

出國報告(出國類別：其他)

辦理「105 年觀光產業關鍵人才培育計畫-旅館業及觀光旅館業團體赴美國西岸考察」出國報告

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：林柏錫 專員

派赴國家：美國(洛杉磯、拉斯維加斯、聖地牙哥)

出國期間：105 年 9 月 24 日

報告日期：106 年 1 月 3 日

出國報告審核表

出國報告名稱：辦理「105 年觀光產業關鍵人才培育計畫-旅館業及觀光旅館業團體赴美國西岸考察」出國報告

出國人姓名 (2 人以上，以 1 人為代表)	職稱	服務單位
林柏錫	專員	交通部觀光局旅館業查報督導中心

出國類別	<input checked="" type="checkbox"/> 考察 <input type="checkbox"/> 進修 <input type="checkbox"/> 研究 <input type="checkbox"/> 實習 <input type="checkbox"/> 其他_____ (例如國際會議、國際比賽、業務接洽等)
-------------	--

出國期間 ：105 年 9 月 24 日至 105 年 10 月 3 日	報告繳交日期 ：105 年 12 月 30 日
---	--------------------------------

出國人員 自我檢核	計畫主辦 機關審核	審 核 項 目
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.依限繳交出國報告
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2.格式完整(本文必須具備「目的」、「過程」、「心得及建議事項」)
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.無抄襲相關資料
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4.內容充實完備
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5.建議具參考價值
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6.送本機關參考或研辦
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7.送上級機關參考
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8.退回補正，原因：
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(1) 不符原核定出國計畫
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(2) 以外文撰寫或僅以所蒐集外文資料為內容
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(3) 內容空洞簡略或未涵蓋規定要項
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(4) 抄襲相關資料之全部或部分內容
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(5) 引用其他資料未註明資料來源
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(6) 電子檔案未依格式辦理
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(7) 未於資訊網登錄提要資料及傳送出國報告電子檔
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9.本報告除上傳至出國報告資訊網外，將採行之公開發表：
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(1) 辦理本機關出國報告座談會(說明會)，與同仁進行知識分享。
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(2) 於本機關業務會報提出報告
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(3) 其他_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10.其他處理意見及方式：

出國人簽章 (2 人以上， 得以 1 人為代表)	計畫主 辦機關 審核人	一級單位主管簽章	機關首長或其授權人員簽章

說明：

- 一、各機關可依需要自行增列審核項目內容，出國報告審核完畢本表請自行保存。
- 二、審核作業應儘速完成，以不影響出國人員上傳出國報告至「[公務出國報告資訊網](#)」為原則。

目 次

壹、目的-----	1
貳、活動過程-----	2
參、心得與建議事項-----	4
肆、活動照片-----	8

壹、目的

為加強觀光從業人員專業素質，交通部觀光局自 99 年開始辦理「觀光菁英甄選及赴國外訓練」，甄選觀光產業關鍵人才赴國外訓練，提升我國接待外國旅客服務品質及觀光產業之國際競爭力。

鑑於辦理成效良好，104 年至 107 年賡續執行「觀光產業關鍵人才培育計畫」，在高階主管養成部分，持續加強觀光從業人員專業素質及國際交流能力，甄選優秀觀光從業人員及觀光相關科系現任教師，赴國外旅行社、樂園或旅館參訪交流，提升觀光產業整體競爭力。105 年旅館業及觀光旅館業團業團體訓練安排至美國西岸洛杉磯、拉斯維加斯及聖地牙哥參訪。

貳、活動過程

一、日期：105 年 9 月 24 日至 10 月 3 日

二、行程：臺北→洛杉磯→拉斯維加斯→洛杉磯→聖地牙哥→洛杉磯
→臺北

三、活動概要：

(一) 105 年旅館業及觀光旅館業團體國外交流學員計有 29 名，由國立臺灣師範大學運動休閒與餐旅管理研究所教授擔任團長，引導學員參訪及觀察。行程安排參訪美國西岸洛杉磯、拉斯維加斯及聖地牙哥地區 16 家旅館，參訪行程表如下：

日期	上午	下午	下午
9/25	Hilton San Gabriel	Sheraton Garden Grove	Sheraton Gateway Lax
9/26	Hilton Los Angeles Airport	Westin Bonaventure	Intercontinental Lax
9/27		Planet Hollywood	
9/28	Bellgio	Venetian	Golden Nugget
9/29	Monte Carlo	Treasure Island	
9/30		Crowne Plaza San Diego	Hilton Del Mar San Diego

10/1	Hilton San Diego Mission Valley	San Diego Marriott La Jolla	
------	---------------------------------------	-----------------------------------	--

(二) 參訪旅館

1、洛杉磯地區旅館

洛杉磯機場為美國第二忙碌機場，為西岸的商業、貿易、娛樂、文化中心，每年約吸引 7,000 多萬人次旅客造訪。洛杉磯有世界知名迪士尼樂園、環球影城及好萊塢星光大道等主要旅遊景點。本團於洛杉磯主要為參觀機場附近之旅館，其優越的地理位置及數量龐大的造訪該城市人次，提供此地區旅館基本的住宿率。此行共參訪此區 6 家全球性連鎖集團飯店：

(1) Hilton San Gabriel

客房設計強調舒適便利，共 222 間客房，亦為寵物友善旅館。擁有多功能的宴會廳及會議室，休閒設施有游泳池、健身房，頂樓有露臺等設施。

此旅館重視員工培育，會在特定的日期做員工日，公司給員工額外的福利，規劃每半年一次一整天的時間為員工日，有按摩、修甲、外燴飲食等服務。

(2) Sheraton Garden Grove

客房設計以大地色系溫暖與舒適感為訴求，共 285 間客房，飯店允許寵物進入；擁有 9 間宴會廳及會議室(最大的會議廳可容納 44 桌或 555 人戲院型會議)；休閒設施有游泳池等設施，特殊服務則提供免費 MLBTV 使用權。旅館建築棟與棟之間的連結使用採光設計，可為節省電源。

旅館位置近迪士尼園區，提供免費接駁車服務及代售迪士尼門票。因地理位置優勢，不需要做任何行銷，住宿率即可達 98% 以上，客源群以家

庭居多。

(3) Sheraton Gateway Lax

客房設計融合現代風格與溫馨舒適，共 802 間客房，客房皆提供喜來登特色睡眠體驗床，飯店允許寵物進入；擁有 38 間宴會廳及會議室，會議宴席有訴求「綠色會議」；客房設置貴賓樓層，並有貴賓接待室，接待室提供點心、水果及茶點。旅館大廳設置機器人，協助送毛巾或小型東西之客房服務，目前尚在試用中。

(4) Hilton Los Angeles Airport

酒店 1,234 間客房均配備無線上網，位於專屬行政樓層，可享禮賓服務樓層和塔樓酒廊的鑰匙使用權；提供室外溫水泳池、24 小時的健身中心，且特定樓層客房專門保留給吸菸者及熱愛運動健身的客人，客房的落地窗走出來即到達戶外游泳池。大廳設置旅客專用電腦，可列印登機證、提供租車及 24 小時輕食餐廳訂位等服務。因酒店位置在機場附近，健身房 24 小時開放，為空姐或少爺等飛航時間較長之客人提供服務。

美國無障礙法案規定 1,000 間客房須設置 2%無障礙房，超過 1,000 間，每增加 100 間客房需再設置一間，此旅館有 1,234 間客房，無障礙房共 34 間，接近 3%的比例，對身障人士頗為友善。

(5) Westin Bonaventure

擁有 3 座 35 層的塔樓，位於 4 至 6 層的美食廣場可品嚐各式便餐小吃，皆外包給廠商以節省人力。24 小時開放的健身中心，櫃檯提供租借運動衣及提供免費的襪子服務。

塔樓因房間數多，為方便辨識以紅、黃、藍、綠等 4 種顏色及圓形、菱形、三角形及正方形等圖案區分，有助客人記憶，且使色盲者方便使用。

注重環保概念，每間客房提供一個有資源回收標誌的垃圾桶。

(6) Intercontinental Lax

客房數量 363 間；有寬敞的客房均設有可欣賞城市美景的私人露臺；設有停車場並有代客泊車服務，且有高級電動環保車提供至 1.5 公里內任何地方的免費接駁服務。

會議室設置在 2 樓，櫃檯安排房間時，將開會與度假的客人做區隔，以避免開會的客人干擾度假的客人。

客房內的面紙，以折花象徵迎賓，每間客房提供冰箱且有豐富的 Mini bar，以說故事的方式在客房指南手冊中帶入餐飲介紹，例如：某位名人有用過…。

戶外花園提供休閒及戶外婚禮的服務，場地的綠地是使用人工草皮，可節省人力維護草皮及節約澆花的用水。

2、拉斯維加斯地區旅館

拉斯維加斯早期予人的印象為不夜賭城，近年來增設新的娛樂主題樂園與兒童遊樂場等，在街道上就能欣賞水舞表演或火山爆發場景，每家飯店的差異化的主題特色讓旅客有多元選擇，現今的拉斯維加斯不再只是賭的城市，它讓年長者、成人、兒童有流連忘返的體驗。

拉斯維加斯是目前全世界最大的賭城，也是全世界最多飯店的集中的城市之一，每家飯店既是住宿場所也是賭博、看秀、遊樂、用餐、逛街之地，就算不是住在該旅館的遊客，也能進入或購票遊玩，每家飯店都是特殊景點。本區共參訪 6 家旅館：

(1) Planet Hollywood

於拉斯維加斯大道，房間內都以一部電影為設計主題，以電影的戲服及劇照作為裝潢；設有 2 個室外游泳池以及俯瞰著拉斯維加斯大道的熱水浴池，有仿海邊衝浪的設施，提供愛好衝浪者體驗。目前飯店開發手機

拉霸遊戲 App 來吸引年輕族群。房間數量多，因會議與展覽經營得當，使得飯店年平均住房率超過九成。旅館使用 Ceiceylis 宴會系統，可與同業互動租借用具，並提供外燴餐飲服務。

美國飯店的房間多無電鈴設置，這間旅館客房的房門卻有設置金屬的敲門環。

(2) Bellagio

旅館坐落在 Fountains of Bellagio 噴泉後面，擁有高檔的日間 SPA 中心、多間餐飲場所以及帶大理石浴室的典雅客房。以經營會議市場為主，大廳的公共空間設計，隨著四季與新年而有 5 次大型裝飾，其概念皆為飯店內部人員設計，並交由外包廠商執行，可見飯店投資於客人的意願極大，客人所獲得的美好經驗將帶來回收。壯觀的水舞噴泉節目，表演是飯店行銷活動的一部份。

客房冰箱可上鎖，因此可隨團體需求彈性提供 Mini Bar，此外設有自動收費系統，協助大型飯店統計商品使用數量。

不像一般旅館的客房會提供水果、巧克力類的迎賓禮物，而是依客人需求提供免費市內電話，或是免費網路，以更符合消費者需求。

因旅館是義大利人設計的，浴室多了一座下身盆提供客人使用，雖現代已有免治馬桶的裝置，是一間保有義大利原始設計風格的五星級酒店。

(3) Venetian

威尼斯人飯店是一所位於美國內華達州天堂市賭城大道上的賭場飯店，與緊鄰在一旁、2007 年時才開幕的宮殿飯店 (The Palazzo)，整體規模為全球最大飯店，合計擁有 7,128 間套房；以威尼斯水鄉為設計主題，有威尼斯特色拱橋、小運河及石板路，是 5 顆鑽石等級的高級奢華旅館，結合賭場和購物中心；飯店有免費停車服務、提供上網服務的商務中心、會議室、健身中心、游泳池等，及有精通多國語言的服務人員；擁有 40

多家 14 種類行的餐廳。

拉斯維加斯地區之旅館定位，漸由博弈型旅館轉型為會議展覽型旅館。此區域之慣例，若客人參加在某旅館主辦之會議，其他旅館則會推薦旅客入住於與會議同一旅館，俾提供同品質與完整的服務。

注重資源回收，客房內設置一般垃圾與資源回收兩種垃圾桶；房客沐浴用水可回收再利用；此外更將資源回收與慈善活動結合，如客房內用剩之洗髮乳與沐浴乳、以及會議使用後的花卉提供療養院使用。

(4) Golden Nugget

金磚酒店有 4 座塔樓，共有 2,419 間房。因年代久遠除陸續進行整修外，其導覽人員於解說過程中，會將故事穿插於基本介紹，不僅僅是介紹飯店，而是藉由故事增加消費者對飯店的印象，也會在開始導覽前便告訴客人此趟旅程將有多少故事，消費者便可自行取決想分享到多少故事而是否參予全程導覽。

有 2 個室外泳池及 1 個成人游泳池，其中一座室外游泳池設置鯊魚滑水道，將滑水道設置在鯊魚水族箱裡。公共區域設置許多復古的明星或電影海報。酒店內有一座號稱世界最大金磚，更設置黃金自動販賣機。

(5) Monte Carlo

這家度假村位於拉斯維加斯大道，設有賭場、現場娛樂表演的劇院、精品店等。飯店 32 樓另有一間獨立的飯店「Hotel 32」，是一間位在最高樓層的高級精品飯店，共 50 間客房，面積從 850 平方英尺的工作室套房到 2,000 平方英尺的閣樓套房不等，僅能由專屬的快速電梯從地面直達頂樓。飯店提供私人管家和各種其他服務項目。客房內也有許多結合新科技的設計，包括在浴室的鏡子內做嵌入式液晶電視。

(6) Treasure Island

金銀島酒店於擁有 2,885 間客房，原先興建的目的是為吸引有小孩的家庭旅客。2003 年酒店開始改變定位，捨棄了部分昔日的海盜主題，並關閉大型電玩。酒店設有公證結婚場所，提供情侶互許終身時租借結婚場所之證婚服務。會議室的樓層特別設置了專門為會議服務的諮詢櫃檯。

3、聖地牙哥地區旅館

聖地牙哥鄰近墨西哥，城市充滿美墨風情，當地以氣候溫暖和沙灘眾多而著名，海岸線漂亮，近年來積極推廣觀光，城市中主要景點有海洋公園、動物園、樂高樂園與西班牙風格建築等，現階段亞洲旅客以中國與日本旅客居多，美國國內旅遊的客人也是其主要的度假客源。聖地牙哥共參訪 4 家酒店：

(1) Crowne Plaza San Diego

位於美國聖地牙哥皇家假日酒店，共有 419 間客房，距離聖地牙哥機場只有 8 分鐘車程，附近熱門景點包含聖地牙哥動物園、海洋世界及美麗的太平洋海灘，可帶寵物。

該飯店為休閒旅遊飯店，客房提供面膜和防蚊液供使用。飯店注重環保，夏威夷風格的熱帶雨林設計風格，讓旅客放鬆心情與大自然相處。飯店目標客層明確，以休閒和休閒團體旅客為主要目標。

(2) Hilton Del Mar San Diego

為一度假型旅館，提供 5 哩半徑範圍內免費接駁服務；1 室外游泳池和 2 個熱水浴池；友善客房的貓眼設計，是大貓眼且是輪椅使用者的高度。

可以攜帶寵物入住，在門口的服務中心旁設置小黑板作為歡迎寵物的歡迎牌，主人只要事先告知寵物名字，飯店就會為貴賓的寵物寫上。

因屬於度假型的旅館，鄰近有高爾夫球場，在門口也貼心的提供了去除鞋底泥土的鞋刷，避免泥土帶進大廳汙穢。

(3) Hilton San Diego Mission Valley

屬於度假型的旅館，酒店內隨處可見友善空間的設置，在階梯處的旁邊都會另外設置坡道，方便輪椅者或嬰兒推車使用者。導覽安排參觀身障房，電鈴加裝了蜂鳴器，浴室提供分離式蓮蓬頭、板凳式洗澡椅、迴轉空間大。

(4) San Diego Marriott La Jolla

櫃檯旁邊設置一部互動電視機，可查詢周邊景點、航班時間、旅館介紹，還有免費拍照服務，並可將照片寄到個人電子信箱。客房可攜帶寵物入住，只要加價付費就有提供寵物套裝服務。

會議室的門板貓眼，方便服務人員確認是否該間會議室有人使用。

(三) 本次活動共參訪 16 家旅館，大致可分為 4 類：機場旅館、賭場旅館、休閒度假旅館以及商務旅館，其特質與發展方向：

1. 機場旅館

洛杉磯機場因龐大的業務量帶動周邊機場旅館商機，為數眾多的機場旅館林立且多屬中、大型規模。靠連鎖品牌的知名度與地理位置就能吸引不少旅客入住，所以機場旅館並不需要進行特別的行銷，只需配合集團推出的方案計劃。另外，旅館也特別針對搭機旅客提供適合的服務項目，例如：收費停車場、Herz 租車、列印登機證、24 小時的輕食餐廳等。

2. 賭場旅館

由於亞洲賭場興起，拉斯維加斯致力轉型，深耕會議、展覽、休閒娛樂，即使是非假日賭城拉斯維加斯大道仍川流不息。每家飯店以不同主題，致力於營造差異化特色，讓旅客有多元選擇，使現今的拉斯維加斯不再只有博弈，而吸引更多元旅客造訪。

3. 休閒度假旅館

休閒度假行旅館注重旅客休閒娛樂感覺，提供放鬆身心、疏解壓力的設施，營造遠離塵囂休閒放鬆感覺。此類旅館，相較於美國西岸賭場型旅館或機場旅館，規模相對校小，設計以鄉村風、友善設施或營造使人放鬆之氛圍為主。

4. 商務旅館

商務旅館注重服務效率、節省客人時間，行銷重點在於豪華、便捷、使客人容易獲取資訊，主要設施著重具備住宿、用餐、宴會、會議等功能，旅館位置多在市區與交通便捷之處。

參、心得與建議

(一) 可供旅館業參考之經營方向或作法

- 1、此次參訪之旅館，有多家已取得環保標章認證，美國旅館業對環保議題似乎頗為重視。
- 2、部分旅館業者勇於嘗試運用新科技，如使用機器人進行備品遞送服務、結合手機藍芽功能取代房卡、公共區域的互動式螢幕、minibar 的自動計費裝置等，以增加旅客新奇的互動體驗，或減少旅館人力成本負擔。惟亦有旅館反僱用較多服務人員，提供有「溫度」的服務。端視其市場定位及經營理念。
- 3、美國旅館無障礙房的比例多高於我國旅館，且除客房是無障礙空間外，從停車場到進房的所有空間都有完整的配套設施。
- 4、因應少子少趨勢，許多家庭都有養寵物，並把寵物視為家庭一份子，經常一起出遊，美國的飯店業者對於營造寵物友善環境的比例似較我國高。

(二) 建議

- 1、觀光產業發展方面，MICE 市場具高成長潛力，發展 MICE 可創造高附加價值，不僅提供業者交流，更可間接帶動周邊餐飲及旅遊等產業商機，尤其使旅宿產業住房率較不受兩岸政治氛圍及傳統淡旺季影響。
- 2、旅館業輔導方面，朝未來可能面臨之少子化、友善環境（含無障礙、通用概念）、環保等趨勢，宜制訂相關輔導措施、補助規定及宣導方針，預為因應未來環境變化。
- 3、旅館發展策略部分，中、小型旅館或精品旅館可致力發掘其獨特性、發展其在地特色，而有意發展成為大型規模之旅館，則可藉由加入國外旅館連鎖品牌方式，改善其經營管理制度，並透過品牌知名度強化行銷及攬客能力，尤其在國內旅館從業人員與國外業界交流或學生海外見習機會較不足

之情況下，以加入旅館連鎖品牌方式，引進較現代之管理與行銷模式，彌補缺乏練兵機會之缺點，亦為另闢途徑之法。

肆、活動照片



參訪旅館提供導覽服務



提供遞送小備品客房服務之機器人



以顏色及圖案指示房間位置（色盲人士可用）



依節季節及慶裝飾布置旅館



浴室毛巾及備品



建構友善環境（提供寵物使用之設施）