



# 娛樂和餐旅業背後的服務 (第一部份)

## Os Serviços por detrás da indústria do entretenimento e hotelaria (I)

努諾·卡瓦略 Nuno Kol Carvalho\*

贊助 patrocinado por



**馬**傲倫於里斯本高等理工學院取得機械工程學士學位，並於澳門大學/ISCTE獲得工商管理碩士學位。目前於盛世集團擔任業務發展行政總監。娛樂和餐旅業在澳門經濟活動中佔主導地位，佔當地就業比重的40%。這個行業的營運者超過一半以上是外國商業團體，他們利用行業取得的經濟及經驗成果，以簡化他們在其他地區的項目。這一發現反映了：如何在這

個行業創造可持續價值？如何為下一代保留和發展這些共同合作的成果？答案其實可從汽車等其他產業中體現，就是推廣和發展出本地的服務以支撐這個巨大的產業活動。

請注意本地有特殊的條件建構和發展上述的支援服務。最佳的實例為，這裡擁有全球最大、最具信譽的連鎖店，以及擁有世界頂級的零售服務及提供最受歡迎的奢侈品。這些連鎖店

的內部競爭，不是由特定的市場位置來體現，而是相互「依靠」的。它們在服務質素的競爭上起了互補作用。這種「壓力」能確切創造出較高的競爭力和創新能力，從而為產業營造卓越及有利的氣氛。

在各項技術服務中，以工業洗衣服務最為突出，該服務囊括酒店房間的床單、餐飲使用的布草、各類制服等的清洗處理。也許絕大多數讀者不知

道，當中牽涉着十分驚人的數字，因為在澳門每天需處理大約150萬噸來自酒店房間的布草和大約75萬件制服，一年365天及每天24小時不斷循環營運着。

\*大學畢業於里斯本高等理工學院的機械工程，並取得澳門大學/ISCTE的工商管理碩士學位。盛世亞洲集團的行政管理機關成員，負責發展新業務。

**A** Indústria do Entretenimento e Hotelaria domina a actividade económica em Macau, tendo um peso de cerca de 40% no emprego local. Os resultados económicos desta Indústria pertencem aos respectivos promotores, os quais mais de metade são Grupos Económicos estrangeiros que utilizam estes resultados para dinamizarem os seus Projectos noutras geografias. Esta constatação sugere uma reflexão: - como criar valor sustentável com esta Indústria? Como reter e fazer crescer, para gerações futuras, o trabalho de todos quantos colaboram nesta actividade?

A resposta, tal como noutras Indústrias, como por exemplo a automóvel, reside precisamente na promoção e desenvolvimento dos Serviços Locais que suportam esta colossal actividade. Repare-se que existem condições excepcionais para o desenvolvimento de Serviços estruturantes de apoio à Indústria do Entretenimento e Hotelaria já que as melhores práticas estão cá presentes, pois são representadas pelas maiores e mais reputadas cadeias do Mundo, conjuntamente com Restauração de topo Mundial e retalho de Artigos de Luxo como melhor não existe.

A concorrência interna destas cadeias, não se faz por particularidades da localização - estão todas “encostadas” umas às outras - faz-se pela qualidade do Serviço, pela competitividade das ofertas. Esta “pressão” só pode, precisamente, ser benéfica para a criação de um clima de elevada competitividade e inovação, o que resulta no fomento da excelência.

De entre os vários serviços técnicos, destaca-se de forma muito acentuada o serviço de Lavandarias Industriais tanto de roupa de quarto de hotel, de têxteis do “Food & Beverage” bem como de uniformes. Os

números são espectacularmente elevados e talvez desconhecidos da grande maioria dos leitores, já que se tratam diariamente em Macau cerca de 150 toneladas de roupa de quarto de hotel e cerca de 75 mil peças de vestuário, num ciclo de 24 horas e 365 dias por ano.

\* Licenciado em Engenharia Mecânica pelo Instituto Superior Técnico e mestre em Administração de Empresas (MBA) pela Universidade de Macau / ISCTE. Como Administrador no Grupo CESL Asia, Nuno Kol de Carvalho tem a seu cargo o pelouro do desenvolvimento de novos negócios.