

邮轮运营服务
职业技能等级标准

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	2
4 对应院校专业.....	3
5 面向工作岗位（群）.....	3
6 职业技能要求.....	4
参考文献.....	13

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等。

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项目、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（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T 31385-2015	旅行社服务通则
DB31/T 1033.1-2016	邮轮旅游服务规范
DB34/T 1714-2012	旅行社接待服务规范
DB14/T 1539-2017	酒店礼仪礼节服务规范
DB22/T 2413-2015	涉外家政服务员服务规范
DB22/T 1575-2012	饭店服务质量规范
DB11/T 187-2010	旅游星级饭店服务质量要求
DB61/T 970-2015	旅游饭店服务质量规范 前厅服务
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 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
SB/T 10732-2012	营养师岗位技能要求

SB/T 10582-2011 健康客房技术规范

20173664-Q-348 船员健康检查要求

《1978年海员培训、发证和值班标准国际公约》

3 术语和定义

国家、行业标准界定的以及下列术语的定义适用于本标准。

3.1 邮轮

原指海上定线、定期航行的大型客运轮船，现在所称的邮轮，是指航行于水域并配备有较为齐全的生活与娱乐设施，用于旅游休闲度假的豪华船舶。

3.2 邮轮设施

邮轮上的空间一般分为3类，居住舱室区域、餐饮洗衣区域及公共区域。其中公共区域包括船员区域及技术区域，有接待区、餐厅、演出大厅、泳池区、健身俱乐部、礼品店、医疗设施、照片陈列室、卡西诺赌场等。

3.3 海上邮轮

主要用于越洋航行或环球旅游的邮轮。

3.4 游船

具有旅游功能、规模较小的邮轮。

3.5 内河游船

内河游船主要指航行在内河，以体验自然风光、人文历史为主的旅游邮轮。

3.6 邮轮产业

邮轮产业是指以邮轮为核心，以海上观光旅游为具体内容，由交通运输、船舶制造、港口服务、旅游观光、餐饮、购物、银行保险等行业组合而成的复合型产业。

3.7 邮轮母港

邮轮母港指邮轮出发和返程并进行后勤补充和修整的固定地点，也是游客的集散地，不仅拥有包括定期和不定期停泊大型邮轮的码头，还具备配套设施齐全、相关产业发达、旅游资源丰富的城市及其周边区域。

4 对应院校专业

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、旅游服务与管理、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、客户服务等专业。

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专业。

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。

5 面向工作岗位（群）

【邮轮运营服务】（初级）：主要针对常见区域短程航线远洋客轮服务、内河游船服务工作岗位（群），从事邮轮登船前游览服务、邮轮航程中餐饮服务、娱乐服务、客舱服务、盥洗服务、挂靠港岸上旅游服务等工作。常见区域主要包括国内内河航线、亚洲区域。

【邮轮运营服务】（中级）：主要针对常见区域航线中远程航线远洋客轮服务工作岗位（群），从事邮轮登船前游览服务、邮轮航程中餐饮服务、娱乐

服务、客舱服务、盥洗服务、挂靠港岸上旅游服务等工作。中远程航线区域包括北美洲区域、欧洲区域、中美洲和南美洲区域、太平洋区域、非洲区域等。

【邮轮运营服务】（高级）：主要针对远洋客轮高端中远程航线服务工作岗位（群），从事邮轮登船前游览服务、邮轮航程中餐饮服务、娱乐服务、客舱服务、盥洗服务、挂靠港岸上旅游服务等工作。高端中远程航线包括极地等特殊海域航线、奢侈航线等。

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。

6.2 职业道德

遵纪守法、诚实守信、求真务实、行为规范、开拓创新、精益求精。

6.3 基本知识

- (1) 海洋文化知识、航海知识以及船舶基础知识；
- (2) 邮轮行业发展历程、现状以及未来发展趋势；
- (3) 邮轮旅游市场、邮轮宾客特点、邮轮产品以及旅游服务心理学基础知识；
- (4) 邮轮客舱、餐饮、休闲娱乐、宾客服务等岗位业务流程以及运营管理基础知识；
- (5) 邮轮客舱、餐饮、休闲娱乐、宾客服务等岗位客服务规范以及基本礼仪知识；
- (6) 邮轮对客服务质量管理以及设备用品管理知识；
- (7) 了解信息通信技术，熟悉邮轮信息化应用的基本知识；

(8) 全球邮轮航线分布、港口风貌等人文地理知识；

(9) STCW公约、SOLAS公约、MARPOL公约等海事法规知识。

6.4 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. 个人求生	1.1 弃船情况下的海上求生	1.1.1 具有识别紧急集合信号后的行动符合其所示的紧急情况 and 既定的应急程序的能力； 1.1.2 具有判断个人行动的时间和顺序适合于当时的环境和情况的能力，并把潜在之危险和对求生者的威胁减小到最小程度； 1.1.3 登艇筏的方法合适并避免危及其他求生者； 1.1.4 离船后的初始行动和在水中的程序和行动把对求生的威胁减小到最低程度。
	1.2 火灾情况下戒备及扑灭	1.2.1 得知紧急情况后的初始行动符合认可的做法，和程序识别紧急集合信号后的行动适合其所示的紧急情况并符合既定的应急程序； 1.2.2 着装和装备适合灭火作业的性质，单个行动的时机和次序适合当时环境和条件； 1.2.3 运用合适的程序、技术和灭火剂扑灭火灾，使用呼吸装置的步骤和技能符合公认的做法和程序。
2. 基本急救	2.1 评估伤员需要和自身安全威胁	2.1.1 发出警报的方式和时间适合于事故情况或急症情况； 2.1.2 对受伤的可能原因、性质和范围的认定迅速充分，急救措施的先后顺序与对生命潜在威胁相适应； 2.1.3 始终把对自身和伤员的进一步危害的危险减小到最低限度。
	2.2 采取恰当的应急措施	在紧急情况下应采取的应急措施，包括下列能力： 2.2.1 安置伤员 2.2.2 进行人工呼吸的技术 2.2.3 止血 2.2.4 采取基本的治疗休克的适当措施 2.2.5 采取适当措施，治疗烧伤和烫伤，包括电击伤 2.2.6 抢救运送伤员 2.2.7 简易包扎和使用急救箱内的物品等
3. 安全管理	3.1 遵守安全作业法	3.1.1 始终遵守安全作业方法并在任何时候都使用合适的安全和防护设备； 3.1.2 熟悉防止事故和职业健康的国际措施 3.1.3 熟悉进入封闭船岸前采取的预防措施 3.1.4 熟悉适用于船舶上防止潜在危害的安全保护装置

工作领域	工作任务	职业技能要求
		3.1.5 了解安全信息的符号、标记和报警信号，能够就主要的安全事宜与船上其他人员交流。
	3.2 正确处置特殊情况下关键安全操作	<p>在发生人员落水、发现火情或烟雾，或发出火情警报或弃船警报情况下，能够：</p> <p>3.2.1 明确集合地点和登乘地点及紧急逃生路线；</p> <p>3.2.2 找到救生衣位置及正确穿着救生衣；</p> <p>3.2.3 启动报警装置并具有使用手提式灭火器的基本知识，可正确处置；</p> <p>3.2.4 在遇到事故或其他医疗紧急情况时，在得到船上进一步医疗救助前能够正确采取应急行动；</p> <p>3.2.5 具备关闭和开启特定船上装配的除船体开口以外的防火、风雨密和水密门的能力。</p>
	3.3. 紧急情况下关键安全操作	<p>在紧急情况下，能够</p> <p>3.3.1 尽可能用旅客的母语向其传达完整的安全指令；</p> <p>3.3.2 具备使用便于船员协助旅客所用的语言通过广播宣布紧急情况、向旅客传达重要指示的能力。</p> <p>3.3.3 当采用口语交流不可行时，具备采用其他手段，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的能力；</p> <p>3.3.4 具备向旅客演示使用个人救生设备的能力；</p> <p>3.3.5 具备安排旅客上下，并特别关注、帮助残障人员和需要协助的旅客的能力。</p>
4. 社会责任	4.1 遵循应急程序	<p>4.1.1 具备紧急情况下采取的最初行动符合既定的应急响应程序的能力；</p> <p>4.1.2 具备迅速准确、完整、清晰发出报警信息的能力；</p> <p>4.1.3 具备在可能发生的紧急情况，如碰撞、火灾、沉没等，运用船舶各种应急计划的知识、应急部署表中的紧急信号和分配给船员的具体职责、集合位置、正确使用个人安全设备的能力。</p>
	4.2 防止海洋污染	<p>4.2.1 具备航运对海洋环境的影响以及操作性或事故性污染对海洋环境危害的基本知识，能在航运中采取符合保护海洋环境程序的行为；</p> <p>4.2.2 具备认识海洋环境多样性和复杂性的基本知识，能在航运中采取符合程序的行为。</p>
	4.3 有助于船上有效交流，保持有效人际关系	<p>4.3.1 具备始终遵守所要求的工作及行为准则的能力；</p> <p>4.3.2 具备在船上任何时候进行清楚、有效交流的能力，具备团队工作解决冲突能力；</p> <p>4.3.3 具备对船上个人和团队之间有效交流的原则和交流障碍的理解能力；</p> <p>4.3.4 能正确识别滥用药物和酗酒的危害，并有效</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		控制自我的此类行为。
	4.4 理解并采取必要的措施控制疲劳	4.4.1 正确认识睡眠、作息时间与生理节律对疲劳的影响； 4.4.2 能正确应对身体紧张刺激因素、船舶内外环境的紧张刺激因素、作息时间的改变对海员的影响并采取适当的措施。
5. 服务性工作	5.1 服务性沟通	5.1.1 熟练使用适合于特定航线所载旅客的主要国籍的一种或多种语言交流沟通； 5.1.2 具备使用基础英语词汇以表达基本指示的能力。 5.1.3 了解船舶的总体设计和布局，熟悉场地，能够为团体客户选取合适的集中活动场地。
	5.2 专业性服务	具备以下各专业性服务中至少一项服务的能力： 5.2.1 餐饮服务：具备在邮轮主餐厅或自助餐厅或特色餐厅前台或后厨服务能力； 5.2.2 客舱服务：能够完成迎客准备、送客服务或应接服务、对客服务。具备邮轮客舱基础知识、进行邮轮客舱清洁整理、邮轮客舱对客服务与质量控制、邮轮客舱安全管理、邮轮客舱设备用品管理、邮轮公共区域清扫等； 5.2.3 休闲娱乐服务：具备服务邮轮运动健身、博彩娱乐、免税购物、主题表演、摄影、艺术品拍卖、酒水、咖啡、茶艺等休闲娱乐活动中至少一项，明确服务流程与管理流程等； 5.2.4 宾客服务：邮轮游客登船服务、礼宾服务、前台接待服务、电话总机服务、收银服务、离船服务等中至少一项。 5.2.5 旅游服务：能够胜任岸上观光服务、未来航程销售和预订服务中至少一项。 5.2.6 团队活动服务：了解活动布置所需材料的通关手续（入关、出关）及材料的处理办法；了解船舶上使用材料的标准，材料的重量，安全性，防火性以及材料的固定及搭建方法；了解船舶活动安全规范，能够评估活动的安全风险，保证活动安全顺利的进行。

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. 旅客疏导	1.1 旅客沟通	能在紧急情况下与旅客进行沟通，并考虑到： 1.1.1 适合于特定航线所载旅客的主要国籍的一种或多种语言； 1.1.2 使用基础英语词汇以表达基本指示的能力，为需要协助的旅客提供一种沟通手段，不管旅客和船员

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>是否使用同一种语言；</p> <p>1.1.3 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；</p> <p>1.1.4 尽可能用旅客的母语向其传达完整的安全指令；</p> <p>1.1.5 在紧急情况下或演习中，为通过广播宣布紧急情况、向旅客传达重要指示和便于船员协助旅客所用的语言。</p>
	1.2 救生设备操作	1.2.1 具备向旅客演示使用个人救生设备的能力。
	1.3 控制登乘程序	1.3.1 具备安排旅客上下，并特别注意残障人员和需要协助的旅客的意识。
2. 救生艇筏、救助艇操作及管理	2.1 救生艇筏、救助艇操作	<p>2.1.1 掌握救生艇筏和救助艇的结构及属具设备的细目，熟悉救生艇筏和救助艇的特性和设施，熟练操作救生艇筏和救助艇的各种释放装置。</p> <p>2.1.2 掌握在恶劣海况下释放救生艇筏的方法，回收救生艇筏的方法。</p> <p>2.1.3 明确使用承载释放装置有关的危险，以及弃船后采取的行动。</p> <p>2.1.4 掌握有关维护保养程序方面的知识，启动、操作救生艇机器及其附属机具和使用所备灭火器的方法。</p> <p>2.1.5 能够熟练使用救生艇筏上的无线电救生设备，包括卫星应急无线电示位标（EPIRBs）和搜救应答器（SARTs）烟火遇险信号。</p>
	2.2 救生艇筏、救助艇管理	<p>2.2.1 具备弃船后对求生者和救生艇筏管理能力：在恶劣天气中操纵救生艇筏，使用艇首缆、海锚及所有其他设备、救生艇筏上食物和淡水的分配。</p> <p>2.2.2 掌握指导为最大可能地使救生艇筏被发现和定位应采取的行动，了解直升机营救的方法。</p> <p>2.2.3 掌握低温效应及其预防；包括防水服和保温器具在内的防护遮盖物和服装的使用。</p> <p>2.2.4 具备组织使用救助艇和机动救生艇集结救生筏，并营救求生者和落水者。使用急救箱和复苏技能进行伤员处置，包括止血和控制休克能力。</p> <p>2.2.5 具备组织救生艇筏抢滩的能力。</p>
3. 快速救助艇操作及管理	3.1 快速救助艇操作	<p>3.1.1 掌握快速救助艇的构造和属具及其各项设备，快速救助艇的维护和紧急修理的知识，气胀式快速救助艇气室的正常充气 and 放气。</p> <p>3.1.2 评估释放设备和释放设施为立即释放和操作所做准备的程度，理解绞车、刹车、运动补偿和其它通常所配设备的操作及其局限性；在释放和回收快速</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		救助艇期间的安全措施，在通常和恶劣天气和海况条件下释放和回收快速救助艇。
	3.2 快速救助艇管理	3.2.1 快速救助艇的特性、设施及其局限性，扶正倾覆的快速救助艇的程序。 3.2.2 在普通和恶劣天气和海况条件下如何操纵快速救助艇，快速救助艇内可用的助航仪器和安全设备搜救方式及影响其执行的环境因素。 3.2.3 启动并操作快速救助艇的机器及其附属机具的方法。
4. 保安意识	4.1 正确识别海上保安威胁	4.1.1 具备国际海上保安政策和政府、公司及个人责任的基本知识。 4.1.2 能正确识别海上保安等级及其对船上和港口实施保安措施和程序影响的基本知识。 4.1.3 熟悉保安报告程序的基本知识，以及与保安相关的应急计划的基本知识。 4.1.4 能够确认包括海盗和武装抢劫有关的事项在内的潜在保安威胁。 4.1.4 能够帮助识别武器、危险物质和装置的基本知识，并清楚它们能够引起的损害。 4.1.5 具备处理保安相关信息和保安相关通信的基本知识。
	4.2 正确确认海上保安要求	4.2.1 正确地确认有关增强海上保安的要求。 4.2.2 熟悉有关的公约、规则和 IMO 通函中关于培训、演习和练习要求的基本知识，包括与防海盗和防武装抢劫有关的知识。
5. 服务性工作	5.1 服务性沟通	5.1.1 熟练使用适合于特定航线所载旅客的主要国籍的一种或多种语言交流沟通。 5.1.2 具备邮轮专业英语词汇与术语，邮轮客舱、餐饮、休闲娱乐、宾客服务等领域岗位常见工作任务、工作流程、问题解决情境的英语表达。 5.1.3 了解船舶的总体设计和布局，熟悉场地，能够为团体客户选取合适的集中活动场地。
	5.2 专业性服务	具备以下各专业性服务中至少两项服务的能力： 5.2.1 餐饮服务：具备在邮轮主餐厅、自助餐厅、特色餐厅前台、后厨等专业岗位中至少两类岗位服务的能力； 5.2.2 客舱服务：能够完成迎客准备、送客服务、应接服务、对客服务。具备邮轮客舱基础知识、进行邮轮客舱清洁整理、邮轮客舱对客服务与质量控制、邮轮客舱安全管理、邮轮客舱设备用品管理、邮轮公共区域清扫等； 5.2.3 休闲娱乐服务：具备服务邮轮运动健身、博彩娱乐、免税购物、主题表演、摄影、艺术品拍卖、酒

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>水、咖啡、茶艺等休闲娱乐活动中至少两项，明确服务流程与管理流程等；</p> <p>5.2.4 宾客服务：邮轮游客登船服务、礼宾服务、前台接待服务、电话总机服务、收银服务、离船服务等中至少两项。</p> <p>5.2.5 旅游服务：能够胜任岸上观光服务、未来航程销售和预订服务中至少两项。</p> <p>5.2.6 团队活动服务：了解活动布置所需材料的通关手续（入关、出关）及材料的处理办法；了解船舶上使用材料的标准，材料的重量，安全性，防火性以及材料的固定及搭建方法；了解船舶活动安全规范，能够评估活动的安全风险，保证活动安全顺利的进行。</p>

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	<p>1.1.1 船上应急程序应确保随时对紧急情况作出反应。</p> <p>1.1.2 了解船舶的总体设计和布置、安全规则、应急计划和程序。</p> <p>1.1.3 制定船上具体应急程序原则的重要性，包括：船舶应急程序的预先计划和演习的必要性；所有人员均注意到并在紧急情况下尽可能认真地坚持预先计划的应急程序的重要性。</p>
	1.2 优化资源利用	<p>1.2.1 优化资源利用的能力，考虑到：紧急情况下可用资源也许有限的可能性；需要充分利用可以立即得到的人员和设备并在必要时临时凑成。</p> <p>1.2.2 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，演习后的总结。</p>
	1.3 控制对紧急情况的反应	<p>1.3.1 对紧急情况作出初步评估并按照制定的应急程序作出有效反应的能力。</p> <p>1.3.2 在紧急情况下领导和指导他人的能力，包括需要：在紧急情况下作出榜样；将精力放在决策工作上，因为在紧急情况下需要行动迅速；激励、鼓励和安定乘客和其他人员。</p> <p>1.3.3 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，懂得紧急情况引起的紧张心理能影响各个人员的工作以及他们按指示行动和遵守程序的能力。</p>
	1.4 紧急情况中对旅客和其他人员的控制	<p>具备在紧急情况下控制旅客和其他人员的能力，包括：</p> <p>1.4.1 了解在紧急情况下旅客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</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>接受有紧急情况的事实；有些人可能惊慌失措，并且不以正常的理性行动；他们的理解能力可能受到损害；他们对指令的反应不如在非紧急情况时那样敏捷。</p> <p>1.4.2 了解乘客和其他人员，除其他行动以外，可能：在出现问题时的第一反应是开始寻找亲友和/或所有物；躲避在其住舱或他们认为可能避开危险的船上其他地点；当船舶横倾时，往往移动到较高一侧。</p> <p>1.4.3 了解家人失散可能会引起惊慌失措的问题。</p>
	1.5 建立和保持有效沟通	<p>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的重要性；鼓励与旅客和其他人员的信息交流，及鼓励他们提供反馈的必要性。</p> <p>1.5.2 在紧急情况下向旅客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，考虑到：适合于特定航线上所载旅客和其他人员的主要国籍的一种或多种语言；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；在紧急情况下或演习中，为通过广播宣布紧急情况、向旅客传达重要指示和便于船员协助旅客所用的语言。</p>
2. 密集人群管理	2.1 了解救生设备和控制计划	<p>2.1.1 掌握应变部署表和应急指示的知识。</p> <p>2.1.2 了解紧急出口的知识,以及使用升降机的限制。</p>
	2.2 协助旅客到达集合和登乘地点的能力	<p>2.2.1 能够下达明确的安抚指令。</p> <p>2.2.2 能够管理在走廊、楼梯和通道里的旅客。</p> <p>2.2.3 能够保持逃生通道畅通。</p> <p>2.2.4 具备撤离残障人员和需要特别协助的人员的可用方法，以及搜索居住舱室。</p>
	2.3 集合的程序	<p>2.3.1 明确保持秩序的重要性。</p> <p>2.3.2 具备运用减少和避免恐慌程序的能力。</p> <p>2.3.3 使用旅客名单清点撤离人数的能力，以及确保旅客着装恰当并正确穿着救生衣的能力。</p>
3. 消防作业	3.1 控制船舶消防作业	<p>3.1.1 掌握以消防组织、战术和指挥为重点的海上和港内船舶消防程序。</p> <p>3.1.2 明确用水灭火，对船舶稳性的影响、预防和纠正程序。</p> <p>3.1.3 掌握灭火作业中的通信和协调，通风控制，包括排烟，燃油和电气系统的控制。</p> <p>3.1.4 明确灭火过程中的危险（干馏、化学反应、锅炉烟道失火等），扑灭涉及危险货物的火灾与储存和处置物料（如油漆等）有关的火灾预防和危害。</p> <p>3.1.5 具备对伤员的管理和控制能力。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		3.1.6 掌握与岸上消防人员协调的程序。
	3.2 消防队的组织和训练	3.2.1 具备应急计划的准备能力。 3.2.2 能够完成消防队组成和人员的调配。 3.2.3 明确控制船舶各部位火灾的战略和战术。
	3.3 检查和保养烟火探测和灭火系统及设备	3.3.1 掌握烟火探测系统；固定灭火系统；便携式和移动式灭火设备，包括各种器械、泵以及救助、生命支持、人员保护和通信设备的使用方法。 3.3.2 保证设备符合法定检验和船级检验的要求。
	3.4 调查和编写涉及火灾的事故报告	3.4.1 能够完成对火灾事故原因进行评估。
4. 服务性工作	4.1 服务性沟通	4.1.1 熟练使用适合于特定航线所载旅客的主要国籍的一种或多种语言交流沟通。 4.1.2 掌握邮轮各岗位对客服务英语听说能力，能够准确听懂并应答各种诉求，能够与客人进行流利的英语交流。
	4.2 专业性服务	具备以下各专业性服务完全的服务能力： 5.2.1 餐饮服务：具备在邮轮主餐厅、自助餐厅、特色餐厅前台、后厨服务能力； 5.2.2 客舱服务：能够完成迎客准备、送客服务或迎接服务、对客服务。具备邮轮客舱基础知识、进行邮轮客舱清洁整理、邮轮客舱对客服务与质量控制、邮轮客舱安全管理、邮轮客舱设备用品管理、邮轮公共区域清扫等； 5.2.3 休闲娱乐服务：具备服务邮轮运动健身、博彩娱乐、免税购物、主题表演、摄影、艺术品拍卖、酒水、咖啡、茶艺等休闲娱乐活动的的能力，明确服务流程与管理流程等； 5.2.4 宾客服务：具备邮轮游客登船服务、礼宾服务、前台接待服务、电话总机服务、收银服务、离船服务能力。 5.2.5 旅游服务：能够胜任岸上观光服务、未来航程销售和预订服务工作。 5.2.6 团队活动服务：了解活动布置所需材料的通关手续（入关、出关）及材料的处理办法；了解船舶上使用材料的标准，材料的重量，安全性，防火性以及材料的固定及搭建方法；了解船舶活动安全规范，能够评估活动的安全风险，保证活动安全顺利的进行。

参考文献

- [1] GB/T 31385-2015 旅行社服务通则
- [2] DB31/T 1033.1-2016 邮轮旅游服务规范
- [3] DB34/T 1714-2012 旅行社接待服务规范
- [4] DB14/T 1539-2017 酒店礼仪礼节服务规范
- [5] DB22/T 2413-2015 涉外家政服务员服务规范
- [6] DB22/T 1575-2012 饭店服务质量规范
- [7] DB11/T 187-2010 旅游星级饭店服务质量要求
- [8] DB61/T 970-2015 旅游饭店服务质量规范 前厅服务
- [9] LB/T 003-1996 星级饭店客房客用品质量与配备要求
- [10] LB/T 017-2011 国际邮轮口岸旅游服务规范
- [11] SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范
- [12] SB/T 10733-2012 茶艺师岗位技能要求
- [13] SB/T 10734-2012 咖啡调配师岗位技能要求
- [14] SB/T 10732-2012 营养师岗位技能要求
- [15] SB/T 10582-2011 健康客房技术规范
- [16] 20173664-Q-348 船员健康检查要求
- [17] 《1978年海员培训、发证和值班标准国际公约》
- [18] 教育部《普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录》
- [19] 教育部《中等职业学校专业目录》
- [20] 教育部高等职业学校专业教学标准
- [21] 教育部中等职业学校专业教学标准