

21世纪高等院校
旅游专业引进教材系列

邮轮经营管理

Cruise Operations Management

Philip Gibson 著 陈扬乐 赵善梅 主译 陈扬乐 校

南开大学出版社

21 世纪高等院校旅游专业引进教材系列

邮轮经营管理

Philip Gibson 著

陈扬乐 赵善梅 主译

陈扬乐 校

南开大学出版社

天 津

图书在版编目(CIP)数据

邮轮经营管理 / (英) 吉布森 (Gibson, P.) 著; 陈扬乐, 赵善梅译. —天津: 南开大学出版社, 2010.12
21 世纪高等院校旅游专业引进教材系列
ISBN 978-7-310-03601-1

I. ①邮… II. ①吉… ②陈… ③赵… III. ①旅游船
—旅游—经济管理—高等学校—教材 IV. ①F590.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 238467 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 肖占鹏

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

*

天津泰字印务有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2010 年 12 月第 1 版 2010 年 12 月第 1 次印刷

787×960 毫米 16 开本 14 印张 2 插页 245 千字

定价: 25.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125

致 谢

为写这本书,我采访了 100 多位业内专业人士,包括游客服务主管、乘务主管、乘务长、培训经理、自助管家、行政总厨、厨师长(corporate chef)、客房经理、领班、初级助理乘务员、经理助理、商店经理、摄影经理、邮轮主管和洗衣总管等。

我非常感激那些支持我的人们,包括我所采访的人士。在此,我要特别感谢“公主号”邮轮(Princess cruises)的布莱恩·约翰逊(Brian Johnson)、P&O 邮轮的里克·戈德温和西莉亚·沃尔特斯(Rick Godwin & Celia Walters),以及“星公主”(Star Princess)号、“金公主”(Golden Princess)号、“极光”(Aurora)号邮轮的主管和工作人员。我还要感谢丘纳德(Cunard)号的凯尔文·斯潘塞(Kelvin Spencer)、目的地西南(Destination Southwest)号的鲍伯·哈里森(Bob Harrison)以及来自普利茅斯大学的我的同事的支持。

最后,但也是最重要的,我要感谢我的女儿 Hazel & Rachel,她们从学生的立场审读了书稿,还有我的妻子 Carol,曾经是一名乘务长助理,谢谢她的认可。

原 序

多年前,我曾就职于P&O(“半岛东方”)邮轮公司,在“旧”奥利安娜号的乘务部工作。当时我年纪轻轻,意气风发,充满热情,一心想去拥抱这个世界。也就是从那时起,开启了我的旅游及接待业的职业生涯,随后获得了继续深造的奖励。时至今日,我仍时常回想起早些时候在豪华邮轮上工作时的兴奋、生活品质和乐趣。

当时,邮轮旅游是一项传统的消遣娱乐形式,但人们的视野已发生变化。对比来自南安普敦和悉尼的航程可见,邮轮消费者的人口学特征存在显著差异。美国脱颖而出,成为最大的邮轮旅游增长市场,这是被当时一个很风靡的电视节目“船之恋(*The Love Boat*)”所炒作起来的。不幸的是,邮轮易受恐怖主义的威胁,也会受到一些紧急情况的影响。

在邮轮旅游过程中,时常会遇到一些令人惊叹的景象:当横渡巴拿马运河时,您会在丛林和野生生物丰富的地区穿梭;当驶向悉尼港时,您沿途会欣赏到著名的歌剧院;您也可能在风景如画、银滩皑皑、大海蔚蓝的加勒比海岛抛锚。这是一份独特的工作,各个层次的游客的满意度都很高。

尽管一些年轻人在海上工作的愿望似乎明显减弱了,但在邮轮上工作的报酬仍然具有特别的吸引力,邮轮产业增长的趋势不会减弱,在邮轮上工作不仅是渴望旅行的人们的理想选择,而且有利于发展与实现他们的新梦想。

对于想在现代邮轮上工作的人来说,这本书是一个较好的选择,它对现代邮轮上的工作进行了综合介绍。我之所以写这本书,一个重要原因是我有过短暂的在邮轮上工作的经历,当然,业内专业人士的支持对我写作本书具有重要意义,我非常感谢所有曾经给我提供过帮助的人们。最近,我几乎游遍了中国,并与来自教育机构的代表们讨论了中国学生在英国的学习情况。我的中国之旅的最后一站是中国东北的大连。我很吃惊地看到,一艘相当破旧但给人印象深刻(已退去了昔日的荣耀)的邮轮停泊在一片宽广的近岸海域,那是“我的”奥利安娜号。令人伤心的是,我得知她(船一般被认为是“女性”)在2004年6月的一次风暴中受到了严重的损坏,尽管人们努力去修复她,但修复效果不理想。

导 言

这本书对愿意学习邮轮经营管理的人具有指导价值。这方面的文献比较缺乏,其中部分原因是在过去的20年里,邮轮业虽然是悄然复兴,尽管其规模稳步扩大,航行范围不断扩张,但不像陆地旅游那样,得到了广泛的宣传和学术关注。无论是从学术还是从职业角度看,对于想学习这个行业的人来说,一本专著是最基本的。本书即可适合研究生学习和参考。

本书旨在全面概述邮轮服务。通过邮轮经营的案例分析,帮助读者从职位的角度去学习邮轮经营管理的各个方面,并凭借所提供的信息,使读者能清晰地理解邮轮经营管理。

书中列举了一系列情境,也包括大量案例研究,以鼓励读者考察邮轮经营中各种问题及其很复杂的环境。案例研究是对邮轮经营的真实反映,是以访问和观察为基础的。案例研究得到了多家邮轮公司的支持。

案例中包括在一艘大型邮轮上主要为美国度假游客准备饮食的餐饮经营;其他案例研究包括,由丘纳德引介的培训中的创新,由“公主号”(Princess cruises)邮轮和P&O邮轮经营的“巨型”邮轮上的行政管理和操作、客房管理、组织特等客舱服务、经营岸上游以及一些为游客提供的特殊服务。另外,一系列案例还着重研究了邮轮上有关工作人员的文化素质情况。在案例研究之后提出了问题,其目的在于突出焦点,激发讨论。

各章节是根据知识系统来组织的。第一章从社会、技术、经济背景角度对邮轮业进行了完整的介绍。第二章论述了邮轮销售的基础设施情况。第三章集中于海上问题,描述了邮轮业的规模和范围以及一些关键因素,如国际法的框架和环境影响等。第四章分析了邮轮地理,旨在介绍邮轮业的主要经营地和主要目的地。这部分知识在第五章中得到了进一步扩展,主要考虑了行程安排问题。实践证明,行程计划者在考虑邮轮行程时,可以安排港湾岸上观光等。通过案例分析,有助于我们全面理解邮轮旅游产品。第六章介绍了邮轮的船上管理与经营结构。第七章评述了许多邮轮上的服务范围,并对客户或客人服务进行了深度评价。第八、九章主要考察了酒店服务的核心项目:餐饮经营管理和船上设施管理。第十章阐述了卫生、安全与保障,并为这些挑战性的话题提供了一个情

境。第十一章主要论述培训事宜,特别提到了情境学习法。第十二章从整体上对邮轮经营管理进行总结,并评价了船上行政功能,以及如何整合邮轮经营系统的各要素才能取得成功。

每章不仅罗列了大量信息,而且也涉及了理论问题,使从事邮轮专业的学生、学者以及专家能够从中受益。对于想学习邮轮经营管理的人来说,本书是很全面的。对于从事旅游业或服务业的人来说,通过浏览本书或部分章节,也会有所收获。

目 录

致谢.....	(1)
原序.....	(1)
导言.....	(1)
第一章 现代邮轮经营	(1)
一、邮轮业的影响因素	(2)
二、邮轮旅游的历史	(3)
三、邮轮印象	(6)
四、邮轮市场.....	(13)
五、收购与兼并.....	(14)
六、邮轮品牌.....	(15)
归纳与总结	(16)
第二章 邮轮及邮轮产品的销售	(20)
一、市场.....	(20)
二、邮轮经营商.....	(21)
三、旅行代理商.....	(22)
四、营销活动与联盟.....	(23)
五、忠诚度.....	(23)
六、邮轮产品.....	(24)
七、品牌价值与船舶分类.....	(35)
归纳与总结	(36)
第三章 海事问题和立法	(39)
一、航运业.....	(39)
二、海洋污染法.....	(42)
三、海上生命安全法.....	(44)

四、卫生与清洁法	(45)
五、海事安全法	(46)
六、金融可靠性	(47)
七、海事组织	(47)
归纳与总结	(49)
第四章 邮轮地理	(51)
一、首选邮轮旅游区:加勒比海	(53)
二、加勒比海东部:巴哈马群岛	(55)
三、加勒比海西部	(57)
四、加勒比海南部	(58)
五、欧洲和地中海地区	(59)
六、北欧	(60)
七、南欧	(62)
八、北美	(65)
九、大洋洲和南太平洋	(68)
十、其他邮轮目的地	(71)
归纳与总结	(73)
案例研究:推销英国西南部	(73)
案例研究:私人海滩作为停靠港	(76)
第五章 航程设计	(81)
一、什么是邮轮目的地?	(81)
二、如何成为一个良好的停靠港?	(82)
三、分析与评估	(83)
四、旅游动机	(89)
五、后勤、定位及计划	(90)
六、岸上观光	(94)
归纳与总结	(101)
第六章 船上工作	(106)
一、邮轮上的岗位及职责	(106)
二、酒店服务管理	(110)
三、船上文化:管理多元文化背景下的员工	(112)
案例研究:胡安妮塔,初级助理事务长	(112)

案例研究:约翰,员工事务长·····	(113)
四、在船上工作:实证·····	(114)
五、招聘工作 ·····	(116)
归纳与总结·····	(117)
第七章 顾客服务 ·····	(119)
一、服务和质量 ·····	(119)
二、产品和服务的质量 ·····	(121)
三、经营与管理 ·····	(122)
四、管理顾客服务 ·····	(124)
五、服务质量的人性面 ·····	(127)
六、提供顾客服务 ·····	(129)
七、顾客服务指南 ·····	(130)
归纳与总结·····	(132)
第八章 餐饮经营管理 ·····	(135)
一、供给与服务 ·····	(136)
二、食品生产和服务的传递系统 ·····	(137)
三、人、产品、过程、场所和设备的组织·····	(141)
四、顾客需要和经营能力 ·····	(143)
五、餐饮经营的控制行为 ·····	(144)
六、设计酒单 ·····	(145)
七、案例研究:行政总厨与菜谱设计·····	(147)
归纳与总结·····	(148)
第九章 设施管理 ·····	(151)
一、收益管理 ·····	(151)
二、住宿管理 ·····	(153)
三、美学和人类工程学 ·····	(154)
四、住宿系统 ·····	(154)
五、环境问题 ·····	(156)
六、案例研究:大级别邮轮上的住宿管理·····	(156)
归纳与总结·····	(160)
第十章 卫生与安全 ·····	(162)

一、疾病控制船舶卫生项目中心	(163)
二、诺劳病毒	(164)
三、船舶卫生计划检查	(166)
四、海上安全	(169)
五、风险评估	(171)
六、为有特殊需求的顾客提供服务	(174)
归纳与总结	(176)
第十一章 船上的培训和学习	(180)
一、培训和学习	(181)
二、学习文化	(182)
三、培训需求分析/评估(TNA)	(184)
四、技能开发	(185)
五、设计培训课程	(186)
六、指导	(187)
七、学习与动机	(188)
八、案例研究:白星学院(WSA)	(189)
归纳与总结	(189)
第十二章 综合业务管理	(193)
一、研究生邮轮就业研究	(193)
二、研究计划	(194)
三、结果与发现	(195)
四、启示	(198)
五、事务长办公室和综合性操作	(198)
六、唐娜,前台高级助理事务长(SAP)	(199)
七、文斯,财务部高级助理事务长(SPA)	(201)
八、坦尼娅,员工高级助理事务长(SAP)	(203)
九、大卫,文书助理事务长	(204)
十、切丽,酒店服务助理事务长	(206)
十一、综合运营:结论	(207)
后 记	(210)

第一章 现代邮轮经营

学习目标

通过本章学习,读者应该能够:

- 明确邮轮业的影响因素
 - 了解邮轮的历史
 - 总体上把握邮轮及其类型
 - 理解邮轮市场的规模和范围
-

邮轮业已发展起来,并在继续快速增长。在旅游业中,邮轮业经常被认为是一个较小却重要的部分(Page,2002),而这种描述难以识别邮轮业的固有品质和属性。从邮轮业的固有品质和属性看,邮轮业可以自立门户,成为一个行业。在本章中,将邮轮业作为一个产业来理解是有帮助的。当然,读者在读完整本书后,将会形成一个更为明智的判断。

根据 Ward(2001)的研究,邮轮业目前营业额已达到 150 亿美元,船上的职员和工作人员超过了 10 万人,同时,岸上也有大约 1.5 万雇员。该行业还为食品供应商、工程服务、制造商、港口代理商和官员、交通公司、旅游公司、酒店、目的地公司、汽车租赁公司和就业机构提供了间接就业。Ebersold(2004)注意到,七年多来,邮轮业的市场呈现全面而持久的扩张。1997 年,销售额为 350 万床天数,2002 年增长到约 640 万床天数。新邮轮的建造持续强盛,2004 年初,大约有 19 艘邮轮在建造之中,能满足约 4.8 万名游客的需求(Bond,2004)。国际邮轮公司协会(CLIA,2005b,一个代表 19 个世界主要邮轮公司的组织)称,2004 年,邮轮游客为 105 万人次。邮轮旅游者的市场细分、社会地位和年龄结构等在不断变化,这种变化具有重要意义(Douglas and Douglas,2004)。变化之一就是由嘉年华邮轮做出的估测,2004 年,邮轮游客中的儿童乘客将达到约 50 万人次,10 年间增加 400%(嘉年华,2005)。

2005 年,预计有 1110 万人次乘客会搭载国际邮轮公司协会中的一个或多个成员公司的邮轮(Anon,2005a),比 2004 年增加 4.6%。2004 年,新增 12 艘

邮轮,使邮轮载客量提高了 6.9%。国际邮轮公司协会预测,邮轮票价会上升,参加邮轮旅行的人群的年龄将继续呈现出多代组合,所有邮轮市场细分将更加注重于提供独特的产品和服务(Anon,2005a)。

一、邮轮业的影响因素

人们一直在争论,在某种意义上,我们的地球起错了名字,因为地球表面的 71%被水所覆盖(Lutgens,1992)。一直以来,人们认为航空旅行对改变娱乐活动将产生重要影响,但是,即使是一个初学者,也能意识到,基于大海和水而利用轮船这种流动度假场地所蕴含的发展机遇。Day & McRae(2001)认为,邮轮为人们游览一些世界著名的旅游目的地提供了便捷的方式,这正是邮轮业获得当前成功的关键。有例为证,请见表 1.1,并完成相关任务。

对许多游客而言,有一系列的有力的因素吸引他们进行邮轮体验:邮轮通常被认为是安全的、社交的、顾客友好和服务指向型的(Carwright & Baird, 1999)。邮轮为游客提供了一个移动的、连续的、方便的活动场所,当停靠港口时,这里是他们的家。游客可以适应甲板上的生活,并学着在旅行过程中放松自己(Gibson,2003):线路可以是分散的,安排了一系列精心挑选的船上或陆上活动。

表 1.1 游客最喜欢的海外城市

1	悉尼	18	新加坡	35	雷克雅未克
2	墨尔本	19	巴塞罗那	36	慕尼黑
3	东京	20	罗马	37	维罗纳
4	开普敦	21	吉隆坡	38	塞维利亚
5	温哥华	22	旧金山	39	哥本哈根
6	里约热内卢	23	拉斯维加斯	40	锡耶纳
7	芝加哥	24	奥克兰	41	哈瓦那
8	迪拜	25	维也纳	42	曼谷
9	奥斯陆	26	斯德哥尔摩	43	萨尔茨堡
10	纽约	27	北京	44	毕尔巴鄂
11	奥兰多	28	布达佩斯	45	马德里
12	佩斯	29	多伦多	46	马拉喀什
13	威尼斯	30	布鲁日	47	格拉纳达
14	香港	31	佛罗伦萨	48	华盛顿
15	柏林	32	赫尔辛基	49	波士顿
16	布拉格	33	里斯本	50	丰沙尔
17	波洛尼亚	34	伊斯坦布尔		

正如旅行专家 Douglas Ward 所言,“超过 1000 万的人是不会错的(这是去年搭载邮轮的人数)! 邮轮旅游时下风靡,因为它为人们提供了一个远离现实的机会,远离现代生活的压力和紧张。邮轮真是一种自我享受的度假地,没有犯罪。仅仅在几天之内,您就可以游览不少目的地”(Ward,2001)。

然而,“邮轮旅行”的理念也产生了负面感觉(Table1. 2)。Dickinson & Vladimir(1997)对那些没有考虑过或不想参加邮轮旅行的人的访谈表明,有五大障碍因素阻碍潜在游客成为邮轮旅游者,尽管 Ward(2001)对这种观点进行了反驳。邮轮旅游是一种成本高昂和价值较高的旅游活动,它所包含的内容可满足各类人群的需求。因此,邮轮旅游具有社会包容性和排他性的特点:无论是家庭还是单个游客、会议代表、高龄游客、活跃的游客、团队游客等,这个列表可以无限长,都可以成为一个专门市场。Ward 认为,这种度假形式对高龄游客具有吸引力,但他同时指出,目前首次参加邮轮旅游的游客的平均年龄在 40 岁以下。

表 1.2 阻碍潜在邮轮旅行者的因素

因素	原因
费用	邮轮旅游通常很贵
排他性	认为邮轮旅游是有钱人的活动
家庭因素	认为游轮旅游适于上了年纪的夫妇,而不适合带小孩的家庭
易导致幽闭恐怖症	认为邮轮是一个有约束的、昂贵的安静空间
晕船	有晕船症状会影响邮轮旅游决策

注:根据 Dickinson & Vladimir(1997)整理。

二、邮轮旅游的历史

从邮轮旅游的历史图表中可以获得很多信息,不仅能确认邮轮旅游的概念是在何地何时兴起的,而且能尝试着预测它将发展前景和方向。表 1.3(来源: Dickinson & Vladimir[1997], Knotes[2003], Michaelides[2003], Dawson[2000], Cartwright & Braird[1999], Day & McRae[2001], Showker & Sehlinger[2002], Ward[2001])并非刻意地包罗,只是列表标出过去 200 年内邮轮旅游发展的重要时刻和事件。

表 1.3 邮轮旅游史

年份	事件
1801	“Charlotte Dundas”投入使用,成为第一艘蒸汽驱动的船舶。
1818	载重 424GRT 的“Savannah”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)航行。
1835	首次做广告的邮轮旅游,在兰群岛和奥克尼郡之间。这是从来没有过的邮轮旅游,直到 1886 年,北苏格兰和奥克兰和设得兰船舶公司才经营了短距离的邮轮旅游。
1837	半岛蒸汽船航海公司成立(后来成为半岛东方,蒸汽船航海公司以及熟知的 P&O 邮轮公司)。
1840	山姆·丘纳德建造了第一艘横渡大西洋的蒸汽船。
1843	伊桑巴德·金德布·鲁内尔(Isambard Kingdom Brunel)公司的“大不列颠”号(3270GRT)起航,这是第一艘铁质船体、螺旋桨推动的客船。
1844	P&O 邮轮公司的“SS Iberia”号从伦敦航行到维哥、里斯本、马耳他、伊斯坦布尔和亚历山大。
1858	顾客花钱登上“Ceylon”号,一艘 P&O 的客轮。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述了 P&O 公司的邮轮从伦敦到黑海的航行——“纯洁的航行”。
1881	“Ceylon”号重新整修,成为一艘专门的客船。
1910	白星邮轮公司的“奥林匹克”号(46329GRT)起航,第二年,即 1912 年 4 月 12 日,泰坦尼克号撞冰山沉没。
1911	“维多利亚·路易斯”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“Laconia”号和“Franconia”号起航,它们是为特定航线定制的邮轮。
1920—33	在美国禁酒令期间,来自美国口岸的“booze cruises”号允许乘客在到达古巴、百慕大、巴哈马等港口时喝酒和赌博。
1922	丘纳德公司的“Laconia”号启航。该邮轮相对较小,20000GRT,能承载 2000 名乘客,分 3 个住宿等级。
1929	P&O 公司的“Viceroy of India”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,第一次在甲板上有泳池。这艘邮轮的目的地有两个——英国—印度,是一艘豪华邮轮。
1930s	联合城堡公司(Union Castle)推出南非度假旅行,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	豪华邮轮“RMS 玛丽皇后”号启航。配有 1174 名管理者和员工,载有 2000 名乘客,游客与工作人员之比小于 2:1。
1934	美国邮轮公司的“SS America”号起航,这是一艘燃油的邮轮,能加速到 25 节。1941 年,该船被用作运兵船。
1938	规模达 83000GRT 的“SS Normandie”号航行 21 天:纽约—里约热内卢—纽约。
1939	二战爆发。“玛丽皇后”号、“伊丽莎白皇后”号等邮轮被用作运兵船。

续表

年份	事件
1958	首架横渡大西洋的商业喷气式飞机使用,这导致邮轮市场衰落,邮轮公司生意下降。
1966	邮轮业复苏——主要集中在英国。
1970s	新的邮轮公司成立——1%的度假者选择邮轮。邮轮公司与航空公司紧密合作,开发新的产品——空海联航旅游。
1986	“风之星”号起航,这是一艘配备计算机邮轮,这是一次富有浪漫和充满现代舒适气息的航行。
1990s	联合和全球化,引起合并和收购。
1999	“鹰级”邮轮,如“航海家”号和“大公主”号起航,复杂程度更高,规模经济效益更好,邮轮是旅游目的地的观念开始出现。
2000s	市场细分和生活风格的邮轮旅游。北美市场从1980年到2000年持续增长(年均8%)。
2000	皇家加勒比国际邮轮公司(RCI)的“探索”号邮轮(137308GRT)起航。
2002	全世界估计有7亿游客,其中约有1.03亿是邮轮游客。每年有2.4%的美国人、1.3%的英国人、不足1%的欧洲人会参加邮轮旅游。
2003	丘纳德航线的“玛丽皇后2”号起航。
2003	在与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。

人们经常谈论当代超级邮轮的规模。表1.3里“鹰”级(“Eagle”class)邮轮的引进就是一个恰当的例子,导致了“玛丽皇后2”号(QM2)的启用。作为目的地,拥有精良的设施设备和改良的产品的邮轮,通过扩大船舶规模,可以获得规模经济(Knotes,2003)。社会公众关注邮轮的规模,也关注着邮轮旅游的政治、经济、社会、技术、法律和环境等问题。本书后面的章节将分析这些内容。这里就邮轮的大小做一个有趣的对比(图1.1)。

目前,最大的邮轮可以容纳约4000名游客,最小的邮轮游客容量低于100名。丘纳德航线上的“伊丽莎白皇后2”号规模为70327GRT(总注册吨数),2004年1月启航的“玛丽皇后2”号邮轮为150000GRT,公主邮轮的“大公主”号为108806GRT,而赫布里底岛邮轮(Hebridean Island Cruises)的“赫布里底公主”号为2112GRT,皇家加勒比的“海洋自由”号(158000GRT)计划在2006年4月开始巡航。邮轮的规模因用途而不同。像前面讨论的“鹰”级这样的较大邮轮,适于较大数量的人群,而且能在船上提供更为多样化的服务。较小的邮轮更有亲切感,而且便于停靠在较大的邮轮不能停靠的港口,对于较大的邮轮来说,受船骨的深度、邮轮的长度或者在目的地的操作性所限,有些港口无法停靠。不同类型的邮轮对一些特定比例(员工数与游客数之比,每位游客所占空间大小以及船舱与公共区域的大小之比)的要求也不同。空间与游客之比等于总注册吨

数与最大乘客数量之比,据此可以确定每位乘客所占的立体空间。最近,“玛丽皇后 2”号的空间与游客之比成为了最高值之一,超过 57(即 150000 GRT/2620 人)。邮轮的空间/游客之比可以低至 28。工作人员与乘客数量之比,高级航线为 2:1,豪华邮轮为 1.5:1。

如何衡量船舶的尺寸?

船舶可以用容量、面积或吨位来描述。

容量(Capacity)

一艘邮轮的容量是从工作人员和乘客数的角度进行描述的。邮轮公司经常计划使用下层床位的载客量(指客房床位数),这样,如果容量包含上层床位,邮轮的容量会增加(有些客房里安排了双层床)。

尺寸(Dimensions)

长度是从船头(fore)量到船尾(aft)的。fore 和 aft 是常用的术语。

横跨度是最宽处的宽度(船中间)。

吃水深度是用来衡量船体在水中的位置的。

吨位(Tonnage)

船舶常用总注册吨数(GRT)来描述和比较。根据 Branch(1996)的观点,GRT 的计算方法是:船舶封闭空间的体积(立方英尺)除以 100,即 1 船舶吨等于 100ft³。港口常用吨位数来计算船舶的领港员费用和停靠费用。“tonnage”这个词是从中世纪的术语“tun”派生出来的,是桶的意思。

速度(Speed)

速度用节来衡量。1 节=1 海里/小时。1 海里等于 1852 米或 1.15 英里。

图 1.1 邮轮衡量指标

三、邮轮印象

多元化似乎是未来邮轮旅游业发展的方向。接下来的案例研究展示了 4 个对比鲜明的邮轮经历。表 1.4 简单对比了 4 个案例的基本特征。注册地的国旗很重要,因为它涉及邮轮的法定地位(更多信息详见第三章)。

表 1.4 主要邮轮对比表

船舶	风之星号	世界号	大公主号	海洋村号	玛丽皇后 2 号
所属公司	风之星邮轮公司	海居有限公司	嘉年华邮轮公司	嘉年华邮轮公司	嘉年华邮轮公司
建造时间	1986	2002	1998	1989(曾叫阿卡狄亚号)	2003
GRT	5350	43524	109000	63500	150000
吃水深度(米)	4.1	6.7	8	8.2	10.09