



有了“世界文化遗产”和“美食之都”这两张名片，更多游客对澳门有了向往。



“有了‘世界文化遗产’和‘美食之都’这两张名片，更多游客对澳门有了向往。”文绮华说。

2015年底，中央政府授予澳门85平方公里的法定管理水域，为旅游开发注入无尽想象。“我们正在积极开发一些与水、滨海相关的旅游产品，今年刚推出两个海上观光的项目，游客可以坐船看澳门或参观港珠澳大桥。”她说。

从去年开始，阿里巴巴云计算和人工智能技术逐步对澳门旅游进行智慧化改造，不仅在公共交通、路网资源等方面实现对全城公共资源的智能调度，还能为游客提供个性化旅游服务。

程卫东感慨，科技的发展对旅游的影响非常大。“以前的旅游推广就是到客源地找旅行社合作和买当地报纸杂志的广告，如今我们的宣传都是在线上，比如和携程、淘宝等互联网公司的合作，还有和一些自媒体的合作。而且互联网、大数据的应用让旅游的体验过程完全改变，如今拿着手机游客们可以预知天气，预知景点的人流量，还可以预订餐厅和演出门票，这大大提升了游客的旅游休闲体验。可以说整个旅游的逻辑都和原来完全不同了，而且它还在不断地创新发展。”

## 要求多元化

程卫东指出，澳门目前的旅游业态还是太单一了，对博彩的依赖仍然很强，旅游业多元化发展是澳门必须解决的难题；此外就是旅游客源的多元化，目前来自内地的游客占澳门总游客量的七成左右，国际客源主要来自东南亚国家。澳门需要丰富旅游业态，加大推广力度，吸引更多的国际游客。而所有这些，都离不开人才。

“自澳门回归以来，我们的社会经济发展非常快，涌现了很多新的行业，而这些新的东西就需要有人才的支持。在保证本地人就业安全的情况下，我们需要引进很多人才。”程卫东说。

实际上，旅游业的发展也让澳门的旅游教育步入快车道。澳门几乎所有高校都开设旅游相关专业，学

科建设引人注目。

澳门旅游学院院长黄竹君介绍，1995年学院刚成立时只有一个本科专业，学生60人，成人教育规模仅为1000人；今年本科生超过了1600人，成人教育更是突破了2万人。

“学院师资来自18个国家和地区，与30多个国家与地区超过100个机构有合作，全球有超过600个实习单位。”她说。

程卫东还介绍，澳门的酒店非常有特色，形成了别具一格的“澳门模式”。6.5平方公里的路氹城可以被称为澳门综合度假村园区。在那里，一家综合体就能提供上万个工作岗位，一个综合度假村里有3—6家不同形态风格和价位的酒店，吸引不同需求的游客，而且里面还有大量的餐饮、购物、会展、体育赛事、表演、博彩等不同的业态共享服务，规模非常大。

“这些大型度假综合体的整套管理模式都是可以输出到任何地方的。比如统一采购，一家度假综合体采购龙虾都是以吨为单位的，采购后他们会进行分离处理，最优质的肉供应给米其林三星餐厅和黑珍珠三钻餐厅，质量差一些的给一般的餐厅，分离下来的壳给粤菜餐厅煲汤用，因此这样一个综合体的运营是非常高效的，运营成本也降到最低。此外还有安全管理、监控等系统非常先进和高效，这些经验、技术、管理的‘澳门模式’，是可以输出给任何一个旅游城市的。”（根据新华社、《小康》整理）

演员在跳土风舞。

