

就业视角下邮轮乘务专业人才培养质量提升研究

刘玉婷¹, 姜仕倩¹, 李伟峰¹, 庄超²

(1. 青岛远洋船员职业学院外语系, 山东青岛 266071;
2. 武船集团 青岛北船重工船研所, 山东青岛 266520)

【摘要】邮轮乘务专业作为新兴专业,在邮轮专业人才培养中承担了重要任务,为邮轮乘务行业输入了大量人才。邮轮专业人才培养除了量外,更要追求质,而就业是衡量人才培养质量的重要指标。文章从就业角度,以学生、院校、用人单位三方为主体,对如何提升邮轮乘务专业人才培养质量进行研究。

【关键词】就业;邮轮专业人才;质量提升

【doi:10.3969/j.issn.2095-7661.2019.03.024】

【中图分类号】G712

【文献标识码】A

【文章编号】2095-7661(2019)03-0077-04

Research on the quality improvement of cruise talents training from the perspective of employment

LIU Yu-ting¹, JIANG Shi-qian¹, LI Wei-feng¹, ZHUANG Chao²

(1. Foreign Languages Department, Qingdao Ocean Shipping Mariners College, Qingdao, Shandong, China 266071;
2. Design and Research Institute of Marine & Offshore, Qingdao Beihai Shipbuilding Heavy Industry, Co, Ltd., Qingdao, Shandong, China 266520)

Abstract: As a new specialty, the cruise crew major plays an important role in the training of cruise talents. It has input a large number of talents for the cruise crew industry. In addition to the quantity, the cruise talents must pursue quality, and employment is an important indicator to measure the quality of personnel training. From the perspective of employment, the paper focuses on the three stakeholders of students, colleges and employers, and tries to research how to improve the quality of cruise talents training.

Keywords: employment; cruise professional talents; quality improvement

1 研究背景

邮轮旅游产业虽起步较晚,但发展很快,邮轮旅游产业在经历了连续多年高速增长后,现在进入了稳步发展的阶段。邮轮乘务专业作为培养邮轮专业人才的主导专业,是一个比较新的专业,较多方面都属于探索阶段。邮轮乘务专业与空乘专业有一定的相似之处,但也存在着较大的差异,其中突出的一点,邮轮乘务人员必须经过四小证、客船船员培训、航线英语培训等,在语言要求、文化知识技能要求等方面也存在

着一定的差异。一些院校在邮轮乘务人才培养上摸着石头过河,有些院校的人才培养方案、课程设计、培养理念等与企业需求有一定差距,导致培养出的部分毕业生达不到企业的要求,毕业生“高不成,低不就”。

因此,如何服务于学生的就业,如何培养出符合企业和市场需求的高素质邮轮乘务人才是较多院校关注的焦点。学者对邮轮人才培养也做出了较多的研究,比如冯召伟针对于目前邮轮专业人才培养的现状,提出从招生源头、人才培养机制、师资培训、课堂

【收稿日期】2019-05-06

【作者简介】刘玉婷(1989-),女,山东济宁人,青岛远洋船员职业学院讲师,硕士研究生,研究方向:高职教育、礼仪研究。

【基金项目】中国交通教育研究会 2018-2020 年度交通教育科学研究课题“就业视角下邮轮乘务专业人才培养质量提升研究”(课题编号:交教研 1802-165);青岛远洋船员职业学院 2018-2019 年度科研课题“就业视角下邮轮乘务专业人才培养质量提升研究”(课题编号:2018-R-003)。

教学等方面提升的对策^[1];徐海涛、吴美兰提出基于“校企双主体”的国际邮轮乘务管理专业“433”人才培养模式研究^[2];刘艳从课程标准的角度研究邮轮专业人才培养^[3];闫秦勤论述了现代学徒制在邮轮乘务专业人才培养上的可行性和适用性^[4]。

以上一般停留在理论探讨层面,且基本为定性研究,缺乏定量研究。本文从就业视角,深入调研,站在学生、院校、用人单位、教师等角度,定性和定量研究相结合,对如何提升邮轮乘务专业人才培养质量进行研究,具有一定的创新性和实用性。

2 邮轮乘务专业现状调查与问题分析

2.1 邮轮乘务专业现状调查分析

2.1.1 研究方法

为了更加客观真实的获取一手数据和信息,从 2018 年至 2019 年间,采用多种调查方式(问卷调查、实地访谈、微信、QQ、电话联络)相结合,对二十余家代表院校、十余家用人单位代表、二十余家代表院校学生进行了调查研究。设计并发放调查问卷,共收回院校调查问卷 21 份,企业调查问卷 35 份,学生调查问卷 305 份,有效率为 98%。一手数据和信息的获得为本研究提供更加坚实的基础支撑,论文针对院校、学生、用人企业三方围绕就业和人才培养进行了调查研究,对调查数据进行了详细的分析和总结。

2.1.2 开设邮轮乘务专业类院校及招生情况调查分析

在调查的院校中,2010 年之前开设邮轮乘务专业的院校有 6 所,占到 29%。2010 年之后开设的院校占到大多数,说明邮轮乘务专业是较为年轻的专业。就开设邮轮乘务的院校分类来看,一类是旅游类院校,一类是交通职业类院校,在调查中发现,两类院校在招生人数上存在一定的差距,其中交通类职业院校相比于旅游类职业院校在一定程度上略显优势。在对二十多所院校招生调查数据来看,2018 年的邮轮乘务专业招生如表 1 所示。

表 1 2018 年邮轮乘务专业院校招生调查表

招生人数	院校数量	比例
少数 40	2	9.5%
40-100	6	28.6%
100-200	5	23.8%
大于 200	8	38.1%

2.1.3 人才培养模式调查分析

从邮轮专业人才培养模式的调查来看,部分院校的培养模式为“1+0.5+1+0.5”(学生在校学习一年后,进行半年的顶岗实习,再回校进行一年的学习,最后半年为毕业实习),大约占到 14%,较多数院校采用“2+1”人才培养模式。当然还有部分院校采用的是其

他的人才培养模式,比如 H 学院采用“3+1+1”(学生 3 年中职 1 年高职 1 年实习),这跟他们院校特殊的教育模式是有关系的。以具有普遍性的第一种“1+0.5+1+0.5”和第二种“2+1”人才培养模式进行探讨,这是在高职院校运用较多的人才培养模式。“1+0.5+1+0.5”人才培养模式的优点在于理论和实践穿插进行,有利于培养实践技能强的应用型人才,也比较受企业的欢迎,缺点在于学生在完成顶岗实习返回校园后,部分同学学习积极性不高,并且在实习中有些学生吃苦能力较差,服从管理较差,学校对学生统一实习中管理难度较大等,因此采取这类培养模式的院校,应当在学生实习前、实习中、实习后给予学生更多的关注与指导,引导他们理论和实践相结合,把所学带到实践中去,树立正确的目标和方向。“2+1”人才培养模式是较多数院校采用的模式,也是高职院校普遍采用的一种人才培养模式,这种模式可以降低学校的管理难度,但最后一年的实习,学生基本不在学校,跟学校紧密度相对较弱,学校在管理把控上相对较难,因此院校应当在最后一年采取相对较多的应对措施,比如建立实习群,学生向学校实时汇报情况,指导教师定期到实习地点进行走访,了解学生的实习情况等,加强对学生实习的管理。

2.1.4 邮轮乘务专业院校开设课程调查分析

对院校所开设课程的调查显示,较多数院校开设的课程包括邮轮实用英语、邮轮概论与实务、邮轮餐饮实务、邮轮客房实务、旅游心理学、礼仪与形体训练、四小证培训,一些院校结合自身特点,还开设一些特色课程,比如邮轮市场营销、邮轮购物服务、摄影技术、调酒与咖啡、日语与韩语等小语种。在课程设置中,院校不仅仅要结合自身的师资力量,也要结合企业的需求。在对邮轮企业调查中发现,他们对学生的外语水平要求较高,除了英语之外,第二外语会给学生应聘增加不少胜算,比如像邮轮前厅岗位,一些邮轮公司要求应聘者必须掌握两门外语。因此一些院校可以在原有的基础之上增设一些小语种选修课,这样会给学生增加更多的应聘成功的砝码。语言的学习应当侧重对语言的运用,特别是口语的表达是学生的短板,如何在有限的时间内提升学生的语言表达能力是邮轮专业人才培养的重要内容。对于邮轮上的一些热门岗位,比如调酒师、咖啡师、摄影师、针灸与推拿师,这些岗位对于学生来说吸引力较大,工资待遇较高,但同时应聘难度也较高。摄影技术、调酒与咖啡、针灸推拿等课程的开设,可以拓宽学生的视野,增强学生的职业选择面,提升他们的应聘能力。除此之外,较多数学校都有实训课和实习安排,实习经历和动手能力也是企业非常看重的方面,较多数学生认为实习和实

训课程对于他们将来的就业有用。

2.1.5 院校师资培养调查分析

从邮轮乘务专业教师的专业背景来看,一般为旅游、酒店专业或英语专业教师转型而来,之前对邮轮乘务专业知识没有系统的学习、缺乏实践经验。从对院校的调查数据来看,有19%的邮轮乘务专业教师具有邮轮船上实践经验,基本是在校期间被选派到邮轮上进行顶岗实习,较多数邮轮乘务教师没有真正的邮轮实践经验,仅仅停留在参观或者乘坐过邮轮,实践经验较为匮乏。学校实力的核心在于师资队伍,专业建设的核心也在于师资队伍的建设,学校在师资队伍建设上应当进一步重视,利用校企合作平台,创造邮轮教师上船顶岗的条件,把理论和实践相结合,培养出更多优秀的邮轮乘务专业毕业生。

2.1.6 邮轮乘务专业上船率和职业忠诚度调查分析

从调查来看,邮轮乘务专业整体就业率还可以,就业率在90%以上的有12所,占到调查院校的57%,但从上船率调查,如表2所示,学生的上船率和专业就业对口率并不高,上船率在30%以下的院校占到33%。一定程度上说明邮轮对于邮轮乘务专业学生的吸引力呈现了下降的趋势,邮轮乘务专业学生就业可选择性呈现多样化。而就上船的学生来看,他们的职业忠诚度并不高,在调查中,67%的毕业生认为现有工作一般,3%的毕业生对现有工作不满意。

表2 2018年各院校邮轮乘务专业学生上船率调查表

上船率	院校数量	比例
30%以下	7	33%
30%-50%	6	29%
50%-80%	6	26%
80%以上	2	10%

对于学生上船率走低和职业忠诚度不高有多方面的原因,部分学生综合素质走低,特别是英语水平达不到邮轮方的要求,这是影响学生上船率低原因之一。随着市场的发展,邮轮方对乘务人员的要求越来越高,随着职业类院校的扩招,部分学生的素质呈现出走低的态势,进而一定程度上影响到了学生的上船率。除了这一因素之外,因等待船期过长、邮轮较为漂泊、心理承受能力较弱、跨文化沟通能力较弱、没有归属感等因素,导致学生上船率以及职业忠诚度较低。

2.2 邮轮专业人才培养问题分析

2.2.1 部分院校人才培养模式、课程体系不够成熟,没有统一规范

邮轮乘务专业是属于较为年轻的专业,一些院校在专业建设和课程体系建设,缺乏充分的调研,在构建课程体系时往往根据自身的师资力量和现有专业

进行设置,跟企业的需求有一定差距,与行业也存在一定脱节。各院校的人才培养模式存在差异,院校在选择人才培养模式时,应当根据自身状况和企业需求进行选用和调整,较难说有一个完美、适用各院校的人才培养模式。

2.2.2 部分院校师资力量薄弱,双师型教师匮乏

邮轮乘务专业教师一般是旅游专业、酒店专业或英语专业转型到邮轮乘务专业,之前真正从事邮轮行业的教师较少,部分邮轮乘务专业教师实践经验较为缺乏,在教学时容易照本宣科,影响学生学习积极性。双师型教师的匮乏是制约人才培养质量提升的重要因素,因此要重视对双师型人才的培养,通过校内在职培训,校外邮轮顶岗,合力打造“双师型”师资队伍^[9]。

2.2.3 适用教材和专业资源库匮乏

目前高职类院校邮轮乘务专业教材相比于前几年来说,得到了较大的充实。但是在教材使用中也发现,一些教材出书质量有待商榷,有些内容与实际需求存在一定差距,一些教材知识亟待更新。在互联网经济和共享经济到来的今天,邮轮乘务专业资源库的建设和实现资源共享,将成为一种趋势,也将进一步优化邮轮专业人才培养的方式,提高邮轮专业人才培养的质量。

2.2.4 部分学生职业忠诚度和归属感较低

从调查中可以看出,部分邮轮乘务专业毕业生跳槽率较高,职业忠诚度和归属感较低。杨晓梅提出要对学生价值取向的引导,鼓励和激发年轻人树立远大的抱负,告诉他们旅游业是具有广泛国民需求的产业,高级海乘人才领域将成为令人瞩目的领域^[9]。

2.2.5 部分院校生源下降,学生英语基础薄弱

近些年来,随着大学的扩招,部分高职院校的生源质量下降,在授课中,教师特别是外语类教师,发现外语授课难度增加。邮轮乘务行业对外语水平要求较高,如何对英语基础薄弱的学生进行授课,如何提高学生的面试通过率,这是较多院校关心的问题。

3 邮轮乘务专业人才培养质量提升策略

3.1 以就业为导向,深化邮轮专业教学改革

邮轮乘务专业是实用型较强的专业,传统的教学模式较难适应邮轮行业对人才的需求,翻转课堂、微课、网络教学、理实一体化、工学结合等模式将逐渐取代传统的教学模式,在日新月异的邮轮行业领域,需要用开放的眼光和共享的思维来应对挑战和变化,建设邮轮专业共享资源库成为一大趋势。2018年以来,由C学院牵头,各邮轮专业人才培养院校参与,共同建设邮轮专业课程资源库,这对于整合资源、实现资源共享、改变教学模式、提升专业影响力、提升邮轮专业人才培养质量意义重大。通过调查也可以看出,外

语水平是制约毕业生进入邮乘行业的重要因素,邮乘专业教学改革同时涉及到外语教学的改革,外语教学要改变原来的满堂灌的模式,提高英语教学的实用性,不能仅仅通过提高外语课时量来加强英语学习,更重要的是提高学习效果,例如通过集中训练、模拟训练、实景展示训练等方式,提升学生外语运用能力和面试通过率。

3.2 建设以职业能力培养为目标的课程体系

课程体系的构建应当充分调研行业需求,例如 J 学院国际邮轮管理专业的设计源自“K 酒店管理学院”的大纲,除开设礼仪、沟通、服务技能课程外,还开设大量的英语口语训练课,同时还增加了邮轮安全、海上救助等课程。而 L 学院则注重学生人文素养的提高,开设插花、茶艺、古琴等一系列素质拓展课程。课程设置应根据市场需求,并不断进行教学改革,在调查中发现,邮轮行业用人单位对学生的语言要求较高,第二外语也成为了加分项,那么一些院校可以根据自身的师资力量,适度设置相关的课程,注重提高学生的学习质量,利用优质的网络资源和教学资源,强化学生能力的培养,形成入学——实习——就业的闭环模式。此外,职业能力生涯课程也应当纳入到课程体系构建中来,人的一生中会面临较多机遇和挑战,针对部分毕业生上船率低、就业选择较多的情况,院校在开设课程时,应当注意课程开设的通识性,打通相关专业的隔阂,让国际邮轮专业的学生今后也可以向国际酒店、旅行社转岗,注重培养学生的职业迁移能力,为学生的终身就业打下基础^[7]。

3.3 产教融合,校企合作

国际邮轮乘务专业实践性较强,需要从业人员具备丰富的知识、娴熟的技能与良好的素养。然而,由于邮轮国际性的特点,在人才培养的过程中,缺乏实践条件,实现“课堂教学+邮轮实践”的工学交替模式较为困难。首先,准入条件高,国际邮轮乘务人员在船上工作必须有四小证、海员证等证书,并且需要系统注册、出入签证等,手续繁琐。其次,受航次影响,国际邮轮的航线较长,海上航行时间较长,航次不定,也难以做到规定时间内的工学交替。因此,较多院校把邮轮实践改为酒店实践,在酒店中进行实践技能强化。

工学交替的模式虽较难实现,但在产教融合和校企合作上还有较多其他可以探索的空间。比如 C 学

院在海乘专业培养上独具特色,他们与相关大企业合作,共同建设实训中心,打造订单班,学生在校期间就可以接触到较多邮轮前沿知识和技能,在课程教学中,定期由邮轮公司的培训总监或部门经理、主管轮流到学院为学生讲授邮轮运营实务、邮轮岗位服务操作技能等。同时还可利用周末和一些节假日的时间,将邮轮专业的学生按计划分派到邮轮上进行岗位认知实践,从而将邮轮乘务理论知识逐渐理解和渗透到工作中^[8]。最后一年全日制集中实习,及时地将理论应用到邮轮实践岗位中去。选派教师到邮轮进行顶岗实习,增强实践技能,建设双师型师资队伍,提升邮轮专业人才培养质量。

4 结束语

本文在调查研究邮轮乘务专业人才培养现状的基础之上,针对存在的问题提出了一些合理化的意见和建议。但文章还未建立一个科学合理的邮轮人才培养衡量标准,衡量标准的建立可以为邮轮专业人才培养质量提供一个可量化的方法,从而为相关管理部门提供更多的理论和数据参考。未来,邮轮专业人才培养在各方的努力之下,将会得到更多的社会关注,邮轮乘务专业在社会当中的影响力将会进一步提升。

【参考文献】

- [1]冯召伟.高职院校国际邮轮乘务管理专业人才培养的现状、问题及对策[J].济南职业学院学报,2018(5):12-13,16.
- [2]徐海涛,吴美兰.基于“校企双主体”的国际邮轮乘务管理专业“433”人才培养模式研究[J].湖南邮电职业技术学院学报,2016(4):71-73.
- [3]刘艳.从教学标准谈高职国际邮轮乘务管理专业人才培养[J].天津职业院校联合学报,2018(10):77-80,85.
- [4]闫秦勤.现代学徒制在高职国际邮轮乘务管理专业人才培养中的实践[J].职业技术教育,2019(2):27-31.
- [5]邬玮玮.高职院校国际邮轮专业人才的培养路径[J].教改论坛,2014(4):81-83.
- [6]杨晓梅.基于培养职业认同感为导向的海乘专业人才培养的思考[J].教育教学论坛,2016(47):243-244.
- [7]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(12):58-61.
- [8]胡顺利,张颖衍,张红升.国际邮轮乘务专业人才培养模式可行性研究[J].天津经济,2014(7):31-33.