

# 中國科技大學補助教師參加校外研習心得報告

## 112 年觀光產業關鍵人才培育計畫出國訪學心得報告

日期：112 年 9 月 17~23 日

地點：日本東京都

主題：旅行業永續創新服務、特色旅遊、綠色旅遊、在地旅行設計及推廣。

### 行程一覽表

日期	行 程
9/17(日)	桃園機場→成田機場→東京
9/18(一)	● 東京椿山莊參訪 ● 旅行社 (JTB 旅行社主題產品門市 或旅館服務創新觀摩)
9/19(二)	● Club Tourism旅行社座談(江東區文化中心) ● JTB旅行社研修課程(品川)
9/20(三)	● JHTO養生健康旅遊座談及遊程觀摩體驗(小田原)
9/21(四)	● 千葉縣大山千枚田見學 ● 千葉縣里山作物醃漬見學
9/22(五)	● 日本旅遊業協會 JATA 座談 ● 日本觀光振興協會座談
9/26(六)	● Bellustar 東京泛太平洋 麗星酒店參訪歌舞伎町→ 成田機場 →桃園機場

報告內容：

1. 本次訓練課程包含國內的團體訓練及國外訪學兩大部分；國內團體訓練包含：管理核心課程和主題模組課程。在管理核心課程和主題模組課程包含如後圖說明：
2. 國外訪學部分則包含三大部分：分別是旅行業相關單位、旅館業及在地體驗旅遊行程及 NPO 的座談
  - 一、參訪旅行社相關機構，並舉行座談，包含：JATA、日本觀光協會、JTB、Club Tourism 等機構，討論有關永續經營及在 SDGs 上是否有實質作為等議題。Club Tourism 還分享有關樂齡旅遊及推廣台灣行程的部分：JTB 則認為作為旅行業的領頭羊，應主動開始對永續經營有所責任，分階段的規畫執行；JATA 及日觀協認為台灣是日本遊客重要的海外旅遊

## ● 管理核心課程

### ➤ 各組別合班上課

日期	時間	預定課程主題	授課教師
7月7日 (星期五)	09:30~17:00	行銷管理 以行銷價值建構優勢差異 產品服務品質管理 通路管理 行銷溝通管理 網路與社群媒體	國立政治大學 白佩玉 副教授
7月14日 (星期五)	09:30~17:00	財務分析 財務報表解析 財務資訊管理：經營與獲利能力 財務分析與評價	國立臺灣大學 許文馨 教授
7月15日 (星期六)	09:30~17:00	人資管理及 團隊領導 人力資本 員工發展與訓練 人力成本與產值 績效評估的流程與方法 培育部屬 領導溝通力養成 團隊激勵與執行力 團隊激勵與創新力	國立臺灣大學 戚樹誠 教授
7月21日 (星期五)	09:30~17:00	策略管理 策略管理制定程序 策略思維與規劃 產業與競爭分析 競爭優勢展開與價值鏈發展	國立政治大學 黃國峯 特聘教授

## ● 主題模組課程

### ➤ 依組別分班上課

日期	時間	預定課程主題	
7月22日 (星期六)	09:30~17:00	永續創新商業模式 創意設計思考 永續創新模式中的治理與競爭優勢	
7月27日 (星期四)	09:30~17:00	創新商業模式 永續創新模式中的價值溝通 大數據分析與創新服務行銷	國
8月4日 (星期五)	09:30~17:00	服務創新策略 永續創新模式中的價值創造	
由國外訪學老師的連結之研討課程			

目的地，目前恢復的情形還不錯，但礙於機票取得不易及價格過高，再加上日幣貶值，難免影響日人出國旅遊，但他們還是會努力繼續推動台灣旅遊。

- 二、參訪知名旅館，包含具數百年歷史的椿山莊和東京泛太平洋麗星酒店 BELLUSTAR TOKYO, A Pan Pacific Hotel。兩家飯店均高規格，派出華語人員導覽接待，椿山莊歷史，最早可以追溯至南北朝時代（1300 年代），並以茶花做為飯店的象徵，已此設計出多款紀念品，飯店歷經大火、重建、並且將三重塔從廣島的寺院中遷移而來，目前已被獲批為日本有形文化財產，整個飯店園區以歐洲式的古典裝飾佈置、搭配濃厚的日本藝術色彩及現代科技的配合與日式款待服務。除此之外，椿

山莊地位之重要，據說常有國家政治領袖在此召開重要國事會議。同時也是新人舉行結婚典禮的知名會場，參訪當天就不下 5 對新人正進行婚禮，真是熱鬧但不顯吵鬧。BELLUSTAR 酒店則是和椿山莊成了極大的對比，BELLUSTAR 位於東京新宿區最熱鬧的歌舞伎町中，位置極佳，可俯瞰日本新宿街景，飯店擁有 97 間頂級客房，BELLUSTAR 酒店 45-47 樓層設置 5 間 113-277 平方米空間的閣樓套房(分別以「天 sora、月 tsuki、風 kaze、鳥 tori、花 hana」命名)，提供 24 小時私人管家服務，以及私人廚師的房內用餐服務，47 樓為空間最大閣樓套房，配置按摩浴缸、廚房、私人水療護理室與休息室。酒店中亦設置酒吧，經過精心設計，營造出奢華精緻的氛圍，吸引了世界各地的客人。在這裡，您可以找到來自一流農場的精心挑選的農產品、在日本氣候下釀造的手工烈酒以及來自世界各地的精緻酒類。精緻耀眼的景觀、令人愉悅的菜單和身臨其境的表演將帶來獨特的酒吧體驗，此酒吧在早上時亦提供房客早餐的服務。但從參訪飯店我們可以得知飯店的設計、規劃、經營也都需要依據所要的 TA 來設定酒店的風格、設計、美學與經營走向，且因應其集團化經營，建構不同於集團內酒店風格，另也回應周邊的競爭分析。然在後疫情時代，飯店更應重視其隱私化、精緻化、及奢華化旅宿的內涵。

三、體驗遊程部分：在遊程體驗部分，本次行程一共有三場，第一是小田原的日本健康旅遊振興機構所設計的健康旅遊，整個行程從一開始的健康概念的講解搭配生理的測試，並說明健康旅遊認證標誌的推動現況，接下來到體驗場地，從歷史故事介紹、健康概念再說明、遊客相互按摩鬆身、伸展體操以凝聚團體，接下來爬了一座小山，沿途導覽介紹，再設計一些團體活動，包含閉目走直線評估身體側彎程度、玩團隊飛盤，最後以閉目靜心收操完成這一次的體驗活動，結合健康與旅遊在老師的專業帶領下，爬山變得很輕鬆，導覽沿途的解說，讓風景變得更有故事，我們有思考如何運用在旅遊團體中，讓旅客變得更健康。

第二場是千葉縣大山千枚田的見學，「大山千枚田」是距離東京最近的不規則梯田，位於千葉縣東南部的鴨川市，日本人稱梯田為”棚田”，大山千枚田是日本唯一一個只用雨水耕種的天水田，近年因人口老化及人力短缺的影響，許多棚田都荒廢，NOB 法人與東京的都會人士所組成-大山千枚田保護協會，設計了許多的體驗活動，並提供都市人認養田地，除可以瞭解稻米的成長過程也可以給予都會人生活壓力的療癒。座談後即開始體驗手作課程-製作壽司，日本民族所體現的專業與堅持，帶領手作課程的兩位長輩充分展現了無遺，對於細節過程分毫不差地堅持與要求，在製作壽司的過程中，充分感受到他們在細節上的堅持，絲毫不因為我們只是體驗課程而有所鬆懈，完全是日本的職人

精神啊！第三場接著來到里山製作醃漬物，本次的醃漬見學行程是透過南房總市觀光協會安排，成功將里山作物醃漬與地方創生整合。以其傳統的里山作物醃漬而聞名，這是一種保存和調味食材的方法。包括山蔬菜、野菜和野生水果，這些食材經過醃漬後，不僅能夠保持長時間的新鮮度，還能賦予獨特的風味。這種傳統的醃漬技術在當地代代相傳，成為南房總市的一個特色。這一趟的體驗活動，完全印證了團長在課堂上所說：「不是觀光的觀光，才是最好的觀光」。沒有刻意安排的觀光行程，而是團員們在老屋裡學習醃漬的文化與步驟，最後也實際體驗的多種蔬菜與味噌醃漬的實作，並品嚐了事先預備好的多樣醃漬小品，透過五感交流和體驗，獲得了在地的「生活感」。而這樣的行程體驗，同時也符合了SDGs的指標地11項的永續城鄉。透過這種類型的文化觀光，也能感受觀光產業的核心在於提供一個豐富多彩、充滿意義的旅行體驗，而這並不僅僅是簡單地提供服務和景點，更是在旅行的過程中，讓消費者產生共鳴，與目的地和文化產生連結。

### 3. 訓練心得

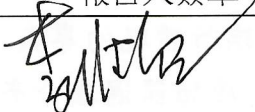
本次的訓練課程雖然是旅行業組，但主辦單位巧思安排加入了旅宿業的夥伴，因此無論是參訪內容或交流都多樣性且豐富，學習很多。首先在旅行業的部分，因為疫情觀光產業在國際面幾乎是全面停擺，但在國旅方面卻又有新的產品和新的發展方向，特別在地方微旅行及深度旅遊部分。帶動國內旅遊風氣，擴大國旅消費規模，帶動觀光及周邊相關產業發展。

在旅宿業的部分的學習，看到了日本業者對於傳統的堅持和現代科技的植入，不禁讓我們思考未來旅宿業該重視的到底是哪些呢？雖然在疫情過後看到了不少的飯店使用自助 check in 機器，也看到了餐飲業使用機器人協助送餐和收餐盤，雖說是因應人力不足和減少人際接觸，但這次在椿山莊中我們仍看到了親切的服務人員，專業的提供客人需要的一切，所以這也證實了「傳統」是靈魂，是飯店依靠的命脈，絕不可少。然無論在新宿居住的 Groove 或參訪的 Bellstar 東京泛太平洋酒店都顯示出幾個特點，科技、奢華、及 location，酒店的風格、設計、美學與經營走向，還有疫後特別重視的隱私化、精緻化、奢華化的內涵，似乎可以看出飯店已經不再單純只是住宿這樣的唯一目的，而是多樣而且精緻。

註：

一、研習心得報告請用電腦繕打。

二、研習結案報告請先上傳（校園入口網→其它類 E 化系統→研討會心得上傳），連同補助教師校外研習申請表、研習相關資料影本(4 頁以上)及研習心得報告，並經主管簽章後，送人事室核銷。

報告人簽章	單位主管簽章	人事室主任簽章
 112年 10月 5日	年 月 日	年 月 日