

澳门博彩旅游产业教育研究

陈坤仪

(广东工程职业技术学院 广东 广州 510520)

摘 要:文章介绍澳门博彩旅游产业教育的发展和现状,分析其教育和课程体系设置的特色,就其课程设置能否满足澳门旅游博彩业的需求和解决面临的问题提出疑问及建议;并提出国内高校应借鉴澳门博彩旅游教育的经验,发展具有地方特色的旅游教育的思索。

关键词:旅游教育;博彩业;课程体系

中图分类号:G718.5

文献标志码:A

文章编号:2096-000X(2015)16-0018-03

Abstract: By introducing the development and current situation of the Gaming Tourism Education in Macao and by analyzing its educational and curriculum system, we question whether the curriculum can meet the needs and solve the problems that the gaming tourism in Macao are facing and put forward suggestions. We propose that universities and colleges in Mainland China should draw on educational experience of gaming tourism in Macao and develop tourism education with local characteristics.

Keywords: tourism education; gaming industry; curriculum system

一、澳门博彩产业与博彩旅游教育概览

凭借运气来赢取赌注的社会行为称之为博彩,博彩实为赌博的学名,主因是比起赌博,博彩更为人所接受,渐渐约定俗成,赌博被定性为非法,而博彩则为合法社会行为。经过时空流转,博彩曾被视为一种罪恶,到现在许多国家将其视为经济发展的强力工具,其重要性已经不言而喻。目前全球已经有136个国家发展博彩业,主要集中于北美以及欧洲国家。而观点较为保守的亚洲国家则有17个国家放开赌禁,尤其是泰国和日本也在积极评估博彩业发展的可行性。

澳门作为亚洲地区最大规模的赌城,自从1847年葡萄牙政府正式立法将其赌博合法化,至1999年澳门回归后,澳门特区政府将澳门经济发展定位为“博彩旅游业”为主,并开放赌权,终止澳门博彩业垄断的现象。

澳门的博彩教育在过去属于师徒制,较之其他产业的教育,无论是进修的渠道,还是对博彩教育内涵的挖掘都明显不足。目前澳门的博彩教育主要以培养赌场的基层服务人员为主,如荷官、角子老虎机维修人员等。中高层管理人员多从国外高薪聘任。此外,从培训的性质来看,澳门政府主导的课程仍然着重于技术传授,而当学生走向岗位以后的职前培训则主要由各大博彩企业按照自身内部标准进行,缺乏行业普适性规范,培训成果有差异。

在澳门地区,主要提供博彩教育的主体有三种,分别为民办机构、政府机构和高等教育机构。民办机构主要为澳门幸运博

彩业职工总会,而政府机构主要为澳门政府劳工事务局和澳门旅游博彩技术培训中心。而高等教育机构主要有澳门大学、澳门科技大学、澳门城市大学等高等院校的旅游学院或博彩研究所。

二、博彩旅游教育在澳门高等院校的足印

澳门大学作为澳门的第一高等学府,澳门大学履行其职责,满足澳门社会对教育的需求,2003年9月份,澳门大学工商管理学院决定提供博彩管理学士学位课程。其人才培养的定位是成为亚洲地区博彩管理教育的领航人。在人才培养的层次上,也有明显的区分,有面向高层次的学术性人才培养轨道,如博彩管理的学士学位到博士学位的轨道,主要为当代各种娱乐业的管理提供经过严格培训的执行管理人员,为博彩

表 1

学 年 \ 领 域	商学领域	博彩领域
第一学年	电脑入门, 宏观经济学, 微观经济学, 应用英语, 管理学, 经济数学, 定量研究法	无
第二学年	会计学原理, 公共关系, 传播学, 东西方文化比较, 市场学, 统计学	博彩及旅游英语, 澳门经济与博彩业, 博彩管理入门, 博彩心理学
第三学年	管理会计, 成本会计, 财务管理, 商法, 人力资源管理	博彩数学, 博彩监管条例与法律, 博彩场管理, 博彩科技, 博彩业社会与经济研究, 博彩商业道德, 酒店管理, 会展管理
第四学年	商业应用模型	博彩市场学, 博彩管理实习(一、二), 博彩会计学

作者简介:陈坤仪(1973-),女,广东广州人,汉族,广东工程职业技术学院旅游英语教研室主任,讲师,主要从事国际旅游策略、酒店管理策略的研究和旅游英语的教学研究。

表 2

模 块	课 程	课程名称
第一模块：赌场管理基础		澳门赌场业，赌场运作，负责任博彩管理
第二模块：赌场游戏管理		人际关系沟通技巧，英语，数学与赌场游戏操作，赌台管理，博彩机管理
第三模块：赌场服务管理		普通话沟通技巧，赌场顾客服务管理，顾客体验管理

管理中的商业行为、技术以及伦理道德知识提供基本理论支撑。此外，澳门大学博彩研究中心还提供赌场管理文凭课程，主要目的在于为博彩业培养高素质的技能型人才和基层管理人员，类似于大陆地区的高职高专阶段的人才培养层次，主要掌握赌场内的基本业务操作和服务规范、赌博机器的维修技术等。

在学术领域阶段，主要学习内容分为两大模块，分别是商学领域和博彩领域两大领域课程(表 1)。而大一阶段主要为通识教育，重点学习商科知识，而大三开始进入完整的专业学习阶段，而每门课程的重要性均有所差异，其中《博彩数学》为专业的核心课程，因为所有的博彩游戏都属于概率性问题，而如何设计游戏，计算游戏的赔率等，都与数学息息相关。而博彩市场学也是专业核心课之一，该门学科主要教授学生针对娱乐场的市场进行细分，并针对不同的细分市场采取不同的营销模式，并做好市场推广工作。而学生的实习环节对于学生掌握所学技能尤为重要，澳门大学每年都会带领学生前往美国拉斯维加斯进行参访，上午至当地大学上课，下午则是参观当地赌场，主要以见习为主，即为第一阶段的实习。回到澳门后再进行第二阶段的实习，由学生到澳门当地赌场进行实习，但是对于学生来说，不能让他们碰钱，所以不会让学生接触荷官的工作，荷官以外的其他赌场工作岗位均有学生实习的身影。

在赌场管理文凭课程方面，课程主要分为三个模块(表 2)，每个模块之间的承接性很强，当学生完成某一模块后，需要通过测试，测试通过后才有资格进入下一个模块的学习。当完成三个模块的学习之后，才能获得赌场管理文凭。

三、澳门博彩旅游教育面临的现实挑战

(一)博彩从业人员的健康管理挑战

澳门的博彩娱乐的工作时间基本上以 24 小时通宵营业为主，员工的工作强度较大，目前澳门博彩娱乐场所的普遍做法是将员工的上班时间分为三个时间段，每个员工每月轮换一个时间段。即每位员工的生物钟都在每个月要调整一次，这对员工的身体健康有一定程度影响。其次，在博彩行业当中，心理问题不仅仅发生与客人，也同时可能发生在员工身上，主要原因是第一线员工由于长期暴露于赌博环境中，由于情绪具有弥散性，顾客的负面情绪与消极行为均有可能直接或者间接的影响到员工，造成员工的心理压力，导致工作满意度、工作表现降低，产生工作倦怠。甚至，有些员工会滋长赌徒心理，看着赌桌上一夜暴富的客人而产生主体认知失调，也会看到瞬间一无所有的客人而感染到他们的焦虑以及其他情绪障

碍。

在澳门高等院校的博彩旅游教育课程体系中，在《博彩业人力资源管理》中应为学生设计一些实际操作环节，例如如何为员工进行合理排班，使员工能更好的调节自己的作息规律，减少身体负担。除了关注身体健康素质的养成以外，心理健康的塑造也不容小觑。而目前关于心理健康培养的

课程可能只有《博彩心理学》等课程，这些课程的设置是远远不够的，应该增设一些课程来辅助学生面对将来工作可能遇到的负面影响，例如提供一些心理咨询类课程。

(二)博彩从业人员的生涯规划

在博彩行业中存在一个人力资源问题，即人员流失比较严重。造成人员流失问题的原因很多，但其中一个主要的原因是员工缺乏职业生涯的规划。目前澳门博彩行业对员工培训的机制还是不完善，其中一个体现是，并不是每位员工都可以得到同等提升自我的机会。例如只有绩效表现优异的员工可以得到进阶培训，而绩效表现不好的员工却没有培训机会，这会导致员工之间能力的差异越来越悬殊。表现较差的员工会在职业发展中受限。其实，无论职位或成就的高低，每个员工都应该有自己的职业生涯，如果员工自己也能对自己的职业生涯进行主动的设计和管理，也许能更好的适应岗位工作，也能获得更高的提升空间。

在博彩旅游教育中，澳门做得比较好的部分在于对学生进行了通识领域的培养，例如商学领域的培养、人格的完善等，这些知识也被称为是“可携带的知识”。但是这些知识的整合以及如何生涯设计中发挥所学知识，仍然值得关注。

(三)博彩从业人员道德良知的挑战

在博彩行业中，常见的新闻是荷官串谋赌客一起诈骗赌场的赌资，例如无论输赢照样给赌客发放赌彩，或者是在赌客赢了的情况底下加倍返还赌客的赌资等，其后再与赌徒进行分赃。甚至有些荷官私下偷拿筹码去兑换货币。对于这些行为多属个案，并非集体行为。

在博彩旅游教学实践中，这些日渐浮现的道德问题引起了学校与用人企业的高度关注。学校开始关注如何把这些社会问题贯穿在课程的教学当中，例如在《赌场管理》中如何加强监控制度，从制度上防范道德行为滑坡，在《博彩人员的道德修养》课程里面增加案例研讨的环节，让学生认识到自己将来从业时，自己应该承担的责任与义务，自己可以主张的权利有哪些；在《博彩人力资源管理》当中，进行模拟人才招聘训练，让学生学会一些简单的人才鉴别方式，初步学会采用一些测评量表去分析应聘者的性格与职业气质等；同时在《赌场法规》的课程中进行案例的讨论，让学生充分认识到违法的后果。

(四)理论与实践无缝对接的挑战

在澳门高校的旅游学院或者博彩研究中心里，它的网页上往往都能看见赞助者的信息，包括了澳门四大博彩业集团(银河娱乐集团、威尼斯人集团、永利集团、新濠娱乐集团)。校

企双方的合作关系非常紧密,首先,在理论教学上,校方老师主要擅长可能是偏理论型课程的教学,例如《统计学》、《博彩数学》等课程,但是关于《赌场管理》,甚至是更专业的课程,如《赌桌管理》则需要由来自行业一线的专业人员来讲授会更适合,于是当涉及这些领域的教学时,都会邀请来自业界有卓越表现的人士来进行讲座活动。关于实践方面,四大集团都会为学生提供专门的资金款项,供学生前往美国拉斯维加斯进行见习考察学习,以及在校内设立实训室,并提供一些赌场里面的设施,例如老虎机、百家乐等博彩设施,给学生提供一个仿真环境进行专业学习。实现了教学环节中理论与实践的无缝对接。

四、对我国旅游教育的启发

虽然博彩业引入大陆地区的问题尚待商榷,但是澳门在博彩旅游教育上取得的成绩确实值得我们借鉴。首先,在师资培养上,注重教师的国际化水平和操作水平的提升。因为作为旅游学科,有它自身的独特性,它是一门实践性很强的学科,教师不仅要有理论认识的高度,还应该了解行业前沿的技能操作信息。同时随着教育产业化发展的进程以及信息技术广泛应用,教育界交流应该是无国界划分的。因此旅游专业教师应该有较高的外语水平,能通过自主学习的方式浏览外文文献,通过国外研究视角来开拓自己的国际视野,提升自己的国际化水平。

其次,加强校企的深度合作也值得被我们学习。我们大陆地区的旅游院校也有进行校企合作模式的尝试,但是仅仅属于浅层合作,主要是在旅游行业旺季时候,让学生充当廉价人力资源去补充旅游企业的人员缺失,而且在实习过程中,主要是进行简单操作,也不会对学生进行职业生涯的规划以及轮岗学习。企业在用人态度上带有短视和功利主义倾向,学校在人才培养过程中也缺乏可持续性的探讨。在澳门的旅游学院里,教师与企业关系密切,为企业充当管理顾问,同时获得来

自企业的高额赞助,这些赞助经费不仅能改善学生的实践教学条件,还能为教师的科研提供充足保障。

最后,课程设置要融入当地旅游特色。澳门博彩旅游的课程设置,在通识课程的基础上,加入与博彩业相关的专业课程,而目前大陆高校旅游专业的课程设置基本上是大同小异。我们可以借鉴澳门的经验,加入与当地旅游特色相关的课程,如山东、河北等地区的旅游专业可以加上与葡萄酒知识和礼仪相关的课程,与当地著名酒庄进行校企合作,结合品酒师、侍酒师证书考试,以适应当地日益发展的葡萄酒旅游和为学生就业拓宽市场。

参考文献

- [1]王鹏.澳门博彩业与文化创意产业的融合互动研究[J].旅游学刊,2010(6):51-65.
- [2]欧阳军.澳门博彩旅游业的多维效应——一个五年的历时性对比研究[J].旅游学刊,2009(2):18-24.
- [3]郭小东.澳门博彩业的经济带动能力及其产业政策取向分析[J].国际经贸探索,2009(8):21-26.
- [4]丁华.澳门博彩旅游的未来发展[J].特区经济,2006(11):58-60.
- [5]林双凤.澳门博彩业发展的社会问题[J].广东社会科学,2012(3):213-220.
- [6]曾忠禄.澳门博彩业的利益相关者:分析与建议[J].亚太经济,2008(11):114-117.
- [7]澳门大学工商管理学院款客服务及博彩管理课程[EB/OL].[2014-03-05].<http://www.umac.mo/fba/hgm/year1234.html>.
- [8]澳门科技大学酒店与旅游管理学院[EB/OL].[2014-03-05].<http://www.must.edu.mo/cn/fhtml/programme/doctoral-degree-programme/curriculum>.
- [9]澳门城市大学国际旅游与管理学院[EB/OL].[2014-03-05].<http://www.cityu.edu.mo/fitm/course.html>.

(上接17页)

固定的观点,只要观点鲜明、论据充足,言之成理即可,强调思维和表述的逻辑性。通过德育课程的学习,不仅起到了良好的德育效果,还训练了学生的思辨能力和逻辑思维能力,有利于学生创新思维的发展。

三、结束语

通过以上的比较,我们了解了耶鲁大学“寓教于学”的德育思路和根据不同学科特点制定具体教学计划的灵活处理理念。我国历来重视高校德育,不论中西方道德标准是否相同,高校要在明确学校定位和人才培养目标的基础上,努力借鉴和探索,争取在道德教育领域取得实质性的进展。

注释

- ①<http://oyc.yale.edu/political-science/plsc-118#syllabus>
- ②<http://oyc.yale.edu/philosophy>
- ③<http://oyc.yale.edu/political-science/plsc-270#syllabus>
- ④<http://oyc.yale.edu/philosophy/phil-181#syllabus>

- ⑤<http://oyc.yale.edu/political-science/plsc-114#syllabus> 和 <http://oyc.yale.edu/political-science/plsc-118#syllabus>
- ⑥<http://oyc.yale.edu/philosophy/phil-176#syllabus> 和 <http://oyc.yale.edu/philosophy/phil-181#syllabus>
- ⑦<http://oyc.yale.edu/political-science/plsc-118#syllabus>
- ⑧<http://oyc.yale.edu/political-science/plsc-118#syllabus>
- ⑨<http://oyc.yale.edu/philosophy/phil-176#syllabus>
- ⑩<http://oyc.yale.edu/philosophy/phil-176#syllabus>

参考文献

- [1]<http://oyc.yale.edu/political-science/plsc-118#syllabus>[EB/OL].
- [2]<http://oyc.yale.edu/philosophy>[EB/OL].
- [3]<http://oyc.yale.edu/political-science/plsc-270#syllabus>[EB/OL].
- [4]<http://oyc.yale.edu/philosophy/phil-176#syllabus>[EB/OL].
- [5]<http://oyc.yale.edu/philosophy/phil-181#syllabus>[EB/OL].
- [6]<http://oyc.yale.edu/political-science/plsc-114#syllabus>[EB/OL].
- [7]<http://oyc.yale.edu/political-science/plsc-118#syllabus>[EB/OL].
- [8]<http://oyc.yale.edu/philosophy/phil-176#syllabus>[EB/OL].