能 2. 帮助学生树立强烈的交际愿望，助于学生在语境中学到地道的英语。	
Part II. Dialogues 听说训练	1. 正确处理“输入”与“输出”的关系，使学生不 2. 仅能够以英语为工具获取专业所需的信息，还能够适应国际交往的需要。 3. 2. 培养语言产出能力要循序渐进，学生能够运用学到的语言手段表达自己的看法和感情，谈论自己周围的生活环境和与自己有关的事情等，使掌握的语言内化。	
Part III-V. Exercises 练习训练	1. 提供真实的语言环境，让学生在课外也有机会接触和使用英语。 2. 学生能在多次循环的过程中学习语言、发展语言能力。	
课程目标		

遵循外语教学的客观规律，满足学生未来邮轮或涉外酒店工作的实际需求，培养学生较强的英语综合能力，尤其是听说能力和交际能力，是他们能够在今后学习、工作和社交中能够运用英语有效的进行口头和书面的信息交流。

课堂设计从有利于提高学生语言应用能力出发,通过学生的薄弱环节和实际需求,有的放矢,使语言学习贯穿在了解、思考、探讨现实生活中的各种问题的过程中。同时，语言教学中拓宽知识，传授世界文化素质教育课程，提高学生文化素养和开拓学生的国际视野。

学习内容

Unit 1	the International Phonetic Symbols
	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues
	Part III: Useful Expressions and Additional Words
	Part IV: Oral Exercises
	Part V: Leisure Time
Unit 2	Greetings and Introductions
	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues
	Part III: Useful Expressions and Additional Words
	Part IV: Oral Exercises
	Part V: Leisure Time
Unit 3	Name and Hometown
	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues
	Part III: Useful Expressions and Additional Words
	Part IV: Oral Exercises
	Part V: Leisure Time
Unit 4	Hobby and Activities
	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues
	Part III: Useful Expressions and Additional Words
	Part IV: Oral Exercises
	Part V: Leisure Time
Unit 5	Personality (I)
	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues

Unit 6	Part III: Useful Expressions and Additional Words
	Part IV: Oral Exercises
	Part V: Leisure Time
	Character (II)
	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues
Unit 7	Part III: Useful Expressions and Additional Words
	Part IV: Oral Exercises
	Part V: Leisure Time
	Apologies and Thanks
	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues
Unit 9	Part III: Useful Expressions and Additional Words
	Part IV: Oral Exercises
	Part V: Leisure Time
	Food
	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues
Unit 10	Part III: Useful Expressions and Additional Words
	Part IV: Oral Exercises
	Part V: Leisure Time
	Health
	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues
Unit 11	Part III: Useful Expressions and Additional Words
	Part IV: Oral Exercises
	Part V: Leisure Time
	School Life
	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues
Unit 12	Part III: Useful Expressions and Additional Words
	Part IV: Oral Exercises
	Part V: Leisure Time
	Family
	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues
Unit 13	Part III: Useful Expressions and Additional Words
	Part IV: Oral Exercises
	Part V: Leisure Time
	Weather
	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues
	Part III: Useful Expressions and Additional Words
	Part IV: Oral Exercises

Unit 14	Part V: Leisure Time
	Directions
	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues
	Part III: Useful Expressions and Additional Words
Unit 15	Part IV: Oral Exercises
	Part V: Leisure Time
	Shopping
	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues
Unit 16	Part III: Useful Expressions and Additional Words
	Part IV: Oral Exercises
	Part V: Leisure Time
	Vacation
	Part I: Warm-up Activity
Unit 17	Part II: Dialogues
	Part III: Useful Expressions and Additional Words
	Part IV: Oral Exercises
	Part V: Leisure Time
	Sports
Unit 18	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues
	Part III: Useful Expressions and Additional Words
	Part IV: Oral Exercises
	Part V: Leisure Time
Unit 19	Opinions and Views
	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues
	Part III: Useful Expressions and Additional Words
	Part IV: Oral Exercises
Unit 20	Part V: Leisure Time
	Plans and Ambitions
	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues
	Part III: Useful Expressions and Additional Words
Unit 21	Part IV: Oral Exercises
	Part V: Leisure Time
	Satisfaction and Dissatisfaction
	Part I: Warm-up Activity
	Part II: Dialogues
	Part III: Useful Expressions and Additional Words
	Part IV: Oral Exercises
	Part V: Leisure Time
	Occupation

Unit 22	Part I: Warm-up Activity	
	Part II: Dialogues	
	Part III: Useful Expressions and Additional Words	
	Part IV: Oral Exercises	
	Part V: Leisure Time	
	Suggestions and Advice	
Unit 23	Part I: Warm-up Activity	
	Part II: Dialogues	
	Part III: Useful Expressions and Additional Words	
	Part IV: Oral Exercises	
	Part V: Leisure Time	
	Invitation	
	Part I: Warm-up Activity	
	Part II: Dialogues	
	Part III: Useful Expressions and Additional Words	
	Part IV: Oral Exercises	
Part V: Leisure Time		
参考性学习任务		
序 号	名 称	学 时
1.	International Phonetic Symbols	20
2.	Personal Information	60
3.	Greetings	10
4.	Leisure Time	20
5.	Professions	20
6.	Future Plans	20
7.	Communication	20
教学实施建议		

依托多媒体和情景模拟实训室的实训设备，模拟情境教学，学中做，做中学，学生能够领会会话策略，掌握语言的交际功能，得体地进行英语会话（包括运用学到的语言手段表达自己的看法和感情，谈论自己周围的生活环境及与自己有关的事情等），课堂中充分体现“教师指导”的作用，把课堂交给学生。同时运用网络等丰富的教学资源，提供真实的语言环境，让学生在课外也接触英语和使用英语，将学生英语的四会能力（听、说、读、写）很好结合起来，融汇贯通，培养复合型高级技能人才，达到豪华邮轮与涉外酒店的高标准用人要求。

教学中采用各种教学手段和方法——辩论、小组讨论、角色扮演、实际操作等，教与学相融合，与情境模拟中提高学生学习英语兴趣，掌握英语技能。

学习过程中，定期安排学生参加英语角活动，组织英语情景剧表演等，进行真正的实操练习，并根据学生中遇到的各种问题，通过网络跟踪教学直接解决学生遇到的问题，培养高尖人才。

教学考核要求

着重考核学生的综合素质和运用所学知识解决实际问题的能力，促进学生个性与能力的全面发展。体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，教师评价、学生互评与自我评价相结合；过程性评价与结果性评价相结合着重考核学生的综合素质和运用所学知识解决实际问题的能力，促进学生个性与能力的全面发展。体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，教师评价、学生互评与自我评价相结合；过程性评价与结果性评价相结合。

结合邮轮乘务专业特点，考核与评价主要包括考核与评价内容、考核与评价方式、考核与评价方法三个方面。

教师加强过程考核，鼓励采取口试、答辩和现场操作等多种考核形式和多元评价方式，以学习态度、操作能力、方法运用、合作精神为考核要素，以学习阶段、学习项目或典型工作任务为单元组织考核，每学期不少于5次。也可采用学习过程评价与学习结果考核相结合的方式，学习过程评价比重占课程总评成绩的60%，学习结果考核比重占课程总评成绩的40%。课程总评成绩以百分制评定。

学生成绩考核与评价办法与企业对技能型人才的需求相适应，与社会认同相适应，促进学生的个性化发展，为此，在学生成绩考核与评价办法的改革中，遵循以下原则：重视学生学习过程的考核；重视学生操作技能的考核；重视学生个性发展的考核；重视学生职业能力的考核。

2 Hotel English Alive(饭店情景英语) 课程标准

一体化课程名称	Hotel English Alive	基准课时	230
典型工作任务描述			
饭店情景英语教学努力向学生展示饭店服务与管理中的新理念、新技术、新做法、新用语，着重突出情景对话的核心地位，使得整个教学模块更趋集约、合理。着重提高学生的口头交际和操作服务能力，拓展课堂教学和情景应用语境，使饭店情景英语教学导入的服务理念、工作流程、管理手段、交际用语具有强烈的课模仿性、可操作性、可再创新和实用性，无论是迎宾，还是安抚醉客，无论是解决各种投诉和处理突发事件等，都让学生明白该说什么，做什么，怎么说和怎么做。启发学生创新精神，学得更实、用的更活，提高学生的想象力、创造力和应变力。			
工作内容分析			
工作对象 1. 客人的引领与服务 2. 与客人的沟通和交流 3. 前厅服务的准备及服务流程 4. 客房服务的准备及服务流程 5. 餐厅服务的准备及工作流程 6. 处理各项投诉 7. 各项服务工作的评估及检验结果	一. 设备、材料和资料 1. 客房、餐厅情景模拟实训室 2. 多媒体教学设施 3. 饭店情景英语课本及相应的饭店客房、餐厅、前厅等查阅资料 4. 五星级酒店实地参观及见习 5. 卡纸、白板等教学工具 二. 工作方法 把课堂交给学生，教师循循善诱，模拟情景，对学生进行实操演练，课堂知识性、趣味性、活学性相结合，真正实现课堂即工作实操地点，与世界接轨。 三. 组织形式 以独立演讲、小组演练、描述、角色扮演、辩论、情景再现的形式进行教学，学生如身临其境，活学活用，掌握饭店情景英语知识。	工作要求 1. 根据服务要求，明确工作内容及服务标准。 2. 能用规范的语言和客人沟通、交流 3. 掌握前厅、餐厅、客房服务标准及流程 4. 能规范的进行前厅、客房、餐厅服务，并达到行业标准 5. 能灵活处理投诉、应对突发事件、协调和客人之间的关系	
代表性工作任务			
任务名称	任务描述	工作时间	

The Front Office Department (前厅服务)	1、全英演练及表达前厅服务员岗位 2、认知、前厅服务员礼仪礼节 3、全英表达前厅服务中心作业要领与标准 4、全英表达前厅接待与服务要领与标准 5、全英表达结账服务要领与标准 6、全英表达前厅投诉等内容 7、全程英语角色表演：前厅服务整个流程及解决各种问题。	课堂
The Food and Beverage Department (餐厅服务)	1、全英演练及表达餐厅服务员岗位 2、认知、餐厅服务员礼仪礼节 3、全英表达餐厅服务中心作业要领与标准 4、全英表达宴会服务要领与标准 5、全英表达包间、大堂餐厅服务要领与标准 6、全英表达工作区域清洁保养要领与标准 7、全英表达客房安全与投诉等内容 8、全程英语角色表演：餐厅服务整个流程及解决各种问题（包括中西餐服务、零点餐厅服务、自助餐服务、宴会服务等），直接对接市赛。	
The Housekeeping Department (客房服务)	1、全英表达客房服务员岗位 2、认知、客房服务员礼仪礼节。 3、全英表达客房服务中心作业要领与标准 4、全英表达楼层作业要领与标准 5、全英表达洗衣中心作业要领与标准 6、全英表达公共区域清洁保养要领与标准 7、全英表达客房安全与预防等内容 8、全程英语角色表演：客房服务整个流程及解决各种问题（包括安排入住、房间及设备介绍、洗衣服务、清扫房间、夜床服务、客房送餐等）	
课程目标		

以邮轮和涉外酒店培训前厅服务、餐厅服务、客房服务的整个工作流程为主线，全英表达酒店服务人员从步入酒店开始到下班离开酒店为止的这一工作的时段所应做的各项工作的流程、标准、方法、技巧、礼仪礼节要求及一些必须了解的与工作有关的纪律、制度等。整个教学过程注重实用性、可操作性，英语表达流利，运用自如。做到与《餐厅服务与管理》、《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》以及《社交礼仪》各学科相融合，活学活用，启发学生创新精神，提高学生的想象力、创造力和应变力，与世界对接，与企业对接，培养复合型高级技能人才。

学习内容

I.The Front Office

1. Room Reservation
2. At the Reception Desk
3. Concierge
4. The Business Center and the General Switchboard
5. The Cashier
6. Settling Guests' Complaints

II.Food and Beverage Department

- 1.At the bar
2. Seating the diners
3. Chinese cuisine
4. Western cuisine
5. Serving dishes
6. Party and banquet
7. Ways of paying

III. The Housekeeping Department

1. Guiding the guests to their rooms
2. Chamber service
3. Personalized service
4. Laundry service
5. Miscellaneous services
6. Wake-up call service
- 7.The maintenance service in the guest rooms

参考性学习任务

序 号	名 称	学 时
1	Good service for Front Office Department	70
2	Good service for Food and Beverage Department	70
3	Good service for Food and Housekeeping Department	70
4	Performance of Dealing with problems and the whole good service at hotel.	20
教学实施建议		
依托多媒体和情景模拟实训室的实训设备，模拟情境教学，学中做，做中学，学生能够实操餐厅服务(迎宾、引领、中西餐服务、推荐菜品与酒水、上菜、菜品介绍、工作区清洁、解决投诉的一切流程)、客房服务(迎宾、引领、清扫、洗衣、布草准备、解决投诉的一切流程)、前厅服务(客房预订、接待、引领、收银及解决投诉的一切流程)并用英语流利表达出来. 整个教学过程全英教学，英语学习与实践相结合，培养复合型高级技能人才，达到豪华邮轮与涉外酒店的高标准用人要求。 教学中采用各种教学手段和方法——辩论、小组讨论、角色扮演、实际操作等，教与学相融合，与情境模拟中提高学生学习英语兴趣，掌握英语技能。 学习过程中，定期安排学生五星级酒店实习，进行真正的实操练习，并根据学生见习中遇到的各种问题，通过网络跟踪教学直接解决学生遇到的问题，培养高尖人才。		
教学考核要求		
着重考核学生的综合素质和运用所学知识解决实际问题的能力，促进学生个性与能力的全面发展。体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，教师评价、学生互评与自我评价相结合；过程性评价与结果性评价相结合着重考核学生的综合素质和运用所学知识解决实际问题的能力，促进学生个性与能力的全面发展。体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，教师评价、学生互评与自我评价相结合；过程性评价与结果性评价相结合。 结合邮轮乘务专业特点，考核与评价主要包括考核与评价内容、考核与评价方式、考核与评价方法三个方面。 教师加强过程考核，鼓励采取口试、答辩和现场操作等多种考核形式和多元评价方式，以学习态度、操作能力、方法运用、合作精神为考核要素，以学习阶段、学习项目或典型工作任务为单元组织考核，每学期不少于5次。也可采用学习过程		

评价与学习结果考核相结合的方式，学习过程评价比重占课程总评成绩的 60%，学习结果考核比重占课程总评成绩的 40%。课程总评成绩以百分制评定。

学生成绩考核与评价办法与企业对技能型人才的需求相适应，与社会认同相适应，促进学生的个性化发展，为此，在学生成绩考核与评价办法的改革中，遵循以下原则：重视学生学习过程的考核；重视学生操作技能的考核；重视学生个性发展的考核；重视学生职业能力的考核。

五、教学实施建议

1. 培养模式

专业探索形成了“校企共育、岗证一体”四级渐进的人才培养模式，专业实践教学占教学总学时达到 60%；成立了政校行企共同组成的教学指导委员会，调整课程设置和课程内容，确定职业岗位所需要的能力模块；形成以海上邮轮乘务专业为龙头的交通乘务专业群，海上邮轮乘务专业与高铁乘务专业课程交叉、师资通用、资源共享；发挥为企业服务功能，每年为企业培训员工 10 余次。同时，所有乘务专业教师挂职酒店，与企业无缝对接。

2. 师资队伍

邮轮乘务专业教师现有专任教师 16 人，其中高级讲师 8 人，中级职称 3 人；硕士研究生 5 人，“双师素质”教师 11 人，其中全国餐饮服务大师 4 人，餐饮服务名师 2 人，山东省首席餐饮服务技师 1 人；另外兼职教师 16 名，都是来自行业和企业专家和技术能手，通过从合作企业厦门南洋学院、烟台金海湾大酒店、烟台丽景海湾、烟台名人酒店、烟

台亚细亚大酒店、烟台海悦酒店、烟台昆仑国际大酒店等聘请著名管理专家、高级技术人员担任兼职教师，参与教学管理与课程开发。

专兼职教师队伍崇尚“奉献、爱生、敬业、求真”的高尚师德，业务精湛，关爱学生，专业基础理论和专业知识能力扎实，教学方法科学，教学效果好。所有教师均是“全面+特长”型的教师，在全面达到学校教育教学要求的基础上，更具备自己教育教学专长，形成独特的有极强影响力的教育教学风格和特色。

3. 场地设备设施

(1) 校内实训资源

每个教室配备多媒体平板电脑教学系统，并实现有线、无线网络全覆盖。现有形体教室、茶艺室、餐厅、客房、前厅等基本满足专业基础技能训练的情景模拟实训室，每位教师均配备满足办公需求的电脑办公设施。校园古朴典雅、花木茂盛，文化氛围浓厚、育人环境优美。

(2) 校外实训资源

我院充分依靠社会力量，积极与企业合作，校外基地的建设和发展得到了社会各界的大力支持。校外签约实训基地有人民大会堂，北京京西宾馆，银座颐庭大酒店，海悦大厦，金海湾大酒店，丽景海湾酒店，舜和华侨大酒店，昆仑国际大酒店，华美达大酒店，渤海轮渡股份有限公司，皇家加勒

比邮轮公司，丽星邮轮公司，歌诗达邮轮公司，地中海邮轮公司，新加坡圣淘沙酒店，新加坡金沙酒店，新加坡书局等。

4. 教学管理

继续加大专业建设改革力度，形成适合邮轮乘务专业发展的专业管理模式，用“走出去”与“请进来”相结合的办法，学习借鉴全国最先进的职业教育经验，并与企业无缝对接，强化内涵建设，推动学院快速发展。

（1）走出去，考察学习全国最先进的职教办学经验

根据国务院加快发展现代职业教育的指示精神，借助我院大力发展职业教育教学东风，每年教学负责人带领专业带头人及一线教师定期外出考察，学习借鉴例如扬州大学、江苏职业技术学院等国内外一流高职院校的办学理念、创新举措和办学特色，定期召开专业发展研讨会，对比寻找自身差距，探讨学习借鉴内容，研究制定改革方案，使专业建设快速迈上先进的发展道路。

（2）走出去，与企业无缝对接深度融合

注重与企业的合作、对接、融合，按教学计划每年扩充校企合作单位，扩大学生实习、就业基地，并为企业提供科技攻关及员工培训等服务，推进校企深度融合、互惠共赢。经常安排相关人员深入企业，调研企业人才需求状况及用人标准，对比研究学校教学与企业实际需求之间的差距，探究二者有机结合的途径，并按照“专业与产业对接、课程与岗

位对接、教学与生产对接”的原则，设置专业、安排课程、组织教学。同时在专业设置、课程安排、教材选择、人才培养目标确立、教学计划制定、校本教材编写等多方面倾听企业相关人员的意见建议，使学校教学与企业生产实践无缝对接。

强化实践教学，保障毕业生无需培训即可上岗工作，注重对教师实践操作技能的培训，每年安排专业课教师深入企业实践锻炼。专业教师分专业、分批次到鲁商集团名下各酒店、商场、旅行社等校企合作企业进行实践锻炼，拜一线工作者为师，虚心学习企业所需的各种实践操作技能，加快“双师素质”教师队伍成长步伐，有效提高教师的实践教学水平，为培养既懂理论更擅操作的技术技能型人才奠定坚实的基础。

（3）请进来，请知名职教专家来校现场作指导

定期邀请资深职教研究专家、企业精英来学院作专业专题报告，例如：《微课堂专题》、《翻转课堂》、《青少年心理学》、《企业高端人才培养》等，开阔教师视野，为专业建设发展确立先进的职教理念，推动我院邮轮乘务专业迅速向全国最先进的精品专业靠拢。

六、考核与评价

教学评价以能力为核心、符合高等职业教育人才培养特点的学生学业成绩考核评价体系。着重考核学生的综合素质

和运用所学知识解决实际问题的能力，促进学生个性与能力的全面发展。体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，教师评价、学生互评与自我评价相结合；过程性评价与结果性评价相结合。

结合邮轮乘务专业特点，考核与评价主要包括考核与评价内容、考核与评价方式、考核与评价方法三个方面。

教师应积极改革学生学业考核评价的内容和方法，加强过程考核，鼓励采取口试、答辩和现场操作等多种考核形式和多元评价方式，

职业技术课程可采用学习过程评价的方式，以学习态度、操作能力、方法运用、合作精神为考核要素，以学习阶段、学习项目或典型工作任务为单元组织考核，每学期不少于5次。也可采用学习过程评价与学习结果考核相结合的方式，学习过程评价比重占课程总评成绩的60%，学习结果考核比重占课程总评成绩的40%。课程总评成绩以百分制评定

学生成绩考核与评价办法要与企业对技能型人才的需求相适应，与社会认同相适应，促进学生的个性化发展，为此，在学生成绩考核与评价办法的改革中，必须遵循以下原则：重视学生学习过程的考核；重视学生操作技能的考核；重视学生个性发展的考核；重视学生职业能力的考核。

（一）考核与评价内容

在内容上可将考核分为理论考核和技能考核，可以从

以下几个方面进行考核。

学习过程：包括学习态度、出勤、课堂表现、课后作业等。

操作技能：包括实训课程、技能考证、技能竞赛等方面的考核。

个性发展：指个人特长、社团活动、公益活动等。

职业能力：包括职业素养、岗位能力、创新能力等。

可以采用多种方式，如现场操作、笔试、口试、作品展示、综合作业等。

（二）考核与评价方法

根据不同培养层次的课程特点，可将过程性考核和终结性考核相结合。课程中的学习分模块以及课程结束时采用过程性考核；一个培养层次的课程全部完成时，由企业、学校共同完成终结性考核。具体方法如下：

考核分可分为校内考核和企业考核两大模块。

校内考核根据课程性质不同可分为普通课程（非实训课程）和实训课程考核两部分。考试课程每学期4门课程，由学校指定并统一组织。

普通课程（非实训课程）分为考试课和考查课的传统做法仍可沿用，但考核方式创新，考核方法多样化。

采用能考技能的尽量不考理论，能面试的尽量不笔试等多种灵活考核方式、方法。考试课程中理论课可采用笔试，

考查课程的考核可采用问答式考试、开卷考试、笔试、面试等多种形式，实训课程要采用技能考核。技能考核采用“只记成功不记失败”的考核方法，即由教师提出考核要求，学生进行操作考试，不限定时间，直到完成教师所提出的要求为止。

对于项目、模块化教学的课程可采取分项或分模块考核的方法，项目或模块可以有必考和选考之分。必考部分是应知应会的基本知识和技能，选考部分充分考虑并尊重学生的个性特长。

学生在企业顶岗实习期间的情况主要由企业负责考核，具体由企业选派的管理人员、技术指导师傅、实习指导教师，考核的主要内容是学生的顶岗实习态度、职业能力、学习能力、团队合作等

（三）考核标准

学生在校成绩考核标准。

学校开设的非实训课程仍沿用以前的评分办法。

学校开设实训课程的考核成绩一般由平时成绩、课后作业、专业技能、期末成绩、个性加分项组成。

1. 平时成绩。

平时成绩由学习态度、出勤、课堂表现组成，进行定性考核与定量考核相结合。如：凡能按要求认真听课，记好笔记，积极发言，认真学习的，无旷课记录均得满分；凡能基

本按要求达到上述要求的，可据学生具体表现分类打分。凡旷课、借故中途退出课堂以及其它影响师生教学的行为累计达三次的，或专业课上上网聊天、打游戏累计达三次的，一律记零分。

2. 课后作业。

定性考核和定量考核相结合。如：凡能按要求完成作业的，得满分。凡不交作业、抄袭者，考核为不及格。

3. 课程成绩计算

课程成绩 = 学习分模块成绩 × 60% + 课程终极考核 × 40%。