



## 「賭場管理文憑」課程 招生章程

### 課程目的

- 1) 為澳門博彩業培養高素質之初級至中級管理人才，為博彩業之可持續健康發展提供基礎；
- 2) 向賭場管理從業員提供高質素的職業培訓；
- 3) 為有興趣從事賭場管理人士提供一個掌握澳門特色的賭場管理知識的平台。

### 適合報讀課程人士

- 1) 有意學習現代管理技巧或晉升管理層之賭場前線人員；
- 2) 有意改善管理效率之初至中級賭場管理人士；
- 3) 有意投身賭場行業之人士。

### 修讀課程的得益

此課程能讓學員對賭場業之整體運作有更深入了解，掌握賭場管理之基本理論及技巧，增強晉升賭場管理職位之信心。

### 文憑及證書

課程共分兩個單元：

- 學員在完成任何一個單元及成績合格，將獲發一張證書\*。
- 學員在完成兩個單元及成績合格，將獲發一張文憑\*。

\* 註：每科出席率需達學時的八成才獲準考試資格。

### 報名資格

歡迎有興趣人士報名，現從事博彩業及中學畢業或以上學歷者優先考慮

### 授課語言

廣東話/普通話，輔以英語，講義以中文為主

### 上課時間及地點

逢星期一及星期四晚上 6:30 至 9:30 於澳門大學上課



澳門大學  
UNIVERSITY OF MACAU  
博彩研究所  
INSTITUTE FOR THE STUDY OF COMMERCIAL GAMING (ISCG)

### 課程大綱、學時及學費

第一單元	GM1 賭場遊戲管理	時數	堂數	時期
學費： 澳門幣 10,260 元	GMCM001 澳門賭場業	18	6	2013-09-02
	GMCM002 博彩數學入門	24	8	至
	GMCM003 賭場運作管理：賭枱	24	8	2014-02-20
	GMCM004 賭場運作管理：博彩機	24	8	
	GMCM006 負責任博彩管理	18	6	
第二單元	GM2 賭場服務管理	時數	堂數	時期
學費： 澳門幣 9,120 元	GMCM011 危機管理：賭場綜合度假村應用	24	8	2014-02-24
	GMCM007 賭場款客服務管理	18	6	至
	GMCM009 博彩業公共關係學	18	6	2014-07-28
	GMCM0010 疑難排解技巧專題講座	18	6	
	GMCM008 博彩業主管領導學	18	6	

註：此為暫定時間表，開課時間以各單元開課前一個月宣佈為準。

### 報名及查詢

報名日期：	2013-7-8 至 2013-7-17
報讀方式：	以單元證書形式報讀
報名所需文件：	請參閱申請者須知 (INFO/001)或於辦公時間內致電本所查詢
報名費：	澳門幣 100 元，報名費不予退還，1 澳門元=1 港元 * 之前未被取錄之申請者不需繳付報名費。
查詢電話：	(853) 8397 4173 / 8397 4739 / 8397 4700
圖文傳真：	(853) 2884 8135
電郵地址：	gaming@umac.mo
網址：	<a href="http://www.umac.mo/iscg/courses/Casino_CN/CMdip_form_CN.html">http://www.umac.mo/iscg/courses/Casino_CN/CMdip_form_CN.html</a>



澳門大學  
UNIVERSITY OF MACAU  
博彩研究所  
INSTITUTE FOR THE STUDY OF COMMERCIAL GAMING (ISCG)

報名及付款方法如下：

遞表方法	付款方法 (1 澳門元=1 港元)	
	報名費	學費
親身遞表： ● 日期：8/7/2013 至 17/7/2013 ● 時間：星期一至五，早上 9:30 - 中午 12:30 及下午 2:30 - 5:30 ● 請遞交報名表格及(*)所需文件到澳門大學工商管理學院，中葡大樓 3 樓 L308 或 L320 室	現金	● 本地銀行支票 ● 本地銀行本票 ● 網上憑 VISA 或 MASTER 卡直接付款
網上遞表： ● 日期及時間：8/7/2013 早上 9:30 至 17/7/2013 下午 5:30 (24 小時開通) ● 請登入此網址： <a href="http://www.umac.mo/iscg/courses/Casino_CN/CMdip_form_CN.html">http://www.umac.mo/iscg/courses/Casino_CN/CMdip_form_CN.html</a> 註：請上載申請者須知(INFO/001)內列明之(*)所需文件	網上憑 VISA 或 MASTER 卡直接付款	● 網上憑 VISA 或 MASTER 卡直接付款

(\*) 所需文件：請參閱申請者須知(INFO/001)，截止時間前未交齊所需文件者，申請將不被考慮



## 課程宗旨及簡介：

### 第一單元：GM1 賭場遊戲管理

#### GMCM001 澳門賭場業

本學科主要向學員介紹賭場業概論及賭場業在澳門發展之特色，使學員對澳門賭場業有正確認識，以便日後能升任各種不同又相關的賭場職位。內容將從多方面剖析澳門賭場業在上世紀末二十五年之發展歷程，及自2002年澳門特區政府正式發出三個新博彩經營牌照至今的變遷。此外，有關澳門在全球賭場業中之競爭力及可持續發展等問題將會是本學科重要內容。

#### GMCM002 博彩數學入門

學科設計為學員提供數學基礎好讓他們明白賭場遊戲規則背後的理據。或然率、賠率、和賭場優勢理論將作詳細介紹以使學員明白賭場遊戲如何在二十四小時不停運作下為賭場賺取利潤。常見的賭枱遊戲如百家樂、廿一點，和傳統角子機如「幸運7」與「禁果」都將被用來示範數學在賭場遊戲設計和操作上之應用。

#### GMCM003 賭場運作管理: 賭枱

本學科是讓學員對現代賭場(賭場休閒度假村或大型賭場休閒度假村)架構和運作，以及賭場內不同職位性質和功能得到全面了解。另外，賭枱遊戲作為亞洲大多數賭場，特別是澳門的主要收入來源。學科將向學員介紹賭枱管理之概要，內容包括莊荷配備之策劃、組織及訓練、遊戲速度控制、科技應用、賭枱交易之會計及審核、資產保護、以及博彩中介人和顧客評級系統等。

#### GMCM004 賭場運作管理: 博彩機

北美賭場主要由博彩機組成，而博彩機包括角子機和電子賭枱。在未來十年，博彩機的增長將是亞洲賭場業務的焦點之一。學科向學員展示與博彩機相關之管理概要，包括人員配置、市場學、科技應用、博彩機種類及發展趨勢、角子機分佈及場地分析等。

#### GMCM006 負責任博彩管理

在現代賭場業中，負責任博彩管理對減低行業負面影響以達致可持續健康發展是一個不可或缺的因素。本學科旨在提醒學員負責任博彩之重要性及其意義。內容包括負責任博彩管理之起源、目標及對象、各地負責任博彩政策及管理經驗、賭場為員工及顧客而設的負責任博彩計劃、與公眾有效溝通計劃、以及業界與政府間的合作項目等。



## 第二單元：GM2 賭場服務管理

### GMCM011 危機管理：賭場綜合度假村應用

在我們身處的日常環境中，無論是學校操場、大學校舍、工廠、郵局或者賭場，都經常會發生不同類型的突發事件。本課程主要教導學員各種面對危機或突發情況時的處理方法、明白危機處理團隊的定位及責任，並防止或盡量減低是次突發事件對賭場內的人生安全、金錢及聲譽上的威脅。

### GMCM007 賭場款客服務管理

高質素的博彩和非博彩款客服務是確保一間賭場競爭力及可持續增長的關鍵因素之一。本學科向學員介紹賭場款客服務之基本元素及其對賭場日常運作之重要性。賭場款客服務管理功能中之策劃、組織和人員配備會作詳細講解。

### GMCM009 博彩業公共關係學

博彩業作為一種特殊行業存在於許多國家和地區經濟體中。由於它的特殊性，博彩營運商的一舉一動都牽引起不同利益關係者的關注。博彩業作為澳門的支柱產業，博彩業營運商被受關注的程度更是不言而喻。傳統的公共關係技巧已不敷應用，如何在多變、複雜且嚴格規管的營商環境中，將博彩企業的訊息有效地傳播，且與各利益關係者保持良性互動的溝通將會是本學科重要內容之一。本學科除介紹公共關係的基本概念與技巧外，還會以博彩業內的個案分析，與學員探討不同處理手法的利與弊。

### GMCM010 疑難排解技巧專題講座

現今顧客要求越來越高且口味變化越來越快。博企員工每日面對不少突發問題，他們即時的反應和處理手法，對員工及企業本身均可能造成深遠的影響。從經驗中學習疑難排解技巧有助提升個人處理突發事件的成熟程度。本學科將邀請業界人士以講座形式與學員分享過往的經驗和討論不同處理問題方法的利與弊

### GMCM008 博彩業主管領導學

員工是企業最重要的財產，也是賭場競爭力的主要元素之一。事實上，員工的表現與管理層的領導才能有密切的關係。故此，深入了解成功領導者的秘訣將有助個人及企業的成長。本學科將探討管理的概念、情緒員工管理、績效評估、激勵員工方法、與下屬溝通方式等。