

大连邮轮母港服务质量的提升路径研究

来祎星

辽宁对外经贸学院 管理学院, 中国·辽宁 大连 116052

【摘要】近年来,邮轮旅游趋于流行,已成为我国旅游发展的又一优质引擎。邮轮旅游也逐渐为大连旅游市场注入了新鲜血液。在行业发展进程中,提升和完善大连的邮轮旅游服务质量迫在眉睫,这是当前有待提升的重点模块。本文就大连邮轮服务质量的提升路径进行探索和研究,并提出相关合理化的策略和建议。

【关键词】大连;邮轮母港;服务质量;提升路径

Study on Improving Service Quality of Dalian Cruise Home Port

Lai Yi Xing

Liaoning University of International Business Liaoning China, Dalian 116052

[Abstract] In recent years, cruise travel tends to be popular, and has become another high-quality engine for China's tourism development. Cruise tourism has also gradually injected fresh blood into the dalian tourism market. In the process of industry development, it is urgent to improve and perfect the quality of cruise tourism service in Dalian, which is the key module to be improved at present.

[Keywords] Dalian; cruise home port; service quality; improvement path

【项目名称】大连邮轮母港优质化服务系统构建研究;项目编号:201910841027。

1 大连邮轮母港服务质量概况

大连港始建于1899年,是最早开通邮轮旅游业务的城市,至今已经有120年的历史,是一座名副其实的百年老港。2016年,“海洋神话号”从大连港出发驶向日本,这是大连港首艘外籍邮轮。也标志着大连邮轮母港正式步入国际邮轮发港的行列。为推动大连市邮轮旅游的全面发展以及港口的相关建设,大连市政府于2017年6月向国家旅游局提交设立国家邮轮旅游发展实验区的申请,同年8月7日,国家旅游局批准大连市为“中国邮轮旅游发展实验区”,此举为大连的邮轮母港发展奠定了坚实的基础。据统计,2017年,大连邮轮母港业务数据显示,大连港接待邮轮31艘次,同比增长14.8%。此外,大连港也在不断加快各项基础设施的建设。2018年1月,大连区21,22库再次完成整体改造优化升级。至此,两库候船区实现了连接,使用面积进一步扩大,功能区划分更加科学合理。目前大连港共设边检通道12条,海关通道3条,各口岸查验单位推进“三互大通关”合作模式;实施出境旅客“先托运,再通关”的半开放监管流程。2018年4月,国际邮轮中心配套商业项目之一的大连港区甲码头6区临时商业项目正式开工建设,按照大连市国际邮轮中心发展规划提出的要求,相关部门计划在该区域打造出具有大连特色的旅游文化街。根据这一发展态势,大连邮轮旅游和整个相关产业发展将呈现出高速增长的态势,邮轮母港的建设势必带动其邮轮经济的发展^[1]。

2 大连邮轮母港服务质量中存在的问题

2.1 邮轮母港服务标准低

大连邮轮港口建设尚处于初级阶段,一是未制定出符合国际标准的出入关程序和口岸管理条例。主要表现为通关效率还未达到国际化水准,手续办理稍显混乱,且当客运大厅人数过于密集时,还采用了限流的方式,以至于游客到达码头后无法快速进入,需要在大门外暂时等候。二是码头服务人员互相推脱,责任心较低。而邮轮母港是一个庞大而规范的行业,不同层级服务人员的工作没有做到完全一一对应,各司其职。绝大多数情况下都是一人扮演好几种服务身份。

对于以上服务体系方面的问题归根结底是大连邮轮产业还未形成高标准的口岸管理条例和相关法律法规的制定。员工行为

准则的制度也有待完善,此外针对突发情况的应对和处理,企业还没有建立完整的培训系统,缺乏对不同层级相应岗位员工的规范化培训,因此上层管理人员要对其尤为重视。另外,企业必须深刻认识到国际合作这重要的一点,建立国际沟通的桥梁对于学习国际化服务体系和推进国际化服务流程至关重要。

2.2 邮轮母港的基础配套设施不完备

目前,大连老港区码头的配套设施,船舶条件及其相关配套公共服务设施等明显达不到国际大型邮轮公司的标准。首先是港口等候大厅空间不足,目前最多可容纳2000人的22库临时国际候船厅已经无法适应未来的发展需要。且码头处理不够细致和人性化,出入港通道数量少,无法满足客流量的需要。其次,大连邮轮港口周围交通规划不合理,海陆空联系不够紧密,公共服务系统不健全。由于我国邮轮产业发展起步比较晚,大连市发展邮轮产业的经验不足,所以目前大连市邮轮的基础设施仍处于低端建设状态,缺乏一定的创新性和高效性。其次,政府和企业对港口建设的重视程度还远远不够。体现在政府没有给予足够的资金和政策方面的扶持,企业也缺乏高质量技术人员和设计人员^[2]。

2.3 邮轮服务人员整体素养偏低

首先,大连邮轮母港现有人才十分缺乏。虽然辽宁省部分高校开设了旅游管理专业,但是具体细分到邮轮旅游专业却少了很多。目前,大部分服务人员都是从酒店业,航空公司等行业招兵买马,进行短期上岗培训,导致服务人员质量参差不齐。其次,绝大多数服务人员没有外语基础。当有外国游客需要服务时,就会造成语言不通的尴尬现状。

服务人员在旅游业中甚至所有服务行业中对游客满意度都是非常重要的影响因素之一。邮轮服务人员是和乘客接触最多的人,服务人员的服务态度,专业知识,交际技能,情况处理等方面的处理上会直接影响到乘客的满意度。其次缺乏专业的管理人才和国际化服务人才,会在一定程度上使企业运行缺乏条理性,导致其发展远不及国际化标准程度。

由于我国邮轮产业起步较晚,对于人才培养方式可能还比较落后,重理念轻应用,尚未有统一的培养模式可供参考。其次没有积极形成引进人才和培养人才的有效措施,而且邮轮公

司在招聘和培训人员时没有为服务人员制定严格的国际化服务标准,也没有组织员工进行定期专业化的相关培训。还有就是国家和各高校对其还不够重视,大连高校邮轮专业的师资力量缺乏,各高校几乎很少有开设专门的邮轮旅游专业。以上这些因素都是造成目前服务人员素质低下,远不及国际化邮轮服务标准的原因^[3]。

3 提升大连邮轮母港服务质量的路径研究

3.1 制定合理的服务流程及服务标准

第一,尽快制定符合国际标准的出入程序和口岸管理条例。大连市政府可以带头组建邮轮旅游小组,定期开展研讨会,调研会,为大连市邮轮经济发展提供充足的保障。大连市也可以学习借鉴国外大型邮轮的相关法律法规制度,制定并出台一系列适合大连邮轮港口发展的制度。企业还可以学习国外优秀邮轮母港的管理制度,完善和改进大连港口口岸管理条例。

第二,加强和完善游客到达港口的一系列服务。游客满意度才是衡量邮轮旅游服务的首要标准。在服务流程中,游客在旅游中只需要上下船,检票验票。行李则由专业负责人员对接。这样一来,不仅提高了效率,也为游客提供了便捷。此外,游客服务中心应离船不远处,交通服务也应该近在咫尺。以方便游客最大化活动为目标。在面对游客上下船过程中以及可能会出现的一些不可抗力因素的情况下,企业对此应制定相关详细有针对性的应对措施并培养训练员工在面对一些突发情况下的补救技能,时刻做到一切以游客的人身安全和利益为中心。

第三,制订高标准的服务人员管理体系。因为邮轮旅游不同于普通旅游,因此服务过程中就需要相关特殊的技能和经验。企业在制定和培训员工的服务标准中,应努力做到高质量化,高标准化。包括住宿,餐饮,娱乐休闲等等一系列活动所提供的服务都应该有相应具体的标准和流程。以最大化为游客提供服务,使游客满意为目标^[4]。

第四,开展多方面的合作与交流,打造国内国外一体化平台。大连市应不断加强与国内其他沿海城市的港口合作,建立起多层次的沟通桥梁,时刻掌握邮轮发展的趋势,共同制定合理的统一政策。另外也要加强与世界著名邮轮母港及邮轮公司的合作,促进中西方文化的合作与交流,大力宣传大连邮轮母港的旅游产品,旅游资源和服务接待能力,从而提升大连邮轮母港在国际上的知名度,全面提高国际竞争力。

3.2 优化相关基础设施配套设施建设

第一,政府部门应加大资金投入和政策扶持力度。大连邮轮港口作为连接邮轮和旅客的重要枢纽,其相关基础设施建设和港口布局还有待完善。所以政府加大资金投入建设刻不容缓。首先政府应起到引导作用,强化各部门的协调配合,整合资源,科学布局;其次加大资金投入,借鉴国际化港口的发展经验,全力将大连邮轮港口打造成国际优质化港口,不断更新和完善港口相关国际政策和制度,在邮轮制造,游客通关手续,相关过境签证政策,邮轮旅游领域的服务标准及规范等方面也要不断完善,努力做到游客的利益最大化。

第二,完善港口布局,增加相应基础设施建设。首先,对于岸检服务和通关服务,增加其游客出入港口通道数量,至少在15个通道以上,以此提高通关速度。为了更高效的运作,提升游客接待效率,针对检票服务制定推广智能设备,人脸识别,刷身份证等均可在通关和购票时采纳。而对于老人和儿童,应增加专门的爱心通道。此外,改善现有的通关制度,配备对应的应急方案和救援设施设备,以防出现安全隐患,从而减少危险的发生。不管是在旅游旺季还是暴风大雪等不可抗力因素下都要充分保证所有游客的安全。所以这对提升大连邮轮码头的建设质量要求十分严格^[5]。

第三,加大邮轮旅游相关公共服务与标准的建设。就大连港口的发展来说,咨询处,私人汽车看管,公共交通,自动化设备等辅助性的设施也应有提供。而且关于其建设和服务方面应努力做到人性化。首先应加大大连邮轮母港综合交通系统建设,

实现邮轮港口与公路,高铁,机场,以及市内主要旅游景区之间的便利交通连接。城市交通也要做到邮轮码头与各大城区公共交通的无缝对接,提供便利的汽车租赁服务,便于游客出行;在原有基础上多开通与其他旅游城市之间的航线,方便全国乃至全世界游客的出行。此外,由于某些站点客流量较大,原始的服务设施不能满足其需求,所以必要的换乘点也是必不可少的。

3.3 加强邮轮服务人员队伍建设

第一,发挥地方高校优势,开设邮轮相关专业。就大连来说,大连海事大学是大连本土极具特色的一所高校,该院校开设的航海技术,交通运输等均为国家特色专业建设点,这些专业均涉及邮轮产业链中的交通运输,航海等方面。大连可结合本土高校的优势为邮轮企业输送相关优秀人才,全面推进大连市邮轮产业发展,促进我国早日完善邮轮全产业链的发展。此外,对专业型人才的建设也至关重要。据不完全统计,大连高校开设邮轮乘务相关专业均为高职院校,而这些院校的环境和师资团队是否能为学生提供实践操作的相关机会,政府部门应对这些做相应的统筹规划。

第二,优化相关人才培养方案,培养专业的国际化邮轮服务人才。我国邮轮母港现处于初级发展阶段,相关专业服务人才短缺,而要将大连打造成国际一流邮轮母港就要努力学习并创新人才发展战略,尽快解决邮轮人才培养问题。为了更快地推动其发展,借鉴学习国外的人才培养经验并将先进教育思想方法和理念引入国内旅游服务型人才的培养方案并重新树立正确的培养教育理念建设新的人才培养模式迫在眉睫。而在针对相关邮轮服务人员的招聘和培养上面,良好的身体素质,较强的服务意识和反应能力,服务人员的国际化和良好的心理适应能力是必须具备的专业素养。而其中较高的语言服务技能也是中国员工所面临的重大难题。对于邮轮服务人员来说,不仅要具备流利的英语口语,一定的跨文化交流能力也十分重要。大连邮轮母港要向国际化豪华邮轮看齐,国际化邮轮母港在招聘中国员工时限制性的因素还是语言,所以大连邮轮母港在招聘和培养员工上面,对外语综合能力的要求是必不可少的。此外,就大连港的地理位置来说,日韩游客来大连旅游的人数也比较多,所以不仅仅是会英语的人才,会日语和韩语的邮轮人才也有待发展培养。另外对人才的使用并不是仅仅拘泥于这座城,我们要通过加强国际合作,向世界发出人才招募令。与此同时,也可以为大连港优秀的邮轮人才提供机会去国际上进行交流,学习其他国家地区的发展理念。

第三,开展专业化的人才合作和交流。发挥大连高校优势开设邮轮产业相关产业,借助本地一些高校,培养具有扎实理论基础和强大实践能力的人才队伍和师资力量,努力创新人才培养模式。大连港可与有威望的旅游学校或组织开展合作,为邮轮专业或相关专业的同学提供邮轮实习的机会,还可以与邮轮公司共同组织社会实践活动,从而让更多的人了解并热爱邮轮旅游。此外,邮轮产业还可以以政府为导向,把实践基地建立在高校,由企业分派相关的导师,以此达到共同培养人才的目的。还可以为有发展潜力的人才提供出国深造的机会。这不仅是为了企业的发展,还为人才提供了机会并且使人才发展更进一步。

参考文献:

- [1] 叶欣梁,黄燕玲,丁培毅.中国邮轮母港旅游服务接待质量与标准体系探析——以上海吴淞口国际邮轮港为例[J].北京第二外国语学院学报,2014,36(11):29-36.
- [2] 孙瑞红,叶欣梁,徐虹.中国邮轮市场的价格形成机制与“低价困境”研究[J].旅游学刊,2016,31(11):107-116.
- [3] 马振涛.补齐短板推动邮轮旅游高质量发展[N].中国旅游报,2019-11-18(003).
- [4] 刘隽婕.国内主要邮轮港口竞争力分析[J].物流科技,2019,42(10):122-125+130.
- [5] 姜锐,李珊英,盛方清.我国邮轮母港的规划现状与发展对策[J].现代商贸工业,2019,40(28):28-31. DOI: 10.19311/j.cnki.1672-3198.2019.28.014.