

大连邮轮母港优质服务系统构建研究

其力格尔

辽宁对外经贸学院, 中国·辽宁 大连 116052

【摘要】随着全球邮轮业的“东移”,从欧美走向亚太地区发展,在中国政府大力支持以及邮轮相关企业的强力推动下,在十余年间,我国邮轮产业开始进入一个优化调整的全产业链发展阶段。从国际邮轮产业的实际经验来看优良的邮轮母港服务系统是邮轮产业发展的重要保障,根据邮轮母港的基础设备、配套设施,现代化运营管理以及高水平的人才等方面存在的问题和创新对策研究。本文聚焦大连邮轮母港优质服务系统,通过实际走访以及搜索相关文献资料向邮轮母港提出的问题及解决之道,为大连建设邮轮母港建设指明方向。

【关键词】邮轮旅游; 邮轮母港; 服务功能

Research on the Construction of Dalian Cruise Home Port Quality Service System

Qi Li Ge Er

Liaoning University of International Business Liaoning China, Dalian 116052

[Abstract] With the "eastward movement" of the global cruise industry, from Europe and the United States to the Development of the Asia-Pacific region, under the strong support of the Chinese government and the strong promotion of cruise related enterprises, in more than ten years, China's cruise industry began to enter an optimized adjustment of the whole industry chain development stage. From the practical experience of the international cruise industry, the excellent cruise home port service system is an important guarantee for the development of the cruise industry. According to the problems existing in the basic equipment, supporting facilities, modern operation management and high-level talents of the cruise home port, and innovative countermeasures are studied.

[Key words] cruise tourism; cruise home port; service function

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

1 国内邮轮母港服务系统的现状

自2006年歌诗达公司的“爱兰歌娜号”进入中国,致使邮轮旅游引入中国。2006年至2011年我国邮轮旅游还处于起步阶段,在此期间中国邮轮母港游客量平均年增长为67.3%。2012年至2016年我国邮轮旅游已经处于发展阶段,并且中国邮轮母港游客量平均增长率高达91%。2017年到至今为止中国邮轮旅游还是在稳步发展。在2017年,我国邮轮旅游达到高位,接待邮轮游客量高达498.7万人次,由此表明中国已成为一个对邮轮需求巨大的市场。

上海邮轮母港总建筑面积约40万平方米,位于黄浦江西畔,占据豪华商贸区及交通枢纽位置。厦门邮轮母港位于西海域港区,乘车到市中心不到五分钟,距机场约10分钟车程,码头占地面积约32万平方米。2007年,三亚邮轮母港更名为“三亚凤凰岛发展有限公司”,完成了从一个港口码头向综合性商业的华丽转型。天津国际邮轮母港位于自由贸易试验区东疆保税港区东南端,依托北京、天津两大城市规划设计总面积120万平方米。大厦前11万平方米,为游客提供数百个停车位,同时为游客提供广阔的活动空间。

2 大连港邮轮中心服务中存在的问题

2.1 大连港设施布局不完善

据2020年5月在大连港官方网站的信息显示,大连港主要以对外贸易为主,其次才是客运服务等业务。对于邮轮旅游的发展不够重视。大连港口明显不能适应全球大型邮轮公司对目前的基础设施、候船条件和配套服务设施的要求。其次,大连港的25万吨级的邮轮泊位还在进行改造中,尚未建成。相比我国上海,天津,三亚等邮轮母港,可以看出大连港泊位建成还远远不够。最后,在港口的配套设施中还缺乏附近的配套设施与港口

建立长期合作,营造成互利互惠的局面^[1]。

随着国际邮轮旅游消费市场东移和“一带一路”国家政策的推进,导致国内港口城市纷纷竞争建设邮轮母港。由于其他港口投入大量资金建设高水平高质量的邮轮母港,致使各方面还为完善的大连港竞争力下降,并且长此以往同类型的邮轮母港将会超过甚至占领更大的市场份额。

而大连港邮轮中心设施布局不完善主要是由于三个方面。第一,相比于国外邮轮旅游业,我国邮轮产业在2006年才开始发展邮轮旅游起步较晚,导致早期规划的邮轮母港面积,母港内部基础设施与外部配套设施以及港口邮轮泊位等方面缺乏经验。第二,需要政府及有关金融业的大力支持。运营和开发邮轮母港需要大量的资金支持,并且邮轮母港的基础设备及配套设施需要跟随时代不断的进行完善。第三,缺乏高水平专业团队。在构建邮轮母港设施布局方面,缺少相关邮轮方面的专业团队在标准化的基础上构建高水平高质量并独具大连文化特色的邮轮母港。

2.2 运营管理现代化程度低

大连港邮轮中心现代化程度不够,信息系统没有被广泛应用。没有建立标准化的业务流程,缺少公共服务平台,以及订票系统,安全系统,登轮检验系统和行李管理系统等方面还不够完善,通关效率和服务水平就未来的发展趋势而言还有待提高。

大连港口邮轮中心现今的管理状态而言,随着逐年成倍增加的游客数量,超负荷运作只会使基础设施过度使用,不仅极大的增加了大连港的运营成本,还降低大连港的管理水平和运营效率,对于人满为患的邮轮中心以及效率低下的服务设施游客会因此降低对邮轮旅游的满意度,不利于吸引邮轮旅客,导致大连港的客流量降低进而影响到大连港的盈利能力与发展战略^[2]。

大连港邮轮中心运营管理现代化程度低主要有两方面。第一, 缺乏智能化技术支持。现如今现代化管理都是在智能化和人性化两个方面搭建起来的。大连港邮轮中心在安全系统, 通关系统, 行李系统等方面都缺少智能化的设备来提高邮轮中心的运营效率。第二, 资金渠道单一。邮轮母港的建设及运营的资金大部分源于政府和邮轮企业, 若邮轮母港内部都使用智能化设备更是需要大量的资金支持, 但由于资金渠道单一导致资金及资源方面受到限制。

2.3 缺少高水平的专业人员

目前来看, 大连港港口的大部分用途在于货物运输等方面, 由于发展定位不明确, 极度缺乏与邮轮母港相关专业人才。相比于天津, 上海, 深圳, 三亚厦门等地的邮轮母港同样存在这个问题。目前港口城市大多数高校开设的都是邮轮乘务等专业, 很少有高校开设邮轮母港建造、邮轮管理等难度较大的专业。根据资料显示, 天津, 上海, 深圳, 厦门, 三亚的邮轮母港本科以上职工比重分别为 77%、75%、69%、67%、50%。我国绝大部分与邮轮深圳, 厦门, 三亚相比于天津, 上海的邮轮母港本科以上职工比重还是较低的。此外我国还缺乏邮轮产业的高级人才, 类似于邮轮母港构建与会计等复合型人才更是缺乏。

3 建设大连邮轮母港服务系统创新对策

3.1 完善邮轮母港配套设施

3.1.1 建设优质化的邮轮港口

大连具有明显的地理优势, 不仅背靠东北三省, 还是东北地区的主要对外贸易中心, 并且东濒黄海、西邻渤海, 是连接东北亚与“一带一路”沿线国家和地区的重要支撑点。为建设大连国际邮轮母港能与国际接轨, 计划投资金额在 40 亿元以上, 在大连邮轮母港水域规划岸线总长为 2 千米, 预计建设六个大型邮轮泊位, 为确保可同时停靠三艘 25 万总吨和三艘 15 万总吨的大型邮轮, 保证年旅客通过能力将达到 540 万人次。同时要完善邮轮码头管理模式, 保证母港能够为游客及邮轮给予全方位的帮助^[3]。

3.1.2 开设新型综合性区域

大连邮轮母港要实现食、住、行、游、娱、购等多种商业资源的无缝对接, 将大连邮轮母港配套设施集旅游度假、文化休闲、金融商贸于一体的新型综合性区域。酒店就以三星级以上为主, 保证酒店内开设商务会议大厅以及会展大厅等各种多功能厅为不同旅游人员最好准备。餐饮要以大连特色为主, 但不能缺少外地特色。每个邮轮母港都应该显示他独特之处, 由于大连是一座沿海城市, 娱乐项目可以依托海边资源开发设计浮潜, 海底探险, 日光浴以及海底世界等供游客游玩。建设关于大连文化历史的博物馆, 让游客感受这座城属于它自己的故事。建立独属于大连邮轮母港的新综合区, 为后期推广大连邮轮旅游创造了独具一别的内容, 促进邮轮母港的发展, 加快进度与国际化接轨。

3.2 建设现代化管理体系

3.2.1 构建智能化管理系统

首先, 必须提高对于大连邮轮母港建立智能化的重视程度, 不仅能够提高运营效率, 长时以往还能有效减少运营成本。其次, 与相关企业根据大连邮轮母港自身的情况及需求配备智能化服务设备。在安全系统方面, 利用 5G 与 AI 技术结合在一起, 可以通过异常情绪检测系统捕捉人体表皮震动通过后台计算得出被检测者当下的情绪状态为我们提前预防偷窃, 绑架等一系列事件的发生。并且设备会在第一时间将事故的现场通知到每个安保人员等智能化设备。在行李系统方面, 要做到将行李放置在旅客的座位上, 酒店或者游客指定的位置。

最后, 开发属于大连邮轮母港的 APP, 内置安装北斗导航系统不仅可以查看邮轮母港内部地图, 还可以查看邮轮母港配套设施的酒店, 餐饮, 娱乐项目等以及此次旅途的航线并标注途中会遇到的景区景点。其次, 还有购票信息, 邮轮信息等准

备 24 小时在线咨询服务。并且设计了不同语种供各个国家的旅客选择。提高邮轮母港信息化管理, 不仅会改变传统的管理服务方式, 而且还促进服务效率的提高。

3.2.2 提升人性化服务体系

提升大连邮轮母港人性化服务体系, 就要做到游客除了买票, 检票, 通关, 候船, 登船以外的其他事项都可以交给服务人员执行, 所以提升邮轮母港人性化服务是重中之重。提高人性化服务, 必须对服务人员进行训练, 传播以人为本思想理念, 为游客提供高质量的服务, 学会换位思考, 给予游客以人文关怀。并且要考虑到大多数人都有自我防卫的心理, 要学会尊重他人。其次, 在邮轮母港各个区域都要设置一定量的服务人员, 保证游客在邮轮母港经营范围内可以感受到优质化的服务。做好人性化服务, 带动邮轮旅游发展, 同时推动大连的经济发展。

3.3 培养高水平的专业人才

3.3.1 校企联合人才培养方式

目前大连港高水平专业人员较少, 建设大连邮轮母港急需大量的邮轮人才。可以实行校企联合人才培养方式, 开设邮轮方向的专业, 主要教学内容涉及邮轮公司运营、邮轮游艇建造、邮轮产品推出和营销、邮轮投资、邮轮码头管理、邮轮旅客服务等与此相关的课程。因为邮轮航线一般都是国际航线, 并且邮轮消费者往往是来自不同的国家, 所以语言能力对于邮轮从业人员来说是必须掌握的。目前, 国内外普遍关注的是英语能力的学习, 所以大都开设了专业英语等课程。由于在大连港口建设邮轮母港, 可以和当地的高校建立长期合作关系。邮轮旅游是一门实践性很高的专业, 不仅要求培养的人才要有充实的知识还要有过硬的实践能力, 所以可以为优秀人才给予出国交流、学习以及进入邮轮企业进行实习, 促进学校与企业、政府、国际机构的相互合作和交流, 构建行之有效的模式。

3.3.2 设立内部培训体系

重视培养储备邮轮人才, 在新型的现代邮轮行业部门, 需要从事的工作涉及到管理、经济、航运、法律、外语等多个学科的支撑。所以除了高校为邮轮母港培养人才以外, 邮轮企业可以对外招聘与经济、法律等相关的专业人员, 通过大连邮轮母港企业的有关招聘程序, 甄选出符合邮轮母港标准的人员。国外邮轮业已经进入成熟阶段, 可以向国外聘请经验丰富的管理人员和实际操作人员或者我国知名学者作为外聘指导。将邮轮人才划分为顶级研究人员、中层管理人员以及基础建设人员, 外聘人员以指导顶级研究人员为主, 中层管理人员的培养内容涉及到管理, 经济, 航运, 法律, 外语等多个方面。基础建设人员则依照所在岗位需要的知识理念, 实践操作进行培养。

4 结论及前景展望

现如今, 邮轮旅游成为发展速度最快、经济效益最为显著的旅游行业。伴随着中国邮轮旅游产业的持续升温, 中国邮轮产业出现了前所未有的发展势头。基于目前邮轮旅游业的发展状况, 只要优化港口服务功能, 提高邮轮母港综合能力, 提升我国国民对于邮轮旅游的认知度, 扩大客源市场, 未来航运趋于整合, 大区间互通有无, 吸引入境航线并充分利用政府下发的相关政策支持以及有关企业给予的资金与技术资源, 还有我国邮轮旅游的客源优势共同打造大连国际邮轮母港, 相信大连邮轮母港将会建设成在全球范围内最顶尖的邮轮母港。

参考文献:

- [1] 侯雅婷, 孙晓东. 国际邮轮港口的游客服务能力与设施配备研究[J]. [1] 中共临海市委党校教育科, 2020.
- [2] 杨济民. “一带一路”背景下我国邮轮港口城市区域合作研究[J]. [1] 上海工程技术大学, 2017.
- [3] 李金莉. 天津国际邮轮母港服务质量提升策略研究[D]. 大连海事大学, 2017.