

澳門博彩產業教育與人力資源管理之研究

完成年月：2008 年 7 月

研究生：方佩欣

指導教授：張少熙

摘要

本研究目的旨在探討澳門博彩教育機構針對博彩教育的實行方式與內容，探究澳門博彩事業的人力資源管理實務，並了解博彩教育機構與博彩事業的合作關係。本研究之對象為澳門大學博彩研究所、澳門旅遊博彩技術培訓中心以及澳門 S 娛樂場，並藉由深度訪談與文件分析做為資料蒐集的主要方式。本研究結果如下：

- 一、澳門博彩教育可說是由政府所主導，在發展之初皆是借重美國之經驗。其博彩教育的實行方式為高等教育、專業培訓機構雙管並行，未來的課程發展趨勢則是順應政府政策與市場需求，並轉向中高階管理以及博彩業週邊產業的培訓。
- 二、澳門 S 娛樂場在人力招聘部分較依賴博彩教育，在人力培育與發展部分提供職前與教育訓練，並以分數制做為績效評估的方式，但缺乏員工生涯規劃部份。該娛樂場提供的薪資與福利相當優渥，且在紀律管理與離職管理也相當嚴格，員工離職則是該娛樂場較為嚴重的人力資源管理問題。
- 三、教育單位與博彩事業的合作關係，主要建立在人力與資金的交流；政府機構則是需保持中立，不得與博彩事業有資金或器材的往來。兩者與博彩事業合作的共同點在於合辦各種培訓課程，而博彩教育機構與博彩事業各自培訓則造成了資源浪費的問題。

未來臺灣若發展博彩產業，可參考澳門的發展經驗，截長補短，強化博彩教育的發展，重視博彩業的人力資源管理的相關問題，並隨著市場變遷做彈性修正，才能讓博彩教育與博彩事業的人力資源管理相關作為更臻完善。

關鍵詞：澳門、博彩、博彩產業、博彩教育、人力資源管理