

出國報告（出國類別：其他）

108 年觀光產業關鍵人才培育計畫-
高階主管養成班-旅宿業組-國外訪學

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：李中彥 科長

派赴國家/地區：新加坡、馬來西亞

出國期間：108 年 10 月 21 日至 10 月 28 日

報告日期：109 年 1 月 10 日

摘要

鑒於觀光產業正值消費行為迅速轉變與市場結構快速變化之際，厚實產官學之交流與合作有其必要性，而且面對市場激烈的競爭環境，必須有強力的品牌形象及創新力，其關鍵就在於人才。

此次「108年觀光產業關鍵人才培育計畫」（旅宿業組）甄選包含旅宿業從業人員、大專院校觀光相關科系現任專任教師、主管機關等計31人，開辦觀光產業「高階主管養成班」，除於國內施以核心管理課程（第1階段），並依組別特性開設主題模組課程（第2階段）及赴國外訪學（第3階段），透過管理實務訓練及實地觀摩，讓高階主管融合國內外管理知識，逐步提升經營管理能力。

本團於108年10月21日至28日進行國外訪學，期間計參訪新加坡、馬來西亞等地區共16家酒店及1所大學，團員皆獲益良多，主要的參訪心得及建議如下：

- 一、數位時代的來臨，網路行銷變得很重要，觀光局建置的「臺灣旅宿網」鼓勵民眾查詢確認合法旅宿再行訂房，未來宜加強推廣。
- 二、我們必須正視並掌握現今全球觀光大趨勢，推出特色化、差異化、在地化、數位化的優質服務，才能吸引國內外旅客一來再來。
- 三、國外由大型集團經營的連鎖飯店，相當重視品牌定位及經營，我國由官方推動「星級旅館」及「好客民宿」2大指標品牌，應該做到區隔市場行銷定位及提升軟硬體服務，以創造品牌價值及認同。

目 錄

壹、前言.....	3
貳、過程.....	7
參、心得與建議.....	20

108 年觀光產業關鍵人才培育計畫-高階主管養成班

旅宿業組-國外訪學

壹、前言

一、目的

本計畫為「Tourism 2020 臺灣永續觀光發展策略執行計畫」持續執行措施，鑒於觀光產業正值消費行為迅速轉變與市場結構快速變化之際，厚實產官學之交流與合作有其必要性。此次派員出國辦理及瞭解國外訓練情形，有助掌握訓練計畫之全貌及執行效果，回饋未來計畫之滾動檢討修正及課程調整，與各學員進行深度意見交流，並瞭解國際觀光產業最新政策及環境脈動走向，俾能精進業務職能與專業。

觀光產業面對市場激烈的競爭環境，必須有強力的品牌形象及創新力，其關鍵就在於人才。針對觀光產業人才培訓需求及拓展國際視野，自 99 年至 103 年辦理「菁英養成計畫」，104 年起辦理 4 年期「觀光產業關鍵人才培育計畫」，透過外引、內拉的作用力效果，一方面從國外的機構研習創新且具國際視野的產業知識與實務，二方面萃取國外訓練精髓形成教案，並培育種子教師，將新觀念、新作法能系統化地傳承下去。

此次「108 年觀光產業關鍵人才培育計畫」（旅宿業組）甄選包含旅宿業從業人員、大專院校觀光相關科系現任專任教師、主管機關等計 31 人，為迎接數位化創新，以維持競爭力，針對觀光業界人才培訓需求及拓展國際視野，持續以培育亞太人才為主軸開辦觀光產業「高階主管養成班」，除於國內施以核心管理課程（第 1 階段），厚實主管人才管理職能及管理實務，並依組別特性開設主題模組課程（第 2 階段）及赴國外訪學（第 3 階段），汲取國外觀光產業最新之經營概念及成功案例。透過結合國內頂尖 EMBA 商管學院課程、國內外觀光領域知名教授及資深產業專家講授課程，加上國外知名觀光標竿培訓機構的管理實務訓練及實地觀摩，讓高階主管融合國內外管理知識，逐步提升經營管理能力。

二、參訪概要

(一) 參訪團成員 帶團導師：臺南晶英酒店總經理 李靖文

組別	編號	服務單位	職稱	姓名
一	1	大倉久和大飯店	會計經理	方聰達
	2	雲品溫泉酒店 日月潭	資深業務經理	呂盈潔
	3	和田大飯店	董事長兼總經理	鄭雋孜
	4	南方莊園渡假飯店	市場行銷部經理	林淑玫
	5	高雄福華大飯店	櫃檯部經理	楊雅惠
二	1	六福開發股份有限公司	副協理	吳蕙萍
	2	新竹老爺酒店	資深業務經理	張耘璋
	3	知本老爺酒店	餐飲部經理	楊炳文
	4	台北福華大飯店	資深經理	謝宜玲
	5	遠雄悅來大飯店	副協理	郭宗旻
	6	翰品酒店 新莊	副理	楊青蓉
三	1	台中福華大飯店	業務部經理	鄭鴻儒
	2	知本金聯世紀酒店	稽核副理	吳佩洳
	3	梨山賓館	副總經理	林閔政
	4	雲品溫泉酒店 日月潭	副協理	汪珮姍
	5	麗軒國際飯店	行政部經理	林妙音
	6	高雄國賓大飯店	業務部經理	林景琪
	7	健行科技大學餐旅管理系	助理教授	賴宗成
四	1	台北美福大飯店	餐飲部經理	李政良

組別	編號	服務單位	職稱	姓名
	2	澎湖福朋喜來登酒店	財務部經理	翁淑茹
	3	新竹老爺酒店	客房部協理	黃東原
	4	花蓮理想大地渡假飯店	業務部經理	廖翌穎
	5	福容大飯店 花蓮	人資部協理	艾世杰
	6	月眉國際開發股份有限公司	法務長	劉嘉文
五	1	福容大飯店股份有限公司	業務經理	楊治璇
	2	朝日商務飯店	協理兼館長	何晟樑
	3	新竹福華大飯店	總經理室協理	黃源福
	4	圓山大飯店	公關部經理	鄭筑霓
	5	華園大飯店	客房部經理	李家嫻
	6	交通部觀光局	旅宿組科長	李中彥

(二)行程概要

國際品牌酒店之經營管理、會展中心參訪、海外訓練課程。

天數	日期	行程概要
1	10/21 (週一)	啟程 桃園機場 (PM 2:30) → 新加坡機場 (PM 7:10)
2	10/22 (週二)	參訪 4 家旅館： ● 聖淘沙鄉村酒店 (Village Sentosa) ● 逸豪酒店-樹冠豪閣 (Equarius Hotel & Treetop Lofts) ● 百樂景園酒店 (Park Hotel Farrer Park)

天數	日期	行程概要
		<ul style="list-style-type: none"> ● 洲際酒店-羅伯遜碼頭(Intercontinental Robertson Quay)
3	10/23 (週三)	<ul style="list-style-type: none"> ● 參訪旅館：新加坡 M 酒店 (M Hotel Singapore) ● 海外訓練課程：新加坡理工大學 (Singapore Institute of Technology - SIT)-「旅遊目的地營銷暨新加坡 MICE 產業探討」 ● 參訪新加坡城市規劃展覽館，了解新加坡整體觀光飯店之規劃
4	10/24 (週四)	<p>參訪 4 家旅館：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 新加坡卡爾登酒店(Carlton Hotel Singapore) ● 新加坡君樂酒店(Grand Park Orchard) ● 實龍崗智選假日飯店(Holiday Inn Express Serangoon) ● 香格里拉大酒店(Shangrila hotel)
5	10/25 (週五)	<ul style="list-style-type: none"> ● 參觀金沙 MICE 會展中心(Sands Expo & Convention Centre) <p>前往馬來西亞</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 新加坡機場 (PM 6:00) → 吉隆坡機場 (PM 7:30)
6	10/26 (週六)	<p>參訪 3 家旅館：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 黃金海岸安凡尼度假酒店(AVANI SEPANG GOLDCOAST RESORT) ● 悅榕莊吉隆坡(Banyan Tree Kuala Lumpur) ● 吉隆坡悅榕莊柏威年酒店 (Pavilion Hotel Kuala Lumpur Managed By Banyan Tree)

天數	日期	行程概要
7	10/27 (週日)	參訪 3 家旅館： ● 吉隆坡希爾頓逸林酒店 (Double Tree by Hilton Hotel Kuala Lumpur) ● 麗昇精選-大紅花酒店 (Lexis Hibiscus Port Dickson) ● 吉隆坡希爾頓酒店 (Hilton Kuala Lumpur)
8	10/28 (週一)	● 參訪吉隆坡瑞吉飯店 (The St. Regis Kuala Lumpur) ● 返程 吉隆坡機場 (PM 2:40) → 桃園機場 (PM 7:30)

貳、參訪過程

本次參訪事先聯繫新加坡及吉隆坡之品牌酒店，瞭解其經營管理；也聯繫新加坡理工大學，研習海外訓練課程。且在出發前，各小組除了針對分配的受訪酒店，進行相關基本資料蒐集，也預擬提問交流課題；參訪過程中，透過酒店安排專人實地參訪酒店設施及服務，並接受小組之提問及解說，小組各成員在維護現場旅客隱私的原則下拍攝設施及環境的照片，也記錄下酒店專人之解說。

過程中，由帶團導師引導學員觀察，每參訪一家酒店結束，均利用空檔做小組討論，並在導師指導下進行分享及回饋。如此操作模式，藉由透析國外酒店軟硬體服務之優缺點，反思我國旅宿業既有優勢及不足之處，最終歸納出可供借鏡參採之作法，終極目的是精進旅宿業服務品質，從而提升國際競爭力。相關考察過程概述如下：

一、新加坡聖淘沙鄉村酒店 (Village Sentosa)

(一) 聖淘沙鄉村酒店 2019 年 4 月份開幕的 4 星級飯店，共有 6 層樓面，是

間標榜活力四射的海島度假酒店以大自然為設計靈感，位於度假勝地 - 聖淘沙島上及聖淘沙的中心地帶，距離中央商務區僅 15 分鐘路程。

(二) 附近有眾多主題公園、繁茂蔥鬱的熱帶雨林、金色沙灘及美食餐廳。也鄰近的魚尾獅站搭乘纜車，於樹冠之上俯瞰海島的熱帶雨林，或走進棲息著逾 10 萬隻海洋生物的 S.E.A. 海洋館。吸引自然愛好者、商務旅客或是宅度假家庭到此一遊。

(三) 飯店設施有：泳池露臺、泳池露臺、Pool Bar、健身館、Native Kitchen 餐廳、Happy Camper... 等，客房設計主軸以自然為主並配有現代傢俱，設備有 LED 電視、吹風機、保險箱、無線網絡以及獨立的衛浴設備，共有 606 間客房。

(四) 擺滿糖果的小雜貨店，讓小朋友在入住飯店時，可以自由採購喜歡的糖果，飯店採自助投幣方式，不以營利為目的，教導小朋友使用者付費的觀念。



(五) 取消房間內 mini bar 的設計，在樓層設計自取茶包的區域，節省 house keeping 處理 mini bar 的時間，同時減少茶包報廢量。



二、逸豪酒店-樹冠豪閣 (Equarius Hotel & Treetop Lofts)

(一) 逸豪酒店位於亞洲大陸最南端，毗鄰聖淘沙熱帶雨林而建造的，共設 183 間客房，包括豪華客房、豪華園景客房、豪華套房及豪華池畔客房等。二樓整層設有會議室及多功能廳，滿足不同賓客的會議及宴會需求。基於回歸自然的理念，酒店特意使用大玻璃窗，以更好利用天然光線，同時減少電力消耗，室內吊扇是使用在建造酒店時回收的木材製成。



(二) 樹冠豪閣包括 2 間風格獨特的單臥閣樓“青木”及“香莉”藏身於樹木之中，位處 12 米高的半空，近距離觀賞的珍稀古樹及偶然可見的區內野生動物外，還可以將北面花柏山及南面聖淘沙森林的壯闊美景盡收眼底。樹冠豪閣之室內設計 客廳、睡房及浴室的總面積超過 73 平方米，並附設超過 90 平方米的室外平臺。平臺圍繞著每間套房建造而成，可以舉辦私人派對。飾以質樸天然的木板牆身以及摻有稻草材質的地板，並配以 5 至 6 米高的木質天花結構，讓整個室內設計摩登時尚、自然簡約。在客廳及睡房的大型落地玻璃移門，引領賓客通往木質露臺，呼吸清新空氣，並陶醉於綠意盎然的恬靜環境之中，所有落地玻璃移門及窗戶均附有防蚊紗網。



三、百樂景園酒店 (Park Hotel Farrer Park)

- (一)百樂酒店集團成立於 1961 年，總部位於新加坡，是該地區發展最快的地產公司之一，旗下在亞太地區擁有酒店、零售和商業地產等多元化的資產組合。酒店地處新加坡的鬧區之花拉公園地鐵站之上，方便前往中央商務區和各大景點。這座 20 層高的新建酒店擁有時尚的玻璃外牆，可飽覽熱鬧城區的全景，也毗鄰購物中心、古雅餐廳和歷史悠久的店屋。酒店共有 300 間設施完善的時尚客房，其中包括雲端閣樓客房和首選閣樓客房，並設有 3 間餐飲場所、1 個泳池和健身房。
- (二)酒店地處於熱鬧的商圈及樂園、可運用在地特色及文化性進行包裝或用加購方式，飯店本身亦可運用數位及多媒體方式呈現、讓畫面在飯店內用輪播方式進行曝光，讓賓客能清楚了解飯店的附加價值，且對飯店能更深刻了解其他配套措施。在數位應用方面，可藉由網紅的力量來創造價值，利用錄製 Video 方式將畫面呈現出來，並用說故事的方式，引導賓客走進故事中，以現在數位化行銷來看，都遠比花錢打廣告來得快且有效益，對於飯店來說，先有知名度才有最好的獲利。
- (三)這是 1 家精巧而有個性的酒店，房間小但是善用空間，例如：床頭櫃的設計、還有飲料吧的規劃與電視牆的設計，挑高讓房間的視覺感放大。餐廳設在五樓，有開放的樓層並與泳池設施在一起，並選擇泰式料理為餐廳的菜單，提供不超過百人的會議、派對等的空間，相當符合該酒店的定位設定。



四、洲際酒店-羅伯遜碼頭(Intercontinental Robertson Quay)

- (一)洲際酒店位在新加坡羅伯遜碼頭，距中央商務區僅五分鐘車程，將碼頭

的工業和有趣的過去的元素、時尚的當代風格相結合。

(二)酒店計有 225 個房間，包括一個寬敞的閣樓，設有落地窗。配有平面有線電視和 Bose 音響酒吧，部分客房配有為客人提供便利的休息區，客房內配有 Nespresso 咖啡機和水壺，還提供浴袍、拖鞋和免費洗浴用品等舒適設施，讓旅客們擁有時尚又悠閒、輕鬆的感覺。也為商務旅客提供設備齊全，有五間會議室和活動室以及獨家的 24 小時俱樂部洲際酒廊。俱樂部客人將享受定制和個性化的服務，包括專門的團隊，個性化設施和令人印象深刻的俱樂部客房。

(三)酒店除另有 4 間餐廳，還有室外游泳池和 2 間酒吧/酒廊。另外還提供公共區域免費無線上網和免費自助停車。其他設施包括健身中心、咖啡廳。



五、新加坡 M 酒店 (M Hotel Singapore)

(一)位於中央商業區正中心的商務酒店，毗鄰繁華的烏節路，為 Millennium Collection 旗下品牌之一，酒店以個性化的親切服務著稱，深信微小

細節如稱呼客人的名字，就能創造讓人難以忘懷的印象。

(二)M 酒店擁有超過 1,228 平方米的活動空間，分佈在 9 個最先進的會議室和一個時尚的宴會廳中，非常適合舉行盛大的婚禮慶典和私人宴會。獨特的宴會廳和 14 個宴會廳和會議室配備了完善的視聽系統，使其成為商務活動，婚禮和社交活動的首選場所。備有專業的服務團隊隨時準備活動的需求。



六、海外訓練課程：新加坡理工大學(Singapore Institute of Technology - SIT)- 由李冠慧老師分享「旅遊目的地營銷暨新加坡 MICE 產業探討」

(一)影響觀光客目的地體驗因素包含：需求面供給面、環境及個人因素、便利性、氛圍等。影響未來旅遊變動因素：數位化、全通路零售 (Omni-Channel Retail)、消費者中心 (Consumer centricity)、去中間化 (disintermediation)

(二)新加坡 MICE 產業概況：占新加坡 GDP 1.1%、消費力比一般觀光客多 1.7 倍、新加坡是全球排名第 8 的會展城市。旅遊局各年代的宣傳標語：

1. 新亞洲 (New Asia- Singapore-1995)
2. 獨特的新加坡 (Uniquely Singapore-2004)
3. 你的新加坡 (Your Singapore-2010)
4. 熱情創造可能 (Passion Made Possible-2017)

七、新加坡卡爾登酒店(Carlton Hotel Singapore)

(一)酒店於 1988 年開業、2015 年重新裝修，坐落於商業中心繁華地帶，共 26 層之大樓，採用國際標準，擁有 940 間設計典雅的寬敞客房。酒店配

備有行政尊貴俱樂部酒廊、4 間餐廳、咖啡廳、酒吧、健身房、游泳池以及 13 個活動宴會廳。

(二)酒店平均住房率高達 92~95%，因酒店位於商業區，顧客多為醫療客戶及銀行業，有以澳洲、英國 及中國顧客最多，其中商務客佔總客群的 30~40%、MICE 佔 10~20%、FIT 及 CREW 各為 20%。在此高住房的狀況下，酒店的維護及保養狀態十分好，不論是大廳、客房走廊或客房，都維持的非常好，酒店願意放棄營收，堅持落實客房的維護及保養，實屬不容易值得讚賞及學習的。



八、新加坡君樂酒店(Grand Park Orchard)

(一)君樂酒店是百樂酒店集團的旗艦酒店，外牆鋪設卓爾不群的魚脊形玻璃，並擁有一面堪稱亞洲最大的多媒體牆，擁有 308 間客房和套房，再到配備泳池的大都會天際酒吧，住房率一直表現不錯，約在 85%，主要客群為商務客 30%、主要市場為印尼，約占 40%，而澳洲、中國旅客也不少。

(二)酒店針對商務公司提供宴席外賣服務，包括：滿月酒席、婚宴、生日、雞尾酒會、主題派對、企業活動、產品發布會、領事館宴會、家庭日聚會等等。

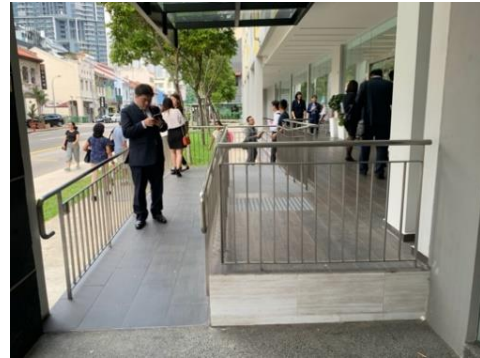
九、實龍崗智選假日飯店 (Holiday Inn Express Serangoon)

(一)甫於 2019 年 1 月全新裝修完工的酒店，位於小印度文化區遺址中心的 JALAN BESAR。酒店擁有 119 間現代設計客房，全館覆蓋無線網路供賓客免費使用，並設有健身中心、自助洗衣設施和容納 8 人的會議室和停車場。交通方面，地鐵：距離 FARRER PARK 地鐵站步行 7 分鐘，距離地

鐵站步行 10 分鐘；開車：距離樟宜國際機場約 20 分鐘車程。

(二) 網路對該酒店的服務及設施評價蠻高，參訪後發現該酒店在許多小細節的規劃上都有做貼心的設計，例如：

(三) 針對身障旅客，該飯店不僅在大門前設有無障礙坡道，用餐空間也寬敞不擁擠；五樓特別設有無障礙客房，坪數有 26 坪，並在浴室設置有扶手等無障礙設施；考量樓層走道不方便輪椅行動，因此在電梯口特別規劃輪椅停放區，飯店工作人員會陪同上樓，停放好輪椅後，協助客人進房，處處照顧客人需求。



(四) 飯店考量時下客人習慣自行將行李放至客房，因此取消行李員的設置，但在大門口提供多台行李推車，方便有需要的旅客自助使用。



十、香格里拉大酒店(Shangrila hotel)

(一) 新加坡香格里拉大酒店是香格里拉酒店集團的第一家酒店，其創立於 1971 年開業，2012 年裝修，共有 747 間房，與其它市中心的酒店不同的是，酒店坐落於 15 英畝的蔥鬱的草木之間，雖置身繁華，卻也是一個獨特都市熱帶綠洲。酒店距離熱鬧的烏節路 (Orchard Road) 有 7 分

鐘步行路程，距離植物園有 10 分鐘車程，距離金沙海灣（Marina Bay Sands Singapore）和摩天觀景輪（Singapore Flyer）有 20 分鐘車程。

(二) 飯店其實有分三棟建築分別是花園翼、峽谷翼、塔樓翼，三種不同的風格，也可以算是三棟飯店：

1. 花園翼，標榜像個城市綠洲一樣，在 15 公頃的熱帶園林中，蔥蔥綠意陪伴著小瀑布、花鳴鳥叫、流水聲，讓人充份放鬆，也是老外最喜歡入住的區域。花園翼豪華池景客房，可以看到泳池的房型，房間大約 50 平方米。
2. 峽谷翼是三棟建築中，最多國家元首、巨星、老板入住的選擇，配有個性化管家服務，最頂級的套房還有私人電梯。這邊也有獨立的 Lobby，有專人協助 Check In。峽谷翼豪華客房房間也很大，約有 57 平方米。
3. 商務客則是喜歡入住塔樓翼，塔樓翼於 2017 年重新打造新風格，目前這棟也是人氣的入住選擇。房間約有 38 平方米，空間都被巧妙的運用，有舒適的一大床，也有書桌，採光相當的好。



十一、黃金海岸安凡尼度假酒店 (AVANI SEPANG GOLDCOAST RESORT)

(一) 酒店是蓋在水上的別墅上，既能感受海濱美景，又能體驗探詢當地文化。屬於私人海濱位置的 315 間波利尼西亞風情的水上別墅，每間客房均可觀賞開闊的水域和壯麗的日落美景。另包括 5 間餐廳、2 間酒吧和 1 間休息室，內配設施包括安凡尼萌友部落、安凡尼水療及海灘和花園。距

吉隆坡國際機場僅 40 分鐘車程。

- (二)酒店建於海上，其建物及客房設備的保養維護與一般飯店稍有不同，尤其在客房屋頂會定時更換避免太陽曝曬脆化。渡假村內有較多避雷針，雨季容易閃電打雷避免引起火災。



十二、悅榕莊吉隆坡(Banyan Tree Kuala Lumpur)

- (一)悅榕莊於 2018 年 6 月 15 日營運，位在吉隆坡最熱鬧商務、購物、娛樂的金三角，飯店的二樓更有空橋直通對面成群的百貨公司相當便利。步行即可到達雙峰塔、吉隆坡塔等國際知名地標，距機場也僅 45 分鐘，無論私人度假或是公司會議、獎勵旅遊，潛力都相當被看好。
- (二)悅榕莊有別於其他集團的永續經營策略，會在床上擺放小烏龜布偶，旅客如果願意購買，錢將捐助相關的海洋環保團體；若不願意購買，則通知櫃台收回；以及可認購粉紅色 PIN，關心婦女、協助乳癌防治團體，上述兩項都可以讓旅客輕易參加的公益活動。



十三、悅榕莊柏威年酒店 (Pavilion Hotel Kuala Lumpur Managed By Banyan Tree)

- (一)酒店位於馬來西亞首都吉隆坡，2018 年開幕，總客房數 323 間，距離吉隆坡國際機場 60 分鐘車程，可到達市中心的主要景點和購物區，或體

驗夜生活和娛樂。

- (二) 飯店對於主管與基層員工均一視同仁平等對待，因基層員工為直接面對客人的第一線人員，故相當重視員工意見，如基層員工有好的建議，均仔細討論提出可執行方案，此舉有助員工向心力，也讓員工自動自發提供客人更好的服務，也可以吸引來自其他飯店的人才加入。
- (三) 該酒店的婚禮以室內宴會廳承接為主，有可容納 500 人之無柱式宴會廳，無戶外婚禮場地。婚宴客源來源多為新加坡本地、中國及馬來人，其中又以中國人特別會於飯店內舉辦婚宴，馬來人比例較少（與習慣有關，大部分馬來人習慣於自家舉辦）。
- (四) 飯店內的緊急逃生出口是以馬來文「KELUAR」標示，卻沒有英文 EXIT 標示，據說是馬來西亞政府的規定，這不利於有心朝向國際化的旅館，發生緊急狀況，旅客僅能以人跑步之圖案來辨識逃生方向。
- (五) 馬來西亞政府每年對該飯店的消防設備實施 2 次檢查，有不合格者，給予 3~6 個月改善期並複查，如仍未改善，最嚴重可能勒令歇業。



十四、希爾頓逸林酒店(Double Tree by Hilton Hotel Kuala Lumpur)

- (一) 吉隆坡希爾頓逸林酒店是一個相互連接的辦公樓和零售大樓，屹立在吉隆坡主要的購物，餐飲和商業區的金三角區，距離地標建築佩重納斯雙子塔、吉隆坡會議中心、Suria KLCC 和 Bukit Bintang 之類的旅遊景點

和購物場所均只有十分鐘路程。

- (二)大型無柱大宴會廳，可容納多達 1,300 人，並設有寬敞的門廳，可打開城市的壯麗景色，並可以使用游泳池。14 個會議室，有三個獨立的會議區域，可輕鬆進行集中訪問。10 樓樹形休息室，擁有自然採光，可很好地連接到商務中心會議室，並提供秘書支持，因此，成為 10M 級會議室非常適合需要隔離和隱私，高速互聯網和 WiFi 接入可保持聯繫。
- (三)穆斯林有專屬的餐廳、有專屬的住房第 11 樓層。可以配合相關的禁令，例如不能飲酒。這樣客房點用飲料服務的時候，才不會發生問題。



十五、麗昇精選-大紅花酒店(Lexis Hibiscus Port Dickson)

- (一)2015 年全新開幕海濱渡假村，位於麻六甲海峽最南端的長沙灣，是唯一擁有珊瑚礁的海灣，渡假村座落於波特森海域，從空中俯看就像是一朵馬來西亞國花-大紅花(朱槿花)。可以近距離感受海風吹拂與潮聲的饗宴，還有海上噴泉水舞秀，是東南亞最高的海上噴泉，高度可達 100 公尺高，每場水舞秀達 15 分鐘。
- (二)117 間空中別墅和 522 棟海上別墅，每一間房皆設有豪華的私人泳池及蒸汽房，共 10 間餐廳另提供 24 小時客房服務。定位為休閒度假飯店的大紅花酒店，針對貴賓來訪規劃有熱鬧的迎賓舞蹈及飲品和冰毛巾，迎賓舞蹈主要針對來自中國、台灣、印度的貴賓設計有不同的舞碼。
- (三)在地的麗昇集團，在馬來西亞先後有 4 家酒店，其行銷業務都由同一個單位負責，所以資源會相互運用。另外 2015 年才剛開幕，在住客的心裡認知屬於新的飯店，所以對住客來說是新鮮的。有 2 個金氏世界記錄，第一個是最多水上屋的飯店，第二是最多游泳池的飯店。

(四)集團投資興建，採興建後售出租回方式經營，屋主每年有 5~7%收入，每年有 10 天入住權利，但不一定會住到自己的房屋。這種商業模式在歐美有很多案例，但在台灣存在某些風險所以做不太起來。飯店經營型態在未來的 5-6 年內都會走複合式經營，近幾年是飯店結合商場，未來則是豪宅結合飯店。



十六、吉隆坡希爾頓酒店 (Hilton Kuala Lumpur)

(一)酒店為一雙塔式建築，與艾美酒店對拱吉隆坡中央車站，共 35 層樓，2004 年開業、2016 年曾翻新整修，2017 年由隔壁的艾美酒店以該酒店所有股權。位處吉隆坡的重要公共運輸樞紐、未來馬新高速鐵路的起始站以及泛亞鐵路的主要站點，搭乘機場快鐵只需 28 分鐘可達國際機場，包含市內空港可進行行李 check-in。

(二) 510 間各式客房、11 間各類會議及活動空間、3 VIP 包間，但參訪當天因當地重要官員舉行會議，酒店臨時取消所有既定接待行程，並禁止拍照，大廳更有多位維安人員。

十七、吉隆坡瑞吉飯店(The St. Regis Kuala Lumpur)

- (一)飯店於 2016 年 5 月開幕，坐落在吉隆坡中央車站週邊，共有 208 間客房、15 間會議室、6 家餐廳、樓高 22 層，提供免費 WiFi、游泳池、桑拿浴室和健身中心，每間客房設有帶配備 HDMI 媒體中心和國際通用插座的書桌。
- (二)客房及餐飲營收各占整體營收的一半，其中宴會及會議營收為餐飲主要占比；員工與客房服務配比为 1:1，兼職人員主要以房務人員及公共清潔員工為主，客房坪數相較鄰近酒店相對大（63 平方米），並有 24 小時管家服務取代行政樓層，強調客製化有溫度的服務。
- (三)部分高檔酒店，為了維護住宿品質，會拒絕接受孩童客源，但瑞吉飯店仍是歡迎孩童入住，因也有管家服務，可以協助管理孩童，而不會阻絕的此客源的承接。



參、心得與建議

- 一、數位時代的來臨，網路行銷變得很重要，包括訂房、訂餐、購物…等，都透過網路來完成，善用數位經營策略，能使業務拓展到數位模式後，可以

提升 KPIs，可以增加商機。尤其國際訂房平台興起，讓旅宿業者必須正視這股潮流，觀光局體會到網路行銷的威力，建置「臺灣旅宿網」鼓勵民眾查詢確認合法旅宿再行訂房，近期更新增線上訂房功能，提供旅宿業者行銷並便利國內外旅客可直接於旅宿網預訂合法旅宿，建議觀光局未來應加強推廣。

- 二、欲推動臺灣觀光發展，必須掌握現今全球觀光大趨勢，這些大趨勢包含了青年背包客及銀髮族旅遊的興盛、亞洲旅遊蔚為風潮、短天數及短距離的境外旅遊、自由行興起、及穆斯林市場受到重視，我們必須正視這樣的新趨勢，盤點既有資源並凸顯自身優勢，輔導相關產業，持續跟進全球快速成長的步伐，推出特色化、差異化、在地化、數位化的優質服務，營造臺灣成為「友善、智慧、體驗」的觀光國度，才能吸引國內外旅客一來再來。
- 三、新加坡及馬來西亞的許多飯店是由大型集團經營的連鎖飯店，相當重視品牌定位及經營，致力於營造自身的品牌核心價值，我國則由官方推動「星級旅館」及「好客民宿」2大指標品牌。在星級旅館方面，藉由評鑑過程帶動旅館業提升軟硬體設備，並區隔市場行銷定位；在好客民宿方面，以「顧客導向」思維，透過與國際接軌的標章認證措施，遴選並協助行銷其優質服務。