

CRUISE

SHIP OPERATION AND
MANAGEMENT

产业 产品线 营运

邮轮运营与管理

龙京红 刘利娜 主编



中国旅游出版社

CRUISE

SHIP OPERATION AND
MANAGEMENT

邮轮运营 与管理

龙京红 主编
刘利娜

中国旅游出版社

责任编辑：付 蓉

责任印制：冯冬青

图书在版编目（CIP）数据

邮轮运营与管理 / 龙京红, 刘利娜主编. -- 北京:

中国旅游出版社, 2014.8

ISBN 978-7-5032-5047-7

I. ①邮… II. ①龙… ②刘… III. ①旅游船—运营管理 IV. ①F590.7

中国版本图书馆CIP数据核字（2014）第197392号

书 名：邮轮运营与管理

主 编：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@cmta.gov.cn

发行部电话：010-85166503

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2015年1月第1版 2015年1月第1次印刷

开 本：787毫米×1092毫米 1/16

印 张：15

字 数：296千

定 价：34.00元

I S B N 978-7-5032-5047-7

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增长势头。进入 21 世纪,中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。伴随中国经济实力的飞速跃升,中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,中国高等教育不断加大对邮轮人才培养的重视和研究,但邮轮专业教材匮乏一直是制约专业发展的重要瓶颈。本书着眼于高职高专学生的知识与技能培养,适合高等职业院校旅游管理、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”一体的九大内容,涵盖了邮轮及现代邮轮产业、现代邮轮旅游产品、现代邮轮服务管理、现代邮轮公司人力资源管理、物资设备管理、营销管理、技术管理、旅游安全、旅游地理等章节,并在最后附上了世界著名邮轮公司的介绍。每一章节开篇均设有课前导读、教学目标、主题内容,并配有资料卡,以引导学生发现自己知识和能力的空白,激发学生的学习兴趣,同时在章节中有针对性地设置了“分析与思考”等动手、动脑的训练,以期在基础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

《邮轮运营与管理》教材填补了我国邮轮高等职业教育在邮轮服务及技术管理等方面的空白,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的实地考察、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了高等职业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阅读与汲取，更加深入地了解行业状况，拓宽视野、开发未来职业发展的潜质。

龙京红

2015年1月

目 录

CONTENTS

前 言	1
第一章 邮轮及现代邮轮产业	1
第一节 邮轮及邮轮设施构造	2
第二节 邮轮产业的发展及未来趋势	18
本章小结	23
思考与练习	23
第二章 现代邮轮旅游产品	24
第一节 邮轮旅游产品的内涵及构成	25
第二节 现代邮轮旅游产品的分类及特征	26
第三节 邮轮旅游产品的表现形式	29
第四节 邮轮旅游产品的价格	31
第五节 现代邮轮旅游市场分布	33
第六节 邮轮旅游产品的设计	40
本章小结	49
思考与练习	49

第三章	现代邮轮服务管理	50
第一节	邮轮服务质量的影响因素	51
第二节	提供优质的顾客服务	54
第三节	邮轮服务的主要内容	56
本章小结		77
思考与练习		77
第四章	现代邮轮公司人力资源管理	78
第一节	邮轮人力资源规划	79
第二节	船员的招聘	82
第三节	船员的培训与激励	86
第四节	船员结构及岗位要求	92
本章小结		99
思考与练习		99
第五章	现代邮轮物资设备管理	100
第一节	物资管理	101
第二节	设备管理	109
第三节	邮轮设备的备件管理	118
本章小结		120
思考与练习		120
第六章	现代邮轮营销管理	121
第一节	邮轮市场营销管理概述	122
第二节	邮轮营销组合策略	125
本章小结		130
思考与练习		130
第七章	现代邮轮技术管理	131
第一节	邮轮技术作用	132
第二节	邮轮技术在现代邮轮运营中的应用	134
本章小结		141
思考与练习		142

第八章	现代邮轮旅游安全管理	143
第一节	邮轮安全管理概述	144
第二节	邮轮常见的安全问题及防范	149
第三节	邮轮应急与海上自救常识	154
第四节	相关海事问题和立法	157
本章小结		166
思考与练习		166
第九章	现代邮轮旅游地理	167
第一节	邮轮港口与邮轮母港	168
第二节	邮轮母港城市	172
第三节	世界邮轮旅游航线	180
本章小结		197
思考与练习		198
附 录	世界邮轮公司介绍	199
第一节	美国嘉年华邮轮集团	199
第二节	美国皇家加勒比邮轮公司	211
第三节	云顶香港有限公司	221
第四节	其他邮轮公司	224
参考文献		230

邮轮及现代邮轮产业

当今社会,越来越多的人喜欢慢节奏的、舒适的休闲旅游,而豪华邮轮旅游则成为满足人们这种需求的最佳选择。搭乘豪华邮轮在浩瀚的大海上航行,面对着一望无际的蓝天碧海,呼吸着扑面而来的清新海风,悠闲地躺在邮轮甲板上尽享日光浴,同时还可以享受高水平的服务和丰富的海上娱乐与岸上观光活动,感受着邮轮上惬意与美妙的生活,因此,邮轮旅游必将成为国际旅游业增长最快的领域之一。为了更好地了解和认识邮轮,我们首先要知道什么是邮轮,它有着怎样的特点,邮轮是如何产生和发展的以及未来邮轮产业的发展趋势如何。

教学目标

- ❶ 引导学生认识邮轮产业的重要性。
- ❷ 向学生讲解邮轮的设施和构造。
- ❸ 使学生掌握邮轮的定义、分类、功能及特点。
- ❹ 帮助学生认识现代邮轮产业的现状及未来发展趋势。

第一节 邮轮及邮轮设施构造

一、邮轮的定义及分类

(一) 邮轮的定义

邮轮, 英文名为 Cruise ship, 原意是指海洋上的定线、定期航行的大型客运轮船, 众所周知的“泰坦尼克”号就是这种邮轮。“邮”字本身具有交通的含义, 而且过去跨洋邮件总是由这种大型快速客轮运载, 故此得名。随着航空业的出现和发展, 原来的跨洋型邮轮基本上退出了历史舞台。现在所说的邮轮, 实际上是指在海洋中航行的旅游客轮, 客轮上配有较齐全的生活和娱乐设施, 专门用于旅游休闲度假。



想一想

邮轮、油轮、游轮之间有什么区别和联系?

邮轮的前身是远洋客轮。在飞机尚未出现的年代, 一旦游客到达的目的地需要跨越大海, 便只能选择远洋客轮。只要上船, 便至少要待几周甚至数月。那个时候, 客轮只是运输旅客的工具。1958年6月, 飞跃大西洋的飞机投入商业服务, 飞机从此正式成为民用运输工具。因此, 追求时间与效率的旅客纷纷转乘飞机, 因为几个小时便能完成的旅程, 没人愿意花上数周时间, 最终使得跨海客轮生意日渐惨淡, 因此远洋客轮便开始谋求转型, 为有钱有闲的游客提供舒适的旅行服务, 这便推动了现代邮轮的诞生。

随着航空业的出现和发展, 原来的跨洋型客轮基本上退出了历史舞台。现在所说的邮轮, 是指配备了齐全的生活、休闲、娱乐与度假等各类设施, 纯粹用于观光游览与休闲度假等活动, 在海洋中航行的大型旅游轮船。现代邮轮上的生活、娱乐设施齐全, 旅客可以选择在海上、沿途停靠的港口城市或海岛附近进行观光游览。

现代邮轮和远洋客轮的区别, 不在于船体大小, 而在于两者的定位根本不同。远洋客轮是海上客运工具, 它的定位是把旅客运送到大洋彼岸, 它的生活、娱乐设施也是为了给旅客提供舒适行程和解闷; 而现代邮轮本身就是旅游目的地, 其生活娱乐设施是海上旅游中的一个重要组成部分, 靠岸是为了观光或完成海上旅游行程。

(二) 邮轮的分类

国际上根据邮轮航行的区域,把邮轮分为环球邮轮(Global Cruise)、区域邮轮(Regional Cruise)和海岸线邮轮(Coastal Cruise)。在国内,一般习惯将在海上航行的客轮称为“邮轮”,而把在江河中航行的客轮称为“内河邮轮”(River Cruise),小型的客轮则称为“游船”。



想一想

环球邮轮、区域邮轮、内河邮轮各有什么特点?

邮轮的规模与等级,通常以排水量(吨位, GRT)与载客量(Pax Capacity)或者标准下格床位(Lower Berth, LB)两个指标来衡量,其中以载客量为主。就船型规模而言,邮轮有迷你型、小型、中型、大型和巨型,一般以注册总吨位划分。就载客量而言,200人以下为迷你型,200~500人为小型邮轮,500~1200人为中型邮轮,1200~2400人为大型邮轮,2400~4000人以上的为巨型邮轮。邮轮船型吨级分类如表1-1所示。

表 1-1 邮轮船型吨级分类

分 类	注册总吨位	载客量
迷你型	1000 ~ 5000GRT 以下	200Pax 以下
小 型	5000 ~ 25000GRT	200 ~ 500Pax
中 型	25000 ~ 50000GRT	500 ~ 1200Pax
大 型	50000 ~ 100000GRT	1200 ~ 2400Pax
巨 型	100000 ~ 150000GRT	2400 ~ 4000Pax

随着邮轮大型化发展趋势,10万~15万GRT的邮轮陆续出现,今后10万GRT以上的船型将被划归为巨型邮轮。目前皇家加勒比公司的“海洋绿洲”号和其姐妹——“海洋魅力”号邮轮的总吨位达22万GRT,有人将它们称为吉尼斯级的超级邮轮。

根据豪华程度,可以把邮轮分为三星级以下的经济型邮轮(Economic);三星级或三+星级的标准邮轮(Standard);四星级的豪华邮轮(Deluxe);四+或五星级的赛豪华邮轮(Deluxe+);五+星级的超豪华邮轮(Super Deluxe)。

国际邮轮协会(CLIA)根据综合因素,将邮轮分为六类:经济型(Budget)、时尚型(Contemporary)、尊贵型(Premium)、豪华型(Luxury)、探索型(Exploration)与专门型(Niche),如表1-2所示。

表 1-2 邮轮的总体分类

根据航行区域	根据载客量	根据豪华程度	CLIA 根据综合因素
环球邮轮 (Global Cruise)	迷你型 (200Pax 以下)	经济型邮轮 (Economic)	经济型 (Budget)
区域邮轮 (Regional Cruise)	小型 (200 ~ 500Pax)	标准邮轮 (Standard)	时尚型 (Contemporary)
海岸线邮轮 (Coastal Cruise)	中型 (500 ~ 1200Pax)	豪华邮轮 (Deluxe)	尊贵型 (Premium)
内河邮轮 (River Cruise)	大型 (1200 ~ 2400Pax)	赛豪华邮轮 (Deluxe+)	豪华型 (Luxury)
	巨型 (2400 ~ 4000Pax)	超豪华邮轮 (Super Deluxe)	探索型 (Exploration)
			专门型 (Niche)

经济型邮轮 (Budget) 通常是指中等规模、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晚宴等形式，雇用的员工较少。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。



时尚型邮轮 (Contemporary) 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，相当于漂流的度假胜地，比如皇家加勒比邮轮公司的“海洋神话”号和“海洋航行者”号邮轮等 (图 1-1)。这些邮轮上通常有溜冰场、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。时尚型邮轮的总体氛围相对比较轻松。



图 1-1 “海洋航行者”号上的娱乐活动

尊贵型邮轮 (Premium) 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游客群形成多样化的吸引。其为游客提供相对高端的服务，游客有很多在正式晚宴

上盛装打扮的机会。“伊丽莎白女王2”号就是该类型的代表(图1-2)。

豪华型邮轮(Luxury)通常拥有顶级的娱乐设施和服务水准。吨位一般较小,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“银河”号邮轮及“银影”号邮轮是奢华邮轮的典型代



图 1-2 “伊丽莎白女王 2”号

资料来源: <http://free-photo.gatag.net>

表,其奢华不仅仅在于开阔雅致的全套房住宿空间,更在于无微不至的私人定制化服务。

探索型(Exploration)/专门型邮轮(Niche)一般为游客提供独特的邮轮旅游产品,或者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(如图1-3“精致无极”号邮轮)、北极这类人迹罕至的地方,其目标市场是有经验的邮轮旅行者。



图 1-3 “精致无极”号——南极之旅

资料来源: <http://youlun.mcts.cn/jingzhi/wujihao>

二、邮轮的功能及特点

(一) 邮轮的基本功能

(1) 旅游交通运输功能。邮轮负担着把游客从一个地点带到另一个地点,或在目的地间往返,以完成娱乐观光和休闲度假的旅游过程的旅游交通运输功能。该功能由邮轮的航海部、轮机部来承担完成。

(2) 游览、休闲、度假功能。邮轮为游客提供满足其旅游观光、休闲度假等需求的

服务,包括旅游活动的组织、产品线路的设计、景点导游讲解,提供游客休闲娱乐的场所和康乐健身设施,包括阳光甲板、康乐中心、卡拉 OK 厅、理疗中心、娱乐场所等。

(3) 前台功能。邮轮必须为游客提供集散出入和作为邮轮信息中心的前厅,包括总台、行李服务、商务中心等;供游客住宿的客舱及服务;供游客餐饮娱乐的餐厅(含厨房)、多功能厅等。

(4) 后台功能。为保证邮轮安全正常运行,保证游客休闲度假及旅行生活的舒适,邮轮后台部门还要提供动力、供电、供水及冷暖气等。主要包括配电房、司炉房、冷暖机房、浆洗房、泵水房等。

因此,邮轮既具有水上运输的功能,同时又具有旅游酒店、旅行社等旅游企业为游客提供旅游组织、食、住、观光、游览、娱乐、购物等旅游服务的功能。

(二) 邮轮的特点

(1) “海上流动的度假村”。一艘大型邮轮好比一座在“海上流动的度假村”。邮轮旅游是一种组合型的海洋休闲旅游产品,一种多功能、复合型以及可塑性很强的旅游产品,它可以组合海上休憩、观光、度假、健身、会议、婚庆、潜水、探险等内容,主题旅游成为邮轮旅游的新热点。由于它的这些特点,邮轮被人们称为“海上流动的度假村”,成为了高端旅游者追求和向往的目的地。

(2) “移动的微型城镇”。作为一个流动的度假村,大型邮轮一般都配备各类市政设施,包括电力系统、给排水系统、垃圾及污水处理系统、移动通信系统、有线电视系统等,类似一座“移动的微型城镇”。

(3) “没有目的地的目的地”。大型邮轮拥有一应俱全的各类娱乐设施,乘客所要感受的就是这种海上的、充实的休闲娱乐方式,上岸观光仅作为一种调节剂。邮轮航行并无明确的目的地,邮轮本身就是目的地。

(4) 高技术的集合体。一艘大型邮轮拥有相当高的技术含量,甚至比飞机还高,如卫星导航系统、环保系统、海水淡化系统、电子控制系统,这些都代表着当今世界科技的前沿技术。

(5) 投资巨大。建造一艘邮轮,其成本从每标准下格床位 15 万美元到 35 万美元,平均约为 19 万美元。一艘载客量 2000 人的邮轮,其建造价格约为 3 亿至 5 亿美元,投资额十分巨大。



想一想

为什么把邮轮称为“海上流动的度假村”、“移动的微型城镇”、“没有目的地的目的地”?

三、邮轮的构造

1. 现代邮轮的衡量指标

(1) 邮轮主尺寸 (Main Dimension)。现代邮轮的规格大小可以用长度 (Length)、宽度 (Width)、水面高度 (Height) 和吃水深度 (Draught) 等主尺寸来初步进行衡量。

① 邮轮长度, 表示邮轮从首端 (Fore) 至尾端 (Aft) 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, 表明船体载重能力越大。

(2) 邮轮吨位 (Tonnage)。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 (Weight Tonnage) 和容积吨位 (Volumetric Tonnage) 两种类型。

① 重量吨位。重量吨位分为排水量吨位 (Displacement Tonnage) 和载重吨位 (Dead Weight Tonnage, DWT) 两种。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。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, 也称为注册吨位 (Registered Tonnage), 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 立方米) 计算。常见的容积吨位衡量指标有总吨位 (Gross Tonnage)、净吨位 (Net Tonnage) 和注册总吨位 (Gross Register Tonnage, GRT) 三种类型。总吨位表示船舶内以及甲板上所有围蔽空间的容积总和。净吨位表示总吨位减去为船员居住区、燃料舱、机舱、驾驶台、物料房等所保留空间的容积总和。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。

(3) 邮轮容量。一般情况下, 邮轮容量是从邮轮的载客数量 (Number of Passengers, PAX) 和客舱数量 (Number of Cabin) 的角度进行描述的。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员在内。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。



想一想

是不是邮轮的容量越大就越好?

(4) **空间比率**。邮轮的空间比率等于邮轮的注册总吨位与邮轮的载客数量之比。空间比率表示的是邮轮上人均拥有的自由伸展空间。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在 25 ~ 40 之间,最低值为 8,最高值约为 70,它并不是体现邮轮宽敞程度的唯一指标,也不一定与邮轮的大小互为正相关。一些空间比率较小的邮轮可以通过灯光、落地景观窗等设计来增加游客感知的宽敞舒适度。

邮轮的日平均价格越高,空间比率值可能越大,高档邮轮的一个特点就是宽敞。



想一想

是不是空间比率越大邮轮就越大?

2. 邮轮船龄 (Vessel Age)

(1) **旧船和新船**。现役邮轮的服役时间跨度很大,一些邮轮下水时间较长,已经接近半个世纪。业界经常把 1970 年作为新船和旧船的分界线,1970 年之前下水的邮轮为旧船,1970 年以后下水的邮轮称为新船。早期的邮轮由于造船技术较差,在建材以及结构设计上多有限制,无法和较新、较高的造船技术相比。旧船的仪器设备功能有限,而且操作上既花费金钱又耗费人力,效率却不见得好,运营成本因而较高。旧船使用较密实、较重的金属制造,因此较之同样大小的新船,旧船载重吨位较大,吃水深度深,进出港口不易,但相对地,旧船在航程中遇上大风浪时,其平稳度较新船要高。



比一比

旧船和新船的优缺点各是什么?

(2) **船龄**。船龄是邮轮自建造完毕时起计算的使用年限。船龄在某种程度上表明邮轮的现有状况,因此,在有关船舶和海上运输交易中是一个重要因素。根据中华人民共和国交通部发布的《海船船龄标准》(表 1-3)条令,国内运营邮轮的船龄应小于 30 年。

表 1-3 海船船龄标准

(中华人民共和国交通部 2006 年第 8 号令)

船舶类别	具体类别	购置、光租 外国籍船舶船龄	特别定期 检查船龄	强制报废 船龄
一类船舶	高速客船	10 年以下	18 年以上	25 年以上
二类船舶	客滚船、客货船、客渡船、客货渡船（包括旅客列车轮渡）、游客船、客船	10 年以下	24 年以上	30 年以上
三类船舶	油船（包括沥青船）、散装化学品船、液化气船	12 年以下	26 年以上	31 年以上
四类船舶	散货船、矿砂船	18 年以下	28 年以上	33 年以上
五类船舶	货滚船、散装水泥船、冷藏船、杂货船、多用途船、集装箱船、木材船、拖轮、推轮、驳船等	20 年以下	29 年以上	34 年以上

在邮轮的发展历史上，有很多著名的邮轮运营时间将近半个世纪，冠达邮轮的“伊丽莎白女王 2 号”邮轮营运时间长达 40 年之久。但是，目前邮轮市场上各大邮轮公司向市场投入的邮轮大多船龄较小，船龄高于 20 年的邮轮不及邮轮总量的三分之一，邮轮船队正呈现出年轻化的扩张趋势。

3. 船舱透视图与甲板分布图

(1) 船舱透视图。为了让游客更加直观地了解现代邮轮的构造与布局，邮轮公司会向游客提供邮轮的船舱透视图。船舱透视图通常是三维的，能够显示出家具的位置，主要特征、典型布局和成套设施等（图 1-4）。如果是网站的话，也可以虚拟展示邮轮的 360 度全景图，让游客虚拟进行趣味盎然、鲜活体验的邮轮之旅。

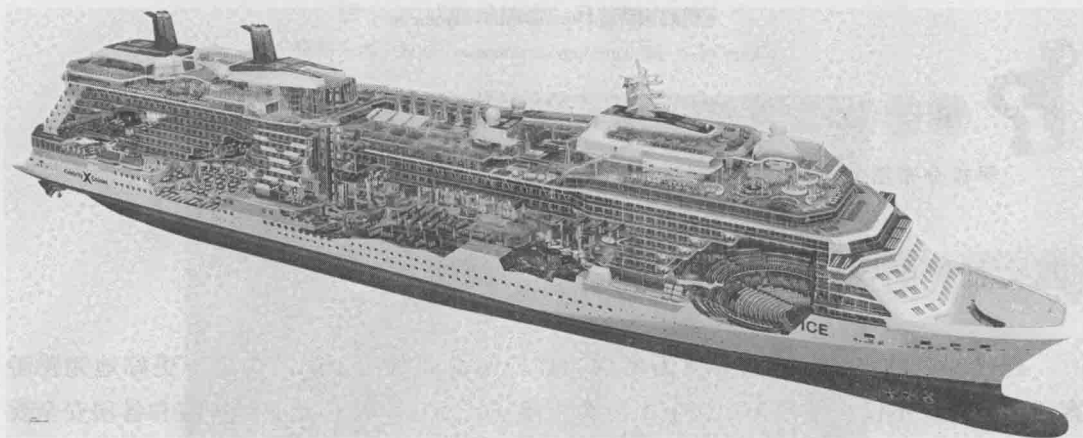


图 1-4 精致邮轮透视图

资料来源: <http://bbs.cg-story.com/showthread.php?p=23416>