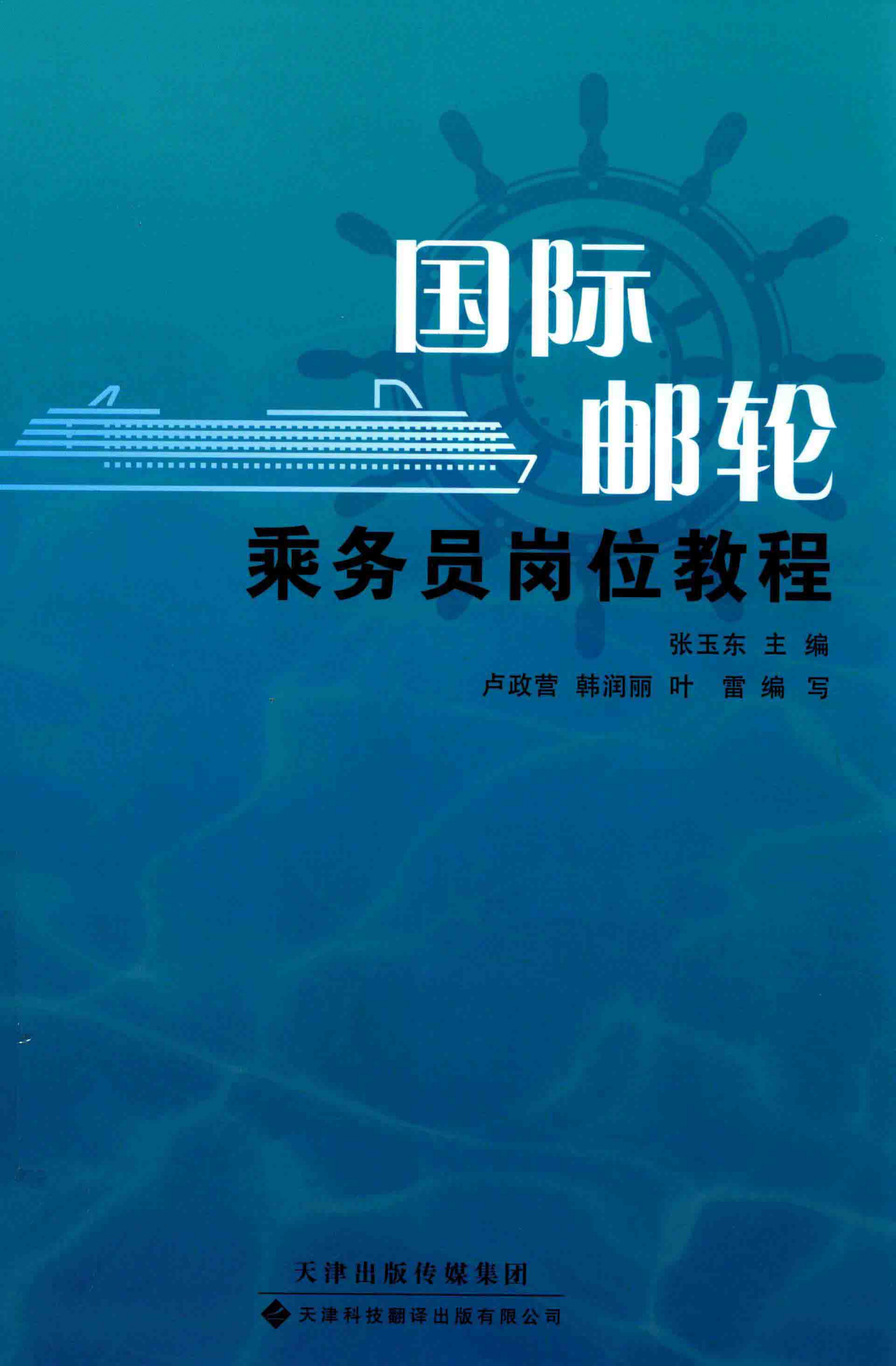




国际邮轮 乘务员岗位教程

张玉东 主 编

卢政营 韩润丽 叶 雷 编 写

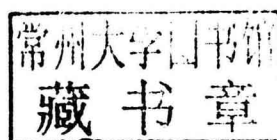
天津出版传媒集团

 天津科技翻译出版有限公司

国际邮轮乘务员 岗位教程

张玉东 主编

卢政营 韩润丽 叶雷 编写



天津出版传媒集团



天津科技翻译出版有限公司

图书在版编目(CIP)数据

国际邮轮乘务员岗位教程/ 张玉东主编. —天津:天津科技翻译出版有限公司, 2015. 5

ISBN 978-7-5433-3277-5

I. ①国… II. ①张… III. ①旅游船-旅游服务-乘务人员-岗位培训-教材 IV. ①U674.11

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 090158 号

出 版:天津科技翻译出版有限公司

出 版 人:刘 庆

地 址:天津市南开区白堤路 244 号

邮政编码:300192

电 话:(022)87894896

传 真:(022)87895650

网 址:www. tsstpc. com

印 刷:天津午阳印刷有限公司

发 行:全国新华书店

版本记录:787×1092 16 开本 12 印张 250 千字

2015 年 5 月第 1 版 2015 年 5 月第 1 次印刷

定价:68.00 元

(如发现印装问题,可与出版社调换)

前言

目前,绝大多数中国人对国际邮轮的概念还很陌生,其实早在 20 世纪三四十年代就有一些留学生和移民在上海或广州搭乘国际邮轮远赴英、法、美等西方国家,例如小说和电影《围城》就有对此历史的描述。

1976 年 9 月,我国接待了第一艘日本籍邮轮“珊瑚公主号”,首航大连。在三峡水库开工兴建后,国内一些游船公司纷纷开办了“告别三峡”的旅游业务,由此让不少国内游客对邮轮有了一些简单了解。

从 20 世纪末至今,随着越来越多的国际邮轮到访中国内地,邮轮已经逐步进入我们的生活。尤其是近几年,为了适应高速增长的中国内地游客搭乘国际邮轮旅游的服务需要,国际邮轮公司逐步增加了招聘中国大陆籍雇员的配额,这让很多国内的年轻人,特别是刚毕业的大学生迫切希望了解国际邮轮与邮轮服务知识,期待实现“带着高薪环游世界”的梦想。

本书编者从 1978 年丽星邮轮首航上海就开始关注这个新兴行业,2002 年起开始参与外籍邮轮公司在中国内地招募邮轮乘务员的推荐和培训。国内现已出版和发行的与国际邮轮相关的各种出版物,大多数侧重于对邮轮产业经济或邮轮旅游的理论阐述,而对邮轮服务和邮轮乘务员招募的内容却涉及不多,对邮轮乘务人员的职业教育方面的书籍更是少之又少。因此,编者希望能通过本书的出版,让更多的人了解邮轮行业工作的方方面面。

为此,本书编者从多年研究、教学和培训所积累的大量资料中,精选出与国际邮轮、邮轮服务、邮轮雇员招募相关的基本知识,并参考英国普利茅斯学院和国内外最新的邮轮专著,以及网络上发表的一些邮轮资料,整理汇编成集,作为邮轮职业教育的教材。

其中涉及邮轮上的管理机构和雇员职位的名称部分,由于世界各国邮轮的设置和名称并不统一,而且多用英文表述,为了方便不熟悉英文专业术语的学生理解,在本书中,这些设置和名称全部按与酒店相似的中文名称表述。若有读者想知道其英文表述,请参阅书后的邮轮中英文词汇。

编者

目 录

第一章 概述	1
第一节 邮轮的含义	1
第二节 邮轮的起源	3
第三节 邮轮的发展	4
第二章 国际邮轮	7
第一节 邮轮的分类	7
第二节 大型邮轮简介	9
第三节 邮轮设计与制造	12
第三章 邮轮设施	15
第一节 邮轮上的区域划分	15
第二节 邮轮上的客用设施	19
第三节 大型邮轮上的客用设施	20
第四节 邮轮上的员工生活设施	30
第四章 国际豪华邮轮公司	33
第一节 嘉年华邮轮公司	33
第二节 皇家加勒比邮轮公司	35
第三节 丽星邮轮公司	36
第四节 歌诗达邮轮公司	37
第五章 邮轮港	39
第一节 邮轮港的分类	39
第二节 邮轮母港的特点	40
第三节 邮轮港建设	41
第六章 邮轮服务	47
第一节 邮轮酒店服务	47
第二节 邮轮娱乐服务	49
第三节 邮轮陆域服务	50
第七章 外籍邮轮招募方式	53
第一节 外籍邮轮乘务员的福利和薪资	53
第二节 外籍邮轮对中国籍雇员的需求	56

第三节 外籍邮轮雇员的招募方式 57

第八章 外籍邮轮招募要求 59

第一节 基本要求 59

第二节 职位要求 60

第九章 国际豪华邮轮招聘 63

第一节 招募公告 63

第二节 招募程序 66

第三节 招募问答 67

第四节 邮轮乘务人员招聘准备材料 72

第十章 丽星邮轮公司员工教程 75

第一节 丽星邮轮概况 76

第二节 面试问题 79

第三节 酒店英语 101

第四节 船员英语 112

第五节 阅读练习 133

第六节 其他要求 135

第十一章 邮轮岗位面试大纲 139

第一节 皇家加勒比国际邮轮公司员工职责 139

第二节 免税店面试问题 143

第三节 整烫工英语 150

第四节 邮轮面试常用问题及答案 152

第十二章 邮轮中英文词汇 163

第十三章 如何规划职业生涯 173

第一章 概述

学习目标：

1. 领悟邮轮的含义。
2. 了解邮轮的起源和发展。

第一节 邮轮的含义

邮轮在汉语中有三个读音相同的名词：

一是油轮,它与货轮相似,专门用于运送石(原)油和汽油、柴油、煤油、润滑油等成品油以及石油液化气、液态天然气、动植物油、酒精等液体,分为仓储型和桶装型两种。



图1-1 集装箱货轮与仓储型油轮。

二是游轮,它与渡轮相似,主要是在内海和内河运送乘客由出发地到目的地,也可以在运送乘客的旅程中让其游览沿途风景,分为客货混装的客滚船和单纯运送旅客的客运船两种。



图1-2 渡轮与游轮。(左图来自互联网)



三是邮轮,它最初是一种专门运送邮件和包裹的船舶,因此被称作Oceanliner。后来逐步发展为以运送旅客为主、兼运邮件的固定航线和航班的大型远洋客轮。随着民用航运业的发展,长途运输的速度大大加快,邮轮逐渐退出了海上运送邮件和旅客的市场。

现代邮轮已经完全改变了单纯把乘客运送到某个目的地的海上交通工具功能,而是以海洋旅游为主,在邮轮上为乘客提供完善的生活设施和丰富的娱乐活动,沿途停泊只是为了让游客上岸观光。其作用是“在邮轮上玩”而不是“通过邮轮去玩”,并从20世纪80年代末开始在全球盛行。因此,其英文也改称为Cruiseship,这也是我们把邮轮乘客称之为游客的原因。很多人把国际邮轮形容为“移动的豪华酒店”,其实形容它是“在海上移动的度假村或城市”更准确。

因此,我们可以把现代邮轮的含义归纳为:它是一个能够在海上移动并且为游客提供饮食、住宿、出行、旅游、购物、娱乐等综合服务的旅游目的地。

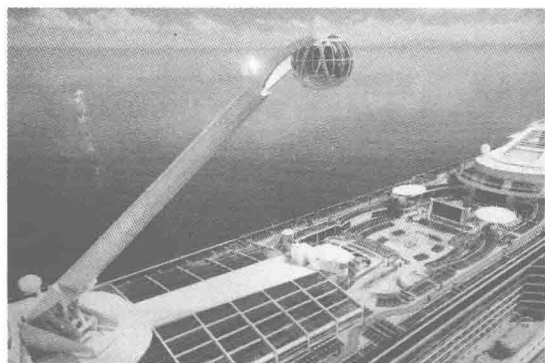


图1-3 邮轮。

第二节 邮轮的起源

邮轮的历史起源于19世纪上半叶的英国。

1497年6月,意大利探险家卡伯特在今天的加拿大东部纽芬兰岛登陆,将其命名为“迪耶拉·波里玛·维斯塔”,意大利语的意思是“首次发现的新大陆”,并在岛上插上了英国王室的旗帜。它是英国在海外建立的第一个殖民地,由此拉开了向海外扩张的大幕。

当时的英国为了加强对新大陆殖民地的开发和统治,利用远洋捕鱼船向该地区运送了大量移民,逐步形成了今天的北美洲。随着英国与新大陆之间的往来日趋密切,邮件传递和移民跨越大西洋的需求迅速增加,1837年英国铁行渣华公司首创了远洋客运兼邮件运输业务,大大促进了海上客运的发展。

1839年,加拿大商人肯纳德在英女王的支持下取得了英国与北美洲之间运送邮件的承包权,随后在1840年创办了世界上第一家邮轮公司——英国北美皇家邮件船务公司,并以“冠达邮轮”为名,开创了世界海运史新篇章。

1846年,旅游业创始人托马斯·库克组织了350人的旅游团,包租了一艘商船到苏格兰旅游,这是全世界公认的首次商业旅游活动,标志着以邮轮作为运送旅游者交通工具的开始。

这次旅游活动也让船务公司发现,通过招揽旅客乘坐商船旅游比单纯运送乘客更能增加盈利,因而开始设计建造专门用于客运的邮轮。1888年,第一艘万吨级邮轮“纽约城市号”下水投入运营。

1901年,历史上第一艘以载客旅游为目的的邮轮“维多利亚公主号”开始航行于地中海地区,由此掀起了跨洋旅游的热潮。

1912年,远洋豪华邮轮“泰坦尼克号”在首次出航时因撞到冰山而沉没。意外的是,这起事故通过电影的传播后,不仅没有引起游客对乘坐邮轮的恐惧,反而激发了更多游客亲身体验海上奢华生活的兴趣。

1922年,“冠达邮轮”公司引进的“拉格尼西亚号”客货两用船,率先完成了环行全球的壮举,为邮轮公司开拓环球旅游业务起到了示范作用。



图1-4 早期邮轮。(图片来自互联网)



第三节 邮轮的发展

19世纪末到20世纪初,邮轮的作用主要是运送移民。

第二次世界大战期间,大多数邮轮被参战的各国军方征用,改装为军用运输船运送军队和物资,此举为同盟国的胜利起到了很大的作用。

例如:1940年5月27日至6月1日,同盟国借助飞机和各种军用、民用舰船,仅用5天时间就从法国敦刻尔克紧急撤离了被德军围困的30多万盟军,为反法西斯战争保留了一丝火种,其中就有改装为军用运兵船的邮轮。

1944年6月,同盟国再次借助飞机和舰船,把153万陆军运过英吉利海峡击溃了德军,赢得了举世闻名的诺曼底战役的胜利,其中最为著名的是“玛丽女王号”邮轮。

“玛丽女王号”原先是英国的大型邮轮,1936年投入运营,船体长197米,宽36米,最大航速超过30海里,排水量8.3万吨,是当时世界上最豪华的大型邮轮之一。随着希特勒开始侵略扩张,1940年3月,该船被英国军方征用,改装成大型运兵船,每次出航可运送一个满员师的兵力,总数为1.6万多名官兵。希特勒深知该船的巨大军事价值,特地下令海军或空军设法击沉它,并悬赏2.5万美元的奖励和一枚铁十字勋章。为了对付德国军队的海上袭击,该船配备了多门火炮等武器。1941年12月7日,日本突然袭击珍珠港,美国正式对日本和德国宣战。该船再次从美国向英、法等盟国运送大量作战人员和物资。

1945年5月,欧洲战场结束后,该船为美军向亚太地区运送了大量作战人员和物资。在整个“二战”期间,该船为盟军反法西斯作战做出了巨大的贡献,总共行驶100多万海里,运送大约80万名官兵。“二战”结束后,该船重新恢复了客运业务。1967年,退役后的“玛丽女王号”被美国用350万美元的价格购买,永久停靠在加利福尼亚州长堤市长滩,长堤市将它改建成“二战”博物馆(含饭店和餐厅)。一直到今天,这个博物馆都是南加州最著名的旅游景点之一。

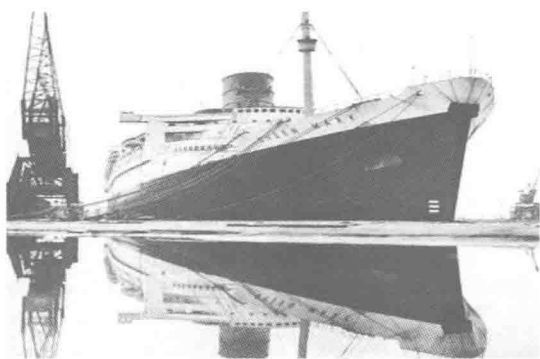


图1-5 “二战”中与德国海军作战和战后停泊在美国加州长滩的“玛丽女王号”邮轮。(图片来自互联网)

20世纪20年代至30年代,为了解决乘客自带食品的不足和几周甚至数月的漫长旅途寂寞,部分邮轮业主开始在邮轮上增加生活设施和提供娱乐活动,并出现了第一艘8万吨级的大型豪华邮轮,开启了季节性跨洋旅游和远洋客运业务,期间也曾多次到访中国。在此之前,清政府军机大臣李鸿章出访欧洲和很多赴欧留学生都曾搭乘过国际邮轮。

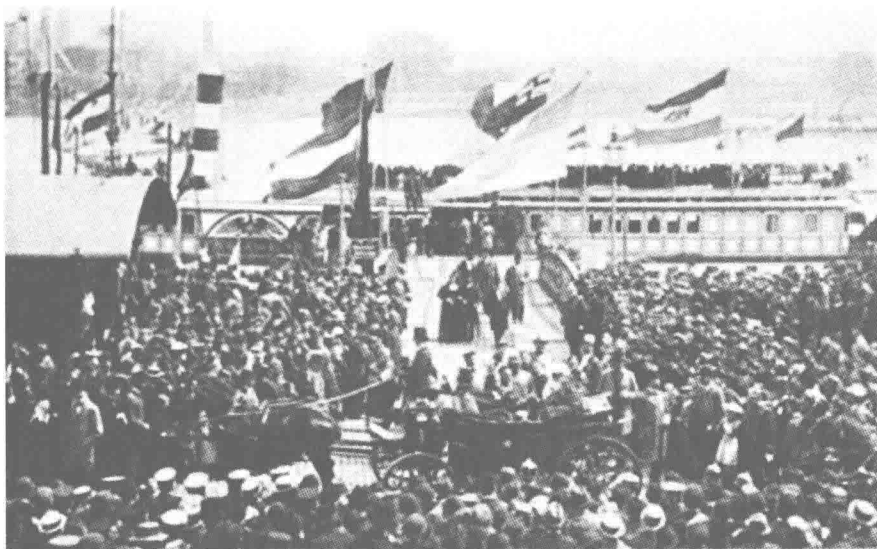


图1-6 李鸿章乘坐邮轮出访欧洲。(图片来自互联网)

1958年6月,首次出现了飞越大西洋的喷气式客机,随后,飞机迅速成为大众化的民用交通工具。与邮轮跨洋运送乘客到达目的地少则几天、几周,甚至几个月的航程相比,追求时间和效率的旅客纷纷改乘飞机。

20世纪60年代,随着飞机航线的不断延伸和航班的不断增加,跨洋邮轮的客源量大大减少,迫使邮轮公司由海上客运向海上旅游转型,专门以海上旅游为目的地的邮轮数量逐渐增多。但由于客源很少,这个时期的邮轮主要以3万吨级以下的中小型邮轮居多,还未出现邮轮吨位大型化的竞争,邮轮内部的生活和娱乐设施也开始注重适应游客在海上度假的需要。

20世纪80年代后,随着世界经济的高速发展和旅游客源的快速增加,邮轮业也进入了一个高速发展时期,邮轮的数量越来越多、吨位越来越大、设施越来越全、装饰越来越豪华、服务项目和娱乐活动越来越丰富、邮轮旅游市场的客源争夺也越来越激烈,邮轮公司之间的兼并和集团化经营成为大势所趋。邮轮公司的集团化经营,大大降低了邮轮的运营成本,邮轮旅游的航线越来越广、旅程越来越长、票价越来越廉、对游客的吸引力越来越大,邮轮旅游逐步由富裕阶层向中产阶级和工薪阶层过渡,更加促进了邮轮旅游和邮轮产业的蓬勃发展。逐步形成了一个以邮轮公司和邮轮港为支柱产业,并涉及邮轮制造、旅游资源、市政交通、商业服务、物资供应、金融保险等相关行业的成熟产业和产业链。

实训安排:观看外籍邮轮宣传片,了解国际邮轮旅游与服务。

第二章 国际邮轮

学习目标:

1. 熟悉邮轮的分类标准。
2. 了解邮轮的设计与制造知识。

第一节 邮轮的分类

邮轮按不同的衡量指标,主要有以下几种分类方式。

一、按用途分类

按用途分为邮轮和游轮两种类型。

邮轮是用于跨洋或环球长途航运的大中型客运船舶,因此被称为国际邮轮。游轮则是用于内海或内湖短途航运的客船,载客量一般在200人以下,船体介于邮轮和游艇之间,但设施与邮轮相似,因此也被称为微型邮轮。

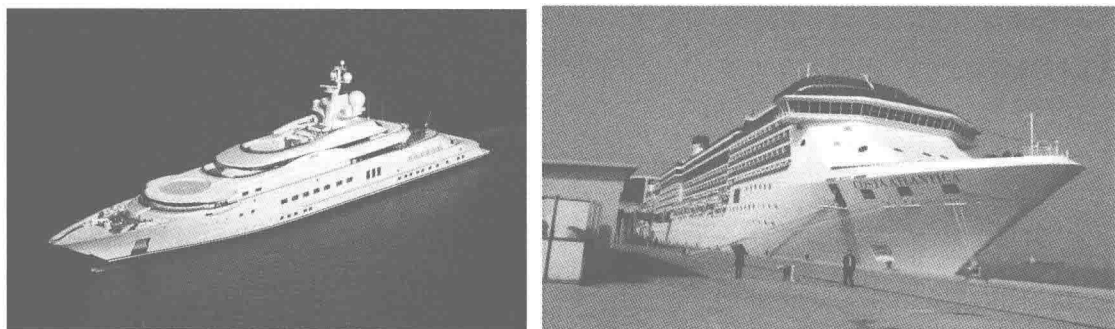


图2-1 大型游艇与豪华邮轮。(左图来自互联网)

国际邮轮具有五个鲜明的特点:

一是,移动的度假村。大中型邮轮都具备与度假村相似的客房、餐厅、娱乐和运动场所,并且可以随船游览海上风光和沿途经停的旅游名胜。

二是,移动的微型城镇。大中型邮轮都具备与城镇相似的食宿、娱乐、购物、教育、医疗等城镇居民日常生活设施。

三是,无目的地的目的地。大中型邮轮自身提供的食宿无忧的生活设施和丰富多彩的娱乐活动,足以满足游客度假休闲的需要。

四是,高科技的集合体。大中型邮轮的航运、通讯、供排、救生等系统和装修材料、生活设



施及用品多采用最新技术设计、建造或配置。

五是,造价高昂。小型邮轮的造价都不低于1亿美元,中型邮轮的造价也不低于4亿美元,大型邮轮的造价都超过7亿美元,超大型邮轮的造价则高达10亿以上甚至100亿美元。

二、按船型大小分类

船 型	小型邮轮	中型邮轮	大型邮轮
船体长度	210~240米	240~300米	超过300米
船体宽度	不超过30米	40米左右	超过40米
船体高度	不超过30米	超过40米	超过60米
吃水深度	低于5米	5~7米	超过8米
排水量	2万吨以下	2~7万吨	超过8万吨
床位数	100~500张	500~1500张	超过1500张
载客量	1000人以下	1000~2500人	超过2500人

三、按舒适度分类

舒适度	经济型邮轮	标准型邮轮	豪华型邮轮
内部装饰材料 设施、设备和用品 壁画和艺术品	一般性材料 实用性产品 观赏性较高的工艺品	复合材料 优质产品 仿制文物或工艺	天然与复合材料 高科技高品质新产品 具有收藏价值的文物 和艺术品
人均拥有空间比率	低于20%	20%~35%	超过35%
餐厅、酒吧数量	5个以下	10个左右	超过20个
娱乐设施	5个以下	10个左右	超过20个
每天的娱乐活动	5项以下	7项左右	超过10项
船员与游客比例	1:3	1:2	2:3

空间比率与船型和客房大小没有关系,但与载客量有直接关系。船员与游客比例与船型大小、装修繁简、客房和设施多少没有关系,但船员(主要是乘务员)服务的游客人数越少,服务就越周到。例如渡轮的船员与乘客比率超过1:40,而邮轮豪华套房管家与房客的比例则能达到2:1。

四、其他分类方式

1. 按航行区域分为国际邮轮和区域邮轮。
2. 按票价分为豪华邮轮、经济邮轮和平价邮轮。
3. 按航程天数的长短分为远程、中程和短程邮轮。
4. 按环球、跨洋、近海、内河的旅程分为远程、中程和短程邮轮。
5. 按全程和每天安排的娱乐项目分为豪华邮轮、标准邮轮和经济邮轮。

邮轮载客量的多少、船型的大小、航速的快慢、吃水的深浅、票价的贵廉各有利弊,主要表现在三个方面:

1. 大型邮轮的优点是船型宽大、稳定性强,载客量多但人均拥有空间比率大、舒适度好,

完善的生活和娱乐设施能够满足游客远程旅游的需要。缺点是票价高、航速慢、吃水深、对航道和港口的水深要求很高,以及无法深入历史悠久的城市观赏其古典建筑或靠岸停泊,只适合游客在船上休闲度假或驳运到最近的港口。

2. 中型邮轮的优点是船型、载客量、人均拥有空间比率、航速和票价都比较适中,吃水较浅、对航道和港口的水深要求较低。缺点是餐饮和娱乐设施与大型邮轮相比较少。游客在船上既可以享受现代邮轮的奢华,又可以体验传统邮轮的经典。

3. 小型邮轮的优点是票价低廉、船型长窄、航速较快、吃水浅、对航道和港口的水深要求不高,游客可以近距离停泊或欣赏水面和岸边风光。缺点是稳定性受气候影响较大、载客量少、生活和娱乐设施单一,比较适合一些喜欢探险旅游的游客需要。

无论邮轮的船型大小和载客多少,满载的情况下运营成本都较低,缺载的情况下运营成本都很高。相比较而言,邮轮越大、载客量越多、运营成本越低;邮轮越小、票价越低、运营成本也会减少。

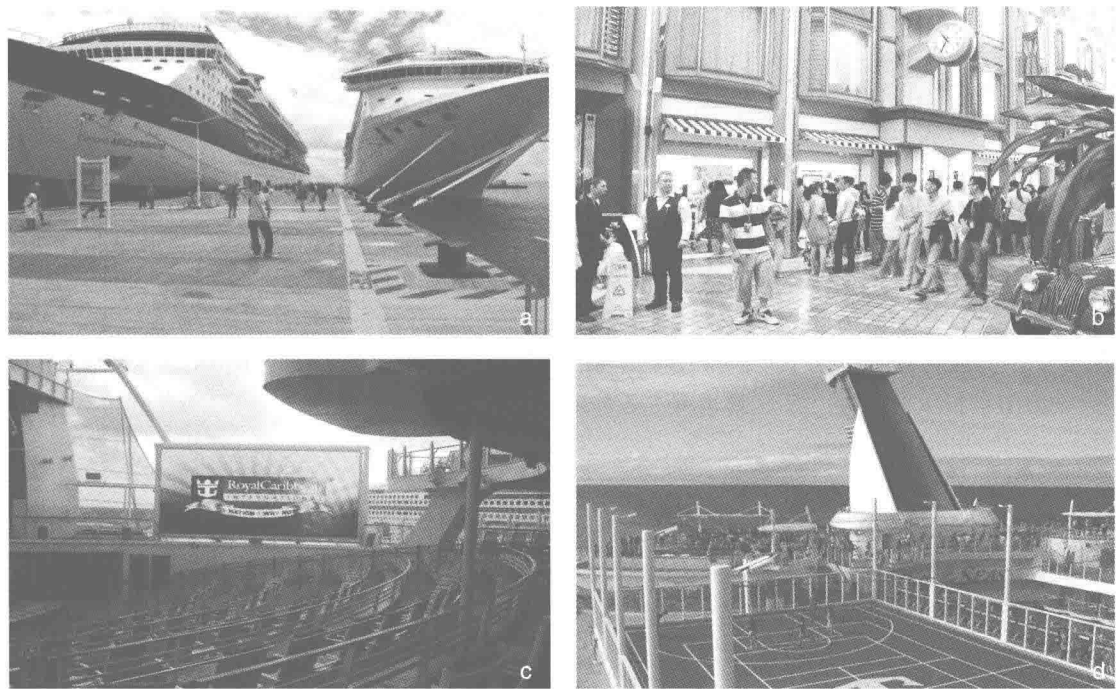


图2-2 大型邮轮的配套设施。(a,国际邮轮母满港;b,邮轮免税店;c,邮轮海洋馆;d,邮轮篮球场)

第二节 大型邮轮简介

20世纪初被称为全球最大邮轮之一的“泰坦尼克号”排水量4.6万吨,船体长269米、宽47米,1912年首航时搭载乘客2224人。现代大型邮轮的长度、宽度、高度、排水量、载客量和豪华程度都大大超过了“泰坦尼克号”。

从1996年第一艘排水量11万吨、载客量3692人的“嘉年华命运号”投入运营后,2000~2010年10年间已经有12艘排水量超过10万吨的大型和超大型邮轮投入运营。



2000~2010年投入运营的大型邮轮

船 名	排水量(万吨)	载客人数
嘉年华胜利号	10	3885
嘉年华荣耀号	11	4910
嘉年华占领号	11	5310
嘉年华勇气号	11	5310
嘉年华辉煌号	13.5	4000
嘉年华幻想曲号	13.5	4000
海洋水手号	13.8	4000
海洋探险号	13.8	4300
玛丽女王2号	15.14	3870
海洋独立号	16	5375
海洋自主号	16	5710
海洋解放号	16	5735
海洋绿洲号	22	8500
海洋魅力号	22.5	8520

其中,2004年投入运营的“玛丽女王2号”船体长345米,超过“泰坦尼克号”1/3;高72米,相当于23层楼。

2008年投入运营的“海洋独立号”船体长339米,如果让船头上翘垂直“站立”,高度超过法国埃菲尔铁塔,体积是“泰坦尼克号”的5倍。

2009年投入运营的“海洋绿洲号”载客量8500位,比“泰坦尼克号”多6276位。

2010年投入运营的“海洋魅力号”是全球目前最大的超级豪华邮轮,排水量高达22.5万吨,其船体长361米、宽66米,水面高度72米,共有16层甲板和2704间客房,可搭载6360余位游客和2100名船员,最高航速22海里。

目前正在建造的巨型邮轮“自由之船号”(暂定名)排水量高达300万吨,船体长1400米、宽230米、高110米,体积比“泰坦尼克号”大13倍。全船共有1.8万个套房,可供6万人常年“定居”在这座“海上城市”上。从设计图看其外形更像是凡尔纳科幻小说《机器岛》中漂浮在海面



图2-3 “玛丽女王2号”邮轮。



图2-4 “海洋独立号”邮轮。



图2-5 “海洋绿洲号”邮轮。



图2-6 “海洋魅力号”邮轮。

上的人工岛。形象地说,它就像把曼哈顿的10个街区切出来放在海面上。该邮轮建成后将环绕世界各地的海洋漂流,每隔3年环球航行一圈。

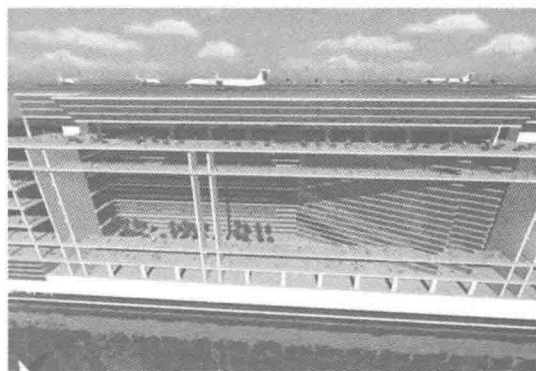
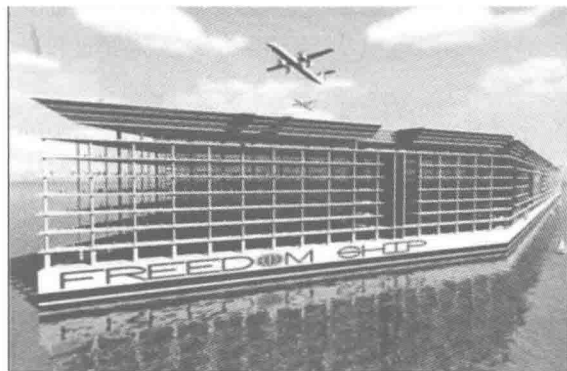


图2-7 “自由之船号”邮轮设计图。

截止2010年,全球已制造各种邮轮近300多艘,其中20%是小型邮轮,36%是中型邮轮,44%是大型邮轮。

目前新造邮轮的订单91%载客量在2000人以上,这说明未来的邮轮船型将会向中大型发展,但载客量在2000人以下的小型邮轮还会有一定的客源市场。

中大型豪华邮轮的人均空间面积越大,提供的娱乐活动就越多,对游客也越有吸引力。而小型经济邮轮人均空间面积虽小,但床位数量可以增加,成本分摊越低,票价也就越低。