

邮轮运营服务 职业技能等级标准

(2020年1.0版)

中船舰客教育科技有限公司 制定
2020年3月 发布

目 次

| | |
|------------------|----|
| 前言..... | 1 |
| 1 范围..... | 2 |
| 2 规范性引用文件..... | 2 |
| 3 术语和定义..... | 3 |
| 4 适用院校专业..... | 5 |
| 5 面向职业岗位（群）..... | 5 |
| 6 职业技能要求..... | 6 |
| 参考文献..... | 14 |

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准起草单位：中船舰客教育科技（北京）有限公司、中国船舶工业集团公司科普教育中心、中国船舶工业综合技术经济研究院、中船邮轮科技发展有限公司、福建船政交通职业学院、福建省福州旅游职业中专学校、海南职业技术学院、江苏海事职业技术学院、南京旅游职业学院、南宁职业技术学院、青岛酒店管理职业技术学院、四川交通职业技术学院、浙江旅游职业学院、浙江交通职业技术学院等。

本标准主要起草人（按姓氏首字母）：程恬、方法林、姜锐、孔璎红、李响、林叶新、刘菲菲、卢静怡、鲁慧娟、彭鹏、彭锦花、宋艳媛、汪薇、翁国玲、吴肖淮、颜燕、杨松、姚丹丽、尤佳、张玉佩、张岳军。

声明：本标准的知识产权归属于中船舰客教育科技（北京）有限公司，未经中船舰客教育科技（北京）有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了邮轮运营服务职业技能等级对应的工作领域、工作任务和职业技能要求。

本标准适用于邮轮运营服务职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

《1978年海员培训、发证和值班标准国际公约》

《中华人民共和国船员培训管理规则》

| | |
|------------------|-------------------|
| 20173664-Q-348 | 船员健康检查要求 |
| GB/T 16766-2010 | 旅游业基础术语 |
| GB/T 26365-2010 | 游览船服务质量要求 |
| GB/T 31385-2015 | 旅行社服务通则 |
| GB/T16767-2010 | 游乐园（场）服务质量 |
| GB/T26353-2010 | 旅游娱乐场所基础设施管理级服务规范 |
| GB/T26356-2010 | 旅游购物场所服务质量要求 |
| GB/T26361-2010 | 旅游餐馆设施与服务等级划分 |
| DB11/T 187-2010 | 旅游星级饭店服务质量要求 |
| DB14/T 1539-2017 | 酒店礼仪礼节服务规范 |
| DB22/T 1575-2012 | 饭店服务质量规范 |

| | |
|--------------------|------------------|
| DB22/T 2413-2015 | 涉外家政服务员服务规范 |
| DB31/T 1033.1-2016 | 邮轮旅游服务规范第1部分：旅行社 |
| DB34/T 1714-2012 | 旅行社接待服务规范 |
| DB46/T 493-2019 | 邮轮旅游服务规范 |
| DB61/T 970-2015 | 旅游饭店服务质量规范 前厅服务 |
| JT/T 1294-2019 | 邮轮港服务规范 |
| JTS170-2015 | 邮轮码头设计规范 |
| LB/T 003-1996 | 星级饭店客房客用品质量与配备要求 |
| LB/T 017-2011 | 国际邮轮口岸旅游服务规范 |
| SB/T 10476-2008 | 饭店服务礼仪规范 |
| SB/T 10582-2011 | 健康客房技术规范 |
| SB/T 10732-2012 | 营养师岗位技能要求 |
| SB/T 10733-2012 | 茶艺师岗位技能要求 |
| SB/T 10734-2012 | 咖啡调配师岗位技能要求 |

3 术语和定义

国家、行业标准界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 邮轮

具有定线、定期航行的，并具备生活、娱乐、购物等设施，以供游客休闲度假为主要功能的海上船舶。

[JTS170-2015, 定义2.0.1]

3.2 邮轮旅游

以海上船舶为旅游目的地和交通工具，为旅游者提供海上游览、住宿、交通、娱乐或到岸观光等多种服务的旅游方式。

[DB46/T 493-2019, 定义 3.1]

3.3 邮轮母港

旅客规模大、服务功能较为完备和城市邮轮相关产业集聚度较高的邮轮始发港，是邮轮公司的运营基地，除具备邮轮始发港基本功能外，还应具备邮轮维护、邮轮公司运营管理等功能。

[JT/T 1294-2019, 定义 3.4]

3.4 前台

提供信息咨询、办理入住、退房结账、外币汇兑、访客留言、寄存贵重物品、取存房门钥匙等服务的工作台。

[GB/T 16766-2010, 定义 8.19.2]

3.5 单人客房

仅供一位客人入住的房间,通常只有一张床位。

[GB/T 16766-2010, 定义 8.19.3.1]

3.6 双人客房

可供两位客人同时入住的房间，分两张单人床和一张双人床两种类型。

[GB/T 16766-2010, 定义 8.19.3.2]

3.7 餐厅

以服务形式销售膳食和食品的场所。

[GB/T 16766-2010, 定义 8.19.4]

3.8 酒廊

以供应酒类、饮料和西式点心为主，满足客人休闲小憩、社交娱乐、商务会谈、夜生活和宴会专项服务等需要的消费场所。一般包括主酒吧(英式酒吧)、大堂吧、酒廊、客房迷你酒吧、宴会酒吧、服务酒吧和主题酒吧(如雪茄吧)等多种类型。

[GB/T 16766-2010, 定义 8.19.4.5]

4 适用院校专业

中等职业学校：酒店服务与管理、旅游服务与管理、水路运输管理、外轮理货、物流服务与管理、景区服务与管理、高星级饭店运营与管理、中餐烹饪与营养膳食、西餐烹饪、商务助理、公关礼仪、社会文化艺术、市场营销、客户服务等。

高等职业学校：国际邮轮乘务管理、港口与航运管理、港口物流管理、水路运输与海事管理、旅游管理、导游、旅行社经营管理、景区开发与管理、酒店管理、休闲服务与管理、餐饮管理、烹调工艺与营养、营养配餐、西餐工艺、文化创意与策划、文化市场经营管理、公共文化服务与管理等。

应用型本科学校：旅游管理、酒店管理、交通运输、物流管理、国际商务、海事管理、旅游管理、工商管理、食品科学与工程、文化产业管理、公共艺术、市场营销、公共事业管理、文化产业管理等专业、烹饪与营养教育、食品卫生与营养学等。

5 面向职业岗位（群）

面向中外邮轮公司在邮轮上的各类服务职位包括餐饮、客舱、商品销售和岸上游览等和邮轮公司内部的运营职位如线路运营开发等。

面向邮轮产业链中其他相关职位，如支撑邮轮停靠的港口管理，支撑邮轮票务销售的旅游代理机构的相关岗位，支撑岸上旅游的景区运营等。

面向高星级酒店服务类和基础管理类工作岗位等。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

邮轮运营服务职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【邮轮运营服务】（初级）：具有邮轮客人基本的接待服务能力；且具有餐饮服务、客舱服务、商品销售、游览服务等邮轮服务初级能力（四选一）或具有邮轮运营中营销类工作所需客票营销能力。

【邮轮运营服务】（中级）：具有邮轮运营服务（初级）职业技能能力；且具有餐饮服务、客舱服务、商品销售、游览服务等邮轮服务中级能力（四选一）或具有邮轮运营中营销类工作所需活动营销管理能力。

【邮轮运营服务】（高级）：具有邮轮运营服务（中级）职业技能能力；且具有餐饮服务、客舱服务、商品销售、游览服务等邮轮服务高级能力（四选一）或具有邮轮运营中营销类工作所需线路运营开发能力。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 邮轮运营服务职业技能等级要求（初级）

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|---------|----------|--|
| 1. 旅客疏导 | 1.1 旅客沟通 | 1.1.1 能够使用中文和英文传达完整的安全指令； 1.1.2 能够在紧急情况下，当采用口语交流不可行时，采用其他手段，如示范或手势或提示注意指示位置、集合地点、救生设备或逃生路线； 1.1.3 能够在紧急情况下或演习中，通过广播宣布紧急情况、向旅客传达重要指示和便于 |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|--------------------|---------------------------|--|
| | | 船员协助旅客完成相应环境下的处置。 |
| | 1.2 救生设备操作 | 1.2.1 能用语言或手势向旅客演示使用个人救生设备； 1.2.2 能向旅客简要说明救生设备的种类和使用要领； 1.2.3 能向旅客解答使用个人救生设备过程中的疑问。 |
| | 1.3 登乘程序实施 | 1.3.1 能识别采取的行动与程序相符合； 1.3.2 能掌握应急情况下拥挤人群的控制技能； 1.3.3 能使用旅客名单清点撤离人员； 1.3.4 能安排旅客上下船，并特别注意残障人员和需要协助的旅客。 |
| 2. 邮轮服务 (2与3选一) | 2.1 服务性沟通 | 2.1.1 能够熟练使用中文和英文做日常交流沟通； 2.1.2 能够熟练使用中文和英文做登船信息发布； 2.1.3 能够熟练使用中文和英文做离船指引。 |
| | 2.2 餐饮服务 (2.2-2.5 四选一) | 2.2.1 具备在邮轮主餐厅、自助餐厅、特色餐厅等各类餐厅提供中文和英文服务的沟通能力； 2.2.2 能够在各类餐厅完成常规客人的领台、点菜、上菜和餐间服务、餐后结账（收费餐厅）； 2.2.3 能够在客人需要时为客人提供在各类餐厅就餐所需的餐桌礼仪指引服务； 2.2.4 能够在各类餐厅和酒吧根据客人需要正确提供酒水服务； 2.2.5 能够在各类就餐环境中按照客人需要（口头的和通识暗示的）提供食品介绍、食品安全介绍、消毒服务。 |
| | 2.3 客舱服务 (2.2-2.5 四选一) | 2.3.1 具备在普通客舱、主题客舱、套房客舱等各类舱室提供中文和英文基础服务的沟通能力； 2.3.2 能够按照规程要求完成迎客准备、应接服务、对客服务、送客服务； 2.3.3 能够按照邮轮客舱分类布局要求和服务规程，完成各类客舱的保持工作，包括清 |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|-----------------------|---------------------------|--|
| | | <p>洁整理、开夜床服务、洗衣服务、茶水饮料服务、租借物品服务、用品消毒、设备用品清点、安全性检查等；</p> <p>2.3.4 能够按照规程要求完成客舱公共区域保持工作，包括清扫、设施日常维护与消毒、安全性检查等；</p> <p>2.3.5 能够处理一般性特殊服务，如“勿打扰”舱室服务，贵宾报失服务，及时报警等。</p> |
| | 2.4 商品销售 (2.2-2.5 四选一) | <p>2.4.1 具备在邮轮各类商店提供中文和英文基础服务的沟通能力；</p> <p>2.4.2 能够按照客人特征，介绍所售商品特点、价格等必要销售属性、解答客人提出的与商品相关的问题；</p> <p>2.4.3 能够按照工作规程要求，用纸质或信息化系统方式记录商品销售的相关信息。</p> |
| | 2.5 游览服务 (2.2-2.5 四选一) | <p>2.5.1 具备为有岸上旅游需求的客人提供中文和英文基础服务的沟通能力；</p> <p>2.5.2 能够独立完成岸上观光全流程（离船、游览、返回）的介绍、沟通。</p> |
| 3. 邮轮运营 (2 与 3 选一) | 3.1 客票营销服务 | <p>3.1.1 能根据邮轮航线特点，策划网络销售文案；</p> <p>3.1.2 能够根据客人年龄，性别，区域、收入等要素分析客人消费特点，向客人介绍主流邮轮航线及特点；</p> <p>3.1.3 能够向客人清晰分析主题线路旅游的制定背景，不同线路产品间的差别。</p> |

表 2 邮轮运营服务职业技能等级要求（中级）

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|-----------|-------------------|--|
| 1. 密集人群管理 | 1.1 了解救生设备和控制计划 | <p>1.1.1 具备对此项工作任务的中文和英文沟通能力；</p> <p>1.1.2 掌握应变部署表和应急指示的知识；</p> <p>1.1.3 了解紧急出口的知识，以及使用升降机的限制。</p> |
| | 1.2 协助旅客到达集合和登乘地点 | <p>1.2.1 具备对此项工作任务的中文和英文沟通能力；</p> <p>1.2.2 能够管理在走廊、楼梯和通道里的旅客，下达明确的指令；</p> |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|--------------------|---------------------------|---|
| | | 1.2.3 能够维护秩序，保持逃生通道畅通； 1.2.4 能够撤离残障人员和需要特别协助的人员。 |
| | 1.3 实施集合和撤离 | 1.3.1 具备对此项工作任务的中文和英文沟通能力； 1.3.2 能够按照运用减少和避免恐慌的程序，确保撤离秩序； 1.3.3 能够使用旅客名单清点撤离人数，以及确保旅客正确穿着救生衣。 |
| 2. 邮轮服务 (2与3选一) | 2.1 服务性沟通 | 2.1.1 具有该子项初级对应的所有技能要求； 2.1.2 能使用中文和英文按照客人需要对邮轮主要公共空间做指引介绍； 2.1.3 能使用中文和英文按照客人需要对邮轮途径港口做一般性介绍； 2.1.4 能使用中文和英文按照客人需要对邮轮常见服务做指引介绍。 |
| | 2.2 餐饮服务 (2.2-2.5 四选一) | 2.2.1 具备该子项初级对应的所有技能要求； 2.2.2 能够在各类餐厅调度人员管理功能区为客人提供服务； 2.2.3 能够对完成各类餐厅常规服务场景编制服务程序，安排、培训、督促服务人员按照服务程序提供服务； 2.2.4 能够按照客人需要（明示的或暗示的）设计特殊服务程序，组织服务人员满足客人需求，特殊服务包括，特殊场景服务（如纪念日服务、中餐主题宴会环境布置与就餐服务、西餐主题宴会环境布置与就餐服务等），特殊人群（如行动不便者）服务等； 2.2.5 能够识别各类餐厅和酒吧的各类餐具、酒具（包括普通餐具酒具和高档金银器、水晶等类餐具酒具）使用、保养不符合规程的质量缺陷并予以纠正； 2.2.6 能够处理餐饮服务中菜肴质量、服务态度等特殊问题。 |
| | 2.3 客舱服务 (2.2-2.5 四选一) | 2.3.1 具备该子项初级对应的所有技能要求； 2.3.2 能够按照规程要求正确配发、领用一定区域客舱所需客用品； 2.3.3 能够按照规程要求对高端舱室和特殊 |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|-----------------------|---------------------------|---|
| | | 舱室（如套房舱室、贵宾舱室、婚房舱室等）提供房间布置的定制化服务； 2.3.4 能够按照规程妥善处理客舱区域内的紧急事件，如醉酒客人服务、伤病客人服务等； 2.3.5 能够按照规程妥善受理客舱区域内的突发事件，如客人投诉、物品损坏等。 |
| | 2.4 商品销售 (2.2-2.5 四选一) | 2.4.1 具有该子项初级对应的所有技能要求； 2.4.2 能够按照规程要求，正确布置店铺环境，包括日常环境和主题环境； 2.4.3 能够按照规程要求和客人需求，提供特殊销售场景的定制化服务，如纪念日商品日销售等； 2.4.4 能够按照规程妥善受理商店区域内的突发事件，如客人投诉、物品损坏等； 2.4.5 能够按照规程盘点商店商品。 |
| | 2.5 游览服务 (2.2-2.5 四选一) | 2.5.1 具备该子项初级对应的所有技能要求； 2.5.2 能够对客人从下船到回到船上所经历的每个流程环节给与建议和指导； 2.5.3 能够同时管理协调两条及以上岸上旅游线路的信息沟通。 |
| 3. 邮轮运营 (2 与 3 选一) | 3.1 活动营销管理 | 3.1.1 能够结合邮轮船型特点和典型客群特点，策划该邮轮在中国市场的主题活动，形式包括公司年会、中大型聚会活动、商务会议等； 3.1.2 能够按照邮轮主题活动策划案和航线市场营销方案，制订线上市场营销方案； 3.1.3 能够正确理解主题活动执行方案，并按照规程要求参与活动执行管理，收集、处理主题活动推广方面相关信息和数据。 |

表 3 邮轮运营服务职业技能等级要求（高级）

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|---------|--------------|---|
| 1. 危机管理 | 1.1 组织船上应急程序 | 1.1.1 能够按照船上应急程序、安全规则，随时对紧急情况作出反应； 1.1.2 能够按照船上具体应急程序原则，结合具体突发紧急情况，对所辖区域工作人员提供现时的指导，确保他们注意并正确执行。 |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|--------------------|----------------------|--|
| | 1.2 优化危机情况下资源利用 | 1.2.1 能根据从先前的客船事故中得到的教训，组织现实演习以保持准备状态的能力； 1.2.2 能够从演习中总结优化资源利用的能力。 |
| | 1.3 对紧急情况的反应控制 | 1.3.1 能制定船上应急程序，包括：明确船舶应急程序演习的必要性；在紧急情况下，参与并认真完成船上应急程序； 1.3.2 具备在紧急情况下领导和指导他人的能力； 1.3.3 具备觉察个人和船舶应急小组其他人员过度紧张心理症状发展的能力。 |
| | 1.4 紧急情况中对旅客和其他人员的控制 | 1.4.1 能够预判在紧急情况下客人和其他人员的一般反应方式，包括下列可能性：一般人们要过一定时间才能接受有紧急情况的事实；有些人可能惊慌失措，并且处以不正常不理性的行动；理解能力可能受到损害；对指令的反应不如在非紧急情况时那样敏捷等； 1.4.2 能够根据预判的紧急情况下客人和其他人一般性反应，按照规程正确处置可能的行为，包括的可能行为有：在出现问题时的第一反应是开始寻找亲友和/或所有物而不是寻求自身安全；躲避在其住舱或他们认为可能避开危险的船上其他地点；家人失散可能引起的惊慌失措；当船舶横倾时，往往移动到较高一侧等。 |
| | 1.5 建立和保持有效沟通 | 1.5.1 具备建立和保持有效沟通的能力，包括：清楚简明的指示和报告；鼓励客人及其他人员的信息交流；鼓励客人及其他人员提供反馈； 1.5.2 具备在紧急情况下向客人和其他人员提供有关信息，使其了解总的局势，通报要求他们采取的任何行动的能力，同时需要考虑到：在紧急情况下，当采用口语交流不可行时，可能需要采用其他手段，如示范或手势或提示注意指示位置、集合地点、救生设备或逃生路线等。 |
| 2. 邮轮服务 (2与3选一) | 2.1 服务性沟通 | 2.1.1 具有该子项中级对应的所有技能要求； 2.1.2 能使用中文和英文对主要公共空间出 |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|------|---------------------------|--|
| | | 现的特殊服务需求给予恰当的协调。 |
| | 2.2 餐饮服务 (2.2-2.5 四选一) | 2.2.1 具备该子项中级对应的所有技能要求; 2.2.2 能够制订主题宴会、餐厅主题活动的营销方案、服务程序、制订控制预案; 2.2.3 能够制订某单个餐厅(邮轮主餐厅、自助餐厅、特色餐厅等)服务项目考核标准; 2.2.4 能够管理某单个餐厅(邮轮主餐厅、自助餐厅、特色餐厅等)的成本; 2.2.5 能够处理餐厅断电、紧急撤离等特殊事件。 |
| | 2.3 客舱服务 (2.2-2.5 四选一) | 2.3.1 具备该子项中级对应的所有技能要求; 2.3.2 能够按照规程要求对客舱的保持质量和服务质量做检查,对质量方面的问题做督导; 2.3.3 能够处理客舱区域特殊事件,如断电、紧急撤离等; 2.3.4 能够对客舱区域客用品进行定额管理和日常管理; 2.3.5 能够制订各类舱室服务规程培训计划并提供培训。 |
| | 2.4 商品销售 (2.2-2.5 四选一) | 2.4.1 具有该子项中级对应的所有技能要求; 2.4.2 能够制订商店区域主题营销方案、服务程序、制订控制预案; 2.4.3 能够制订单店服务项目考核标准; 2.4.4 能够管理单店的经营,包括按照邮轮航线、客群整体要求安排单店商品的种类、数量等; 2.4.5 能够制订单店服务规程培训计划并提供培训。 |
| | 2.5 游览服务 (2.2-2.5 四选一) | 2.5.1 具有该子项中级对应的所有技能要求; 2.5.2 能够根据航线特定岸上观光流程制订沟通服务培训计划并提供培训; 2.5.3 能够按照规程要求,指导处置或处置岸上观光环节特殊场景,如天气原因导致的无法实施港口停靠,或因突发情况所致岸上观光线路调整等; 2.5.4 能够按照特定航线、客群,制订岸上观光线路营销方案、服务程序,制订控制预案。 |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|--------------------|------------|---|
| 3. 邮轮运营 (2与3选一) | 3.1 线路运营开发 | <p>3.1.1 能够结合邮轮主流航线特点，包括航期、客群、邮轮风格等，综合客票销售历史情况、主题活动营销情况等，制订线路营销方案及推广计划；</p> <p>3.1.2 能够根据邮轮航线各部门历史运营情况，制订老航线运营优化方案，包括岸上观光线路体验、船上商品销售额提升等优化方案；</p> <p>3.1.3 能够根据邮轮航线特点，制订邮轮航行期内邮轮客群特征收集、挖掘方案，服务于邮轮客群再次上船与消费。</p> |

参考文献

- [1] 《1978年海员培训、发证和值班标准国际公约》
- [2] 《中华人民共和国船员培训管理规则》
- [3] 20173664-Q-348 船员健康检查要求
- [4] GB/T 16766-2010 旅游业基础术语
- [5] GB/T 26365-2010 游览船服务质量要求
- [6] GB/T 31385-2015 旅行社服务通则
- [7] GB/T16767-2010 游乐园（场）服务质量
- [8] GB/T26353-2010 旅游娱乐场所基础设施管理级服务规范
- [9] GB/T26356-2010 旅游购物场所服务质量要求
- [10] GB/T26361-2010 旅游餐馆设施与服务等级划分
- [11] DB11/T 187-2010 旅游星级饭店服务质量要求
- [12] DB14/T 1539-2017 酒店礼仪礼节服务规范
- [13] DB22/T 1575-2012 饭店服务质量规范
- [14] DB22/T 2413-2015 涉外家政服务员服务规范
- [15] DB31/T 1033.1-2016 邮轮旅游服务规范第1部分：旅行社
- [16] DB34/T 1714-2012 旅行社接待服务规范
- [17] DB46/T 493-2019 邮轮旅游服务规范
- [18] DB61/T 970-2015 旅游饭店服务质量规范 前厅服务
- [19] JT/T 1294-2019 邮轮港服务规范

- [20] JTS170-2015 邮轮码头设计规范
- [21] LB/T 003-1996 星级饭店客房客用品质量与配备要求
- [22] LB/T 017-2011 国际邮轮口岸旅游服务规范
- [23] SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范
- [24] SB/T 10582-2011 健康客房技术规范
- [25] SB/T 10732-2012 营养师岗位技能要求
- [26] SB/T 10733-2012 茶艺师岗位技能要求
- [27] SB/T 10734-2012 咖啡调配师岗位技能要求
- [28] 教育部《普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录》
- [29] 教育部《中等职业学校专业目录》
- [30] 教育部高等职业学校专业教学标准
- [31] 教育部中等职业学校专业教学标准