

出國報告（出國類別：考察）

澳門三大學與三大酒店交流參訪與考察 報告

服務機關： 國立高雄餐旅大學觀光學院

姓名職稱： 蕭登元副教授兼主任、陳永賓助理教授、梁榮
達助理教授、徐伯一講師、李東儒助理教授

派赴國家：澳門

出國期間： 101 年 06 月 26 日至 101 年 06 月 28 日

報告日期： 101 年 08 月 20 日

摘要

由國立高雄餐旅大學觀光學院休閒暨遊憩管理系主辦，澳門三家渡假酒店博奕娛樂場及澳門三所大專院校機構配合於 101 年 6 月 26 日至 6 月 28 日辦理第二梯次「博奕進階實務研習」活動。本次研習與考察有台灣地區大專校院教師共計 22 位參與。

本次研習與考察共有台灣地區 7 所大學(含本校)教師參加。藉由 3 天課程教學及考察活動，引領我國大專院校觀光休閒相關領域之教師與三家渡假酒店博奕娛樂場及澳門三所大專院校機構進行對話，並由澳門業界與學界主管分享澳門博奕經營管理、觀光事業人力養成、觀光事業國際化教學、博奕人才培訓重點、博奕事業之社會責任與博奕事業發展趨勢等六大課程。本次活動所考察之國際大型綜合渡假村的酒店連鎖體系，為澳門威尼斯人渡假酒店(Venetian)、新濠天地(City of Dream)及永利渡假酒店(Wynn)；三所大專校院為澳門旅遊學院、澳門科技大學與澳門理工學院。

目次

一、	目的	3
二、	活動背景	3
三、	研習與考察行程及課程大綱	3
四、	研習課程與考察內容	4
五、	心得及建議	7
六、	研習相片	8

一、目的

因應全球觀光博奕整合渡假區(Integrated Resort)產業之興起，本校休閒暨遊憩管理系首創與國際同步之渡假結合博奕管理課程模組。本校已於 96-99 學年度培訓博奕相關專業師資、開發教學教材、技術認證基準與國際業界交流等。本次研習與考察乃藉由澳門渡假博奕發展之成功經驗(包含基礎理論、教學規劃與基礎技術)為學習主軸，所設定之研習與考察目的為：

1. 瞭解澳門地區之博奕技術發展與人才培育經驗，以利教師對課程開授之基礎準備。
2. 赴澳門學習最新博奕專業知識與技術，增加學校教師之專業領域。
3. 考察國際知名渡假博奕娛樂場，提供學校教師對博奕事業經營管理現況瞭解。
4. 增進教師在博奕領域專業知識及拓展海外觀光博奕渡假區之教學視界，促進台灣與亞太地區學業界人員的相互交流。

二、活動背景

此次參訪考察活動是由教育部技職校院南區區域教學資源中心教師研習課程支助，承辦學校為國立高雄餐旅大學休閒暨遊憩管理系，協辦學校為國立高雄應用科技大學，22 位參與教師所服務學校為：義守大學、朝陽科技大學、中臺科技大學、實踐大學、東方設計學院與德霖技術學院。

三、研習與考察行程及課程大綱

日期	時間	課程大綱	講師
6 月 26 日 (二)	1000-1200	高雄-澳門 航班：長榮航空 BR829，出發 10:20，到達 11:55	
	1230-1430	觀光事業國際化教學	澳門旅遊學院朱教務長振榮
	1500-1800	永利(Wynn)渡假博奕酒店經營與管理 (含參觀員工宿舍)	永利(Wynn)渡假博奕酒店人才培訓局發展總監 Niale Mcloughlin
6 月 27 日 (三)	0900-1200	澳門威尼斯人(Venetian)渡假酒店博奕事業經營介紹	澳門威尼斯人(Venetian)渡假酒店 Director of Training and Development Mr. Jeremy Busfield,
	1330-1500	澳門科技大學酒店與旅遊管理	澳門科技大學張曙光副校長

6 月 28 日 (四)		學院博彩管理教育	
	1510-1810	觀光博奕產學合作	澳門商環球博彩研究中心李偉杰 董事長
	0900-1100	博奕相關事業參訪考察(賽馬場、賽車博物館等)	
	1230-1430	新濠天地博奕事業管理實務	新濠天地李家豪經理
	1430-1730	博奕人才培訓	澳門理工學院社會科學學士學位 (博彩與娛樂管理專業)課程黃主 任貴海
	1730-	澳門-高雄 航班：長榮航空 BR836，出發 18:35，到達 20:00	

本研習考察活動本校參與教師為：休閒暨遊憩管理系副教授兼系主任蕭登元（本人）及休閒暨遊憩管理系陳永賓助理教授、梁榮達助理教授、旅運管理系徐伯一講師、餐飲管理系李東儒助理教授，並帶領義守大學、朝陽科技大學、中臺科技大學、實踐大學、東方設計學院、德霖技術學院教師們一同前往。本次研習與考察行程重點涵蓋三所大學院校的觀光事業國際化教學與博奕人才培訓課程介紹、三間國際知名度假酒店與博奕娛樂場實地參訪與業者座談。

四、研習課程與考察內容

1.澳門旅遊學院：於 1995 年成立，是一所隸屬於澳門特別行政區政府社會文化司的公立

高等教育機構，是亞洲地區首間獲聯合國世界旅遊組織頒發「旅遊教育質素認證」的教育機構。學院提供一系列旅遊範疇的學位課程和專業培訓，包括酒店、旅遊、文化遺產、會展、零售及市場推廣、休閒娛樂、康體活動、文化創意及廚藝等。此外，學院亦與國際知名院校合作開辦高級管理課程及碩士課程。在研究方面，學院受特區政府及其他機構委託作旅遊規劃及發展的政策研究。講師亦介紹了學院使命是成為提供國際化旅遊及服務業課程的高等教育機構，更希望能為亞太區域培養具有專業知識和技能的學生。為了實踐使命，講師介紹學院擁有以下三個特性：

- 獨特性：獨立運作，專注提供旅遊及服務業管理方面的高等教育及專業培訓。
- 融合性：將學術發展及專業培訓各自的優點和特質和而為一。
- 國際性：與外地相關院校及機構發展互利合作關係，積極推廣學術及國際交流活動。

此校在 2002 年與歐盟合作為澳門旅遊及服務業界制定了「澳門職業技能認可基準」(MORS)，此技能認可基準可供台灣學界參考。在講師講解後，參觀了此校的專業教學設備，如廚藝教室、實習餐廳、望廈山實習賓館、圖書館等。

2.澳門理工學院博彩教學暨研究中心：此校從 2009 年 9 月 1 日起專責澳門地區博彩人才的培訓，並成立“博彩教學暨研究中心”。講師介紹“博彩教學暨研究中心”的成立緣起，並指出此中心將朝著三個方面開展工作：第一、確實回應社會對培訓的需要，開辦更多博奕娛樂場管理的培訓，使更多本地員工能勝任管理職務，並繼續為業界提供優質的培訓服務。第二、為有志繼續進修的在職人士提供進修學位教育的機會，此中心開辦“社會科學學士學位(博彩與娛樂管理)課程”，目的是為培養本地高層次的博彩管理人才管理。第三、致力推動區內博彩領域的學術研究，開展博彩業對社會及經濟影響的相關研究，通過課題的研究，為政府、企業和社會提供決策諮詢服務。此中心的成立，是傳承澳門旅遊博彩技術培訓中心之優勢，並繼續努力創新相關成人教育課程。在講師講解後，由中心人員陪同參觀教學設施，並安排博奕實際操作課程教授。

3.澳門科技大學-酒店與旅遊管理學院：因應澳門經濟及旅遊業發展方向，酒店與旅遊管理學院在 2007 年創立，宗旨在培訓旅遊專業人士，提升專業素質、服務水準與旅遊行業的競爭力。現今此學院已發展成為學生近三千人，碩士研究生、博士研究生一百多人及全職/兼職教學教師人數超過三十人的規模。張副校長介紹學院開設的會展管理、酒店管理、博彩管理、文化遺產旅遊管理、電子旅遊以及服務素質和零售管理等專業的課程發展方向，並以學士、碩士、博士學位學程的開設讓學生做到一專多能，增強競爭力和就業能力。張副校長分享該校酒店與旅遊管理是一門理論和實務並重的學科，在實務課程方面，學院分別與本地和外地優秀企業和機構合作(例如美國迪士尼樂園)提供實習機會；在學術方面，更與知名高等院校(例如德國慕尼黑科技應用大學和香港理工大學)簽屬合作協定。該學院以「澳門旅遊教育國際化及本土化的發展研究」，「文化遺產旅遊與城市互動發展策略綜合研究」等重大課題和研究工作為主，並積極承擔社會責任，完成了多個由地方特區政府委託的科研項目，包括「澳門導遊現狀分析研究」、「特許經營與澳門中小企業互動發展研究」和「高峰期關閘口岸人流控制策略研究」等。在課程發

展與研究項目說明後，進行校園教學設施參觀。

4.永利渡假酒店與博奕娛樂場：永利澳門有限公司在香港聯合交易所主板上市，亦是在美國那斯達克交易所上市的Wynn Resorts, Limited的附屬公司。此酒店是 2006 年 9 月 6 日正式開業的亞洲第一間以美國拉斯維加斯式興建的渡假酒店，除了有華麗的客房和套房之外，還有米其林星級餐廳、名品街、理療SPA中心與博奕娛樂項目。在講師介紹該公司的經營理念與博奕事業發展現況後，分別參觀永利與萬利渡假酒店相關設施，包括面積約 222,000 平方呎，提供 24 小時博彩娛樂及一系列遊戲的娛樂場，其中並參觀私人博彩廳、豪華客房及套房、六間餐廳、酒廊及會議設施。會後並分享該公司對就業人才的需求狀況，並參訪員工宿舍。

5.澳門威尼斯人渡假村與博奕娛樂場：此酒店為亞洲最大型的渡假村酒店，於 2007 年正式開幕。人力訓練與發展主任介紹公司在澳門地區的發展創作靈感源自美國拉斯維加斯商業區，並不斷提供各種休閒娛樂體驗設施的綜合度假村。此酒店自開業以來，已成為創新思維、超卓服務及完善設施的代名詞。此酒店設有 3,000 間豪華套房，以義大利威尼斯水鄉風貌為建築藍本，並參考著名的美國拉斯維加斯威尼斯人度假村酒店設計，是一座超級大型的渡假酒店。在經營與管理課程介紹後，參觀該酒店設施包括大運河購物中心、餐廳、博奕娛樂場、與澳門大學合設之產學訓練中心、金光綜藝館與亞洲最大型的會議展覽中心。該酒店主任指出未來發展方向將致力把更多休閒、體育和娛樂盛事帶到澳門，協助澳門發展成為遊客首選的亞洲娛樂旅遊目的地。

6.新濠天地酒店與博奕娛樂場：由李經理介紹該酒店設立緣起，經營理念與博奕事業管理現況，並帶領實地參訪新濠天地所設有的三家酒店(皇冠渡假酒店、Hard Rock酒店、君悅酒店)與博奕娛樂場，三家酒店共提供超過 1,400 間客房。皇冠渡假酒店（Crown Towers）是澳門首座隋圓柱形建築物。Hard Rock酒店（Hard Rock Hotel Macau）是澳門首座圓柱形建築物。澳門君悅酒店（Grand Hyatt Macau）設有兩座式酒店大樓。當天並由李經理安排參觀新濠天地天幕秀；天幕秀是一個圓形劇場，是新濠天地的建築地標，約 15 分鐘的娛樂表演講述了龍珠和它賜給四大龍王神秘力量的故事。

五、心得及建議

澳門博奕事業的發展已跳脫 10 年前以”賭”為主之觀光意象，近 10 年來已逐漸將渡假、觀光與博奕共同結合發展，以全方位發展澳門之觀光事業，其中包含大型渡假酒店(本地與外商投資)、特色餐廳(如米其林認證餐廳、茶餐廳)、旅遊景點(如旅遊塔、媽祖閣、葡式建築等)、彩券、賽會(如賽馬、賽狗、賽車)、博奕遊戲(如百家樂、21 點、撲克、輪盤等)、電子機械遊戲(如角子老虎機、賓果等)、會展(如葡萄酒博物館、劇團表演、演唱會)。因此，綜合型觀光渡假酒店結合博奕娛樂場之發展可為亞洲地區參考典範。此次澳門地區研習與考察藉由 3 天課程學習及觀摩活動必能拓展參加教師之宏觀視野，其中三家大型酒店配合本次活動開放了非營業場域、後勤部門及娛樂場內部給予研習成員參訪觀摩，並於行程中開放參訪教師所提出之疑慮進行解說與交流，實為難得。

再者，本次與澳門三所大學互相交流(澳門旅遊學院、澳門理工學院、澳門科技大學)進行課程教學與學術探討，並於行程中安排與澳門環球博彩公司請益產學合作發展趨勢，實能提供參與教師對博奕娛樂場人才培育與產學合作模式充分之參考實例。建議未來本校宜多與澳門地區知名酒店建教合作，以彰顯本校國際化推展之正面效益。尤其本校課程教學如何獲聯合國世界觀光組織(UNWTO)或亞太地區相關旅遊組織之認證，在本次研習後將可提供校方相關參考依據與做法。

展望未來，台灣地區旅遊業將持續發展，隨著多家大型酒店的相繼開業與馬祖博奕公投通過後之綜合型渡假村附設博奕娛樂場的興起，不僅各種會議、展覽、休閒、娛樂等設施將豐富完善，但相伴隨的博奕服務人才來源是值得關注的問題。因此，大學實有必要肩負為將來產業界提供優質人力資源的重責，本次研習與考察所獲成果將能成為未來培育相關人才之重要依循。建議未來能擴大辦理赴其他國家(如新加坡、南韓、馬來西亞、菲律賓等)渡假觀光結合博奕發展成功之地區進行研習與參訪。

六、 研習照片



與澳門旅遊學院進行學術交流



於永利渡假酒店進行博奕事業經營實務課程



澳門威尼斯人(Venetian)渡假酒店博奕事業經營介紹



澳門科技大學酒店與旅遊管理學院博彩管理教育副校長講授澳門博奕產業的發展(1)



澳門科技大學酒店與旅遊管理學院博彩管理教育副校長講授澳門博奕產業的發展(2)



於澳門環球博彩公司講授澳門博奕事業發展趨勢課程



於新濠天地介紹房間與休閒部門



於澳門理工學院講授博奕人才培訓