

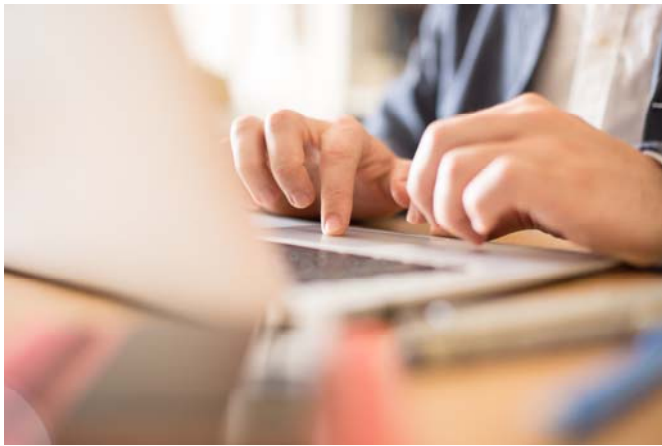


## 意外及事故筆記報告和記錄技巧課程

### Skills in Written Reporting and Recording of Incidents and Accidents Course

#### 課程簡介

政府、酒店、博企等大型機構部門前線管理人員，在維持公共秩序和執行其部門的監管工作上，無論在特別事故和節假日或日常工作，與本澳居民和遊客有廣泛和面對面的接觸，特別是在一些吃力不討好的工作如：在執行控煙法、公共環境衛生及清潔、監控食品安全、保障城市和企業設施、管制車輛與行人等，前線管理人員在執行工作時，爭執常有發生，或甚至懷有惡意借故製造的事端亦有出現，這些突發性事故，前線管理人員事必要作出書面報告作為事件的記錄。



視乎事件的發展和嚴重程度，這些報告除供有關部門高級管理階層審閱外，亦可能會提交政府其他部門，如司法或治安警察等部門，在某些情況下，若涉及刑事或民事索償，法庭或外界律師可能會索取這些報告，而報告的內容和撰寫方式可能會對事件日後發展有影響。因此，報告的寫作技巧、內容、取材，要達到一定的水準和要求。

要撰寫好的報告，除一般基本要求，如：寫作技巧、文字用語、內容的取材外，更包括當場處理手法，如：訪問當事人的技巧、現場搜證、相片和錄影作為輔導紀錄、現場處理與司法程序的要求外，還有涉及人士的個人隱私、撰寫員的心理取態、被要求提供資料人士的心理和情緒狀況、被訪者對報告撰寫員的態度和兩者的互動、執法時受到當事人的投訴或旁人的煽動下等。如何兼顧控制場面，又要作好筆記紀錄，這將會影響報告的水準和質素。

#### 教學目標

學員完成這基本訓練後，對撰寫報告的用詞用語，個人心理質素和現場應有的技巧，將會有所提升和更具有信心外，亦確保了這些報告的可讀性和可靠性，同時亦可減低和避免事件進一步變化，衍生節外生枝事故。

#### 課程大綱

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>● 導言<ul style="list-style-type: none"><li>➢ 良好報告的要求</li><li>➢ 個人能力的要求</li><li>➢ 撰寫報告 4G 規條</li></ul></li><li>● 報告基本要求</li><li>● 撰寫報告基本原則</li><li>● 撰寫報告步驟</li><li>● 讀寫能力理解和測試</li><li>● 正確使用常用詞彙和避免錯別字</li><li>● 切忌</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 附件應用策略</li><li>● 注意事項</li><li>● 常見忽略點</li><li>● 寫報告前準備</li><li>● 完美的報告</li><li>● 訪談技巧</li><li>● 練習與分析<ul style="list-style-type: none"><li>➢ 個案分享</li><li>➢ 角色扮演</li></ul></li></ul> |
|---|--|



**教學對象** 遇有突發性事件，需在現場筆錄作備忘錄的前線人員，或任何有興趣人士。

**導師** 具相關專業資格及行業經驗的導師

**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：1707270318-0	2018 年 3 月 10 日&17 日	週六 10:00-13:00 14:00-17:00	總課時：12 小時
-------------------	----------------------	-------------------------------	-----------

**課程費用** 澳門幣 1,920 元

**收生名額** 14 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>）或掃瞄以下的 QR Code，選擇 **<語言翻譯>** 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](mailto: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](mailto: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。