

邮轮运营服务

职业技能等级标准

标准代码：500009

（2021年2.0版）

中船舰客教育科技有限公司 制定

2021年12月 发布

目 次

前言.....	3
1 范围.....	4
2 规范性引用文件.....	4
3 术语和定义.....	5
4 适用院校专业.....	7
5 面向职业岗位（群）	7
6 职业技能要求.....	8
参考文献.....	18

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》制订的规则修改起草。

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、北京恒信国际旅行社有限公司、中青旅遨游国际旅游有限公司、上海航空国际旅游（集团）有限公司、融创文化旅游发展集团有限公司、北京七海假期国际旅行社有限公司、上海海渡船舶管理有限公司、上海强生旅游有限公司、瑞典指北针旅游有限公司、河南万正远洋集团、天津海运职业学院、江苏海事职业技术学院、山东海事职业学院、福建船政交通职业学院、武汉交通职业学院、武汉城市职业学院、上海工程技术大学、青岛酒店管理职业技术学院、河北轨道运输职业技术学院、浙江交通职业技术学院、江苏航运职业技术学院、郑州旅游职业学院等。

本标准主要起草人（按姓氏首字母）：陈良勇、崔永聪、范伟俊、顾鹏程、侯蕾、黄超夷、姜云峰、金湖庭、鞠慧、李宏娟、李岷、李响、李妍、鲁慧娟、吕林璠、梅迎春、彭鹏、宋艳媛、苏倩、孙铮、唐晨凯、汪朝阳、魏丰珺、吴丽、闫国东、杨思瑶、姚立婷、瞿仁淦、张渤、张娣、张丽君、张凇、周亮。

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

《海员培训、发证和值班标准国际公约》

《国际海上人命安全公约》

《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 Cruise

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 home port

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 front office; front desk

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 餐厅 restaurant

以服务形式销售膳食和食品的场所。

[GB/T 16766-2010, 定义 8.19.4]

3.6 酒廊 lounge

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

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：邮轮乘务、旅游服务与管理、景区服务与管理、旅游外语、商务英语、商务日语、商务韩语、导游服务、中餐烹饪与营养膳食、西餐烹饪、社会文化艺术、市场营销、酒店服务与管理等专业。

高等职业学校：国际邮轮乘务管理、港口物流管理、水路运输安全管理、旅游管理、导游、旅行社经营与管理、景区开发与管理、酒店管理、休闲服务与管理、烹调工艺与营养、中西面点工艺、旅游英语、旅游日语、应用英语、应用日语、应用韩语、空中乘务、高速铁路客运乘务等专业。

高等职业教育本科学校：水路运输与海事管理、健康服务与管理、市场营销、电子商务、旅游管理、酒店管理、商务英语、商务日语、应用韩语等专业。

应用型本科院校：旅游管理、酒店管理、物流管理、食品科学与工程、会展经济与管理、市场营销、烹饪与营养教育等专业。

4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：邮轮乘务、旅游服务与管理、旅游外语、商务英语、商务日语、商务韩语、导游服务、中餐烹饪、西餐烹饪、社会文化艺术、市场营销等专业。

高等职业学校：国际邮轮乘务管理、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、智慧景区开发与管理、酒店管理与数字化运营、休闲服务与管理、烹饪工艺与营养、中西面点工艺、旅游英语、旅游日语、应用英语、应用日语、应用韩语、空中乘务、高速铁路客运服务等专业。

高等职业教育本科学校：轮机工程技术、国际邮轮运营管理、水路运输与海事管理、健康管理、市场营销、电子商务、旅游管理、酒店管理、旅游规划与设计、烹饪与餐饮管理、应用英语、应用日语、应用韩语等专业。

应用型本科院校：旅游管理、酒店管理、物流管理、英语、商务英语、日语、食品科学与工程、会展经济与管理、烹饪与营养教育、市场营销等专业。

5 面向职业岗位（群）

面向中外邮轮上的各类服务职位包括餐饮、客舱、前厅、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和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）：具有宾客疏导的基本服务能力；具有邮轮运营基本能力以及餐饮服务、客舱与宾客服务、休闲服务等邮轮服务的初级能力。

【邮轮运营服务】（中级）：具备邮轮运营服务（初级）职业技能能力；具有密集人群管理的能力；具有邮轮运营能力以及餐饮服务、客舱与宾客服务、休闲服务等邮轮服务的中级能力。

【邮轮运营服务】（高级）：具备邮轮运营服务（中级）职业技能能力；具有危机管理的能力；具有邮轮运营综合能力以及餐饮服务、客舱与宾客服务、休闲服务等邮轮服务的高级能力。

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. 邮轮宾客安全运营管理	1.1 救生设备操作	1.1.1 具备对此项工作任务的中文和英文沟通能力； 1.1.2 能够简要介绍救生设备种类和使用要领； 1.1.3 用语言或手势向宾客演示使用个人救生设备并解答疑问。
	1.2 登船程序实施	1.2.1 具备邮轮服务人员基本服务意识及规范登乘程序的责任意识； 1.2.2 具备对此项工作任务的中文、英文沟通能力； 1.2.3 掌握规范的登船、离船程序； 1.2.4 具备登船离船指引与服务能力； 1.2.5 具备应急情况下，拥堵人群管理能力。
	1.3 宾客沟通	1.3.1 具备在紧急情况下与宾客沟通的安全与责任意识； 1.3.2 具备对此项工作任务的中文和英文基本沟通能力； 1.3.3 具备正确下达指定地点集合指令、准确表达逃生路线的能力； 1.3.4 在紧急情况或演习中，能够通过广播向宾客宣布紧急情况和传达重要指示； 1.3.5 在紧急情况或演习中，能够协助宾客完成紧急情况处理或演习； 1.3.6 具备紧急情况下对宾客逃生的指导能力。 1.3.7 了解疫情对邮轮行业的影响，掌握邮轮防疫常态化方案。
2. 邮轮运营	2.1 邮轮市场	2.1.1 具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感，遵纪守法、爱岗敬业，勇于担当； 2.1.2 具备对此项工作任务的中文、英文沟通能力，具有一定的跨文化沟通能力； 2.1.3 掌握邮轮行业发展历程、现状及发展趋势； 2.1.4 掌握中国邮轮市场的发展现状、特征及未来发展趋势； 2.1.5 掌握邮轮分类方式；

		<p>2.1.6 掌握邮轮的基本设施；</p> <p>2.1.7 掌握邮轮消费市场分类及特征；</p> <p>2.1.8 掌握邮轮公司品牌概览，掌握邮轮公司组织架构。</p>
3.邮轮服务	3.1 餐饮服务	<p>3.1.1能够在邮轮主餐厅、自助餐厅、特色餐厅等各类餐厅，为宾客提供常规服务，如：预定、引位、点菜、上菜，完成餐前准备、餐间服务以及餐后服务；</p> <p>3.1.2 具备中、英文基本沟通能力；能够在餐厅接待游客时熟练使用中、英文正确表达游客国籍（简写、简称）；</p> <p>3.1.3 能够在各类餐厅和酒吧根据宾客需要正确提供酒水服务；</p> <p>3.1.4 能够在各类餐厅为宾客提供就餐所需的餐桌礼仪与引导服务；</p> <p>3.1.5 能够掌握邮轮餐饮部门食品安全基础知识及卫生消毒操作。</p>
	3.2 客舱与宾客服务	<p>3.2.1 具备在普通客舱、主题客舱、套房客舱等各类舱室提供中、英文基础服务的沟通能力；</p> <p>3.2.2 能够按照规程要求完成迎客准备、迎接服务、对客服务、送客服务；</p> <p>3.2.3 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>3.2.4 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>3.2.5 能够处理特殊服务，如“勿打扰”舱室服务，贵宾报失服务；</p> <p>3.2.6 能够按照规程妥善受理客舱区域内的突发和紧急事件；</p> <p>3.2.7 掌握邮轮前厅部的工作职责和组织结构，具备邮轮前厅部员工的素质要求，了解邮轮前厅的布局及设备；</p> <p>3.2.8 能够完成登船准备工作，如获取登船的相关信息、准备登船相关物品、办理登船手续的相关证件等；</p>

		<p>3.2.9 熟悉登船服务流程，如在线登记、码头登船；</p> <p>3.2.10 能够办理邮轮登船手续，如个人游客登船、团队游客登船；</p> <p>3.2.11 能够处理登船中常见的问题；</p> <p>3.2.12 了解上船、下船中常见的行李问题；</p> <p>3.2.13 掌握邮轮结账方式、付款方式；掌握客账控制流程；</p> <p>3.2.14 掌握押金收取流程；</p> <p>3.2.15 能够提供结账服务。</p>
	3.3 休闲服务	<p>3.3.1 具备文化娱乐、运动健身、岸上观光和休闲购物类活动基础知识；</p> <p>3.3.2 初步具备茶艺、插花、演艺、主持、SPA、理疗等技能的学习，能够熟练向宾客推荐合适的服务及产品；</p> <p>3.3.3 具有组织游戏和调动现场气氛的实操能力；</p> <p>3.3.4 掌握休闲娱乐英语沟通技能；</p> <p>3.3.5 掌握邮轮文化娱乐设备、健身设备的使用。</p> <p>3.3.6 具有休闲娱乐跨文化沟通能力。</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. 邮轮宾客安全运营管理	1.1 了解救生设备和控制计划	<p>1.1.1 具备规范操作救生设备的能力，强化邮轮安全的责任意识及提高重视程度；</p> <p>1.1.2 具备对此项工作任务的中、英文沟通能力；</p> <p>1.1.3 了解 STCW（《海员培训、发证和值班标准国际公约》）及 SOLAS（《国际海上人命安全公约》）公约中关于救生设备的相关规定；</p> <p>1.1.4 了解疫情对邮轮行业的影响，掌握邮轮防疫常态化方案。</p>
	1.2 协助宾客到达集合和登乘地点	<p>1.2.1 具备较强的团队合作意识；</p> <p>1.2.2 具备对此项工作任务的中、英文沟通能力；</p> <p>1.2.3 掌握应向宾客下达明确指令及保持逃生</p>

		通道畅通的方法。
	1.3 实施集合和撤离	<p>1.3.1 具备疏导和消除乘客恐慌情绪的能力；</p> <p>1.3.2 具备对此项工作任务的中、英文沟通能力；</p> <p>1.3.3 掌握逃生过程中的秩序要领；</p> <p>1.3.4 能够使用宾客名单清点撤离人数和指导宾客正确穿着救生衣；</p> <p>1.3.5 具备组织乘客有秩序地集合及撤离的能力。</p>
2. 邮轮运营	2.1 邮轮产品	<p>2.1.1 具备该子项初级对应的所有技能要求；</p> <p>2.1.2 具有求真务实、踏实肯干的职业态度，团结协作、诚实守信的行为习惯；</p> <p>2.1.3 掌握邮轮产品类型，构成要素及产品开发和营销策略；</p> <p>2.1.4 掌握中国邮轮母港城市概况及邮轮母港航线及主推产品；</p> <p>2.1.5 掌握国际邮轮产品航线及主推产品；</p> <p>2.1.6 掌握制定邮轮产品价格策略。</p>
3. 邮轮服务	3.1 餐饮服务	<p>3.1.1 具备该子项初级对应的所有技能要求；</p> <p>3.1.2 具备对此项工作任务的中文和英文沟通能力；</p> <p>3.1.3 能够对各类餐厅常规服务场景（邮轮主餐厅、自助餐厅、休闲餐厅、客房送餐、特色餐厅等）按照服务程序为宾客提供服务；</p> <p>3.1.4 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），并能正确规范使用；</p> <p>3.1.5 能够准确了解不同信仰的宾客的餐饮禁忌并提供尊重其生活习惯、尊重其隐私的服务；</p> <p>3.1.6 能够在各类就餐环境中按照宾客需要提供食品介绍、食品安全介绍和消毒服务，能够按照宾客需要（明示的或暗示的）设计特殊服务程序，根据宾客需求制订服务程序及方案，特色场景服务（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（如老弱病残、孕妇、儿童）服务等；</p>

		3.1.7 能够处理餐饮服务中遇到的特殊问题和处置餐厅突发事件，如：餐厅断电、紧急撤离等。
	3.2 客舱与宾客服务	<p>3.2.1 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；</p> <p>3.2.2 能够按照规程要求对高端舱室和特殊舱室提供不同礼遇的服务；</p> <p>3.2.3 能够按照规程妥善处理游客酒醉事件等紧急事件；</p> <p>3.2.4 掌握邮轮前台接待服务的项目，能够解决邮轮前台接待中的常见问题；</p> <p>3.2.5 能够为乘客提供问询服务（如询问邮轮服务和设施、咨询航线和岸上观光、查询邮轮上游客信息等）；</p> <p>3.2.6 能够提供电话总机服务，了解电话总机房的设施设备，掌握总机服务的基本要求，熟悉邮轮总机服务的项目；</p> <p>3.2.7 能够提供电话转接、留言服务、及叫醒服务；</p> <p>3.2.8 能够鉴别货币真假，掌握外币兑换的程序。</p>
	3.3 休闲服务	<p>3.3.1 具备休闲娱乐活动策划与管理能力；</p> <p>3.3.2 具备休闲娱乐场所环境安全管理与突发事件应急处理能力；</p> <p>3.3.3 具备休闲娱乐信息技术能力，了解信息技术在邮轮休闲娱乐中的应用；提高邮轮服务人员的信息技术处理能力；</p> <p>3.3.4 具备良好的人际沟通交流的技能与能力；</p> <p>3.3.5 能够立即响应顾客需求，提供快速服务和个性化服务；</p> <p>3.3.6 具备英语或其他语种交流能力；</p> <p>3.3.7 掌握休闲娱乐设备的使用。</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. 邮轮宾客安全运营管理	1.1 组织邮轮应急程序	<p>1.1.1 具备过硬的心理素质，应急意识和安全素养；</p> <p>1.1.2 具备对此项工作任务的中、英文沟通能力；</p> <p>1.1.3 掌握邮轮应急程序、安全规则及应急工作任务所需的技能；</p> <p>1.1.4 掌握全船的紧急逃生区域位置及各区域的逃生路线，掌握各项紧急情况的报警信号和能够听懂广播内容，熟练使用各项邮轮通讯工具和手段；</p> <p>1.1.5 能够按照邮轮应急程序、安全规则，对紧急情况做出适当反应；</p> <p>1.1.6 能够按照邮轮具体应急程序原则，结合具体突发紧急情况，配合所属工作区域的应急行动，对所辖区域工作人员提供实时指导，确保他们正确执行，并根据情况发展随时修正。</p> <p>1.1.7 了解疫情对邮轮行业的影响，掌握邮轮防疫常态化方案。</p>
	1.2 邮轮危机管理优化	<p>1.2.1 具备较强的安全意识；</p> <p>1.2.2 具备对此项工作任务的中、英文沟通能力；</p> <p>1.2.3 熟悉典型应急工作案例及应急程序，能根据历史客船事故的经验教训，优化救生演习的程序，保持随时准备状态；</p> <p>1.2.4 具备从演习中不断提炼、总结和优化资源的能力。</p>
	1.3 危机管理的反应控制	<p>1.3.1 具备过硬的心理素质、团结协作意识以及统筹协调能力及危机处理能力；</p> <p>1.3.2 具备对此项工作任务的中、英文沟通能力；</p> <p>1.3.3 熟悉紧急情况下的应急程序，熟悉应急小组的工作安排；</p> <p>1.3.4 能制定并随时根据情况修正制定适宜的邮轮应急程序；在紧急情况下，组织、参与并认真完成邮轮应急程序；</p> <p>1.3.5 具备在紧急情况下领导和指导他人按照应急程序和应变情况处理紧急情况的能力。</p>
	1.4 紧急情况下对宾客和其他人员的	<p>1.4.1 具备过硬的心理素质和危机处理能力；</p> <p>1.4.2 具备对此项工作任务的中、英文沟通能</p>

	控制	力。
	1.5 建立保持有效沟通和保持	<p>1.5.1 具备对此项工作任务的中、英文沟通能力；</p> <p>1.5.2 掌握建立有效的联络机制的方式，具备建立和保持有效沟通的能力，如：清楚简明的指示和报告；鼓励宾客及其他人员提供反馈信息；</p> <p>1.5.3 具备在紧急情况下向宾客和其他人员提供有关信息的能力，使其了解整体局势状况，具备迅速高效传达信息并采取紧急行动的能力，同时需要考虑到：当在不适合口语交流的情况下，可采用其他方式提示宾客集合地点、救生设备或逃生路线，如，手势或手语等。</p>
2.邮轮运营	2.1 邮轮旅游产品销售	<p>2.1.1 具备该子项初级、中级对应的所有技能要求；</p> <p>2.1.2 具备开拓创新、精益求精、大国工匠的精神，具备良好的心理素质和抗压能力；具备较强的团队合作精神和吃苦耐劳的精神；具备灵活处理紧急事件的能力；</p> <p>2.1.3 具备对此项工作任务的中、英文沟通能力；</p> <p>2.1.4 掌握邮轮旅游产品费用构成；</p> <p>2.1.5 掌握邮轮岸上旅游活动概况及分类；</p> <p>2.1.6 掌握邮轮旅游产品销售渠道；</p> <p>2.1.7 掌握邮轮旅游产品销售模式，掌握邮轮产品优质对客服务技能。</p>
3.邮轮服务	3.1 餐饮服务	<p>3.1.1 具备该子项初级、中级对应的所有技能要求；</p> <p>3.1.2 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；</p> <p>3.1.3 能够控制和管理某单个餐厅（邮轮主餐厅、自助餐厅、特色餐厅等）的成本和预算；</p> <p>3.1.4 了解餐饮服务各工作场景下的防疫措施；</p> <p>3.1.5 具备对此项工作任务的中文和英文流畅沟通能力。</p>
	3.2 客舱与宾客服	<p>3.2.1 能够按照流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；</p> <p>3.2.2 能够制订客舱区域突发和紧急事件处理</p>

		<p>的方案；</p> <p>3.2.3 能够对客舱区域客用品进行定额管理和日常管理；</p> <p>3.2.4 能够制订各类舱室服务规程培训计划；</p> <p>3.2.5 能够完成客舱未来航程销售的准备工作；</p> <p>3.2.6 掌握邮轮未来航程销售的技巧；</p> <p>3.2.7 了解掌握航程销售预定的流程；</p> <p>3.2.8 了解礼宾、管家服务岗位工作内容和流程；</p> <p>3.2.9 掌握邮轮忠诚顾客计划的内容，如预定折扣和免费升舱、会员专用区域、免费的服务和设施等；</p> <p>3.2.10 能够维护管理与邮轮乘客的关系，能够正确理解并处理客舱投诉；</p> <p>3.2.11 掌握客舱服务各工作场景下的防疫措施。</p>
	3.3 休闲服务	<p>3.3.1 熟悉邮轮休闲娱乐部门的不同岗位及岗位职责；</p> <p>3.3.2 掌握制定休闲娱乐活动的预算目标能力；</p> <p>3.3.3 能够高效处理宾客升级投诉事宜，维持顾客忠诚度与满意度；</p> <p>3.3.4 了解创新休闲娱乐活动主题；</p> <p>3.3.5 掌握邮轮旅游危机应急公关措施。</p>

参考文献

- [1] 《1978年海员培训、发证和值班标准国际公约：经2010年修正案修订》 中国人民解放军海军司令部航海保证部 2012年
- [2] 《1974年国际海上人命安全公约》 中国人民解放军海军海道测量局 2011年
- [3] 《中华人民共和国船员培训管理规则》（交通运输部令2019年第5号）
- [4] 关于印发《上海市邮轮旅游疫情防控工作指南》的通知（沪文旅发[2020]18号）
- [5] 20173664-Q-348 船员健康检查要求
- [6] GB/T 16766-2010 旅游业基础术语
- [7] GB/T 26365-2010 游览船服务质量要求
- [8] GB/T 31385-2015 旅行社服务通则
- [9] GB/T16767-2010 游乐园（场）服务质量
- [10] GB/T26353-2010 旅游娱乐场所基础设施管理级服务规范
- [11] GB/T26356-2010 旅游购物场所服务质量要求
- [12] GB/T26361-2010 旅游餐馆设施与服务等级划分
- [13] DB11/T 187-2010 旅游星级饭店服务质量要求
- [14] DB14/T 1539-2017 酒店礼仪礼节服务规范
- [15] DB22/T 1575-2012 饭店服务质量规范
- [16] DB22/T 2413-2015 涉外家政服务服务员服务规范
- [17] DB31/T 1033.1-2016 邮轮旅游服务规范第1部分：旅行社

- [18] DB34/T 1714-2012 旅行社接待服务规范
- [19] DB46/T 493-2019 邮轮旅游服务规范
- [20] DB61/T 970-2015 旅游饭店服务质量规范 前厅服务
- [21] JT/T 1294-2019 邮轮港服务规范
- [22] JTS170-2015 邮轮码头设计规范
- [23] LB/T 003-1996 星级饭店客房客用品质量与配备要求
- [24] LB/T 017-2011 国际邮轮口岸旅游服务规范
- [25] SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范
- [26] B/T 10582-2011 健康客房技术规范
- [27] SB/T 10732-2012 营养师岗位技能要求
- [28] SB/T 10733-2012 茶艺师岗位技能要求
- [29] SB/T 10734-2012 咖啡调配师岗位技能要求
- [30] GB/T 1.1-2020 《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》
- [31] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）》的通知（教职成〔2021〕2号）
- [32] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2020〕2号）
- [33] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1号）

[34] 关于征求对《高等职业学校专业教学标准（2018年）》意见的通知（教职成司函[2018]147号）

[35] 教育部办公厅关于公布首批《中等职业学校专业教学标准（试行）》目录的通知（教职成厅函[2014]11号）

[36] 教育部办公厅关于公布第二批《中等职业学校专业教学标准（试行）》目录的通知（教职成厅函[2014]48号）

[37] 《普通高等学校本科专业类教学质量国家标准》，2018年，教育部高等学校教学指导委员会