

# 疫情下 R 国际邮轮公司员工政策的文本分析 ——基于 NVivo 可视化分析

吴佳欣, 郭旭

(浙江海洋大学经济与管理学院, 浙江 舟山 316022)

**摘要:** 本文梳理自国外疫情爆发以来(自 2020 年 3 月至今)R 公司的员工管理政策,选取了 42 篇政策文本作为样本,运用 NVivo 内容分析的方法,从 R 公司员工管理政策的阶段性实施情况和关键词可视化分析 2 个方面对政策文本进行深入分析,并为本土邮轮公司员工管理政策的制定提出如下建议:①提高员工安全意识,关注员工身心健康;②加强企业文化建设,尊重员工地区差异;③制定有效福利政策,切实保障员工利益;④重视员工培训考核,促进员工全面发展;⑤培养管理者领导力,创新运用数字化工具。

**关键词:** R 国际邮轮公司;员工管理;政策;内容分析

**中图分类号:** F552.6 **文献标识码:** A **文章编号:** 1006—7973 (2023) 01—0033—03

《“十四五”旅游业发展规划》提出,要完善邮轮游艇旅游发展政策,有序推进邮轮旅游基础设施建设<sup>[1]</sup>。同时,《“十四五”现代综合交通运输体系发展规划》也指出,要发展高品质客运服务,积极培育邮轮市场,促进邮轮服务升级<sup>[2]</sup>。后疫情时代中国邮轮市场发展趋势良好,借鉴国外邮轮公司在疫情期间员工管理经验,以探索适合中国本土邮轮公司的员工管理政策十分必要。

## 1 研究方法与研究设计

### 1.1 研究方法

内容分析法是一种对研究对象的内容进行深入分析,透过现象看本质的科学方法<sup>[3]</sup>。如果只从宏观角度进行笼统地定性分析难以在庞杂的资料中找到核心与关键<sup>[4]</sup>。本文采用内容分析法,先从 R 公司员工管理政策

阶段性的实施情况进行定性分析,之后通过 NVivo 软件可视化方法定量评价政策内容,并针对结果提出建议。

### 1.2 政策搜集

本人收集整理疫情期间 R 公司员工管理 63 篇政策文本。通过梳理保留与员工管理密切相关的政策,最终筛选出 2020 年 3 月至今的 42 篇政策文本作为研究对象。

## 2 R 国际邮轮公司员工管理政策的阶段性实施情况

### 2.1 全面停摆—遣返船员时期

#### 2.1.1 员工工作部署

自 2020 年 3 月 16 日紧急叫停全球航线后,3 月 25 日,R 公司首次部署员工工作:将员工分为工作组和非工作组。岸上人事部门每周通过邮件向所有员工传达最新遣返消息,同时关注各国出入境政策变化,调查员工

专业课程教学改革[J].中国冶金教育,2022,209(2):36-38.

[2] 黄兆信,黄扬杰.复杂系统视角下高等学校创业教育与专业教育融合[J].教育研究,2022,43(8):110-120.

[3] 孙文力,杨学斌.航海类本科开设“深度学习”课程的思考[J].航海教育研究,2019,36(4):61-66.

[4] 胡凡迪.基于 OBE 理念的项目式学习教学模式设计与应用研究[D].辽宁师范大学,2021.17-18.

[5] 程青竹.项目式学习在物流工程硕士培养中的应用[J].教育教学论坛,2020,50(12):159-160.

[6] 李臣学.“专创融合”视角下高校创新创业人才培养实践探究[J].创新创业理论研究与实践,2022(9):113-115.

[7] 陈昇册,李航,张崑,等.专创融合视角下的高校创新创业课程体系构建[J].实验室科学,2020(5):236-240.

[8] 徐红叶.创新驱动背景下高校创新创业人才培养策略探究[J].创新创业理论研究与实践,2021,4(17):53-56.

**基金项目:** 国家自然科学基金项目(61971083);大连海事大学教学改革项目(20101012)

的回船意愿。

### 2.1.2 员工利益保障

R 公司为了维护合同终止员工的利益，额外向其发放 30 天的薪水，并承诺免费提供其回家航班和回程机票。如果员工由于政策限制无法回国，或者对回国有顾虑，也可选择作为非工作成员留在船上。另外，R 公司还为非工作组员工每月发放保障津贴。

### 2.1.3 员工健康管理

R 公司在疫情期间全面实施隔离政策，为每位员工提供单人房间。对于有流感症状的员工，公司采取严格的隔离手段，设置隔离房间，由医务人员上门提供医疗帮助。

### 2.1.4 对不同国籍员工的管理

R 公司的员工来自世界各地，每艘船上都存在着文化差异。以笔者曾工作的航行者号为例，船上中国籍员工较多。疫情期间，航行者号人事部门会额外向中国员工发送有关中国入境政策变化、船员证件更新等信息，帮助中国员工及时了解国内情况。

## 2.2 筹备复航 – 召回船员时期

### 2.2.1 员工健康回船服务

为了缓解困难员工医疗压力，R 公司设立 COVID - 19 救济基金。在定期出版的电子杂志上，公司就准备回船文件、警惕网络诈骗和保护工资账户等方面给出了详细指导。

### 2.2.2 员工技能培训

R 公司在其公司网页上设置有邮轮大学，安排员工在邮轮大学学习与自己岗位相关的技能培训课程。为了让员工提前找回工作状态，R 公司更新了课程内容，增加了新冠疫情防控等考核课程。

### 2.2.3 鼓励员工参与新船筹备工作

在计划旧船复航的同时，R 公司鼓励员工参与新船的筹备工作，如邀请员工观看新船命名仪式视频，动员员工加入新船创业团队等。

## 3 关键词可视化分析

### 3.1 基于词语云的词频分析

通过 NVivo 软件的可视化分析功能，生成词语云(图 1 和表 1)，图中词语字体越大，表示其在政策文件中出现的频率越高。从词语云生成的结果可以得出，R 公司员工政策的涵盖面较广。基于词语云的词频分析结果，

初步反映出 R 公司员工政策制定的关注重点主要集中在船员、企业文化、团队管理、服务质量等方面。

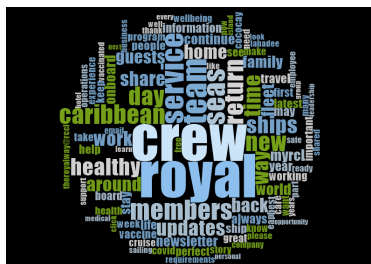


图 1 R 国际邮轮公司员工政策词云图

表 1 R 国际邮轮公司员工政策词频表

单词	计数	加权百分比 (%)
crew	788	1.05
royal	773	1.03
team	432	0.57
service	408	0.54
seas	394	0.52
members	358	0.47
return	347	0.46
caribbean	346	0.46
day	336	0.45
new	335	0.44

### 3.2 基于聚类图的共词分析

共词分析法主要通过能够对能够表达某一学科领域研究主题或研究方向的专业术语共同出现在一篇文献中的现象的分析<sup>[5]</sup>。目前已被国内外学者广泛应用于管理科学、图书情报学以及知识管理等领域的热点研究<sup>[6]</sup>。从聚类图(图 2)可以看出，R 公司在员工政策上主要侧重以下几个方面：

(1) 员工健康安全。主要涉及 well-being, healthy, home, covid, vaccine, safe 等关键词。邮轮属于相对封闭的空间，一旦发生疫情则会迅速扩散。邮轮公司要严格遵守疫情防控办法，督促员工戴口罩、勤洗手、保持社交距离，发现症状及时就医，保护自己及他人安全。R 公司同样重视员工心理健康。人事部门通过定期出版的电子杂志向员工传递以“Friendly;Passionate;Committed”为代表的企业文化，使员工对公司时刻保有强烈的归属感和认同感。杂志鼓励员工自由发表言论，帮助员工排遣压力。同时，每期杂志都会提供员工援助计划(EAP)的电话号码和邮件地址，帮助员工解决心理问题。

(2) 企业文化。主要涉及 team,royal,working,group 等关键词。R 公司的企业文化为“Friendly、

Passionate、Committed（友好、热情、专注）”，鼓励员工在工作生活中面对客人和同事时刻保持友好、热情和专注的态度。

（3）筹备复航。主要涉及 operations,information,ready,requirement,onboard,sailing 等词。R 公司设有用于员工培训的网上邮轮大学，员工必须充分学习课程内容，掌握防疫知识，考核通过且健康状况达标后，才能重新回船工作。

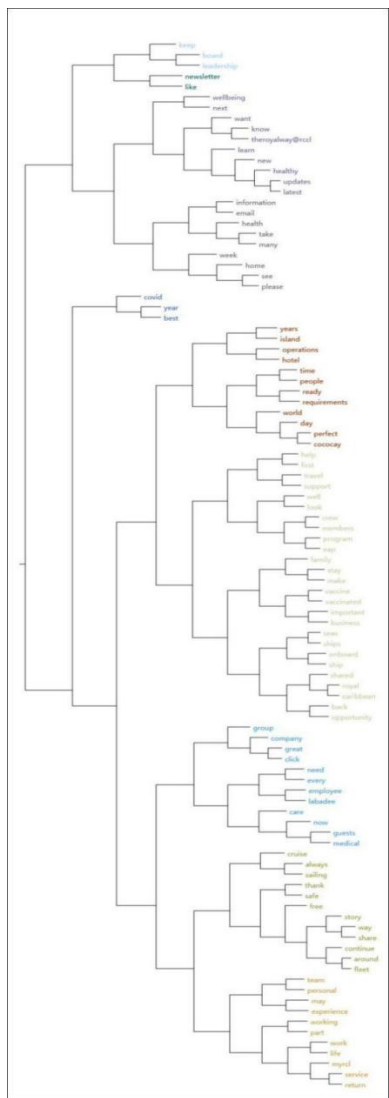


图2 R 国际邮轮公司员工政策树状聚类图

## 4 R 国际邮轮公司员工管理政策的启示

### 4.1 提高员工安全意识，关注员工身心健康

邮轮公司要严格遵守 STCW 公约，按时组织全船消防演习，培训员工救援技能，提高员工安全意识。疫情期间公司要保证做好防控措施，督促员工遵守防控规则。另外，船员长时间处于工作状态，关注员工心理健

康也尤为重要。邮轮公司可采用员工援助计划（EAP），及时疏导员工精神压力。同时，邮轮公司也需灵活部署员工的工作岗位和时长，合理安排工作量。

### 4.2 加强企业文化建设，尊重员工地区差异

中国本土邮轮公司可结合民族文化内涵，打造特色企业文化。多样化是邮轮从业者的重要特征，邮轮公司必须制定严格的规章制度，要求所有员工互相尊重。公司可以利用文化多样性优势，根据员工国籍举办主题活动，促进沟通交流，营造和谐环境，增强企业凝聚力。

### 4.3 制定有效福利政策，切实保障员工利益

本土邮轮公司应当注重对员工的经济奖励。除了发放基本工资外，公司可根据运营情况适当给员工分红激发员工工作热情。同时，公司也可给予员工一些优惠福利，例如享受员工折扣和提供限时免费无线网等，加强员工对公司的认同感，进而激励员工更好地工作。

### 4.4 重视员工培训考核，促进员工全面发展

本土邮轮公司也可结合自身情况制定相关员工培训制度，设置网上大学，员工入职、晋升都需先在网上自主学习相关技能，保证员工不断提升专业素质。

### 4.5 培养管理者领导力，创新运用数字化工具

邮轮管理者必须具有制定和领导团队实现目标的专业素质。例如，管理者可在工作中通过走动管理与员工交谈，了解员工在工作中遇到的问题，收集员工的反馈和建议，获取客人需求，创造更高效益。国内本土邮轮行业尚处于产业发展的初始阶段，邮轮公司在邮轮运营时可引入先进的数字化工具，如机器导游系统、人脸识别系统等，以此分担员工工作强度，提高员工工作效率。

#### 参考文献：

- [1] “十四五”旅游业发展规划 [Z]. 国务院. 2021.
- [2] “十四五”现代综合交通运输体系发展规划 [Z]. 国务院. 2021.
- [3] 邱均平, 邹菲. 关于内容分析法的研究 [J]. 中国图书馆学报, 2004, (02): 14-9.
- [4] 汪洁, 唐震, 樊珍. 基于内容分析法的江苏产学研合作政策研究 [J]. 科技管理研究, 2015, 35(16): 31-5.
- [5] 王红. 基于共词分析法对近十年我国图情学研究热点的分析 [J]. 情报杂志, 2011, 30(03): 59-64.
- [6] 张勤, 马费成. 国外知识管理研究范式——以共词分析为方法 [J]. 管理科学学报, 2007, (06): 65-75.