



活動策劃與危機管理技巧課程

Crisis Management and Event Planning Practical Course

課程簡介

本課程主要講授活動策劃、設計、推行及管理，危機管理、衝突及時間管理等實務知識，透過課堂解說、小組討論、模擬練習及個案分析，使學員掌握基本的活動統籌知識及其相關危機管理技巧。

課程大綱

- 推行及管理
 - 認識機構使命 / 願景 / 宏圖
 - 認識機構策略性目標
 - 優劣勢分析(SWOT Analysis)
 - 展開跨部門的行動計劃
 - 制定人力資源計劃 / 確定公司人手分配
 - 物資管理 / 準備相關的資源
 - 訂定活動的目標
 - 確立執行 / 籌備工作的時間表
 - 評估活動的成效
- 危機管理
 - 介入危機管理(Crisis Management)的步驟
 - 介入危機管理的原則及技巧
 - 溝通技巧之應用
- 衝突管理
 - 處理衝突(Conflict Intervention)的策略
 - 處理衝突(投訴)的正確步驟
 - 平靜憤怒的顧客 - 4 部曲
- 時間管理
 - 減少時間的浪費
 - 善用時間的原則
 - 善用時間的策略

教學對象 任何有興趣的人士

授課語言 廣東話

上課地點 澳門新口岸宋玉生廣場 335-341 號獲多利中心 11 樓—澳門科技大學持續教育學院

上課日期

課程編號：1707230439-0	2018 年 1 月 21、28 日	週日 09:30 – 13:00 14:00 – 17:00	總課時 13 小時
-------------------	--------------------	-----------------------------------	-----------

課程費用 澳門幣 1,400 元

收生名額 20 人

*** 報名注意事項 *** 報名時間：星期一至五(9:00 - 20:00)、星期六(9:00 - 13:00) [公眾假期除外]

1. 首次報讀本院短期課程者，請先登入網上報名系統（網址：<https://coes-stud.scs.must.edu.mo/oasc/PersonalInfo.do>）或掃描以下的 QR Code，選擇 **<商業和管理>** 類別，預先登記個人資料（不需上傳身份證），填妥資料後，帶備身份證正、副本至本院辦理報名。
2. 報讀者可以現金/本票或劃線支票（抬頭請寫“澳門科技大學持續教育學院”或“SCHOOL OF CONTINUING STUDIES MACAU UNIV. OF SCIENCE AND TECHNOLOGY”）繳付學費及材料費，**現金收費上限為澳門幣/港幣 5,000 元。**
3. 所有費用一經繳交，恕不退還（本院取消開辦該課程除外）或轉讓。
4. 如課程報名人數不足，本院保留課程取消或延期的權利。

查詢 電話：8796 1805 / 8796 1807 電郵：scs@must.edu.mo

網頁：<http://www.must.edu.mo/scs-tw/diploma-certificate-programs>

- 如欲收到本院之課程資料，可發電郵至 scs@must.edu.mo 並提供閣下之電郵地址，標題主旨為“加入通知群組”。
- 本院亦為機構/政府部門/學校等提供內部培訓，按各機構不同之要求(主題/時間/地點/對象)而訂定培訓內容，請與我們聯絡。

