

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「風險管理及危機處理」職能範疇

名稱	制定危機防控方案
編號	110696L5
應用範圍	該能力的應用涉及規劃、分析及判斷能力。具此能力者，能夠瞭解不同類型的事件所帶來的風險，並制定危機防控方案，將公司的風險減至最低。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解不同類型的事件所帶來的風險</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 預早掌握目的地的潛在風險，包括：極端天氣、政治騷亂、恐怖襲擊、地震、海嘯及與人身安全有關的事件 ● 瞭解以上事件對目的地及旅遊活動有重大的負面影響 <p>2. 制定危機防控方案，將公司的風險減至最低</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據公司所搜集的數據和資訊設定危機防控方案 <ul style="list-style-type: none"> ○ 識別危機的原因、出現頻率、爆發的速度、影響範圍和潛在破壞力 ○ 找出各類潛在危機的種類，例如：自然災害、意外、行程安排、食物中毒、社會運動、政治事件等 ○ 擬定危機防控方案，及早避免危機出現，或在危機出現時，讓員工遵從指引處理事件 ○ 檢討公司應否購買專業責任保險，以達致風險轉移 ● 培訓員工以專業的方式實施危機防控方案 <ul style="list-style-type: none"> ○ 員工應熟悉方案的細節，例如：危機種類、影響性、資源及人手安排、應對方式、時間表、匯報及監察過程等 ○ 要求員工明白如何在危機發生時與公司其他員工、目的地政府及支援部門進行溝通 ● 反覆測試危機防控方案的效用 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以嚴謹的態度，制定有效的危機防控方案
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解不同類型的事件所帶來的風險；及 ● 制定危機防控方案，將公司的風險減至最低
備註	