

CRUISE

ENTERTAINMENT SERVICE AND
MANAGEMENT

前沿 实践 技能

邮轮娱乐服务与管理

龙京红 刘利娜 主编



中国旅游出版社

CRUISE

ENTERTAINMENT SERVICE AND
MANAGEMENT

邮轮娱乐
服务与管理

龙京红 主编
刘利娜



中国旅游出版社

项目统筹：付 蓉
责任编辑：张珊珊
责任印制：冯冬青
封面设计：中文天地

图书在版编目 (CIP) 数据

邮轮娱乐服务与管理 / 龙京红, 刘利娜主编. -- 北京: 中国旅游出版社, 2015.6
ISBN 978 - 7 - 5032 - 5346 - 1

I. ①邮… II. ①龙…②刘… III. ①旅游船—休闲娱乐—商业服务②旅游船—休闲娱乐—商业管理 IV. ①F590.7②F719.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 115762 号

书 名: 邮轮娱乐服务与管理

作 者: 龙京红 刘利娜

出版发行: 中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编: 100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cna.gov.cn

发行部电话: 010 - 85166503

排 版: 北京旅教文化传播有限公司

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 三河市灵山红旗印刷厂

版 次: 2015 年 6 月第 1 版 2015 年 6 月第 1 次印刷

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张: 12.75

字 数: 257 千

定 价: 32.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 5346 - 1

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换

前 言

邮轮旅游是全球旅游业中增速最快的领域之一，自 20 世纪 80 年代以来一直保持着强劲的发展势头。进入 21 世纪，我国乃至亚洲市场成为邮轮旅游业新的增长点。2008 年 6 月，国家发展和改革委员会下发《关于促进我国邮轮业发展的指导意见》，从宏观上确定了我国邮轮业发展的指导思想和主要任务，邮轮旅游业发展驶入了快车道。伴随经济实力的飞速跃升，我国邮轮旅游市场凸显出巨大的潜力，中国居民对邮轮旅游的兴趣与需求亦呈上升趋势。与此同时，邮轮旅游专业人才的匮乏问题日益引起业内专家的关注。近年来，我国高等教育不断加大对邮轮人才培养的重视和研究，但邮轮教材匮乏一直是制约专业发展的重要瓶颈。本书着眼于高校学生的知识与技能培养，适合高等院校旅游管理、酒店管理和邮轮乘务专业的学生使用，希望能为我国邮轮业的发展培养更多的人才。

本教材以邮轮乘务专业的岗位操作程序为依托，以邮轮乘务人员的岗位技能为引领，精心设计了体现“工学结合”“教学做一体”的十大内容，涵盖了邮轮娱乐服务概述、邮轮娱乐服务项目设置、邮轮娱乐服务项目概述、邮轮娱乐部门的组织结构、邮轮娱乐服务人员管理、邮轮娱乐服务质量管理、邮轮娱乐服务设备管理、邮轮娱乐服务安全管理、邮轮娱乐服务卫生管理、邮轮娱乐服务投诉的处理等章节。每一章节开篇均设有课前导读、教学目标，正文中穿插邮轮娱乐服务资料卡和案例，以引导学生发现知识和能力方面的空白，激发学生的学习兴趣，同时有针对性地设置了想一想、思考与练习等动手、动脑的训练板块，以期在基本知识的传授中强化和培养学生的思考能力与实践技能。

本书的创新性体现在如下方面：

(1) 内容新颖，重视实践

《邮轮娱乐服务与管理》填补了我国邮轮高等教育在邮轮娱乐服务方面的空白，教材内容一部分来自国际邮轮业的成熟经验，另一部分来自笔者亲赴邮轮进行实地考察、

充分调研和岗位实践，融入了行业的最新信息。

(2) 图文并茂，英文标注

本教材的结构设计与内容安排兼顾高等教育培养对象的学习能力，文字表述简明扼要，内容展现图文并茂，同时对于专业术语以英文标注，使学生在进行专业学习的同时掌握必要的英语词汇。

(3) 推介阅读，拓展潜质

在介绍过程中穿插邮轮娱乐服务的阅读资料，使学生通过对此部分内容的学习，更加深入地了解行业规则，拓宽视野，开发未来职业发展的潜质。

编 者

2015 年 5 月

目 录

CONTENTS

第一章 邮轮娱乐服务概述	1
第一节 邮轮娱乐服务概念	2
第二节 邮轮娱乐服务的特点	3
第三节 邮轮娱乐服务的重要性	7
第四节 邮轮娱乐服务的发展趋势	9
第二章 邮轮娱乐服务项目设置	12
第一节 邮轮娱乐服务项目设置的依据	13
第二节 邮轮娱乐项目的选择设置原则	14
第三节 邮轮娱乐顾客消费分析	17
第四节 邮轮娱乐项目选择的可行性分析	21
第三章 邮轮娱乐服务项目概述	26
第一节 邮轮运动型娱乐服务项目	26
第二节 邮轮娱乐类服务项目	53
第三节 邮轮保健类娱乐服务项目	59
第四节 美容美发类服务项目	66
第四章 邮轮娱乐部门的组织结构	68
第一节 邮轮娱乐部组织结构	69
第二节 娱乐部岗位工作职责	72
第三节 娱乐部人员的素质要求	87
第五章 邮轮娱乐服务人员管理	92
第一节 娱乐服务部门人力资源规划	92
第二节 邮轮娱乐服务人员的招聘	94

第三节	娱乐服务人员的培训和督导	97
第四节	邮轮员工的激励	104
第六章	邮轮娱乐服务质量管理	106
第一节	邮轮娱乐服务质量的内容	106
第二节	邮轮娱乐的优质服务	112
第三节	邮轮娱乐服务项目的服务程序及相关标准	120
第四节	邮轮运动类娱乐服务项目服务程序及相关标准	121
第五节	邮轮娱乐类服务项目服务程序及相关标准	130
第六节	邮轮保健类娱乐服务项目服务程序及相关标准	135
第七章	邮轮娱乐服务设备管理	140
第一节	邮轮娱乐服务设备管理概述	140
第二节	邮轮娱乐服务设备的管理程序和方法	144
第三节	邮轮娱乐服务设备的备件管理	149
第八章	邮轮娱乐服务安全管理	153
第一节	邮轮娱乐服务安全管理的内容	153
第二节	邮轮娱乐服务安全防护知识	156
第三节	处理突发事件的基础知识	167
第九章	邮轮娱乐服务卫生管理	171
第一节	美国疾病控制与预防中心	171
第二节	船舶卫生计划检查	172
第三节	娱乐项目卫生管理	176
第十章	邮轮娱乐服务投诉的处理	185
第一节	正确认识投诉	186
第二节	投诉的原因	186
第三节	投诉的游客类型及表达方式	191
第四节	游客投诉的处理	192
参考文献	198

邮轮娱乐服务概述

课前导读

邮轮娱乐部是随着邮轮业的发展而产生的部门。1998年4月，一部浪漫的《泰坦尼克号》电影让中国普通老百姓知道了泰坦尼克号，也让我们能够一睹邮轮旅游的盛况。从人类社会的发展来看，利用船舶运送乘客的历史很早就开始了，但是直到1844年，半岛和东方蒸汽航运公司组织了从英国到西班牙、葡萄牙再到马来西亚和中国的航行，才是人类第一次邮轮航行。而现代意义上的邮轮产业则始于20世纪70年代早期，经济的发展带来可自由支配收入的增多，从而使人们能够纯粹为了娱乐而乘坐巨轮环游世界。随着邮轮业的不断发展，人们对邮轮娱乐服务的需求也越来越多，很多人也已经将娱乐活动作为生活中必不可少的内容，特别是那些经常参与邮轮旅游的顾客，他们甚至将邮轮上的娱乐服务作为邮轮旅行的首要目的。可见，娱乐部在邮轮上起着重要的作用，而邮轮娱乐服务则成为邮轮业发展成功的关键。本章主要对邮轮娱乐服务的概念、特点、重要性以及邮轮娱乐服务项目设置的依据进行初步的论述。

教学目标

- 1 引导学生认识邮轮娱乐服务的重要性。
- 2 向学生讲解邮轮娱乐服务的概念及特点。
- 3 使学生掌握邮轮娱乐服务项目设置的依据。

第一节 邮轮娱乐服务概念

一、娱乐服务的概念

随着社会的进步,经济、科学、文化、交通、旅游等方面都有了长足的发展,娱乐活动形成的消费大市场已经是客观事实。在经济发达的欧美一些国家和日本,娱乐业已经发展得相当成熟,娱乐场所也逐渐成为文化交流之地。在有些城市或地区,娱乐行业已经成为当地经济发展的支柱产业。

娱乐活动的内容很多,它是能使人提高兴致、增进身心健康的快乐消遣活动,主要包括康体娱乐、保健娱乐、休闲娱乐等内容。而娱乐服务是指工作人员通过商业销售、及时制作加工和服务性劳动等,向消费者提供娱乐活动场所及在娱乐场所为消费者进行娱乐活动提供的各种服务。

二、邮轮娱乐服务的概念

邮轮娱乐活动是游客在邮轮上参与的主要活动之一,特别是国际上知名的国际邮轮公司,如嘉年华邮轮公司、美国皇家加勒比邮轮、歌诗达邮轮、丽星邮轮等,对邮轮上的娱乐活动越来越重视。从各邮轮公司争相建造巨型邮轮可以看出,目前,邮轮上的娱乐活动趋于多样化、娱乐场所趋于大型化、娱乐设施设备趋于高端化。

由于提供服务的大环境为邮轮——移动的酒店,所以邮轮娱乐服务指的是船员通过商业销售、及时制作加工和服务性劳动等,在邮轮上向游客提供娱乐活动场所及在娱乐场所为游客进行娱乐活动提供的各种服务。



邮轮娱乐服务赏析

海洋帝王号的娱乐服务

船名: 海洋帝王号

船东: 皇家加勒比邮轮公司

船长: 266.3 米

船宽: 32.3 米

吃水深度: 7.6 米

吨位: 74000 吨

载客量: 2744 人

船员: 827 人

甲板楼层: 12 层

首航时间: 1992 年 4 月

海洋帝王号 (Majesty of the seas) 是巴哈马水域新颖的大型豪华邮轮之一。依国际知名的专业邮轮评鉴 FIELDING'S 2000 年版, 海洋帝王号游轮被评定为四星级豪华邮轮 (图 1-1)。

海洋帝王号邮轮内部的娱乐服务包括: 桑拿三温暖、指压按摩、健身房、健康按摩水池、室外泳池、美容院、瘦身中心、慢跑步道、照相馆、理发室、儿童游乐室、日光浴室、乒乓球室、夜总会、双层 3D 电影院、亮丽剧院、宾果游乐、钢琴酒吧、香槟酒吧、赛马游乐、攀岩墙、卡拉 OK、麻将扑克室、图书馆、维京皇冠酒廊、音乐在线酒廊、单身俱乐部、冒险海洋儿童活动中心、青少年活动中心、皇家赌场 (包括 221 台吃角子老虎、6 台 21 点赌台、3 台加勒比扑克机、2 台俄罗斯轮盘、1 台掷骰子赌台等)。

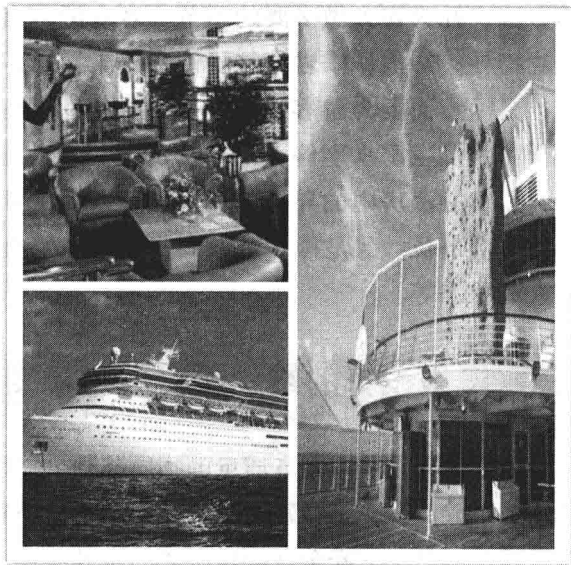


图 1-1 海洋帝王号的部分娱乐项目

第二节 邮轮娱乐服务的特点

一、从业人员专业技能高

邮轮上的娱乐项目大多数专业性较强, 技术要求也较高, 如高尔夫、网球、桌球、游泳池、技艺表演、健身房、SPA、针灸等, 这就要求从业人员不仅要熟悉掌握所负责的设施设备的性能、结构和特点, 还要掌握相关的知识与竞争、娱乐规则和比赛方式等, 甚至还要具备娴熟的运动技艺。

二、安全地位突出

邮轮除靠港外的其他时间几乎都是航行在海上, 远离陆地, 虽然邮轮上也设置有安全部门、医疗部门等以应对突发事件的发生, 但其与陆上的安全部门、医疗部门相比, 无论设施设备还是技能等方面都存在差距, 且如遇到邮轮无法解决的问题时也不能及时地寻求外援, 所以邮轮上娱乐项目服务的安全至关重要。由于娱乐部健身运动专业技术性较强, 对初来健身的客人, 服务员应热情讲解运动器具的性能、作用和使

用方法，并为客人做必要的示范，客人锻炼时，服务员要站立于一旁留心观察，及时正确指导；冲浪、攀岩等冒险性的娱乐活动，服务员一方面要监管设施设备的工作状况，另一方面要为游客做相应的指导和示范；游泳池的救生员要时刻注意泳池的动态，防止发生溺水事件；桑拿房的服务员对初次洗桑拿的客人，要耐心介绍桑拿须知，要留心蒸房内的异样情况；为客人提供针灸服务时更要注意安全，针灸涉及人身体的多个部位，且危险系数较高，服务员要有娴熟的针灸技术，且要时刻询问和关注客人的状态等。

三、设施设备的维护保养非常重要

设施设备是娱乐服务质量的物质基础，加强对设施设备的维护保养是娱乐服务管理的重要组成部分，是日常服务工作当中的一项重要基础环节。它一方面关系到邮轮上游客及娱乐部员工的安全、娱乐服务的服务质量；另一方面也决定了设施设备的使用寿命和完好率，从而最终影响到邮轮公司的经营成本和整体经济利益。由于娱乐部服务项目多，因而在设施与设备上投资较大，而现代化的设施设备是必要的物资条件。因此，按规范对设施设备进行精心的维护保养，以利于正常运转和保持娱乐环境的整洁优雅，是十分重要的。

四、消费主体的不稳定性

邮轮娱乐服务是为了满足游客基本生活需求以外的更高层次的需求。游客个人的兴趣、爱好、年龄、健康状况等因素会影响其前往娱乐服务场所的次数及消费状况。因此，要设置或安排适合不同人群的娱乐项目，且在邮轮娱乐服务过程中，应针对不同游客的各种特点，采取不同的服务方式，从而达到较高的服务水平。例如，针对不同年龄段的游客，邮轮上应设置有儿童游乐区、年轻人游乐区以及老年人游乐区等。

五、邮轮娱乐服务的全面性

邮轮可称为移动的酒店，正由于其移动性，所以相应的娱乐服务一定要尽可能地全面。酒店的娱乐活动或服务可以以周边的娱乐场所或设施为支撑，且酒店是以住宿为主、娱乐为辅，所以娱乐服务相对来说比较单一。即使现在有许多独立于饭店的娱乐场所，如健身房、夜总会、卡拉OK厅、洗浴中心、SPA会所、欢乐园等，但其各自的功能性也都相对单一。邮轮旅游作为一种高端的旅游活动，其主要目的是休闲娱乐，而住宿则成为满足娱乐需求的辅助元素，这一点恰好与酒店相反。因此，邮轮上的娱乐服务

涵盖了尽可能多的娱乐活动，如康体类娱乐活动（高尔夫、保龄球、台球、网球、健身房、游泳池等）、保健类娱乐活动（桑拿浴、SPA、按摩、针灸、美容美发等）、休闲娱乐类活动（夜总会、卡拉OK、歌剧院、酒吧、赌场、攀岩、冲浪、蹦极、拳击等），这主要体现了邮轮娱乐服务的全面性，且由于新型的娱乐项目层出不穷，未来邮轮的娱乐服务将更加丰富多彩。

六、经营管理的灵活性

邮轮娱乐服务经营管理的灵活性主要表现在服务项目的设置和服务员工的调配方面。邮轮在建造时要根据客人的不同娱乐需求提供种类多样的服务项目，另外还要依据相应的天气情况决定部门娱乐项目的营业时间。娱乐部门的员工在服务游客的过程中，除了提供必要的有形的设施设备外，还可以直接参与陪练或向游客提供技术指导和咨询服务。在一定时间内邮轮上的员工是相对固定的，所有员工都由邮轮公司总部统一调配，所以作为单体的邮轮，在遇到一些偶然现象时，不能及时地招聘新员工，这就需要娱乐部门能够在本部门内部或本部门与其他部门之间灵活地调配员工。综上所述，邮轮娱乐服务不像邮轮上其他部门如餐饮、客房等部门的服务那样稳定，因此必须根据具体情况具体分析，采用灵活的经营管理方式，以达到较好的经营效果。

七、经营项目的选择性

娱乐项目种类繁多、层出不穷，而邮轮的空间有限，不可能面面俱到，所以要在有限的空间内有所选择地设置娱乐服务项目。在选择项目时，要依据航线上经过的不同国家（地区）的客源构成和居民风俗习惯、爱好等来确定。特别是国际邮轮，航线跨度比较大，要比较全面地了解不同国家（地区）的居民风俗习惯和爱好，尽可能满足游客的娱乐需求。

八、经营管理过程中的协作性（综合性）

邮轮娱乐服务是一种综合性服务，它以娱乐为主要内容，以提供优质服务 and 获取最佳的经济利益为主要目的，是游客在邮轮上的主要消费品。它不仅要求在娱乐部门内统一协调，而且要与邮轮的餐饮部、购物部、摄影部等密切配合，加强协作，保证娱乐活动顺利进行的同时，食品、酒水、水果、购物、摄影等服务也能及时供应。例如，在邮轮上，诸如影剧院内部、游泳池旁等娱乐场所都配有专门的酒吧；一些自助餐厅设有专门的儿童游乐区；在一些娱乐场所还会有专门的摄影师为游客摄影。

想一想

邮轮娱乐服务与一般娱乐服务的差异有哪些？



图 1-2 皇家加勒比灿烂号上赌场内的酒吧

邮轮娱乐服务赏析

海洋神话号的娱乐服务

船名：海洋神话号

船东：皇家加勒比邮轮公司

船长：264.2 米

船宽：32 米

吃水深度：7.46 米

吨位：70000 吨

载客量：2076 人

甲板楼层：11 层

首航时间：1995 年 4 月

海洋神话号 (Legends of the Seas)，是总部设在美国的皇家加勒比国际邮轮公司 (Royal Caribbean International) 属下 21 艘豪华邮轮之一。依国际知名的专业邮轮评鉴 FIELDING'S 2000 年版，

被评定为四星级豪华邮轮。游轮上除客舱之外，其余都是公众娱乐场所，有健身室、按摩室、美容美发院、精品店、餐厅、酒廊、歌厅、赌场、表演舞台、高级餐厅、互联网室、图书馆，以及室内和户外游泳池等基本设备。船上最特别的当推儿童专用的儿童游戏室、专为运动型乘客跑步健身准备的 400 米跑道，以及 360 度视野的休息室。由于船上的各项活动都围绕着有 7 层楼高的中枢楼进行，中枢楼便理所当然地成为海洋神话号的注册商标。至于让高尔夫球迷过足球瘾的迷你 18 洞高尔夫球场，更使海洋神话号成为世界罕见的附设高尔夫球场的豪华邮轮。

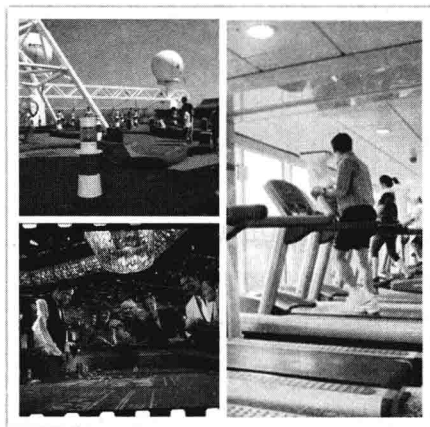


图 1-3 海洋神话号的部分娱乐项目

第三节 邮轮娱乐服务的重要性

一、满足游客的需求

随着生活水平的不断提高,娱乐活动已经成为生活中必不可少的一部分,人们对娱乐的需求也越来越大。邮轮旅游作为最热门的度假方式之一,已经成为全球旅游业中增长最快的一部分。邮轮由于其移动性的特点,缺少周边娱乐场所的支撑,而游客参与邮轮旅游的主要目的就是获取休闲娱乐的体验。因此,邮轮自身要具备提供多种娱乐服务的功能,带领人们前往世界不同的旅游目的地,提供从温泉、健身俱乐部、儿童娱乐设施到高尔夫、攀岩等各种各样的体育活动,以及满足各种年龄层次游客需求的娱乐活动。不管是两三天的短期旅游、一至两周的中长期旅游,还是长达两三个月的长期度假,邮轮公司都应满足游客的需求。

二、提高邮轮经济效益

邮轮上的娱乐项目越来越受到游客的重视和喜爱,由娱乐服务带来的直接和间接的经济效益也大幅提高,特别是一些大型的豪华邮轮。另外,娱乐项目的投资回收速度也比较快,有的项目如台球、保龄球等,在两年左右就可以收回设备投资,有的娱乐项目例如电玩厅等,甚至几个月就可以回收成本。因此,邮轮上娱乐项目的经济效益是相当可观的。

三、稳定和增加邮轮客源

现在的邮轮趋向大型化、奢华化,这主要是出于游客的需求和增加营业收入的目的。邮轮本质上是一种交通工具,载客到不同的港口参观游览,但是邮轮上的生活也是人们所向往的,邮轮为游客提供了远离尘嚣、享受生活的场所。不少游客选择邮轮旅游的出发点就是邮轮上的娱乐服务。邮轮上娱乐设施设备的完善及现代化程度,特别影响到邮轮旅游的销售率。

四、丰富邮轮生活

现代消费观念认为,邮轮除了体现其交通工具的功能,提供基本的住宿和餐饮等生活需要外,还应该是一个包罗万象、应有尽有的小社会,可以提供多种服务以满足游客

在娱乐、自我实现及提高生活质量等方面的精神需求。而娱乐服务就是为了满足游客可以享受各方面的乐趣而设置的服务项目。初期的邮轮服务项目不多，但随着社会和经济的发展，游客的需求也在不断地扩大，邮轮的经营者一方面要建造更大、更奢华的邮轮，另一方面需不断地改进服务，以满足游客的要求。以大家所熟知的泰坦尼克号为例。在当时，泰坦尼克号的奢华和精致堪称空前，船上配有室内游泳池、健身房、土耳其浴室、图书馆和壁球室。随着邮轮业的发展，现在邮轮上的娱乐设施设备更是多种多样，室内外游泳池、高尔夫、网球、赌场等众多娱乐项目应有尽有，总体奢华程度也越来越高。

想一想

为什么说娱乐服务可以丰富邮轮上的生活？

邮轮娱乐服务赏析

海洋航行者号的娱乐服务

船名：海洋航行者号

船东：皇家加勒比邮轮公司

船长：311.1 米

船宽：38.6 米

吃水深度：9 米

吨位：137300 吨

载客量：3840 人

船员：1176 人

甲板楼层：15 层

首航时间：1999 年 11 月

海洋航行者号是总部设在美国的皇家加勒比国际邮轮公司（Royal Caribbean International）属下 21 艘豪华邮轮之一，位于全球十大邮轮之列，也是亚洲最大的豪华邮轮。整艘邮轮犹如一座海上城邦，除舒适齐全的住宿选择外，各式餐厅、酒吧、精品店、图书馆、海上猎奇青少年活动中心、



图 1-4 海洋航行者号的部分娱乐项目

皇家娱乐场、电影放映厅、夜总会、健身房、室内外游泳池、运动场等设施一应俱全。精彩之处不止于此，邮轮上还拥有诸多突破传统的创意设施，包括挑空四层的室内繁华商业大街——皇家大道，拥有弓形窗台、可俯瞰室内景观的皇家大道景观房，华丽壮观的三层主餐厅和烧烤、意大利、美式等多个特色餐厅，室内真冰溜冰场和直排轮滑道，高于海平面约 61 米的攀岩墙，以及小型高尔夫球场等。各种激动人心的娱乐活动将最大限度地满足不同类型消费者的度假需求，为广大游客的海上之旅增添无穷乐趣（图 1-4）。

第四节 邮轮娱乐服务的发展趋势

一、邮轮娱乐服务品牌化

据国际邮轮协会组织统计显示,该组织成员大都致力于通过与大品牌合作伙伴的关系扩大娱乐设施或项目的选择,特别是在新的游戏、节目和活动方面。水晶邮轮公司就与好莱坞魔术城堡建立一个新的联盟,来自世界知名的私人俱乐部的魔术师会在邮轮上登台展示魔术。同时,水晶邮轮公司还与著名的美国南加利福尼亚大学的电影艺术学院合作,为游客讲授电影制作课程,使其能够在自己的 iPad 上制作电影。其他的,如嘉年华邮轮公司引进了孩之宝公司的儿童空间游乐场所;2013 年到 2014 年年初,荷美邮轮公司开展的“与明星共舞”娱乐项目,包括舞蹈课、与舞者见面、照相等内容。越来越多新颖的娱乐项目被设置在邮轮上,这将是未来各大邮轮公司竞争的焦点。

二、邮轮娱乐服务项目高科技化

越来越多的邮轮公司开始注重配备最新的高科技产品和服务,来标榜自己的邮轮娱乐项目。嘉年华微风号提供了惊险 5D 影院新体验;2014 年与游客见面的皇家加勒比邮轮公司豪华邮轮海洋量子号被称为游戏的颠覆者,该船上设置的受英国伦敦眼启发的“北极星”胶囊舱(图 1-5)和模拟跳伞项目,都有着较高的科技含量。

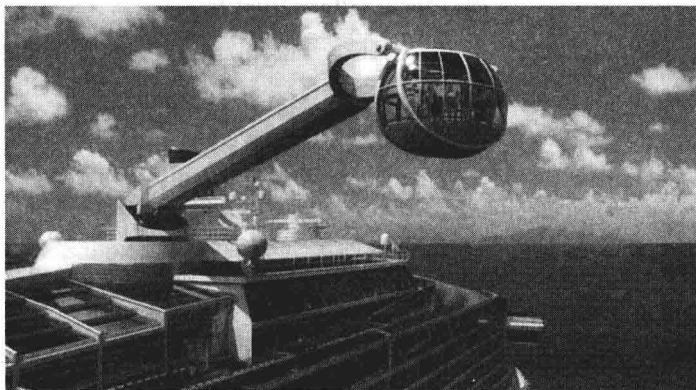


图 1-5 海洋量子号首创特性:“北极星”胶囊舱

图片来源: <http://fujian.people.com.cn/n/2013/0418/c181466-18490313.html>

三、冒险性邮轮娱乐服务项目增多

邮轮客源市场的年轻化趋势使邮轮公司在设置娱乐服务项目时，开始关注年轻客源的娱乐服务需求。年轻人大多具有冒险精神，新颖、具有挑战性和刺激性的娱乐项目对其具有较大的吸引力。皇家加勒比、嘉年华等邮轮公司在新造邮轮上不断增加世界上最前沿的、具有挑战性的、受年轻人欢迎的娱乐项目，如模拟跳伞等；在对已有邮轮进行整修时，也不断增强现有娱乐项目的挑战性和刺激性。

四、娱乐服务更具特色

娱乐部门在邮轮上的作用越来越重要，甚至成为对邮轮进行评价的重要指标。在激烈的邮轮旅游市场竞争中，娱乐服务成为邮轮特色经营的体现。邮轮公司实施差异化竞争战略的关键在于推出不同于竞争对手的特色产品，为游客提供更多的体验项目，而娱乐服务正是邮轮彰显个性和突出风格，体现邮轮公司的事业性和独特性的重要内容，有利于形成特色的邮轮品牌，并最终赢得市场的认可。



想一想

未来邮轮上娱乐项目的设置将呈现什么趋势？



邮轮娱乐服务赏析

海洋灿烂号的娱乐服务

船名：海洋灿烂号

吨位：90090 吨

船东：皇家加勒比邮轮公司

载客量：2200 人

船长：293 米

船员：860 人

船宽：32 米

甲板楼层：13 层

吃水深度：9 米

首航时间：2001 年

海洋灿烂号（Radiance of the Seas）是皇家加勒比邮轮公司拥有并运营的一艘邮轮，注册于巴哈马首都拿骚，也是皇家加勒比邮轮公司建造的第一艘燃气涡轮发动机邮轮，这个系统可以提供更加出色的航速，废气排放量比柴油机引擎邮轮要少得多。世界顶级的海洋灿烂号拥有一级的休闲度假设施，装潢布置华丽，典雅的厅廊、豪华晚餐厅、自助餐厅、夜总会、赌场、电影院、健身房、三温暖、游泳池、美容院、图书馆、桥牌室（麻将室），儿童电动游乐厅、医疗诊所等一应俱全，拥有拉斯维加斯级的夜总会表演阵容，电影院每天安排当今院线电影供游客欣赏，钢琴酒吧、爵士乐团均聘有最专业的乐师，为游客现场演奏。