出國報告(出國類別:考察)

職場體驗學習-麗星郵輪處女星號航行體驗

服務機關:高雄餐旅大學休閒暨遊憩管理系

姓名職稱:柯嘉鈞 助理教授

派赴國家:香港

出國期間: 104年10月10日至104年10月12日

報告日期:104年12月24日

摘要:

本次參訪主要進行郵輪移地教學,學生在先前兩年的體驗皆有不錯的反應與成果, 因此持續的以實地體驗提供給學生不同的學習方式。

本次利用麗星郵輪處女星號的香港-台灣旅遊航程,帶學生了解郵輪上之相關工作內容與活動安排,藉此讓學生除了書本課堂上的郵輪知識外,也能一窺郵輪上之各場域空間安排、活動安排、工作機會等。整個過程包括郵輪參訪(遊憩與工作環境)、香港郵輪停靠空間與服務參訪。冀此次帶學生參訪的過程可讓學生可以更熟悉郵輪的運作與工作環境、未來工作機會找尋。

目錄:

壹	`	目的	1
貢	`	過程	1
參	`	郵輪參訪心得及建議事項	5

壹、目的:

本次參訪主要進行郵輪移地教學,學生在先前兩年的體驗皆有不錯的反應與成果, 因此持續的以實地體驗提供給學生不同的學習方式。

本次利用麗星郵輪處女星號的香港-台灣旅遊航程,帶學生了解郵輪上之相關工作內容與活動安排,藉此讓學生除了書本課堂上的郵輪知識外,也能一窺郵輪上之各場域空間安排、活動安排、工作機會等。

除郵輪參訪外,亦利用此機會帶學生考察香港推動郵輪觀光的相關措施與其觀光發展。

貳、過程:

一、郵輪參訪部分:

(一)全船導覽

透過安排,邀請麗星郵輪處女星號的酒店經理為我們進行全船導覽,讓參訪的 學生知道每個部門工作的項目、船艙個空間分布、船內貼心設計、郵輪提供的各 種服務。以下就各類別分別描述

1.服務

(1)行李托運服務

在 Check in 時即可透過另一個行李托運的管道,將行李交由相關處理人員,輕鬆登船後,行李早已擺放在各艙房前。





(2)顏色辨識

由於郵輪的空間範圍大,共有前、中、後三個電梯,飯店經理介紹為讓遊客能清楚自己位於船頭、船中、或船尾,因此各電梯搭乘處有不同顏色的地毯以區別。

(3)安全講習

郵輪啟動後,即進行全船的安全講習,在 Check in 之前即將各遊客紛至於船側各區甲板,因此時間一到,乘客很容易辨識自己應抵達的位置,藉由工作人員的示範與指揮,了解船上安全設施以及發生緊急危難時的避難路線與所分配的逃生

艇位置。





2.空間與設施

(1)餐飲設施

郵輪內有多種主題餐廳,提供不同的選擇,包括中餐、自助餐、日本料理、泰式 火鍋等,也有 24 小時營業的咖啡廳,亦販售各國風味料理。在飲料提供部分, 除餐廳提供熱水、茶與咖啡外,其餘飲品均需額外付費,頂樓處有吧檯,提供各 式酒精飲品調酒等。

(2)甲板活動區

船頂甲板處提供泳池、滑水道、慢跑道、高爾夫球推桿場、籃球場等活動空間, 讓長途的郵輪旅遊的參與者有更多活動的空間與機會





(3)美髮按摩三溫暖

較高級的艙等可以免費享受按摩池、三溫暖、健身房等設施









(4)遊戲場

提供電子遊樂的場所,不過研判船上乘客年紀偏高,因此來此活動者不多。





(5)俱樂部

船抵公海後即開放供遊客遊樂,入場時身分檢查嚴格,對於未滿及疑似未滿 **18** 歲者均管控不得進入。

(6)船艙

最基本的房型,最多可容納4人,麻雀雖小五臟俱全的房間。





(7)演藝廳

每晚提供多樣精采的歌舞表演,表演流暢獨特,不同演出間的串接均不需主持人介紹講述,自然串聯,相當精采。空間也大,可容納大量遊客。





(8)大廳

主活動間隔均有主持人出場帶領活動及表演,為休閒系學生未來可以涉入的主要 工作領域。另外有酒店的服務前檯。





二、香港考察部分

此行因先行搭機抵達香港,再從香港海運碼頭搭乘遊輪啟航至高雄的九號碼頭。因此也藉此機會參訪香港的郵輪搭乘服務。麗星郵輪上船處位於海港城,因此在登船前遊客可恣意的在海港城內逛,海港城為一大型複合型的百貨商場,各大精品名牌、商品賣場。不過因為海港城占地廣大,沿路指標較不清楚,導致初次到訪的遊客易有迷路之狀況。

登船前遊客可以選擇直接帶行李 check in 或者先行至行李托運處托運行李,然後再從 Check in 櫃台悠閒進入郵輪。郵輪提供事前行李托運的服務,遊客可於登船前先行託運行李並 check in,待登船時間到後再登船。海港城的行李托運處位於地下一樓,位置略為偏遠,指標也不清楚,因此導致遊客得沿路詢問,而且海港城的商品販售的員工可能也對郵輪 check in 與行李托運處較無所知,因此遊客也無法透過詢問的方式獲得相關資訊。





參、郵輪參訪心得及建議事項

1.活動參與

郵輪是種全包式的旅遊,因此整個郵輪行程強調了除了住宿外的其他時間的活動, 麗星郵輪提供了多選擇的餐廳、船上娛樂博弈設施、戶外活動場域。但郵輪上的 多種活動受到天候因素的影響極大,例如甲板上的活動,在甲板不開放的天候下, 遊客往往只能從現有的娛樂場域或者表演活動勉強從中選擇,或者也因為暈船而 作罷。部分學生也表示活動不如想像中緊湊,此也有可能跟大多其他的活動或設 施需額外付費有關。

2. 費用收取

昔日郵輪旅遊往往被視為是昂貴的象徵,然在郵輪行業越來越熱絡,競爭越來越 多的狀況下,郵輪旅遊的費用已不如昔日印象中的高價,但在船上的多項餐飲及 活動以需額外付費的狀況進行。因此雖旅費降了,但額外的費用仍提高整體的花 費。

3.課程安排

本此參訪主要為帶領學生實地了解郵輪上的工作環境、郵輪經營、以及體驗郵輪活動,然在課程部分還是略有不足。同學透過酒店經理的約略 1 個小時的導覽仍只能參觀船上主要活動空間,對於船員的工作內容、船上的活動設計參與、以及船員的日常生活等訊息仍無所獲。而此也因為此次參與的學生人數較少,無法進行集體的課程與安排的緣故。未來建議可如前幾年一樣,聯合其他學校相關科系,協請郵輪公司提供航班及名額供大量學習學生體驗,如此也可避免對其他遊客的干擾,另外也可藉此讓學生學習與獲得更多更完善的郵輪資訊,培養未來有興趣的工作者。

4.學生參訪獲得

由於搭乘的遊輪仍為針對一般遊客登船體驗的短期航程,因此郵輪上的酒店經理 在有關郵輪上的工作機會或實習機會的解說,以及工作環境後台空間參訪的內容 著墨較少,但學生此行可藉此觀察並透過經理介紹了解搭乘郵輪遊客屬性與郵輪 內的休閒遊憩設施、餐飲設施、表演場地等各單位營運狀況。因此建議未來的郵 輪參訪行程可聯合數校,以專案的方式進行郵輪參訪,讓學生從行程中觀察,更 了解郵輪工作狀況以及郵輪人才需求、工作狀況與工作環境等。