

2015-12-4

## 前線警務人員優質服務課程

為配合澳門特別行政區政府建設澳門成為世界旅遊休閒中心的發展定位以及保安範疇的施政方針，澳門保安部隊高等學校與旅遊學院、行政公職局及東方葡萄牙學會合作，開展了一項優化前線人員服務質素的培訓規劃，重點旨在提升前線警員的禮儀及服務素質，工作上應對旅客及協助解決問題的能力。

培訓內容設有溝通、社交及澳門文化知識三個組別，科目包括實務普通話、英語、葡語、國際禮儀、接待技巧、情緒管理、澳門歷史及文化遺產基礎認識等，從而加強前線人員的接待技巧、語言能力、國際禮儀、情緒管理及文化質素等方面的能力。

入讀人員由警隊因應人員工作崗位的需要，由所屬部門作出適當安排，主要對象是前線警務人員，尤其是出入境事務廳的一線崗位人員及駐守旅遊景區的前線警員，由專業導師教授，教學方式強調多元與互動，課程包括實用語言、接待技巧和情緒管理以及綜合常識三大部分。

首次的培訓課程已於本年 11 月 3 日至 11 月 16 日以及 11 月 23 日至 12 月 4 日在旅遊學院內舉行。並於 2016 年開始，每年開辦 8 次培訓班，每班 70 課時，修讀完成並取得合格成績後獲頒發證書。未來五年內將持續舉辦相關課程，以培訓出充足數量的前線警員，具備相關的綜合知識及技能，全心全意為市民及旅客提供更優質的服務。

課程的設置亦是為前線警務人員因應澳門社會發展而提供的在職培訓，目的是減輕他們面對市民及遊客時所產生的壓力，有效應對旅客查詢及提供協助，也希望透過加強針對性的禮儀及接待技巧培訓，使日常警務工作更趨規範及適合社會發展需要，藉此培育出警務人員對自身職業的認同感，有利澳門警隊持續提升正面積極的形象。同時，亦通過改善警員服務質量以及文明的執法等正面的警察風貌，為維護旅遊城市的良好形象而作出貢獻。