The Hong Kong Council of Social Service 香港社會服務聯會

Room 1109, Duke of Windsor Social Service Building 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈1109室

Opening Hours:Monday - Friday9:00 am - 5:30 pm辦公時間:星期一至五上午九時至下午五時三十分

Tel No. 電話號碼: 2876-2454 / 2876-2470

Fax No. 傳真號碼: 2864-2991 / 2862-2565

Email 電郵地址: institute@hkcss.org.hk





Financial education today.

Financial freedom tomorrow.

Citi is committed to financial education worldwide.

That's why, last year, Citi supported financial education programs and organizations in 65 countries and contributed nearly \$36 million to these efforts-because access to financial information can help everyone make the most of their money and their lives. Knowledge is your greatest asset.®

financialeducation.citi.com

Citi never sleeps





- 4 前言
- 5 HKCSS Institute 導向委員會

進修與進步

- 6 鄧竟成:建立關顧的機構文化
- 10 李榮彬:知識管理的智慧
- 13 活動回顧
- 16 施永青:活化機構組織 制訂承傳策略

研討會及講座

- 20 社會服務機構顧客服務研討會2008 優化社福界的顧客服務-得獎企業的借鑑
- 24 總裁對談午餐會系列

緊貼時代脈搏 回應公眾訴求 與消費者委員會總幹事劉燕卿女士對談

- 26 學習型機構 持續學習文化 暨社聯 ● 花旗集團持續學習獎勵計劃個人獎勵頒獎典禮 與香港教育學院校長張炳良教授對談
- 28 社聯 花旗集團持續學習獎勵計劃2009

工作坊及短期課程

- 32 社會服務機構會計實務工作坊系列
- 34 建立企業伙伴工作坊系列
- 38 社會服務機構人力資源管理工作坊系列
- **40** 如何制定有效的知識管理 推廣及培養知識共享文化
- 推廣及均食和誠共子文化 41 招聘員工及選才工具
- +/ 🖶

与 祭

- 43 提高食物品質、衛生及物流服務的質素一參觀國泰航空飲食服務
 - 完善管理及運作一參觀港鐵車務控制中心

社會服務實務課程

- 45 長者皮膚護理工作坊
- 46 本地戒毒服務探訪
- 國內戒毒服務探訪
- 學校為本個案服務分享會
- 社區為本兒童照顧服務分享會
- 48 HKCSS Institute願景及使命
- 49 HKCSS Institute提供之服務
 - 索取HKCSS Institute課程手冊
- 50 跨界別合作與支援
- **54** 報名須知
- **55** 報名表格



彰

回

戕

前言 Foreword

HKCSS Institute 培訓和分享知識的資源庫 A databank for training and knowledge sharing





HKCSS Institute經常邀請具有份量的講者與社會服務機構的代表分享管理心得。早前,我們邀請到香港警務處處長鄧竟成先生及中原集團主席施永青先生擔任「總裁對談午餐會系列」的嘉賓。鄧處長談到要建立關顧的機構文化,管理層必須以身作則,並重視員工內部的溝通。施先生則談到「無為而治」的管理哲學,強調前線工作者最明白市場及社會的需要,機構要賦予足夠空間和信任度,讓他們發揮,實現機構的宗旨。而他退休後全情投入慈善工作的決心亦令一眾來實為之感動。接著,「總裁對談午餐會系列」榮幸得到香港教育學院校長張炳良教授及消費者委員會總幹事劉燕卿女士與社會服務機構董事會成員及機構主管交流管理心得。

社會服務機構跟企業一樣,十分重視顧客服務。HKCSS Institute 與香港優質顧客服務協會合作,邀請「優質顧客服務大獎2007」 的金獎企業,在「顧客服務研討會2008」中,分享優質顧客服務 的寶貴經驗。另外,使用互聯網作為宣傳及公共關係工具日益倍 增,流通量亦提高。「公共關係研討會2008」可讓業界認識更多 以互聯網作為平台的宣傳方法及成功例子。

隨著公眾對社福界服務的要求越來越高,HKCSS Institute會舉辦不同系列的工作坊,提供針對性的學習,協助從業員提升專業水平。有關工作坊包括人力資源管理、建立企業伙伴關係及會計實務。短期課程則包括招聘員工及選才工具及關顧長者皮膚問題。此外,我們會繼續舉辦考察活動,藉以提供機會予社會服務機構實地深入了解商營企業的運作。今次的考察將到訪國泰航空飲食服務(香港)有限公司,讓機構增加對食物品質、衛生及物流的了解;又會到訪港鐵車務控制中心探究箇中運作,加強社會服務機構的管理意識。通過實地考察,參考成功例子背後的運作模式,活學活用,機構的工作效益及服務質素有望提升。

HKCSS Institute一直鼓勵持續學習,與花旗集團合辦的持續學習 獎勵計劃亦因此誕生。經過一年,已有6間社聯會員機構,以及超 過100名業界從業員在這個計劃中獲獎。我們希望通過這個計劃, 繼續為業界營造不斷學習的氣氛,讓機構和從業員接觸新的知識, 提升自我。 The HKCSS Institute often invites high profile speakers to share their management expertise with NGO representatives. Last semester, we invited Mr. Tang King Shing, Commissioner of Police, and Mr. Shih Wing Ching, Chairman of Centaline Group, to be our honoured guests of the CEOs meet CEOs Luncheon Series, where they shared their valuable experiences on different organization cultures and management styles. Mr. Tang believed that to create a caring organization culture, management should lead by example and value internal communication among employees. The "hands-off" management approach of Mr. Shih, on the other hand, advocated a nurturing working environment for the committed front line staff, empowering and engaging them with full responsibility in operation and decision making as they best understand the customers' needs. His resolve of devoting himself to philanthropy upon retirement impressed the attendants much. In this semester, we are delighted to invite Professor Anthony Cheung Bing Leung, BBS, JP, President of the Hong Kong Institute of Education, and Ms. Connie Lau, Chief Executive of Consumer Council, to talk on knowledge management with various NGO board members and agency heads.

Social service organizations recognize the importance of customer service as much as business enterprises. In this pursuit, we will invite awardees of Customer Service Excellence Award 2007 to share their first hand experience on quality customer service in our Customer Service Forum for NGOs 2008 which is co-organized with the Hong Kong Association of Customer Service Excellence. The use of the Internet as a publicity and public relations tool has gained huge momentum, and its power to circulate information is also increasing everyday. The PR Forum for NGOs 2008 will discuss on the ways NGOs may maximize the use of the Internet as a platform for publicity, as well as on success case studies.

With increasing public expectations on NGOs, the HKCSS Institute conducts a series of workshops, providing specific, focused courses to help raise service standards. These workshops cover human resources management, corporate partnership building and accounting practice. Furthermore, there are short courses on staff recruitment and selection tools, as well as skin care for the elderly. We will also continue to arrange site visits for social service organizations, providing them the opportunity to understand the running of commercial corporations. The visit to the Cathay Pacific Catering Services will increase their understanding on food quality, hygiene and distribution, while the visit to the MTR Control Center will help them gain understanding on management and logistics behind large-scale operations. Complemented by success case studies on operation model, it is hoped that these visits will put insight on enhancing work efficiency and service quality of social service

The HKCSS Institute always encourages continuous learning and therefore founded the Continuous Learning Recognition Scheme together with Citi. A year on, the scheme has awarded six HKCSS Agency Members, as well as over 100 NGO practitioners. The aim of the scheme is to nurture a culture of continuous learning within the welfare sector, so that organizations and practitioners may continuously learn new skills and self-improve.

Established last February, the HKCSS Institute has become a platform for NGO training and knowledge management. In this new semester, our management courses and activities will accord NGO practitioners with more information and skills in an effort to raise service standard of the profession to a new level. We would like to take this opportunity to especially thank our supporting partner organisations, including Citi, AR Consultant Services (H.K.) Ltd., BC Reinsurance Ltd., Cathay Pacific Catering Services, CPA Australia, Hong Kong Association of Customer Service Excellence, Hong Kong Public Relations Professionals' Association Limited, Hong Kong Institute of Human Resource Management, MTR Corporation Limited, Hong Kong Polytechnic University and the Chinese University of Hong Kong. We assure you that we will strive unceasingly to develop innovative, quality courses for the social service sector. Together, we will move forward on the pathway to service excellence.

陳智思 Bernard Chan 主席 Chairperson 方敏生 Christine Fang 行政總裁 Chief Executive

導向委員會 HKCSS Institute Steering Committee



方文雄太平紳士 HKCSS Institute 督導委員會主席 方樹福堂基金董事 David FONG Man-hung, JP

Chairperson, Steering Committee of the HKCSS Institute
Director, Fong Shu Fook Tong Foundation

HKCSS Institute 旨在促進社會服務機構從業員、管理階層及領導者之專業知識、概念及經驗的傳授與分享,以建構更美好香港。

本港的人口分佈及家庭結構正在不斷轉變,再加上與國內的融合及更緊密的合作,本港的社會服務界正面對需求上升及改善質素的壓力,以面對越來越高要求及複雜的社會訴求。因此,社聯與多個本地及國際專業及學術團體合作,傳授知識予從業員及業界領袖等,以提升他們專業範疇內的知識、問責性、具效率及效能。在未來日子,希望學院能建立持續、有效能及實用的社會服務模式及數據庫以服務社區。繼往開來,我們定能為香港及國內的社會發展作出重要建樹。

HKCSS Institute facilitates the teaching and sharing of professional knowledge, ideas and experience among practitioners, managers and leaders of the social service sector dedicated to make Hong Kong a better society.

Hong Kong demographic characteristics and family structure are changing rapidly, and we can no longer expect a fast moving economy to solve our social deficits as most Asian economies are maturing. What we urgently need is to enhance our social services both in terms of capacity and capability. In this regard, HKCSS strives to work with local and international professionals and academic institutions to provide the very best trainings to NGO leaders and practitioners in various areas of expertise such as, but not limited to, fund raising, accountability, and management for results. Our mission is to train leaders and potential leaders to bring about best practices and excellence in their own organization. I am certain that HKCSS will continue to make significant contributions to the social development of Hong Kong and China.

導向委員會 HKCSS Institute Steering Committee

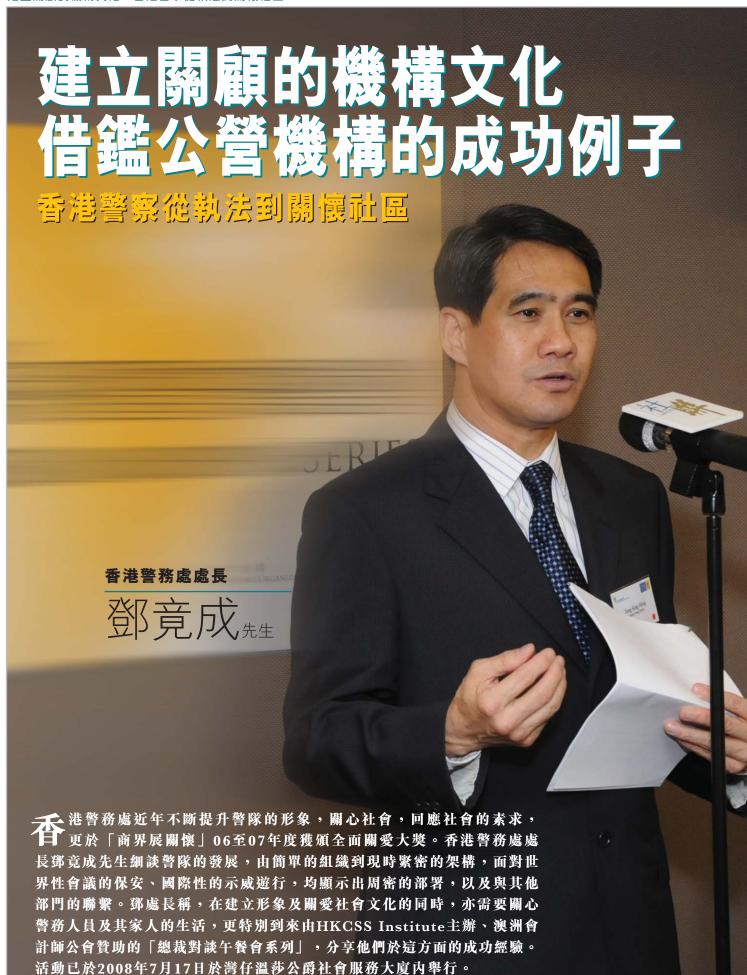
主席 Chairperson : 方文雄太平紳士 Mr. David Fong Man-hung, JP

委員 Members: 陳永泰教授 Prof. Chan Wing-tai

陳彩英太平紳士 Ms. Virgina Chan Choi-ying, JP 張錦紅女士 Ms. Rainbow Cheung Kam-hung, JP 羅家慧女士 Ms. Sally Law Kar-wai 彭思梅女士 Ms. Loretta Pang S. M. 邱可珍太平紳士 Ms. Nora Yau Ho-chun. JP

職員 Staff

蔡劍華先生 Mr. Cliff Choi林莉君女士 Ms. Lois Lam張櫻慈女士 Ms. Ankie Chang李菀斯女士 Ms. Cherry Lee





改變服務文化 提升機構形象

鄧處長深信和諧穩定的社會,有助防止罪案發生,亦間 接減輕了警隊的工作。因此良好的警民關係是必須要的, 而改善關係的第一步就要靠提升形象。為此,警隊決意 轉變他們的服務文化,改變形象,關心市民的需要,積 極建立成為社會中主要的關懷服務機構。警隊於1844年 成立至今已有164年的歷史,由初期提供「一條龍」服 務:由調查、捉賊,到定罪監禁,另外還包括發牌、入 境和消防的工作,到今天已細分為各類不同的專責部門, 如反恐、商業罪案調查、刑事情報等;規模亦由當初的 百多人,3間警署,發展到今天有警員及輔警31,000多 名,警署55間及水警警署8間,並配有最先進的設備,是 政府中最大的部門,國際數一數二的優秀警隊。

警隊藉著舉辦多個「實踐價值觀工作坊」,向3萬多名 警務和文職人員傳達「藉關懷、建伙伴、服務社群」的 信息,提醒他們要對市民抱有關心的服務態度。亦開設 了30多個興趣小組,鼓勵警員工餘多做運動及有益身心 的活動,避免沾上不良嗜好;同時亦組織數十隊警察義 工隊,負責不同範疇的義務工作,服務的社群包括長 者、青少年、殘疾人士及其他弱勢社群,特別是邊緣少 年, 為他們提供滴當的輔導, 並與社會服務機構合作, 參與籌辦活動。鄧處長期望警員以另一個身份服務社 會,藉此加強他們對社會的責任及歸屬感,懂得關心市 民的需要。另一方面,警員的日常工作及形象都比較 「硬朗」、参加「溫馨的」義工服務除讓他們更加關懷

社會的需要,有助提升警隊形象。

針對社會問題 提供輔導工作

鄧處長透露,為針對處理邊緣青年及問題學生,警隊已 開辦名為「奮進行動」的先驅計劃,以屯門為試點,旨 在幫助他們建立自信和正確的人生觀,從而回歸正途, 而計劃的對象主要為受警司警戒的少年。計劃由合適的 警務人員擔任義務教練和導師,初期會先安排教授他們 打拳擊,藉以有途徑讓他們發洩,之後為他們組織籃球 隊,學習團隊合作。鄧處長曾與這群少年一同學玩風 帆,看到他們又有禮又受紀律,又問見處長是否需要染 回黑髮,可見在警員循循善誘下,他們已逐漸作出改 變,計劃行之有效。

積極推動社群參與

此外,警隊亦積極搭建與社會之間的橋樑,推動社群參 與,少年警訊便是其中一環。現時,少年警訊有140,000 名會員,分佈全港各區,是全港最具規模的青少年組 織,亦是世界上與警方有緊密聯繫的最龐大青少年組織 之一。少年警訊除幫助警方向青少年宣揚滅罪信息外, 亦提供正常活動與他們參加,向他們灌輸正確的價值 觀,服務社會。另外還有警察公共關係科,與市民保持 密切聯繫,加強溝通,推廣警隊及青少年活動。

未來,警隊會繼續致力推動社群參與,這亦是警務處三 年計劃中的其中一大範疇。鄧處長認為社群參與是雙向 的,要雙方互相溝通了解,才能長期保持良好的關係。 因此,警隊把握每個與市民的溝通機會,會定期派員參 與地區會議,以了解市民的需要,互相交換情報,就連 「一哥」也不例外;又透過與社福機構發展各類型的伙 伴合作,輔導青少年,樹立正面榜樣,發掘他們的潛 能,讓他們學習新的知識和技能,然後回饋社會,向大 眾宣揚正面訊息。

鄧處長認為警界與社福界一樣,都是站在最前線,為市 民服務。透過提供優質的服務與市民建立良好的關係, 推動社群參與以建立關懷社會的文化,有助社會和諧安 定。鄧處長期望警隊能與社福機構有更緊密的合作,共 同努力服務社群。

節處長明言警隊早年給人有貪污、濫權、高高在上、 欺壓弱小的感覺。他笑言當年投考警察也不敢告知家 人,有謂「好仔唔當差」,怕家人反對。然而因需作 家訪,最後還是不得不和盤托出,母親獲悉後即淚流 滿面,十分心酸,可見當時警察在市民心目中的地 位。時移世易,今天警隊給人的感覺不再是負面的, 而是正直、公平、無私、精益求精的服務隊伍,是小 朋友的偶像,父母的驕傲。



鄧處長與澳洲會計師公會香港分會代表及 HKCSS Institute導向委員會委員合照

社福機構一向關心社會事務,活動當日機構代表把握機會向鄧 處長發問。以下是其中三個提問的節錄:

問: 現時校園暴力問題比傳媒報導的情況更為嚴峻,校方與社工亦為此感到憂慮。警方在這方面會有甚麼措施幫助社會,與學校一同解決這個問題呢?

答: 校園暴力是一個複雜且現實的社會問題,各界都十分重視,而警方亦已就此作出了相應行動。目前已成功申請撥款,增加校園主任的數目,由58名加至85名,藉此希望與學校及註校社工有更緊密的聯繫,共同打擊校園暴力,防止問題惡化。學校亦十分願意與我們合作,相對從前拒絕警員穿著制服到校,現在卻是相反,會主動要求,以對學生起警惕作用。這顯示社會各界都積極面對和解決這個問題。

問: 有很多已退休的警員其實仍然很壯健,經驗豐富又熱心服務社會,就這樣退下好像有點可惜。警隊在這方面會有甚麼政策去善用這麼寶貴的人力資源呢?

答: 現時除了警務處3位正副處長可延遲退休年齡外,一般警員每年屆55歲 就要退休。警隊十分重視退休警員的動態,希望他們能繼續發展所長。 已退休的警員可繼續參與警隊的興趣小組及義工隊,擔任顧問的角色, 與年青的警員分享他們的經驗所得,多參與社區服務工作,好好享受 豐盛的退休生活。

問: 其實社會各界均十分重視與警民合作,把握每個與警方溝 通的機會,例如每兩個月的聯合會議,屋邨代表及區議員 在會上都踴躍發言,匯報社區實況,又互相交換情報,方 便警方制定有效對策之餘,亦讓市民實踐社會責任。

答: 這例子顯示市民及警方都十分重視警民溝通,互相了解體諒,目標一致,建立了一個互信關愛的平台,令社會和諧穩定。



澳洲會計師公會香港分會公營部門委員會主席 浦偉光(右一)及方敏生女士致送紀念品予鄧 處長。





知識管理的智慧

知識管理的智慧

加強機構競爭力 不能忽視的因素

在甘一世紀,「知識」和「智力」主宰人類和經濟發展,漸漸地取代過去數百年農業及工業社會依賴的勞力。香港面對著經濟轉型,以知識為本位的經濟改變香港的發展形態。「知識經濟」,就是直接建立在知識應用與資訊激發上的經濟。「知識」的力量甚至凌駕土地、資金等傳統生產要素之上。機構者要維持及加強競爭力,「知識管理」便是一個不能忽視的因素。HKCSS Institute就著經濟發展的趨勢,與香港理工大學合辦了知識管理研討會(2007年11月)及知識管理證書課程(2008年5-6月)。香港理工大學工業及系統工程學系李榮彬教授與我們暢談知識管理。



何謂知識管理?

「知識管理」是一個很有廣泛代表性的名詞。李榮彬教授認為,簡而言之,就是從鼓勵員工分享個人知識、組織學習文化開始,有系統性地將員工或工作團隊的內隱與外顯的知識經驗進行蒐集、編纂、儲存、分享、利用、增值、創造的循環過程。這些「知識」除了個人的心得技術外,還包括市場資訊、機構文件、甚至相關的報章刊物的外在知識。Gartner Group更認為「知識管理為一種流程,藉由蒐集並分享智慧資產來獲得生產力與創新上的突破;它涉汲了創新、萃取與組合知識,以產出更聰明、更富競爭力的組織。」

機構能夠保存知識是否等於增值?

「知識管理」是近年來管理學界相當熱門的議題,受到各國學者及政府高度重視。教授說「知識」是一間公司或機構的無形財富,這「財富」很易因為員工離職或意外而流失。在香港,一個講求「成本效益」及「快速回報」的地方,知識管理也開始受到關注,政府部門(如香港警務處),社會福利機構(如香港小童群益會),都設有有關職位。能夠保留知識等同保留人才,亦可讓機構內部員工分享工作經驗及心得,提升營運能力,緊接香港的快速節奏。



李榮彬教授講解課節

團結就是力量

教授認為「知識管理」所達到的長遠效益是難以單一量化的,再者,知識管理包括現有的知識再用和新知識的創造。透過將分散各地機構、員工的知識經驗和工作成果統一集合,提供容易查詢的介面,機構能夠減少組織資源的重覆浪費和溝通成本,蒐集的個案可集結個人經驗和心得留作日後參考之用。教授稱,透過集體創作和分享,大家相互學習,共同分析,在機構及團隊內凝聚團結精神,對內提供了一個舒適、愉快與和諧的工作環境,樂於學習與分享的氣氛,同時間開發員工的潛能和知識的創新;而對外,長遠來說能夠加強競爭力,利於社會服務的發展。

網上平台 隨時分享

教授回想二三十年前,知識只能夠累積在員工的腦海中,無法有系統地記錄下來,即使能保存下來,檢索閱讀也非常繁複。雖然不少的機構管理者察覺到知識管理的重要,但仍無法確切執行。現在資訊科技發達,機構可以設立一個負責統一管理的「知識管理」團隊在網上提供一個資訊平台,可讓員工上載文件和討論問題。管理團隊要不時對資料作分類、整合、刪減或補充。教授建議機構應先積極培養員工有樂於分享的精神,機構可定期舉行比賽或獎勵計劃。此外教授也提到《周易》有説「書不盡言,言不盡意」,文字傳遞難免未能盡意和存有誤讀。在外國,有不少機構舉辦Knowledge Cafe或Open Space Discussion的活動,讓員工們有一個舒坦寧靜的環境進行面對面的交流意見,培養多聽多講的習慣同時也能擴闊視野,做到終身學習(Lifelong Learning),令工作和生命更有意義。與此同時,機構也能成為學習型機構(Learning Organization)的最終目標。

談到要做好「知識管理」,教授認為要全靠機構員工們充分合作,鼎力玉成,道路可謂漫長而不易走。在知識經濟時代的長河當中,機構的發展將取決於知識不斷的累積與有效應用。「知識」和「智力」已 徹底改變了人類生活與生產模式;在未來,也將繼續影響機構發展的 樂枯。

Open Space Discussion

Open Space Discussion(開放式討論) 的概念就如非洲土著部落的生活一 樣,土著們經過一天辛勞,晚上就會 圍著不同的火堆談天。期間又會互相 交談當天的遭遇和感受,又會討論解 決生活問題的不同方法。一段時間 後,土著又會走到另一個火堆聽取其 他人遇到的困難和處事方式。就是這 樣,非洲土著雖然缺乏文字,但知識 仍能繼續廣泛流傳和發展。

在網上亦在一個專為NGO而設的知識空間 (www.gdrc.org/ngo),讓同工們討論、辯論及分享他們籌備活動的策略及成果。



知識管理的智慧-機構分享

THE RE

陳志雄先生 香港小童群益會知識發展主任

香港小童群益會的知識管理平台由2003年10月正式成立。在瞬息萬變的時代做好知識管理,需要同事及機構的支持, 才可以事半功倍。

社工是對人的工作,常會因不同的環境,而改變工作的手法。自本會實行了知識管理後,有不少同事將他們寶貴的 經驗及心得整理,與其他同事分享,承傳機構的知識資產。

本會近期開始在知識收割及個人知識管理平台方面發展,希望更能與同事每日的工作流程接軌,覺得知識管理是推動工作的原動力而非負擔。誠言,此兩方面的開展仍然處於摸索階段,而令人欣喜的是曾參與個人知識管理平台訓練的同工認為平台不單能有助工作,對知識的傳遞及分享也起了很大作用,再加上本會有些個人知識管理之「愛好者」,試驗及探索了不少有關個人知識管理的範疇,並總結經驗上載到自己的平台,令其他同事均為之讚嘆。



歐陽偉康先生 協康會助理總幹事

協康會在2005年開始推行知識管理(KM),透過「協康傾情」優質服務分享會,逐步建立員工的分享文化。過去三年,在執行委員會委員、知識管理先驅馮炳全博士的指引下,藉著工作坊和員工論壇,向員工介紹知識管理的概念及如何使用KM工具。隨著知識管理資料庫(KM Portal)於本年五月中面世,員工體會到KM帶來的好處如下:

- 1. 增強專業知識,支援日常工作:設立KM Portal,有助員工盡速掌握及應用康復服務的最新資訊、訓練策略和模式,以回應家長的查詢、期望及服務使用者的需要。這些網上資訊及自學課程可增強同事(特別是新入職者)的專業知識,減輕工作壓力和困難。
- 2. 促進交流,提升服務質素和效率:透過互動的平台,員工可更有效及深入地以視像或文字方式分享工作經驗、活動計劃、教案和教材,減省籌備的時間,提升工作效率。員工透過共同協作,提高團隊凝聚力,豐富知識庫,持續改善整體的服務質素。
- 3. 個案分享,增強應變能力:推動員工運用AAR (After Action Review)作檢討和分析顧客投訴或險失個案,並安排員工之間分享。參與同工反應積極,藉汲取他人經驗,以增強及掌握對相關事件的應變能力。

總括而言,員工擁有的知識和經驗是我們最寶貴的資產,透過知識管理,可減少因人事變動而流失這些寶貴資源的機會。



HKCSSI 活動回顧

HKCSS Institute致力成為社福界的跨界別學習平台。除了舉辦研討會和課程外,學院於上季增辦考察活動,務求令課程內容更豐富全面。參加者踴躍參與其中,令活動生色不少。

研討會及講座













1&2 總裁對談午餐會系列

中原集團主席施永青先生(圖1)及香港警務處處長鄧竟成先生(圖2)分別出席兩場由澳洲會計師公會贊助的總裁對談午餐會系列,分享他們在團隊管理、慈善工作及建立關懷社會文化的豐富經驗。活動已於5月21日及7月17日舉行。

(圖2左1)香港神託會總幹事趙立基先生與 鄧處長在席上分享。

384 社會服務機構人力資源論壇2008 一與隊員控制壓力

與香港人力資源管理學會合辦的「社會服務機構人力資源研討會2008」於2008年4月21日順利舉行,超過210名參加者出席。歡迎詞、主講及回應嘉實包括:香港聖公會福利協會服務總監歐陽素華女士(圖3左1)、香港人力資源管理學會前任會長黎鑑棠先生(圖3左3)、馮兩努先生(圖3中間)、浸會愛群社會服務處總幹事曾永強先生(圖3右3)及青山醫院曾繁光高級醫生(圖3右2)。

5&6 社會創新與商機

- 預備高齢化社會的來臨

與香港理工大學及國際老年學會合辦的論 壇於2008年6月20日順利舉行,14名來自不同機構及背景的講者與超過230名參加者 討論高齡化社會所面臨的挑戰。主講嘉賓有(圖6左起):香港理工大學醫療及社會科學院院長汪國成教授、國際老年學會秘書長Dr. Jane Barratt、社聯長者服務專責委員會主席倪江耀先生、全國老齡工作委員會辦公室副主任間青春先生及香港科技大學社會科學部訪問學者張筱蘭博士。

HKCSSI 活動回顧 HKCSSI Event Snapshots

證書課程及工作坊













如何做一個觸動人心的被訪者

著名DJ車淑梅女士簡介適合推動社會服務的 廣播節目類型。

8 作為一個上司和人力資源經理: 怎樣可互補角色

此課程專為社會服務機構的高層管理人員而設,有助他們於機構內推行人力資源管理。 由香港人力資源管理學會前任會長黎鑑業先 生分享他在人力資源管理方面的富豐經驗。

9-10 社會服務機構知識管理證書課程

與香港理工大學合辦的社會服務機構知識管 理證書課程於2008年5月30日至6月20日期 間舉行,旨在裝備社會服務從業員在知識管 理方面的方法及技巧,透過小組討論加強參 加者對內容的了解。

11 社會服務機構管理人員的談判技巧

資深培訓顧問鄺俊偉博士教授面對談判時應 有的實用技巧,例如:如何增加談判成功的 籌碼。藉著角色扮演,使參加者能活學活 用。

12 處理抑鬱病患者:從評估到治療

香港崇真會社會服務有限公司臨床心理學家 唐靜思女士於堂上分享處理抑鬱病患者的不 同個案。

2008年4月至8月已舉辦之活動及課程

研討會及講座

總裁對談午餐會系列 與中原集團主席施永青先生對話

總裁對談午餐會系列 與香港警務處處長鄧竟成先生對話

• 社會服務機構人力資源論壇2008 與隊員控制壓力

社會創新與商機 預備高齡化社會的來臨

證書課程及工作坊

• 社會服務機構知識管理證書課程:

1.知識管理入門

2.知識管理系統知識

3.知識管理工具

4.知識管理的推行

• 惠施網籌款工作坊系列:

1.籌款基本步

2.大型活動的計劃與管理

3.中小型籌款活動計劃

4.電視籌款活動製作 5.與影視明星合作籌款

• 如何做一個觸動人心的被訪者

作為一個上司和人力資源經理: 怎樣可互補角色

督導與教導

• 社會服務機構管理人員的談判技巧

• 處理抑鬱病患者:從評估到治療

考察

• 中華電力客戶服務中心

• 香港貿易發展局禮品展

鳴謝導師及講者:

Dr. Jane Barratt 國際老年學會

文康彝先生 御峰理財有限公司

李月英女士 葵涌醫院

李榮彬講座教授 香港理工大學

汪國成教授 香港理工大學

車淑梅女士 香港電台

祁家強先生

香港警務處

施少婷女士 香港理工大學 施永青先生

中原集團

倪江耀先生 香港社會服務聯會

唐靜思女士

基督教香港崇真會社會服務有限公司

馬錦華先生 長者安居服務協會

張筱蘭博士 香港科技大學

陳文宜女士 香港社會服務聯會

陳志雄先生 香港小童群益會

陳沛浩先生 民間博物館計劃

陳麗歡博士 香港基督教女青年會

曾永強先生 浸會愛群社會服務處

曾淑儀女士

曾繁光醫生 青山醫院

馮兩努先生

黃玉閒女士 香港樂施會 楊玉珍女士 香港電燈集團

歐陽素華女士 香港聖公會福利協會

歐陽偉康先生 協康會

潘宋瑋婷女士 香港專業教育學院 (李惠利)

鄧竟成先生 香港警務處

黎鑑棠先生 香港人力資源管理學會

閻青春先生

全國老齡工作委員會辦公室

魏華星先生 香港社會創投基金

鄺俊偉博士

羅家慧女士

香港聖公會福利協會

譚得志先生

管理層的挑戰:

活化機構組織

制訂承傳策略

中原集團主席

施永青紫

₩ 原集團主席施永青先生有他獨到的管治心得-無為。「無為」令 施先生的地產代理事業自1978創立,至今成為全港最大的地產代 理之一,更以「憑創見·走到更前」為服務客戶的宗旨,提倡公平交 易、公開成交資訊的文化,成為聲譽良好的品牌。「無為」是否可以 令機構活化、使員工不斷學習,以致可以安心交棒呢?2008年5月21 日,基金發起人施永青先生來到由HKCSS Institute主辦、澳洲會計師 公會贊助的「總裁對談午餐會系列」,與一眾社會服務機構的總裁及 董事會成員分享他的管治理念。

「無為」勝「有為」?

施先生的一套管治理念原來建基於「無為」二字。所謂 的無為,在施先生的字典裡就是指不怎麼刻意管束員 工,讓他們做自己想做的事。這樣的管理手法看似鬆 散,但員工就有一定的自主空間,定立自己的目標,令 他們做事更投入積極,成效反而超乎想像。

施先生認為一般的管理強調執行力,高層領導制定一系 列的政策監管員工,要求員工達標;而員工被指派工 作,往往都因未能發揮潛能而鬱鬱不得志,工作有所交 待就了事,不會拼命力求盡善盡美。另外,高層的訊息 指令通常會經過多層傳遞才落到最前線的員工,在此情 況下,再好的管理監察都會大打折扣。

員工自主 添爭勝把握

員工有自主空間作決策對公司是一件好事,因他們掌握 最新最可靠的資訊,故他們設計的工作方針就最能配合 市場實際發展的需要。另外,員工之間會互相監察,亦 會拼命工作,以證明實力。然而領導位於高處,有時候 未能真確了解前線的實際情況,若他們的決策執行力越 大, 踫釘子的機會就越大。



「無為」促創新 有助機構發展

施先生指出無為管理的另一個好處就是能推動機構進步 創新。於員工而言,他們做到自己認為有意義的事,潛 能得以發揮,就願意花更多的時間和努力,又會因應環 境改變而不斷修正工作策略,追求改進。於整個機構而 言,鬆散的管理帶來高度的靈活性,容許員工試新,機 構的學習能力就相對提高,適應力亦大大提升,這樣就 能做到學習型機構(learning organisation),掌握持續發 展的潛力。與支持員工上訓練課程比較,提高他們個人 才能來說,這對整個機構來得更有意義。

讓員工試新,有不同的人試不同的新事物,令組織保持 多樣性, 這就更能適應艱難的環境轉變, 所謂適者生 存。一些組織過度迷信過去成功的經驗,事事系統化, 跟從以往的做法而行,因而難有創新改變,妨礙學習成 長,令組織停滯不前;而一些過度優化的組織亦只在適 合某些特殊環境生存,適應力較為遜色。所以,試新才 是學習,才能推動機構進步發展。

施先生以自己公司為例:公司計劃到國內開拓業務,但 內地的環境無論在人事、經濟、資源、政制、法律、市 場需要等各方面均與香港有很大的分別,因此如將香港 的營運手法強加於國內使用的話,反而會事倍功半。此 時,施先生發揮無為管理的精神,沒有制定時間表或規 定予下屬遵從,而是要他們不靠公司資源,尋找合適的 營運方針,生存之道。於是施先生的員工不斷創新嘗 試,最終決定就地取材,善用當地的資源來配合公司運 作,成為一個可自行運作的自生組織。由於自生組織有 很強的求生及繁殖意志,能逆境自強,所以對機構的長

社福界別的決策需要

談到社福界別,施先生認為社會福利機構比商業機構在 管理上有一個優勢,就是機構上下都抱住同一個信念和 抱負,而不利的因素就是會受到較大的制度監管。他建 議社福機構可考慮委派有管理經驗的人士或在職員工進 入管治委員會,參與決策,讓顧問及高層人員與前線員 工有所聯繫,使制定的方案更能符合現況的需要。

管理層的挑戰:活化機構組織 制訂承傳策略

退而不休

說到退休,施先生表示屆時會專注於 發展慈善工作,打理他已成立十四年 的個人基金,而首要的工作就是要協 助解決中國農村問題,因現時農業對 醫療及教育的需求遠高於農村經濟增 長的步伐,求過於供。除資助農村發 展外,施先生亦希望能幫助當地農民 建立社企,就地取材,增加生產力及 就業機會,最後可自行營運,持續 發展。

最後,施先生寄語社福界要繼續努力,幫助有需要的社群,亦期望未來 會有更多的合作,令社會不斷進步。



*選賢交接

在坐不少的社會服務機構代表對施先生的一套管理學問 都感到有趣,以下是其中三位提問者的問題:



澳洲會計師公會香港分會執行副會長2008孫梁勵常 女士(中間)及方敏生女士感謝施永青先生百忙中抽 空到來。

施先生很快就會退下火線,而他會怎樣選才接任呢?

施先生表示主張老子的自然主義,選才都是內部提升,不會找外人接任工作, 因新人未必了解機構本身的情況及文化。另外,他選擇提早進行交接,目的 是要集團進入「後施永青」年代,讓公司習慣即使沒有施先生,也可以照常 運作;而在往後,即使公司出現問題,施先生也能及時現身處理。由於公司 以「無為」的概念管治,所以員工會自動「走位」,與不同的組織並行,互 補不足,自然發展。

員工不勝任工作,怎辦?

施先生以身體比喻機構,會自然對身體有害的物質排走。但他相信每個人都有進步的空間,會協助員工發展潛能,如幫他挑選競爭對手,激發他的雄心 壯志。要知道員工是否勝任工作,施先生提出了兩個指標:一,是戰勝對手; 二,是受下屬擁戴。

求變中的不變

試新求變是施先生的一個主要論點,但原來變中亦有不變,這就是機構的核心價值(core value)。核心價值第一是指機構的組織成員,因為他們是機構的一部份,會影響機構,理應要受到尊重。第二是與社會同步發展,不能過快過慢,同時發揮社會責任,要多做慈善事務,促進社會發展。



研討會及講座 Seminars & Forums

研討會及講座一覽	日期	頁
總裁對談午餐會系列: 消費者委員會總幹事劉燕卿女士 緊貼社會脈搏 回應公眾訴求	17.10.2008	P. 24
社會服務機構顧客服務研討會2008 優化社福界的顧客服務 – 得獎企業的借鑑	6.11.2008	P. 20
社會服務機構公共關係研討會 2008 虛擬世界的公共關係	19.12.2008	P. 22
總裁對談午餐會系列: 香港教育學院校長張炳良教授 學習型機構 持續學習文化	15.1.2009	P. 26

21

빨

及

社會服務機構顧客服務研討會2008 Customer Service Forum for NGOs 2008

優化社福界的顧客服務-

得獎企業的借鑑

簡介

服務業的效益佔本港的生產總值超過百分之九十。在 全球一體化的大趨勢下,香港正面臨中國內地及東南 亞地區的挑戰,市民對優質顧客服務的渴求也不斷增 加,不僅商界,連社福界都面對不少的挑戰。要令香 港維持提供優質顧客服務城市的地位,我們需要走在 最前,增強我們的競爭能力。

香港優質顧客服務協會於2002年首次舉辦優質顧客服務大獎,目的是激勵顧客服務員、表揚傑出表現的企業和員工,以及推動會員機構建立優質顧客服務文化。

是次與香港優質顧客服務協會合辦研討會,並邀請他們獲優質顧客服務大獎2007的金獎得主與大家分享他們的成功之道。憑著他們分享的最新資訊和專業知識,相信參與的社會服務機構定能從中獲得啟發,向優質顧客服務的目標邁進。

查詢

請致電2876 2454或電郵institute@hkcss.org.hk 與本院聯絡。

詳情

2008年11月6日(星期四)

時間: 09:15 - 13:00 (登記入座時間為09:00)

對象:社會服務機構的同工

地點:香港灣仔軒尼詩道15號 溫莎公爵社會服務大廈1樓禮堂

語言:粵語(以英語輔助)

費用:港幣\$120 (提早報名優惠港幣\$80; 兩位或以上同時報名,每位港幣\$50)

提早報名優惠截止日期: 2008年10月23日

報名方法:

- 請填妥第55頁的報名表格,連同劃線支票郵寄予本院,支票抬頭「香港社會服務聯會」 (Hong Kong Council of Social Service)。
- •報名以先到先得方式處理,只有完整的報名表格方獲處理。
- 確認信將於活動一星期前以電郵寄予參加者。如未有收到 通知,請與本院聯絡。

主辦機構

合辦機構





時間

09:15 - 09:30

程序歡迎辭

方敏生女士 香港社會服務聯會行政總裁 莊偉茵女士 香港優質顧客服務協會主席

優質的熱線服務:量與質的挑戰

第一節 09:30 - 10:30

譜:

H 444



九龍巴士(一九三三)有限公司顧客服務熱線襄理

鄺嘉慧於2000年加入九巴,出任顧客服務熱線襄理一職,主要負責熱線的運作及確保乘客快速及準確地掌握他們需要的 巴士路線資料。要做到這點,必須要「人」與「系統」互相配合。鄺嘉慧曾榮獲香港優質顧客服務協會主辦的「優質 顧客服務大獎」之「傑出個人服務獎金獎」、「客戶中心大獎」的傑出客戶服務中心主管銅獎、以及九巴傑出服務獎。

回應者



馬錦華先生

長者安居服務協會總幹事

推行優質櫃台服務的致勝關鍵

機構最重要的一線通平安鐘服務乃倚賴協會二十四小時不停運作的客戶服務中心提供,由九六年至今共收到來自使用者的求助超過二百五十萬個。馬錦華擁有超過三十年從事社會福利服務的經驗,其中二十年為主管階層。他擅長於員工管理和打氣、團隊建立,創意服務的開發和運作等訓練、同時又擅長於以客戶為本之服務設計。他本人除是註冊社工之外,更是認可風險規劃師。

第二節 10:30 - 11:30



± ± ±

则屈雄生开



電訊盈科助理總經理 (客戶服務管理及個人客戶業務)

劉展權具有廣泛的卓越顧客服務及業務改進經驗。作為電訊盈科客戶服務管理的助理總經理,他有兩方面的職責:為優化客戶服務和消費產品進行檢討,以及回應所有客戶對電訊盈科的意見。在每個客戶接觸點,他致力引進卓越顧客服務的概念。除了積極推動公司內部的不斷改善,他亦會藉著專題研討會,與不同的組織,例如:香港傷健協會和香港郵政,推動卓越顧客服務的重要性。在加入電訊盈科前,他曾在國泰航空公司工作12年。

0

回應都

黃素娟小姐

新生精神康復會市場拓展經理

黃素娟畢業於香港大學,擁有超過十二年市場推廣及零售經驗。她曾於商界工作,及後於2001年加入新生精神康復會,現負責零售及餐飲共十三項社會企業之管理及發展。除制定市場策略外,她更致力維持社會企業提供的優質顧客服務。

11:30 - 11:45

中場休息

第三節 11:45 - 12:45

成功企業的背後-優質的內部支援

講者



李念貞女士 國泰航空公司機艙服務培訓及發展經理

李念貞於一九七五年加入國泰航空公司,任職機艙服務員,隨後晉升為機艙服務經理。李女士在客戶服務方面獲得出色的表現,並於一九八三年被委派為機艙服務培訓導師,其後加入管理層負責招聘及語言訓練,於二零零零年,更獲委任為機艙服務培訓"校長"。李女士在招募、選拔、培訓員工及績效管理有廣泛的經驗,成功提升員工的潛能,鼓勵他們自我學習及增值,更帶領培訓隊伍奪得各個專業培訓獎項。李女士積極參與香港優質顧客服務協會,為顧客服務專業作出貢獻。

90

回應者

鄒耀忠博士 香港即公命福利协会资訊

香港聖公會福利協會資訊科技服務部資訊科技總監

資訊科技部以「個別關懷,全面照顧」之理念為機構計劃、設計、建立及維護不同的資訊系統。這些系統涵蓋財務、 人事、培訓及不同服務單位之日常運作及其策略決定的支援,更要符合機構的需要及不同客戶層面之期望。鄒博士將 會分享當中的工作經驗。

12:45 - 13:00

問答

맫

 χ

社會服務機構公共關係研討會2008 PR Forum for NGOs 2008

虚擬世界的公共關係

相信大家都同意,不論我們喜歡與否,互聯網的興起 及網絡觀眾的需求將改變未來通訊業的發展路向,社 會福利界的專家亦一樣。新的媒體已經形成,並迅速 發展成為人們分享故事的主要途徑。

在現今的高科技世界,怎樣才做到有效的公共關係呢? 會有新的公關技巧幫助我們分享故事、籌款募捐和與 我們的利益相關者聯繫嗎?在是次論壇中,我們將探 討新媒體的公關和籌款運動的策略及其效能。

杳詢

請致電2876 2454或電郵institute@hkcss.org.hk 與本院聯絡。

2008年12月19日(星期五)

時間: 09:15 - 13:00 (登記入座時間為09:00)

對象:-社會服務機構的主管

- 負責公關和企業聯絡工作的職員

地點:香港灣仔軒尼詩道15號 溫莎公爵社會服務大廈1樓禮堂

語言:粵語(以英語輔助)

費用: 社聯機構會員港幣\$180 (提早報名優惠\$80)

非社聯機構會員港幣\$400

提早報名優惠截止日期:2008年12月5日

報名方法:

- 請填妥第55頁的報名表格, 連同劃線支票郵寄予本院, 支 票抬頭「香港社會服務聯會」 (Hong Kong Council of Social Service) •
- 報名以先到先得方式處理,只有完整的報名表格方獲處 理。
- 確認信將於活動一星期前以電郵寄予參加者。如未有收到 通知,請與本院聯絡。

主辦機構



合辦機構



程序

09:15 - 09:30

方敏生女士 香港社會服務聯會行政總裁 譚彩鳳女士 香港公共關係專業人員協會主席

第一節 09:30 - 10:45

時間

新媒體的變奏

主持

張一心女士

香港公共關係專業人員協會執行委員會 - 培訓及活動委員

新創建集團有限公司企業傳訊助理總經理

傳媒走進虛擬世界的公關策略

商台互動總經理(商台互動為商台製作附屬部門)

章濤於2007年加入商業電台,2008年6月推出全球新開發的多媒體資訊接收工具 - Hong Kong Toolbar,為商業電台揭 開了電台數碼廣播新一頁。章先生自1998年起從事資訊科技行業,其創辦之通域存網有限公司乃香港現今最大的網頁 寄存公司之一。章先生亦積極參與業界活動,為香港網頁寄存商協會之創辦成員,並曾任該會之正、副主席;此外, 他並曾兩度獲選為香港互聯網註冊管理有限公司之董事局成員。

虛擬世界的品牌聲譽管理

劉章美女士

萬博宣偉公關顧問助理總監

劉章美專責為客戶提供各項企業傳訊服務,包括企業策略諮詢及消費市場推廣。劉小姐的客戶包括蘇格蘭皇家銀行、 通用財務、景順投資、百達基金、香港設計中心及香港理工大學。劉小姐亦是公司的企業責任委員會主席。萬博宣偉公關顧問是全球領先的公關公司之一,在世界各地均設有辦事處。公司專注於策略性的市場推廣、企業傳訊、傳媒關

係、公共事務、聲譽管理和危機管理。 社福界對新媒體的回應



馮一柱博士

香港社會服務聯會資訊科技資源中心總監

馮一柱專職推廣數碼共融、研究及發展社會服務相關的資訊科技應用及創新、為非政府機構提供資訊及通訊科技顧問 服務、為社福界審視資訊科技策略等。馮博士於1996年加入社聯,擔任研究及拓展主任,擁有多年從事兒童及青少年 服務、家庭支援服務等工作經驗,亦曾為澳洲社福界設計及發展資訊科技解決方案。

10:45 - 11:15 中場休息

第二節 11:15 - 12:30 在虛擬世界中建立關係-案例分享

香港公共關係專業人員協會執行委員會 - 培訓及活動委員

新創建集團有限公司企業傳訊助理總經理

香港紅十字會透過互聯網呼籲四川地震捐贈的案例研究



香港紅十字會傳訊及資源發展部主管

蘇婉嫻在香港紅十字會曾參與前線及負責策劃賑災及重建工作,包括多年的中國水災、地震,及南亞海嘯,並曾代表 國際紅十字會到孟加拉水災及中國四川地震地區進行災情評估。蘇小姐現時負責香港紅十字會的資源發展,以籌募足夠資源支持機構恆常運作、改善及開拓新服務。

以互聯網投入社區



羅淑雯女士 恒生銀行高級企業傳訊經理

羅淑雯主要負責該行的企業責任工作,包括環境保護、教育計劃、贊助與慈善捐款項目,以及義工活動。加入恒生 前,她曾任職香港迪士尼樂園、國泰航空及利豐經銷集團,擔任企業傳訊的工作。

樂施毅行者的網上人傳人籌款



黃玉閒女士 樂施會籌募經理

黃玉閒取得語文學學士後,黃女士便投身活動市場策劃界,曾為政府及香港旅遊發展局籌辦多個大型及國際性的活 動。她於1997年加入香港樂施會,組成event team協助機構舉辦樂施毅行者。除本港外,此活動亦於英國、澳洲、新 西蘭、日本和比利時舉行。

12:30 - 13:00

Seminars & Forums

망 **폐**

講座

CEOs meet CEOs Luncheon Series 總裁對談午餐會系列

緊貼社會脈搏 回應公眾訴求

消費者委員會的實戰經驗

主講嘉賓:劉燕卿女士

簡介

消費者委員會一直致力回應不斷上升的消費者訴求及 社會上的突發事件。消委會透過不同渠道收集意見, 以確保工作切合消費者的需要。由於資源有限,消委 會亦會盡量利用與政府部門及其他機構合作的協同效 應,增加工作的成效。例如去年四月與警方及海關推 行的相互通報機制,以回應愈來愈多針對商戶不良營 商手法的旅客投訴。

消委會近期因應通脹問題而推出的一系列工作項目, 亦是其中一個例子,當中包括監察食品及日常必須品 價格及加強消費者在這方面的教育,以幫助市民對抗 通脹。 消費者委員會總幹事劉燕卿女士將分享該會回應社會訴求的經驗,及一些協助市民對抗通脹的妙策。

HKCSS Institute誠邀社會服務機構的董事會成員及機構主管參加,掌握最新的實用資訊,幫助社會有需要的人士渡過難關。



2008年10月17日(星期五)

時間:12:00 - 14:00

對象:社會服務機構的董事會成員及機構主管

語言:粵語

地點:香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵大廈5樓中菜廳

費用:免費





方敏生女士 香港社會服務聯會行政總裁

主辦機構

支持機構





主講嘉賓



劉燕卿女士

消費者委員會總幹事

劉女士是消費者委員會總幹事。除監督消委會運作外,劉女士亦負責制定委員會政策及長遠計劃以保障消費者權益。

劉女士原任消委會副總幹事,擔任消費者權益保障工作多年。劉女士亦曾任消費者委員會研究及普查部首席主任,一直以來負責監督消委會所出版的「選擇」 月刊,曾對不同商品及服務進行超過2500項的測試及深入研究。

劉女士代表消委會擔任多項公職,包括旅行代理商諮詢委員會、旅遊業賠償基 金管理委員會、競爭政策諮詢委員會、及地產代理監管局等。

劉女士又是食物安全中心 - 食物安全專家委員會及香港金融管理局 - 存款保障委員會委員。



「選擇」月刊記者招待會

留座詳情

- 1. 截止日期: 2008年10月3日
- 2. 名額:80人
- 3. 每間會員機構最多有3個名額
- 4. 確認通知將於活動一星期前以電郵通知參加者。若於活動前3天仍 未收到通知,請與本院聯絡。
- 5. 預訂表格可到以下網址下載或致電2876 2470索取。 http://www.hkcss.org.hk/institute/08B/forms/CEO.pdf

查詢

請致電2876 2454或電郵institute@hkcss.org.hk 與本院聯絡。

24

CEOs meet CEOs Luncheon Series 總裁對談午餐會系列

學習型機構 持續學習文化

暨社聯•花旗集團持續學習獎勵計劃個人獎勵頒獎典禮

主講嘉賓:張炳良教授, BBS, JP

簡介

不少人相信學習型機構能開創思維,應付瞬息萬變的 社會,同時助機構達成目標。要成為學習型機構,就 先要在機構內培養持續學習的文化,凝聚推動力。

香港教育學院是一所專注師資培訓及專業發展的院校, 每年為本港教育界培育了百分之六十的教師。教院矢 志推動本港教育革新,達到「全面學位化、全面受訓」 的教育目標,以及為現職教師提供持續專業培訓。這 對社福界有什麼啟示? 香港教育學院校長張炳良教授在是次午餐會上將分享 他在教育界的豐富經驗,向各位介紹學習型機構的特 質,以及在機構內推廣持續學習文化的心得。

誠邀社會服務機構董事會成員 及機構主管參加。



2009年1月15日(星期四)

時間: 12:00 - 14:00

對象: 社會服務機構的董事會成員及機構主管

語言:粵語

地點:九龍尖沙咀梳士巴利道41號香港基督青年會4樓禮堂

費用:免費





方敏生女士 香港社會服務聯會行政總裁

主辦機構



支持機構



主講嘉賓



張炳良教授

香港教育學院校長,並兼公共行政學講座教授

張教授獲英國倫敦大學倫敦經濟及政治學院哲學博士,專研公務員制度、公共管治及政策、亞洲地區公共管理改革、及香港與中國政治發展。曾發表學術期刊論文及書章近100篇。近著有Governance and Public Sector Reform in Asia: Paradigm Shift or Business As Usual? (RoutledgeCurzon, 2003),及Public Service Reform in East Asia: Reform Issues and Challenges in Japan, Korea, Singapore and Hong Kong (Chinese University Press, 2005)。中文近著有:《變與不變:危機與轉型下的管治之道》(香港:進一步多媒體, 2001)、《公共管治策略:特區八年政策得失》(香港:CUP出版社, 2006)、及《管治香港的難題:回歸10年反思》,(香港:進一步多媒體, 2007)。並定期在香港報章《明報》、《信報》、及英文《南華早報》等發表政論時評。

張教授現任香港特區行政會議非官守成員。其他公職包括: 消費者委員會主席 香港房屋委員會委員及資助房屋小組委員會主席、大珠三角商務委員會委員 及香港按揭證券有限公司董事。

張教授為民間智庫「新力量網絡」創會主席、及香港政策研究所創會董事。 曾任香港立法局議員(1995-97),及香港民主黨副主席(1994-98)。

留座詳情

- 1. 截止日期: 2009年1月2日
- 2. 名額:120人
- 3. 每間會員機構最多有3個名額
- 4. 確認通知將於活動一星期前以電郵通知參加者。 若於活動前3天仍未收到通知,請與本院聯絡。
- 5. 預訂表格可到以下網址下載或致電2876 2470索取。 http://www.hkcss.org.hk/institute/08B/forms/CEO.pdf



香港教育學院 - 團團圓圓嘉年華2008

查詢

請致電2876 2454或電郵institute@hkcss.org.hk 與本院聯絡。



簡介

計劃鼓勵社會服務界從業員參與由社聯或HKCSS Institute舉辦的進修及經驗分享機會,標誌著社會服 務界致力提升專業能力、促進機構效能,為市民提供 優質服務,在香港維持一個有活力和不斷進取的社會 服務界。計劃設個人及機構獎勵,進修者及知識傳授 者同獲嘉許。

機構獎勵

- 以機構為單位,參加機構須為社聯會員。
- 機構之職員或委員於2008年11月-2009年10月(即2009年計劃年度)期間參與由HKCSS Institute / 社聯舉辦之課程或指定活動,累積最多參與時數之機構,可獲嘉許及獎勵。
- 按社聯機構會員收費的六個類別(類別反映機構的規模, 見下表),每類別設獎項一個。
- 各得獎機構可獲現金及禮券贊助共港幣\$10,000,分別為現金贊助港幣\$6,000〔需用於職員福利活動上〕及HKCSS Institute 09/10年度培訓課程禮券港幣\$4,000。

六個社聯機構會員收費類別:

類別	毎年經常開類支(港幣\$)
1	500,001以下
2	500,001 - 1,000,000
3	1,000,001 - 5,000,000
4	5,000,001 - 10,000,000
5	10,000,001 - 50,000,000
6	50,000,000以上

個人獎勵

- 以個人為單位,參加者須為社聯會員機構之全職職員或管治組織內之委員,其機構必須同時為已登記「機構獎勵」計劃參與機構。
- 参加者於計劃年度內曾參與HKCSS Institute / 社聯舉辦 之課程或指定活動,並累積獲24時數(1小時=1時數)或以 上者,而其中至少一個活動必須由HKCSS Institute主 辦,不論是活動參加者或知識傳授者皆獲嘉許及獎勵。
- 獲嘉許者可獲頒發嘉許證書連同港幣\$300禮券*,以示鼓勵。[*培訓課程禮券\$200及書券\$100]

細則:

1.如何參與

• 機構獎勵

- 機構須於2009年6月30日或以前填妥「機構參與表格」,以示其機構願意參與的同時,亦支持其職員及委員參與獎勵計劃。(始於07年度登記的機構不用再作登記。)
- 已登記機構之職員及委員,凡於計劃年度內曾參與 HKCSS Institute / 社聯舉辦之課程或指定活動,並於活 動報名表格中申明時數可被記錄者,其時數將累積於機 構戶口內。
- 於年結時,機構及職員/委員之累積時數及活動報表將一 併發放予參與機構。

• 個人獎勵

- 機構職員/ 委員於計劃年度內參加由 HKCSS Institute / 社聯舉辦之課程或指定活動,**而其中一個活動必須由** HKCSS Institute 主辦。
- 時數之記錄由 HKCSS Institute 管理,惟參與之個人需 於每一次之活動參與表格內,申明是否願意其參與之時 數被記錄於此獎勵計劃內。被記錄之時數及活動報表, 將於計劃之年結時經由其在職機構通知個別參加者。

2.如何計算參與時數

甲類活動:HKCSS Institute 舉辦之任何活動,包括研討會、工作坊及各類課程等;甲類活動沒有時數之計算上限

- 時數以每半小時計算,不足半小時不計算在內
- 課程時數應以課程宣傳品/印刷品,如課程單張或出席 證明書,所列明的時數為準
- 除午餐演講會外,午餐的時數不計算在內
- 31分鐘或以上的休息時間也不計算在內
- 所有個人參與時數皆可獲計算於「機構獎勵」戶口內
- 社聯/ HKCSS Institute 之認可活動講者或主持,於活動中所花的每半小時可雙倍計算

 8

乙類活動:社聯主辦之指定活動及社聯之各級選舉組織架構內之委員會;**乙類活動計算上限為12小時**

- 乙類一活動:社聯主辦之指定活動,包括研討會、工作坊、海外活動等;可留意活動宣傳單內有否**印有計劃標誌**,計算方法與甲類活動相同。海外活動,如計算,每天之上限為4小時。
- 乙類二活動: 社聯之各級選舉組織架構內之委員會,代表機構之委員,不論職份,可獲計算8小時時數。
- 執行委員會
- 機構發展及伙伴聯繫常設委員會
- 服務發展及聯繫常設委員會
- 卓越管理及效率促進常設委員會
- 政策研究及倡議常設委員會
- 國際及地區事務常設委員會
- 社會保障及就業政策專責委員會
- 社會發展專責委員會
- 兒童及青少年服務專責委員會
- 長者服務專責委員會
- 家庭及社區服務專責委員會
- 香港復康聯會管理委員會(香港社會服務聯會復康專責委員會)

3. 「持續學習獎勵計劃」2009 年度

2009 之計劃年度為期12個月,由2008年11月1日開始至 2009年10月31日結束。

如查閱英文版本,請瀏覽網頁:

For English version, please visit:

http://www.hkcss.org.hk/institute/08B/en_citigroup08.html

4.計劃記錄

時數之記錄由 HKCSS Institute 管理,惟參與之個人需於每一次之活動參與表格內申明是否願意其參與之時數被記錄。被記錄之時數及活動將於計劃之年結時通知參與者及其在職機構。

5.何時通知

- 個人時數及獎勵約於09年11月份通知。
- •機構時數及獎勵約於09年11月份通知。

6.「機構獎勵」之現金贊助

- 現金贊助需用於職員福利活動上
- 活動必須於2010年12月31日前完成
- 活動內必須鳴謝花旗集團及 HKCSS Institute
- 機構需於活動結束之一個月內交回財務報告予 HKCSS Institute

7.HKCSS Institute 培訓課程09/10年度禮券

- 個人獎勵之現金券只適用於該獲獎者,不得轉名。
- 機構獎勵之現金券每人每\$500或以下之課程可用一張, \$501-\$1000之課程可用兩張,如此類推。

8.計劃查詢:

HKCSS Institute 2876 2454 電郵: institute@hkcss.org.hk

網址:www.hkcss.org.hk/institute





工作坊及短期課程 Workshops & Short Courses

工作坊及短期課程一覽	日期	頁
社會服務機構會計實務工作坊系列	13-27.10.2008	P. 32
招聘員工及選才工具	12.11.2008	P.41
建立企業伙伴工作坊系列	12.11 - 17.12.2008	P. 34
社會服務機構人力資源管理工作坊系列	6.1 - 17.2.2009	P. 38
如何制定有效的知識管理策略	19.2.2009	P. 40
推廣及培養知識共享文化	26.2.2009	P. 40

Accounting Practice for NGOs Workshop Series

社會服務機構會計實務工作坊系列

只提供英文版

2008年10月

良好的會計系統可以支持機構的穩定增長,也顯示背後 有一個良好的管理系統。此一系列的工作坊,讓中心督 導主任、會計人員或需要負責財務方面的管理人員,提 升財務知識及技巧,以優化社會服務機構的財務管理。

Objectives

This workshop series are designed for NGO staff with an aim to provide basic and essential knowledge of financial management and accounting for handling daily accounting functions and controls with the following objectives:

- To provide basic financial management for center supervisors / service managers in handling finance function of their service units
- To provide essential accounting knowledge for accounting staff in preparing, interpreting and analyzing financial statements
- To help managerial staff in mastering cost function and control for decision making
- To assist center supervisors / service managers in developing and implementing internal control for their service units

Course Details

Date: 13 - 27 October 2008 (Mondays)

Time: 9:30 - 17:00 (6 hours)

Duration: 18 hours

enue: Room 202, 2/F Duke of Windsor Social Service Building,

15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong

Medium: Cantonese supplemented with English

(Course materials in English)

Class size: 30

Fees Individual Workshop Three Workshops

HKCSS Members HK\$700 HK\$1,950

(Early Bird HK\$630) (Early Bird HK\$1,750)

HK\$2.150

Deadline of Early Bird: On or before 29 September 2008

(applies only to HKCSS members)

Enquiries

HKCSS InstituteTel: 2876 2454

Non-HKCSS Members HK\$770

email: institute@hkcss.org.hk

Website: www.hkcss.org.hk/institute

Trainer

Mr. Steve Lam Bsc(Econ), MBA, FCMA, CPA(Aust), FCPA

Deputy Director, Finance & General Administration, Hong Kong Society for the Protection of Children (HKSPC)



Mr. Steve Lam is responsible for the Agency's accounting, finance and general administration issues. Steve has fruitful experiences in handling the financial issues from perspective of service centers and organisation. He is also an experienced instructor in many similar training courses/workshops for social work professionals. Besides, Steve is also a popular speaker in many NGO seminars with topics relating to financial

management. With his experiences in financial profession and the social welfare environment, Steve is able to provide insights to the NGO staff of the welfare sectors in topics relating to financial management. Prior to joining HKSPC, he was Finance Manager of The Hong Kong Society for the Aged and has already had well experience in financial and management accounting, financial management and taxation in commercial sector. He currently holds the qualifications of Certified Public Accountant, Chartered Management Accountant and Certified Practicing Accountant (Australia).

Guest Speakers



Ms Eva Chan (Workshop 1)
Financial Controller
Fu Hong Society

Ms Eva Chan has over 18 years of accounting experience in NGO and is currently the member of HKICPA and ACCA.



Ms. Bernice Chan (Workshop 1) Head of Accounts Hong Chi Association

Ms. Chan is a member of CPA Australia, and committee member of the Public Sector Committee. She has over 10 years of senior accounting experience in NGOs and the Public Sector.



Ms. Annie Wong (Workshop 3)
Finance and Administration Manager
Baptist Oi Kwan Social Service

Ms. Annie Wong has over 15 years of accounting experience in commercial sector and NGOs and is currently the member of HKICPA and CPA Australia.

Course Structure

Target:

Workshop I: Basic Financial Management for Center Supervisors / Service Managers

Date: 13 October 2008 Course Code: 08B-01

Time: 9:30 - 17:00 (6 hours)

Venue: Room 202, 2/F, Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong

Contents:
Introduction to basic financial management function, control and process environments of NGOs

Center supervisors, service managers or management staff responsible for financial issues

• Understanding, interpreting and analyzing service unit's financial statements

• Assessing service unit's financial performance

· Mastering financial and budget planning, preparation and process as well as budgetary control and monitoring

Workshop 2: Essential Accounting Knowledge for NGO Accounting Staff

Date: 20 October 2008 Course Code: 08B-02

Time: 9:30 - 17:00 (6 hours)

Target: Accounting staff of NGOs

Venue: Room 202, 2/F, Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong

Contents: • Introduction to financial accounting practice, concepts and standards

• Understanding periodic measurement of financial statements and reporting recorded assets and liabilities in NGOs'

accounts

• Discussing the impact of HKAS 16 and HKAS 20 in relation to the presentation of NGOs' financial statements

 Mastering the application of cash and accrual accounting for NGOs' accounts as well as accounting adjustments for Annual Financial Report (SWD) and audited financial statements

Workshop 3: Cost Accounting for Service Operations and Internal Control for Service Units

Date:27 October 2008Course Code: 08B-03

Time: 9:30 - 17:00 (6 hours)

Target: Center supervisors, service managers or management staff responsible for financial issues

Venue: Room 202, 2/F, Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong

Contents: • Introduction to cost accounting framework and its use in service operations

· Understanding cost estimation, allocation and measurements and their use in determining different service costs

• Mastering break-even analysis and using the tool for daily operations

• Formulating better decision making on "contract out" and "service pricing"

• Understanding the importance and fundamentals of internal control

• Defining control objectives and areas for investigation

 \bullet Designing risk management framework and assessing organisational risks

 $\bullet \ \mathsf{Mastering} \ \mathsf{practical} \ \mathsf{application} \ \mathsf{of} \ \mathsf{internal} \ \mathsf{control} \ \mathsf{under} \ \mathsf{Lump} \ \mathsf{Sum} \ \mathsf{Grant} \ \mathsf{Manual} \ \mathsf{for} \ \mathsf{service} \ \mathsf{units} \\$

Organiser:

Supporting Organisation:





課程編號:08B-04

課程編號:08B-05

35

Corporate Partnership Building Workshop Series

建立企業伙伴工作坊系列

2008年11月12日 - 12月17日

目標

隨著「商界展關懷」計劃獲公眾關注,社福界對企業伙伴 的需求亦明顯增加。這一系列的工作坊是專為開始建立企 業伙伴的社會服務機構從業員而設,來自「商界展關懷」 的公司及有關方面的專家將獲邀到來分享他們的知識及實 戰經驗。內容包括:

- 分享企業慈善工作最新的資訊
- 提供尋找有效企業伙伴的詳細指引
- 協助釐定商界資源的機遇和挑戰
- 提交合適的計劃書予目標企業
- 以出眾的演講技巧令企業留下深刻印象
- 與支持企業孕育長遠關係
- 為目標支持企業度身訂造合作計劃

沓 助

獲頒發「建立企業伙伴工作坊系列證書 | 的參加者可獲港幣 \$2.000 的學費資助。

HKCSS Institute將頒發「建立企業伙伴工作坊系列證書 | 予 完成單元1至6其中5個單元,及單元7(上)及7(下)的參加 者。

請致電2876 2454或電郵至institute@hkcss.org.hk與本院 聯絡。

期:2008年11月12日 - 12月17日

點:香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈 103或201室

象: 需要與企業進行計劃、籌備或協調活動的社會 服務機構之幹事、活動策劃人、行政人員及

- 負責籌募工作的同工
- 具資源調配經驗的服務管理人員

每單元名額:30

授課語言:粵語(以英語輔助)

費 用:個別單元港幣\$400(提早報名優惠港幣\$360)

整個系列港幣\$3,000(提早報名優惠港幣\$2,500)

提早報名優惠截止日期:個別單元:舉行日期前兩星期 整個系列:2008年10月29日

贊助:





單元1 籌款基本概念

內容 2008年11月12日

> 201室 提早報名優惠

09:30 - 12:30

• 現時4種主要籌款方法的優劣之處:捐贈/贊助、活動、直銷、主力個人募捐

• 慈善團體每年使用以上4種籌款方法,而令收入增加的方法

• 不同的籌款方法需要的成本,以及合理的理想回報

講員:

截止日期: 關韵唐女士 2008年10月29日

香港社會服務聯會 項目經理一資源發展及籌款

湯崇敏女士

嘉賓講員:

親切-總監

湯崇敏於2004年加入親切並出任總監一職。於出任現職以前,湯女士一直於社會服務機構和非資助慈善團體工作。過 去4年,她帶領親切團隊,策劃並推行了多項籌募計劃,例如「共融有您月捐計劃」、商界企業伙伴計劃和多個大型籌 募活動。近年,親切籌募收入明顯提升,並與超過20間企業建立緊密的伙伴關係。去年,更開展了首次品牌更新過程, 期望將過去29年的機構使命進一步演繹。

單元2 企業社會責任及建立伙伴關係

2008年11月12日 內容:

14:30 - 17:00

201室

提早報名優惠 截止日期: 2008年10月29日

• 何謂企業社會責任及其好處

• 建立伙伴的詳細指引

會例示範

講員:

林莉君女士

香港社會服務聯會

高級經理-企業社會責任

嘉賓講員:

謝文鳳女士 宜家傢私人力資源總監

宜家傢私於過去連續6年獲頒「商界展關懷」標誌,一向著重員工身心健康及社區發展。自2001年起夥拍香港家庭福 利會及新生精神康復會等非牟利服務機構建立持續的夥伴關係,並開展多項推動精神健康及和諧家庭的社區合作計劃。 人力資源總監謝文鳳女士積極推動企業社會責任以及鼓勵員工參與。

單元3

如何尋找目標伙伴

課程編號:08B-06

2008年11月19日 內容 09:30 - 12:30

103室

提早報名優惠 截止日期: 2008年11月5日

• 將資料轉為知識,知識轉為資源

• 初次與企業接觸的要點

講員:

蔡劍華先生

香港社會服務聯會 發展及協作業務總監



嘉賓講員:

董彥鈞先生

希慎興業有限公司企業傳訊主管

董彥鈞協助執行公司的企業責任政策。該政策詳列希慎多方面的承諾,包括恪守崇高的操守與企業管治標準及回饋社 會等。過去一年,希慎的社區活動重點目標為「開拓年青人的視野」及「環保」兩大範疇。

課程編號:08B-10

必須與單元7(下)

一同報讀

課程編號:08B-11

必須與單元7(上)

一同報讀

單元4 撰寫企業伙伴合作計劃書

2008年11月19日 內容

14:00 - 17:00 103室

提早報名優惠 截止日期: 2008年11月5日

• 以資料搜集更了解你的目標企業

- 公司的需求和原因
- 撰寫計劃書的注意事項

講員:

林莉君女士

香港社會服務聯會高級經理一企業社會責任



嘉賓講員:

胡君仲先生

UPS亞洲太平洋區資深人力資源經理

胡君仲先生負責亞太區14個國家的人力資源管理,專責人力資源整合及服務共享項目、社區關係、僱員關係和薪酬及 福利職務。胡先生畢業於香港城市大學,取得商業學(榮譽)文學士學位,並持有工商管理碩士和仲裁及爭議解決學文學 碩士學位。現為英國特許仲裁員學會會員及環球薪酬專業人員。

有效的向企業演述你的計劃 單元5

課程編號:08B-08

課程編號:08B-07

2008年11月26日 09:30 - 12:30

103室

內容:

- 內容及鋪排的重要性 · 視覺教具的影響力
- 打動對象的策略
- 提早報名優惠 截止日期: 2008年11月12日

講員:

劉少坤女士

國際成就計劃香港部行政總裁

憑藉20年於領袖發展、石油化學、資訊科技、航空、廣告、互聯網及電訊業的國際經驗,劉少坤在企業成立、發展、 管理,以致重整架構各方面的成績都有目共睹。劉少坤現亦為香港石油化學有限公司的行政總裁,亦曾擔任數碼通流 動通訊有限公司(香港)的寬頻總監及市務總監,精英互動廣告的創辦人及常務董事,及澳洲雪梨澳洲航空公司的高 級計劃顧問。

單元6

孕育關係-維繫新支持者及增取更大支持

課程編號:08B-09

2008年11月26日 14:00 - 17:00

103室

提早報名優惠 截止日期:

2008年11月12日

內容

- 孕育關係的成功方法
- 與支持機構的溝通方法
- 為你的工作提高價值
- 提升每個支持企業的重要性及益處



講員:

婁振陽先生

東華三院區域主任(深水埗/黃大仙)

婁振陽於1995年入職東華三院,多年來從事青少年工作,現職為深水埗區兩間服務中心主任,致力為區內弱勢社群提 供支援服務。2000開始,婁先生擔任機構「義工服務推廣委員會」主席,積極推動企業義工參與社會服務,期間已與 超過100間企業、政府部門及專業團體建立伙伴合作關係,服務社群。



廖立恆先生

寰宇希望(香港) 執行總監

廖立恆現正是寰宇希望(香港)的執行總監,他豐富的企業伙伴及捐款文化經驗有助機構籌得可觀的捐款,以至可持 續發展,並對本港及中國內地有需要的兒童提供服務。

單元7(上)

爭取與企業合作(小組實習) - 如何預備及製作企業伙伴合作計劃

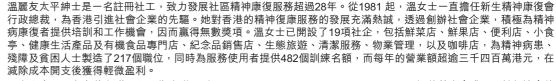
2008年12月10日 內容

103室

- 為公司選擇或開展合適的計劃意念
- 如何利用機構現有的資源及有關的配合
- 搜索公司想知道的資料
- 製作企業伙伴合作計劃略圖



新生精神康復會行政總裁



溫女士自2003年起擔任世界心理衛生聯盟(World Federation for Mental Health (WFMH))的董事會成員,並任該會的 亞太區副主席,同時為現任國際復康總會亞太區工作與就業委員會主席。溫女士在中國內地及亞太地區的網絡廣闊, 並經常為有關團體提供顧問服務。

15:00 - 17:30

提早報名優惠 截止日期: 2008年11月26日

講員分享:

13:30 - 15:00

小組實習:

小組導師:

蔡劍華先生

香港社會服務聯會發展及協作業務總監

關韵唐女士

香港社會服務聯會項目經理-資源發展及籌款

林莉君女士

香港社會服務聯會高級經理-企業社會責任

陸偉儀女十

香港社會服務聯會項目經理-伙伴合作

單元7(下)

爭取與企業合作 (小組實習) -向「商界展關懷」公司演繹你的計劃

2008年12月17日 內容: • 向數間「商界展關懷」公司演述你的計劃

• 「商界展關懷 | 公司代表給予評論及提點

提早報名優惠 截止日期: 2008年11月26日

09:30 - 12:30

103室

來自6間「商界展關懷」公司的評論員

中電控股有限公司集團

公共事務經理

鄭靄玲

李凌君

雪佛龍香港有限公司(加德士) 政策, 政府及公共事務經理

董彥鈞

希慎興業有限公司 企業傳訊主管

羅慧愛

IBM中國香港有限公司 企業公民及事務經理

劉毓敏女士 信和集團

市場及企業傳訊助理總經理

胡君仲先生

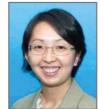
UPS亞洲太平洋區 資深人力資源經理

計聯講員/小組導師:



香港社會服務聯會發展及協作業務總監

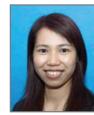
蔡劍華加入香港社會服務聯會前,曾在一所提供 醫療、健康及社會服務的社會服務機構任職行政 總裁。他分別於香港城市大學及美國聖路易市的 華盛頓大學取得行政人員工商管理碩士以及社工 碩士。蔡先生在社會服務界有豐富的經驗,致力 為社會服務機構及商界企業之間建立合作和溝通 的橋樑,主要計劃包括:「商界展關懷」計劃、 「基金會網絡」、HKCSS Institute及「惠施網」。



關韵唐女士

香港社會服務聯會項目經理-資源發展及籌款

關韵唐是The Association of Fundraising Professionals香港分會的會員,在社會服務機構 有超過10年的籌款經驗。她現時為香港社會服務 聯會項目經理-資源發展及籌款,主要負責「惠 施網|計劃,加強慈善團體的問責及透明度,同 時亦與銀行、便利店及付款服務合作,開拓有效 的捐款渠道。關女士亦支援基金會實施資助策略 及幫助社會服務機構建立有效的伙伴關係。



林莉君女士

香港社會服務聯會高級經理-企業社會責任

林莉君诱過「商界展關懷」計劃致力推動企業社 會責任,以及社會服務機構與企業之間的策略關 係。此外,她亦協助社聯建立及推動不同的品 牌,如「商界展關懷」贊助人會、HKCSS Institute 等,以鮮明的形象與持份者聯繫。在加 入社聯之前,林女士在傳媒及消費品行銷方面已 有多年的經驗,她亦於院校任教管理、傳理及市 場學等課程。



陸偉儀女士

香港社會服務聯會項目經理-伙伴合作

陸偉儀現任社聯項目經理-伙伴合作,由2002年 「商界展關懷 | 計劃開始積極推動企業與社會服 務機構建立跨界合作。在過去6年間不斷為與計 劃的得獎公司孕育及保持良好的伙伴關係,並曾 為企業與社聯合辦的多項策略伙伴合作計劃作統 籌及管理。陸女士參與社聯的工作之前,曾於航 空、酒店及其他服務業工作。

命

Human Resource Management for NGOs Workshop Series

社會服務機構人力資源管理工作坊系列

只提供英文版

2009年1月至2月

人力資源管理是社會服務機構在企業管理和 管治方面主要關注的問題之一。 其範圍已擴展至每位負責人力資源管理的中心主任、服務經理、督導同工身上。

Objectives

HKCSS Institute has organized a series of training workshops in HRM for equipping the staff with managerial and supervisory duties with aims as follows:

- To provide a skill-set for supervisors in handling daily HR issues within the department
- To equip and strengthen the role of supervisors with HR knowledge
- To enable the supervisors to co-work with the HR department smoothly and effectively

Trainers

Mr. Lai Kam-tong, F.I.H.R.M (HK), M.HKloD 黎鑑棠先生

Director - Human Resources, A-World Consulting



Mr Lai is currently the Director - Human Resources of A-World Consulting. In his thirty-seven-year career as an HR professional, he has gained extensive experience and thorough understanding on human resources strategy, performance and reward management. Prior to his current role, he was the Group Human Resources Manager of CLP Holdings, Ltd., the parent company of the China Light & Power Group, managing the Group's remuneration and benefits policies, including those for the Group's senior executives, as well as its HR information system. He was also responsible for managing the communication and implementation of the annual organizational performance review

at both corporate and individual levels.

Mr. Lai was President of the Hong Kong Institute of Human Resource Management from June 2005 to June 2008. Currently, he serves as Chairperson of the Accreditation Steering Committee, and Co-chairperson of both the Employee Relations Committee and the Remuneration Committee of the Institute. Mr. Lai is also a member of the Human Resources Committee of Hong Kong Red Cross and member of the Executive Council of Hong Kong Council of Social Service.

Mr Weymond LAM Hong Wai, M.I.H.R.M.(HK) 林亢威先生



Mr Weymond Lam is the Deputy General Manager of the Human Resources Department of China Overseas Holdings Ltd, which is the parent company of the listed China Overseas Land and Investment Ltd and China State Construction International Holdings Ltd. Mr Lam has been a human resources management practitioner for over 20 years. He has gained extensive human resources management experience from working in different industries including construction, real estate, telecommunication, trading and finance.

Mr Lam has been conducting management related training courses for the Hong Kong Council of Social Service (HKCSS), Hong

Kong Social Workers Association and many other NGOs since the early 90's. Currently, Mr Lam is a member of the Standing Committee on Quality Management and Efficiency Enhancement and NGOs Salary Survey Working Group of the HKCSS. Apart from above, Mr Lam is serving a number of public organizations and education institutes - as a member of the Executive Committee and Finance and HR Subcommittee of the Hong Kong Student Aid Society, as an Honorary Assistant Professor of the Department of Social Work and Social Administration, and as a Part-time Lecturer of the Department of Civil Engineering of the University of Hong Kong. He is also a member of the Executive Council of the Hong Kong Institute of Human Resource Management.

Dr. Michael Kwong 鄺俊偉博士

DBA, MBA, FIIM, MImgt, MCIM, MSIS, FISCM, MHKIM, EP, Dip.M, C.Mgr, B.A.(Hon)



Dr. Kwong was graduated from the University of Nottingham(U.K.) and has worked in various leading media corporations with over 15 years- successful experience in sales and marketing field. He is frequently invited to give talk on marketing strategy, selling skills, customer service, CRM and other related topics by business and non-profit making organizations including the Hong Kong Institute of Marketing, Chinese University of Hong Kong, Hong Kong General Chamber of Commerce etc. Dr. Kwong has served in the past as an executive committee member of the

Chartered Institute of Marketing (HK branch) and Training Director of the Hong Kong Institute of Marketing. He is currently an independent non-executive director for New Capital Investment (1062) and China Haidian Group Ltd (256), both listed on HK Stock Exchange. He is also a training consultant specializing in the areas of Marketing, Selling, Negotiation and CRM.

Course Details

Date: 6, 13, 20 January & 3, 17 February 2009 (Tuesdays)

Time: 9:30 - 17:00 (6 hours)

Duration: 30 hours

Venue: Room 202, Duke of Windsor Social Service Building,

15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong

Medium: Cantonese (supplemented with English)

Class size: 30

Non Agency Member

Fees:Full courseIndividual SessionStaff of HKCSS Agency MemberHK\$3,500HK\$700

HK\$3,850

HK\$770

Early bird price for staff of

HK\$3,150 HK\$630

Deadline of Early Bird: 23 December 2008

Target Participants

- The full programme is designed for NGO staff at managerial or supervisory level.
- Individual workshops are suitable for both Centre supervisors, service managers or management staff who are interested in the topic.

Certificates

- "Certificates in Human Resource Management for NGOs Workshop Series" will be issued by the HKCSS Institute to students who have fully completed 4 out of 5 sessions of the workshop series.
- Attendance Certificates will be issued to students upon completion of each individual whole session.

Course Structure

Session	Topics/Contents		Trainers
1 6 January :30 - 17:00 (6 hours) Room 202	Job Planning Allocation • Mapping and making of job ladder • Effective allocation and delegation of tasks • Critical success factors in job allocation • Conducting job evaluation and measurement	Course Code: 08B-12	Mr. Lai Kam-tong
2 13 January 1:30 - 17:00 (6 hours) Room 202	Recruitment and Selection • Effective advertisement writing • Recruitment practices • Steps in selection process • Interviewing Skills	Course Code: 08B-13	Mr. Lai Kam-tong
3 20 January :30 - 17:00 (6 hours) Room 202	 Performance Management Effective performance management practices Different approaches in PMS and their merits Conducting a motivating performance appraisal Working with HR Department 	Course Code: 08B-14	Mr.Weymond Lam
4 3 February :30 - 17:00 (6 hours) Room 202	Coaching and Mentoring Identifying, planning and making coaching opportunities Critical steps of coaching as an effective intervention Difficult coaching situation: conflict preference and resolution. Mentoring on-going progress		Dr. Michael Kwong
5 17 February 1:30 - 17:00 (6 hours) Room 202	 Labour Ordinance Employment Contract Discrimination Leave of absence(maternity leave, sick leave) Employees' Compensations 	Course Code: 08B-16	Mr. Lai Kam-tong

Enquiries

HKCSS InstituteTel: 2876 2454
email: institute@hkcss.org.hk
Website: www.hkcss.org.hk/institute

Organiser:

Supporting Organisation:





如何制定有效的知識管理策略

How to Formulate an Effective Knowledge Management Strategy

目的

- 知識管理策略的定義, 使之與機構目標一致
- 熟悉進行知識審計的步驟和工具

內容

- 知識管理的目標與業務目標一致
- 發展知識管理的藍圖和框架
- 倡議知識管理的優先次序

講員



施少婷女士, BSc, BComm(Hons) 香港理工大學工業及系統工程學系知識管理顧問

理經驗,現任香港理工大學工業及系統工程學系 知識管理顧問,在過去5年,她已為香港多間大 型機構提供知識管理以及企業培訓項目,包括不 同的政府部門,半公型機構,國際企業等等。現 時,她是香港理工大學知識管理課程(Certified Knowledge Professional Programme)的首席導 師。此外,她更經常獲邀請到本地不同的知識管 理會議及工作坊之中發表演説

課程詳情

課程編號: 08B-17

期: 2009年2月19日(星期四) 間: 14:00 - 17:00(3小時)

點: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈

象: 督導主任、服務經理、管理人員、專責知識管理 人士、職員培訓或資訊科技統系發展負責人

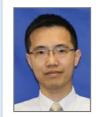
額: 30人

授課語言: 粵語(以英語輔助)

用: 港幣\$400 (提早報名優惠港幣\$360) 提早報名優惠截止日期:2009年2月5日

詢: 2876 2454或電郵institute@hkcss.org.hk

嘉賓講員



高駿祥先生 中華電力有限公司 項目經理 - 知識管理

高駿祥於1993年加入中電,在輸電及供電業 務部有豐富經驗,包括操作營運、維修、資 源規劃和資產發展。高先生現正擔任項目經 理-知識管理一職,負責發展輸電及供電業務

推廣及培養知識共享文化 Promoting and Nurturing Knowledge Sharing Culture

目的

- 審查現行的共享文化和界定組織文化與理想的差距
- 發展「變化管理的模式」和推廣培育共享文化的計劃

內容

- 評估知識共享文化
- 分析組織文化
- 了解不同的「變化管理的模式」
- 推廣知識共享文化

講員

施少婷女士, BSc, BComm(Hons) 香港理工大學工業及系統工程學系知識管理顧問

嘉賓講員



程佳穎女士 adidas Group 亞太區業務應用經理

作為adidas Group-亞太區全球資訊科技的業 務應用經理,程佳穎負責管理全集團知識管 理計劃的整體需要,她率先帶領及推動該計 割走向全球,由亞太區延伸至歐洲及美洲地 區。她在運動服裝批發及零售行業擁有超過 10年資訊科技的經驗。

課程詳情

課程編號: 08B-18

期: 2009年2月26日(星期四) 間: 14:00 - 17:00(3小時)

點: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈

象: 督導主任、服務經理、管理人員、專責知識管理

人士、職員培訓或資訊科技統系發展負責人

額: 30人

授課語言: 粵語(以英語輔助)

用: 港幣\$400 (提早報名優惠港幣\$360) 提早報名優惠截止日期:2009年2月12日

查 詢: 2876 2454或電郵institute@hkcss.org.hk

主辦機構: 支持機構:





招聘員工及選才工具 Staff Recruitment and Selection Tools

目的

了解及比較選才工具

內容

1. 檢視典型的評估工具的效能、優點及缺點:

i. 認知能力測試

v. 個人背景資訊

ii. 性格測試及傾向測試 vi. 背景調查 iii. 情境判斷測驗

vii. 評估中心

iv. 結構式面試

2. 個人評估的新興項目:

i. 網路評估 iii. 個人與機構的契合度 ii. 情緒智商 iv. 應徵者反應

講員



區永東教授 香港中文大學心理學系副教授 香港心理學會工業及組織心理學部主席

區永東教授在美國伊利諾大學取得心理學博士 學位。其後十年間,他主要教授本科生及研究 生工業及組織心理學與社會心理學的課程。他 的研究領域包括心理學於職場行為、合作與競 爭上的應用等。他亦曾為公共及私人機構提供 各種顧問服務,包括招聘及遴選評估,平等機

課程詳情

課程編號: 08B-19

期: 2008年11月12日(星期三)

間: 14:00 - 17:00(3小時)

點: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈

2樓202室

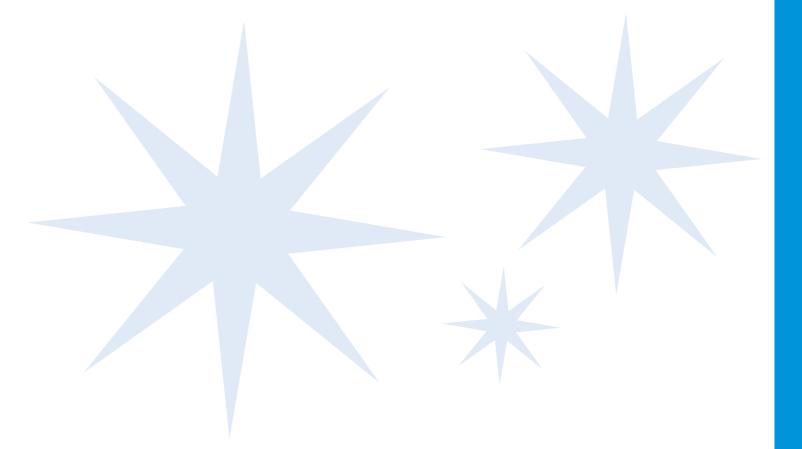
象: 社會服務機構人力資源經理或督導管理人員

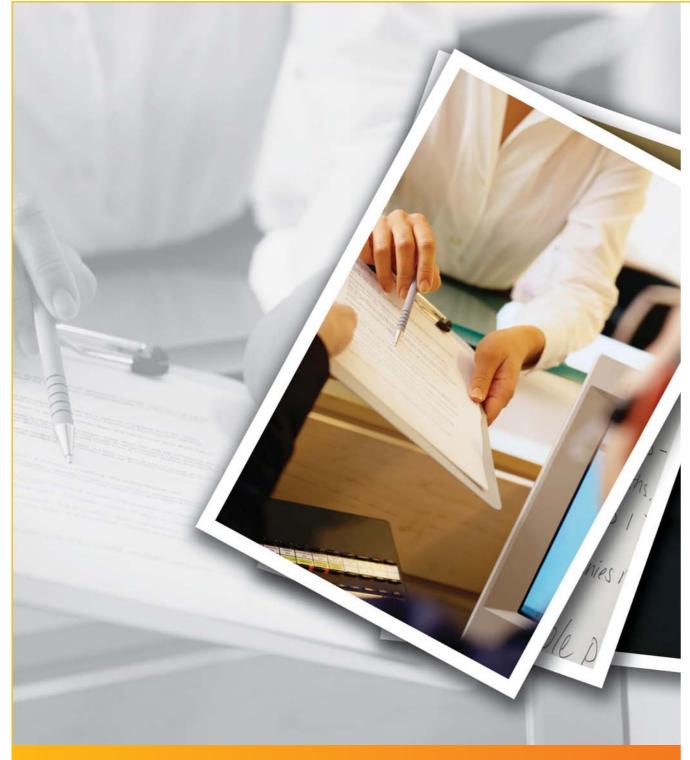
額:50人

授課語言:粵語(以英語輔助)

用: 港幣\$400 (提早報名優惠港幣\$360) 提早報名優惠截止日期:2008年10月29日

查 詢: 2876 2454或電郵institute@hkcss.org.hk





Visits

參觀一覽	日期	頁
參觀國泰航空飲食服務	30.10.2008	P. 43
參觀港鐵車務控制中心	28.11.2008	P. 43

提高食物品質、衛生及物流服務的質素 參觀國泰航空飲食服務(CPCS)

2008年10月

目的

公眾對食物安全越來越關注,要保持高質素的食物生產,這 對社會福利界的膳食供應者來説是一項挑戰。

在航空飲食服務有超過四十年經驗的CPCS,致力提供高品 質的膳食服務,供應予30多間從香港國際機場啟航的航空公 司,並更於2007年2月3日創下74.516份膳食的最高單日生

你可了解到:

- 提高膳食品質的良策
- 加強食品安全的措施
- 實施高效運作系統的良方
- 如何作有效率物流的安排,以確保食品按時運抵目的地

杳詢

請致電2876 2454或

電郵至institute@hkcss.org.hk與本院聯絡。

產紀錄。與此同時,CPCS亦積極提供優質的物流服務,為

這參觀的目的是讓社會服務機構的同工了解航空膳食中心的 內部運作,吸取商營機構的成功經驗,從而改善機構營運方 式,提升專業服務質素。

期:2008年10月30日(星期四)

間:09:00 - 13:00

象:社會服務機構督導人員

點:香港國際機場航膳東路十一號國泰航空飲食服務

集合地點:容後通知

數:20

用:港幣\$50

註:如參加人數過多,將由本院分配名額

CATHAY PACIFIC CATERING SERVICES

完善管理及運作 參觀港鐵車務控制中心

2008年11月

目的

為提供盡善盡美的社會服務,各大小規模的社會服務機構都 需要與社區不同部門合作,以解決社會上林林總總的問題。 伙伴間要合作無間,在協調、合作及監控各方面均需下不少

香港鐵路有限公司(港鐵)一直致力為乘客提供既安全又快 捷可靠的列車服務。作為亞洲其中一個最具效率及覆蓋最廣 的鐵路系統,更被公認為全球首屈一指的鐵路系統,以其安 全、可靠、卓越顧客服務及成本效率見稱。港鐵營運九條鐵 路綫。港鐵的系統採用自動化列車運作,所有列車的營運、

你可了解到:

- 車務中心的運作情況
- 以實用例子作借鏡,加強社會服務機構的管理

查詢

請致電2876 2454或

電郵至institute@hkcss.org.hk與本院聯絡。

訊號、維修及車站環境均透過四個港鐵車務控制中心中央監 察和管理。位於青衣的港鐵車務控制中心是其中一個港鐵車 快捷、可靠和安全的港鐵旅程。 此外,並協調全綫營運上的 溝通,全年每日24小時不停運作。是次參觀中,參加者可親 身認識到港鐵的日常運作及管理,並親身於觀景臺觀看車務 控制中心的運作,作為參考。

期:2008年11月28日(星期五)

間:16:00-17:00

象:社會服務機構管理人員 點:青衣港鐵車務控制中心

集合地點:容後通知

數:35

用:港幣\$50

註:如參加人數過多,將由本院分配名額







社會服務實務課程 Practical Training in Social Service

社會服務實務課程一覽	日期	頁
本地戒毒服務探訪	10.10.2008	P. 46
國內戒毒服務探訪	7.11.2008	P. 46
長者皮膚護理工作坊	3.12.2008	P. 45
學校為本個案服務分享會	12.12.2008	P. 46
社區為本兒童照顧服務分享會	22.1.2009	P. 46

長者皮膚護理工作坊

目的

皮膚是人體抵抗病菌的第一度防線。隨著年齡的增長,皮膚會逐漸老化及較難自我復原,長者抵抗能力也因此減弱。於安老院舍工作的同工需要具有專門的皮膚護理知識,以更有效率及更安全的方式應付身體較弱及活動能力較差的長者需要。是次工作坊為起居照顧員提供長者皮膚護理的訓練,同工能將工作坊的知識及技巧應用於日常工作中。

內容

- 基本皮膚構造及長者日常皮膚護理
- 造口病人,使用導尿管、尿袋等長者的護理
- 褥瘡的成因,預防及基本護理方法
- 傷口復原的過程及影響復原的因素

詳情

課程編號: 08B-20

日 期: 2008年12月3日(星期三) 時 間: 15:30 - 17:30(2小時)

地 點:香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈

1樓103室 象: 起居照顧員

名 額:50人

費 用: 會員機構 - 港幣\$200(提早報名優惠港幣 \$150)

非會員機構 - 港幣\$400(提早報名優惠港幣 \$300)

提早報名優惠截止日期:2008年11月5日

查 詢:鄒小姐 2876 2483

講員

侯嘉林醫生

侯嘉林醫生為本港皮膚科專科醫生,同時亦是 性病專科醫生。現任康健醫療皮膚顧問醫生。

條實生早年仕場嘉烈醫院性內科主診醫生, 考 獲英國皇家內科醫學院院士後接受皮膚專科訓練, 並在美國紐約西奈山醫學院駐院深造美容、激光、植髮及小兒皮膚科。 侯醫生擁有香 港內科學院院士及香港醫學專科學院院士的專科資格。曾任東區尤德夫人醫院皮膚科主管、瀝源社會衛生科主管。

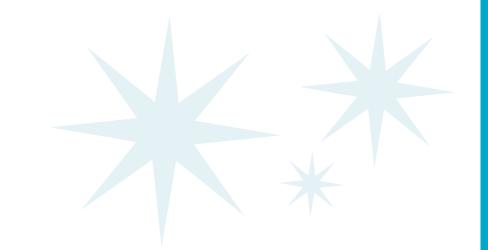
侯醫生現任職多個醫學團體,包括香港內科學會皮膚科總監、香港中 西醫學皮膚美容學會創會副會長、香港基層醫療基金顧問專家等。侯 醫生被廣泛邀請為多個醫療專業期刊撰寫學術文章,也不時被各傳 媒、報音及雷視訪問。

郭凱儀博士

曾任香港浸會大學社工系副教授及實習統籌主任,於2007年退休。現 為多倫多大學安大略省教育研究院勞工及教育研究中心國際研究顧 問。

郭凱儀博士有多年成人教育經驗,主要從事 Problem Base Learning (PBL), Action Learning, Simulation Games 等之推廣及研究。早年為

Asian Pacific Bureau of Adult Education 之勞工教育主席,被邀請到 亞太各地交流及主持工作坊等。



本地戒毒服務探訪

目的

社聯一直致力關注青少年藥物濫用問題, 為促進各有關服務 的同工著手預防及支援濫藥青少年,並加強各服務單位之間 的協作,本會將舉辦「戒毒治療及復康服務」機構探訪,讓 有興趣的同工參與。

到訪不同類型的戒毒、治療及康復服務機構,以增加業界對 有關專門服務的認識。

國內戒毒服務探訪

目的

社聯一直致力關注青少年藥物濫用問題, 為促進各有關服務 的同工著手預防及支援濫藥青少年,並加強機構對國內戒毒 服務的認識,本會將舉辦國內戒毒服務探訪,讓有興趣的同 工參與。

內容

到訪國內提供戒毒服務的單位,以增加業界對有關專門服務 的認識。

學校為本個案服務分享會

目的

讓業界更認識在學校為本的個案服務中跨專業合作模式

內容

邀請駐校前線同工分享在處理較複雜個案時的跨專業合作經 驗,如:思覺失調個案、自殺個案、虐兒個案等

社區為本兒童照顧服務分享會 目的

讓業界更認識不同的社區為本兒童照顧服務的模式

內容

邀請現有提供此服務的機構代表分享不同的服務模式,如: 課餘託管計劃、延長時間服務、暫托幼兒服務、創新服務等

詳情

課程編號: 08B-21

期: 2008年10月17日(星期五)

用:港幣\$80 (包交通費及膳食) 象: 30位青年戒毒服務的同工 詢: 麥小姐 2864 2968

期: 2008年11月7日 (星期五)

點: 廣州白雲自願戒毒中心及強制性戒毒院舍

用:港幣\$600(交通費及兩餐膳食)

象:50位戒毒服務的社工 詢: 麥小姐 2864 2968

詳情

課程編號: 08B-23

期: 2008年12月12日(星期五)

間: 14:30 - 17:30

點: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈

象: 各提供兒童及青少年服務之前線同工 各提供家庭及社區服務之前線同工

詢: 鄧小姐 2864 2958

詳情

期: 2009年1月22日 (星期四)

間: 14:30 - 17:30

點: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈

象: 各提供兒童及青少年服務之前線同工

各提供家庭及社區服務之前線同工

詢: 鄧小姐 2864 2958

Wisegiving



Wisegiving 向捐款者致敬:

感謝港人明智捐款,重視慈善機構的透明度,令善款 用得其所!更感謝大家透過 7-ELEVEN。捐款,幫助慈 善機構減省處理善款的行政成本,讓更多人受惠!

- 1. 於「惠施網」選定受惠機構及列印捐款條碼
- 2. 到任何一間 **7-ELEVEN**。出示條碼及以現金捐款
- 3. 將交易紀錄連同個人資料寄回慈善機構索取正式捐款收據

注意事項: 1. 7·ELEVEN. 祇接受現金捐款。

- 2 每次最低捐款額為HK\$100。
- 3. 慈善機構收到捐款人寄回的捐款交易紀錄後,將發出捐款收據及咖啡杯領取通知書

慈善機構,將獲贈印有明智捐款貼士的咖啡杯乙隻。

由即日起至2009年3月31日期間,凡於全港 7-ELEVEN。使

用省時方便的條碼捐款服務,捐助任何一間 W/ISeqiving

咖啡杯數量有限,送完即止。有關詳情及 Wisegiving 慈善機構名單 可瀏覽「惠施網」: www.WiseGiving.org.hk

立即登入「惠施網」www.WiseGiving.org.hk

全覽130間 Wisegiving 慈善機構的財政及服務資料

啟動機構 2-





HSBC (本) 滙豐







關於 HKCSS Institute

香港社會服務聯會(社聯)與其三百五十多間非政府社會服務 機構會員在推動更完善的社會福利發展及服務時,亦致力在 本港建立一個具高度問責性、有效率、具成效、能照顧社會 需要的社會福利界,以維護社會的長遠持續發展和市民的福 祉。要在充滿挑戰,變數繁多的社會中實現我們的願景,與 時並進,持續進修是實現理想的重要一環

HKCSS Institute,以提升專業,促進效能為使命,致力於社 福界中推動終身學習,提供高質素的中短期進修機會、講 座、研討會、獎學金及嘉許計劃等為業界從業員提升自我及 促進機構服務效率,提供卓越的服務及管理。

The Hong Kong Council of Social Service (the Council), together with its over 350 Agency Members, not only promote the social welfare service development in Hong Kong, but also strive for building a welfare sector that is highly accountable, efficient, effective and responsive to social needs so as to uphold the long-term sustainable development of society and the well-being of our citizen. In today's dynamic and competitive environment, one of the key factors to bring our mission to life is continuous development and updating through lifelong learning.

HKCSS Institute bears the mission of Enhancing Professionalism, Promoting Competencies and promotes life-long learning in the Sector through trainings, seminars, symposiums, scholarships and recognition scheme with an aim to foster the growth and development of NGO practitioners' and the Council's Agency Members.

願景及使命 Vision and Mission



3 3 致力成為社會服務界中卓越的終身學習平台及專業知識交流 中心,以跨界別的知識推動業界之服務及管理,促進效能。

To excel as a lifelong learning platform and a cross professional knowledge building centre for the NGO sector and NGO practitioners in NGO management and service delivery.

HKCSS Institute 提供以下服務 Services of HKCSS Institute

研討會及講座

Seminars & Forums

managers, senior executives and board of directors. Experts and CEOs of public and business sectors will also be invited to share their experience and insights.

針對社會服務機構專業督導、管理人員、行政主管、董事,提供不同主題的研討會及講座,並

Seminars and forums will focus on sharing of experience and wisdom among service supervisors,

邀請外界專才、企業行政管理人員分享不同經驗。活動以經驗交流及智慧分享為主。

證書課程 Certificate Courses 與專業團體及學術機構合辦證書課程,針對社會服務機構的策略需要,有系統地開拓課程內 容,引入專業技術及知識,融合實務經驗智慧,發展出以實證知識為本、理念及實務並重的專 門課程。當中,包括開發實務個案研究、實踐工具及教學材料。

Certificate courses are provided in partnership with academic institutions and professional organizations to meet the strategic needs of the NGO sector. The curriculum, which integrates cross-professional knowledge and practical wisdom of NGOs, will be evidence-based. There are also development of case studies, practical tools and learning kits.

專業提升課程 **Professional Enhancement Courses** 與社會服務機構合辦各類專業提升課程,鼓勵業界分享卓越的實務經驗。這些課程針對社會服 務機構的前線或中層專業人員,幫助他們提升專業技能,整理實務經驗 Professional enhancement courses will be provided in collaboration with social service organizations

in promoting sharing of good practices. The courses target to help front line to mid level staff to enhance

為社會服務從業員提供多元化的短期進修及學習機會,幫助他們提升個人能力,開拓廣闊視

精讀及短期課程 Intensive Courses & Short professional competence and reflect on their practical experience.

Courses

野,培養靈活創意。

機構內部培訓課程

Customised In-house Training Intensive Courses and Short Courses will be provided for NGO practitioners to enrich their creativity, vision and personal competence.

HKCSS Institute 會按機構所需,為機構提供內部訓練課程服務,目的乃為機構提供度身訂造的 服務,以迎合個別機構所需。服務包括課程編製及導師安排。

The Institute will provide customised management training programmes upon request from NGOs. The purpose is to enable individual to have tailor-made workshop to meet specific needs and requirements. The service includes course design and arrangement of trainers.

索取 HKCSS Institute 課程手冊 **Obtain the HKCSS Institute Prospectus**

Please complete the request form and email to institute@hkcss.org.hk or fax to 2864-2991. 請填妥下列資料,並電郵至

(接受印影本 Photocopies are acceptable)

請用正楷填寫此表格。Please complete this form in BLOCK LETTERS.

institute@hkcss.org.hk或傳真到2864-2991。

索取 HKCSSI 課程手冊,即可知悉 HKCSSI 最新課程及活動資訊! Obtain the Prospectus, find out the latest information of upcoming courses and events of the HKCSS Institute!

本人欲索取	I would	like to	obtain	

□ 「2008年9月至2009年2月」課程手冊。Th	e "September 2008 - February 2009" issue.
□ 每新一期課程手冊。New releases of Pros	pectus.
□ 索取電郵課程資料。The course information	on by e-mail.
□ 索取其他社聯刊物。Other publications of	HKCSS (電子版 e-version): □ 社情 Scenario □ 寫情寫理
姓名 先生/女士 Name Mr/Ms	曾參予 HKCSS Institute 活動? 是 否 Former participants of HKCSS Institute? □ Yes □ No
聯絡電話 Contact No	電郵 E-mail
地址 Address	機構名稱 Organization

跨界別合作與支援

Cross-Sectoral Partnership and Support

HKCSS Institute 提倡跨界別的合作及專業知識交流,與多間專上院校、專業學會、工商機構及社會服務機構建立伙伴合作關係,以其專業及/或資源,合作推出不同的課程、研究會及獎勵計劃,以推動終身學習,支持香港社會福利界的發展。

The institute promotes and facilities cross-sectoral professional knowledge building by partnership and collaboration with tertiary institutions, professional bodies, business organisations and social service organisations to support the offering of training courses, seminars, incentive schemes, etc for the development of the social welfare sector.

創院企業伙伴 Founding Corporate Partner



花旗集團

Citi

花旗集團一直秉承關懷社群的企業文化,致力推動有關理財教育及環境保護的活動,並且發揚義務精神,鼓勵了全球 100多個國家的員工積極參與社會義務工作,協助有需要的一群,共建和諧理想的社會。花旗集團在過去舉辦了多項支 持本地社群的義工活動,而在去年,一年一度的全球義工日更成功匯聚了60,000多名義工於600多個城市身體力行。

As a socially responsible corporate citizen, Citi has been dedicated in contributing to the communities where we live and work, and implementing programs related to financial education and environmental protection. This belief has encouraged thousands of employees to join forces in forming volunteer teams across more than 100 countries, contributing their time and talent to non-profit organizations, and lending their hands to the needy to help build better and more harmonious communities. Last year, Citi successfully mobilized more than 60,000 volunteers in over 600 cities to participate in community work on its annual Global Community Day.

創院贊助 Founding Sponsors



德和保險顧問(香港)有限公司、銀和再保險有限公司 AR Consultant Services (H.K.) Ltd., BC Reinsurance Ltd.



德和保險顧問 (香港) 有限公司、銀和再保險有限公司,十多年在本港從事保險及再保險業務,是土生土長的香港人企業。它們熱心慈善工作,積極回饋社會,過去曾支持社聯的培訓課程,因深感有關工作有效提升社福機構的能力,故樂意贊助HKCSS Institute,讓其工作發揮更大效益。

Being local companies in the insurance and re-insurance business owned by Hong Kong people, they have been active in charities in the past years. Realizing the strong impacts of HKCSS's work in enhancing NGO's capacity through their earlier support in its training programme, the companies committed to support the HKCSS Institute, helping it to make the greatest impact to our society.

合作伙伴 Partners (按機構英文名稱排列 Listed in alphabetical order)



國泰航空飲食服務

Cathay Pacific Catering Services

國泰航空飲食服務(香港)有限公司 (CPCS) 為全球最龐大的機艙食物供應商之一,是國泰航空公司的全資附屬公司。 CPCS於航空飲食服務方面已有超過四十年的經驗,一直被行內公認為可靠的航空膳食供應商。除了精製地道及令人垂涎的美饌外,公司亦提供物流服務,為客機送遞食物、飲品及各類雜貨。而座落於赤臘角香港國際機場且配備先進設備的生產大樓,更助CPCS於客戶間贏盡口碑。CPCS在二零零七年供應了超過二千萬份膳食予超過三十間從香港國際機場啟航的航空公司。

Cathay Pacific Catering Services (H.K.) Ltd. (CPCS) is one of the largest flight kitchens in the world which is a 100% subsidiary of Cathay Pacific Airways. With 40 years of experience in the airline catering industry, CPCS is renowned as a reputable caterer especially having moved into its state-of-the-art facility at the Hong Kong International Airport at Chek Lap Kok. In addition to preparing authentic, mouth-watering dishes, CPCS provides the logistics services in delivering food and beverages and other commissary items onto aircraft. In 2007, CPCS supplied over 20 million meals to over 30 scheduled carriers operating out of Hong Kong International Airport.



澳洲會計師公會

CPA Australia

澳洲會計師公會是澳洲最大的財務、會計及商業團體,擁有逾 117,000名會員。

公會的宗旨是使會員成為僱主及商業夥伴的首選,並於其所在專業中擔當領導者的角色,從而獲得社會崇高的評價。公會的主要角色是透過提供教育、培訓及技術建議來支援會員,以保持會員的專業水平,為他們的專業發展增值及提升會員的認受性及地位。

澳洲會計師公會香港分會於 1985年正式成立,目前會員人數超過 10,000 名。

CPA Australia is the largest professional finance, accounting and business body in Australia and the one of the world's largest accounting bodies in the world with more than 117,000 members.

CPA Australia's vision is to position members as the choice of employers and clients, valued by the community as leaders in their profession. Our primary role is to support members through education, training and technical advice that maintain their professional competence as well as add value to their professional development, recognition and standing.

The Hong Kong China Division was formally established in 1985 and has a current membership of over 10,000.



香港優質顧客服務協會

Hong Kong Association for Customer Service Excellence Limited

香港優質顧客服務協會成立於二零零零年,十三間創會會員來自各行各業,均是以客為本的優質企業。自二零零六年先後有二十一間傑出機構加盟,令本會會員數目增至34間之多,而會員公司的服務從業員亦多達二十萬人,佔香港服務業總人數百分之七。秉承一貫宗旨,協會一直致力推動香港的優質顧客服務文化,在社會上備受認同及讚賞。在各會員的共同努力下,我們舉辦了每年一度的優質顧客服務大獎、多次大型研討會、論譠和企業探訪,又進行優質服務的研究及編印顧客服務指引刊物。我們希望透過多元化的交流活動和經驗分享,鼓勵業界追求卓越,提升服務水平,竭力推廣優質的服務理念。

Established in Year 2000, the Hong Kong Association for Customer Service Excellence (HKACE) has gained continuous support and recognition in the community. Apart from our 13 founding members from leading service organizations, HKACE has successfully recruited additional 21 quality companies that share the same vision in fostering service excellence since 2006. With more than 200,000 service practitioners representing 7% of people working in the service sector in Hong Kong, the 34 members of HKACE is committed to continue in organizing activities for the member organizations as well as for the public. These activities include the annual Customer Service Excellence Awards, regular large-scale seminars, forums, training sessions, and company visits to facilitate experience-sharing and exchange best service practices as well as publishing a series of service guide books for circulation among the wider public. The good work is done to nurture a service excellence culture and to enhance Hong Kong's professional



香港人力資源管理學會

Hong Kong Institute of Human Resource Management

香港人力資源管理學會屬非牟利專業團體,成立於1977年,目前個人及公司會員人數超過4.100人,旨在致力發展 及提高人力資源管理從業員之專業質素;加強公眾對人力資源管理之認識及提高其影響力。為貫徹其宗旨,學會為 會員舉辦不同活動及提供多元服務,例如定期進行多項具影響力之人力資源調研項目、舉辦一系列不同程度之專業 培訓課程、大型展覽及會議等。學會亦就人力資源有關事宜與政府或有關機構反映業內意見。

As the most representative professional human resource institute in the HKSAR, the Hong Kong Institute of Human Resource Management (HKIHRM), a non-profit making organisation, has a membership of over 4,100 individual and corporate members. Founded in February 1977, the Institute aims at developing and enhancing professional standards in HR management, covering quality, ethics and practices, and to extend the influence of HR professionals, for the benefit of individuals and organisations. The Institute organises a wide range of activities and provides various services to its members and the public, including surveys and researches, multi-level professional training programs, local and international conferences, etc.



香港公共關係專業人員協會

Hong Kong Public Relations Professionals' Association Ltd

香港公共關係專業人員協會乃由公關從業人員組成的非牟利專業團體,成立於1995年,創會成員包括公營及私營機 構的公關從業員和公關顧問公司的專業人員。自成立以來,協會一直致力推廣公共關係為專業行業,定期舉行會議 及論壇以達到交流意見及經驗之目的。協會深信公共關係對機構及香港的經濟扮演著日益重要的角色。

Established in 1995, the Hong Kong Public Relations Professionals' Association Limited (PRPA) is an independent body comprising public relations practitioners in Hong Kong. Its founding members include public relations practitioners from the commercial and public sectors as well as the professionals working in public relations consultancies. Since its inception, the Association has been actively promoting public relations as a profession and providing meetings and forums regularly to exchange views and share experience. It is the belief of PRPA that public relations will play an increasingly significant role in organizations as well as the development of Hong Kong's economy.



港鐵被公認為全球首屈一指的鐵路系統,以其安全、可靠程度、卓越顧客服務及高成本效率見稱,平均每周日的載 客量逾三百七十萬人次。港鐵網絡包括九條重鐵客運緩、服務新界西北部的輕鐵系統,以及來往市區和香港國際機 場及亞洲國際博覽館之間的機場快綫。路綫貫通香港島、九龍、新界以及內地,為乘客提供快捷、準時、高效率及 票價更且吸引力的鐵路服務。

MTR Corporation is regarded as one of the world's leading railways for safety, reliability, customer service and cost efficiency moving around 3.7 million passengers daily. The MTR network comprises nine heavy rail commuter lines, the Light Rail system in the New Territories and the Airport Express which serves passengers to and from Hong Kong International Airport and the AsiaWorld-Expo. It provides fast, reliable and efficient services to passengers travelling throughout Hong Kong Island, Kowloon, the New Territories and across the boundary into the Mainland of China at competitive fares.

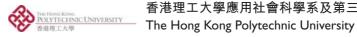


香港中文大學心理學系

The Chinese University of Hong Kong, Department of Psychology

香港中文大學心理學系課程始於一九六三年,首個課程為社會心理學,一九七三年心理學成為社會學系的副修課 程。一九八二年心理學系正式成立,由六位學院成員教授傳統的心理學科目。隨著多年的發展,心理學系已成為 社會科學院的重要成員,提供學士、碩士以及博士學位課程。

The study of psychology at the Chinese University of Hong Kong dates from 1963 with a course offering social psychology. In 1973, psychology was accorded minor status under the Board of Studies in Sociology. In 1982, the Department of Psychology was formed with 6 faculty members teaching the traditional range of psychology subjects. Over time, the Department has developed into a prominent department in the Faculty of Social Science offering Master's and Ph.D. levels of training in addition to the original undergraduate training.



香港理工大學應用社會科學系及第三部門教研中心

The Department of Applied Social Sciences and The Centre for Third Sector Studies

香港理工大學應用社會科學系旨在滿足香港社會在人力資源需求的同時,亦積極為公營及私營機構提供社會服務行 政及非營利管理之專業顧問、培訓及應用研究服務。應用社會科學的「第三部門教研中心」成立於2004年3月,現時 教研中心已成功開展幾項與非牟利及非政府組織有關的跨學科、跨界別及跨地域的研究項目。曾被委托之項目包括 香港特區政府不同政策局或部門委托之資助非政府機構董事研究、香港第三部門面貌研究、社會企業、社會共享投 資基金及伙伴倡導自強評估研究等。透過這些服務,理大與工商界亦建立了緊密的夥伴關係。

The Department of Applied Social Sciences of the Hong Kong Polytechnic University makes significant contributions towards the territory's success by providing the public and private sectors with its expanding range of consultancy, professional training and applied research services relating to the social services administration and NGO management. The Centre for Third Sector Studies (CTSS) of the Department has been set up since March 2004 and is currently carrying research projects and consultancy activities relating to non-profit making and non-governmental organisations including some research projects on Board of Directors of subvented NOGs, Third Sector Landscape Study, Social Enterprise, Evaluation of the CIIF as well as Partnership Fund for the Disadvantaged by various Bureaus or Departments of the Hong Kong SAR Government. Through these activities, the Centre maintains a strong partnership with the government, business and the third sectors in Hong Kong, Chinese Mainland and Taiwan.

香港理工大學工業及系統工程學系知識管理研究中心

The Hong Kong Polytechnic University

Department of Industrial and Systems Engineering, Knowledge Management Research Centre

香港理工大學工業及系統工程學系知識管理研究中心於2007年成立,致力於發展有關知識管理方面的教學、研究、 培訓及顧問服務,為工商界、政府及公營機構提供有效的知識管理方案。中心透過顧問及培訓項目,從而進一步推 廣知識管理的實踐,於香港以致中國內地建立此方面的領導地位。同時,中心亦積極與不同國家的相關機構建立夥 伴關係,共同合作及建立知識管理方面的標準及案例。

The Knowledge Management Research Centre of The Hong Kong Polytechnic University has been set up in 2007. It has been most active in the field of Knowledge Management (KM) as shown by high level of teaching and training activities, applied research and consultancy to the government, various industrial sectors and public organizations. The Centre is also active in organizing various events to establish strong international collaboration on development of KM.



G

Signature 簽署



Form 表格 01

Application Guidelines 報名須知

1. Applicants should complete the appropriate application form and submit with a crossed cheque payable to "The Hong Kong Council of Social Service". Applicants who enroll for more than one activity/course should issue a separate cheque for each activity/course. Please verify right payment for the required fee. Incomplete application form or wrong payment will not be processed.

申請者須填妥合適表格,連同以「香港社會服務聯會」抬頭之劃線支票,郵寄或親身遞交。如報讀 超過一個活動/課程,請分開支票。申請者應確認繳付正確費用,資料不全的報名表或支票恕不受理。

- 2. Activities of the HKCSS Institute are specially catered for HKCSS Agency Members. Early bird discount is subject to the application period of each course. HKCSS Institute 課程專為社聯機構會員而設。「提早報名優惠」須參考個別課程的報名日期。
- 3. Applicants are normally processed on a first-come-first-serve basis. Application result will be notified through email prior to the activity/course commencement. Please contact the Institute if you do not receive any notification one week before the activity/course starts (Tel: 2876 2454).

學院一般以「先到先得」方式處理活動/課程報名,申請結果將於活動/課程前經電郵通知。申請者 若在活動/開課一星期前仍未收到任何通知,請與學院聯絡(電話:2876 2454)。

4. Unless otherwise stated, the closing date for application is two weeks before the commencement of the activity/course. Late applications will only be considered if there are vacancies.

除另行通告外,所有活動/課程均在開課前兩星期截止報名。若有餘額,逾期申請者才會被考慮取錄。

5. For award-bearing and professional programme, applicants will normally go through selection process. Please refer to specific programme descriptions for entry requirements. Admissions are subject to the selection criteria and availability of seats. Applicants meeting the minimum admission requirements are not guaranteed successful applications.

申請者報讀學歷頒授或專業課程,一般須經過甄選程序。請參閱個別課程的簡介以了解有關取錄 條件。甄選過程將視乎取錄要求及名額而定,符合基本要求的申請也不保証會被取錄。

- 6. Except for special occasions and subject to the approval from the Institute on individual cases, applicant cannot change to another programme, fees and seats of activities also cannot be transferred from one applicant to another upon acceptance of application. Fees paid are not refundable for withdrawal or absence from the enrolled programme.
 - 一經取錄,申請者不得轉報其他活動/課程,費用及名額亦不得轉讓他人。無論申請者退出或缺席課 程,已繳交之學費將不獲退還。對個別特殊情況,學院方會酌情處理。
- 7. The Institute reserves the right to make any change to the activity/course when necessary. The Institute also reserves the right to cancel an activity/course owing to insufficient enrollment or other special occasions, and to notify the applicants via email. Programme fee will be refunded in such case. 如有需要,學院有權對活動/課程內容及安排作出改變。學院亦保留權利,在活動/課程人數不足或 其他特殊情況時取消該活動/課程,並以電郵通知申請者。經學院安排後,申請者將獲退還該活動或 課程的費用。
- 8. The personal data provided on application forms are used by the Institute only for enrollment and administration purposes. Under the provision of the Personal Data (Privacy) Ordinance, applicants have the rights to request access to and make correction of their personal data. Applicants wishing to make amendments on personal data should submit written requests to the Institute by email to institute@hkcss.org.hk. 報名表所提交的個人資料,只供學院用作處理報名及學生事務等相關事宜。根據個人資料(私隱)條 例,申請者有權查詢及更改其個人資料。申請者如欲更改個人資料,請以書面方式提出申請,並 電郵至institute@hkcss.org.hk。

Application for Seminar, Forum & Course

研討會、講座及課程報名表格 (Photocopies are acceptable 接受印影本)

Please read the Application Guidelines before completing this form by using BLOCK LETTERS 請細閱「報名須知」後,才以正楷填寫此表格

1. Application for Seminar, Forum & Course 研討會、講座及課程報名

Course Code [△] 果程編號	Programme Title 課程名稱	Fee 學費	Cheque No.* 支票號碼
Inly applicable to	courses and workshops.只適用於課程及工作坊。		
	courses and workshops. 六週用於蘇桂及工作功。 heque for each course. 請以一張支票支付一個課程。	0	
Recognition Scl	to record the hour-points of the above course(s heme 08/09". 課程之參與時數記錄於「社聯 • 花旗集團持續學習獎勵記		持續與要將動計
. Persona	l Particulars 個人資料		
le 稱謂 □ M	r 先生 Mrs 太太 Ms 女士 Miss	小姐 Dthe	er 其他 (
mily Name	1	Name in Chine	se
	n HKID card 如香港身份證所示)	中文姓名	
文名字			
(ID first 5 digits 港身份證號碼 首:			
ganization 冓名稱			
ntact No. 絡電話	E-mail 電郵		
	(for Application Result & ot	ther notice 報名結果	將送往此電郵)
	Organization Address Personal Address 機構地址 □私人地址 Address		
ucation Level 育程度	Form 5 Form 7/Post-Secondary Degree 日中五 日中七/專上 日學士 日	Master or abo	ve Other □其他
. Declarat	tions 聲明		
I declare that all i	information given in this application form is, to my be 之所載資料, 依本人所知,均屬完整及正確。	st knowledge, a	ccurate and complete.
	egistered, I will conform to the Rules and Regulations 取錄入學,本人當遵守學院的一切上課指引及規則。	of the Institute.	
	derstood and agreed the content of the "Application C 並同意「報名須知」的全部內容。	Guidelines".	
	The Hong Kong Council of Social Service 香港社會服務聯會		
(不)11以	HKCSS Institute, Room 1109, 11/F, Duke of Windsor Social Service	e Building, 15 Henr HKCSS Institute	iessy Road, Wanchai, HK

Date 日期