



# 高端款待与健康服务管理理学硕士学位(MSc)

## 课程简介

本课程旨在培养能够管理和领导成功的健康和高端服务企业的毕业生,为这些行业的市场增长和发展做出贡献,并对社会产生积极影响。学生通过探索奢华酒店和健康产业的历史、文化、社会和经济背景,以及当前的趋势和挑战,增强对这些行业的理解。此课程还为学生提供健康和高端服务企业所需的基本管理技能,并培养批判性思维、解决问题和分析能力,以评估行业挑战并提出解决方案。通过实习、实地考察和案例研究等实践经验,学生能够将所学知识应用于现实场景,最终为他们在酒店、度假村、水疗中心和健康中心等各类高端服务领域担任领导角色做好准备。

## 课程亮点

- ✓ 两年三证
  - i. 硕士学位证书;
  - ii. 国际康体专才培训学院 (IPTFA) 国际认证:
    - 健身及运动营养专业证书<sup>1</sup>
    - 营养及健康饮食导师证书<sup>2</sup>
- ✓ 满足全球对高端健康体验日益增长的需求;
- ✓ 应对健康服务和高端款待业整合的趋势;
- ✓ 为有志于在相关服务领域担任领导和管理角色的人士提供优质的教育和研究机会。

## 学科单元 / 科目

科目类别	学分 (总学分: 30)
<b>必修 (3 学分 / 科目)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 高端服务管理</li> <li>• 健康服务管理<sup>1</sup></li> <li>• 健康与高端款待业趋势</li> <li>• 当代营养与食品技术<sup>2</sup></li> </ul>	12
<b>管理学 (3 学分 / 科目)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 策略管理</li> <li>• 智慧营销</li> <li>• 酒店业营运管理</li> </ul>	9
<b>选修 (3 学分 / 科目, 选修一门科目)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 酒店业领导能力与组织行为</li> <li>• 目的地与景区管理</li> <li>• 旅游与休闲业发展趋势及议题</li> <li>• 可持续旅游业策划与发展</li> <li>• 人力资源管理</li> <li>• 市场营销管理</li> <li>• 财务与会计</li> <li>• 可持续发展与餐饮业</li> <li>• 食物感官学: 进阶餐单工程</li> <li>• 餐饮创业管理</li> <li>• 美食旅游</li> <li>• 食物与美食史</li> <li>• 生态美食与食物关系学</li> <li>• 数据分析和可视化</li> <li>• 智慧物联网与机器人技术</li> <li>• 地理信息系统</li> <li>• 智慧目的地与旅游业可持续发展</li> <li>• 大数据分析</li> <li>• 酒店旅游新兴科技专题研究</li> <li>• 知识衔接<sup>3</sup> (旅游科技入门和科技考察)</li> <li>• 会展及盛事与社会</li> <li>• 专业会展及盛事的设计与筹办</li> <li>• 会展及盛事的创新与可持续发展</li> </ul>	3
<b>项目报告或实习及报告* (6 学分 / 6 学分)</b>	6

<sup>1</sup> 成功完成健康服务管理科目后, 学生将获得 IPTFA 健身及运动营养专业证书。

<sup>2</sup> 成功完成当代营养和食品技术科目后, 学生将获得 IPTFA 营养及健康饮食导师证书。

<sup>3</sup> 知识衔接是一个 3 学分的学科单元, 包含“旅游科技入门”和“科技考察”两门科目。

\*项目报告或实习及报告须与课程相关, 且须于完成所有教学科目之后开展。学生若选择实习及报告, 实习时数为 600 小时。

### 备注:

- 学生所有科目取得合格成绩但未能完成或通过项目报告或实习及报告, 在满足相应学分要求则可获颁学士后文凭。
- 部分科目的教材或会由第三方合作伙伴共同参与教学, 惟澳门旅游大学会负责监督并确保其教学质素。

# 科目描述

学科单元	科目	科目描述
必修	高端服务管理	<p>高端服务管理科目深入探讨了管理高端服务的复杂性和奢华行业固有的原则。该科目涵盖广泛的主题：从理解高端消费者的需求和期望、掌握优质服务交付的技巧、管理高端品牌体验，到电子平台对高端服务的影响。该科目不仅传授为高端服务开发战略性、创新解决方案的专业知识，还使学生具备为高端行业量身定制的营销和传播策略的技能，特别是款待业。该科目采用了多种学习方法，包括讲座、案例研究和行业演讲嘉宾，提供了对这一独特领域的全面了解。该科目上学生参与课堂和案例讨论，鼓励他们剖析对高端的各种解释，发现指导全球高端服务商业模式的原则，并学习如何将这些原则转移到不同的行业和市场。</p>
	健康服务管理	<p>该科目旨在为学生提供向身体活跃人士或运动员提供营养建议的技能,根据不同的健康状况或特殊需求,同时也融入了健康服务管理的元素。学生将学习如何有效管理健康服务和资源,以支持参与体育活动或运动表现的个人的营养需求,考虑因素如预算、资源分配和跨学科协调。此外,他们还将了解健康饮食概念和补充剂对运动表现的重要性,并专注于在健康服务管理框架内推广这些做法。此外,该科目还将全面了解心理健康作为一门科学,探讨人类行为和心理过程,并考虑如何将健康服务管理策略应用于促进身体活跃人群的心理。</p>
	健康与高端款待业趋势	<p>本科目探讨健康和高端服务行业的当前趋势。研究健康和高端服务行业的关键主题，但不限于健康管理行业的预防保健、技术整合和整体方法;个性化、增加技术使用和高端服务行业的可持续性。</p>
	当代营养与食品技术	<p>本科目的学生将了解传承至今营养相关的非物质遗产的复杂历史、科学和政治起源。参与者参与历史，并遵循从第一次世界大战和第二次世界大战开始的启蒙时期开始的各种多方面的社会政治线索。从这里开始，学生们将了解日常饮食指南背后的科学，从他们的起源到今天的世界卫生组织和其他人的建议。最后，本科目的参与者将能够了解日常要求是什么，指南本身以及它们是如何存在的。</p>

学科单元	科目	科目描述
管理学	策略管理	本科目帮助酒店和旅游机构管理者（或未来的管理者）了解、应用、开发和评估商业策略；同时也提供了有助于成功策略管理因素的理解和评估。此外，科目内容亦会包含酒店和旅游业所采用的共同策略，同时将邀请酒店业界展示酒店策略实例，并共同制定解决方案。
	智慧营销	本科目回顾了传统营销渠道的作用、它与智慧技术的关系，以及向信息技术驱动的下一代营销思维的转变。该科目还教授在营销中进行数字化转型的实用技能。完成本科目后，学生将能够通过数码手段满足不同的营销需求。
	酒店业营运管理	酒店运营管理是服务和产品运营管理的结合，是酒店管理领域的核心科目之一。为了让学生具备战略性地管理日常运营的能力，本科目解释了管理和运营职位的员工将从酒店业务的各个方面面临的特殊挑战。主题包括但不限于收入管理、服务交付流程效率、资源生产力和库存管理。

学科单元	科目	科目描述
选修	酒店业领导能力与组织行为	本科目为学生提供全面且实用的领导能力和组织行为（OB）知识，用于分析不同层面(个人、团队、组织)的领导能力和组织行为。该科目涵盖了当代领导力和 OB 理论/概念，还为学生提供了以案例分析而活用这些理论和概念的机会。同时，学生可通过自我评估练习，提高个人技能发展。本科目包括的内容有道德、网络、带领、组织文化、多元化发展、战略领导、危机领导等。
	目的地与景区管理	本科目探索游乐场、主题公园、博物馆、综合度假村、文化遗产遗址等各类景区与目的地管理的要素。本科目就目的地与景区管理相关的理论与实证研究提供全面及具关键性的检视。重点将放在目的地管理机构对于旅游业发展、宣传、管理各方面所起的作用，以及与多方持份者合作以实现成功目的地管理的要素，此外，也会重点分析和讨论管理景点和目的地的各种方法。
	旅游与休闲业发展趋势及议题	本科目让学生广泛地涉猎影响旅游及休闲业当前的趋势及议题，将会探讨旅游及休闲业的可及性、科技更新、全球旅游的安全问题、气候变化，以及一系列特殊旅游产品的兴起；同时分析其对提供旅游及休闲产品与服务的影响，并考虑对未来生活方式及休闲消费的潜在变化。
	可持续旅游业策划与发展	本科目有系统地概述了旅游业的不同方面、可持续性的概念以及旅游规划、发展和管理的可持续方法，也为应用于旅游业可持续发展的基本原理及实况进行详细审视，并讨论可持续发展和可持续旅游之间的关系、管理旅游业带来影响的技术和工具、旅游决策和规划所涉及的过程以及这些过程促使小区参与及包容性的程度。
	人力资源管理	本科目旨在通过对人力资源概念和理论进行全面审查，以帮助管理者和/或未来管理者认识到人力资源对酒店和旅游机构成功运作的重要性，从而帮助制定和实施有效的人力资源政策及实务以提升竞争优势。本科亦以宏观及微观的角度分析当代人力资源管理问题，并作出相应的管理决策和制订解决方案。
	市场营销管理	本科目旨在培养学生的概念基础，尤其对酒店、旅游和会展行业的市场营销管理中所遇到的各种议题、问题和挑战进行判断性的分析和决策。本科目采用案例学习方法，期望学生能培养和掌握特定技能，例如识别、建立和分析市场营销问题、找出市场营销行动计划的选项和备选方案、设计和实施合适的市场营销计划、沟通，以及运用逻辑市场营销管理框架和分析、讨论和说服他人作出适当的市场营销决策等。

财务与会计	本科目帮助学生了解财务和会计的主要原则，并带出这些原则对酒店和旅游机构管理决策的重要性。该课题将使学生在当代酒店和旅游商业机构中应用会计原则和方法作出决策。此外，学生将能理解，分析及解读财务信息，并将结果整合到管理层面的决策中。
可持续发展与餐饮业	在本科目中，学生将逐渐认识到餐饮业的全球可持续性是所有持份者的主要战略议题。从供应到最终用家，学生会评估议题所在并探索解决方法。从农业、原材料和产品制造到包装和分销，餐饮业现在必须向外界展示他们有保护地球自然资源的环境义务。学生会有机会在各方面应用所学的知识，从而可以更好地了解，特别是餐饮业的可持续发展议题的整体性和交织性。
食物感官学：进阶餐单工程	许多餐饮业经理，厨师和副经理都有需要对特定菜肴的味道作评论，以便将某些饮品与其他食物配对。配对食物和饮品虽是一种主观艺术，但在更广泛的意义上，通过学习，学生会逐渐理解这一技能的重要性，以及明白每天进食的乐趣。在许多情况下，感官（通过身体的感官对食物和饮品的认识和欣赏）可以是自然的，但也可以透过学习提升。学生将通过一系列课堂和品尝会探索和评估各种感官体验，籍此提高学生对此方面的认识，并赋予自己能力将这些技术应用于现实世界中。
餐饮创业管理	本课程加深了学生对餐饮创业的认识。这有助于评估当前的概念、趋势和议题。学生通过应用他们在课堂上所学到的知识，能够更好地理解当前餐饮商业模式之优缺点。本科目的最终报告为一个全面的餐饮业务计划，并透过此计划让学生能规划和应用所学的分析技能。众多传统和新的媒体（社交媒体、食品指南、行业出版物/网站、博客和新闻通讯）随着大众媒体的加入而变得越来越受欢迎。学生将认识媒体对个人食品选择的真切而实在的影响。
美食旅游	透过本科目，学生将会明白不仅要重视游客的食物消费模式，还要考虑其对食物相关之体验和吸引力。学生们会探索美食旅游的不同元素，包括餐馆用餐、街头食品、美食节及其他餐饮模式等。此外，其他以食物为旅游主因的可适用元素如饮食品生产商、酿酒厂或饮食场所等也会包括在内。学生们同时能将学习到的知识应用于整个美食旅游板块中，分析各种美食旅游的背景，从而更能帮助他们未来的职业生涯。
食物与美食史	“烹饪”（与食物的准备、烹饪和呈现有关或与之相关）和“美食”（食物与文化之间关系的研究）之间的区别常常会令人产生混淆。在本科目中，学生将在多方面评估两个领域的历史。学生亦会分析各个不同方面的交汇点。因此，学生可以将他们学到的知识应用到学业和现实场景中。

生态美食与食物关系学	生态美食是一种食物消费方式，强调通过多种举措减少对环境影响的重要性。学生将发现如何从认识食物可持续性及其食物关系学中，减少食物对环境影响的多种方法。食物关系学意指食物链及其相互间之互动及成本，这也是作为一种食物可持续性的策略。学生可学习理解食物链和生态会计的多种方式，把知识用于有效平衡地球有限资源。
数据分析及可视化	随着信息技术进步，各类媒体不断的出现，伴随而来是各种形态数据大量又快速的成长，因而衍生出大数据(Big Data)的相关问题。要如何更直觉处理这些大数据内容并撷取结果，或利用这些数据解读趋势与预测未来可能性，是现在有很多专家都在进行的相关研究。本课程内容设计除了包括可视化素养，视觉感知和认知理论，可视化模型，社交网络，视觉分析和数据图形分析等主题，并以如何实际处理资料与应用可视化工具为课程中心。学习主题包括当前主流数据可视化工具应用、熟悉可视化素养意涵、社交网络、视觉分析和数据图形分析。
智慧物联网与机器人技术	酒店业往往是一个引入新兴科技以革新其运营模式的“新兵训练营”，酒店物业进而成为采用新科技的创新实验室。本科目旨在介绍智慧物联网（AIoT）和机器人技术的原理、实用机器人案例和解决方案等内容。通过学习，学生将在这个快速发展的行业中获得设计和部署智能技术的经验和灵感。学习主题包括：人工智能和物联网入门、传感器技术概述、基于人工智能的旅游和酒店日常营运、机器人技术示范及案例研究。AIoT与系统开发基本能力建立包括AIoT基本概念、程序设计基础能力，以及相关管理能力，整合AI与IoT系统开发能力实作。
地理信息系统	本科目教授学生地理信息系统(GIS)的基础知识，以及如何应用地理数据来解决侧重于“地理位置”的区域空间问题。科目主要内容包括地理数据在计算机上的表示方式、GIS数据库的创建和维护、空间分析和电子地图上的数据展示，并通过讨论案例研究，管理上的意义以及相关的GIS研究论文来补充GIS实际的应用与学习。
智慧目的地与旅游业可持续发展	智能目的地能提供先进的服务，大量使用信息与通信技术形成高度创新、开放、多元、集成和共享流程以提高居民和游客的生活质量。此科目介绍旅游目的地管理的智慧方法和智慧技术的快速传播为可持续发展提供的机会。科目以经济、社会、文化和环境可持续性的四大支柱为基础，探讨利用智慧科技在改善生活质量并促进人与城市之间的友好互动方面的重要作用。
大数据分析	随着社交网络、物联网、云计算以及多种传感器的广泛应用，以数量庞大，种类繁多，时效性强为特征的非结构化数据不断涌现，数据的重要性愈发凸显，如何获取、聚集、分析大数据成为广泛关注的热点问题。

		题，此科目旨在让学生掌握新形势下的数据变化趋势与应对方法。
	酒店旅游新兴科技专题研究	本课程探讨了科技如何重塑酒店和旅游形势。作为当今旅游业的一个重要组成部分，科技不断将客户体验提高到一个新的高度。本科目讲授与新兴科技相关的概论知识和技能，并分享对其应用和管理影响的见解。还将讨论与旅游业最新技术相关的案例研究、挑战以及法律和管治等问题。
	知识衔接 ( <u>旅游科技入门</u> 和 <u>科技考察</u> )	<u>旅游科技入门</u> 商业领域瞬息万变，各种分析工具亦同时不断进化。本科目旨在向学生介绍各种不同的数据分析方法及其入门技能，适合来自不同专业领域的学生。导师将配以在线平台的协助以指导学生完成本科目的学习要求。  <u>科技考察</u> 本科目组织学生考察本地或内地的科技机构、贸易展、展览会或酒店和旅游设施的技术部门。旨在鼓励学生理解和研究不同部门中业务分析和技术的最佳实践，并为论文带来灵感。
	会展及盛事与社会	会展行业涵盖多样的活动类型，从商业活动和盛会，到文化节庆和体育盛事，满足不同客户和需求。会展令目的地的产品多样化，振兴小区和社会，并在平等、包容和多样性中带来积极的社会效益，在实现经济、社会、环境和政治目标中发挥着至关重要的作用。本科目将借鉴最新的前沿研究，探究国际会展管理的重要元素。
	会展及盛事的创新与可持续发展	创新在会展业中发挥着重要的作用。创新不但可促进营运效率，还可以提升参与者的参与度和沉浸式体验感。本科目探讨了如何在会展中通过使用智慧科技进行创新，以推进可持续性发展。本科目更会透过有关创新及可持续发展的主题，激发及锻炼学生多角度思考，为实现可持续发展目标作出贡献。
	专业会展及盛事的设计与筹办	在会展管理中，组织活动的实践经验是不可或缺的，但会展的各个元素和流程设计的研究和发展同样重要。本科目要求学生设计和筹办一项专业活动，并将侧重点放在概念和主题方面。例如，学生可以模拟担任一名 Professional Conference Organiser - PCO (专业会议主办者)的角色去发展一项新业务。其首要任务是组建筹务委员会，邀请专家为活动发言及进行专题讨论，协调不同的后台工作，如论文征集准备、寻找出版机会，并最终在协办单位和合作伙伴的支持下，根据实际情况举办活动。学生可以独立举办，或与当地或国际组织共同协办。

学科单元	科目	科目描述
项目报告 <b>或</b> 实习及报告	项目报告	本科目能帮助学生使用适当的研究技能进行和展示独立应用项目，以建立和展示他们的能力。学生必须确定一个工商业的问题，进行研究并提出实际的解决方案，或为一般的商业/工业发展或具体的企业创造新的应用。
	实习及报告	应用体验式学习的原则，本科目为学生提供了一个扩展的机会，通过在实际工作环境中的培训，将理论知识和实践学习联系起来。实习结束后，学生需要完成并提交一份报告，深刻反思在知识、技能、态度和价值观方面的培训收获，并为改进商业实践提出建议。