



博彩旅遊教學及研究中心

工商管理碩士學位課程

學科單元/科目大綱

學年	2024/2025	學期	第一學期
學科單元/科目編號	MSBA6103		
學科單元/科目名稱	旅遊休閒服務質量管理		
先修要求	沒有		
授課語言	中文		
學分	3	面授學時	45
教師姓名	晏鯉波	電郵	lbyan@mpu.edu.mo
辦公室	氹仔校區珍禧樓-2/F, P256	辦公室電話	225

學科單元/科目概述

本課程旨在從服務的內涵、運營、戰略、創新、及國際化等方面介紹基於現代資訊技術及服務體驗的服務科學與管理有關理論，並著重強調現代服務的科學化管理方法，並結合成功的服務管理相關案例，使學生掌握如何成功地應用服務管理有關理論於企業實際運營中。

學科單元/科目預期學習成效

完成本學科單元/科目，學生將能達到以下預期學習成效：

M1.	瞭解 LETS (休閒、活動、旅遊和體育) 產品 Understanding the LETS (leisure, events, tourism and sport) product
M2.	設計和執行 LETS 產品的品質 Designing and delivering quality in the LETS product
M3.	管理和提高 LETS 產品的品質 Managing and enhancing quality in the LETS product
M4.	管理以客戶為導向的運營 Managing customer-oriented operations



有關預期學習成效促使學生取得以下課程預期學習成效：

課程預期學習成效	M1	M2	M3	M4
P1. 闡述和分析一般企業管理或博彩企業管理領域的經典理論和前沿性知識，並能作出批判性的檢討和整合，建構紮實的管理理論知識體系；	✓	✓	✓	
P2. 對管理困境具有良好的審查和判斷能力，並能整合應用相關概念、理論及方法，對管理困境作出有理據的、創新性的判斷和回應；		✓	✓	✓
P3. 在複雜、動態和多樣的管理情景中靈活轉移和綜合應用多種技能(如溝通技能、資訊及電腦技術、管理研究技能等)，創新性地建構管理策略；		✓	✓	✓
P4. 在個人或團隊工作中充分發揮領導才能和自主權，在管理變革及發展等方面達至有效的結果，並能對管理決策負責；		✓		
P5. 批判性地評估和反思已有技術和方法，對新技術、新知識和新方法具備良好的自我學習能力，以最大限度地提高在複雜和不可預測的商業環境中的工作效率；		✓		
P6. 識別並有效化解管理中的道德困境和社會責任問題，在複雜情景中持守組織道德和組織價值規範。			✓	✓

教與學日程、內容及學習量 (暫定，可能根據課程的進展情況而調整)

週	涵蓋內容	面授學時
1	LETS (休閒、活動、旅遊和體育) 體驗經濟 The LETS experience economy	3
2	LETS 產品的服務特點和性質 Service characteristics and the nature of the LETS product	3
3	服務提供者和消費者：多維介面 Service providers and consumers: a multidimensional interface	3
4	質量和滿意度理念 Quality and satisfaction concepts	3
5	服務和體驗設計 Service and experience design	3
6	容量管理 Capacity management	3
7	服務文化 Service culture	3



8	通過使用質量體系和模型改善業務 Business improvement through the use of quality systems and models	3
9	創造卓越的客戶體驗：服務環境和流程 Creating excellent guest experiences: servicescape and processes	3
10	管理客戶期望：對馬來西亞和新加坡兩家四星級酒店的研究 Managing customer expectations: a study of two four-star hotels in Malaysia and Singapore	3
11	監控服務質量的原則 Principles of monitoring service quality	3
12	衡量服務質量和滿意度 Measuring service quality and satisfaction	3
13	提供卓越的個人化服務：亞洲旅遊和酒店業的調查結果 Providing personalized service excellence: findings from tourism and hospitality businesses in Asia	3
14	業務改進策略：LETS 專業人員的導航計劃 Business improvement strategy: a navigation plan for LETS professionals	3
15	小組報告	3

教與學活動

修讀本學科單元/科目，學生將透過以下教與學活動取得預期學習成效：

教與學活動	M1	M2	M3	M4
T1. 課堂講授	✓	✓	✓	✓
T2. 個人作業		✓		
T3. 小組作業				✓

考勤要求

考勤要求按澳門理工大學《碩士學位課程教務規章》規定執行，未能達至要求者，本學科單元/科目成績將被評為不合格（“F”）。

考評標準

修讀本學科單元/科目，學生需完成以下考評活動：

考評活動	佔比 (%)	所評核之 預期學習成效
A1. 課堂參與	15	P4



A2. 個人作業	45	P5
A3. 小組作業	40	P5 P6

有關考評標準按大學的學生考評與評分準則指引進行（詳見 www.mpu.edu.mo/teaching_learning/zh/assessment_strategy.php）。學生成績合格表示其達到本學科單元/科目的預期學習成效，因而取得相應學分。

評分準則

1、對於課堂討論及課堂表現，依照下述評核標準：

評核級別 評核內容	優異 A、A- (88-100分)	優良 B+ (83-87分)	良好 B、B- (73-82分)	平均 C+、C、C- (58-72分)	合格 D+、D (50-57分)	不合格 F (0-49分)
課堂討論	課堂上一貫主動發言，能言之及物，能積極參與，亦能引領課堂討論。	課堂上經常主動發言，對應有度，經常積極參與課堂討論。	課堂上能主動發言，並能經常參與課堂討論。	課堂上主動發言雖少，但課堂討論方面，則參與較多。	課堂上較為被動，主動發言不多，參與課堂討論稍嫌不足。	從不主動發言，不參與課堂討論，缺乏貢獻。

2、對於小組報告(Group Presentation)的評核，依照下述評核標準：

級別 內容	比例	優異 A、A- (88-100分)	良好 B+ (83-87分)	好 B、B- (73-82分)	平均 C+、C、C- (58-72分)	合格 D+、D (50-57分)	不合格 F (0-49分)	
小組整體	主題設計	20%	主題的選擇非常恰當、合理，極具現實意義。	主題的選擇很恰當、合理，非常具有現實意義。	主題的選擇比較恰當、合理，非常具有現實意義。	主題的選擇比較合理，具有一定現實意義。	主題的選擇基本合理，具有少量現實意義。	主題選擇不合理，沒有現實意義。
	理論應用	20%	能夠極為準確地應用相關理論或方法，對主題進行非常深入地闡述與分析。	能夠非常準確地應用相關理論或方法，對主題進行深入地闡述與分析。	能夠較準確應用相關理論或方法，對主題進行較為深入的闡述與分析。	能夠應用相關理論或方法，對主題進行一定地闡述與分析。	能夠應用基本理論或方法，對主題進行基本闡述與分析。	闡述過程中未用到或應用了不恰當的理論或方法，闡述與主題無關。
	論證	20%	有極為充分、合理的數據支持。	有非常充分、合理的	有比較充分、合理的數據支持	有一定數據支持，引用	有基本的數據支持，引	沒有數據支持，引用不



內容			持，引用非常規範，展現極強的批判性思維。	數據支持，引用非常規範，展現很強的批判性思維。	持，引用比較規範，有較強批判性思維。	大致規範，有一定批判性思維。	用基本規範，有少量批判性思維。	規範，沒有批判性思維。
	組織結構	20%	立場/觀點極為明確，結構完整，邏輯極為清晰。整篇文章及每個段落均有極為清晰、明確的中心思想。	立場/觀點非常明確，結構完整，邏輯非常清晰。整篇文章及每個段落非常清晰、明確的中心思想。	立場/觀點很明確，結構很完整，邏輯清晰。有較明確的中心思想。	立場/觀點比較明確，結構大致完整，邏輯性較強。有大致明確的中心思想。	基本做到有立場、有觀點，有基本的結構與邏輯，有基本明確的中心思想。	立場/觀點不清晰，結構不完整，邏輯不清楚。文章不知所云，沒有明確的中心思想。
個人表現	口頭表達	10%	表達非常自然、流暢，吐字極為清晰，措辭非常準確、恰當。極為熟悉報告內容，完全無需對稿。	表達自然、流暢，吐字很清晰，措辭很準確、恰當。非常熟悉報告內容，完全無需對稿。	表達比較自然、流暢，吐字較為清晰，措辭比較準確。非常熟悉報告內容，無需對稿。	表達大致流暢，措辭大致準確。熟悉報告內容，需要時參考底稿資料。	表達基本流暢，措辭基本合適。部分熟悉報告內容，需要時參考底稿資料。	表達不連貫，措辭不準確。完全不熟悉報告內容，照稿念。
	肢體語言	10%	能極為恰當地運用肢體語言（包括眼神、表情、手勢、音量大小、語調高低等）輔助表達。與聽眾互動非常頻繁且極為有效。	能非常恰當地運用肢體語言（包括眼神、表情、手勢、音量大小、語調高低等）輔助表達。與聽眾互動非常頻繁且很有效。	能非常恰當地運用肢體語言（包括眼神、表情、手勢、音量大小、語調高低等）輔助表達。與聽眾互動較為頻繁且比較有效。	有一定肢體語言（包括眼神、表情、手勢、音量大小、語調高低等）的運用。與聽眾有一定的互動。	有少量肢體語言（包括眼神、表情、手勢、音量大小、語調高低等）的運用。與聽眾有少量互動。	沒有使用肢體語言（包括眼神、表情、手勢、音量大小、語調高低等）來輔助表達。與聽眾完全沒有互動。
總計		100%						

3、對於個人論文依照下述評核標準：

級別 內容	比例	優異 A、A- (88-100分)	良好 B+ (83-87分)	好 B、B- (73-82分)	平均 C+、C、C- (58-72分)	合格 D+、D (50-57分)	不合格 F (0-49分)



主題把握	20%	對主題的把握極為準確、清晰和深入。	對主題的把握非常準確和清晰，有一定深度。	對主題的把握比較準確和清晰，有一定深度。	對主題的把握相對準確和清晰，但不夠深入。	對主題的把握大致準確和清晰，但不夠深入。	對主題不理解或有較大偏離。
理論應用	20%	能夠極為準確地應用相關理論或方法，對主題進行非常深入地闡述與分析。	能夠非常準確應用相關理論或方法，對主題進行很深入的闡述與分析。	能夠準確應用相關理論或方法，對主題進行較為深入的闡述與分析。	能夠應用相關理論或方法，對主題進行一定地闡述與分析。	能夠應用基本理論或方法，對主題進行部分闡述與分析。	闡述過程中未用到或應用了不恰當的理論或方法，闡述與主題無關。
論證內容	20%	有極為充分、合理的數據支持，引用非常規範，展現極強的批判性思維。	有非常充分、合理的數據支持，引用非常規範，有非常強批判性思維。	有比較充分、合理的數據支持，引用比較規範，有較強批判性思維。	有一定數據支持，引用大致規範，有一定批判性思維。	有少量的數據支持，引用基本規範，有少量批判性思維。	沒有數據支持，引用不規範或者有抄襲，沒有批判性思維。
組織結構	20%	立場/觀點極為明確，結構完整，邏輯極為清晰。整篇文章及每個段落均有極為清晰、明確的中心思想。	立場/觀點非常明確，結構非常完整，邏輯非常清晰。有非常明確的中心思想。	立場/觀點比較明確，結構完整，邏輯性較強。有較明確的中心思想。	有一定的立場，觀點比較明確，結構基本完整，有一定的邏輯，有大致明確的中心思想。	基本做到有立場、有觀點，有基本的結構與邏輯，有中心思想。	立場/觀點不清晰，結構不完整，邏輯不清楚。文章不知所云，沒有明確的中心思想。
語言使用	20%	文字優美、通順、流暢，表達清晰、恰當、準確。	文字很通順、流暢，表達恰當。	文字較通順、流暢，表達恰當。	文字大體通順、流暢，表達易於理解。	文字基本通順，表達能夠理解。	文字不通順，語義不明確，表達有較多歧義。
總計	100%						

書單

Buswell, J., Williams, C., Donne, K., & Sutton, C. (2017). *Service quality in leisure, events, tourism and sport* (2nd ed.). CABI.

Thirumaran, K., Klimkeit, D., & Tang, C. M. (Eds.). (2021). *Service Excellence in Tourism and Hospitality: Insights from Asia*. Springer Nature.

參考文獻

Cai, L. A., & Alaedini, P. (Eds.). (2018). *Quality services and experiences in hospitality and tourism*. Emerald Group Publishing.



學生反饋

學期結束時，學生將被邀請以問卷方式對學科單元/科目及有關教學安排作出反饋。你的寶貴意見有助教師優化學科單元/科目的內容及教授方式。教師及課程主任將對所有反饋予以考量，並在年度課程檢討時正式回應採取之行動方案。

學術誠信

澳門理工大學要求學生從事研究及學術活動時必須恪守學術誠信。違反學術誠信的形式包括但不限於抄襲、串通舞弊、捏造或篡改、作業重覆使用及考試作弊，均被視作嚴重的學術違規行為，或會引致紀律處分。學生應閱讀學生手冊所載之相關規章及指引，有關學生手冊已於入學時派發，電子檔載於 www.mpu.edu.mo/student_handbook/。