

浅析国际邮轮乘务管理专业跨文化交际能力培养模式

张磊¹, 梁素铨(韩)²

(1. 青岛远洋船员职业学院, 山东 青岛 266404; 2. 中国海洋大学, 山东 青岛 266100)

摘 要: 本文阐述并分析了国际邮轮乘务管理专业学生提升跨文化交际能力的必要性, 利用对邮轮从业人员及游客的访谈调研, 探究高职院校国际邮轮乘务管理专业提升跨文化交际能力的途径, 为国际邮轮乘务管理专业以及其他涉外专业学生跨文化交际能力培养提供参考。

关键词: 国际邮轮乘务; 跨文化交际; 影响因素; 培养模式

中图分类号: G642

文献标识码: A

新冠肺炎大流行的持续, 对包括邮轮旅游在内的旅游产业冲击巨大。在危机与机遇并存的现状下, 未来国际邮轮乘务管理的相关人才储备变得极为重要。近年来, 国内多所高职院校纷纷设立国际邮轮乘务管理专业, 较好地迎合了邮轮旅游市场的发展趋势, 同时也从侧面证明了邮轮旅游产业对中国籍人才的旺盛需求。在邮轮运营管理的过程中, 游客的多元化背景对邮轮从业人员的英语口语能力提出了较高的要求。此外, 邮轮国际化的工作环境与氛围, 也需要从业人员具备一定的跨文化交际能力, 否则在日常工作中极易造成交际障碍和冲击。因此, 良好的跨文化交际能力与英语口语表达能力同样重要, 是国际邮轮乘务管理专业学生未来为各国游客提供优质服务、与外国同事共同协作, 以及在邮轮行业的职务晋升所应具备的必要能力。

1 邮轮从业人员跨文化交际能力研究现状

跨文化交际 (Intercultural Communication) 的相关研究最早起源于北美地区。我国学者对跨文化交际的研究始于上世纪 80 年代。早期的研究纬度多为外语与外汉语教学, 近年来我国学者在社会学、心理学纬度对跨文化交际的相关研究成果较为丰富。胡文仲认为, 跨文化交际可以定

义为不同国籍、不同文化背景之间民众的交流, 因此同一国籍的民众之间也存在跨文化交际的情况。文秋芳认为, 跨文化交际的能力包括沟通, 同时也包括处理跨文化交际过程中文化差异的灵活性, 以及对文化差异的宽容、对文化冲击的敏感程度。鲁嗣红与刘鲁提出, 中国籍邮轮乘务员必须了解中外文化、思维逻辑和价值观念等方面的差异, 做到知己知彼, 在日常工作中避免因文化差异与游客及同事造成矛盾与碰撞, 迎接纷繁复杂的挑战, 更快更好地融入国际邮轮的多元化大家庭中。乔时玲对国际邮轮乘务专业学生跨文化交际能力培养提出诸多建议, 包括营造跨文化教学氛围、以包容的态度培养学生的跨文化意识, 以及解析纪录片、电影中的文化符号, 为学生拓展文化视野等。刘玮认为, 结合国际邮轮的特征、邮轮旅游市场发展和邮轮企业的需求, 国际邮轮乘务专业应及时调整人才培养方案, 增设实操与团队协作课程并拓展英语口语能力, 深化学生对未来工作岗位和氛围的认知程度。

韩国是东北亚重要的邮轮旅游目的国和客源国, 该国学者基于韩国自身文化特征, 针对邮轮服务质量和邮轮游客满意度提出诸多理论。Han Chul-Hwan 和 Kwon Jae-Hyun 等通过研究韩国籍邮轮游客的特征, 发现情感价值可以作为提升邮

轮旅行整体满意度的重要因素之一,而与游客建立情感的重要手段就是邮轮乘务员的跨文化交际能力。

邮轮作为移动的海上度假村,汇聚了需求各异的游客与不同国籍的从业人员,多种文化通过有形与无形的模式同时共存,因此,培养满足未来邮轮行业需求、符合国际邮轮标准的高素质邮轮乘务员,跨文化交际能力应作为专业人才培养方案的重点模块之一。

2 邮轮日常工作跨文化交际调研分析

本文作者通过面谈与视频、语音通话的方式,分别对 5 位邮轮从业人员、1 位邮轮企业主管和 3 位邮轮乘客共 9 位受访者进行了访谈,其中 5 位女性、4 位男性。最大受访者为 50 岁的美国籍邮轮爱好者 Ron 先生;最小受访者为 22 岁的青岛远洋船员职业学院 2018 级国际邮轮乘务专业学生何同学。其中对邵女士和 Fiona 女士的访谈为 2019 年 12 月作者乘坐歌诗达邮轮赛琳娜号时完成。受访人员信息如表 1:

表 1 受访人员信息

序号	称谓	身份	年龄	访谈时间	访谈方式	备注
1	邵女士	乘务员	90 后	2019 年	面谈	青船院邮乘专业 2014 级学生
2	Fiona 女士	乘务员	90 后	2019 年	面谈	印度尼西亚籍
3	王先生	乘务员	90 后	2021 年	通话	青船院邮乘专业 2014 级学生
4	何女士	乘务员	90 后	2021 年	通话	青船院邮乘专业 2018 级学生
5	Leah 女士	乘务员	80 后	2021 年	通话	菲律宾籍
6	王先生	邮轮企业主管	80 后	2021 年	面谈	某邮轮公司 HR 主管,青岛邮轮峰会期间面谈
7	徐先生	游客	80 后	2021 年	面谈	邮轮旅游爱好者
8	梁女士	游客	90 后	2021 年	面谈	韩国籍,邮轮旅游爱好者
9	Ron 先生	游客	60 后	2021 年	通话	美国籍,邮轮旅游爱好者

受访的三位中国籍邮轮从业人员均为青岛远洋船员职业学院国际邮轮乘务管理专业毕业生,其中王先生自 2017 年毕业后,已在皇家加勒比公司工作 4 年。由于新冠肺炎疫情,王先生所就职的邮轮曾于 2020 年初休航,2021 年夏季,皇家加勒比公司已复航部分北美航线,王先生已于 2021 年 6 月重新登船工作。

根据中国籍乘务员的陈述,国际邮轮从业人员的国籍极为多元化。以邵女士就职的歌诗达赛琳娜号为例,尽管在 2019 年其主要以中国天津、青岛和韩国釜山为母港始发航线,游客多来自中韩两国,但赛琳娜号的从业人员仍分别来自 26 个国家和地区,其中占据最大比重的基层乘务员以中国、菲律宾、印度尼西亚和印度四国为主,各占比约 20%;此外还包括泰国、尼泊尔、孟加拉等国,共占比约 20%。由于具备较好的英语口语

和较好的跨文化交际能力,各部门领班多以新加坡、马来西亚和中国香港籍为主。

邮轮文化氛围的营造对游客满意度有着重要的影响。根据中外受访邮轮从业人员的陈述,营造氛围一般交由菲律宾、印度尼西亚等国的乘务员负责。尽管国籍不同,但两国的乘务员普遍热情开朗,英语交流无障碍,相互融合度较高。与菲律宾、印度尼西亚及邮轮上其他国籍的从业人员不同,中国籍乘务员绝大部分只愿意与中国人交流,无意也无法融入到其他国籍乘务员的圈子,从而导致邮轮上普遍形成“中国人圈子”和包括其他各国籍乘务员的“外国人圈子”,给中国籍乘务员的语言能力与职业技能提升,以及未来的职位晋升造成一定影响。

作为邮轮企业的人力资源主管,王经理期望中国籍邮轮从业人员保持对不同文化的好奇心并

具有国际化的视野和气质;仅限于中国人的小圈子,对自身综合能力的提升和工作经验的积累都会受到局限。邮轮爱好者的感受也印证了该观点。他们认为尽管中国籍乘务员的敬业精神和职业技能普遍很高,但菲律宾和印度尼西亚籍的乘务员更热情且情商更高,总体服务满意度更高。而根据两位受访的外籍游客陈述,他们分别在各自的邮轮旅行体验中,都有过不太满意的体验,其中印象较深的包括部分中国籍乘务员缺乏笑容,以及在客人面前互相之间使用汉语沟通等。而这些细节实际上是跨文化交际,特别是涉外服务行业的基本礼节。

3 跨文化交际能力培养模式的建议与对策

调研情况表明,仅依靠大量英语课程、罗列并解析大量英语课文,对提升跨文化交际能力恐难有较大提升。高职院校在制定国际邮轮乘务管理专业人才培养方案时,应多维度改进现有授课模式,将培养学生的跨文化交际能力列为重点,全面提升学生的国际化视野,更好地满足邮轮企业的需求。

3.1 强化校企联动,自我精准定位

随着全球疫苗接种速度的加快,疫情后邮轮市场格局或面临全新的机遇与挑战。提升中国籍邮轮从业人员的国际竞争力、培养符合邮轮企业需求的人才,可以采用订单班等校企结合、按需培养的模式,强化学生对邮轮企业的文化和邮轮乘务管理专业国际化工作环境的认知,精准自我定位,提前适应邮轮工作环境。

3.2 强化师资培养,优化教学模式

设置跨文化交际课程的首要目的,是拓宽学生的视野、了解异国的风俗习惯。以青岛远洋船员职业学院国际邮轮乘务管理专业为例,当前该课程的课程标准仍以提升学生的英语水平为主。在英语相关课程已经占比较大的现状下,学生的学习热情和课程的实施效果均达不到预期水平。因此,高职院校应加强中国籍教师与国外邮轮企业和职业院校的交流,或尝试聘任外籍教师,在授课过程中强化东西方“非语言交际”,包括生活、饮食习惯等内容;同时适当借鉴发达国家相关课程的培养模式,营造国际化氛围,从而提升跨文化交际课程的教学效果。

3.3 改进课程评价方法

跨文化交际课程的评价方法应以团队协作的

方式,鼓励学生采用国际邮轮工作情景模拟、涉外邮轮营销策划等模式,分组进行策划并用英语展示。在这一过程中培养学生建立跨文化意识,身临其境感知国际化的工作氛围。

3.4 多维度拓宽跨文化交际渠道

在具备条件的前提下,高职院校可与职业教育发达国家的院校开展线上与线下交流,未来疫情稳定后,考虑引进外籍留学生或交换生,同时选派优秀学生代表赴境外实习;与本地高校的国际教育学院合作,开展以“一带一路”“我的中国梦”等为主题的中外学生文化交流活动,增强学生近距离感受跨文化交际的氛围,体验跨文化交际的乐趣。

4 结语

能力可以通过锻炼来不断提升。国际邮轮乘务管理专业的毕业生未来职业规划的重心,是将“服务”转变为“管理”。跨文化交际能力在邮轮的日常工作中发挥着极为重要的作用,也是国际化工作环境中管理能力的必备技能。因此,保持对本民族文化的自豪感,并以开放、包容的心态看待丰富多彩的世界文化、尊重文化差异,不断提升英语口语能力的同时,提升跨文化交际能力,是中国籍邮轮从业人员未来在邮轮这个国际化的舞台上保持竞争力的重要因素。高职院校的国际邮轮乘务管理专业应与邮轮企业保持沟通,不断优化授课模式,从而确保在后疫情时代激烈的国际竞争中,培养出符合邮轮企业需求的中国籍国际邮轮管理人才。

参考文献:

- [1] 胡文仲,高一虹.外语教学与文化[M].长沙:湖南教育出版社,1997.
- [2] 文秋芳.英语口语测试与教学[M].上海:上海外语教育出版社,1999.
- [3] 乔时玲.国际邮轮乘务专业学生跨文化交际能力培养[J].现代交际,2019,(15):119-120.
- [4] 刘玮.高校国际邮轮乘务专业课程探索[J].中外企业文化,2020,(11):130-131.
- [5] 鲁嗣红,刘鲁.国际邮轮乘务人员跨文化交际能力培养策略[J].职业,2019,(29):36-37.
- [6] Han Chul-Hwan, Kwon Jae-Hyun. Effect of Destination and Cruise Service Attributes on Customer Satisfaction. Journal of Korea Port Economic Association[J]. Vol.35, No.4, 2019, pp.67-84.

A Brief Analysis on the Training Mode of Intercultural Communication Ability of International Cruise Crew Management Major

ZHANG Lei¹, YANG So-Hyun²

(1.Qingdao Ocean Shipping Mariners College, Qingdao266404, China; 2. Ocean University of China, Qingdao266100, China)

Abstract: This paper expounds and analyzes the necessity of improving the intercultural communication ability of international cruise crew management major students, and explores the ways of improving intercultural communication ability of international cruise crew management major in higher vocational colleges by means of interviews with cruise employees and tourists, so as to provide reference for the cultivation of intercultural communication ability of international cruise crew management major and other foreign-related majors.

Keywords: international cruise crew, intercultural communication, influence factor, training mode

(上接 59 页)

- 中国城市规划学会,2015:9.
- [3] 孙琰. 青岛西海岸新区总部经济发展现状分析[J]. 海峡科技与产业,2018,(03):10-11.
- [4] 王升泉,陈浪南,李涵静. 我国中部崛起政策有效性的实证研究[J]. 当代经济科学,2017,39(02):1-10+124.
- [5] 刘观园. 舟山群岛新区设立对舟山经济的影响研究[D]. 上海海洋大学,2019.
- [6] 王佃利,于棋. 青岛西海岸新区管理体制变革探析——一种“嵌入式”模式的尝试[J]. 中共青岛市委党校. 青岛行政学院学报,2016,(04):106-113.
- [7] 邓玉勇,李璨. 青岛西海岸新区发展战略指标体系设计研究[J]. 城市,2015,(04):26-31.
- [8] 李云新,贾东霖. 国家级新区的时空分布、战略定位与政策特征——基于新区总体方案的政策文本分析[J]. 北京行政学院学报,2016,(03):22-31.

Empirical Analysis of Policy Effectiveness in Qingdao West Coast New District

LUO Dan¹, ZHANG Yun—kai²

(1.Qingdao Huanghai University, 2. Qingdao Ocean Shipping Mariners College, Qingdao266404, China)

Abstract: As a state-level new district, the development status and future trend of Qingdao West Coast New District are highly concerned. In the development process of the new area, the government has actively given relevant policy support to promote the steady and benign development of the new area. In order to quantify the specific promoting effects of various policies on the development of the new area, this paper conducts stepwise regression analysis and co-integration test on investment policies, fiscal policies and foreign trade policies. The empirical analysis results show that, general fiscal budget expenditure and total import and export volume have a co-integration relationship with local GDP. Both fiscal policy and foreign trade policy play a significant positive role in promoting the economic development of West Coast New District, and the effect of fiscal policy is better than foreign trade policy.

Keywords: policy effectiveness; state-level new district; stepwise regression; co-integration test;