

示范性高等院校应用型规划教材

旅游与酒店管理专业

SHIFANXING GAODENG YUANXIAO YINGYONGXING GUIHUA JIAOCAI
LÜYOU YU JIUDIAN GUANLI ZHUANYE



国际邮轮 服务与管理

GUOJI YOULUN
FUWU YU GUANLI

主 编/倪望清 胡志国

副主编/陶仕娟 曹菊枝 程从喜



天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

示范性高等院校应用型规划教材
旅游与酒店管理专业

国际邮轮服务与管理

主 编：倪望清 胡志国

副主编：陶仕娟 曹菊枝 程丛喜



天津大学出版社

TIANJIN UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

国际邮轮服务与管理/倪望清, 胡志国主编. —天津:
天津大学出版社, 2014.1
示范性高等院校应用型规划教材. 旅游与酒店管理专业
ISBN 978-7-5618-4922-4

I. ①国… II. ①倪… ②胡… III. ①旅游船—经济管理—
高等学校—教材 IV. ①H590.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 004791 号

出版发行 天津大学出版社
出 版 人 杨欢
地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内 (邮编: 300072)
电 话 发行部: 022-27403647
网 址 publish.tju.edu.cn
印 刷 廊坊市长虹印刷有限公司
经 销 全国各地新华书店
开 本 185mm×260mm
印 张 11
字 数 275 千
版 次 2014 年 2 月第 1 版
印 次 2014 年 2 月第 1 次
定 价 26.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请向我社发行部联系调换

版权所有 侵权必究

丛书编委会名单

(排名不分先后)

主 任 谢 苏 薛兵旺 余远国 李啟金

陈杰峰 雷国营

执行主编 韩 鹏 金丽娟 赵 序 王明强

曹菊枝 刘小红 周晓梅 曹艳芬

卢丽蓉 韦燕生 李 敏 万 雯

彭淑清 杜海忆 鄢向荣 夏绍兵

胡志国 李龙星 易元红 胡 柳

彭国平 陈吉瑞 江 波 郭学英

李承燕 侯明贤 李 萍 张菊芳

袁 露 王少蓉 曹明红 易红燕

李萍娥 陈江美 祝碧青 吴尊华

谭远景 吴小苹 吴明清 余 杨

蒋永业 卢静怡 李远慧 梁 颖

刘晓芬 程丛喜 倪望清 陶士娟



前言

Preface

时下邮轮旅游风靡全球,这是因为它为人们提供了一个远离工作压力和紧张的生活节奏的机会。邮轮可以说是漂移在海洋上的度假胜地,因此现代旅游有从陆地游转为海上游的发展趋势。邮轮旅游市场蓬勃的生机和良好的发展前景使邮轮业得到了快速发展。世界各大邮轮公司纷纷瞄准中国,中国的邮轮公司不断涌现、邮轮母港不断兴建,中国的大专院校中有近 30 所院校开设了与邮轮相关的专业。尽管如此,邮轮业的发展也没有得到公众的广泛关注,这也体现在相关的邮轮专业教学中,几乎没有一本是我们自己编写的教材,目前邮轮相关专业的教材大都是国外教材的译本,很难满足我国大专院校教学的需要。基于此,我们编写了本书,以满足相关大专院校的教学需要,同时也填补了我国邮轮教材的一部分空白。

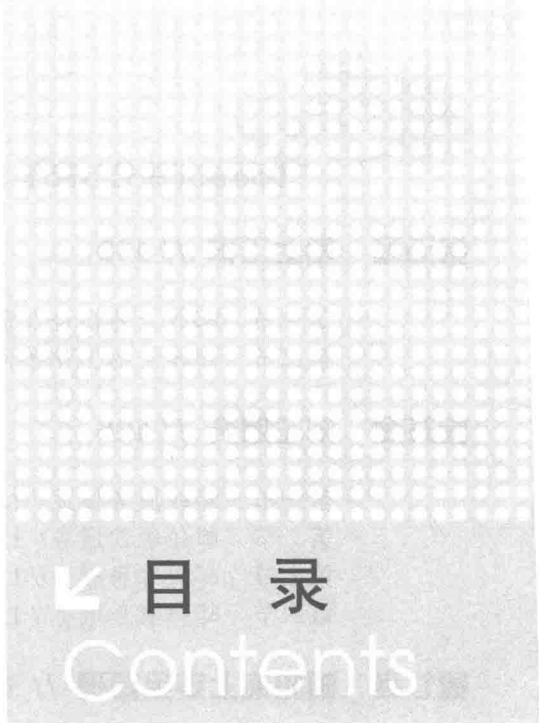
本书共分为八章:第一章从社会经济、历史背景的角度对邮轮业进行了完整的介绍;第二章介绍了中外主要邮轮公司的概况及邮轮市场销售、邮轮基础设施的情况;第三章讲述了世界邮轮主要旅游区分布及目的地;第四章论述了邮轮航程设计的理念与要素,介绍了世界主要邮轮航线;第五章讲述了邮轮的岗位与职责、邮轮工作现状与特点和工作纪律;第六章讲述了邮轮服务的内容与服务技巧;第七章讲述了海上安全管理;第八章讲述了海事法规。

为了编写本书,编者曾经在扬子江游轮有限公司的“总统”2 号挂职锻炼近一个月,在重庆新世纪游轮公司的“世纪辉煌”号进行了体验,在上海旅游局培训中心及上海邮轮人才基地郭训经理安排下考察体验了歌诗达的“维多利亚”号与皇家加勒比的“海洋航行者”号,积累了大量写作素材和工作经验。另外,本书的出版得到了天津大学出版社的鼎力支持,在此一并表示诚挚的谢意。

限于编者水平,本书难免存在不足和有待商榷之处,敬请读者朋友批评指正!

编者

2013 年 7 月



目 录 Contents

第一章 现代邮轮概述 // 1

- 第一节 邮轮业概述// 1
- 第二节 邮轮的发展史// 6
- 第三节 邮轮印象// 9
- 第四节 邮轮品牌与收购兼并// 16

第二章 邮轮及邮轮产品的销售 // 18

- 第一节 邮轮市场及邮轮业的影响因素// 18
- 第二节 邮轮运营商简介// 22
- 第三节 旅行代理商与营销联盟// 40
- 第四节 邮轮产品// 41
- 第五节 品牌价值与邮轮分类// 54

第三章 邮轮地理 // 57

- 第一节 邮轮目的地// 57
- 第二节 世界邮轮主要旅游区与港口城市// 59

第四章 航程设计 // 75

- 第一节 航程设计的原则// 75
- 第二节 航程设计要素与评估// 76
- 第三节 主题邮轮定制// 77
- 第四节 世界著名邮轮公司的航程介绍// 78
- 第五节 旅游的动机// 114
- 第六节 岸上观光// 115



第五章 船上工作 // 119

- 第一节 邮轮上的岗位及职责// 119
- 第二节 邮轮上的工作条件及现状// 121

第六章 邮轮服务 // 126

- 第一节 邮轮服务概述// 126
- 第二节 邮轮餐饮服务// 127
- 第三节 邮轮客房服务// 134
- 第四节 邮轮康乐服务// 139

第七章 邮轮海上安全管理 // 144

- 第一节 火灾应急// 146
- 第二节 碰撞应急// 148
- 第三节 搁浅/触礁应急// 148
- 第四节 进水应急// 149
- 第五节 战争应急// 151
- 第六节 油污染应急// 152

第八章 海事问题和立法 // 158

- 第一节 航运业// 158
- 第二节 海洋污染法// 160
- 第三节 海上生命安全法// 162
- 第四节 卫生与清洁法// 163
- 第五节 海事安全法// 164
- 第六节 金融可靠性// 164
- 第七节 海事组织// 165

参考文献 // 168

第一章

现代邮轮概述

● 学习目的

1. 明确邮轮的影响因素。
2. 了解邮轮的历史。
3. 总体把握邮轮及其类型。
4. 了解邮轮市场的规模和范围。

第一节 邮轮业概述

一、邮轮业发展现状

根据权威杂志《国际邮轮》的最新资料,目前邮轮业的营业额已达到 500 亿美元,船上的工作人员达到了 30 万人,岸上也有大约 4 万名雇员。该行业还涉及食品供应商、工程服务商、制造商、港口代理商、交通公司、旅游公司、酒店及汽车租赁公司等。十几年来,邮轮业的市场呈现全面而持久的扩张,1997 年,销售额为 350 万床每天,2002 年增长为 640 万床每天,现约为 860 万床每天。新邮轮的建造势头持续强盛,仅 2004 年初,就有 19 艘邮轮在建造中,能满足 4.8 万名游客的需求。2004 年邮轮游客为 1 000 万人次,2011 年邮轮游客为 2 200 万人次。我国的邮轮公司主要有重庆游轮公司等,该公司目前有“世纪钻石”、“世纪宝石”等 5 艘游船,另有 3 艘在建造中,主营长江三峡观光旅游。其他城市如青岛、天津、厦门、广州也开辟了一些海上航线。目前世界最大的邮轮是隶属皇家加勒比邮轮公司的“海洋魅力”号,总吨位 22.5 万吨,能容纳 8 000 余人,其造价为 12 亿美元。

邮轮游客的社会地位和年龄结构等也在不断地变化,2004 年在嘉年华邮轮公司的乘客中,儿童乘客达到 60 万人次,比 10 年前增加了 400%;2005 年,有 1 110 万人次搭载国际邮轮公司协会的邮轮,比 2004 年增加了 4.6%;2006 年多艘新邮轮投入使用,使邮轮载客量提高了 6.9%;2010 年多艘超级邮轮下水,使邮轮的载客量大幅攀升。国际邮轮公司协会预测,2015 年邮轮游客量将达到 2 500 万人次,邮轮票价会



上升,参加邮轮旅游人群的年龄将呈现多元化特色,现有的邮轮市场细分将更加注重新于提供独特的产品和服务。

二、现代国际邮轮的经营现状

1. 北美地区日臻成熟和完善

(1) 北美是世界上最大的邮轮客源地,约占全球邮轮游客人数的 73%。

(2) 北美地区是世界邮轮产业最发达的地区,拥有世界上第一大邮轮公司——嘉年华邮轮公司和世界第二大邮轮公司——皇家加勒比邮轮公司,大型国际邮轮共 176 艘,约占全球大型邮轮总数的 85%,营业收入高达 378.5 亿美元。

(3) 北美地区拥有最大最先进的国际邮轮母港和完善的港口设施,其中美国迈阿密被称为“世界邮轮之都”。

(4) 北美地区拥有世界最大的邮轮旅游区——加勒比海和最经典的邮轮航线。



知识链接

迈阿密的邮轮客运枢纽站

美国迈阿密邮轮客运枢纽站(Miami Cruise Port)拥有世界上最先进的管理设施系统,能够同时为 8 400 名游客出行提供服务;还拥有许多相关设施,如舒适的休息大厅、多个商务会议大厅、全封闭并加装中央空调的游客上船通道以及完善的订票系统、安全系统、登轮查验系统和行李管理操作系统等;拥有能够容纳 733 辆汽车的车库,先进的信息化服务能够高效率指挥码头内部的交通,为游客出行提供近乎完美的服务。



迈阿密邮轮码头

迈阿密邮轮客运枢纽站的业务流程设置相当规范,对商店、游客、行李和船舶均予以独立管理,第三层楼正好与船体位于同一高度,便于游客上下船。迈阿密邮轮码头位于市中心海滩的黄金地段,距机场仅 15 分钟车程,离市中心最近的大型购物中心、宾馆、餐饮区仅几分钟车程。

此外,迈阿密邮轮母港处处体现顾客至上的服务理念。一是服务项目完备,如私人汽车看管、汽车出租、搬运车预约、公共汽车查询、自动银行和问询处等均有提供。二

是服务力求便捷，邮轮游客只需买票、验票、候船、登船，行李则由码头的行李处理设备送到各自的座位。同样，行李处理系统也会在邮轮游客回到目的港以后将其行李送到指定的位置，甚至可以直接传到飞机上或入住酒店。三是服务形式多种多样。迈阿密邮轮母港拥有天然的海滨浴场，环境舒适宜人，且距邮轮出入口仅 10 分钟路程。



迈阿密风光

迈阿密拥有 12 个超级邮轮码头大厦，可同时停泊 20 艘邮轮。世界三大邮轮公司——嘉年华邮轮公司、皇家加勒比邮轮公司、丽星邮轮公司均在迈阿密设立了总部或分支机构，该市自 20 世纪 90 年代起就与邮轮公司合作建设新码头。2000 年，迈阿密从邮轮本身及游客各项消费上，获得了高达 80 亿美元的经济收益，同时为 34.5 万人创造了就业机会。

2. 欧洲邮轮产业快速增长

欧洲是邮轮的发祥地，经过两次世界大战以及伴随着喷气式飞机的出现，从 20 世纪 80 年代开始欧洲邮轮产业全面衰落，邮轮公司多被美国邮轮公司收购。进入 21 世纪后，欧洲邮轮产业却异军突起，对欧洲经济持续发展做出了重大贡献。

（1）欧洲经济的增长，为邮轮旅游带来客源，使得邮轮旅游的人数快速增长。2010 年邮轮业为欧洲地区带来了 145 亿欧元的直接经济贡献及 352 亿欧元的总体经济影响。

2001—2010 年北美和欧洲邮轮市场增长率比较

年 份	北美市场增长率（%）	欧洲市场增长率（%）
2001	1	7
2002	13	7
2003	7	26
2004	11	6
2005	9	10
2006	4	9
2007	3	16
2008	-2	10
2009	1	12
2010	6	10



国际邮轮服务与管理◎

(2) 欧洲拥有世界第二、第三大邮轮旅游目的地——地中海和波罗的海，其航线可辐射非洲和亚洲。

(3) 欧洲拥有世界上最豪华的邮轮船队——银海邮轮、歌诗达邮轮。2010 年欧洲的地中海和北欧分别投入邮轮 162 艘和 100 艘，非欧洲本土（北美邮轮）邮轮仅 25 艘，游客总量达 550 万人次。

(4) 欧洲各国的历史悠久，沿海拥有众多的历史文化名城，吸引了大量邮轮游客。

欧洲名城一览表

国 家	城 市
土耳其	伊斯坦布尔
希腊	雅典
意大利	威尼斯、那不勒斯、罗马
法国	马赛、巴黎
西班牙	巴塞罗那
英国	伦敦、南开普敦
德国	基尔
爱沙尼亚	塔林
克罗地亚	杜布罗夫尼克
马耳他	瓦莱塔
俄罗斯	圣彼得堡
芬兰	赫尔辛基
丹麦	哥本哈根
挪威	奥斯陆
瑞典	斯德哥尔摩



威尼斯



瓦莱塔

3. 亚太地区邮轮产业蓬勃兴起

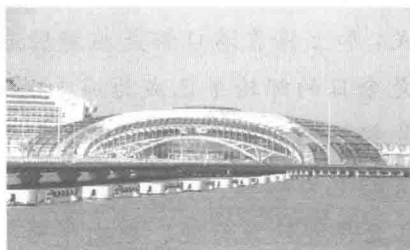
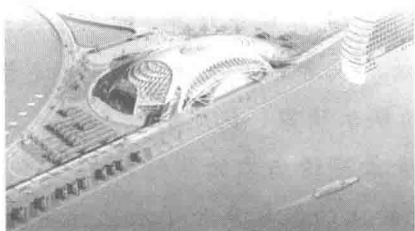
(1) 亚洲经济的高速增长，造就了大量的中产阶级，为邮轮业提供了大量潜在客源。国际邮轮公司纷纷把目光瞄准亚太市场，2010 年到访中国的国际邮轮近 400 航次，接待出入境游客 60 万人次。仅澳大利亚和新西兰两地 2010 年邮轮游客就达 550 万人次，成为亚太地区邮轮游客数量增长最快的地区。

(2) 国际邮轮纷纷来亚太地区经营。丽星邮轮公司把总部迁至新加坡，开展东南

亚邮轮旅游。嘉年华邮轮公司、皇家加勒比邮轮公司、银海邮轮公司也派出邮轮来到亚洲，先后有歌诗达“经典”号、“维多利亚”号，皇家加勒比“海洋神话”号、“海洋航行者”号，丽星“宝瓶星”号，银海“银影”号等邮轮来到中国，并以中国著名港口为基地，年运送中国游客近 100 万人次。

(3) 亚洲国际邮轮公司相继成立。中国新成立的邮轮公司有中国邮轮有限公司、厦门环球邮轮有限公司、香港首龙国际有限公司、台湾宝岛之星邮轮公司等，日本有 NYK 邮轮、商船三井、豪斯登堡邮轮公司，澳大利亚有 P&O 等。

(4) 为适应邮轮旅游需要，亚太地区建立了众多的大型邮轮母港，并把邮轮业作为各国经济新的增长点。仅中国就先后兴建了天津东疆邮轮母港、上海吴淞口国际邮轮母港、厦门国际邮轮母港、深圳太平湾国际邮轮母港等。



上海吴淞口国际邮轮母港



厦门国际邮轮母港



知识链接

为什么选择邮轮旅游

邮轮起源于 20 世纪初，当时是作为运送跨洲邮件的交通工具，因此称作“邮轮”。远洋航行很单调，水手们为了打发漫长的航行时间，在船上建起了简易的酒吧，随着经济的高速发展，最初朴素的邮轮越发奢华，它的辉煌因“泰坦尼克”号的出现而达到了顶峰。后来随着喷气式飞机的出现，这种跨海洋型的带有交通工具性质的邮轮渐衰。现在我们选择邮轮，是因为它本身就是我们的目的地，豪华的娱乐设备成了游客选择邮轮作为交通工具的主要原因，上岸只是为了观光旅游。

邮轮的前身是远洋客轮，在飞机没有出现的年代，人们要想跨越大海，便只能选择远洋客轮。一旦上船便至少要待几周或数月，那时，客轮只是运输旅客的交通工具。



国际邮轮服务与管理◎

1952年6月,飞越大西洋的飞机投入商业领域,从此正式成为民用交通工具,此后追求时间和效益的旅客纷纷转坐飞机,既然几小时便能完成的旅程,谁还愿意花上数月呢?这导致跨海客轮生意日渐惨淡。在这种市场环境中,各客轮公司开始谋求转型,为有钱有闲的游客提供舒适的旅游服务,这就是当今的邮轮旅游的雏形。

在客轮时代,海上旅行乏味而艰辛,不说坐三等舱的平民百姓,即便是坐一等舱的有钱人,也要忍受无聊漫长的旅程和物资匮乏带来的种种不便,要知道,那时邮轮为了节省时间,不到迫不得已是不会停靠补给的,浓雾天气甚至海盗等潜藏的危险也时常降临。

今天,这些都成了历史,邮轮不再只是运输工具,也不会深入大海中央,只沿着港口城市航行,这样也避免了风浪等危险。同时由于几乎所到港口都要停靠,保证了物资的充足,加上停靠港口都是旅游胜地,游客可上岸玩乐观光,增添了旅途的情趣。更重要的是今日的邮轮早已成为海上的豪华酒店或者海上浮动的城市,连昔日的“泰坦尼克”号都望尘莫及。高档的设施、丰富的娱乐项目、优质的服务,加上各邮轮公司精心开发的魅力航线,让邮轮旅游成为如今最有诱惑力的旅行方式之一。

为什么选择邮轮旅行呢?理由很简单,邮轮上的假期集合了乘坐邮轮漂于海上的兴奋以及身处度假村的舒适,超值的享受包括了膳食、娱乐及住宿,最关键的是免去了路上的交通费,大大节省了整个旅程的花费。除了价格优势,邮轮旅行最大的特色在于其悠闲浪漫、自由性强。在船上,游客可以尽情吃喝,享受碧海蓝天带来的悠闲时光,上岸后还有不同的旅游行程,只要游客愿意,每分每秒都可以过得多姿多彩。

邮轮还消除了游客不熟悉目的地地形的忧虑,这和普通的旅游截然不同。一艘舒适的船可以带你到任何地方,不用担心离下一站多远,品尝美食、购物、清风微拂下小睡,都是打发两个目的地之间行程的好办法。只要玩,无须烦恼。邮轮的悠游会让人在不知不觉中便达到“不知今夕是何年”的状态,先天的优势,势必让邮轮假期更受人们青睐。

邮轮度假是目前最轻松、最自由、最休闲的度假方式之一,游客省去了舟车之劳顿,不用天天换宾馆,提着沉重的行李到处跑。这种既可畅游大海,轻松地欣赏各地风光,又可尽情享受邮轮上提供的各项设施的旅程,被称为“养尊处优”的贵族之旅。

第二节 邮轮的发展史

一、邮轮的产生(1801—1881)

邮轮产生于1801年,不过当时它只是主要靠风力驱动、速度非常慢的帆船。水手们为了度过漫长的航行时间,在船上建起了简易的酒吧,用以打发时间,并

发明了一些简单的健身器材,以供娱乐,这就是邮轮的雏形。随着工业革命的发展,以蒸汽为动力的邮轮取代了帆船,主要是运送邮件,顺便载人载货,也开展短距离的旅游项目。

二、邮轮的兴起(1918—1912)

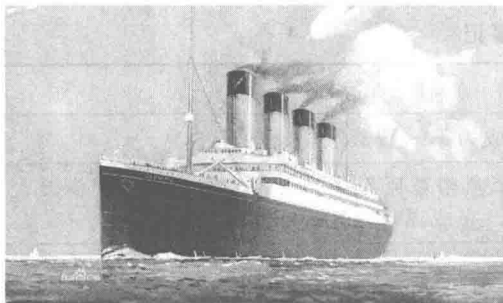
这一时期涌现出了一批著名的邮轮公司,如丘纳德邮轮公司、白星邮轮公司、劳埃德邮轮公司等。各家邮轮公司都有各自的特色和经营方向:丘纳德注重速度,白星重视内部的装饰和乘船的舒适感,法兰西航运则给人以现代化的感觉等。



帆船

三、邮轮发展的间歇期(1913—1949)

在“泰坦尼克”号沉没之后,邮轮行业的荣光似乎走到了尽头。在两次世界大战期间,邮轮大多被国家征用,改装成运兵船和炮舰。在一战中,“泰坦尼克”号的两艘姊妹船也一度被征用,其中的“奥林匹克”号被英国皇家海军征用,在甲板上安装了火炮。1918年5月12日,“奥林匹克”号在返回南开普敦的途中发现了德国的“U-103”号潜艇,开炮攻击未果后,果断撞击敌潜艇,成为世界上唯一一艘击沉了潜艇的邮轮。二战中,“玛丽皇后”号、“维多利亚女王”号等邮轮纷纷被美军征用,成为运兵船,从美国本土向欧洲战场运送了大批军人,为二战的胜利做出了巨大贡献。



被改造成战舰的“奥林匹克”号

四、邮轮的衰落时期(1950—1985)

1952年英国海外航空公司使用了“彗星”号飞机,投入了跨大西洋航线,客运航班迅速抢夺了邮轮客源,几乎所有的邮轮公司开始出现巨额的亏损,一些邮轮班次竟然出现了船员多过乘客的现象。于是乎,邮轮行业出现了空前衰落的局面,随着1985年法国“法兰西”号邮轮退出大西洋航线,曾辉煌一时的邮轮退出了历史舞台,标志着一个伟大的航海时代的结束。

五、邮轮的转型兼并期(1985—2004)

在经历了衰落的阵痛后,邮轮公司积极谋求转型,抓住了空前的发展机遇。



20 世纪八九十年代美国经济高速发展,造就了大量的中产阶级和富豪,这些有一定经济基础的中产阶级和富豪喜欢舒适休闲的旅游方式,从而选择享受邮轮的奢华与尊贵。

美国人钟情邮轮是因为早期移民中有近三分之一是乘坐邮轮从欧洲移民到美国的,因此他们对邮轮情有独钟。

由此邮轮完成了华丽的转型,并在北美快速发展起来,成为世界邮轮的主要市场和现代邮轮的发祥地。20 世纪 70 年代,世界最大的邮轮公司嘉年华邮轮公司和第二大邮轮公司皇家加勒比邮轮公司相继成立。嘉年华邮轮公司先后收购了丘纳德邮轮、歌诗达邮轮、公主邮轮、冠达邮轮、世鹏邮轮、风之颂邮轮、半岛东方邮轮等邮轮公司,成为了“世界邮轮之王”,皇家加勒比邮轮公司则先后兼并了名人邮轮、精致邮轮、路易斯邮轮,丽星邮轮公司兼并了挪威邮轮、克罗斯特邮轮,成为世界第三大邮轮公司。从此邮轮业进入了一个崭新的时代,成为世界经济增长幅度最大的产业之一。

六、邮轮的繁荣期(2005 年至今)

现在世界邮轮旅游得到了高度发展,大型邮轮达 126 艘,中小型邮轮的数量达 400 多艘,2011 年运送游客量达 2 200 万人次,营业纯收入近 500 亿美元。巨型邮轮不断下水,主要有“海洋自由”号、“海洋绿洲”号、“海洋魅力”号,等等,邮轮旅游展示了良好的发展前景。

邮轮发展大事记

年 份	事 件
1802	“夏洛蒂·邓达斯”号投入使用,成为第一艘蒸汽驱动的船舶
1818	载重 424 GRT 的“Savannah”号(“热带草原”号)承载 8 名乘客首次横渡大西洋,从纽约到利物浦,历时 28 天,完成黑球(Black Ball)旅行
1837	半岛蒸汽船舶公司成立,后来更名为半岛东方
1842	丘纳德建造了第一艘横渡大西洋的蒸汽船
1843	“大不列颠”号起航(3 270 GRT),这是第一艘铁锻船体、螺旋桨推动的客船
1844	P&O 邮轮公司的“SS Iberia”号(“伊比利亚”号)从伦敦航行到维哥、马耳他、伊斯坦布尔和亚历山大
1858	顾客花钱登上了“CeyLon”号(P&O),这次航行被认为是第一次邮轮旅游
1867	作家马克·吐温在他的小说里描绘了求生 P&O 公司的邮轮从伦敦列里海的航行——“纯洁的航行”
1881	“CeyLon”号重新装修,成为一艘专门的客船
1910	白星邮轮公司“奥林匹克”号(46 329 GRT)起航
1911	“维多利亚·路马斯”号成为第一艘专门为邮轮旅游而建的船舶
1912	丘纳德公司的“Laconie”号和“Frunconia”号起航,它们是为特定航线定制的邮轮,1912 年 4 月 12 日,“泰坦尼克”号撞冰山沉没

续表

年 份	事 件
1920—1933	来自美国口岸的“Booze Conises”号允许乘客在到达古巴、巴哈马、百慕大等港口时喝酒和赌博
1922	丘纳德公司的“Laconia”号起航, 这是当时最令人印象深刻的邮轮, 第一次使用涡轮电力, 第一次在甲板上装有泳池, 这次邮轮的目的地是英国、印度
1930	联合城堡公司推出的南非度假旅行价格优势明显, 三等舱 30 英镑, 二等舱 60 英镑, 头等舱 90 英镑
1934	豪华游轮“玛丽皇后”号起航, 配有 1 174 名管理者和员工, 载有 2 000 名乘客, 游客员工比小于 2:1
1939	二战爆发, “玛丽皇后”号、“伊利莎白皇后”号等邮轮被征作运兵船
1958	首架横渡大西洋的商业喷气式飞机投入使用, 邮轮公司生意日渐惨淡
1966	邮轮业复苏
1970	新的邮轮公司成立, 大量游客选择邮轮, 邮轮公司与航空公司合作, 开辟空海联航旅游
1986	“风之星”号起航, 这是一艘配备了计算机的邮轮, 这是一次富有浪漫气息和充满现代舒适感的航行
1990	联合和全球化, 引发合并收购狂潮
1999	鹰级邮轮如“航海家”号、“大公主”号起航, 复杂程度高, 规模经济效益更好。邮轮是旅游目的地的观念开始出现
2000	北美市场在 1980—2000 年间持续增长 (年均 8%)
2002	皇家加勒比国际邮轮公司“探索”号起航
2002	世界 7 亿游客中有 1.03% 是邮轮游客, 每年有 2.4% 的美国人、1.3% 的英国人会参加邮轮旅游
2003	丘纳德航线的“玛丽皇后”2 号起航
2004	与 P&O 邮轮公司合并后, 嘉年华邮轮集团成为最大的邮轮运营商
2006	皇家加勒比公司的“海洋自由”号首航
2009	皇家加勒比公司的“海洋绿洲”号首航
2010	皇家加勒比公司的“海洋魅力”号起航

第三节 邮 轮 印 象

目前, 世界上最大的邮轮可以容纳 5 400 名游客, 最小的可容纳 100 名游客。邮轮的规模因用途不同而各异, 像鹰级邮轮级别的邮轮, 适用于较大数量的人群, 而且能在船上提供多样化的服务; 较小的邮轮更有亲切感, 而且便于停靠在大邮轮不能停靠的港口。对于大邮轮来说, 受船骨深度、邮轮的长度或者目的地的操



国际邮轮服务与管理◎

作时限的限制,在有些港口无法停靠。不同类型的邮轮对一些特定的比例(员工数与游客数之比以及船舱与公共区域的大小之比)的要求不同。空间与游客之比等于总注册吨数与最大乘客量之比,据此可以确定每位乘客所占用的立体空间。最近“玛丽皇后”2号的空间与游客之比成了最高值之一,超过57(即150 000 GRT/2 620人),游客的空间与游客之比可低至28。工作人员与乘客数量之比,高级邮轮为2:1,豪华邮轮为1.5:1。

一、“风之星”号

该邮轮于1986年投入使用,其特色是综合豪华度假和航行自由,从而创造了独特的产品形象。公司将“风之星”号的理念描述为“帮助疲劳的高管、探险者以及自我标榜的逃离者实现终极离开”。它是风之星公司的三大邮轮之一,巡航于一系列目的地之间,包括小安的列斯群岛、维尔京群岛、佛罗里达群岛、巴拿马、加勒比海、欧洲及地中海。老顾客的平均年龄是51岁,新顾客的平均年龄为50岁,且年收入至少有12万美元。“风之星”的顾客被公认为是“一群年龄从20多岁到80岁之间活跃的、善于冒险且富有经验的旅行者”。一般说来“风之星”号的顾客群体为公司老板、主管、退休人员、蜜月度假者、股票经纪人、律师、企业家、艺术家、作家、医生或教育工作者。

“风之星”号邮轮通过各种材质和整体装饰,营造出豪华的气氛,船舱则较为传统。游客在“风之星”号体验的是放松、休闲,没有压力,包括一系列活动,如帆船运动、水肺潜水,邮轮上还有赌场、图书馆、小型游泳池、商店、疗养室、钢琴吧、餐厅,船舱内配有电视机、影碟机、个人保险柜、冰箱、迷你吧、国际直拨电话及淋浴用品和私人浴室。

机组人员是国际性的,船长和海乘是欧洲人,酒店的高级员工来自美国和欧洲国家,乘务员和服务员是菲律宾人和印度尼西亚人。总之,其目的是营造一个亲切、现代、豪华的环境氛围。公司强调,邮轮的规模以及配套设施和服务,使这个目标很容易实现。

二、“世界”号

海上居住世界,是一个独特的概念。“世界”号邮轮是在挪威福森造船厂建造的,其目的是持续地环游世界并成为“世界上第一艘可以全日制占有的远洋海上居所的邮轮”。“世界”号邮轮有宽敞的居住空间,配套设施齐全,还有适合家庭、朋友、生意伙伴及随从人员居住的套房,邮轮上有110套配备完整的厨房设施的私人公寓,既可私人拥有,又可租住,另外还有88间可供一般大众入住的房间。“世界”号的目标客户是具有2~3处房产,年龄在55岁左右的居家者,资料显示,这些人热爱大海,喜欢航行,极其注重保护自己的隐私权。

“世界”号的设施包括4个风格各异的餐厅、夜总会、赌场、剧院、画廊、健身中心、2个泳池、标准网球场、高尔夫球中心、可拆卸小船坞和3个急诊病房。