

近日南韓、泰國的中東呼吸綜合症疫情未明朗，打消了不少港人到當地旅遊的意欲，亦對本港旅遊及相關行業造成一定影響。危機處處潛伏，如何能把影響降到最低？最近有機構推出以風險與危機管理為主題的工作坊，針對旅遊、款待及活動統籌3大行業；導師有逾30年管理經驗，有助學員了解更多相關應變策略，能讓消費者享受更美好的旅程。

撰文：黎雅麗 部分攝影：張群生、黎雅麗

融入公司文化

旅途上，遇上快樂事固然是錦上添花，只是一旦遇上危機呢？香港大學專業進修學院(HKU SPACE)推出為期6小時的工作坊「Risk and Crisis Management for Tourism, Hospitality and Events Professionals」，適合從事旅遊、款待、活動統籌等行業的中、高級管理階層修讀，有別於面授課程，工作坊着重師生互動，學員與導師有更多交流機會，甚至可把工作難題帶到課堂，與導師及其他學員一同討論，激發更多不同看法。

學院金融商業學院課程主任梁潔玲表示，工作坊之所以針對旅遊、款待、活動統籌3個行業，因為它們同為服務行業，以「令參加者開心」為最終目標，事前籌備工作若不足夠，有可能出現問題，如索取紀念品而引發的爭執，令場面失控等。她希望透過工作坊，提升學員的危機意識，把相關資訊帶回公司，令危機管理融入公司文化，為社會責任盡一分力。

事前做足準備

工作坊涵蓋「21世紀旅遊風險與危機管理」、「款待及活動行業所肩負的角色」、「風險與危機管理的過程與計劃」、「風險評估」、「風險管理的工具與技巧」、「應急方案的重要性」等。當中更提及處理危機的基本步驟——PREP。PREP指Plan(保障客人或活動安全的政策)及Prepare(員工根據準備程序辦事，而作出反應)及Report(報告列明活動結束的成果，有助完善日後同類活動的進行)。

課程導師黎黃婉莉有逾20年場地管理經驗，對於處理危機，她直言：「最緊要定」。

「定」不是「坐定等人救」，而是有備而來，不會亂了陣腳。她說：「事前做好應急準備，一旦出現危機，你知道能在方案中找出相關的對象，以化解危機。例如導遊帶團到外地，可遇上任何事故，公司制訂的應急指引，便可大派用場。」

目光放得更遠

黎黃婉莉認為，相關行業的管理人不能太短視。一旦危機爆發，一般人都覺得應由政府出手解決。若公司內部有應急方案，在事情仍處於醞釀階段，或剛爆發時，管理層可根據方案化解部分問題，減低災難的影響。外地發生的一些危機，如今年除夕上海外灘人踩人意外等，看似與香港無關，但想深一層，香港亦發生過類似意外，因此管理層要有舉一反三的思維，才能做好預防工作，讓旅客玩得更安心。

另外，她認為公司所有員工都有責任處理危機，部門之間應建立良好溝通渠道。她以球場發生火警為例，指出：「球場方面要立即通知有關部門，同時亦要安排保安人員在出入口接應。或許你會問：「事前已有有關部門講明事發的確實位置，訊息不是已很清晰嗎？」其實有誰比場內工作人員對球場每個角落更清楚？危機管理是公司文化，公司上下均不可置身事外，差異只在於各部門的參與程度不同。」

課程資料
課程名稱：Risk and Crisis Management for Tourism Hospitality and Events Professionals
適合對象：從事旅遊、款待、活動、服務管理、設施管理等行業的中、高級管理層
舉辦機構：香港大學專業進修學院
開課日期：9月25日(共6小時)
學費：\$2,800
查詢：2520 4807



香港大學專業進修學院金融商業學院課程主任梁潔玲(左)與課程導師黎黃婉莉(右)。

■公司為導遊制訂良好的應急指引，帶團出外，自然更得心應手。



危機管理

人人有責

■在外地參與一些較高危活動時，如熱氣球，遊客應注意安全。



■活動管理是近十年間新興課程，有不少相關參考書，危機管理是其中一個重要課題。



1. 今年元旦上海外灘發生人踩人慘劇，事故發生後，當地陸續增加鐵馬護欄，以保障安全。 2. 逢年過節，市民以及遊客爭相到著名景點慶祝，如何管理龐大人流，保障活動舉辦得安全及順暢，正正是挑戰所在。 3. 南韓是近年港人的熱門旅遊地點，奈何近日爆發中東呼吸綜合症，令不少旅客改變旅遊計劃，旅行社亦要作出相關配合。 4. 旅遊景點內有清晰指示，可令旅客玩得更安心。