

中国高等院校邮轮人才培养联盟
国际邮轮乘务专业教学协作中心

组织编写

国际邮轮乘务管理专业系列教材



邮轮

概论

主 编 叶欣梁
副主编 孙瑞红 梅俊青
主 审 郑炜航 程爵浩



大连海事大学出版社

中国高等院校邮轮人才培养联盟 组织编写
国际邮轮乘务专业教学协作中心
国际邮轮乘务管理专业系列教材

邮轮概论

主 编 叶欣梁

副主编 孙瑞红 梅俊青

主 审 郑炜航 程爵浩

大连海事大学出版社

© 叶欣梁 2016

图书在版编目(CIP)数据

邮轮概论 / 叶欣梁主编. — 大连 : 大连海事大学
出版社, 2016. 10

国际邮轮乘务管理专业系列教材

ISBN 978-7-5632-3396-0

I. ①邮… II. ①叶… III. ①旅游船—高等学校—教
材 IV. ①U674.11

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 260048 号

大连海事大学出版社出版

地址:大连市凌海路1号 邮编:116026 电话:0411-84728394 传真:0411-84727996

<http://www.dmupress.com> E-mail: cbs@dmupress.com

大连住友彩色印刷有限公司印装

大连海事大学出版社发行

2016 年 10 月第 1 版

2016 年 10 月第 1 次印刷

幅面尺寸:185 mm × 260 mm

印张:9.75

字数:210 千

印数:1 ~ 2000 册

出版人:徐华东

责任编辑:魏 悦

责任校对:杨玮璐

封面设计:王 艳

版式设计:解瑶瑶

ISBN 978-7-5632-3396-0

定价:28.00 元

中国高等院校邮轮人才培养联盟
国际邮轮乘务管理专业系列教材

编委会

主 任:郑炜航

副主任:马魁君 徐华东 胡一民 胡 颖

委 员:(以姓氏笔画为序)

李锦伟 吴伯明 张耀先 陈贵超

陈晓琴 陈增红 周 旺 周明顺

施祝斌 徐永清 程爵浩

序

当今,邮轮旅游作为一种时尚和热门产业,正在向着现代社会的每个角落渗透,改变着人们传统的旅游观念。随着中国经济的高速发展,中国的邮轮旅游业顺天时、应地利、聚人和,进入持续发展的快车道。乘坐邮轮出境游这一新兴旅游方式,在中国受到越来越多人的青睐,从2005年仅有几千人,到2014年已经突破70万人,2015年预计突破100万人。

未来中国将成为全球最大的邮轮市场之一,增长空间巨大。

受国家旅游局委托,中国交通运输协会邮轮游艇分会(CCYIA)编制的《中国邮轮旅游发展总体规划》(简称《规划》)出台,《规划》提出的发展要点之一是邮轮人才培养教育体系的建立与完善。2014年8月23日,“美国皇家加勒比游轮公司人才培训中心”在位于天津海河教育园区内的天津海运职业学院正式揭牌。在这一背景下,为规范邮轮专业人才的教育培养,在中国交通运输协会邮轮游艇分会指导下,全国交通运输职业教育教学指导委员会航海类专业指导委员会与中国高等院校邮轮人才培养联盟和国际邮轮乘务专业教学协作中心共同组织相关院校专门为国际邮轮与旅游管理专业学生编写了“邮轮乘务专业”系列教材。

系列教材编委会由各有关高等院校的校领导和专家组成,本人担任编委会主任,天津海运职业学院院长马魁君教授、全国交通运输职业教育教学指导委员会航海类专业指导委员会秘书长胡一民教授、大连海事大学出版社社长徐华东编审、天津海运职业学院副院长胡颖副教授等担任编委会副主任。系列教材主审为上海海事大学程爵浩教授。

参加系列教材编写的人员均为教授、副教授或讲师,具有丰富的教学、编写教材经验和服

务邮轮的工作经历。

系列教材首批计划出版10种,包括《邮轮英语词汇手册》《邮轮英语视听说教程》《邮轮酒吧服务管理》《邮轮客舱服务管理》《邮轮餐饮服务管理》《邮轮服务礼仪》《邮轮旅游市场营销》《邮轮服务英语》《邮轮休闲娱乐服务管理》及《邮轮旅游地理》。

第二批计划出版8种,包括《邮轮概论》《邮轮适用法律》《邮轮安全管理》《邮轮社会学》《邮轮服务心理学》《邮轮大厨》《邮轮督导》及《国际邮轮乘务管理专业教学标准和课程标准》。

系列教材的编写汲取了学术界相关知识、理论和研究成果,参考了大量相关文献资料,力求体例清晰、内容新颖、图文并茂、重点突出,并注重系列教材之间的互相配合,适用于高等院校邮轮人才培养,也可作为邮轮旅游从业人员的参考用书。

系列教材的编写和出版得到了大连海事大学出版社的鼎力支持,徐华东社长、时培育总编辑对系列教材的编写框架、体例、取舍等提出了很多指导性建议及中肯的、建设性的修改意见,在此表示感谢。

由于水平有限,加之时间特别仓促,不妥之处在所难免,敬请有关专家、读者指正!

郑炜航

2015年8月

前 言

自2006年歌诗达“爱兰歌娜”号邮轮在上海进行母港运营以来,经过十余年的母港邮轮产业发展,中国邮轮旅游呈现出井喷式增长,游客年均增长率超过40%,2016年邮轮游客将达到200万人。中国市场在国际上的影响显著增强,从2012年的3.4%的国际市场份额快速增长到9%,已经成为亚洲地区最大的邮轮市场。

本书作为邮轮专业方向的核心基础课程,在专业课程体系中占有十分重要的地位。为学生全面掌握本课程的基础理论和基本知识,本书在编写时遵守了“能力本位、就业导向、全面发展”的基本理念,通过对邮轮产业基本要素的学习,努力实现理论知识、实践能力以及职业素养的有机结合。同时本书还具有涵盖邮轮产业要素全、数据资料新、紧密结合产业发展等特点。

本书详细地介绍了邮轮产业链的各个环节。第一章邮轮船舶,主要从邮轮旅游的相关基础设施等方面进行阐述,是初步了解邮轮旅游的重要基础,并介绍了国内外重要的邮轮港口。第二章邮轮港口,主要从空间的角度介绍国际邮轮产业的全球布局和著名邮轮港口城市。第三章邮轮公司,主要介绍了国内外邮轮公司,邮轮公司作为邮轮市场的经营主体,是邮轮旅游发展的推动力。第四章邮轮航线、第五章邮轮旅游、第六章邮轮旅游产品与营销,主要从产品的角度介绍邮轮旅游和邮轮旅游的主要流程。第七章邮轮安全与环保,主要介绍邮轮安全与环保方面的内容。邮轮旅游作为一种海上旅游方式,并且邮轮本身具有高耗能、高污染的特点,必须高度重视邮轮安全与环保。第八章邮轮游客,主要介绍了邮轮旅游的惯例、娱乐观光、邮轮服务等方面。第九章是邮轮产业的影响。

本书既可以作为高校邮轮旅游相关专业的教材,也可以作为邮轮相关研究人员和从业人员的参考用书。

上海工程技术大学管理学院副教授、上海吴淞口国际邮轮港副总经理、上海国际邮轮经济研究中心秘书长叶欣梁博士任本书主编,上海工程技术大学管理学院副教授孙瑞红博士和上海工程技术大学梅俊青老师任本书副主编,中国交通运输协会邮轮游艇分会会长郑炜航教授、上海海事大学管理学院程爵浩副教授担任本书主审。

本书在编写过程中,中共上海市宝山区区委书记、上海国际邮轮经济研究中心主任汪泓教授,副主任史健勇教授、邱羚副教授,上海工程技术大学吴明远教授等众多知名专家、学者给予了热情的帮助。同时,本书也参考、借鉴并采纳了国内外部分专家、学者的研究成果,如系列邮轮绿皮书《中国邮轮产业发展报告》、年度《中国邮轮产业报告》等专业著作,在此一并表示衷心的感谢。

由于能力和水平有限,本书难免存在不当之处,恳请各相关院校同仁和广大读者朋友在使用过程中给予批评指正,我们将不胜感激。

编 者

2016年9月

目 录

第一章 邮轮船舶.....	1
一、邮轮的起源与发展	3
二、现代邮轮的衡量指标	5
第二章 邮轮港口	13
一、邮轮港口的分类.....	15
二、邮轮港口的基本条件.....	15
三、世界主要邮轮港口	16
四、邮轮母港的经济效益.....	22
五、国际邮轮母港建设的成功经验.....	22
六、中国邮轮港口的发展.....	24
第三章 邮轮公司	33
一、邮轮公司的定义与发展.....	35
二、邮轮公司经营的业务.....	36
三、邮轮公司经营管理.....	36
四、邮轮公司发展战略.....	40
五、世界主要邮轮品牌.....	42
第四章 邮轮航线	51
一、加勒比海航线.....	53
二、地中海航线.....	53
三、中美洲和南美洲航线.....	55
四、波罗的海航线.....	56
五、亚洲航线.....	57
六、非洲航线.....	59
七、太平洋航线.....	60
八、跨洲航线.....	62
第五章 邮轮旅游	65
一、邮轮旅游概述.....	67
二、邮轮旅游的礼仪惯例.....	68

三、邮轮餐饮服务基础·····	70
四、邮轮休闲娱乐活动·····	75
五、岸上观光·····	78
六、导游职责·····	80
第六章 邮轮旅游产品与营销 ·····	83
一、邮轮旅游产品构成·····	85
二、邮轮旅游整体产品观念·····	86
三、邮轮旅游产品的类型·····	87
四、邮轮产品的特征·····	87
五、邮轮旅游全过程·····	88
六、邮轮产品的价格·····	89
七、邮轮旅游产品的设计与开发·····	90
八、旅行代理商·····	94
九、市场细分与市场定位·····	96
十、市场营销组合·····	97
十一、电子商务·····	99
十二、国际各主要邮轮公司的营销策略·····	101
第七章 邮轮安全与环保 ·····	105
一、邮轮卫生检查与急救护理·····	107
二、邮轮安全管理的定义与要素·····	109
三、邮轮应急与海上自救常识·····	113
第八章 邮轮游客 ·····	117
一、邮轮游客产生的客观条件·····	119
二、购买动机·····	120
三、邮轮游客的消费特征·····	123
第九章 邮轮产业的影响 ·····	129
一、邮轮产业的界定·····	131
二、邮轮产业经济概述·····	135
三、邮轮业对社会文化的影响·····	137
四、邮轮产业对环境的影响·····	140

第一章

邮轮船舶





一、邮轮的起源与发展

1. 邮轮

在邮轮发展的早期,邮轮特指航行于大洋的固定航线、定期航班的大型邮船、客船,当时,它主要是邮政部门专用运输邮件的跨洋交通工具,并且同时运送旅客。现在,邮轮专指主要航行于各大洋上固定或不固定航线、定期或不定期的豪华客船,是由旅游企业创办和经营管理的“流动的大酒店”“浮动的度假村”“海上移动城堡”“浮动的旅游目的地”。可见,以前说“邮”轮是因为船是运送邮件的工具,今天的邮轮实际是“游”轮,因为它已经成了娱乐媒介而不是交通媒介。

在中国,人们已习惯于把主要航行在海上的跨国豪华客轮叫作邮轮,而把航行于内河或国内海面上的豪华客轮叫作游船。当然,在学术界又有广义的邮轮和狭义的邮轮之分。广义的邮轮包括海上邮轮、游船、游艇、帆船和内河游船等,狭义的邮轮即指海上邮轮。本书意指狭义的邮轮。顾名思义,邮轮有“邮”字,很明显这种船与邮政有关。大航海时代之后,随着地理的大发现,洲际间或水上长距离的邮件传送,通常是委托航行在这些航线上航速高的大型客船来承运,这类大型客船通常是航行在固定航线上并定期起航和按时到达的,于是这类大型客船便常被称为邮船。邮船通常设施豪华而完善,乘坐邮船很舒适,邮船的主要服务对象是长途旅客。随着航空技术的发展,洲际航线和远距离水上航行很快就被飞机取代了,旅客们只要花几个小时、十几个小时就可以越洋做洲际旅行,不愿几天、几十天坐船旅行,于是邮船逐渐完成历史使命,退出了历史舞台。

但是,对于那些喜欢享受海风、日光,喜爱广袤的大海,喜爱到世界各地大城市观光,喜欢体会船上的五星级宾馆的服务和海上生活情趣的高端游客而言,他们盼望着有朝一日邮轮能以全新的面貌出现,以满足他们海上旅游的需要。现代意义上的邮轮就是在这种背景下问世的。所以,现代大型豪华邮轮的主要服务对象是游客,而不是旅客。游客把邮轮作为旅游目的地,通过邮轮旅游,他们可以在船上充分地享受海风、日光,感受大海的浩瀚壮阔景象;可以在船上尽情地休闲、娱乐、健身、购物;还可以中途停靠沿海国家港口,进行陆地观光、购物和游览。现代邮轮旅游成为一种独特的、颇有魅力的高端消费方式。

2. 邮轮的演进

邮轮在什么时候产生,学术界颇有争议,说法不一但比较趋同的观点是:1837年英国铁行渣华公司(P&O)创办海上客运兼邮件运输,经营载客同时兼营运送国际邮件业务,标志着世界邮轮的诞生。

1839年,加拿大人塞缪尔·冠达(Samuel Cunard)在维多利亚女皇的支持下取得了英国与北美间运送邮件的承包权。1840年,在友人的协助下,他正式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”(Cunard Line)为名。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,然而,直到1844年,半岛和东方蒸汽航运公司(the Peninsula and Oriental Steam Navigation Co.)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,成为邮轮客运的一个标志性事件。1846年,世界上第一家旅行社的创始人——英国人托马斯·库克组织了350人的团队,包租了一艘邮轮到苏格兰旅游,成为世界上公认的首次邮轮商业旅游活动,被视为邮轮开始作为旅游载体的标志。1904年,半岛东方邮



轮公司将“罗马”号改造为邮轮。1924年,歌诗达邮轮公司成立,邮轮行业中产生了又一个新的重量级成员。

当然,这一时期,邮轮还只是一种比较简单的海上交通运输工具,但是她们频繁地穿梭于海上,不仅有力地促进了远洋客运的发展,也培育了跨洋旅行的消费市场,从而在西方发达国家很快就掀起了跨洋旅行的热潮,乘邮轮做洲际旅行、环球旅行的游客与日俱增。为了满足邮轮旅行消费群体的需要,增加邮轮企业利润,船运公司开始设计和建造专门用于客运的船舶,致使邮轮的功能开始逐渐由运输邮件向载运旅客转换。其中,最著名的就是“阿基塔尼亚”号(Aquitania)、“利维坦”号(Leviathan)和“泰坦尼克”号(Titanic)。1901年冬,历史上第一艘真正意义上的邮轮“维多利亚·路易斯公主”号(Prinzessin Victoria Luise)以“避寒航行”的方式航行于地中海地区。1912年,最豪华的远洋邮轮“泰坦尼克”号开始处女航。1909年3月31日,“泰坦尼克”号开始建造于北爱尔兰的最大城市贝尔法斯特的哈兰德·沃尔夫造船厂,该船为美国嘉年华邮轮集团的前身白星邮轮拥有。船体于1911年5月31日下水。“泰坦尼克”号全长约269.06 m,宽28.19 m,吃水线到甲板的高度为18.4 m,注册吨位46 328 t(净重21 831 t),排水量达到了当时规模空前的66 000 t。船上有891名船员,可以运载2 200名乘客,被誉为“永不沉没的轮船”。

当时,“泰坦尼克”号的奢华和精致堪称空前,被认为是一个技术成就的定点作品。船上配有室内游泳池、健身房、土耳其浴室、图书馆、升降机和—个壁球室。头等舱的公共休息室由精细的木质镶板装饰,配有高级家具以及其他各种高级装饰,并竭尽全力提供了前所未有的服务水平。阳光充裕的巴黎咖啡馆为头等舱乘客提供各种高级点心。“泰坦尼克”号的二等舱的居住环境和休息室同样高档,甚至可以和当时许多客轮的头等舱相比。三台电梯专门为头等舱乘客服务。

1912年4月10日,在英国南安普敦港的海洋码头,“永不沉没”的泰坦尼克号启程驶往目的地美国纽约(New York)。当时世界上最大的邮船开始了她的第一次,也是唯一的一次航行。“泰坦尼克”号的沉没极大地影响了邮轮的制造和无线电电报通信发展,更直接影响了后来邮轮产业的发展。

随着造船技术的进步和跨洋旅行需求的增长,邮轮越造越大。从1888年第一艘万吨级邮轮“纽约城”号(New York City)下水,到1935年出现8万t级邮轮“诺曼底”号(Normandie),前后仅经历了不到半个世纪的时间。继“泰坦尼克”号事件之后,“诺曼底”号和“玛丽女王”号等豪华邮轮在20世纪30年代开始了世界上最早的季节性远洋旅游业务。

3. 邮轮的发展

到20世纪60年代,航空公司开始了喷气式飞机飞越大西洋的商业性服务,使横渡大西洋由原来乘邮轮耗时数日变为几个小时,人们出门旅行变得更加方便快捷,从而使以交通为目的的客运邮轮公司感到巨大的压力。邮轮公司开始逐渐改变经营策略,开发专门以旅游为目的的邮轮度假消费项目,实现客运邮轮到度假邮轮的转变。但是,由于受客源规模的限制,这一时期的邮轮以3万t以下的中、小型邮轮为主,没有出现大吨位、超大型邮轮的竞争,但邮轮内部设施和服务水平的竞争却是愈演愈烈,促使其不断朝着现代化、时尚化方向发展,内部设施和装饰的豪华程度、服务功能和服务水平完全可以和陆地上的多星级豪华酒店相媲美。例如联邦德国于1969年建造的“汉堡”号(Hamberg)旅游专用邮轮,总吨位25 002 t,速度22 kn,定员载客600人。邮轮共8层,上3层和下2层为公用活动舱,设有日光浴甲板、散步甲板、露天



游泳池、室外运动场、俱乐部、酒吧、体育活动室、儿童活动室、会客室、游艺室、剧场、教堂、图书馆、美容室、餐厅、购物中心、医疗保健室、蒸汽浴室、按摩室、室内游泳池等,城市居民日常生活的各种需要几乎都能得到满足。

邮轮从客运功能到度假功能的转变,实际就是邮轮由近代向现代的转变,而实现这种转变的关键是邮轮功能的变化:近代邮轮只是一种海上客运的交通工具,船上设施比较简陋;现代邮轮往往从出发港口又回到出发港口,已经没有了客运的功能。现代邮轮的主要特点有:

一是“浮动的度假中心”。即能提供把客人吸引来的娱乐设施;能为外出客人提供住宿、餐饮等服务;能提供充实客人停留时间的活动。

二是“移动的微型城镇”。即能提供包括水、电、垃圾处理、固定及移动电话、有(无)线电视、网络、医疗保健、急救、图书阅览等各类市政服务。

三是“无目的的度假目的地”。即游客在船上可以充分享受海洋、海风、日光带来的惬意,还可以到各沿海国家上岸观光购物,领略各国风光,感受各地民情风俗。

除此以外,还有的邮轮把自己打造成“海上不夜城”“水上乐园”“水上欢乐之都”等。

4. 邮轮的黄金时期

进入 20 世纪 90 年代,度假邮轮终于迎来了“黄金发展期”。新型的、吨位更大、技术更先进的邮轮陆续投入使用。例如:1996 年建成的嘉年华“命运”号邮轮重达 101.353 t,长 272.2 m,可载 2 642 名乘客;1999 年皇家加勒比游轮有限公司首次启航的“海上航行者”号重达 14.2 万 t,船长达 311.1 m,可载 3 840 名乘客,是当时世界上最大的邮轮;2005 年“海洋自由”号正式投入使用,该邮轮重达 15.8 万 t,体长 339 m,宽 56 m,高 72 m,可容纳 4 375 名乘客;2007 年与“海洋自由”号有姊妹船之称的“海洋解放”号正式投入使用,重达 16 t,可容纳 4 375 名乘客;2009 年、2010 年皇家加勒比游轮有限公司姊妹船——“海洋绿洲”号和“海洋魅力”号相继下水,这两艘邮轮各重达 22.5 万 t,长 360 m、宽 65 m、高 72 m,各可乘载 6 000 名乘客,堪称是“旅行的城市”,成为当时世界上最大的两艘邮轮;2013 年“挪威飞鸟”号投入使用,总吨位 144 017 t,最多载客人数 5 100 人;2014 年公主邮轮旗下新船“皇家公主”号为新一代的旗舰邮轮,总吨位 141 000 t,最多载客人数 4 380 人;2014 年皇家加勒比游轮有限公司“海洋量子”号投入使用,吨位 167 800 t,长度 348 m,容纳乘客 4 180 名;2016 年,世界最大邮轮历史被改写,“海洋和谐”号问世,“海洋和谐”号拥有 18 个甲板,长约 362 m,高约 64 m,载客容量达 6 000 人,重达 227 000 t,共计花费 8 亿英镑打造。“海洋和谐”号比历史上著名的“泰坦尼克”号还要长 100 m。

二、现代邮轮的衡量指标

现代邮轮作为游客旅游度假活动的重要载体,其规格大小和设施配备是影响游客体验的主要因素。规格较大的邮轮拥有宽敞的住宿体验、多样的就餐选择和丰富的娱乐活动项目;规格较小的邮轮可以集中精力为游客提供优质的服务和独特的航行体验。尽管规格大小不同,现代邮轮的主要结构却大同小异,业界也有一些适用的衡量指标。



➤(一)邮轮尺寸与吨位

1. 邮轮主尺寸

现代邮轮的规格大小可以用长度、宽度、水面高度和吃水深度等主尺寸来初步进行衡量。

(1) 邮轮长度,表示邮轮从首端至尾端的最大水平距离。

(2) 邮轮宽度,表示邮轮的型宽,通常是船舶最宽地方的尺寸。

(3) 水面高度,表示邮轮顶部至船体与水面相连处的垂直距离。

(4) 吃水深度,表示邮轮底部至船体与水面相连处的垂直距离。吃水深度用来衡量邮轮在水中的位置,同时间接反映邮轮在行驶过程中所受到的浮力。邮轮的吃水深度越大,表明船体的载重能力越强。

2. 邮轮吨位

除了长度、宽度等主尺寸之外,邮轮吨位同样是邮轮大小的计量单位。船舶吨位种类复杂,总体来说包括重量吨位和容积吨位两种类型。

(1) 重量吨位。重量吨位分为排水量吨位和载重吨位两种。

① 排水量吨位,表示邮轮在水中所排开的水的吨数,也是邮轮自身重量的吨数。在造船时,依据排水量吨位可以知道该船的重量。

② 载重吨位,表示船舶在营运中能够使用的载重能力,即船舶所能装载的最大限度的重量。

(2) 容积吨位。容积吨位是表示船舶容积的单位,也称注册吨位。容积吨位本身不是涉及重量的术语,而是按照每吨位 100 立方英尺(约 2.83 m^3) 计算。常见的容积吨位衡量指标有总吨位、净吨位和注册总吨位三种类型。

① 总吨位,表示船舶内以及甲板上所有围蔽空间的容积总和。

② 净吨位,表示总吨位减去为船员居住区、燃料舱、机舱、驾驶室、物料房等所保留空间的容积总和。

③ 注册总吨位,表示邮轮按照其登记证书所记载的容积。注册总吨位是邮轮最常用的衡量指标,也是业界划分邮轮大小的重要依据。

按照邮轮的注册总吨位,现代邮轮分为微型、小型、中型、大型、超大型五种类型。具体划分如表 1-1 所示。

表 1-1 按照注册总吨位划分邮轮

邮轮类型	邮轮注册总吨位(GRT)
微型邮轮(very small)	10 000 以下
小型邮轮(small)	10 000 ~ 20 000
中型邮轮(medium)	20 000 ~ 50 000
大型邮轮(large)	50 000 ~ 70 000
超大型邮轮(megaship)	70 000 以上

随着科学技术的不断进步,船舶可以获得极好的操纵性,越来越多的邮轮建造商都把焦点集中到大型化上,邮轮的注册总吨位不断被刷新。邮轮大型化已经成为未来邮轮发展的重要趋势,7 万 t 级的邮轮将仅仅属于中型邮轮的范畴。大型邮轮能够提供更多的娱乐活动,能够



给游客带来超凡的体验,在水上航行也更加平稳,但小型邮轮同样以其精巧和特色吸引着追求个性的邮轮客人,在邮轮旅游市场中也占据一席之地。

3. 邮轮容量和空间比率

(1) 容量

在一般情况下,邮轮容量是从邮轮的载客数量和客舱数量的角度进行描述的。

① 载客数量。邮轮载客数量是指邮轮所能容纳的游客人数,但不包括船员和服务人员在内。按照载客数量,邮轮可以划分为大型邮轮、中型邮轮和小型邮轮三种类型,如表 1-2 所示。

表 1-2 按照载客数量划分邮轮

邮轮类型	邮轮载客数量(PAX)
大型邮轮(large)	2 000 人以上
中型邮轮(medium)	1 000 ~ 2 000 人
小型邮轮(small)	1 000 人以下

② 客舱数量。除了载客数量之外,业界还会根据邮轮所拥有的客舱数量或床位数量来衡量邮轮接待能力的大小,通常一间客舱容纳两个床位。但实际上,邮轮客舱数量的多少并不能说明邮轮的豪华舒适程度以及接待服务水平的高低。

(2) 空间比率

邮轮的空间比率等于邮轮的注册总吨位与载客数量之比。空间比率表示的是邮轮上人均拥有的自由伸展空间。邮轮的空间比率越高,游客越能感受到邮轮的宽敞。因此,空间比率是衡量邮轮舒适与否的很重要的一个指标,也是真正体现邮轮价值的标尺。目前,大多数邮轮的空间比率多在 25 ~ 40,最低值为 8 ,最高值约为 70。空间比率并不是体现邮轮宽敞程度的唯一指标。一些空间比率较小的邮轮可以通过灯光、落地观景窗等的设计来增加游客感知的宽敞舒适度。

➤(二) 邮轮等级评定

尽管现代邮轮常常被称为“移动的五星级酒店”,然而邮轮的等级评定与酒店星级不同,业界尚无正式统一的标准。国际邮轮协会(Cruise Lines International Association, CLIA)曾经提出现代邮轮的五种类型以做参考,分别是奢华型、高级型、现代型、专业型和经济型。

1. 奢华型邮轮

奢华型邮轮通常采用“六星级”标榜其顶级的娱乐设施与服务水准。奢华型邮轮所容纳的游客相对较少,但其住宿空间和公共空间均经过精心设计,有宽敞且带有阳台的顶级套房或双层公寓,并且多半为游客提供管家服务,因此产品的价格昂贵。意大利银海邮轮公司的“银影”号邮轮是奢华邮轮的典型代表。其奢华不仅仅在于开阔雅致的“全套房”住宿房间,更在于无微不至的私人定制化服务。

2. 高级型邮轮

高级型邮轮通常是指为游客提供超出平均水准的美食、设施与服务的豪华邮轮。此类邮轮空间比率相对较高,有很多带有阳台的外侧客房,通过提供各种各样的娱乐活动,对儿童、年轻人、老年人等各个年龄段的顾客群形成多样化的吸引。高级型邮轮为游客提供相对高端的服务,游客有很多机会在正式晚宴上盛装打扮。



3. 现代型邮轮

现代型邮轮为游客提供更多新型的选择与服务,邮轮规模从中型到巨型不等,相当于移动的度假胜地,比如皇家加勒比游轮公司的“海洋量子”号、“海洋绿洲”号等邮轮。这些邮轮上通常有滑冰场、高尔夫练习场、攀岩墙、冲浪、水滑道等多样化的娱乐设施,能够给游客留下深刻的印象。现代型邮轮的总体氛围相对比较轻松。

4. 专业型邮轮

专业型邮轮为游客提供独特的邮轮旅游产品,她专注于某一特定的邮轮旅游目的地。这类邮轮公司在文化诠释、探索、考察等领域有着丰富的经验,部分邮轮航线遍及南极、北极此类人迹罕见的地方,其目标市场是面向有经验的邮轮旅行者。

5. 经济型邮轮

经济型邮轮通常指经过翻新的、运营时间相对较长的邮轮。这类邮轮采用自助式等形式,雇佣的员工较少。由于邮轮的设计比较经典,定价比较经济,对于那些邮轮旅游经历相对比较缺乏的人来说具有吸引力。

➤(三) 船上的设施空间

现代邮轮的设计与建造通常需考虑到如何在合理利用空间的基础上更好地完善游客活动设施,不仅在外观和功能上为游客所接受,而且应符合其品牌价值和各项安全要求,在有限的船舶空间里,既能搭载更多的游客,又能使游客获得更高的舒适度。

邮轮上的空间通常被划分为三类:客舱空间、公共空间和非公共空间。

1. 邮轮的客舱空间

(1) 邮轮客舱的设计

游客搭载邮轮旅游时,通常会将邮轮上的客舱与陆地上的酒店客房进行比较,希望邮轮上的客舱也可以与陆地上的酒店客房一样宽敞舒适、风格典雅。因此,邮轮客舱在进行设计时必须充分考虑空间的合理利用、内部的装饰装潢以及设施的便利完善。

众所周知,邮轮上的空间有限。邮轮公司要在有限的客用空间里安排客舱、餐厅以及越来越多的娱乐活动设施,合理布局显得尤为重要。客舱的位置往往会影响到游客居住的舒适度。由于船体结构的限制,一些客舱的景观视野会受到影响,还有一些客舱临近电梯或者其他容易产生噪音的设施,邮轮公司还要考虑尽可能地将噪音最小化。大部分邮轮公司压缩客舱的空间,以腾出更多的区域用于安排娱乐项目,因此客舱成为酒店客房的压缩版,必须要通过精心设计来达到空间利用效率的最大化。

即使有些邮轮客舱面积较小,但舱房内的设施却较为完善,游客所需各类物品一应俱全,客舱布置符合人体工程学的要求。从游客的角度来讲,游客需要有睡眠、小憩、更衣、休闲以及洗漱的场所;从客舱服务人员的角度来讲,客舱设施要便于日常清洁、整理和对客服务。

邮轮客舱的装饰标准与邮轮品牌有关,包括配色的方案、艺术品的摆放、灯光的调节、床上用品的质地、地毯的工艺、地板的光泽等都要充分考虑,通过恰当的布置和选用来达到客舱整体的和谐效果。早期的邮轮航行时间较长,多半为满足富商贵客的需求而设计,因此对于客舱的空间采用较为宽敞的设计,并以许多高级艺术品为装饰,目的在于凸显与众不同的贵气。近几年,邮轮旅游日益普及,客舱的设计趋向简单,装潢材料多使用合成物或大量的复制艺术品,逐渐摆脱因过于高贵而给人难以亲近的印象。



(2) 邮轮客舱的类型

现代邮轮为游客提供了各种不同的客舱选择。一般而言,客舱主要包括内舱房、海景房以及套房三种类型。三种类型客舱的位置、大小、豪华程度各有不同。

内舱房即邮轮内侧客舱。邮轮由于建筑结构的限制,并不是所有客舱均可以看到大海。内舱房在邮轮上占有很大的比重,舱房内没有窗户,自然光不足,但是会运用镜子、灯光、色彩等来调节客舱的舒适度,一般都配有空调、通风设备和卫生间。也有些邮轮公司会为内舱房装饰假窗帘来使空间显得更加开阔,或者在走廊一面开窗。许多游客选择内舱房是因为内舱房的价格较为便宜,而且他们认为舱房仅仅是睡觉的地方。还有一些游客选择内舱房的原因是避免早上的阳光干扰。

海景房是邮轮外侧客舱,由于面向大海采光较好,视野更为开阔,所以更受游客的青睐。旧式邮轮多是以舷窗为主,具有较强的水密性和抗压性。随着造船技术的发展和游客需求的变化,海景房的设计也呈现多样化,出现了窗户海景房、落地窗海景房以及阳台海景房等。当今时代,游客对豪华邮轮的期望值很高,提供带有阳台的、更具特色的客舱更能使一些追求较高的游客满意。

邮轮上的套房宽敞豪华、价格昂贵,一般设有起居室、卧室和浴室,部分套房还附带海上观景阳台、私人酒吧、钢琴等。套房通常位于邮轮上层甲板,可供两人以上住宿,深受家庭游客的青睐。不久的将来,公寓式邮轮也将投入使用,每间公寓式客舱设有多个卧室、客厅以及厨房,从而满足游客更多的需求。

2. 邮轮的公共空间

由于游客在邮轮上停留的时间较长,因此邮轮必须能提供充足的食物、足够的活动空间以及娱乐设备,以满足不同层次人群的娱乐喜好。航行期间邮轮还需适时安排一些特别活动,让游客充分享受一个充满欢乐气氛的海上之旅。公共活动空间与娱乐设施的安排是重要项目。只有配备充足的餐饮服务和新奇娱乐设施且能满足游客多种需求的邮轮,才会是公认的豪华邮轮。

(1) 前台接待处

和陆地上的酒店类似,邮轮设有前台接待处。陆地上的酒店前台通常设在酒店大堂,是负责酒店产品销售、对客服务接待以及业务调度的综合性服务部门。与酒店大堂的作用相同,邮轮前台在酒店服务中具有全面性、综合性和协调性的特征,是酒店的“神经中枢”。邮轮前台接待处的规模比酒店前台略小,但同样承担着游客接待、咨询与协调服务,是邮轮对客服务尤其是客舱服务的中枢机构。邮轮前台旁边通常设有岸上旅游问讯处,游客可以咨询港口观光活动的相关事宜。

(2) 邮轮餐厅

传统美食是邮轮的一大卖点。较大邮轮的典型特征就是拥有若干个主餐厅。邮轮上还设有特色餐馆。

(3) 剧院

根据邮轮规模的不同,邮轮上设有剧院,剧院通常用来进行游客聚会、文艺演出或举办其他专项活动,每晚都有不同的安排,是邮轮之旅中最具有吸引力的场所。剧院会播放流行的电影新片,一些邮轮还会安排手工制作、化装舞会、厨艺表演等节目。