

国际邮轮乘务专业人才培养实践探索

肖 健

(南通航运职业技术学院 人文艺术系, 江苏 南通 226010)

摘 要:文章从人才培养目标确定原则、复合型课程体系构建和新型校企合作模式三个方面,阐述了高职院校国际邮轮乘务专业人才培养实践历程,以期同类院校的专业人才培养提供参考。

关键词:人才培养目标;课程体系构建;新型合作模式

中图分类号:F590.63-4

文献标识码:A

文章编号:1671-9891(2017)01-0076-04

0 引言

我国邮轮旅游业的井喷式发展引发了对邮轮乘务员的旺盛需求,因此国际邮轮乘务专业陆续成为许多高职院校的新设专业,其人才培养目标和培养途径也成为是这些院校最为关注的问题。本文从人才培养目标确定原则、复合型课程体系构建和新型校企合作模式三个方面阐述南通航运职业技术学院(以下简称“学院”)国际邮轮乘务专业(以下简称“海乘专业”)人才培养实践历程,以期同类院校该专业人才的培养提供参考。

1 人才培养目标确立原则

高职院校人才培养目标是以服务为宗旨,以就业为导向,“正确把握高职人才培养的种类、层次、规格和特色,重点在于培养高素质、高技能的技术应用人才。”^[1]就海乘专业而言,学院明确了人才培养目标的确立原则,具体如下。

1.1 准确把握行业人才需求特点

目前全球运营邮轮约 300 艘,在岗乘务员 20 余万,由于乘务员跳槽率高,后备人员的需求量则更大。处于全球邮轮市场垄断地位的国际邮轮公司逐年加大在中国市场的营运投入,对中国籍乘务员需求量随之大幅攀升。以美国皇家加勒比游轮公司为例,2016 年所需中国籍乘务员人数是其全部船员数量的 9%,较 2013 年人数比例增加了 8%。国际邮轮迫切需要乘务员的岗位主要是一线服务岗位,包括宾客服务(前台、信息服务中心等)、客舱服务(客舱、公共区域等)、餐饮服务(餐厅、酒吧等)等,以及基层管理岗位,各岗位任职要求都明确指出员工能无障碍地与来自不同国家的乘客及同事使用英语进行交流并掌握相应岗位的专业英语词汇,而且获得职位的第一道关就是要通过英语面试。^[2]

1.2 符合本校的办学特色

高职院校的办学特色是指“学校在长期的办学实践中,坚持独特的办学取向,根据自身的发展历史及区域经济的特征,逐步形成的优于其他院校的独特的品质。”^[3]学院的办学特色主要体现在以下三个方面:

第一,航海职业教育底蕴深厚。学院的航海职业教育发轫于 1960 年,经历了半个多世纪的航海人才培养实践,不仅锤炼出一支教学经验丰富、“双师”素质高的师资队伍,而且建设了优良的教学设施设备,实践

收稿日期:2016-11-18

基金项目:江苏高校哲学社会科学研究项目“邮轮经济背景下高职英语复合型人才研究”(项目编号 2014SJD630),2015 年江苏省高等教育教改研究立项课题“基于‘校企双主体’的国际邮轮乘务管理专业‘433’人才培养模式探索与实践”(项目编号 2015JSJG600)。

作者简介:肖健(1970—),女,江苏南通人,南通航运职业技术学院人文艺术系副教授。

教学条件处于国内同类航海院校的领先水平。这意味着海乘专业可直接利用这些优质资源,在校内即可完成学生从业必须具备的海事相关证书的培训、考试以及与航海相关的课程教学。

第二,专门用途英语教学实力强。航海英语和商务英语教学团队是学院专门用途英语师资中的主力军,前者为江苏省高校优秀教学团队,成员有国家级精品课程、国家级精品资源共享课立项课程负责人,后者是本省品牌专业—商务英语专业教学团队。这些优势为海乘专业打造结构合理的师资队伍和课程体系以及顺利实施双语教学提供了有力保障。

第三,中外合作办学模式有创新。中外合作办学在我国高职教育中已较为普遍,但很多合作项目都是浅层单向模式,即输入国外课程,输出国内生源,合作外方的参与度较低,合作质量不高。鉴于此,学院于2011年开创了“国际化校企共同体”的新模式——中新(南通)国际海事培训中心(以下简称“SNIMI”),该中心由学院、新加坡海员联合会和森海海事服务(新加坡)有限公司三方共同出资组建,其特色是借助学院的办学平台,结合外方的行业信息优势以及先进教学理念和资源,立足南通,面向东南亚及世界范围培养能够适应国内外各类船东需求的各种高级航海人才。国际邮轮乘务专业可依托这一模式,做到人才培养主体(学院)、用人单位(国际邮轮企业)以及劳动力市场协调者(劳动力行会)三方之间的深度融合、优势互补、互惠互利,使得培养的人才直接对接国际标准和实际岗位要求。^[4]

1.3 注重学生的全面可持续发展

高职教育的根本任务是按照德、智、体、美、劳全面发展的教育理念,将素质教育与职业教育相结合,培养适应社会需求的“职业人”和“社会人”。一方面不能将高职教育的职能功利化地限定在为社会经济建设服务上,从而将高职教育演变成谋职或岗前培训,而要将学生综合素质的提高纳入人才培养方案,着重培养学生良好的道德素养、身心素质、审美观念和服务意识;另一方面当前产业不断调整、就业竞争日益激烈,必须培养学生可持续发展的能力,帮助他们找到明天的饭碗,捧稳手中的饭碗,在失去或放弃原有饭碗时能找到更好的饭碗。

基于以上原则,学院海乘专业人才培养目标确定为培养符合STCW78/10公约(马尼拉修正案)和邮轮适任标准要求,能以英语为工具掌握国际邮轮服务管理知识,具有较强的英语应用能力和邮轮服务管理技能,德、智、体、美、劳全面发展,从事国际邮轮、涉外宾馆、餐饮企业等一线服务和基层管理的高素质技能型复合型人才。

2 复合型专业课程体系构建

课程体系是实现人才培养目标的重要载体和手段,是在一定教育理念指导下,各课程按特定规律排列组合形成的有机体系。学院课程体系构建的理念是理论与实践相结合,英语专业与邮轮专业相融合,职业技能与综合素质同发展。整个课程体系分为理论课程和实践课程两大部分,每部分包含英语课程、邮轮专业课程、通识教育课程以及专项实训四个课程群。

在理论课程中,英语课程群处于核心地位,包括基础英语、专门用途英语和英语拓展三类课程。基础英语设置了“高职高专英语”、“英语语音”、“邮轮基础英语”,前两门课程以夯实基础和提高英语综合能力为目的。“邮轮基础英语”则将邮轮专业基础知识融入英语教学,为专门用途英语课程做铺垫。专门用途英语开设了“邮轮酒店英语”和“邮轮英语听说”等课程,旨在通过以邮轮专业知识为载体的英语教学来提高学生职场英语应用能力,这两门课不仅将英语知识与邮轮知识进一步融合,而且为邮轮专业的双语教学打下基础。拓展类课程为选修课,包括“跨文化交际”、“涉外礼仪”、“影视鉴赏”等,旨在提升学生的跨文化交流能力。邮轮专业课程必修课是采用英文教材的双语课程,由“前台办公操作”、“餐饮操作与服务”、“酒吧服务与知识”、“客房服务”与“管理四门”课程组成,这些课程使英语知识与邮轮知识的深度融合,即以英语为工具学习邮轮专业知识的同时提高英语应用能力。选修课主要有“邮轮营运”、“邮轮市场营销”、“邮轮服务心理”等课程,旨在加深学生对邮轮旅游业的总体认识。通识教育课程群从政治思想、道德品质、身心素质、信息技术、职业发展和就业指导等方面培养学生的综合素质。专项实训部分主要是海上安全、安保类课程,为学生获得从业资格证书服务。

在实践课程中,英语课程是针对学生英语听说能力偏弱而开设的听力与口语两门课,分别由海归教师

和外籍教师实施教学以切实提高学生的英语听说技能。邮轮专业课程与理论课程必修课相对应,旨在提高四个工作岗位的服务技能。通识教育课程是针对邮轮乘务工作强度高、信息化管理先进的特点而进行的体能操练、计算机操练和实用写作训练。专项实训由校内实训和校外培训、实习组成,前者除海上安全、安保类课程外,还有岗位服务技能强化训练以及邮轮面试培训,后者包括酒店技能培训和毕业实习以确保参加邮轮公司面试前具有一定的相关工作经历。

上述课程体系中,理论课程与实践课程紧密结合、相互依托,形成了一个有机整体,其中占主导地位的英语课程与邮轮专业课程不是简单的叠加,而是以载体和被载体的形式相互融合,先以邮轮专业知识为载体学习英语再到以英语为载体学习邮轮专业知识,由初步融合渐进至浑然一体。此外在注重学科知识教学的同时也关注对学生综合素质的培养。这种课程体系凸显了复合型人才培养的特征,也与上述人才培养目标相匹配。^[5]

3 新型校企合作模式

“校企合作、工学结合”是高职教育的基本特色,而“校企共同体”是校企合作的新模式,在此基础上学院创立了 SNIMI,通过引进和利用国外优质教育资源服务于人才培养,同时利用国外企业和行业的技术、资源、信息等方面的优势促使人才培养过程国际化。在该模式下,校企深度融合,共同承担起人才培养的责任,主要体现在以下几个方面。

3.1 共同制定人才培养方案

人才培养方案是人才培养的逻辑起点,决定了人才培养的目标、方法和特色。在制定过程中,企业人员全程参与,共同确定人才规格、课程体系(课程内容、标准、数量、课时、进程)、评价标准等,从而形成既符合市场需求又具有特色的人才培养方案,其国际化复合型人才规格和复合型课程体系是其主要特点。

3.2 共同建设师资队伍

学院依托 SNIMI 这一国际校企合作平台打造了国际化师资队伍。经过双方深入探讨,组建了国际邮轮乘务教研团队和后备团队。教研团队成员由本院的专门用途英语教师和 SNIMI 提供的邮轮专业教师组成。前者主要承担基础英语和邮轮英语教学任务,同时参与 SNIMI 组织的邮轮专业培训、邮轮认知体验以及学院组织的国际型酒店轮岗实践,使其从教育思想、观念、课程和教学上朝着国际化的方向发展,并最终能胜任专业课双语教学任务;后者是具有多年酒店从业经验和邮轮乘务培训经验的新加坡籍中英双语人员,负责邮轮专业课程双语教学和师资培训,对其聘用已跳出学历、职称的限制,而且在生活、工作、薪酬上都给予了相当优厚的待遇,以确保其能长期安心从事教学。后备团队成员则从商务英语、航海英语及公共英语教研室中选拔,与教研团队一起参加师资培训,为专业建设的后续发展储备力量。

3.3 共同编写教材

在教材建设上,学院面临的主要问题是如何将 SNIMI 引进的国际化教学资源本土化,以符合国情、校情和邮轮就业市场的需求。围绕人才培养方案,教研团队的英语教师和外籍专业教师本着难度与学生的英语水平和认知能力相适配、英语课程与邮轮专业课程教学内容相融合的指导思想,通力合作对引进教材进行重组改编,目前已完成三部教材的编写,其中《邮轮基础英语》从品德修养、酒店服务、邮轮行业现状以及职业规划与发展等方面,将英语知识与邮轮专业知识初步融合,作为专门用途英语教学的过渡教材;《邮轮服务英语》和《邮轮酒吧服务管理》编写时恰逢中国高等院校邮轮人才培养联盟和国际邮轮乘务专业教学协作中心组织编写第一套邮轮乘务专业系列教材,借此东风两部教材在联盟院校的协作下顺利出版并应用于教学实践中,前者作为专门用途英语教学阶段教材与《邮轮基础英语》对接,后者中文版作为双语教学学生主要用书,其英文版(编写中)则主要作为教师用书,同时也可作为学生辅助用书,帮助学生以英语为工具掌握邮轮专业知识。

3.4 共同完善实训设施

学院海洋船舶驾驶、轮机实训条件在国内同类航海院校中可谓首屈一指,但海乘专业的实训设施建设才刚刚起步,目前建有 3D 情景模拟实训室、餐饮实训室、客房实训室,建设过程中得到了 SNIMI 在资金投入、设计装潢、设备及材料购置、管理机制等方面的大力支持。在未来的两年内,SNIMI 将继续发挥其引领者

的作用促成邮轮酒店实训中心的落成,届时海乘专业实训条件将趋于完善。

3.5 共同营造校园企业文化

校园企业文化是指将企业文化带进校园,具体做法是:在系部教学区内张贴邮轮企业形象标志、核心理念、宣传图片等,以营造企业文化氛围,增强学生的职业认同感;引进企业员工管理制度,要求学生上课穿着制服、佩戴胸牌,并严格按照管理条例进行考勤、奖惩,为学生构建职场化的教学环境;企业定期派遣优秀职员为学生做专题报告,使学生近距离接触企业文化和管理理念,从而不断促进班级企业化管理;定期举办邮轮文化节,让学生在宣传邮轮文化中深入感受邮轮文化,促使其从适应邮轮文化到热爱邮轮文化的转变。^[6]

3.6 共同开拓就业途径

SNIMI 凭借与丽星邮轮集团公司、挪威邮轮公司、歌诗达邮轮公司、阿依达邮轮公司、地中海邮轮公司等十多家具有世界影响力的国际邮轮公司的合作关系为学生提供面试机会,并在校内进行面试培训、组织面试以及为通过面试的学生进行岗前培训,此外还提供赴新加坡留学、就业的机会。学院利用自身资源安排学生到当地国际星级宾馆接受技能培训,这可使学生做好两方面准备:一方面积累相关工作经验、开拓国际视野,为顺利通过邮轮公司面试做准备,另一方面则是能应对面试的失败并及时找到其他就业渠道。

4 结束语

学院海乘专业人才培养目标明确,方法独特、有效,经过四年的实践,人才培养质量有了较大的提升,近两年的毕业生已活跃在多艘知名国际邮轮的服务岗位上。然而,人才培养工作中还存在需要改进的方面,如英语教师的“双师”素质有待提高、课程体系需进一步优化、双语教学质量要不断提升、实训设施建设力求高效高质等,从而促进海乘专业的建设发展。

参考文献:

- [1]李光寒.高等职业教育的理论和实践问题研究[M].长沙:中南大学出版社,2009.
- [2]刘艳.基于行业标准的高职国际邮轮乘务专业人才培养方案优化研究[J].职教通讯,2015(14):13-16.
- [3]刘兰明.高等职业院校研究新论[M].北京:高等教育出版社,2009.
- [4]施祝斌,乔峰.基于校企共同体合作模式的航海教育国际化研究[J].南通职业大学学报,2013(3):33-37.
- [5]肖健.高职邮轮英语复合型人才模式实践研究[J].航海教育研究,2015(2):63-67.
- [6]吴美兰,徐海涛.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.

Exploration on Talent Cultivating Practice for the Specialty of International Cruise Stewardship

XIAO Jian

(Dept. of Humanities & Arts, Nantong Vocational & Technical Shipping College, Nantong 226010, China)

Abstract: This article elaborates the practical process of cultivating talents of cruise stewards in higher vocational colleges from the perspectives of guidelines of talent cultivating objectives, interdisciplinary curriculum design and new mode of college-industry cooperation, in the hope of offering reference to similar colleges.

Key words: Talents cultivating objective; Curriculum design; New mode of cooperation