

# 就业视角下邮轮乘务专业人才培养质量评价体系的构建与研究

刘玉婷, 李伟峰, 姜仕倩, 黄梅

(青岛远洋船员职业学院外语系, 山东 青岛 266071)

**摘要:** 就业质量是衡量邮轮人才培养质量的重要指标。基于对企业、院校、学生、行业的全方位调研, 从就业视角出发, 构建由行业、企业、学生为评价主体的邮轮乘务专业人才培养质量评价体系, 以期对科学评价邮轮人才培养质量提供依据和抓手。

**关键词:** 就业视角; 邮轮乘务专业; 人才培养质量; 评价体系

**中图分类号:** G642

**文献标识码:** A

## 1 背景

邮轮被称为“无目的地的目的地”、“海上流动度假村”, 是世界旅游休闲产业不可或缺的一部分。邮轮产业在二十世纪八十年代渐趋蓬勃, 不少邮轮公司加入, 并投资建造设施更豪华、节目更丰富、排水量更大的邮轮, 使邮轮变成一个豪华的海上度假村。随着邮轮产业的发展, 2012年至今, 邮轮乘务管理专业成为全国诸多高校新申办专业。据不完全统计, 全国申办国际邮轮乘务管理专业的本专科高校已超过 100 所。由于是新专业, 邮轮乘务管理专业的人才培养方案、课程标准、考核标准、就业评价机制等诸多方面都处于探索、研究阶段。特别是 2015 年以来, 邮轮经济进入转型期, 邮轮乘务管理专业学生的就业开始不甚理想。2019 年底爆发的全球新冠疫情, 使得邮轮旅游业遭受了巨大损失, 岗位需求大量减少, 很多邮轮乘务人员待业在家, 邮轮乘务专业毕业生难以找到合适的工作, 竞争更加激烈。随之而来, 邮轮岗位对于人员的素质要求会越来越高。

调查中发现, 多数院校毕业生素质与企业需求相差较远。企业、社会对邮轮乘务人才有何需求, 如何科学评价邮轮乘务专业人才的培养质量, 是本文的研究重点。本文在调查企业、行业、学生需求的基础之上, 从就业角度, 对邮轮乘务行业所需人才进行考察, 尝试建立一套较为科学的邮轮乘务专业人才培养质量评价体系。

对人才培养质量评价标准和体系的研究较多。张虹提出高职教育应树立以服务为宗旨、动态发展的质量观, 建立由人才质量监控与评价组织系统、标准系统、信息反馈系统、制度保障系统组成的高职院校人才培养质量内部评价指标体系, 有组织、有计划地对人才培养质量进行全过程、全方位、全员性的监控与评价。张立华提出了建立高职人才培养质量评价体系的重要性和科学的研究方法, 构建了实施多元主体内外有效衔接的“双原则”人才培养质量评价体系。董海东从学校、企业、社会 3 个方面, 以职业素质、工作能力和就业竞争力为核心, 构建了工学结合高职模具专业人才培养质量标准, 并阐述了对人才培养质量标准的认识和思考。以上研究均是对高职教育人才培养质量的研究, 未对专门的专业

收稿日期: 2020-05-20

第一作者简介: 刘玉婷 (1989—), 女, 讲师

基金项目: 中国教育交通研究会 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” (交教研 1802-156)

领域的人才培养质量进行研究。本文针对邮轮乘务专业人才培养质量体系进行研究,具有较强的针对性和可操作性,从就业视角进行衡量和评价,具有一定的创新性。

## 2 就业视角下邮轮乘务专业人才培养质量评价体系的构建

本文在对企业、院校、学生等充分调研的基础上,从邮轮专业人才培养的视角(即就业视角)进行评价,即毕业生进入就业岗位之后所进行的评价。评价主体包括三方:行业组织(主要指专业管理与评价组织)、用人单位以及学生。本文构建了9个一级指标和23个二级指标(表1)。

表1 就业视角下邮轮乘务专业人才培养质量多维评价体系

评价主体	一级指标	二级指标
行业组织	1.1 就业质量	1.1.1 学生主要就业岗位
		1.1.2 学生就业基本待遇
		1.1.3 学生就业率
	1.2 行业评价	1.2.1 学生参与社会服务表现
		1.2.2 行业对学生满意度
用人单位	2.1 个人素养	2.1.1 责任感
		2.1.2 忠诚度
		2.1.3 个人性格
	2.2 职业素养	2.2.1 服务意识/与客人的关系
		2.2.2 学生的岗位技能
		2.2.3 学生的外语交流能力
		2.2.4 学生的跨文化交际能力
		2.2.5 学生的礼仪规范
	2.3 职业潜力	2.3.1 学生的学习能力
		2.3.2 学生的创新能力
	2.4 总体评价	2.4.1 学生在单位的竞争力
		2.4.2 学生的工作表现
		2.4.3 用人单位对学生的满意度
学生	3.1 专业评价	3.1.1 专业含金量
		3.1.2 专业总体评价
	3.2 职业能力评价	3.2.1 自我职业能力认可度
		3.2.2 对工作的满意度
	3.3 职业发展	3.3.1 职业发展前景
		3.3.2 职业发展规划

### 2.1 行业组织层面

行业组织是评价专业人才培养质量的重要组成部分。评价指标上可以从就业质量、行业评价等方面来衡量。行业组织作为第三方评价主体,具有较强的客观性。学生的就业岗位、学生的基本待遇、就业率、学生参与社会的服务表现以及行业对学生的满意度都可以作为行业组织评价的重要二级指标。行业组织应当在专业建设、行业管理、人才培养方面发挥重要作用,积极为企业

和学校搭建桥梁和平台,构建良好的沟通合作机制。

### 2.2 用人单位层面

用人单位是人才培养质量评价的重要主体,也是专业人才输出的直接接收方。他们的评价和反馈很大程度上反映出毕业生的工作状态、工作能力、个人素质等。用人单位的一级评价指标主要包括毕业生的个人素养、职业素养、职业潜力和总体评价四个方面。一级指标个人素养由三个二级指标构成:忠诚度、个人性格、责任感。忠诚度直接影响员工的离职率。企业更愿意培养认同他们的企业文化价值,有着高忠诚度的员工。在调查中发现,企业对学生的个人性格是非常看重的。他们认为个人性格直接决定了学生是否适合在船上工作、在船上的抗挫折能力和可持续发展的能力。责任感包含对个人、企业、社会的责任感,是否具有可担当的能力,能够识大体、顾大局。

一级指标职业素养方面主要从工作需求的角度进行评价,包含服务意识/与客人的关系、学生的岗位技能、外语交流能力、学生的跨文化交际能力以及礼仪规范等。这些职业素养是企业、顾客看重的重要方面,也应当成为院校人才培养的重要方面。作为服务行业,服务意识是非常重要的,服务意识的好坏直接影响到企业形象。学生的服务意识要求学生必须做到眼到、口到、心到,为顾客提供及时、细微、体贴的服务。学生的岗位技能主要包括学生的餐饮服务技能、客房服务技能、前台服务技能、调酒与咖啡技能等方面,根据不同的岗位需求,应当掌握不同的岗位技能。具备较强的外语交流能力也是国际邮轮乘务专业的一大人才培养特色。在国际邮轮上工作,面对来自各个国家的游客,具备较强的外语沟通和表达能力是服务准确的基本前提。邮轮公司在招聘中,倾向于外语交流能力较强、掌握多种语言的应聘者。跨文化交际能力是在多文化的工作环境中应当具备的基本能力,比如处理文化差异、文化陌生感以及与之带来的心理压力的能力,理解不同文化、不同民族、不同国家的人的文化及价值观的差异,与他们娴熟打交道的能力等。礼仪规范是员工在工作岗位上应当遵守的约定和准则,比如举止、穿着得体,仪容仪表端庄、语言交流文明,礼貌待客等。

一级指标职业潜力主要包括学生的学习能力和创新能力。持续不断的学习能力和学习需求,是个人进步和发展的重要抓手,也是职业潜力的一个重要指标。创新能力是指是否可以用不同寻常的方式提高工作效率、探索新的工作方法和手段、寻找新的利益增长点等。员工的创新能力也是企业持续发展的源泉。一级指标总体评价主要从学生在单位的竞争力、工作表现和整体满意度三个方面进行考量。

### 2.3 学生层面

学生的评价和自我感知也是人才培养质量评价标准的一个重要组成部分。学生层面的一级指标主要包括专业评价、职业能力评价和职业发展。专业评价主要包括专业含金量和总体评价两个方面。专业含金量主要指该专业的技术水平、学习该专业对自身价值的提升和影响等方面。学生对专业的总体评价可以从满意度、专业培养、课程设置等方面进行评价。职业能力评价主要从自我职业能力的认可度和对工作的满意度两方面进行评价。职业发展评价主要从两个方面进行考量:一是职业发展规划,二是职业发展前景。邮轮服务行业发展的前景如何?能否为毕业生提供广阔的发展空间和可持续职业规划?这些都直接影响到毕业生对专业人才培养质量的评价。

参照该体系,建立科学的邮轮人才衡量标准,院校一方面可以对照企业、行业、学生的需求,及时调整人才培养方案、人才培养策略和方法;另一方面可以及时科学了解院校的邮轮人才培养质量情况,为更好地促进人才培养提供有力的抓手和依据,也为管理者制定相关政策提供科学的信息来源。学生通过对照该体系,可以知晓企业、行业的需求,找出自身的差距,不断努力,提高自身本领,努力满足企业、行业的需求,更快、更好地实现自身就业。

## 3 就业视角下邮轮乘务专业人才培养质量保障策略

### 3.1 建立全方位的评价与监测体系

建立全方位的评价与监测体系和机制应当考虑到多个层面:既要有条件地开放一些有公信力的“第三方机构”,比如行业组织,对区域内高校人才培养质量进行评价;还需让企业与高校毕业生都参与到评价过程中。二者都是高校人才培养结果的接受者。企业是人才使用者,对于毕业

生的能力有较为客观的感受;而毕业生则是培养效果载体,其主观感受、生存状态等都是对培养质量最为直接的表现。院校可定期对企业和毕业生进行调查回访,收集企业和毕业生的反馈评价等。不同地区的高校在兼顾地区与全局的基础上建立适合自己的评估细则,使人才培养质量评价与监管有章可循。

### 3.2 产教融合、校企合作,提升人才培养质量

邮轮乘务专业是应用性很强的专业,仅仅依靠课本上学的知识是完全不够的,而且会造成与实际需求不符合。从企业评价的维度中我们也可以看出,企业对学生的综合素养、实践能力、沟通能力都较为看重。加强与企业的合作,产教融合、校企合作,既可以实现人才培养和需求的无缝对接,又可以提升师资水平。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。利用周末和部分节假日时间,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,从而让学生将邮轮乘务理论知识逐渐理解和渗透到工作实践中。最后一年学生全日制集中实习,及时将理论应用到邮轮实践岗位中去。学校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。

### 3.3 建立全方位的就业保障机制,为学生就业保驾护航

就业质量是衡量邮轮乘务专业人才培养质量的一个重要指标。提升就业质量的重要方面就是要建立全方位的就业保障机制,为学生顺利就业提供便利的途径和条件。比如行业机构和政府机构可以出台相应的政策或者管理办法,规范邮轮行业劳务外派机构。现在社会上良莠不齐的邮轮外派机构或者培训机构已然成为了学生跨入邮轮行业的绊脚石。高额的收费、复杂的流程、漫长的等待,给本来激情高昂的毕业生们泼了一盆冷水。因此,建立全方位的就业保障机制,既可为邮轮乘务专业毕业生顺利就业保驾护航,也是保障邮轮乘务专业人才培养质量的基石。



**参考文献:**

- [1] 张虹. 对高职院校人才培养质量内部评价体系构建的思考[J]. 山西煤炭管理干部学院学报, 2014, (4): 117-119.
- [2] 张立华. 多元化内外部结合的高职人才培养质量评价体系研究[J]. 农业经济, 2015, (11): 93-95.
- [3] 董海东. 工学结合模式下高职模具专业人才培养质量评价标准的研究[J]. 模具专业教学与实践, 2015, (11): 90-92.
- [4] 吴继红. 高校人才培养质量评价标准与保障体系分析[J]. 继续教育, 2013, (36): 182-183.
- [5] 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.

## Construction and Research on the Quality Evaluation of Cruise Talents Training from the Perspective of Employment

LIU Yu-ting, JIANG Shi-qian, LI Wei-feng, HUANG Mei

(Foreign Languages Department, Qingdao Ocean Shipping Mariners College, Qingdao 266071, China)

**Abstract:** The quality of the employment is an important indicator to measure the quality of cruise talents training. How to evaluate the quality of cruise talents training scientifically and guarantee the quality of cruise talents training is the main content of this paper. Based on the all-round investigation of enterprises, colleges, students and industries, this paper proposes to build a quality evaluation system of cruise talents training from the perspective of employment based on the industry, enterprises and students as the main body of evaluation. The paper tries to provide basis and scientific ways for evaluation of cruise talents training quality.

**Key words:** the perspective of employment, cruise crew major, personnel training quality, evaluation system

(上接第 67 页)

## Reform and Practice of "GMDSS General Operator Training" Course Based on Network Teaching Platform

LIU Jie<sup>1</sup>, WANG Mei<sup>2</sup>, GUO Cui-hua<sup>1</sup>, YAN Li-na<sup>1</sup>

(1. Rizhao Marine Engineering Vocational College; 2. Qufu Normal University, Rizhao 276800, China)

**Abstract:** Statistics show that the one-time pass rate of national GMDSS general operator qualification examination has been low, and the short training cycle is one of the reasons. Online teaching has the advantage of breaking through the limitation of time and space and extending the effective learning time of learners. The construction of GMDSS digital teaching resource based on network teaching platform, the reconstruction of teaching process and the reform of traditional classroom teaching are conducive to improving the training quality of GMDSS general operators.

**Key words:** network teaching platform, GMDSS general operator training, teaching resource, online test