



管理科學學院

工商管理學士學位課程 ( 博彩與娛樂管理 )

學科單元/科目大綱

學年	2024/2025	學期	2
學科單元/科目編號	GRMT2104-211/212		
學科單元/科目名稱	桌面遊戲管理		
先修要求	沒有		
授課語言	中文		
學分	3	面授學時	45
教師姓名	陳志洪 李曉閔	電郵	<a href="mailto:t1321@mpu.edu.mo">t1321@mpu.edu.mo</a> <a href="mailto:hmlei@mpu.edu.mo">hmlei@mpu.edu.mo</a>
辦公室	氹仔校區珍禧樓-地庫 2 層, PLG2 05 氹仔校區珍禧樓-地庫 2 層, PLG2 08	辦公室電話	

學科單元/科目概述

本科目讓學生能認識賭場場面的營運管理及其職能，內容包括場面管理知識 (一般賭桌管理技巧，如監管、賭具設備與維修、決策及執行)；營運知識(營運模式及日常工序、如何維持良好關係)；澳門賭桌管理，包括美洲式、澳洲式及本地式管理介紹、市場變化、市場佔有率、市場需要、最新發展方向及介紹，場面溝通技巧與各部門的合作關係分析。

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.	認識賭場籌碼兌換處的運作和管理
M2.	分析賭場各監管部門的目的及職能，通過個案分析對賭場員工及客人各種作弊行為的監控與防護
M3.	運用基本桌面遊戲各項管理及監察技巧
M4.	應用學習到的桌面遊戲管理知識和人事管理技巧在未來工作中，以提升自身競爭力。

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. 掌握基礎及專業知識和理論，擁有多學科視野和理論素養	✓	✓	✓	✓
P2. 批判和創新地認知、理解及分析博彩和娛樂管理領域的課題		✓	✓	
P3. 掌握和運用一系列可轉移的通用技巧	✓	✓	✓	
P4. 分析博彩與娛樂專業領域及日常工作中的複雜問題		✓	✓	
P5. 專業而能幹地做好企業的策劃、組織、領導、掌控和發展的工作	✓	✓	✓	
P6. 持守專業的遵規守法、道德操守及社會責任等倫理價值		✓		✓

### 教與學日程、內容及學習量

週	涵蓋內容	面授學時
1	<b>娛樂場管理概述</b> 介紹科目的重要性，對學生將來在該範疇就業之應用 介紹娛樂場場面組織及相關職能 介紹澳門娛樂場場面管理之事項 小組報告和考試評核方法及評分方式	3 課時
2	<b>娛樂場賭具設備管理</b> 介紹娛樂場各類博彩遊戲的相關賭具及應用 各類博彩遊戲賭具管理的重要性	3 課時
3	<b>有效的溝通</b> 分析有效的溝通如何達到業務成果 對能觸發別人負面情緒的「觸發點」加強意識並分析如何應對	3 課時
4	<b>娛樂場顧客服務(中場及貴賓廳)</b> 顧客服務體驗的重要性 認識及定位中場及貴賓廳顧客服務之特性	3 課時
5	<b>桌面人力資源管理</b> 分析管理理論於日常工作之應用 掌握管理技巧及應用於場面員工管理	3 課時
6	<b>場面協作關係分析</b> 介紹與場面運作的相關部門，包括內部和外部協作的部門/機構 分析協作模式的利與弊	3 課時



7	<b>維持良好關係</b> 討論建立人脈及維持關係的重要性 如何擴闊、建立和維持互利的工作關係	3 課時
8	<b>娛樂場賬房的運作和管理</b> 認識娛樂場賬房的功能和作用 認識娛樂場賬房與賭場內其他部門的協作 認識娛樂場賬房各人員的工作 認識娛樂場賬房的操作流程和管理	3 課時
9	<b>電子賭枱的實務應用</b> 電子賭枱的應用 電子賭枱的操作與技巧	3 課時
10	<b>娛樂場面管理的監管範疇</b> 了解澳門博彩娛樂場各監管部門的目的及職能 監管角色的職能、權力及職責 分析監管成效對企業的影響	3 課時
11	<b>娛樂場面危機策略管理</b> 了解常見的危機類型及娛樂場處理危機的策略 分析事件及提升處理技巧	3 課時
12~13	<b>小組作業簡報及討論</b>	6 課時
14	<b>課程總結</b>	3 課時
15	<b>期末考試</b>	3 課時

### 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. 課堂討論及分享	✓	✓	✓	
T3. 小組作業簡報及討論	✓	✓	✓	✓

\*學生每 4-5 人一組，分析案例中問題所在，解決方案，並於課堂上以口頭報告方式介紹。  
(另附件詳列相關指引)



## 考勤要求

考勤要求按澳門理工大學《學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. 課堂參與及表現(課堂討論)	10	M1, M2, M3, M4
A2. 小組研習報告	40	M3, M4
A3. 以筆試(閉卷)方式進行	50	M1, M2, M3, M4

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](http://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

參閱附件：各評核方法之評核標準(ASSASSESSMENT RUBRICS)

## 書單

自編教材/ 講義

## 參考書

1. Vic Taucer, Steve Easle 著，丁蜀宗-譯:《牌桌遊戲管理》(Table Games Management)，初版，揚智文化，2012年。
2. Jim Kilby, Jim Fox, Anthony F. Lucas 著，陳秀玉、陳啟勳、陳昶源、黃啟揚、鄭凱文、蔡欣佑、謝文欽-譯:《賭場經營管理》(Casino Operations Management) 初版，揚智文化，2011年。
3. 張偉璣:《娛樂場管理》澳門理工學院、澳門旅遊學院、澳門旅遊博彩技術培訓中心，2008年。
4. Kate Williams & Bob Johnson 著，高子梅-譯:《管理在管什麼》，城邦文化出版，



## 網站

1. <http://www.dsec.gov.mo/> 澳門統計暨普查局
2. <http://zh.wikipedia.org/wiki/> 維基百科
3. <http://www.people.com.cn> 人民網
4. <http://www.amcm.gov.mo> 澳門金融管理局
5. <http://www.gcs.gov.mo> 澳門新聞局
6. <http://www.dicj.gov.mo> 澳門博彩監察協調局
7. <http://www.macaodaily.com> 澳門日報
8. [http://www.auden.com.tw/Auden/tw/news\\_show.asp?ID=63&TT=TRC](http://www.auden.com.tw/Auden/tw/news_show.asp?ID=63&TT=TRC) 應用創新的RFID天線技術
9. <https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%B0%84%E9%A2%91%E8%AF%86%E5%88%AB> 維基百科- 無線射頻辨識
10. 網上培訓資源公司 NetSpeed 於 2008 年進行的問卷調查
11. 市場教育專業網站 MarketingProfs 發表之《Twitter 用戶希望品牌回應自己的投訴》
12. <https://www.wikiwand.com/zh-tw> 湯瑪斯解決衝突模型

## 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/](http://www.mpu.edu.mo/student_handbook/)。



附件：各評核方法之評核標準(Assessment Rubrics)

本學科單元的評估方法包含對學習過程的持續性評估 (50%) 和期末考試 (50%)。

其中，持續性評估包括課堂參與與討論 (15%) 和小組報告 (35%)。

桌面遊戲管理 - 小組報告評核標準							
項目	比例 100%	優 (A-, A) 88 - 100	良好 (B+) 83 - 87	好 (B-,B) 73 - 82	普通 (C-,C,C+) 58 - 72	待改善 (D,D+) 50 - 57	不合格 (F) 少於 50
分析、反思 (整體分數)	25%	分析和反思觀點非常明確，邏輯性強。	分析和反思觀點明確，邏輯性相當清晰。	分析和反思觀點明確，邏輯性清晰。	分析和反思觀點大致明確，邏輯大致清晰。	有簡要的分析 and 反思，但邏輯性不夠嚴密。	分析混亂，反思欠邏輯性。
結論、建議 (整體分數)	25%	立場/觀點極為明確，結論非常完整；建議非常有創新思維。	立場/觀點非常明確，結構相當完整，建議相當具創新思維。	立場/觀點明確，結構相對完整，整體建議具創新思維。	立場/觀點比較明確，結構大致完整，建議大致具創新思維。	基本做到有立場、有觀點，建議亦欠創新思維。	立場/觀點不清晰，結構不完整，沒有任何建議。
文字檔、 及簡報製作、 格式及字數 (整體分數)	20%	文字表達非常流暢、段落非常分明；簡報製作非常精美(插圖非常豐富) 格式及字數完全符合規定。	文字表達相當流暢、段落清晰分明；簡報製作相當精美(插圖很豐富) 格式及字數完全符合規定。	文字表達流暢、段落清晰分明；簡報製作精美(插圖豐富) 格式及字數完全符合規定。	文字表達大致流暢、段落大致分明；簡報製作大致精美(插圖大致豐富) 格式及字數大致符合規定。	文字表達不大流暢、段落不大分明；簡報製作不大精美(插圖不大豐富) 格式及字數不大符合規定。	文字表達不流暢、段落不分明；簡報製作欠理想(背景色彩令人眼花，圖表的字模糊不清) 格式及字數不符合規定。
儀表 與聽眾 互動 肢體語言 (個人分數)	15%	儀表衣著非常切合場合。非常擅於運用眼神、手勢等肢體語言輔助表達。與聽眾互動頻繁且有效。說話非常清楚及節奏非常合適。	儀表衣著相當切合場合。能恰當運用眼神、手勢等肢體語言輔助表達。與聽眾有一定互動。說話相當清楚及節奏明快。	儀表衣著能夠切合場合。能恰當運用眼神、手勢等肢體語言輔助表達。與聽眾不時產生互動。說話清楚及節奏明快。	儀表衣著大致切合場合。有少量眼神、手勢等肢體語言輔助表達。與聽眾有少量互動。說話大致清楚及節奏大致合適。	儀表衣著跟場合不大切合。幾乎沒有眼神、手勢等肢體語言。與聽眾幾乎沒有互動。說話不大清楚及節奏快。	儀表衣著跟場合不乎。與聽眾完全沒有互動。說話不清楚及節奏太快。
口頭表達 團隊協作 (個人分數)	15%	團隊成員分工非常明確，協作良好。時間控制非常好，表達非常自然流暢，措辭準確恰當，極為熟悉報告內容，無需對稿。	團隊成員分工明確，默契配合出色。時間控制恰到好處，表達自然流暢，措辭準確恰當，熟悉報告內容，無需對稿，僅需少量參考。	團隊成員分工明顯，默契配合出色。時間控制恰當，表達流暢，措辭準確。熟悉報告內容，偶爾需要對稿。	團隊成員有一定分工，配合有一定默契。時間控制一般。表達和措辭能夠理解。基本熟悉報告內容，較多時間需要對稿。	團隊成員有基本的分工與協作。時間控較差，表達和措辭基本順暢。對報告內容不夠熟悉，照稿念。	團隊分工混亂，缺乏基本的協作。表達不連貫，措辭不準確。口頭報告非常草率，完全不熟悉報告內容。



澳門理工大學

Universidade Politécnica de Macau

Macao Polytechnic University

對於課堂參與和課堂表現：包括回答提問、參與課堂討論的情況，將依照下述評核標準

優 (A-, A) 88 - 100	良好 (B+) 83-87	好 (B-,B) 73 - 82	普通 (C-,C,C+) 58 - 72	待改善 (D,D+) 50 - 57	不合格 (F) 少於 50
缺席率在 0%-6.67%。在絕大多數課堂上主動發言、非常積極地參與課堂討論。	缺席率在 10%-13.33%之間。在大部分課堂上主動發言、積極參與課堂討論。	缺席率在 13.34%-16.67%之間。在大部分課堂上主動發言、樂意參與課堂討論。	缺席率在 20%-23.33%之間。在部分課堂上主動發言、有意願參與課堂討論。	缺席率在 26.67%-30%之間。在少數課堂上能夠主動發言、和參與課堂討論。	缺席率在 33.33%或以上。從不主動發言、對課堂討論沒有貢獻。



期末考試中分析題 ( Essay Question ) 的評核，依照下述評核標準：

桌面遊戲管理 - 期末考試中分析題								
評核級別 評核內容	比例 100%	優 (A-, A) 88 - 100	良好 (B+) 83-87	好 (B-,B) 73 - 82	普通 (C-,C,C+) 58 - 72	待改善 (D,D+) 50 - 57	不合格 (F) 少於 50	得分
理論應用	25%	能夠非常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。	能夠準確應用相關理論或方法，對主題進行頗為深入的闡述與分析。	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。	
論證內容	25%	有極為充分、合理的論點，引用非常規範，展現極強的批判性思維。	有相當充分、合理的論點，引用比較規範，有較強批判性思維。	有比較充分、合理的論點，引用比較規範，具有批判性思維。	有一定論點支持，引用大致規範，有一定批判性思維。	有基本的論點支持，引用基本規範，有少量批判性思維。	沒有論點支持，引用不規範，沒有批判性思維。	
組織結構	25%	立場/觀點極為明確，結構相當完整，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，結構相當完整，邏輯非常清晰。整篇文章及每個段落均有清晰、明確的中心思想。	立場/觀點明確，結構相對完整，邏輯清晰。整篇文章及每個段落均有明確的中心思想。	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。	
語言使用	25%	文字優美、通順、流暢，表達清晰、恰當、準確。	文字通順、流暢，表達清晰、恰當。	文字通順、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。	