



城大校長教路

- 如何提供可靠的個人化服務?

承上啟下的藝術

- 與董事會和員工並肩前行

社會服務機構的健康檢查

- 做好「協調」與「創新」實踐機構使命

梁栢賢醫生
順其自然的改革?



台灣紀潔芳教授蒞港
生死輔導乃癒人癒己



HKCSS Institute 課程手冊 第14期 | 2013年4月至9月

Room 906, 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906室

Opening Hours : Monday - Friday 9:00 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 2470 / 2876 2454

Fax No. 傳真號碼 : 2876 2485

Email 電郵地址 : institute@hkcss.org.hk

Website 網址 : www.hkcss.org.hk/institute
www.hkcss.org.hk



Download HKCSS Prospectus
下載電子版HKCSS Institute課程手冊

目錄

進修與進步

城大校長教路－如何提供可靠的個人化服務？	4
社聯・花旗集團持續學習獎勵計劃－個人及機構獎勵頒獎禮花絮	6
社聯・花旗集團持續學習獎勵計劃2013	9
承上啟下的藝術－與董事會和員工並肩前行	10
社會服務機構的健康檢查	12
如何與不同持份者建立關係？	16
從機構文化開始 全方位留住人才	18
台灣紀潔芳教授蒞港：生死輔導乃癒人癒己	20
解讀社會服務機構的勝任能力	22
非政府機構薪酬調查2012－業界流失率高 人手不足問題持續	24

研討會及講座

總裁對談午餐會系列－梁栢賢醫生	26
CEO Roundtable 2013	28
TUYY慈善基金－2013至2014年度獎學金及助學金計劃	30

證書課程

小型社福機構行政人員發展培訓課程	32
社會服務機構行政人員發展培訓課程	35
社會服務機構人力資源管理證書	38
社會服務機構知識管理訓練證書	40
社會服務機構財務管理實務證書	42
核准風險評估策劃師專業證書課程	44
社會服務機構應用傳意證書	46

短期課程

社會服務機構社會市場學初探	49
社會服務機構的策略計劃	50
做個出色的領袖	50
社會服務機構 行政人員的有效決策技巧	51
構建社會服務機構的傳訊策略	51
督導技巧－督導前線同工及專業社工	52
逆境中的創造力	52
創意解決方案	53
項目管理－如何釐清要求	53
掌握工作間的人際溝通技巧	54
如何啟動有效的會議	54
績效管理－如何計劃雙贏的職員評估	55
教練－領導工作坊：運用MBTI性格分析	55
績效管理－教練與指導	56
機構刊物之特稿寫作	56
政策倡議與溝通	57
優質客戶服務工作坊－櫃台服務及電話應對(基礎及進階篇)	57

建構一個動人的故事－講故事技巧及實習	58
危機處理與傳媒應對技巧	58
活動策劃及管理	59
激勵員工、打造活力工作間	59
服務挑戰工作坊－如何處理投訴(基礎及進階篇)	60
有效演說技巧工作坊	60
帶領改變	61

專業提升課程

長者及院友皮膚護理工作坊	64
平等機會倡議之法律知識培訓	65
流金頌工作坊系列	66
特殊幼兒服務－及早識別、評估及編寫個別教育計劃訓練課程	69
危機處理的家庭治療方法入門	70
青少年服務項目之社會影響評估	70
認識及治療性格障礙工作坊	71
上期導師鳴謝	71
跨界別合作與支援	72
報名須知及索取課程手冊表格	74
報名表格	75

督導委員會委員

主席

方文雄太平紳士

委員

李錦昌博士	何永昌先生	邱可珍太平紳士
陳彩英太平紳士	張錦紅太平紳士	黎鑑棠先生
羅家慧女士		

職員

林莉君女士	周吳秀珊女士	張櫻慈女士
馬歡儀女士	鄭詠儀女士	郭耀中先生
梁建成先生		

願景

社聯學院矢志成為一個出眾和可持續的社會服務專業發展平台。

使命

提供具質素的培訓項目及資源，推動專業知識的建設，以發展及維持一個有活力、多元化、具前瞻性和可持續的社會服務界。

城大校長教路

- 如何提供可靠的個人化服務？

在現今香港商業社會，「大量生產」(Mass Production)標準化的產品已經未能滿足消費者的需求，我們追求個性化的產品和服務，譬如我們期望一個網頁的搜尋器，記得我們音樂的品味、選書的類別，主動提供一些合心意的服務和產品選擇。同樣，服務使用者對社會服務的期望亦然，他們都希望擁有個人化的服務，這無疑是對社福機構在營運成本、服務流程和服務質素的一個挑戰。本身是工程領域的世界級學者的香港城市大學校長郭位教授，在「總裁對談午餐會」中，就「工程學中的系統可靠度可應用於社會服務界嗎？」，以多個故事向社會服務機構董事局成員、主管和社聯學院學員，講解在大量生產個人化服務 (Mass customization)趨勢下，社福機構提升服務可靠度之智慧。



文：馬歡儀

個人化服務的時代

郭教授認為，無論是商業產品、服務和社會服務，都由以往的大量生產模式，走向了大量客制化的時代。「兒時，我在台灣長大，每一個孩子穿的衣服都一式一樣；以往T型福特汽車就只有黑色，大量生產講求標準化，將產品之間的誤差減到最低，但後來美國人追求高品質、低成本，以至日本人更追求在最短的時間內，以最少的資源，產出最好及品質一致的產品。時間短和高品質這要求，對產品和服務的可靠度是一個很大的考驗，這個模式對整

個生產流程和環境的影響很大。時至現今，人們更積極將這概念與生活緊密聯繫，例如：國家的國防部會計準飛彈的準確度、醫生會預計病人手術後的存活年期、保險商計算的承保的風險率等。」

「在講求個性化服務的環境中，社福機構除積極拓展和創新服務的同時，亦應顧及服務的質素和可靠度，服務是否適時地滿足受惠者的需要。」高的可靠度可有效地減低風險成本，提升服務的質素，讓服務使用者有信心和提高機構的形象。

「研究」提高可靠度

「個人化」意味著對服務對象需要的準確掌握，而且機構需做到先憂其憂，除不同群組外，更將服務配套的深度滲透至個人的層面，提供多元的服務配套迎合各種情況。這對機構的營運成本、服務流程和服務質素都造成一定的壓力。郭教授指出「研究可以幫助機構了解服務對象、使用者的特質、需要，及服務的成效等。面對個人化服務需求，研究工作是必要的，而且有助找出風險所在和普遍失敗的因素，



郭教授(左二)和午餐會贊助代表花旗集團企業傳訊及公共事務總監張巧文女士(左三)，透過「惠施網」心心心意捐贈平台，將本院紀念品之預算，分別捐贈予樂施會及社聯學院專業發展基金。(圖左一)社聯學院督導委員會主席方文雄太平紳士、(圖右一)社聯行政總裁方敏生女士。

參考不同地方、機構的做法，提高項目的可靠度，帶來不一樣的服務體驗。」他續說：「顯然，『人』這因素可靠度不太高，世界上三次的核災難都是由於管理問題或人為的錯誤而引起，再可靠的科技也是由人所操控的。故此，尤其是社會服務這般重視人這因素，著重心理、溝通和互動的行業，科學的研究數據、分工合作和團隊精神極為重要，對服務的整體質素和可靠度有很大的關連。」

決策思量整體性

郭教授提醒社會服務機構的領袖，要像工程師一樣，決策應由全盤系統出發，切勿

顧此失彼。「你們的機構有沒有發生這種事呢……從前，一個農夫飼有兩隻雞，一隻十分健康，另一隻則生病，精神萎靡，體形瘦削。農夫的妻子埋怨丈夫把雞養得不好，著他要把病雞養得精精神神，健健康康。於是，農夫想出了一個法子，希望把病雞養好。他竟然宰了那隻健康的雞，配了些中藥熬湯，把熱湯一口一口送到病雞的嘴裏。」項目決策好，機構的策略發展也好，我們豈能只著眼有問題的地方，而破壞項目和機構整體的策略和方向呢？郭教授寄語：「從片面、局部著手，是違反可靠的原則，終會左右整體項目、機構的發展方向和聲譽。」

以可靠為原則

作為機構主管，既要管理機構內部人事和行政，亦要滿足社會對個人化服務期望，面對挑戰，決策的原則應為「可靠度」。說故事的能手郭教授分享：「從前，有三位從醫的兄弟，三弟向周文王表示自己的醫術最差，只懂動骨頭的手術；二哥則會動腦子、肚子的手術；而最棒的是大哥，他都不用替病人動手術，因為他懂得做好預防工作，所謂預防勝於治療。」預防危機出現才能治本，過份快和欠缺周詳計劃的發展，是有違可靠的原則。郭教授認為，社會服務是了不起的行業，對整體社會的質素和可靠度有很大的貢獻。未來，機構可從全盤發展的角度，做好保持及提升可靠度的工作，發展適切的組織架構、多做大小規模的研究、增強溝通和協作，社會服務必能達到更優質的個人化服務水平和整個界別有穩健的發展。



午餐會當日座無虛席，超過130名機構董事局成員、主管、導師、學院夥伴和學員濟濟一堂，大家都為教授說的啟發性小故事所津津樂道。



午餐會剪影

學員導師濟濟一堂 齊揚持續學習精神

「社聯·花旗集團持續學習獎勵計劃 - 個人獎勵」頒獎禮

在2013年2月6日的總裁對談午餐會中，「社聯·花旗集團持續學習獎勵計劃」邀請了主講嘉賓香港城市大學校長郭位教授擔任「個人獎勵」之頒獎嘉賓，嘉許業界同工為提升專業而不斷持續進修，見證他們過去一年努力的成果。當日，更有不少導師到場，分享他們的喜悅，鼓勵他們繼續秉持好學和求進的精神。



2012年獲得個人獎勵同工的機構名單：

(依筆劃排序)

九龍城浸信會長者鄰舍中心
大埔浸信會社會服務處
中華基督教會香港區會
中華錫安傳道會社會服務部
仁愛堂
仁濟醫院社會服務部
心光盲人院暨學校
民社服務中心有限公司
光愛中心有限公司
匡智會
安徒生會
佛教東林安老院
利民會
志蓮淨苑 - 社會服務部
扶康會
育智中心有限公司
協青社
協康會
東華三院
長者安居服務協會
保良局
美差會潮浸服務聯會
香海正覺蓮社
香港小童群益會
香港公教婚姻輔導會
香港心理衛生會
香港失明人協進會
香港扶幼會

香港亞洲歸主協會
香港明愛
香港盲人輔導會
香港社會服務聯會
香港青年協會
香港保護兒童會
香港宣教會社會服務處有限公司
香港紅十字會
香港家庭福利會
香港神託會有限公司
香港耆康老人福利會
香港基督少年軍有限公司
香港基督教女青年會
香港基督教服務處
香港基督教培道聯愛會
香港婦女中心協會
香港善導會
香港復康會
香港循理會
香港傷健協會
香港聖公會福利協會
香港路德會社會服務處
香港遊樂場協會
香港學生輔助會
香港職業發展服務處有限公司
香港耀能協會
浸信會愛羣社會服務處
基督教以勒社會服務網絡

基督教協基會社會服務部
基督教宣道會香港區聯會有限公司
基督教香港信義會社會服務部
基督教聯合那打素社康服務
基督教懷智服務處
基督教靈實協會
基督復臨安息日會港澳區會社會服務部
救世軍
博愛醫院董事局
善牧會
復和綜合服務中心
循道愛華村服務中心
循道衛理亞斯理社會服務處
循道衛理觀塘社會服務處
雅麗氏何妙齡那打素慈善基金會
喬色園
新生精神康復會
義務工作發展局
聖公會聖匠堂社區中心
聖雅各福群會
萬國宣道浸信會有限公司
監護者
蓬瀛仙館
寰宇希望
錫安社會服務處有限公司
鍾錫熙(長洲)安老院有限公司
寶血女修會寶血兒童村

社聯·花旗集團持續學習獎勵計劃 2012機構獎勵頒獎禮

除個人獎勵外，「社聯·花旗集團持續學習獎勵計劃」亦設機構獎項，嘉許支持和履行持續學習的社聯會員機構，2012年的機構獎勵頒獎禮已於2012年11月26日的社聯第65週年大會上，頒發6個「機構獎勵」，以鼓勵機構支持員工持續進修。一眾頒獎嘉賓和得獎機構，更在頒獎禮上一同朗讀社聯學院的新願景和使命。

當日的頒獎嘉賓包括：社會福利署署長聶德權太平紳士(圖1左7)、花旗集團企業傳訊及公共事務總監張巧文女士(圖1左8)及HKCSS Institute督導委員會主席(方樹福堂基金董事)方文雄先生(圖1左6)。



(圖1) 2012年度「社聯·花旗集團持續學習獎勵計劃－機構獎勵」計算機構由2011年10月16日至2012年10月15日累積的培訓時數，機構同工今屆共參與了超過44,455小時社聯舉辦的活動。有關計劃詳情，可瀏覽 www.hkcass.org.hk/institute。

2012年機構獎勵得主：



基督教以勒社會服務網絡是基督教以勒教會轄下對社區的非牟利機構，以「同網絡，愛社群，攜手建，光明天」為宗旨。服務範疇包括：綜合家庭服務、專業輔導服務、孩童成長教育、青少年學生就業支援、長者關懷及支援、長者關懷及支援、新來港人士支援及適應協助。



中華基督教會合一堂耆年中心於1997年在北角區成立，隸屬於中華基督教會合一堂，為一所社署津貼並具有基督教背景的長者活動中心，致力推動區內長者服務。透過中心所舉辦之活動、康樂設施、小組及個人等服務，為長者提供身、心、社、靈各方面的服務，藉以發展自我，實踐積極而豐盛晚年的理想；並加強社區人士對長者的了解和尊重，以建立關懷的社區。



民社服務中心有限公司成立於二零零二年，為免稅的註冊慈善機構。通過不同的社會服務及社會企業，向社會上有需要人士如長者、失業人士、低收入家庭及其他弱勢社群提供合適的服務，並回應社會問題，推動社會改革，促進一個自力更生及平等公義的社區。



香港失明人協進會成立於1964年，是香港首個由視障人士組織及管理之自助團體，致力發揮視障人士的自助及互助精神，宗旨是實現視障人士的平等、機會和獨立。「爭取視障人士應有權利，鼓勵視障人士獨立自主，促進視障人士融入社會。」是其會的使命宣言。



香港傷殘青年協會是一所由殘疾人士自行管理和決策的政府註冊慈善機構。協會所提供的服務包括賽馬會活動中心、「同路人」社區及家居支援計劃、就業服務中心及赤柱白普理泳屋等；而社會企業項目則包括創視設計、傷青動力學堂及傷青花藝舍。本會致力協助殘疾人士融入社群。



香港明愛以愛服務，締造希望，為弱勢社群提供社會工作、教育及醫療三項服務。服務對象包括幼兒、兒童、青少年、家庭、成人、智障人士及社區。面對社會及家庭需要不斷轉變、明愛社會工作服務部非常著重員工的培育，鼓勵員工積極參與培訓，建立學習和分享文化，以能回應社會需要，持續提供優質的專業服務。

HKCSS Institute

Citi Continuous Learning Recognition Scheme 2013

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2012年11月至2013年10月期間參與由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 13/14年度培訓課程禮券港幣\$4,000。

六個社聯機構會員收費類別：
每年經常開支(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。
- 參加者於2013年1月至12月期間參與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]

如何參與

- 機構獎勵
 - 機構須於2013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。
 - 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。

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

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
 - 香港復康聯會
 - 服務發展常設委員會
 - 政策研究及倡議常設委員會
 - 業界發展常設委員會
 - 公眾參與及伙伴常設委員會
 - 復康服務專責委員會
 - 家庭及社區服務專責委員會
 - 兒童及青少年服務專責委員會
 - 長者服務專責委員會
 - 社會保障及就業政策專責委員會
 - 社會發展專責委員會

計劃查詢

HKCSS Institute 2876 2454 / 2876 2475

電郵：institute@hkcass.org.hk

有關計劃詳細內容，請瀏覽網頁：

www.hkcass.org.hk/institute



創院企業伙伴：



主辦機構：



承上啟下的藝術

- 與董事會和員工並肩前行



文：馬歡儀

機構的董事會成員來自不同的專業和有不同背景，而且大部分是義務的性質，出心為社會服務機構出謀獻策。作為機構主管，能夠有效地匯聚董事會成員，集合和平衡他們的意見，作出可行的決策，可說是一門藝術造詣。2012年12月7日的總裁對談午餐會上，BCT銀聯集團董事總經理及行政總裁劉嘉時女士笑言：「沒有一個課程保證你修畢後，便能成為一個機構的總裁。」她認為，機構主管只是擁有專業管理知識是不夠的，與董事會和員工的關係平衡和合作模式等，都是靠時間、真誠、領袖本身的使命感經營出來，沒有捷徑，沒有魔法。

不同背景 相同帽子

劉女士管理的集團持分者眾多，董事會成員來自各大銀行，而且社會對強制性公積金亦時有評論，以信託形式管理別人的財產，當中的利益、權責衝突，可想而知。劉女士分享：「我與董事會成員，保持專業持平的關

係。而每次會前，我經常都會提醒他們以BCT董事的身分，從BCT的願景和使命出發，顧慮集團長遠發展和誠信的角度。」在這個大前提下，當所有董事會成員以客戶及機構的利益為依歸，機構主管便有了穩固基礎討論機構策略發展。

喜事不報 先報憂危

投身銀行界多年，曾於證監會工作的劉女士對機構內部監控、風險管理尤其重視，她指：「風險管理應該由機構領袖、管理層做起，自自然然整個機構就會建構這個文化。我很清晰集團首要是向成員負責，

所以風險管理一定要嚴謹執行。」故此，她在會議上往往首先報告的都是『憂』，而不是『喜』，她認為：「好的報告項目遲一點知道，也無傷大雅，但風險和危機就應該盡早識別、評估和控制。先向董事會指出潛在的風險危機，交代你的評估和對策，並顯示你知道如何適當地處理這些情況，這樣便能於董事會裏建立信任。」

搜羅案例 分析利害

董事會的決策左右機構的長遠發展，所以他們的決策取向和態度，十分重要。機構的發展固然而穩健為基調，但亦要在穩中求變，才符合持續發展的原則。如何鼓勵董事會接納新鮮事、新方案？「這是要下功夫的，我每次都會花很多心機撰寫文件，徵詢不同的同事，就不同建議搜羅不同的案例，詳析其他機構的做法和取向、整體環境的趨向、社會文化等，從正反兩面，闡釋危機和商機所在，讓董事會充分掌握各利弊得失，使其明白我們不採納有關新方案的對公司未來發展的重要性。」

建構職能模型 引領業界方向

此外，劉女士為使業界和集團更有方向和有目標地發展，更經常為強積金業界撰寫文章，分析行業發展和分享管理智慧。她認為，由機構門口的接待員至負責茶水的同事，至各級管理人員，沒有一個是小角色，他們都表現出職能上的角色，在不同崗位上為機構貢獻出力。所以，機構或行業應該發展自己的不同職系的勝任能力模型(competency model)，規劃不同職級員工的勝任能力，讓從業員掌握自己的技能、知識與職位要求的距離，從而更有方向地，有目標地學習和上游，亦有助機構分配適合的員工到前線、管理的位置，和物色、培育機構接班人。

艱難時刻 關顧員工

劉女士說：「領袖是要出來承擔責任，有問題出現，我們管理層不會只說某個員工的不是，也要有關部門的管理層承擔。」而且，機構主管亦該與員工同舟共濟，如

2008年金融風暴時，她親自向約300名員工保證：「只要他們做好自己的職責，集團不會裁減他們。」而且，她更把那看成另一培育、凝聚員工的機會。「透過企業社會責任活動，尤其年輕的員工，有機會幫助社會上不同人士，開拓眼界，變得更成熟，機構整體的形象和凝聚力亦大大提升。」

劉嘉時說：「我每天的休息時間不多，但第二天還是精神奕奕、努力地拼搏，因為我個人有很強的動力和使命感。」她認為一個領袖只要有使命感、凡事從心出發，董事會、員工、公眾人士是有目共睹的，日子有功，慢慢地你便會贏得尊重和信任。「即使面對任何挑戰，勇於承擔；面對挫折，停下來反思和理性分析，忘記背後，勇往直前！」



午餐會剪影



劉嘉時與超過60位機構董事局成員和主管，分享她與董事會的共事心得，亦鼓勵社會服務界主動連繫商界，組織企業社會責任活動。透過「惠施網」心思心意捐贈平台，劉女士與午餐會贊助代表澳洲會計師公會大中華區分會副會長王維中先生，將本院紀念品之預算，捐贈予基督教香港信義會社會服務部及生命小戰士會有限公司。

圖為（左起）社聯業務總監（業界發展）馮一柱博士、社聯學院督導委員會委員李錦昌博士、社聯業界發展常設委員會主席陳啟明先生、主講嘉賓劉嘉時女士、社聯行政總裁方敏生女士、社聯學院督導委員會委員羅嘉慧女士、午餐會贊助代表王先生。



社會服務機構的健康檢查

做好「協調」與「創新」 實踐機構使命

文：林莉君
資料提供：麥肯錫香港分公司

麥肯錫公司 (麥肯錫) 的調查發現，一間較為健康的機構，其表現會比它的同儕高兩倍¹。表現只在於一時，但健康卻可助你轉身求變，永續經營。由麥肯錫香港分公司於2012年為香港社會服務機構進行的健康指數檢查中發現，參與機構在「向外取向」及「問責」上健康良好，唯要在「協調」與「創新」上加把勁，讓機構更能持續有效的為香港社會服務。

¹ 資料來源：麥肯錫公司網頁(<http://www.mckinsey.com>)

機構健康指數

那究竟什麼是機構的健康？麥肯錫將機構的健康訂定為一致性 (Alignment)、執行力(Execution)及機構更新(Renewal) 3大方向及與之相應的9大與機構表現有關的範疇² (圖1)，以員工的觀察為導引，設定指數表達健康狀況。「機構健康指數」 (Organizational Health Index, OHI) 為機構提供了一個簡單但有力的藍圖和指引改善機構的健康狀況。

該9大與機構健康表現範疇分別為：

1. 方向 (Direction)
2. 領導力 (Leadership)
3. 文化與環境 (Culture and Climate)
4. 推動 (Motivation)
5. 問責 (Accountability)
6. 協調與監控 (Coordination and control)
7. 能力 (Capabilities)
8. 向外取向 (External orientation)
9. 創新 (Innovation)

該9大範疇是由37個管理行為所組成，例如方向這範疇就由3個管理行為：共同的理念 (shared vision)、清晰的策略 (strategic clarity) 和員工參與 (employee involvement) 組成，其他的實際行為可參考 (圖1)。這些細節都是麥肯錫經參考超過800項的學術評論、過200個以實証為本的管理識見中衍生出來，並已集合了超過600所來自不同地區及行業的機構的參與經驗而總結出來的。

就麥肯錫建議，一間健康的機構，在這37個管理行為都應有基本的實踐，然而一間

² 資料來源：麥肯錫公司網頁 (<http://www.mckinsey.com>)

機構健康表現範疇	管理實際行為
方向 Direction 1	1. 共同的理念 (shared vision) 2. 清晰的策略 (strategic clarity) 3. 員工參與 (employee involvement)
領導力 Leadership 2	4. 諮詢式領導 (consultative leadership) 5. 權威式領導 (authoritative leadership) 6. 支持式領導 (supportive leadership) 7. 挑戰式領導 (challenging leadership)
文化與環境 Culture and Climate 3	8. 開明和信任 (open and trusting) 9. 有內部競爭 (internally competitive) 10. 有紀律的營運 (operationally disciplined) 11. 有創意及有企業家精神 (creative and entrepreneurial)
推動 Motivation 4	12. 開放和有意義的價值 (open and meaningful values) 13. 鼓舞人心的領導者 (inspirational leaders) 14. 職業發展機會 (career opportunities) 15. 財政獎勵 (financial incentives) 16. 獎勵和表彰 (rewards and recognition)
問責 Accountability 5	17. 角色清晰 (role clarity) 18. 績效合同 (performance contracts) 19. 後果管理 (consequence management) 20. 個人承擔感 (personal ownership)
協調與監控 Coordination and control 6	21. 人才績效檢討 (people performance review) 22. 營運管理 (operational management) 23. 財務管理 (financial management) 24. 專業標準 (professional standard) 25. 風險管理 (risk management)
能力 Capabilities 7	26. 羅致人才 (talent acquisition) 27. 發展人才 (talent development) 28. 流程主導 (process based) 29. 向外擷取專業 (outsourced expertise)
向外取向 External Orientation 8	30. 以顧客為焦點 (customer focus) 31. 具競爭力的識見 (competitive insights) 32. 業務夥伴 (business partnerships) 33. 政府與社區關係 (government and community relations)
創新 Innovation 9	34. 從上而下的創新 (Top-down innovation) 35. 從下而上的創新 (Bottom-up innovation) 36. 知識分享 (Knowledge sharing) 37. 引進外部新意念 (Capturing external ideas)

(圖1)

機構亦應按不同的業務範圍、發展階段、市場變化及競爭狀況等，聚焦於6至7個管理行為，把其做得出色。管理層的挑戰就是要選取合適管理行為實踐組合，讓機構有合乎環境需要的健康及表現。當決定了管理行為實踐方向後，機構就可設計介入方法，提升機構健康。

「機構健康指數」主要由一份網上員工問卷調查開始，並附以聚焦小組及深入訪談，從中找出37個管理行為的實踐狀況。結果經麥肯錫的深入分析及與全球近千間機構比對，從中找出解決問題的指引。

社會服務界的「機構健康指數」
初探性測試

社聯與麥肯錫的「機構健康指數」(OHI) 結緣於兩年前的一個社聯學院的CEO管理課程，麥肯錫香港分公司總經理倪以理先生於當中與來自25間社福機構的管理層分享機構健康的概念，香港紅十字會秘書長陳啟明先生亦到來分享其參與機構健康檢查的體會。其後，當中的8間機構*更參與了初探性

測試，希望從中找到有香港社福機構特色的健康圖譜，理解社福機構的強項及可改善的部份，讓業界在實證的基礎上有更多的思考及對話，從而更好的訂定持續改善的方向。初探性測試由2012年起動，參與的社福機構同工共1,055位，當中包括網上問卷和跨階層的訪談，歷時10個月。

結果與反思

整體結果顯示，8間機構在「向外取向」及「問責」方面得分較高，而較有改善空間的是「協調與監控」及「創新」(圖2)。參與初探性測試的機構的大小各異，年資有深有淺，而服務範疇亦有不同，個別機構的健康概況當然會不大相同(圖3)，好像在「文化」方面。但有趣的是，在某些健康範疇上，8間機構都集中在較理想的分數，如「向外取向」；在「協調與監控」及「創新」，則共同地有可改善的空間(圖3)。由於整份報告內容豐富，礙於篇幅所限，以下聚焦看看回應者如何評「協調與監控」及「創新」。

聚焦「協調與監控」及「創新」

在「協調與監控」這範疇，從調查所見，回應者普遍同意機構對核心業務都有進行適當的監管，當中的實際行為可體現為機構有系統並長期地記錄員工的工作表現。但他們卻普遍不同意機構內部的績效檢討制度可快速找出問題的真實原因及可帶來更新的跟進行動，最有可能的原因是回應者認為機構的績效評估和檢討流程未能夠準確地蒐集員工長處、弱點和發展潛力等訊息。另外，在管理風險上，同意機構能夠有效管理風險的回應者只有三分之一，最有可能的原因是回應者認為機構未有積極發掘潛在風險與威脅，並制定緊急應變計劃。

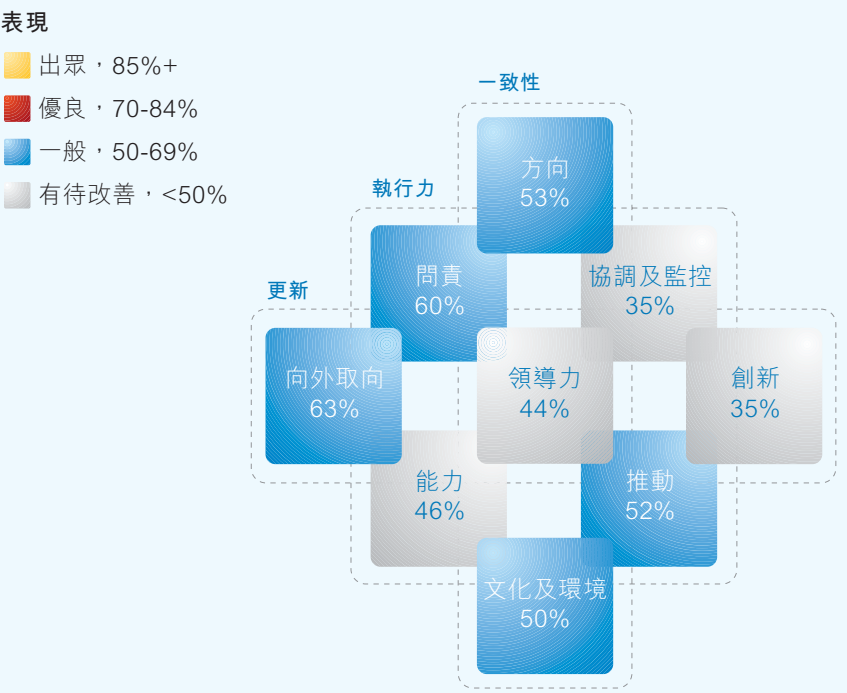
在「創新」方面，回應者普遍認為機構未能產生的高質量創意足以令機構達成其目標，而自由分享創意和知識在機構亦不是太普遍。回應者亦認為與創新有關的管理行為也不大普遍，機構較少會運用外部關係，廣納並引進新的創意到機構；機構的制度和流程亦少利於實施跨組別的方案。



初探性測試的發佈會已於2012年10月10日舉行。數間參與測試的機構領袖親身與來自60間機構，超過120位出席的社福同工，從反思、可用性、公眾形象和後續，多角度分享他們的經驗和挑戰，而麥肯錫香港分公司總經理倪以理先生則剖析「機構健康指數」和測試的發現與建議。其他分享嘉賓為小童群益會羅淑君女士、新生精神康復會游秀慧女士、親切湯崇敏女士、紅十字會陳啟明先生及救世軍梁佩瑤女士。

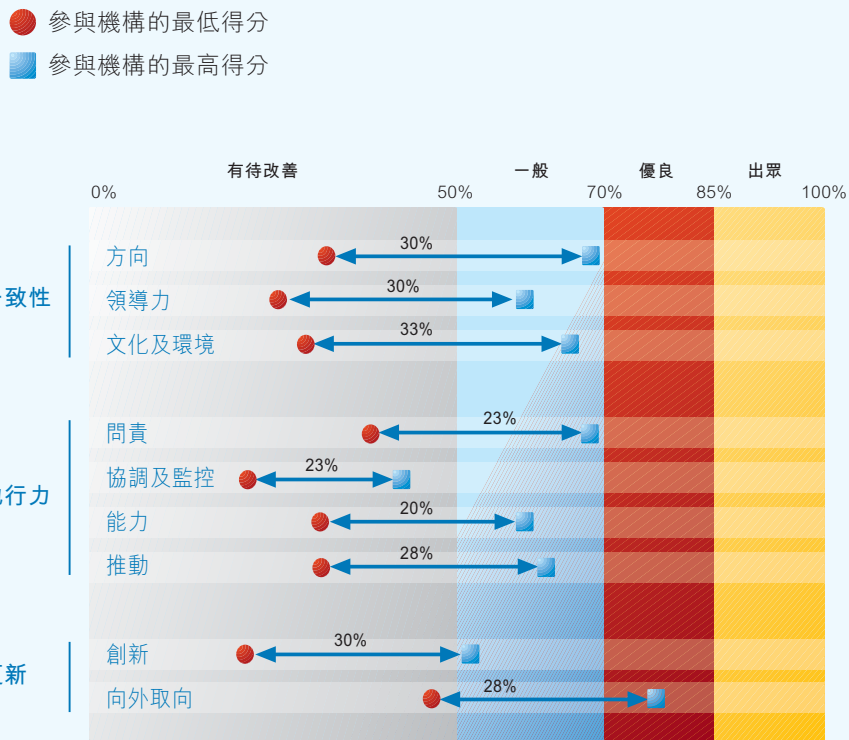
*8間參與初探性測試的機構代表於2009/10年度參加「社會服務管理人員領袖發展培訓課程」的「機構健康」課程，課程後參與初探性測試。機構包括：浸信會愛羣社會服務處、香港小童群益會、香港基督少年軍、香港明愛社會服務部、香港社會服務聯會、新生精神康復會、長者安居服務協會、親切。

四項被評為社會服務機構有待改善的範疇
(回應者表示「非常同意」及「同意」的百分比)



(圖2)

參與初探性測試的八間機構表現得分情況大致一致



(圖3)

來自麥肯錫的貼士

整體來說，領導力是機構健康的核心，機構可考慮在這方面更進一步，帶動整體健康。機構可考慮使用及平衡不同的領導風格，如諮詢式的，權威式的，支持式的或挑戰式的，在適當的時候亦可採取一些外界最佳實踐方法，讓領導力質素提升。

在這次的測試的結果中，「協調與監控」及「創新」上也發現了一些可增長空間。麥肯錫建議，機構可利用已有的績效檢討制度來建立一個正式的渠道去反映意見及反饋建議給員工，助員工改善及成長。在營運上，亦可增強跨組別及跨部門的協作，增強機構凝聚力。機構要永續經營，持續發展，也要在更新能力上有所提升，而創新就是更新能力的來源。要提升機構的創新力，可從三方面著手，機構要營造一鼓勵協作的環境，建立知識分享平台及文化，也要注重向外的交流及學習；在員工層面，機構若能熟悉每個員工的能力，就更可將他們的潛能發揮出來，更能成就一個有效的創新流程。

麥肯錫在這NGO初探性測試中發現，香港的社會服務機構注重表現多於健康。雖然如此，麥肯錫亦指出參與的機構很多已經開始努力的解決於OHI 中發現的問題。從這方面來看，OHI 未嘗不是一個讓機構從一個較整全的角度去檢視及決定往後的路向有效的方法。機構若能利用OHI 創建出自己獨特的方式來持續跟進，就是此初探性測試的成功之處。

如何與不同持份者建立關係？

在這個問責性高，新、舊媒體同時監察的社會中，機構必須發展一套完善的公共關係方針，以提高機構的透明度和維繫不同持份者。健康的持份者關係有利於服務發展，那麼如何建立健康的持份者關係呢？誰是機構的持份者？

文：馬歡儀

關係近視眼，不取也。

何謂健康的持份者關係？**盧子健林乃仁顧問有限公司董事總經理盧子健博士**認為，健康的持份者關係有別於事件性的游說工作，需要長時間的投資，而且最好有共事的經驗基礎，雙方關係應建基於具意義的共同目標上，而非短視的功利性接觸。例如樂施會「毅行者」籌款活動，至2012年，已經是第31屆舉辦，站台支持的人士是因為同意其扶貧救災的理念、希望挑戰自己，跨越100公里的路程而參與籌款，是有關機構長時間經營，廣被認同的活動。盧博士又認為同工個人的立體人際網絡，亦有助提高機構面對危機的應變力，及拓展藍海的成功機會。「在某些議題上，或許個別持份者跟機構吵得熱烘烘的，但人際關係是立體的，每個人都有不同的身分，例如一個議員，亦是一個基督徒、家長、兒子等等，在某特定場景下立場不同，不代表機構與該名人士沒有建立關係的空間，日常積極拓展人際網絡，建立立體的人際關係，長遠對機構有莫大幫助。」

傳媒哈哈鏡中覓持份者

負面輿論打擊機構形象，是否所有輿論都需要跟進？**領匯管理有限公司企業傳訊總**

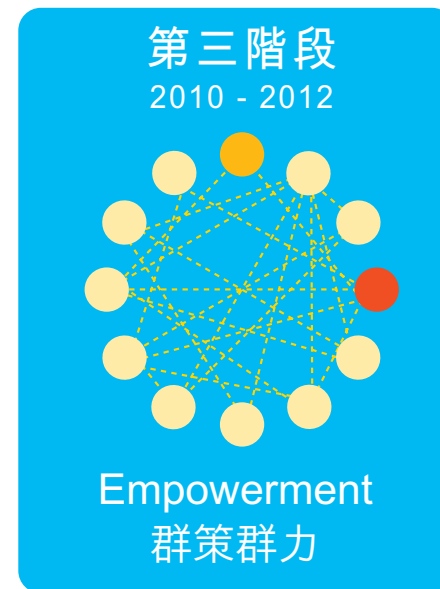
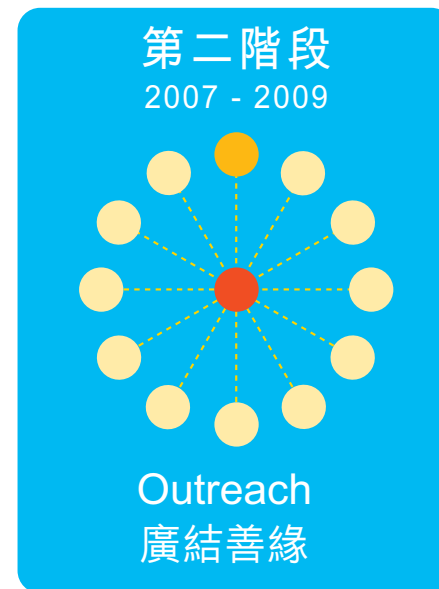
監潘啟迪先生說：「社會上每個人都可以是你的持份者，機構應集中資源找出與事情有關，會影響機構成敗、做事過程和人事的持份者。新、舊媒體同時監察，加上部分媒體較誇張煽情的報導，機構的一舉一動，都猶如被一塊哈哈鏡放大。」潘先生指機構不應過份緊張媒體的報導，對於不實的報導，大部分讀者都不會照單全收其訊息，對機構形象不會造成太大的傷害。機構應具有並履行清晰的理念，妥善地平衡各方利益、權力和訴求，訂定事情處理優次；在公平、公開、公正的原則下，平衡「我（機構理念）、你（服務使用者福祉）、他（傳媒、區議員等監察者）」和「法、理、情」的輕重，切勿以理薄情，或是以情害理，而作出決策。

「善用」公務員和議員

前工商及科技局長王永平先生坦言：「與公務員建立持份者關係，比問責官員較長遠。大部分問責官員較著重政治考慮，而其常務秘書也會提醒他們，個別議案在立法會通過的可能性之大小。而社會上亦有詬病部分公務員因循，不願接受新意見。事實上，政府明白一個議案很難獲得所有持份者的支持，所以，在充分與持份者溝通、仔細研究及分析後，才會做出決策，照顧受影響人士的需要和情緒等。」他認為，要是機構認為有關意見對社會是好的，應堅持到底，多與不同的政府人士保持溝通，商討其可行性，增加在立法會提案及通過的機會。

很多機構會招募社會知名人士入董事局，建立更緊密的持份者關係，但至於議員，由於機構考慮到政治敏感因素，很少會主動與他們建立持份者關係。然而，**前立法會議員李華明先生**教路：「尤其對小型機構來說，在資源緊絀下，區議員和立法會議員是既免費又有效的幫手。其實每個選區只有一個直選區議員，機構不妨拋開政治敏感的顧慮，多聯繫區內區議員，例如：邀請區議員主持活動的開幕禮等，不要在有需要時，才聯絡他們。溝通多了，那麼當他們接到投訴個案時，也會主動聯絡機構了解始末才再作行動。無論大小問題，議員都樂意為機構和市民解難，如機構急切需要搬遷總部拓展業務的話，亦不妨找立法會議員幫忙，他們至少可幫忙聯繫助理處長跟進，是機構重要持份者之一。」

由一心一意到群策群力



香港迪士尼樂園度假區深化持份者關係過程圖

香港迪士尼樂園度假區企業公民事務總監馮穎君女士分享樂園過去如何深化持份者關係，由「一心一意」、「廣結善緣」至「群策群力」的階段，她指樂園起初側重與個別持份者的關係，例如，以外展義工活動團結員工、接待官員及議員參觀樂園、接待社福團體一日遊；後來，則著力結合不同持份者的參與，例如在迪士尼兒童基金成立典禮廣邀社福界、學界、政界和傳媒，而進入第三階段，樂園的策略由企業主導，發展至社會主導，不再以樂園為中心點，著重組織多元化的網絡，彰顯

不同持份者的特質和實踐共同理念，過去，有評論認為「香港不需要迪士尼」，但透過「迪士尼幻想工程香港挑戰賽」，提供平台讓香港學生有機會發揮才華，放眼世界，現在有老師指「我的學生很想參加你們的ImagiNations比賽」。馮女士指，持份者對樂園評價的改變，讓她更明白有時候應當放下機構品牌形象的角度，而真正由社會、不同持分者的角度出發，看看機構能對他們做些甚麼，在多元的網絡中尋找魔法點，所得到的協同效應會更大。

綜合五位嘉賓講者的觀點來看，機構獨善其身，或者只站在機構立場出發，已經不再是一個合時和明智的選擇。機構就猶如一個人一樣，有其人際關係，同樣需要時間來經營、價值觀和理念的契合，持份者關係亦然。



研討會剪影



(左起) 社聯行政總裁方敏生女士、講者嘉賓香港迪士尼樂園度假區企業公民事務總監馮穎君女士、前工商及科技局長王永平先生、領匯管理有限公司企業傳訊總監潘啟迪先生、盧子健林乃仁顧問有限公司董事總經理盧子健博士、問答環節主持香港公共關係專業人員協會主席張一心女士及研討會主持黃嘉瑜女士。

從機構文化開始 全方位留住人才

社會服務是以人為本的工作，除了服務對象，內部員工的需要亦同樣需要得到照顧。穩定的員工和人才發展有助機構的持續發展，但高流失率正是不少機構所懊惱的問題。這個不只是領導層和人力資源部所面對的挑戰，亦是項目和部門經理也必須合力正視，才能解決的問題。現今，社會對友善工作環境、終身學習越來越重視，員工除關心實際工作範疇和合理薪酬外，理想的機構文化和培訓機會，都是他們選擇離職或留任的重要考慮因素。

文：馬歡儀

放下身段 貼近員工

機構領導層，以至項目經理與下屬的溝通模式，非常影響機構或單位內的溝通文化。金門建築有限公司董事黎永覺先生認為：「大部分僱員離職，不是由於工作能力不逮，而是不滿上司，覺得溝通不來。」他坦言，部分行外人誤以為建築工人只求滿足基本生活需要一薪酬回報，事實卻並非如此，他引述一個辭職工人的話：「零溝通，再加30%人工都不幹！」這說明僱員所追求的，是基本需要以上的尊重和滿足感。黎先生認為：「愛才的工作不能假手於人，否則

便會失真，部門或項目經理不應將留才、愛才的工作，推搪給人力資源管理的員工，而應放下身段，貼近員工，親自聆聽和了解他們的工作、健康、家庭等狀況，盡量找出可行之雙贏做法。」

表彰貢獻 連繫員工

對於工作表現出色的員工，機構亦應表揚和肯定他們的貢獻，這更能提高他們不斷優化服務的動力，亦使其對機構的歸屬感大大提高。香港鐵路有限公司人力資源發展總經理沈銘義先生指，港鐵透過激勵計劃，提升機構的凝聚力，以挽留

人才。「我們對同工保證，無論外面風吹雨打，公司也會保護他們。」他表示，在公司發生事故時，很多已休班的員工都會自發地返回公司支援，可見其凝聚力之強，對工作的使命感和對公司的歸屬感。「透過『傑出貢獻嘉獎』、『鐵路人·鐵路心』義工計劃、工作改善小組、優秀表現員工的影片分享，如『路軌醫生』等，我們持之以恆地，以各種方式與員工保持良好的關係，表揚他們傑出和盡心的貢獻。」

重視專業 規劃階梯

此外，清晰的事途發展路線，亦有助員工掌握自己的發展機會，積極裝備自己，留在機構發展。仁愛堂社會服務經理區偉祥先生表示，仁愛堂在培訓資源分佈方面，特別著重專業化的培訓、策略服務和管理的培訓，「因應社會福利發展基金的實施，我們將『特別一筆過撥款員工培訓委員會』改稱為『社服科員工培訓及發展委員會』，成員仍然以專業服務員工組成，而不包括人力資源部員工。對於社工和管理人員，我們有清晰的發展階梯，社工發展設：社工II、社工I、資深社工和專業顧問；至於管理人員發展設：主任、高級主任、總主

任、經理、總監，並以不同的培訓裝備員工。」仁愛堂的培訓直接與服務掛鉤，從事某服務的員工職前便獲安排接受特定的培訓，例如負責老人中心服務的員工，便會學習「尋解導向」(Solution-focus Therapy)，讓員工更容易融入機構的運作模式，提供符合機構標準的服務。

自願計劃 物色人才

力橋管理諮詢總裁翟創志先生認為，「自願」是一個員工談發展的基礎。「員工自身要有動機和付諸行動，滿足工作上的要求，是談『發展』的基礎，輔以不同的培訓配套，才可達到有效的學習。」他表示很多跨國企業都實踐了

「學習與發展」70/20/10的概念(圖1)，以提升員工的發展能力。而港鐵亦標榜「自願」以物色有潛質的員工，沈先生表示：「港鐵透過『員工綜合發展課程』，提升員工的督導技能和晉升機會。計劃標榜『自願性』、『私人時間進修』、『不保證升級』，有興趣的員工需得到上司的批核，方可參與計劃。然而，由於參與課程的員工，願意在未被保證升級的前提下，積極地自我提升，不少學員在修畢課程數年內，有優秀的工作表現，而獲得晉升機會。」

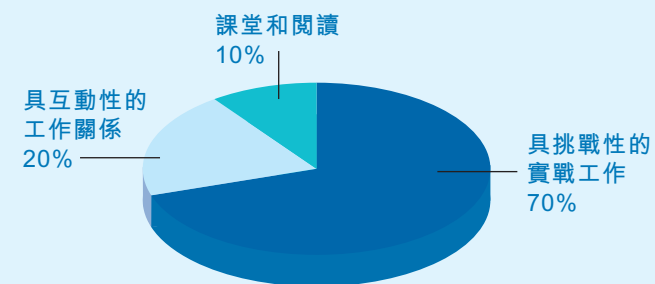
快樂乃發展的動力

綜合而言，快樂的工作環境是員工和機構發展的動力，良好的溝通、貢獻備受肯定、接受培訓增潤知識，都能讓員工感覺備受重視和提升他們的工作技能，在工作上得到更大的滿足感。這樣莫說離職，就連請假的情況也會大大減少。翟先生指，機構可從三大範疇著手，成為一所充滿快樂的機構：

1. 僱員基本需要 (Employee Fundamental Needs) — 薪酬與津貼、工作環境與設施
2. 領導模式及表現管理 (Leadership Style and Performance Management) — 管理上體現尊重與關懷、滿足感和獎勵
3. 僱員事途發展及福利 (Employer Career Development and Wellbeing) — 人才發展、僱員福利

從多角度留住的機構人才，讓機構和他們關係緊扣，一起升級，成為100%快樂和具質素的社會服務機構。

「學習與發展」70/20/10概念



(圖1)



(左起) 人力資源研討會主持、社聯學院督導委員會委員黎鑑棠先生、講者嘉實力橋管理諮詢總裁翟創志先生、金門建築有限公司董事黎永覺先生、社聯行政總裁方敏生女士、講者嘉賓仁愛堂社會服務經理區偉祥先生。



研討會剪影

台灣紀潔芳教授蒞港：生死輔導乃癒人癒己

你的服務對象因為親人離世產生情緒問題？他/她罹患有危疾，而經常憂慮死亡的來臨？你跟進的個案當事人離世了？無論是從事兒童、長者、復康還是家庭服務，「生死」是社福同工難免會接觸到，甚至需要處理的課題。生命走到終結的時候，和一段破裂的婚姻關係、一個濫藥的青少年情況不同，非一個社工，或者醫生有機會逆轉的。社聯學院於2013年1月，特邀請台灣吳鳳科大、彰化師大、山東大學兼任教授、台灣教育部生命教育學習網共同主持人紀潔芳教授來港，為「生命教育研討會 - 生與死・服務使用者與我」作其中的主講嘉賓和「生命教育工作坊 - 自我生命探索及建立」講師，除教授本地社福機構同工如何輔導面對死亡的服務使用者與其家人外，更為同工帶來一碗暖暖的心靈雞湯。



文：馬歡儀

平衡發展與自然

啟發生命真意義

紀教授是農業經濟碩士，為甚麼會從事生命教育呢？原來，這是源於台灣的關愛文化教育，她指出：「台灣的生命教育是融入式的，將關愛的概念融入不同的專業之中，譬如融入商科的企業倫理之中，即使美容和理髮專業，也講求關愛自己、他人和大自然，以此原則自我提升、維繫人際關係和平衡與自然的關係。」紀教授在農業經濟學中，從科技、教育、勞工、自然環境、經濟發展的關係與平衡之中，體悟到人與大自然的關係，生死的必然。抱著一顆熱愛生命的心，紀教授其後一直投諸心力於臨終關懷服務，從身、心、靈關懷病人與家屬，為臨終者打開心結、實現願望、回顧自己生命的軌跡；更研發生死教育的教學方法、資源運用和活動設計等，打開社會禁忌話題，教人認識和接受生死。她的貢獻更得到加拿大The International Network On Personal Meaning 協會的肯定，獲其頒發終身成就獎。

喝一碗心靈雞湯

再出發癒人癒己

紀教授寄語：「有些人害怕受傷，所以說不要太投入善終服務，但這是不對的。反之，社福機構同工應該真心真意地投入服務，一邊服務一邊認識生命。一個社工除了工作外，也有自己的家庭，同樣面對生老病死的問題，在工作上癒人，從中領悟、學習，也是癒己，在過程中更有機會結識良師益友。」她鼓勵同工多與同業分享和討論，參與培訓、體驗活動，多汲取經驗、案例，在工作倦了的時候喝一碗心靈雞湯，提升正能量，再出發癒人癒己。

以體驗活動教學

重學員自身感悟

「很好的老師，謝謝你！」「感謝你的用心，很溫暖的課堂！」「體驗活動令我感受深刻，而且學到的知識，實踐性強。」紀教授獲得學員一致的好評，他們非常欣賞教授悉心設計的多媒體教學資源、體驗

活動，深受教授熱愛生命的心、人性化和專業的輔導技巧所感動。

紀教授認為：「快樂的工作人員，使工作本身也變得快樂。在講座和工作坊中，我觀察到有些學員在活動和看影片時流淚，相信課堂內容觸碰到他們心中的情緒。我非常欣賞學員自發和機構資助員工來上這生命教育的課！對學員來說，這是很一次很好的疏導，悲傷會每哭一次，減少一點，慢慢地平復過來。同工在工作上、生活裏，也遇到不少壓力和面對生死的傷痛，通過體驗教學，學員親身體驗活動，能更有效地將活動帶到工組崗位上實踐，幫助服務使用者。」

在香港數天的教學中，紀教授覺得香港社福同工對工作非常踏實和誠懇，認為生命教育無地區之分，並寄語機構的領袖，「有快樂的上司，才有快樂的員工」，希望機構領袖重視員工的心靈，甚至親自上課。她期待再來港講課，更慷慨地提供豐富的教學資源予學員下載呢！

紀教授以體驗活動和多元化教材帶領學員認識生與死：



學員與紀教授完成「心心相應」活動後，拿著貼上寫了自己所感恩、懷念、希望原諒、道歉和幫助的人的名字和2013年給自己的承諾的心型摺紙的汽球合照。紀教授指，如果在台灣的話，我們數1、2、3一起放上天空去！



紀教授指繪本和影片是老少咸宜的生死教育教材，以故事形式簡單直接地傳達訊息。例如在《媽媽的臉》影片中，主角小傑由起初不願探望罹患肝癌而變得臉黃、消瘦的媽媽，後來，接受藝術治療，畫下媽媽和自己的小手，幫媽媽帶上自己穿的珍珠項鍊，至親睹媽媽帶著項鍊安詳地睡在棺木裏，刻劃出小孩面臨摯親將離世的心情和行為、病人家屬的困擾、臨終者的願望和呈現整個悲傷輔導的過程。▼



◀教授還在台灣空運了一些苜蓿和種子到港，與學員進行「生生不息」活動，學員一邊將種子放進器皿，一邊對種子承諾：「我會用心栽培你，希望你快高長大！」更即場與學員進食苜蓿，感受自然與生命力。

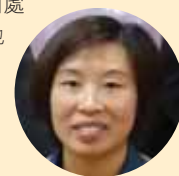


教授帶領學員繪畫自己的「過去、現在、未來」，從過程中對自己的生命更有掌握，更了解自己。

香港唐氏綜合症協會陳悅心女士：「過去，我貪婪地張手求取多姿多采的成長經驗，每一步均塑造了今天的我；現在，我正處於人生真正的起步點，徬徨但對未來的方向充滿好奇和期待；而未來盼望能跨越界限，不斷學習，邁步向前。感謝來自台灣的資深導師靈活運用教學體驗活動，讓我親身體驗和觸動感受，加深領悟教授生命教育的竅門。」



仁愛堂簡兆雯女士：「兒時的路是灰色的。我一步步的走，在不同圈子中，從來都規規矩矩。我享受中學時的教會生活，但總覺得自己像生活在一個狹窄的圈子裏。進入大學和在社會工作後，我就像一棵樹，汲取新知識、經驗。無論遇到任何困難，我每天都在成長。未來，我希望為海洋保育投放更多心力。想要體驗生命教育的朋友，如果你認識海洋，她的生生不息一定令你驚嘆！最後，我會選擇海葬回歸大自然，順著海流到處去，不再困在一個地方。而愛我的人也可到海邊看看我，吹吹風，或是游泳，感受大自然！」



生命教育教材及資源分享：

書籍

安寧伴行

作者：趙可式

出版：天下文化出版有限公司

臨終與生死關懷

作者：林綺雲、張苑珍等

出版：華都文化事業有限公司

臨終關懷與實務

出版：國立空中大學

醫師與生死

作者：趙可式

出版：寶瓶文化事業有限公司

教您如何寫遺愛手書

作者：黃濠竹

出版：宇河文化出版有限公司

一個癌症媽咪給兒子的遺書

作者：夏學曼

出版：寶瓶文化事業有限公司

視聽媒體

最後的禮物：在黑暗中看見光明

製作及發行：財團法人佛教蓮花基金會

媽媽的臉

出版社：安寧照顧基金會

繪本

豬奶奶說再見

作者：瑪格麗特·威爾德

繪者：藍·布魯克斯

譯者：柯倩華

出版社：台灣東方出版社

再見，愛瑪奶奶

作者：大塚敦子/文·攝影

譯者：林真美

出版社：和英文化出版社

網頁：

安寧照顧基金會

www.hospice.org.tw

生命教育學習網

http://life.edu.tw

財團法人董事基金會

http://www.jtf.org.tw

解讀社會服務機構的勝任能力

文：林莉君

在社會服務界中，你可能聽過或者說過：「人才是我們最重要的資產。」當然，隨著社會變化的進程加快，對人力資源的需求不斷改變及增加，社會各持份者對社會服務機構的問責與透明度要求亦愈來愈高，要使機構真正有永續發展的能力，關鍵在於員工。員工需要具備提供優質及具影響力的社會服務能力，準確把握社會發展和變化的資訊。同時，員工也要對持份者的要求有一定的敏感度，加上創新能力和意識等等，都是機構實踐使命的重要支柱。從這個意義上說，員工的能力是機構成功的最重要的因素。

傳統上，機構是依據學歷、學校成績和工作經歷，推測一個人是否能勝任某工作。在這思維上，工作與人就好像兩件可拆解及量度的物理對象，拆解及量度完畢後就進行配對，匹配的組合理應有高的績效。實踐證明這種方法問題很多，有時候，學歷和能力不能劃上等號，看似匹配的組合也只限於配對那一刻，誰能保證工作或人可永恆不變？

若機構可關注決定員工績效的一些深層次的因素，分析高績效員工的特性，將更能夠針對性的協助選取、挽留及培訓人才，同時對績效管理及繼任安排也很有幫助。目前在各專業界別比較流行的一種勝任能力分析 (competency modeling)。從事人力資源管理的，可用勝任能力分析在實現組織的策略，和作出策略性的貢獻。

勝任能力

最早提出了勝任能力 (competency) 的是著名心理學家、哈佛大學教授 McClelland，他於1973年從品質和能力層面論證了個人與崗位工作績效的關係，受到了許多著名公司的關注。美國心理學家 Spencer 於1993年給勝任能力一個較完整的定義，勝任能力就是「能將某一工作中有卓越成就者和表現平平者區分開來的個人深層次特徵，它可以是動機、特

質、自我形象、態度或價值觀、某領域知識、認知或行為技能，即任何可以被可靠測量或計算的，並且能顯著區分優秀與一般員工的個人特徵。」理論上，個人的勝任能力是可測量、可培養及可改變的。

勝任能力模型

勝任能力模型 (Competency Model) 是指為完成某項工作，達成某一績效目標所具備的一系列不同勝任能力要素的組合，

其中包括不同的動機表現、個性、自我形象與社會角色特徵以及知識與技能水準。

由於不同的專業與界別對人才的要求都不一樣，為更好選取及培育及人才，不同的勝任能力模型應運而生，如香港人力資源管理學會的人力資源專業標準¹，又如英國倫敦 Hammersmith and Fulham 地方政府，也有自己的勝任能力模型²以提升人才質素來更好的實現地方政府策略，服務市民。

圖1：社福界勝任能力部份資料

職位	「管理人員」	「一般員工」
類別	與他人合作類別	個人效能類別
勝任能力	溝通技巧： 與人交往之能力；能以清楚、簡潔有序的手法去傳遞事實訊息、理據、意念和指引；此外在言語及文字表達方面則以接納及正面的態度來聆聽及理解別人的意念及觀點。	溝通技巧及表達能力： 在與別人溝通方面，聆聽及接納別人的意見及批評。在語言及書寫能力方面則有效地表達意見及發表報告。
行為級別	級別 III <ul style="list-style-type: none">建立及採取不同的傳意策略和渠道，並以合理和具說服力的語言及文字來倡議機構政策及提出建議。 級別 II <ul style="list-style-type: none">為團隊制定和採用有效的溝通機制。 級別 I <ul style="list-style-type: none">不論以說話或正式及非正式文件書寫方法都能把訊息清楚、完整、準確及有效地傳遞與同儕、下屬、上司及機構以外的相關人士。	級別 III <ul style="list-style-type: none">耐心聆聽、主動收集及積極聽取別人的意見及批評。 級別 II <ul style="list-style-type: none">主動請教，準確理解及願意接納別人的意見及批評。 級別 I <ul style="list-style-type: none">樂意聆聽及回應別人的意見及批評。

社聯則於2002至2004年間與二十多間社會服務機構發展了一系列共9套的勝任能力模型³，當中包括：

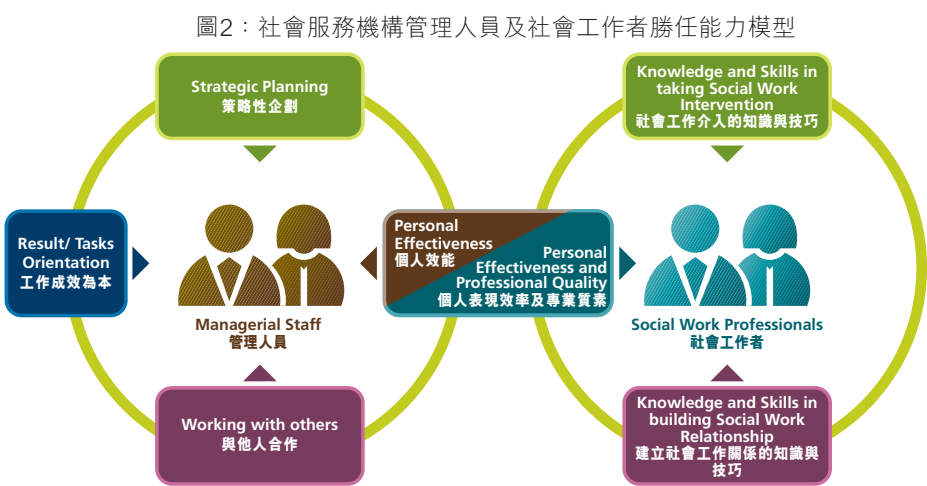
- 管理人員的勝任能力 (Generic competency model for Managerial Staff)
- 一般員工的勝任能力 (Generic competency model for General Staff)
- 社會工作者專職勝任能力 (Functional competency model for Professional Social Worker)
- 輔助醫療員工專職勝任能力 (Functional competency model for Paramedical Staff)
- 行政工作人員專職勝任能力 (Functional competency model for Administrative Staff)
- 學前教育工作者專職勝任能力 (Functional competency model for Pre-school Educator)
- 程序工作員專職勝任能力 (Functional competency model for Programme Staff)
- 個人護理 / 起居照顧員專職勝任能力 (Functional competency model for Personal Care Worker/Helper)
- 課程導師 / 工場導師 / 授課人員專職勝任能力 (Functional competency model for Course Instructor/ Workshop Instructor/ Training Staff)

一個完整的勝任能力模型，通常包含了一個或多個類別(Cluster)，而每個類別又包含了若干個勝任能力特徵(competency)，且每個勝任能力特徵都有著一個描述性定義及3至5級的行為描述。以社聯勝任能力模型作例子，「溝通」(圖1)這勝任能力在「管理人員」(Managerial Staff)和「一般員工」(General Staff)都有出現，但當形容其分別的勝任能力時，卻有顯著的差別，如「溝通」在「一般員工」身上是屬於「個人效能」群組，但在「管理人員」身上，則是屬於「與他人合作」群組，而在演譯上也有分別。

建立NGO主管勝任能力模型

社會服務界雖然已有不同的勝任能力模型，但機構主管級的卻有待開發。社聯遂與香港大學睿智計劃 (ExCEL3)合作，於2013年內與人力資源專家、大學學者及研究員、以及社會服務界資深的主管人組成顧問小組及工作小組，一同開發一個能力建設模型予社會服務機構的組織領導人，以導航NGO從業員的職業生涯發展路徑，反映在業界及機構發展所需要的知識、技能和核心能力，有助業界培育及發展人才，亦有助業界的承傳。

研究工作小組將會與來自30間社會服務機構的主管CEO進行深入訪談，以「行為事件訪談法」(Behavioural Event Interview)集中在受訪者在職場遇到的關鍵事件，其處理手法所反映的思維、行為、知識、技能及個人特點等。為了驗證發現的能力，使分析更具前瞻性的，該研究亦會超過20個的社會服務持份者組成專家小組，討論社會服務機構的機遇與挑戰，小組預計可於2013年第三季度有一個初步的框架。



「溝通」能力也有三級之分，一般員工有最好(第三級)溝通力即不單能耐心聆聽而是可主動收集訊息；而管理人員則可激發不同對象從而獲取期望的成果，展示具備影響他人和贏取尊重的能力。

除了基本的勝任能力外，專職工作也要有專職的勝任能力，在社工專職勝任能力模型中，其中一種勝任能力就是在「建立社會工作關係的知識與技巧」類別中的「社區夥伴關係」，並描述為「能與社福界及其他機構建立具策略性及發展性的夥伴關係，從而滿足社區服務需要」，而最高級別的其中一描述為「可洞悉社區夥伴間的政治分歧或在社區資源上的利益衝突，提醒員工或同儕技巧地把資源配合在不同的活動中」。

一位身在管理層的社工，其勝任能力則應為管理人員的勝任能力，再加上社會工作者專職勝任能力(圖2)，而社工的勝任能力就是一般員工的勝任能力加上社會工作者專職勝任能力。當然，不同服務、規模的機構可根據機構的特點，以社聯的勝任能力模型為基礎，發展屬自己機構的模型，以配合機構及服務發展需要。

有了勝任能力模型後，機構就可有效地開展人力資源管理的各項工作。唯勝任能力模型不是一成不變的，機構亦應策略的變化、組織結構的調整、工作職責的變化而調整勝任力模型，從而在招聘任用、培訓、職業發展、薪酬、晉升、績效評估等等作出相應的配合，以最合適的人才管理機構，服務社會。

在變化進程不斷加快的社會，知識及技能固然重要，但工作上所要求的知識與技能卻不斷改變，連社會服務界也見證不少已被淘汰的工種，當選取及留任人才的時候，實不能只在學歷、學校成績和工作經歷上作配對，態度及勝任能力才是高績效的關鍵。

¹ 香港人力資源管理學會的人力資源專業標準 (http://www.hkihrm.org/ihrm_eng/ih_eve_accreditation.asp)
² 英國倫敦 Hammersmith and Fulham 地方政府勝任能力模型 (http://www.lbhf.gov.uk/Images/Core%20Competency_tcm21-121948.pdf)
³ HKCSS, Competency Development and Enhancement Initiative, Joint Business Improvement Project, 2002

非政府機構薪酬調查2012

業界流失率高 人手不足問題持續

治療師及個人護理員招聘困難

社聯再次委託香港人力資源管理學會進行「非政府機構薪酬調查」，2012年的報告經已出版；是次參與的社聯會員機構合共94間，是自2005年以來，最多機構參與的一屆，其中21間是第一次參與。這次調查，有關薪酬的範圍涵蓋沒有嚴格遵循總薪級表（MPS）的參與機構員工，覆蓋了32,650人，約佔業界六成多的人力資源。調查的數據覆蓋日定於在2012年10月31日。

文：林莉君

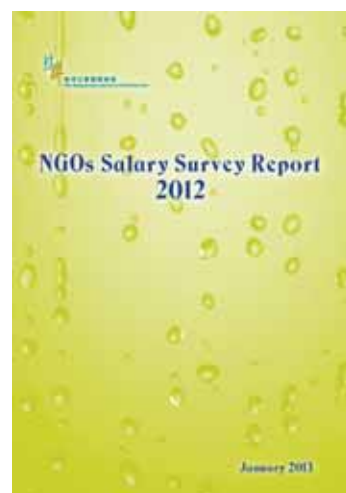
現時，非政府機構的員工薪酬和福利佔總開支的七成，所以，機構需要更多相關並更新及時的業界資料，以便更有彈性去釐定薪酬及福利事宜，以及相關的策略，與時並進，吸引、獎賞和鼓勵員工，配合社會不斷轉變的需要。

是次調查反映，參與的非政府福利機構的整體流失率偏高，不同的職系如社工、輔助醫療、機構發展及機構支援等均有約20%流失率，個別工種如治療師更高達30%。相對於2011年，5個職系的招聘持續困難，依次為物理治療師、職業治療師、個人護理員、登記護士、註冊護士；機構主要聘用額外兼職工、以彈性工作時間聘用員工等方法，應付人手不足的問題。

為更好的留住員工，36%的參與機構在過去一年有加強員工福利，而有近3成的參與機構表示會在未來的一年作檢討。調查亦發現，參與機構有增強家庭友善措施趨勢，約有7成機構有此措施，而上一年度只有6成多；在64間有家庭友善措施的機構當中，有8成多設5天工作週，近5成有靈活的工作安排。

在薪俸方面，調查選定41個基準職位作仔細研究，除薪俸中位數外，調查更首次推出職位薪酬架構表，提供了職位的起點和頂點水平，亦有中位數的年度變化比較。調查顯示，參與機構的薪酬整體加幅加權後為8.2%。而約9成的參與機構設有績效考核制度，並以此作為薪俸調整的主要基準，其他重要的基準包括機構的財政狀況及市場薪酬水平。

「非政府機構薪酬調查2012」已於2013年1月25日由非政府機構薪酬調查工作小組於社聯發佈(圖1)。新一度度的薪酬調查將於2013年第三季度開展，敬請留意。



如欲訂購《非政府機構薪酬調查2012》，請聯絡本院。



(圖1)

圖為「非政府機構薪酬調查2012」調查榮譽顧問香港人力資源管理學會代表調研及發展經理錢志榮先生(右一)及調查工作小組成員：聯席主席利民會總幹事馮祥添博士(左五)及聖雅各福群會高級經理(企業質素及資源管理)朱永康先生(左六)、成員香港學生輔助會副主席林允威先生(左三)、香港大學專業進修學院(人力資源管理與發展)高級課程主任黎鑑榮先生(左四)、香港家庭福利會高級經理陳本禮先生(右三)、基督教家庭服務中心企業事務總監盧景笙先生(右二)；及社聯業界發展(NGO能力建設)總主任林莉君女士(左二)及項目主任梁名峰先生(左一)。

社會服務行政人員發展培訓課程

NGO Executive Development Programme



社會服務機構管理人員勝任能力模型



為社會服務機構度身訂造10至12天之課程組合，凝聚不同界別專才的智慧與經驗，培育出色的行政和管理人員，促進機構可持續發展，最終令服務對象受惠。課程涉獵面廣，內容深入，著重社福機構實務與交流，特色包括：

- 實用性強 Practicality
- 同儕小組 Peer learning circle
- 跨界建網 Networking with different sectors
- 個人發展評估 Assessment test for learning and development

針對上圖社會工作管理人員必備的**4大勝任能力** (competencies)，包括以下題

- 專業評估工具了解個人工作模式和取向
Professional Assessment Tool for Understanding Individual Working Style and Orientation
- 建立領導的角色
Establishing a Leadership Role
- 個人發展與成長
Personal Development and Growth
- 策略思維與決策
Strategic Thinking and Decision Making
- 社會創意與機構轉變
Social Innovation and Organizational Change
- 資源發展
Resources Mobilization
- 社會服務機構品牌建立與市場策略
NGO Branding and Marketing
- 危機管理
Crisis Management
- 投訴意見管理
Complaints Management
- 建立具使命之高效團隊
Building a High Performance Team with Mission
- 員工激勵和督導
Staff Motivation and Coaching for Success
- 有效傳意之道
Effective Communications
- 有效演說法門
Effective Business Presentation

……更多題目，未能盡錄。

“……由2009年起，我們邀請HKCSS Institute為中層同工提供內部培訓，積極建立各界別之間的網絡，準確地掌握業界面對的問題。”

參與機構主管

“……講者表達的內容與日常工作接近，給予我們許多新的主意，而且在實際工作上可應用！”

2012年課程參加者

“……講師的教學和課程內容都十分具啟發性。”

2012年課程參加者

本院亦會就個別機構需要提供意見，歡迎垂詢。

電話：2876 2470 或2876 2475

電郵：institute@hkcss.org.hk

*資料來源：HKCSS, Competency Development and Enhancement Initiative, Joint Business Improvement Project, 2002

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

順其自然的改革？

主講嘉賓：梁栢賢醫生

誠邀社聯機構會員
的董事會成員及
機構主管參加

簡介

梁栢賢醫生出掌醫院管理局行政總裁兩年多，要兼顧的職務遍及發展策略、人力、財務，以至政策等各方面，管理的員工人數更超過六萬。梁醫生於五年前空降醫管局，先出任質素及安全總監，繼而出掌行政總裁一職，面對論資排輩的醫學界，不無考驗，而棘手的人手不足、士氣低沉問題更是等著他去處理。在過去兩年，面對人口老化、醫療成本上漲和醫療服務需求增加等挑戰，梁醫生如何落實「市民健康，員工開心，大眾信賴」的願景？梁栢賢從上手接棒之時已向傳媒表明，他上任後迫切面對的三大問題，分別為工時過長、員工士氣低落和人手短缺。在一年前的專訪中，梁醫生表示他希望「順其自然，與員工打成一片，帶領團隊一起成長」。在醫管局2012年發佈的五年策略計劃中，他把處理人手和工作量的問題，列為新策略計劃的首要任務，面對這樣大的行政架構，梁醫生如何「順其自然」地「固本求進」推行多項改革？

社會服務界在近數年正處於管理層大換班的時期，很多資深的機構管理人已退下火線。大小機構新到位的機構主管甫到任卻受「內外夾攻」－資源不足、人手短缺、士氣低落，但社會需要卻是有增無減。面對種種挑戰，「過來人」的經驗分享或有助他們迎難而上。是次午餐會，梁醫生將分享他在過去兩年如何在面對挑戰中落實其管治理念。

2013年4月18日(星期四)

時間： 1200 - 1400
對象： 社聯會員機構董事會成員及機構主管
編號： 13A-CEO1
語言： 粵語
地點： 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈5樓
費用： 全免
查詢： 電話2876 2470 / 2876 2454 或
電郵institute@hkcss.org.hk

歡迎辭



方敏生女士
香港社會服務聯會行政總裁

主講嘉賓



梁栢賢醫生
醫院管理局行政總裁

梁栢賢醫生為澳洲新南威爾斯大學內外全科學士、新加坡國立大學醫學碩士、英國皇家內科醫學院公共衛生醫學科院士、香港社會醫學院院士、香港醫學專科學院院士(社會醫學)、澳洲皇家醫務行政學院院士。

梁醫生於1985年加入政府，1996年升任衛生署助理署長，2000年出任食環署副署長，2002年升任衛生署副署長，並於2003年參與處理沙士疫情。沙士後梁醫生協助成立衛生防護中心，並於2004-2007年間出任首任中心總監，負責防控疾病及策劃公共衛生緊急應變的工作。梁醫生於2007年借調醫管局出任質素及安全總監，帶領新成立的質素及安全部，推動改革以提昇機構管治和加強病人安全，任內推行重大醫療事故通報機制、醫院認證計劃等。他於2010年2月至5月署任港島西醫院聯網總監/瑪麗醫院及贊育醫院行政總監，同年獲委任醫管局行政總裁。

留座詳情

1. 截止報名：2013年4月2日（星期二）
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. 預訂表格可到此網址下載
<http://www.hkcss.org.hk/institute/admin/form/CEO.pdf>
或致電2876 2470 / 2876 2454索取。

合辦機構：



支持機構：



CEO Roundtable 2013

(只提供英文版)

CEO Coaching

- a Journey to Becoming More Effective and Impactful

21 June 2013

Introduction

NGOs have been facing challenges in short notice / alert on needs identification, creating services to manage new needs, and identifying solutions that best match the service needs of the public. The retirement waves of NGOs' CEO in recent years have given high tension to the new CEOs. What can our new CEOs do to equip / enhance their capability in managing the organization under him / her? Some wonders if coaching would be a way in expanding their horizons to manage their work.

Coaching is done in form of a confidential conversation between you and your coach, focusing on what you want and how to get there. To unveil what CEOs would get from Coaching and to share the views of those who had experienced how the coaches had helped them in their leadership passageways, a CEO roundtable is organized for NGOs' CEO.





Objective

- To unveil what coaching is through sharing the functions of coaching with invited expert and the CEOs
- To enrich the knowledge on Executive Coaching for CEOs
- To develop a platform of CEO support network, sharing experiences with the participants, guest speakers and some invited NGOs' CEO who taken coaching training, being coached, and under a coaching engagement

Details

Code:	13A-CEORoundtable
Date:	21 June 2013 (Friday)
Time:	0930 - 1300 (3.5 hours, registration starts at 0915)
Venue:	Above & Beyond Private Dining Room I, Level 28, Hotel ICON, 17 Science Museum Road, Tsim Sha Tsui East, Kowloon, Hong Kong (Hung Hom MTR Station Exit D1)
Target Participants:	HKCSS Agency Members' CEOs
Quota:	20
Language:	Cantonese (supplemented with English)
Fees:	\$700 (Enrollment received on/before 30 May 2013: \$650)
Enquiries:	2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Programme Rundown

Time	Programme / Guest Speakers
0915 - 0930	Registration
0930 - 0940	Welcoming Remarks Ms Christine Fang 方敏生女士 Chief Executive, The Hong Kong Council of Social Service
Session 1	
0940 - 1030	Executive Coaching for CEO, the What and How of coaching, will matching be carefully considered?  Ms Bonnie Chan 陳小燕女士 Lecturer of Corporate Coaching, HKU SPACE Board member of Certification at International Association of Coaching (IAC) Coach Bonnie is one of first-batch Chinese professional coaches in Asia and Greater China. She focused on coaching CEOs & senior management on strengthening personal leadership to achieve their own and organization change. Coach Bonnie is the first MMC (IAC) certified coach from Hong Kong, and served as the Director on the Board of Governors of International Association of Coaching (IAC) in 2007-2010 to assist the growth of professional coaches. She was also the founding member of the Hong Kong International Coaching Community (HKICC). She is now the teacher of the Corporate Coaching Course in the HKU SPACE. She has renowned reputation in the coaching profession for her accurate insight, outstanding leadership and deep empathy in leading the development of coaches in HK & mainland. Coach Bonnie completed her coaching training in The Graduate School of Coaching, Coachville. She graduated from the Keio University of Japan in Human Science and attained Msc. Degree from West Coast University in Applied Eco-Psychology.
1030 - 1100	Networking Break
Session 2	
1100 - 1200	CEO Sharing on the engagement with an Executive Coach <ul style="list-style-type: none">• Experience sharing on the engagement with an executive coach• Difference between coaching and counseling• Present engagement with an International coach supported by International Women's Foundation.  Ms Lillian Law 羅淑君女士 Executive Director, The Boys' and Girls' Clubs Association of Hong Kong Ms Lilian Law is currently the Executive Director of The Boys 'and Girls' Clubs Association of Hong Kong. She has taken up the current position since April 2008. Ms Law possesses 30 years of experience in social services on children and youth, women, elderly services and community development. Being the Executive Director of the Association, she has to lead over 1,000 employees from 73 service units for the services of children, youth and families; the organization has aimed to extend their services to construct a 'child-centered' environment. Lilian has been extending her leadership through and benefited from various development programs including coaching. She is interested to share her views through this roundtable.
	 Ms Irene Leung 梁佩瑤女士 Social Services Director, The Salvation Army Ms Irene Leung graduated from Hong Kong University with B.Soc.Sc. (1981) & M.Soc.Sc (1991). Ms Leung is currently the Social Services Director of the Salvation Army, managing around 100 service units and projects for different service recipients in the community. She has been working in the welfare sector for over thirty years; her profound experience in social services and management efficiency has an extensive periphery to services, management and networking. Irene has taken coaching training which gets her experienced executive coaching with a thorough understanding on the functions and roles of a coach in supporting the work of CEO in social welfare sector. Irene is now an Executive member of Hong Kong Council of Social Service and member of the Standing Committee on Sector Development and Capacity Building.
	 Ms Sania Yau 游秀慧女士 Chief Executive Officer, New Life Psychiatric Rehabilitation Association Ms Sania Yau is currently the Chief Executive Officer of New Life Psychiatric Rehabilitation Association. Ms Yau is working with a team of 900 employees committed to the development and delivery of recovery-oriented mental health services to render residential, employment and training as well as community support for people in recovery and their families. The Association has been operating 20 social enterprises since 1994 to promote social inclusion and self-reliance for people in recovery through job training and employment. In addition, it launches mental health promotion and prevention programs and operates the New Life Institute of Psychiatric Rehabilitation to provide specialized training for mental health professionals. Sania will share her experience in working with local and international coaches.
1200 - 1300	Q & A Session and Lunch

TUYF慈善基金 2013至2014年度獎學金及助學金計劃

本獎學金及助學金計劃旨在培養領袖，及增強社會福利界非政府機構的管治。獎學金讓服務於社會福利界非政府機構的工作者前赴海外修讀全日制學士或碩士學位課程，助學金則資助工作者參與短期海外進修課程。

非政府機構管治課程獎學金

- 資助海外全日制學士或碩士學位課程。
- 每年名額2位。獎學金將提供以下項目的資助：學費、實習費用、住宿、生活費用及交通費。
- 申請人必須是香港永久居民。於社會福利界非政府機構有至少一年工作經驗，或擁有社會福利界非政府機構工作經驗的應屆畢業生皆可申請。
- 申請人如沒有上述學歷，但於香港社會福利界非政府機構擁有3年以上管理經驗，亦將獲考慮。

申請截止日期

第一期截止日期：2013年5月24日(星期五)

第二期截止日期：2013年9月6日(星期五)

逾期、不完整及不正確的申請概不受理。

知識學府管理知識應用分享會暨計劃簡介

日期：2013年3月27日(星期三)

時間：1430 - 1600 (1415登記)

地點：香港灣仔溫莎公爵社會服務大廈2樓203室

費用：免費

查詢：2876 2476

題目及助學金得獎者	獲資助進修課程
邁向卓越表現的醫護機構 周招珍女士 雅麗氏何妙齡那打素護養院副院長	Leading High-Performance Healthcare Organizations Harvard Business School
難民保護前瞻？ 余秋琳女士 聯合國難民署香港辦事處 Refugee Status Determination Associate	International Summer School in Forced Migration University of Oxford
具社會影響的社企經營之道 陳佩珊女士 東華三院賽馬會復康中心副院長	INSEAD's Social Entrepreneurship Programme INSEAD Social Innovation Centre

查詢

滙豐信託(香港)有限公司韓以亮先生，電郵：francis.y.l.hon@hsbcpb.com
或香港社會服務聯會馬歡儀小姐，電郵：kim.ma@hkcss.org.hk

有關申請資料、詳情及表格，請瀏覽www.hkcss.org.hk/institute
For English version, please visit our website

非政府機構管治課程助學金

- 資助短期海外進修課程。
- 每年名額4位。助學金將提供以下項目的資助：學費、住宿、生活費用及交通費。
- 申請人必須是香港永久居民。擁有學士或碩士學位及於社會福利界非政府機構有至少一年工作經驗，或擁有社會福利界非政府機構工作經驗的應屆畢業生皆可申請。
- 申請人如沒有上述學歷，但於香港社會福利界非政府機構擁有3年以上管理經驗，亦將獲考慮。

Certificates & Short Courses 證書及短期課程



小型社福機構行政人員發展培訓課程

Executive Development Programme for Small NGOs

2013年7月至9月

(Chinese Version Only)

簡介

小型社福機構往往面對資源及發展的問題，在資源短缺下，機構主管需要同時兼顧對外及對內的事務。而近年，市民對社福機構的問責與服務要求亦不斷提升。作為機構主管，如何可以運用有限的資源滿足不斷湧現的挑戰呢？對非資助小型社福機構而言，機構能穩固地發展，如可以在與董事會合作、發展策略、籌款、企業伙伴、機構形象、人事管理、財務管理，以及運用資訊科技上加強，必能事半功倍的服務社會。

目的

- 提升機構的整體策劃
- 集中機構資源，提升服務質素
- 建立機構間的支持網絡

課程詳情

日期：	2013年7月至9月 (星期三)	
時間：	0930 - 1430 (共45小時)(第一部份 ：課堂0930 - 1300； 第二部份 ：同儕學習及個案研究 1300 - 1430 (提供輕便午餐))	
地點：	香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈	
對象：	小型社福機構/自助組織的機構主管(社聯會員機構優先取錄)	
名額：	30人	
授課語言：	粵語	
費用：	個別單元(課堂) 3.5小時	證書課程(課堂、同儕學習及個案研究) 共45小時
社聯會員機構職員費用並於7月3日或之前報名費用	\$500	\$5,800
社聯會員機構職員費用	\$530	\$6,000
非社聯會員機構職員費用	\$560	\$6,200

*小型非資助機構之社聯會員職員，若報讀整個證書課程將獲優先取錄，完成整個課程，每機構可有一名職員有機會獲\$3,000學費資助。

課程諮詢團隊（按姓氏筆劃排序）

邱可珍太平紳士
社聯學院督導委員會委員

馬錦華先生
資深培訓顧問

陳彩英太平紳士
社聯學院督導委員會委員

湯崇敏女士
親切總監

馮祥添博士
利民會總幹事

錢黃碧君女士
活齡學院聯席總監及香港理工大學應用社會科學系講師

證書

- 報讀證書課程的學員必須完成單元1至9其中7個或以上單元，並撰寫及表述個案，便可獲得由HKCSS Institute發出的「小型社福機構行政人員發展培訓課程」及出席畢業禮。
- 報讀個別單元的學員，完成課程後，可獲由HKCSS Institute發出的出席證書。

查詢

電話：2876 2470
電郵：institute@hkcss.org.hk

課程內容

單元/日期	主題/內容	課程編號
1 2013年7月24日 0930 - 1300 3.5小時	機構負責人的使命 <ul style="list-style-type: none">• 機構負責人對內及對外的使命• 對內及對外的關係建立• 義工管理	課程編號：13A-C17
2 2013年7月31日 0930 - 1300 3.5小時	與董事會成員建立為策略性伙伴 <ul style="list-style-type: none">• 董事會的角色與義務• 籌組穩健董事會要訣及有效管理• 董事經驗分享：董事的角色、與機構主管合作、帶領機構發展及注入資源	課程編號：13A-C18
3 2013年8月7日 0930 - 1300 3.5小時	機構發展策略 <ul style="list-style-type: none">• 檢視機構的目的及發展方向• 從機構目的到訂定策略計劃及執行	課程編號：13A-C19
4 2013年8月14日 0930 - 1300 3.5小時	建立企業伙伴 <ul style="list-style-type: none">• 企業伙伴的物色、建立及維繫• 企業伙伴的分享－挑選伙伴機構的考慮因素及機構的成功和失敗例子	課程編號：13A-C20
5 2013年8月21日 0930 - 1300 3.5小時	舉辦籌款活動 <ul style="list-style-type: none">• 小型機構籌募策略與實戰經驗分享• 利用網上媒介作籌款渠道• 基金及捐獻者的分享－挑選伙伴機構的考慮因素及撥款申請的注意事項	課程編號：13A-C21
6 2013年8月28日 0930 - 1300 3.5小時	建立機構形象及與傳媒建立關係 <ul style="list-style-type: none">• 如何建立機構形象及訂定機構的公關策略• 與傳媒的溝通技巧• 危機處理• 就機構的公關形象及包裝工具提出改善意見	課程編號：13A-C22
7 2013年9月4日 0930 - 1300 3.5小時	人事管理 <ul style="list-style-type: none">• 聘請要訣• 主要勝任能力、督導及績效評估• 定立機構薪酬架構的基準	課程編號：13A-C23
8 2013年9月11日 0930 - 1300 3.5小時	財務管理及資料披露 <ul style="list-style-type: none">• 會計法律與規則• 制訂監控政策－建立內部及外部審核要素• 基金資助的「特別計劃」財務管理－財政報告及注意事項• 非資助小型社福機構的良好管治－資料披露與公眾交待	課程編號：13A-C24
9 2013年9月18日 0930 - 1300 3.5小時	知識管理與ICT的應用 <ul style="list-style-type: none">• 資訊科技與管理工具應用與發展趨勢• 管理工具與方法介紹• 實用管理系統簡介	課程編號：13A-C25
第二部份： 1300 - 1430 1.5小時	同儕學習及個案研究 <p>證書課程學員須撰寫及表述一份有關小型機構的管理個案，並帶領學員分組討論。學員就著個案作研究，並建議解決方法。</p>	

講員及嘉賓講者簡歷，請參閱p.34。

講員



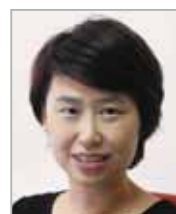
馬錦華太平紳士
資深培訓顧問

馬先生是前任長者安居協會總幹事、領導該會超過十五年。而在其領導下，香港長者安居協會被評為香港最成功的自負盈虧社會企業，擁有超過85,000名服務使用者。具豐富及成功的籌款經驗，他是籌款和SQS的培訓講員，並為社會服務機構提供其他培訓，例如團隊建立、創造力和創新、領導高效的會議及資源開發等。



鄺俊偉博士
DBA, MBA, FIIM, MImgt, MCIM, MHKIM, RFP, DIP.M, C.Mgr, B.A.(Hon)

鄺博士畢業於英國諾定咸大學及美國洛普大學。他於2005年獲聘為中國國務院全國職業人員資格培訓認證專家團專家，並取得國家企業培訓師(一級)及企業培訓師師資資格。



湯崇敏女士
親切
總監

湯女士現出任社會服務機構親切總監一職，過去一直帶領親切團隊進行重要服務及機構革新，實踐小型機構的獨有文化和在社會服務中擔當的崗位。重要革新包括服務重整和擴展、制定不同服務指標、提升機構透明和問責、機構品牌更新、發展多元持續的籌募模式和積極與不同界別協作。



卜福晨先生
MSW, M.Phil (Communications),
MSc(Information System), RSW, MHKCS

自90年代開始，卜先生曾在不同社會服務領域擔任管理職位，並在各大專院校兼任講師及導師，並連續多年被邀請在社會工作管理課程中擔任嘉賓講者。除了取得社會工作碩士外，他亦獲得哲學碩士（傳播）及科學碩士（資訊系統）學位。他並為香港電腦學會會員。



繆少群女士
專業和解顧問中心
總監

繆女士曾擔任公營機構公共事務及企業傳訊領域的高級職務超過20年，服務機構包括香港社會服務聯會、九廣鐵路公司及醫院管理局，於2006年2月退休時為醫院管理局總公共事務經理。繆女士善於處理政府關係、社區關係和傳媒關係。她曾有效地處理重大的危機和議題，包括1991年輕鐵靜坐抗議事件、1997年公共醫療事故、2000年公立醫院醫生罷工及2003年的SARS危機。於80年代，繆女士已擁有電視節目製作，寫作/編輯和大學講師的經驗。繆女士持有文學士學位(英文)、社會科學碩士學位(犯罪學)和文學碩士學位(對外漢語教學)。在2005年，她成為認可調解員，其後一直發展及任教調解員課程。繆女士為香港調解聯盟副會長，致力推廣調解服務。



馮祥添博士
利民會
總幹事

馮博士擁有豐富的前線及管理服務經驗，多年來，一直熱衷於服務邊緣化組群的弱勢社群。



單家威先生
利民會
行政主任

單先生畢業於英國愛丁堡龍比亞大學，並取得會計學(榮譽)學士學位。現擔任利民會行政主任一職。曾在貿易、地產及非牟利團體工作超過15年，負責財務及行政管理、內部監控及前線同工財務培訓工作。



陸偉儀女士
香港社會服務聯會
高級經理

陸女士為現任社聯高級經理(公眾參與及伙伴)，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10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。

NGO Executive Development Programme

(只提供英文版)

社會服務機構行政人員發展培訓課程

September - November 2013

Objective

The programme is composed of 4 themes to provide NGOs' Supervisors or Centre-in-charges with the tools and frameworks needed to understand the context in improving personal and organizational performance, it will help participants to:

- Broaden strategic horizon through interaction with distinguished trainers, guest speakers and peers
- Learn powerful strategies and skills for leading change, crisis management, effective communication
- Understand their strengths and weaknesses, and develop plan(s) for continuous learning and professional growth.

Target Participants

Supervisors or Centre-in-charges with at least **5 years' experience in the social welfare sector (of which 3 years at supervising position)**, who are ready to take up leading role in their future career.

Certificates

- Certificate will be conferred by HKCSS Institute with over 80% attendance and a deliverance of a sharing in peer learning session.

Enquiries

HKCSS Institute: 2876 2470

Email: institute@hkcss.org.hk

Features

1. DISCStyles Online Assessment

- Gain awareness of personal strength and motivation
- Uncover career development opportunities
- Improve methods for interpersonal communication

2. Individual Assessment - One-on-One Debriefing (Optional)

After completing the DiSC online assessment, you can join a 25-min One-on-One debriefing. The debriefing will be conducted by an individual consultant, who will provide professional consultancy service, advices on your personal development, and discuss direction and action plan on how to improve yourself in working with different profiles.

3. Interfacing with Different Sectors for Networking

In addition to the provision of distinguished trainers from consulting firms or respective professional organizations, esteemed guest speakers from corporations and professional bodies are also invited to share their insights with participants.

4. Peer Learning Sessions*

Apart from a holistic training program delivered by respected trainers, the experienced participants will form groups to present an incident of their organizations, to lead discussions and invite comments / insights from peers regarding different training topics. The topics will cover areas mentioned below:

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Team Conflicts (Session 3) | 2. Staff Motivation (Session 4) |
| 3. Communications (Session 5) | 4. Complaint Handling (Session 7) |
| 5. Crisis Handling (Session 8) | |

Course Details

Course Code:	13A-EDP	
Date:	12, 19, 26 September, 3, 10, 17, 24, 31, October, 7, 14 & 21 November 2013 (Thursdays) Welcome & Graduation Luncheon: 12 September & 21 November 2013	
Time:	0930 - 1730 (6.5 hours) (Sessions 3, 4, 5, 7 & 8 with peer learning session*: 0930 - 1800 (7 hours) ; Session 6: 0930 -1230 (3 hours))	
Venue:	Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong	
Medium:	Cantonese (supplemented with English)	
Training Materials:	English	
Class size:	30	
Fees:	HKCSS Agency Member Staff enrolled on/before 22 August 2013	\$9,000
	HKCSS Agency Member Staff	\$9,500
	Non Agency Member Staff	\$10,000
	DISCStyles Individual Assessment (Optional)	+ \$2,000

For information of course structure, trainers and guest speakers, please refer to p.36 & 37.

Course Structure

Session/Date	Topics/Contents	Trainers & Guest Speakers (Partial List)
Module 1: Personal Development & Leadership		
1 12 September 0930 - 1730	<ul style="list-style-type: none">Personal Development & Lifelong LearningSelf Awareness and Improvement/ Team Leader (DISCStyles self assessment & briefing)	Mr Stanley Chak
2 19 September 0930 - 1730	<ul style="list-style-type: none">How to be an Organization Leader (From Personal Effectiveness to Organization Effectiveness)	Mr Hillman Chung
Module 2: Managing People		
3* 26 September 0930 - 1800	<ul style="list-style-type: none">Building High Performance Team and Managing Team Conflicts	Mr Joseph Wong
4* 3 October 0930 - 1800	<ul style="list-style-type: none">Staff Motivation & Coaching for Serving / Potential Supervisors / Managers	Mr Hillman Chung
5* 10 October 0930 - 1800	<ul style="list-style-type: none">Effective Communications	Mr Lee Kam Hung
Module 3 : Managing External Environment		
6 17 October 0930-1230	<ul style="list-style-type: none">NGO Branding	Ms Annita Mau
7* 24 October 0930 - 1800	<ul style="list-style-type: none">Complaint Handling for Supervisors	Ms Cindy Yu
8* 31 October 0930 - 1800	<ul style="list-style-type: none">Crisis Management and Media Relations	Mr Sam Ng
Module 4: Social Innovation and Organizational Change		
9 7 November 0930 - 1730	<ul style="list-style-type: none">Social InnovationSocial Entrepreneurship	Mr Joseph Wong Mr Ma Kam Wah
10 14 November 0930 - 1730	<ul style="list-style-type: none">NGOs Strategic Planning / Strategic Thinking and Decision Making	Dr Philip Fung
11 21 November 0930 - 1730	<ul style="list-style-type: none">Leading ChangeProgramme Reflection & Evaluation	Mr Joseph Wong HKCSS Institute

* Sessions 3, 4, 5, 7 & 8 are following with peer learning sessions.

Trainers & Guest Speakers (Partial List)



Mr Stanley Chak
翟創志先生
Managing Consultant
LRT Consulting

Mr Chak is committed to helping organizations develop people potential, talents engagement and customer value. With more than 25 years of people and organization development experience, Stanley has consulted to a wide range of local and multinational organizations such as Nike, Levi Strauss, Citibank, CLP Power, HSBC, Education Bureau and schools, SWD, The Hong Kong Council of Social Service and NGOs. To help develop the professional standard of presenters, trainers and HR managers, Stanley was commissioned by the Hong Kong Institute of Human Resources Management to develop a Body of Knowledge (Learning & Development) for her membership in 2009. Over 2500 managers and professionals have attended Stanley's High Impact Presentation and Train-the-Trainer workshops in Asia Pacific since 1996.



Mr Hillman Chung
鍾衍文先生
Independent Human Resources Consultant

Mr Chung has more than 25 years working experience in Human Resources and Consulting field. He has assumed human resources leadership in different business natures such as hotel, food and beverage operations, estate management, transportation services and resort establishment. Hillman holds a Master degree in Human Resources Management from University of Surrey. He has been a licensed Trainer of a series of programs under an American Consulting Firm and accredited practitioner of the Myers-Briggs Type Indicator (MBTI)® Step I & II.



Mr Joseph Wong
黃寶琦先生
Principal Consultant
Pro-Key Learning Services Ltd.

Mr Wong is specialized in training and coaching in the areas of IT service management, project management, customer service and business planning. Joseph has more than twenty years experience in education and IT services and facilitated over a few hundred workshops in Hong Kong and China to develop management knowledge, team and people effectiveness, and business plan for enterprises. Joseph is a certified ITIL Expert in IT Service Management and Project Management Professional (PMP).



Mr Lee Kam Hung
李錦洪先生
Publisher & Chief Editor
Christian Times

Mr Lee is a veteran journalist for more than 30 years, he has been involved in the print media, radio and TV public affairs programme production. Mr Lee is now co-host of daily radio news programme "DBC News World" produced by Digital Broadcasting Corporation Hong Kong Limited. He is also the part-time lecturer of the EMBA Programme of The City University of Hong Kong and senior associate consultant and key speaker of Public Communication Strategic Consultancy Limited.



Dr Philip Fung
Director
Houston Leadership Training Center

Dr Fung has more than 20 years experience in human resources management and management development, now being an independent management consultant. Dr Fung is very active in social services, being committee member of Heep Hong Society and the Advisory Committee on Social Work Training and Manpower Planning of the Government of HKSAR.



Ms Annita Mau
繆少群女士
Director
Professional Mediation Consulting Centre

Ms Mau has held senior positions in the field of public affairs and corporate communication for over 20 years, serving major non-government organizations and public corporations, including the Hong Kong Council of Social Service, Kowloon-Canton Railway Corporation and the Hospital Authority where she was the Chief Public Affairs Manager when she retired in Feb 2006. Ms Mau's strengths are in government relations, community relations and media relations, writing /editing, and academia. Ms Mau holds a Bachelor Degree in English (Minor in Chinese), a Master Degree in Social Sciences (Criminology) and a Master Degree in Arts (Teaching Chinese as a Foreign Language). Since 2006, Ms Mau teaches communication, health care management and mediation in various tertiary institutes. She also conducts public engagement projects.



Ms Cindy Yu
余惠芳女士
Senior Training Consultant and Facilitator

Ms Yu possesses more than 25 years work experience in tourism, financial & training fields. She was responsible for training and coaching all frontline sales and oversee the entire operation and front lines servicing, set direction and strategies for market segment. She has been accredited as Certified International Services Quality Management Practitioner (ISQMP), Internal Quality Auditor of Qualicert by SGS. Besides, she also certified as Professional Corporate Trainer (Level 1) by Ministry of Human Resources and Social Security of the People's Republic of China. She has a highly successful track record in working with groups and facilitating learning, activities and interpersonal communication for all levels of participants.



Mr Ng Chi-sum
吳志森先生
資深傳媒人

Mr Ng is a veteran in the mass media with 30 years of experience in various influential media organizations. He is now hosting RTHK TV program "Headliner" (頭條新聞). He worked for TVB's news department for 9 years, and was the producer of TVB's renowned program "News Magazine" (新聞透視). He was the host of the well-known phone-in radio program "Tea Cup in the Storm" (風波裡的茶杯), "An Hour More" (清談一點鐘), and "Openline Openview" (自由風自由phone). In addition, he is also the commentator and columnist for several reputable newspapers, including "Mingpao" (明報) and "Apple Daily" (蘋果日報). Mr. Ng has solid experience as a trainer. Since 1996, he has organized a lot of workshops on media skills and crisis communications for Government officers, politicians and NGOs.



Mr Timothy Ma
馬錦華先生
Experienced Training Consultant

Mr Ma is former Executive Director of Senior Citizen Home Safety Association serving this tenure for more than 15 years. Under Mr Ma's leadership, the organization is now commented as the most successfully self-finance social enterprise serving more than 85,000 service users in Hong Kong. With his successful fundraising experience, he is a trainer on Fundraising and SQS and has conducted lots of staff training for the NGOs on topics like Team Building, Creativity and Innovation, Leading Efficient Meeting, Resource Development, Efficient and Effective Supervision Funding Proposal.

Certificate in Human Resources Management for NGOs

社會服務機構人力資源管理證書

2013年5月至7月

(只提供英文版)

Objective

- Effective Human Resources Management is one of the critical success factors in corporate management and governance of NGOs. Its function has been extended to a horizon that people management is a "must" for every staff member holding a supervisory / managerial position. HKCSS Institute has organized the Certificate in HRM to facilitate supervisory and managerial staff to:
- Enhance / refresh the necessary HR knowledge required in effective day-to-day people management in the organization
 - Strengthen the skills required in practicing people management and handling related issues
 - Understand the complimentary role of supervisors in achieving efficient and effective people management with the HR

Characteristics

- Responding to common HR issues of NGOs in the welfare sector
- Focusing on the HR role to be performed by supervisors
- HR specialists are invited to be trainers

Target Participants

- The full programme is designed for NGO staff at managerial or supervisory level
- Individual sessions are suitable for Centre Supervisors, Service Managers or management staff who are interested in the topic

Date:	16, 23 , 30 May, 6, 13, 20 June & 4 July 2013 (Thursdays)		
Time:	0930 - 1700 (6 hours); Session 5a: 0930 - 1730 (7 hours)		
Venue:	Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong		
Class size:	30		
Medium:	Cantonese (supplemented with English)		
Fees:	Session 1 & 2 (each session)	Session 3, 4 & 5a, 5b & 6 (each session)	Full Certificate (5 sessions)
Early bird price for HKCSS Agency Member Staff	\$400	\$800	\$3,800
HKCSS Agency Member Staff	\$440	\$880	\$4,200
Non Agency Member Staff	\$490	\$980	\$4,700
Early Bird Deadline: Full Certificate: 25 April 2013 (Thursday) Individual session: Three weeks before the session commences			

* Preference will be given to applicants who enroll in full certificate course.

Certificates

- "Certificate in Human Resource Management for NGOs" will be issued by the HKCSS Institute to participants who enrolled for the full certificate course, and with attendance of at least 24 out of 30 hours.
- Attendance Certificates will be issued to participants upon completion of each individual whole session.

Enquiries

HKCSS Institute: 2876 2470
Email: institute@hkcss.org.hk

Trainers



Mr Hillman Chung
鍾衍文先生
(Sessions 1, 3 & 5a)
Independent Human Resources Consultant

Mr Chung has more than 25 years of working experience in Human Resources and Consulting field. He has assumed human resources leadership in different business natures such as hotel, food and beverage operations, estate management, transportation services and resort establishment. Hillman holds a Master degree in Human Resources Management from University of Surrey. He has been a licensed Trainer of a series of programs under an American Consulting Firm and accredited practitioner of the Myers-Briggs Type Indicator (MBTI)® Step I & II.

Course Structure

Session/Date		
1 16 May 0930 - 1230	Overview: HR Functions & HR Strategy Develop your Human Resources Strategy and Human Resources Plan for your Organization: <ul style="list-style-type: none">• The Human Resources Function in an Organization• Role of HR: From HR Administration to Business Partner• Recent HR Challenges in Hong Kong context and its relations with your organization	Course Code:13A-C01
2 23 May 0930 - 1230	Employment Law <ul style="list-style-type: none">• Employment Related Legislations• Equal Opportunities Legislations• Personal Data (Privacy) Legislations• Employee Relations Related Legislations	Course Code:13A-C02
3 30 May 0930 - 1700	Interviewing Skills <ul style="list-style-type: none">• The Different Forms of Interview, its Functions and Applications• The 3 Stages (Prepare, Conduct and Close)• Essentials Skills for Conducting an Effective Interview• Using Competency Base Interview to Develop Consistent Selection Criteria• Essential Elements for Exit Interview and its uses	Course Code:13A-C03
4 6 June 0930 - 1700	Reward and Employee Engagement <ul style="list-style-type: none">• Base Pay and Benefits Management• Survey and Analysis• Employee Engagement in the Context of Reward Management• Roles of HR and Line Managers• Linking Reward with Performance	Course Code:13A-C04
5 13 June or 20 June 0930 - 1700	Performance Management Course details can be referred to the page indicated. 5a How to Conduct a Meaningful Appraisal (p.55) (Course Code:13A-14)(Trainer: Mr Hillman Chung) 5b Coaching & Mentoring (p. 56) (Course Code:13A-16) (Trainer: Dr Michael Kwong)	
6 4 July 0930 - 1700	Training and Development for NGOs - Needs Identification <ul style="list-style-type: none">• Analyzing Performance Gap(s): From Organization Needs to Employee Competencies• Training Need Analysis and Identification: Organization Level, Employee Category and Job Level• Employee Development through Performance Management Cycle	Course Code:13A-C05



Mr K T Lai, F.I.H.R.M (HK), M.HKIoD
黎鑑棠先生
(Sessions 2 & 4)
Independent Human Resources Consultant

In his thirty-seven-year career as an HR professional, Mr Lai has gained extensive experience and thorough understanding on human resources management strategy, performance, reward management and succession planning. 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, as well as its HR information system.



Mr Stanley Chak
翟創志先生
(Session 6)
Managing Consultant
LRT Consulting

Mr Chak is committed to helping organizations develop people potential, talents engagement and customer value. With more than 25 years of people and organization development experience, Stanley has consulted to a wide range of local and multinational organizations such as Nike, Levi Strauss, Citibank, CLP Power, HSBC, Education Bureau and schools, SWD, The Hong Kong Council of Social Service and NGOs. To help develop the professional standard of presenters, trainers and HR managers, Stanley was commissioned by the Hong Kong Institute of Human Resources Management to develop a Body of Knowledge (Learning & Development) for her membership in 2009. Over 2500 managers and professionals have attended Stanley's High Impact Presentation and Train-the-Trainer workshops in Asia Pacific since 1996.

Certificate in Customized Knowledge Management Training for NGOs

(只提供英文版)

社會服務機構知識管理訓練證書

June - July 2013

Objective

The objective of the programme is to equip participants with actionable knowledge with a range of applicable KM methods and techniques that can be practiced and adopted by participants in the social service sector. All basic principles will be illustrated through a series of real-life examples. Leading KM experts with years of KM implementation experience will be invited as guest speakers to share their experience on KM implementation.

Target Participants

1. Centre Supervisors / Services Managers
2. Management Staff who is responsible for Knowledge Management, staff training or IT system development

Course Details

Date:	4, 11, 18, 25 June & 2 July 2013 (Tuesdays)	
Time:	0930 - 1700 (6 hours)	
Duration:	30 hours	
Venue:	Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong	
Language:	Cantonese (supplemented with English) (Course materials in English)	
Class size:	30	
Fees:	Individual module	Full Certificate
Early bird price for HKCSS Agency Member Staff	\$800	\$3,800
HKCSS Agency Member Staff	\$880	\$4,200
Non Agency Member Staff	\$980	\$4,700
Early Bird Deadline: Full Certificate: 14 May 2013 (Tuesday) Individual session: Three weeks before the module commences		

* Preference will be given to applicants who enroll in full certificate course.

Trainer



Ms Nicole Sy, MSc, BComm(Hons)
施少婷女士
Knowledge Management Specialist
Knowledge Management Research Centre
The Hong Kong Polytechnic University

Ms Sy has over 13 years solid experience in Strategic Planning in Sales & Marketing and Customer Relationship Management. She provides knowledge management related consultancy services to external clients which covers a wide range of industry and also non-government organizations. She is also the Programme Leader for the Certified Knowledge Professional (CKP) Programme.

Course Structure

Module	Topics/Contents	
1 4 June	Introduction of KM Session 1: Introductory of Knowledge Management <ul style="list-style-type: none">• Drivers of Knowledge Management (KM)• Typologies of Knowledge• Knowledge Management Process Development• Development & Challenges of KM in NGOs	Course Code: 13A-C06 Session 2: How to develop KM Strategy Plan <ul style="list-style-type: none">• Formation of KM Strategy in NGOs• Benefits, Lessons Learnt & Critical Success Factors for Knowledge Management
2 11 June	Strategic Planning of KM Session 3: Exploration of Critical Knowledge through Knowledge Audit <ul style="list-style-type: none">• Knowledge Audit including Knowledge Mapping, Knowledge Inventories• Case Studies in Knowledge Audit	Course Code: 13A-C07 Session 4: How to build Knowledge Sharing Culture <ul style="list-style-type: none">• Knowledge Sharing Culture Assessment• Stakeholder Analysis• Critical Success Factors of Nurturing Knowledge Sharing Culture
3 18 June	Knowledge Management Systems Session 5: Nurturing Collaborative Culture through Web 2.0 <ul style="list-style-type: none">• Personal KM Systems• Blogs and Weblogs• Wiki and Wikipedia• RSS Readers	Course Code: 13A-C08 Session 6: Facilitating Organizational Sharing through KM System & Portal <ul style="list-style-type: none">• Approaches and Infrastructure for introducing Knowledge Management System (KMS)• Collaborative Technologies, Taxonomy & Enterprise Knowledge Portal
4 25 June	Knowledge Management Tools Session 7: Methodologies of developing KM Programme (Part 1) <ul style="list-style-type: none">• After Action Review• Narrative Inquiry• Community Development• Elicitation	Course Code: 13A-C09 Session 8: Methodologies of developing KM Programme (Part 2) <ul style="list-style-type: none">• After Action Review• Narrative Inquiry• Community Development• Elicitation
5 2 July	Implementation of KM Session 9: How to develop a Taxonomy Structure and explore the Value Folkonomy? (Methodology of Knowledge Categorization) <ul style="list-style-type: none">• Typologies of Knowledge Categorization• Approaches for Developing Taxonomy• Maintenance Strategy of Developed Taxonomy	Course Code: 13A-C10 Session 10: Marketing Programme of KM <ul style="list-style-type: none">• Development of Promotion Program• Identify Stakeholders• Development Change Management Program Performance Measurements <ul style="list-style-type: none">• Performance Measurements & Case Studies• Knowledge Asset & Intellectual Capital Based Management in NGOs

Certificates

- Certificates will be issued by HKCSS Institute to participants who enrolled full certificate and have fully completed 24 out of 30 hours.
- Attendance Certificates will be issued to participants upon completion of each individual whole module.

Enquiries

HKCSS Institute: 2876 2470
Email: institute@hkcss.org.hk

Organizer:



Supporting Organization:



Certificate in Accounting Practice and Financial Management for NGOs

社會服務機構財務管理實務證書

August - September 2013

(只提供英文版)

Introduction

NGOs have been looking for accounting practitioners to join the sector, to apply their professional knowledge to support the organizations. In light of fulfilling the requirements of funding providers and the general public, centre supervisors/ service managers meet different challenges in handling the daily financial demands. This Certificate is planned for NGO centre supervisors/ service managers to get the gist of the up-to-date financial knowledge and contemporary approaches in managing NGO finance.

Objective

- To provide essential knowledge of financial management and accounting for center supervisors/service managers in handling the accounting records
- To provide knowledge for the accounting staff to handle a full book of accounts effectively with due diligence
- To help managerial staff in mastering cost function and control for decisions made
- To assist centre supervisors/ service managers in developing and implementing internal control for their service units

Target Participants

- Center Supervisors, Service Managers & Accounting staff of NGOs

Course Details

Date:	6, 13, 20, 27 August & 3 September 2013 (Tuesdays)		
Time:	Sessions 1, 2, 4 & 5: 0930 - 1700 (6 hours each session) ; Session 3: 0930 - 1230 (3 hours)		
Venue:	Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong		
Class size:	30		
Medium:	Cantonese (supplemented with English) (course material in English)		
Fees:	Session 1, 2, 4 & 5 (each session)	Session 3	Full Certificate
Early bird price for HKCSS Agency Member Staff	\$800	\$400	\$3,400
HKCSS Agency Member Staff	\$880	\$440	\$3,800
Non Agency Member Staff	\$980	\$490	\$4,210
Early Bird Deadline: Full Certificate: 16 July 2013 (Tuesday) Individual session: Three weeks before the session commences			

* Preference will be given to applicants who enroll in full certificate course.

Certificates

- Certificates will be issued by the HKCSS Institute to participant upon successful completion of all sessions

Remarks

Those CPAs may apply to claim the CPD hours from CPA Australia and Hong Kong Institute of Certified Public Accountants.

Enquiries

HKCSS Institute: 2876 2470

Email: institute@hkcss.org.hk

Course Structure

Session/Date	Topics/Contents
1 6 August 0930 - 1700	Essential Accounting Knowledge for Service Managers/Supervisors Course code: 13A-C26 <ul style="list-style-type: none"> Introduction to financial management function, control and processing the environments of NGOs and service units - mainly highlighted on the relationship of service units with Agency Reading, understanding, interpreting and analyzing service unit's financial statements Assessing service unit's financial performance from financial control aspect - this gives more focus on the monitoring of result and assessing the performance from the service units' perspective Budget planning, preparation, monitoring and control of operations
2 13 August 0930 - 1700	Advanced Accounting Knowledge for NGO Accounting Staff Course code: 13A-C27 <ul style="list-style-type: none"> Regulatory framework of financial reporting and accounting standards relating to NGOs Periodic measurement of financial statements for subvented and non-subvented services and reporting in NGOs Mastering practical skills and applications for SWD's financial reports and requirements
3 20 August 0930 - 1230	Financial Planning & Strategy Course code: 13A-C28 <ul style="list-style-type: none"> Financial projection in NGO's environment NGO's policy and strategic planning in finance management The financial role of service managers/ supervisors in supporting policy implementation and policy improvement
4 27 August 0930 - 1700	Cost Monitoring and Control for Service Operations Course code: 13A-C29 <ul style="list-style-type: none"> An essential cost accounting knowledge and its usage in subvented and self-finance services Cost allocations and measurements for determining different service costs Mastering break-even analysis and its applications for daily operations Contemporary financial decision-making and pricing decision for different services and operations
5 3 September 0930 - 1700	Internal Control Course code: 13A-C30 <ul style="list-style-type: none"> Importance and fundamentals of internal control Deciding control objectives and areas for investigation How to read and master the guidelines given in Lump Sum Grant Manual by SWD Developing/ Improving control guidelines and procedures in NGO internal control system to safeguard organizational assets Internal control reports for management review and action Monitoring of risk management activities

Trainers



Mr Steve Lam
林志輝先生

(Sessions 1, 2, 3 & 4)

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 areas of Agency's finance, accounting, general administration and information technology. He has fruitful experiences in dealing with practical financial issues of social service organizations. With his experiences in the financial profession of over 25 years and in the social welfare sector, he is able to provide insights to the NGO staff in topics relating to financial management. Prior to his joining HKSPC, he was the Finance Manager of a NGO and has already had well experience in financial and management accounting, financial management and taxation in commercial sector. He is also an experienced instructor in many similar training courses/workshops for social work professionals. Steve is a popular speaker in many NGO seminars with topics relating to financial management. He currently holds the qualifications of Certified Public Accountant, Chartered Management Accountant and Certified Practicing Accountant (Australia).



Ms Ivy Chan
陳小慧女士

(Session 5)

BSc(Econ & Accountancy), HKICPA
Scout Executive (Finance)
Scout Association of Hong Kong

Ms Ivy Chan is responsible to lead a team of accounting staff in managing the financial operation of the Scout Association, responsible for the development and implementation of accounting / financial management system. She possesses over 10 years of practical experiences in dealing with financial issues of NGO. Prior to her working for the NGO, she had over 8 years of accounting experiences in the business sector. She worked as consultant in the business field, to perform feasibility studies and financial monitoring of the business in Guangzhou.

Professional Certificate in
Certified Risk Planner (CRP) for NGO Practitioners

(只提供英文版)

核准風險評估策劃師專業證書課程

August - September 2013

Background

With the changing of the funding model of the social service sector, agency members of the Hong Kong Council of Social Service (HKCSS) are now having greater flexibility to deploy their resources to promote the betterment of social welfare service development in Hong Kong. Yet, they are also exposed to the highly turbulent world where unrecognized, unplanned, and unmitigated risks and /or crises could probably sink a business. In view of this change and the challenge faced, HKCSS will collaborate with The Institute of Crisis and Risk Management (ICRM) to launch a series of Professional Certificates in Certified Risk Planner (CRP) for different professionals in the social service sector.

Target Participants

All managers, in particular superintendents and officers-in-charge of NGOs

Objective

The CRP Programme is the most advanced, comprehensive and professional certification course emphasizing both the theory and practice of business risk and crisis management. It is designed to assist the managers, directors, executives and professionals in managing and controlling the critical situations, especially before, during, and after crisis. To fit the needs of the NGO practitioners, cases on different aspects of the sector will be developed and incorporated into the six modules of the certificate.

Admission Requirements

Preference will be given to applicants who have:

- At least three years supervisory experience; and
- Recommendation from their employer (please supplement the recommendation letter together with HKCSSI application form.)

Course Details

Course code:	13A-CRP	
Date:	28 August, 4, 11, 18 & 25 September 2013 (Wednesdays)	
Time:	0930 - 1700 (6 hours each day, total 5 days)	
Duration:	30 hours (Tutorial: 27 hours; Assessment: 3 hours)	
Venue:	Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong	
Class size:	30	
Medium:	Cantonese (supplemented with English) (Course materials in English)	
Fees:	HKCSS Agency Member Staff enrolled on/before 7 August 2013	\$6,800
	Staff of HKCSS Agency Member Staff	\$7,200
	Non Agency Member Staff	\$7,500

Assessment & Attendance

The formal assessment of the course consists of course works and an examination/group project presentation. To pass the course, participants must pass in both two assessment requirements, plus an attendance rate at 80% or above.

Assessment		Attendance
1. Course Works:	50%	80%
2. Examination or Group Project Presentation:	50%	
Total:	100%	

Trainer



Dr Freddie Lee
李培華博士
Chairman
The Institute of Crisis and Risk Management

Dr Lee is the chairman of The Institute of Crisis and Risk Management. Over twenty five years' management consulting experience in Asia, he has helped many corporations to solve the areas of critical business issues, cases, and risks and crises. He is a regular professional adviser and keynote speaker at various multinationals and conferences in areas of issue and case management, risk and crisis management, and strategic business and general management. His research is concerned with the full spectrum of risk and crisis management and has appeared in several academic journals, HBR, and professional articles, white papers, and case reviews in a variety of popular press, based primarily on original field research.

Course Structure

Module	Topics/Contents
1	Corporate Asset (Safety and Security) Management <ul style="list-style-type: none">• Identification of safety and security risks and threats to the organization, products, and services• Developing the protective system engineering and design planning process• Implementing a systematic safety and security management survey, audit, and training• Integrating the key security and safety matrix for organization• Fulfilling legal liability, practices and social responsibility, and organization culture and goals
2	Enterprise Operational Risk Management <ul style="list-style-type: none">• Understanding the operational risk management concepts and types of risks in Asia Pacific Region and global business• Using the risk assessment and analysis• Choosing the risk management tools for business and management decisions• Developing business risk management balanced scorecard• Benchmarking with different business risk management model
3	Strategic Crisis Management <ul style="list-style-type: none">• Conducting the business impact analysis• Formulating a crisis management plan• Reviewing organization structure and functional responsibilities• Defining the strategic and operational management approach• Demonstrating the crisis leadership and resources management• Driving the organization change
4	Six Sigma Approach to Risk and Crisis Planning <ul style="list-style-type: none">• Understanding the key concept, and tools of six sigma• Application of sigma into the organizational products, services, processes, systems, and structures• Integrating the six sigma into the business risk and crisis management planning• Developing the critical and creative thinking and best practices• Sustaining the critical success factors in the industries
5	Financial Management in Corporate Decision Making <ul style="list-style-type: none">• Understanding the significance of financial management in corporate decision-making• Identifying the corporate investment issues• Reducing the business and financial risks• Integrating the decision models• Practical case studies and assessment
6	Business Ethics, Professional Code of Conduct and Social Responsibility <ul style="list-style-type: none">• Developing the best-in-class business ethics• Implementing the business ethics in the organizations internally and externally• Maintaining the professional code of conduct• Leading management approach to social responsibility and corporate citizenship• Practical case studies and assessment

Certificates

- Certificates will be issued by ICRM and HKCSS to participants upon meeting the assessment and attendance requirements listed.
- Certificate holders would be awarded the title of "Certified Risk Planner" (核准風險評估策劃師) if they register as a member of ICRM. The total discounted fee is \$2,500. The details of the fees breakdown is listed as follows:

Fees	Discounted Fee For NGOs	Normal Fee
1-year Membership Fee	\$300	\$600
Entrance Fee & Assessment Fee	\$2,000	\$2,200
Examination Fee	Waived	\$800
Total	\$2,500	\$3,600

Enquiries

HKCSS Institute: 2876 2470
Email: institute@hkcss.org.hk

Organizers:



社會服務機構應用傳意證書
Certificate in Applied Communications for NGOs

2013年6月至7月

(Chinese Version Only)

目的

隨著不同媒體的興起與發展，有效傳意對社會所起的作用及達致的成效，得到更廣泛的關注。無論政府、工商機構、大學、文化及社會服務機構，對各種傳播媒體的運用更為重視，傳意工作在各界別所擔當的角色已日見重要。本課程旨在提升社會服務機構同工在這方面的知識，以實務角度進一步掌握實用的傳訊技巧，有助機構與不同的持份者作有效溝通。內容包括：

- 訊息設計
- 新聞稿寫作
- 認識傳媒
- 語言表達技巧
- 特稿寫作
- 敘事技巧
- 製作機構刊物

對象

- 社會服務機構內有需要與內外部人士作溝通的同工

課程詳情

日期：	2013年6月7、14、21、28日、7月5、12、17及19日 (星期五，7月17日除外)			
地點：	香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈			
每節名額：	30人			
授課語言：	粵語(以英語輔助)			
備註：	報讀整個證書課程者，將獲優先考慮			
費用：		證書課程	單元1、8 (每單元)	單元2 至7 (每單元)
社聯會員機構職員並於開課前三星期報名		\$3,800	\$800	\$400
社聯會員機構職員		\$4,200	\$880	\$440
非社聯會員機構職員		\$4,700	\$980	\$490
早鳥報名優惠截止日期：		證書課程：2013年5月16日(星期四)	個別單元：開課前三星期	

課程內容

如報讀證書課程，單元1至6為必修單元(*)，單元7至10為選修單元(△)，自由選修不少於9小時的課程。

單元/日期	主題/內容	講員/嘉賓講員
1* 6月7日 0930 - 1700 6小時	創意及有效溝通之道 Be a Creative and Effective Communicator <ul style="list-style-type: none">• 增加溝通創意的方• 增強語言及非語言表達技巧• 善用你的人肉PowerPoint，說話有力量也有重點	課程編號：13A-C11 黎泉輝先生
2* 6月14日 0930 - 1230 3小時	說服性訊息與材料的處理 Persuasive Messages & Persuasive Material <ul style="list-style-type: none">• 設計說服性訊息• 寫作要訣• 例：籌募信及謝函	課程編號：13A-C12 徐麗雯女士

單元/日期	主題/內容	講員/嘉賓講員
3* 6月14日 1400 - 1700 3小時	利用社交媒體開展高效的牌及市場推廣策略 Developing Effective Branding and Marketing Strategies via Social Media Optimization <ul style="list-style-type: none">• 探討怎樣整合網上及傳統的品牌及市場推廣策略• 研究社交媒體策略，包括面書、微博、Twitter、Youtube、Linkedin 等，以提升品牌知名度和服務使用者忠誠度• 以實際的應用和案例闡釋社交媒體量度的重要性及其技巧	課程編號：13A-C13 張天秀先生
4* 6月21日 0930 - 1230 3小時	機構刊物製作實務技巧 Production of Newsletter and In-house Magazine <ul style="list-style-type: none">• 掌握機構刊物之特性，以考慮內容設計、編、採及寫作，切合機構實際需要	課程編號：13A-C14 林兆秀先生 嘉賓講員： 廖得安先生
5* 6月28日 0930 - 1230 3小時	見報不難 - 新聞稿全攻略 Press Releases <ul style="list-style-type: none">• 從「採訪邀請」談起，從中掌握傳媒運作，知己知彼，減少誤區• 提供採訪邀請/新聞稿寫作的「五大忌」及「五大必殺技」• 案例分享	課程編號：13A-C15 朱漢強先生
6* 6月21日 1400 - 1700 3小時	機構年報成功之道 Production of Annual Report <ul style="list-style-type: none">• 主題與年報的關係及其重要性• 從主題、內容設計、編、採及寫作不同角度解構成功年報的要訣	課程編號：13A-C16 張一心女士 嘉賓講員： 蔡劍華先生
7△ 6月28日 1400-1700 (3小時)	機構刊物之特稿寫作 Writing Feature Articles for Your Organization 詳情請參閱 P.56	課程編號：13A-17 陳曉蕾女士
8△ 7月5日 0930 -1700 (6小時)	政策倡議與溝通 Policy Advocacy and Communication to Stakeholders 詳情請參閱 P.57	課程編號：13A-18 朱漢強先生
9△ 7月12日 0930 - 1700 及 7月17日 0930 - 1230 (共9小時)	建構一個動人的故事 - 講故事技巧及實習 Constructing a Touching Story - Story Telling Techniques and Practices 詳情請參閱 P.58	課程編號：13A-22 李錦洪先生
10△ 7月17日 1400-1700 及 7月19日 0930 -1700 (共9小時)	危機處理與傳媒應對技巧 Crisis Handling and Media Tackling Techniques 詳情請參閱 P.58	課程編號：13A-23 吳志森先生

講員及嘉賓講員簡歷，請參閱P.48。


證書

- 學員必須完成單元1至單元6(*)，單元7至單元10(△)為選修單元。
- 學員完成30小時課程或以上，便可獲得由HKCSS Institute發出的「社會服務機構應用傳意證書」。
- 報讀個別單元的學員，完成課程後，可獲由HKCSS Institute發出的出席證書。

查詢


電話：2876 2470
電郵：institute@hkcss.org.hk

講員及嘉賓講者




黎泉輝先生
黎泉輝訓練有限公司
執行董事

黎先生是著名的訓練人、演講人及作家，擁有超過二十五年訓練及人力資源發展的顧問經驗及超過一百位滿意的客戶。客戶來自香港政府部門、教育機構、銀行業及其他組織。黎先生曾任世界著名香港卡內基訓練中文訓練部總監及導師及於美國考取身心語言程序學高級執行師資格，專門研究激勵團隊效能。




徐麗雯女士
香港浸會大學
管理學系一級講師

徐女士擁有超過8年的專上教學經驗，現時主要任教商務溝通、組織行為及企業社會責任，曾教授其他與市場營銷和傳訊相關的學科，包括市場傳訊、廣告學、消費者行為、活動管理、公共關係等。徐女士曾任職商界，從事企業形象及品牌傳訊工作，擁有豐富的企業傳訊經驗。




張天秀先生
爾諾顧問有限公司
執行董事

張先生主要負責制訂商業和市場策略、設計市場調研、策劃公司培訓、以及建立客戶形象和品牌。曾先後在多家環球和香港上市科技公司服務，擁有21年以上的營銷和市場推廣經驗。現任香港大學商學院的兼任講師、香港大學現代語言和文化學院的榮譽講師、以及香港大學專業進修學院的客席講師。



林兆秀先生
基督教香港信義會社會服務部
助理總幹事(企業事務)

林先生是資深社工，專門負責統籌傳媒網絡、機構形象推廣、建立商界網絡、為創新服務籌募經費等。2006年開始，林先生負責統籌出版機構雜誌《信念》。《信念》是一本力求為讀者提供風格清新，內容有啟發性的社福機構刊物，至今已有25期出版。




廖得安先生
基督教香港信義會社會服務部
企業傳訊主任

廖先生是資深傳媒工作者，有多年採訪、編輯、專欄及書刊寫作的經驗，曾任職及合作機構包括《蘋果日報》、《壹出版》、《明報》、《明報周刊》、《香港商報》及多間出版社。廖先生亦曾出版雜誌及營運網站。自2007年開始於信義會任職，主要負責機構刊物的製作及審閱、機構影片製作及網站重建等工作。




朱漢強先生
香港地球之友
環境事務經理

朱先生於英國Lancaster University 碩士畢業。早年在台灣國立政治大學新聞系畢業，並在當地先後任職傳媒記者及宣明會的公關工作。回港後朱先生歷任《星島日報》和《蘋果日報》首席記者，獲頒人權報導獎、地球獎和傑出復康報導獎冠軍等，與NGOs或社福議題有關的報導獎項。在香港地球之友服務期間，推動過「夠照」、「常哦行動」、「紅灣半倒」、「凍感之都」等社會運動。



張一心女士
新創建集團有限公司
企業傳訊部助理總經理

張女士於2000年5月加入新世界發展有限公司（「集團」）旗下之新世界創建有限公司（現稱新創建集團有限公司）成立企業傳訊部。及後於2011年11月成為集團的企業傳訊總經理。張小姐現時亦為香港公共關係專業人員協會會長及香港公平貿易聯盟董事會成員。



蔡劍華先生
香港社會服務聯會
業務總監(公眾參與及伙伴)

蔡劍華加入社聯前，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」及「惠施網」。

Introduction to Social Marketing for NGOs

社會服務機構社會市場學初探

Introduction

Recently, social marketing has been widely used in health organizations, environmental organizations, government organizations overseas and in international bodies. Aiming to change the behaviors of the public to achieve a better and safer life, they have been introducing social marketing concepts in running their education programmes and activities with their clients and community groups.

When putting our work focus in bringing betterment for our clients, are our current methods effective enough? Social Marketing integrates planning and action framework and utilizes advances in communication technology and marketing skills. In this session, concepts and overseas cases on Social Marketing will be illustrated, and local case studies will be shared.

Course Details

Course Code:	13A-06	
Date:	9 April 2013 (Tuesday)	
Time:	1430 - 1730 (Registration starts at 1415)	
Venue:	Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wan Chai, Hong Kong	
Medium:	Cantonese	
Target:	NGO staff who are responsible for promotion, public education or interested in the topic	
Fee for Non Agency Member Staff:	\$200	
Fees for Agency Member Staff:	\$140 (Enrollment received on/before 22 March 2013: \$100)	
Enquiries:	2876 2470 or institute@hkcss.org.hk	

Trainer



Prof Joseph Lau
劉德輝教授
Professor, The Jockey Club School of Public Health and Primary Care
The Chinese University of Hong Kong

Prof Joseph Lau holds the positions of Associate Director of the School of Public Health and Primary Care of the CUHK, Head of the Division of Health Improvement, Director of the Centre for Health Behaviours Research and co-Director of the Master Programme on Health Education. He works extensive in research, teaching and consultations on reducing risk behaviors and promoting preventive behaviours and was one of the developers of the Understanding the Adolescent Project. He serves as the Assistant Editor of the international Addiction journal, and provides consultancy to international organizations and Center for Disease Control and Prevention in China.

Contents

1. Importance of behaviours in health promotion
2. Background and strength about social marketing
3. Using marketing principles to understand clients' needs and wants
4. Exchanges and competitions involved in adoption of health-related behaviours
5. Use of marketing mix methods to design health promotion projects

Guest Speakers



Ms Jenny Chan
陳嫻輝女士
Information & Communication Manager
The Family Planning Association of Hong Kong

Ms Jenny Chan has over 20 years' experience in promoting sexual and reproductive health awareness among women, men, young people and marginal groups through publicity campaigns and community health education projects. The main focus of her work with The Family Planning Association of Hong Kong in recent years include enhancing fertility awareness, encouraging early preparation for parenthood, prevention of unwanted pregnancy, and promotion of sexual and reproduction health among women undergoing menopause.



Ms Lisa Lau, MH, JP
劉文文 MH 太平紳士
Chairman, Hong Kong Council on Smoking and Health

Ms Lisa Lau, MH, JP, was appointed as Chairman of the Hong Kong Council on Smoking and Health (COSH) in 2008. Ms Lau has been leading COSH in many education and publicity campaigns on tobacco control and smoking cessation as well as policy advocacy actions for smoke-free legislations and raising tobacco tax. She has been invited to present in many international and regional conferences and symposiums on tobacco control in Hong Kong. Apart from her current role as COSH Chairman, Ms Lau also serves on advisory committees on health and youth development.

Strategic Planning for NGOs

社會服務機構的策略計劃

Introduction

Strategic planning is a systematic process for making decisions and managing work to guide an organization towards its desired outcomes. For NGOs, it helps the organization to focus its attention on the crucial issues and challenges. By focusing on these issues, NGOs can fulfill its mission with maximum efficiency and impact.

Content

1. Common perception and fallacies of strategic planning
2. Importance of strategic planning for NGOs
3. Strategic thinking and strategic thinkers
4. Developing and implementing a strategic plan
 - Preparation and staff engagement
 - Review mission and core values
 - Stakeholder analysis
 - External environment analysis
 - Benchmarking
 - SWOT analysis
 - Strategic issues and strategic goals
 - Change management
 - Annual plan and monitoring

Course Details

Course Code : 13A-01
Date : 16 April 2013 (Tuesday)
Time : 0930 - 1700 (6 hours)
Venue : Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong

Target Participants : NGO Managerial Staff
Class size : 30
Language : Cantonese (supplemented with English)
Fee : \$980
Fees for HKCSS Agency Member Staff: \$880 (Enrollment received on/before 26 March 2013: \$800)
Enquiries : 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Dr Philip Fung
Director
Houston Leadership Training Center

Dr Fung has more than 20 years experience in human resources management and management development, now being an independent management consultant. Dr Fung is very active in social services, being committee member of Heep Hong Society and the Advisory Committee on Social Work Training and Manpower Planning of the Government of HKSAR.

Be a Competent Team Leader

做個出色的領袖

Objective

- To instill a correct mindset of leadership - from leading self to leading others
- To enhance personal effectiveness through managing emotion, time and objectives
- To align team effort and contribution through understanding organization's mission and establishing team mission
- To create a win-win culture amongst teams so that organization effectiveness can be maintained
- To understand the behaviour differences of individual and adopting an appreciative mindset in the organization

Content

1. A Correct Mindset of Leadership - From Leading Self to Leading Others

- The Correct Mind Set of a Leader
- The Essentials Leadership Attribute
- Establish Leadership Principles to Lead Self and Team

2. Manage Personal Effectiveness

- Manage Emotion and Produce Positive Energy
- Align Personal Mission to Align with Organization Mission
- Manage Time Effectively

3. Contribute to Team Effectiveness

- Develop a Win-Win Culture within the Organization
- Understand Personal Behaviour Preference
- Develop Appreciative Language within the Team
- Demonstrating Leadership in Team Development Stages

Course Details

Course Code : 13A-03
Date : 22 April 2013 (Monday)
Time : 0930 - 1730 (6.5 hours)
Venue : Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong

Target Participants : NGO Managerial and Supervisory Staff
Class size : 25
Language : Cantonese (supplemented with English)
Fee : \$1,060
Fees for HKCSS Agency Member Staff: \$960 (Enrollment received on/before 2 April 2013: \$870)
Enquiries : 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Mr Hillman Chung
鍾衍文先生
Principal Consulttant
Human Focus Consulting

Mr Chung has more than 25 years of working experience in Human Resources and Consulting field. He has assumed human resources leadership in different business natures such as hotel, food and beverage operations, estate management, transportation services and resort establishment. Hillman holds a Master degree in Human Resources Management from University of Surrey. He has been a licensed Trainer of a series of programs under an American Consulting Firm and accredited practitioner of the Myers-Briggs Type Indicator (MBTI)® Step I & II.

Effective Decision Making for NGO Executives

社會服務機構行政人員的有效決策技巧

Objective

To provide a visible and organized framework for Decision Making using a step-by-step process, emphasis on comprehensiveness and efficiency

Content

- Decision-Making Process
- Comprehensive Evaluation Criteria
- Risk Assessment and Management
- Apply Decision Making in Different Context

Course Details

Course Code : 13A-05
Date : 9 May 2013 (Thursday)
Time : 0930 - 1700 (6 hours)
Venue : Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong

Target Participants : NGO Managerial and Supervisory Staff
Class size : 30
Language : Cantonese (supplemented with English)
Fee : \$980
Fees for HKCSS Agency Member Staff: \$880 (Enrollment received on/before 18 April 2013: \$800)
Enquiries : 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk



Mr Joseph Wong
黃寶琦先生
Principal Consultant
Pro-Key Learning Services Ltd.

Mr Wong is specialized in training and coaching in the areas of IT service management, project management, customer service and business planning. Joseph has more than twenty years experience in education and IT services and facilitated over a few hundred workshops in Hong Kong and China to develop management knowledge, team and people effectiveness, and business plan for enterprises. Joseph is a certified ITIL Expert in IT Service Management and Project Management Professional (PMP). He holds a Master degree in Lifelong Learning from University of Surrey, a Bachelor degree in Electrical & Electronics Engineering from University of Hong Kong, and is currently pursuing his doctorate in Lifelong Education at University of Nottingham.

Developing Corporate Communications Strategy for NGOs

構建社會服務機構的傳訊策略

Objective

- Understand the rationale and tactics of corporate communications for agencies and establish image and brand for own agencies
- Formulate media relations strategies and implementation of media activities in positive and negative times

Content

- Establishing Image and Brand for Agencies - Rationale and Tactics
- Formulating Corporate Communications Strategies and Implementation of Tactics - Identification of Stakeholders and Development of Stakeholder Relations
- Developing Media Relations and Conducting Activities in Positive and Negative Times - Media Interview Skills

Remarks: Exercises, such as media interviews and press conference role plays and discussion and projects in formulation of own Corporate Communications strategies and tactics will be conducted during the workshop.

Course Details

Course Code : 13A-04
Date : 16 & 23 May 2013 (Thursdays)
Time : 0930 - 1700 (6 hours each, total 12 hours)
Venue : Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong

Target Participants : NGO Managerial Staff, especially for those who are responsible for public relations and corporate communications

Class size : 30
Language : Cantonese (supplemented with English)
Fee : \$1,960
Fees for HKCSS Agency Member Staff: \$1,760 (Enrollment received on/before 25 April 2013: \$1,600)
Enquiries : 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Ms Annita Mau
繆少群女士
Director
Professional Mediation Consultancy Centre

Ms Mau has held senior positions in the field of public affairs and corporate communication for over 20 years, serving major non-government organizations and public corporations, including the Hong Kong Council of Social Service, Kowloon-Canton Railway Corporation and the Hospital Authority where she was the Chief Public Affairs Manager when she retired in Feb 2006. Ms Mau's strengths are in government relations, community relations and media relations, writing /editing, and academia. Ms Mau holds a Bachelor Degree in English (Minor in Chinese), a Master Degree in Social Sciences (Criminology) and a Master Degree in Arts (Teaching Chinese as a Foreign Language). Since 2006, Ms Mau teaches communication, health care management and mediation in various tertiary institutes. She also conducts public engagement projects.

Supervision Skills - Supervising Frontline Workers & Professional Workers

督導技巧 - 督導前線同工及專業社工

Content

- Workshop I: Supervising Professional Workers** (Course code: 13A-07)
- Concepts: Values and Beliefs, Functions and Standards at Local Context
 - Skills: Professional Supervision for Social Workers
 - Supervision in Various Context: Coaching and Live Supervision
 - Roles: Supervisors, Leaders and Managers
- Workshop II: Supervising Frontline Workers** (Course code: 13A-08)
- Concepts: Values and Beliefs, Functions and Standards at Local Context
 - Skills: Professional Supervision for Frontline Workers
 - Supervision New Staff and Team Development
 - Roles: Supervisors, Leaders and Managers

Course Details

Date	: Workshop I: 21 May 2013 (Tuesday) Workshop II: 28 May 2013 (Tuesday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO Managerial Staff
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$980
Fees for HKCSS Agency Member Staff:	
\$880 (Enrollment received 3 weeks before the courses commence: \$800)	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Ms Rita Lam Yu Kiu
藍宇喬女士

Director
Reanimated Links Consultants & Services

Ms Lam has been in managerial positions of social services since 1983, with experiences in youth services, elderly services, social work education and training. Currently she serves the government, educational institutes, NGO and enterprise of Hong Kong, Mainland China. Rita was the co-founder of Hong Kong Federation of Women's Centers, Cyber Senior Network Development Association Ltd, Hand-in-hand Network for Tsunami Suffering Families in Hong Kong and Social Venture Hong Kong. She is Associate Fellow of Hong Kong Professional Counseling Association.

逆境中的創造力

Creativity in Adversity

目的

過去多年來，莊陳有先生一直身體力行，以個人經歷向公眾發放正能量。透過本課程，莊先生將進一步向學員介紹如何在逆境中發現創造力。以他的故事和寶貴經驗，啟發參加者在身處的環境中尋求更多的可能性，從而提昇潛能和創造力。

內容

分享抗逆心得，無論在個人、組織和社會層面中均可應用

課程詳情

課程編號	: 13A-09
日期	: 2013年5月29日 (星期三)
時間	: 1400 - 1700 (3小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 社福機構員工
名額	: 50人
授課語言	: 粵語
費用	: \$490
社聯會員機構職員費用	: \$440 (如於2013年5月8日或之前報名每位\$400)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員



莊陳有先生

莊陳有先生畢業於香港大學，獲頒文學學士，並於倫敦政治經濟學院獲頒資訊系統管理碩士。莊先生現為EL2100董事、香港失明人協進會會長、復康聯會副主席、黑暗中對話主席以及低碳亞洲主席。他曾在香港政府內任職政務主任，後來加入香港樂施會並獲委任為總幹事，其後出任香港大學學生發展及資源中心學生發展總監。他於1991年榮膺香港十大傑出青年，1995年獲頒MBE勳章，2004年獲中國扶貧基金會頒發「中國消除貧困獎奮鬥獎」，以及在星島新聞集團主辦的「2011傑出領袖」選舉中獲選為社區 / 公共組別傑出領袖，並於2012年獲香港大學頒授名譽大學院士銜。

創意解決方案

Creative Problem Solving

目的

- 了解尋找創意解決方案的心態
- 運用創意工具尋找創意解決方案
- 令工作更有效率及更有成效

內容

- 創意人的心態：先管心情，再管事情
- 解決者的方案：六個有效的步驟
- 解決者的工具箱：挑戰思考的框框
- 個案研討及分享

課程詳情

課程編號	: 13A-10
日期	: 2013年5月29日 (星期三)
時間	: 0930 - 1700 (6小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 社會服務機構同工
名額	: 30人
授課語言	: 粵語
費用	: \$980
社聯會員機構職員費用	: \$880 (如於2013年5月8日或之前報名，每位\$800)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員



黎泉輝先生
黎泉輝訓練有限公司
執行董事

黎泉輝先生是團隊效能激勵專家，二十多年為人打氣，為機構充電經驗。黎先生曾任世界著名「卡內基訓練」中文訓練總監。相信創意解決之道：先管心情，再管事情。思路決定出路，想法決定方法。不一定要跳出框框，可創造更大框框。

Project Management - Requirement Management

項目管理 - 如何釐清要求

Co-organizer: Project Management Institue - Hong Kong Chapter

Objective

- To have a good overview of how to develop better requirements
- To understand the guideline about how to provide clear requirements to others
- To learn real life examples of requirement management techniques

Content

- Significance of requirement to project success
- Project Manager responsibility on requirement management and development
- The requirement management and development process
- Difference between Business/Service vs. Project Requirements
- How to develop better requirements for your project
- Applying requirement management in daily NGO situations

Course Details

Course Code	: 13A-11
Date	: 3 June 2013 (Monday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO Managerial Staff
Class size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,330
Fees for HKCSS Agency Member Staff:	
\$1,200 (Enrollment received on/before 13 May 2013: \$1,100)	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Mr Raymond Wong, PMP, M.Sc.
黃秉權先生
President
Project Management Institute (PMI)
- Hong Kong Chapter

Mr Wong has over 25 years of executive experience with leading edge corporations. He has held senior positions such as Managing Director, General Manager, and Principal Consultant of leading edge technology, and System Integration firms in Canada, Hong Kong and China. In addition to IT consulting, PM training services, and teaching at various universities, Raymond has been involved in an advisory role with various NGOs such as Christian Communications Ltd., HKSR and HOHCS. Being a seasoned executive and project director with expertise in IT and Technology, Raymond understood the significance of professional project management and its importance to an organization. Raymond is very passionate about the professionalism in project management. He was one of the founders of the PMI, Hong Kong Chapter in 1997 and has been serving as an Executive Committee Member of the Hong Kong Chapter since then.

掌握工作間的人際溝通技巧

Mastering Your Communication Skills at Workplace

目的

- 瞭解有效溝通的過程
- 掌握有效溝通及增強影響力技巧
- 善用不同溝通風格以提升工作效率
- 掌握得體表達立場而不損工作間的人際關係
- 建立同事間的互信提升工作效率

內容

- 有效溝通的威力
- 如何衝破及克服溝通的障礙
- 從了解自己的溝通風格到了解別人
- 了解不同的溝通風格：
 - 強弱及喜惡之處
 - 如何利用不同的溝通方式和技巧
 - 與不同風格溝通時，需要如何調教
- 善用影響力化解衝突

課程詳情

課程編號	: 13A-12
日期	: 2013年6月5日 (星期三)
時間	: 0930 - 1700 (6小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 社福機構前線服務同工
名額	: 25人
授課語言	: 粵語 (以英語輔助)
費用	: \$980
社聯會員機構職員費用	: \$880 (如於2013年5月15日或之前報名，每位\$800)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

Effective Meeting Facilitation

如何啟動有效的會議

Objective

- To minimize the time spent in meeting yet achieving meeting objectives
- To enhance collective effects among meeting members through effective facilitation

Content

- Why we meet - building a "roadmap" for desired outcomes?
- Preparations before a meeting - know who will be coming for the meeting
- Understanding different styles of meeting participants - stimulating discussions and generating innovative ideas
- Moving a deadlocked meeting
- True cost of meetings
- Creative and effective meetings
- Important meeting management tips
- Delegate effectively
- Dealing successfully with disruptive members

Course Details

Course Code	: 13A-13
Date	: 10 June 2013 (Monday)
Time	: 0930 -1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO Managerial Staff
Class size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$980
Fees for HKCSS Agency Member Staff:	
\$880 (Enrollment received on/before 20 May 2013: \$800)	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

講員



余惠芳女士
工商管理碩士
高級顧問

余女士曾在競爭激烈的旅遊業、金融業、培訓工作超過25年時間，負責前線市場銷售、管理及內部培訓等工作，輔導一線銷售員及客戶服務後勤團隊。曾擔任外展經歷培訓中心及香港青年領袖培訓學院的課程總監一職，專注於培訓及人力發展工作至今。余女士是全港首批國際優質服務管理執業師ISQMP之一，獲得由SGS認可的國際優質服務認證QualiCert® 的內審員資格和考獲國家(一)級專業企業培訓師及品牌策劃師的專業資格，同時亦是香港市務學會及國際優質服務協會專業會員，對瞭解和滿足各類顧客需求甚具心得。

Trainer



Mr Pok Fook Sun
卜福晨先生

Since early 90's, Mr Pok has been in management positions of different areas of social services. He has also been a part-time lecturer and fieldwork instructor in various tertiary institutes. Over the years, he has been invited to be a guest speaker in social work management courses. Besides having a Master of Social Worker, he also acquired a Master of Philosophy in communications and Master of Science in information system. He is also a full member of Hong Kong Computer Society.

Performance Management - How to Conduct a Meaningful Appraisal

績效管理 - 如何計劃雙贏的職員評估

Objective

- To develop a "win-win" mindset when conducting performance appraisal
- To equip participants with skills and techniques in giving feedbacks

Content

- The techniques of developing a correct mindset - "win-win" in the performance appraisal
- The different stages of performance appraisal and their importance
- Practice the effective questioning, listening and giving feedback skill in order to achieve a meaningful appraisal
- Understand why the appraisee becomes difficult and learn how to deal with the situation

Course Details

Course Code	: 13A-14
Date	: 13 June 2013 (Thursday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO Managerial and Supervisory Staff
Class size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$980
Fees for HKCSS Agency Member Staff:	
\$880 (Enrollment received on/before 23 May 2013: \$800)	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Mr Hillman Chung
鍾衍文先生

Principal Consultant
Human Focus Consulting

Mr Chung has more than 25 years of working experience in Human Resources and Consulting field. He has assumed human resources leadership in different business natures such as hotel, food and beverage operations, estate management, transportation services and resort establishment. Hillman holds a Master degree in Human Resources Management from University of Surrey. He has been a licensed Trainer of a series of programs under an American Consulting Firm and accredited practitioner of the Myers-Briggs Type Indicator (MBTI)® Step I & II.

Coaching - Leadership Workshop with MBTI Personality Indicators

教練 - 領導工作坊：運用MBTI性格分析

Objective

- Understand personality types through the use of MBTI (Myers-Briggs Type Indicator); thus understand oneself and also work-counter parts
- Through applying the MBTI model, leaders can adjust their coaching styles to match the needs of different colleagues, aiming to motivate colleagues to reach higher goals.

Content

- The basic understanding of MBTI type
- Self-estimation and using Form M*
- Use activities to understand behavior preferences
- The process of "Aware, Adjust and Adopt" to make conscious change
- Develop appreciative mindset to handle differences
- What is Coaching and why use Coaching
- The current workforce and their needs
- Using Coaching to develop partnership with colleagues
- The Coaching styles & the Essential Skills in Coaching

Course Details

Course Code	: 13A-15
Date	: 17 & 24 June 2013 (Mondays)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours each, total 12 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO Managerial Staff
Class size	: 25
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,960
Fees for HKCSS Agency Member Staff:	
\$1,760 (Enrollment received on/before 27 May 2013: \$1,600)	
Remark:	
Participants need to purchase MBTI Form M Self Scorable Booklet and Introduction to Type at the cost \$350. Please submit a cheque, with a total cost of MBTI Form M (\$350) and the enrollment fee, to HKCSS Institute.	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Mr Hillman Chung
鍾衍文先生

(See Above)

Performance Management - Coaching and Mentoring

績效管理－教練與指導

Objective

- To equip the coaching skills and master the critical steps of effective coaching
- To understand the importance of mentoring in maximizing the team performance

Content

- 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

Course Details

Course Code	: 13A-16
Date	: 20 June 2013 (Thursday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO Managerial and Supervisory Staff
Class size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$980
Fees for HKCSS Agency Member Staff:	
\$880 (Enrollment received on/before 30 May 2013: \$800)	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Dr Michael Kwong
鄺俊偉博士

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

Graduated from the University of Nottingham (U.K.), Dr Kwong has worked in various leading media corporations with over 15 years' successful experience in sales and marketing field. Dr Kwong served as Executive Committee member of the Chartered Institute of Marketing (HK branch) and Training Director of the Hong Kong Institute of Marketing. He is now a training consultant specialized in Marketing, Selling, Negotiation and CRM and frequently invited to be trainer by corporations and NGOs.

機構刊物之特稿寫作

Writing Feature Articles for Your Organization

目的

- 人物訪問及故事寫作要點
- 透過示例剖析當中的寫作特點及技巧

內容

- 選題
- 訪問技巧
- 寫作手法
- 分享出版的運作

課程內容

課程編號	: 13A-17
日期	: 2013年6月28日(星期五)
時間	: 1400 - 1700 (共3小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 中心督導主任、服務經理及管理人員
名額	: 30人
授課語言	: 粵語 (以英語輔助)
費用	: \$490
社聯會員機構職員費用	: \$440(如於2013年5月31日或之前報名，每位\$400)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk



陳曉蕾女士

陳女士為資深記者，從事傳媒工作二十年，擅長寫人物及專題報導，獲得多項書獎及新聞報導獎項，並曾於大專教授傳媒課程。出版著作包括《剩食》、《好味》、《有米》等十多本。

政策倡議與溝通

Policy Advocacy and Communication to Stakeholders

目的

- 政策倡議也講求戰略，尤其可借鑑商界的市場策略，成為民間團體的實戰框架
- 透過「成功爭取」及「失敗」的案例，解構與政府、企業軟硬兼施的交手心得

內容

本單元將透過講解SOSTAC、3M、KISS、Mapping、SMART等策略規劃工具，化為民間團體的實戰策略框架。

課程內容

課程編號	: 13A-18
日期	: 2013年7月5 (星期五)
時間	: 0930 - 1700 (6小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 中心督導主任、服務經理及管理人員
名額	: 30人
授課語言	: 粵語 (以英語輔助)
費用	: \$980
社聯會員機構職員費用	: \$880(如於2013年6月14日或之前報名，每位 \$800)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員



朱漢強先生
香港地球之友
高級環境事務經理

朱先生是英國Lancaster University 碩士畢業，主修「環境 社會文化」議題。台灣國立政治大學新聞系畢業後，在當地先後任職傳媒記者及宣明會的公關工作。回港後長年跟進環保議題，歷任《星島日報》和《蘋果日報》首席記者，獲頒人權報導獎、地球獎和傑出復康報導獎冠軍等獎項。現正修讀香港科技大學EMBA中英雙語碩士課程。香港地球之友服務期間，推動過「夠照」、「常哦行動」、「紅灣半倒」、「惜飲惜食」等社會運動。在去年的國民教育爭議中，為「國民教育家長關注組」核心成員。

優質客戶服務工作坊－櫃台服務及電話應對(基礎及進階篇)

Quality Customer Service - Counter Service & Telephone Enquiry (Basic & Advance)

目的

基礎篇

- 提升優質客戶服務的重要性及作用
- 懂得如何靈活應對不同客戶情況及互動的服務過程
- 提升專業面談及電話服務的技巧

進階篇

- 提升辨別不同的客戶特徵能力
- 具備與不同類型的客戶進行溝通的技巧
- 學習到高效溝通的技能與方法

內容

基礎篇

- 優質客戶服務的重要性
- 優秀客服人員的素質
- 針對不同的客戶情況採取相應的行動
- 致歉及拒絕的藝術
- 專業的面談及電話處理技巧
- 服務技巧示範及練習，包括角色扮演、小組討論及案例學習等

進階篇

- 客戶讀心術
- 瞭解不同客戶溝通模式的喜惡及魔術語
- 針對不同的客戶情況採取相應的行動
- 探尋技巧的類型，使用不同的詢問技巧，發現客戶的需求
- 高效聆聽的藝術
- 服務技巧示範及角色扮演，包括角色扮演、小組討論及案例學習等

課程詳情

日期	: 基礎篇： (課程編號：13A-19)：2013年7月9日(星期二) 進階篇： 第一班 (課程編號：13A-20)：2013年7月16日(星期二) 第二班 (課程編號：13A-21)：2013年9月2及9日(星期一)
時間	: 0930 - 1700 (6小時) 進階篇(第二班)：1900 - 2200 (3小時，共6小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 社福機構前線服務同工
每班名額	: 25人
授課語言	: 粵語 (以英語輔助)
每班費用	: \$980
社聯會員機構職員費用	: \$880 (如於開課前三星期或之前報名，每位\$800)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員



余惠芳女士
工商管理碩士
高級顧問

余女士曾在競爭激烈的旅遊業、金融業、培訓工作超過25年時間，負責前線市場銷售、管理及內部培訓等工作，輔導一線銷售員及客戶服務後勤團隊。曾擔任外展經歷培訓中心及香港青年領袖培訓學院的課程總監一職，專注於培訓及人力發展工作至今。余女士是全港首批國際優質服務管理執業師ISQMP之一，獲得由SGS認可的國際優質服務認證QualiCert® 的內審員資格和考獲國家(一)級專業企業培訓師及品牌策劃師的專業資格，同時亦是香港市務學會及國際優質服務協會專業會員，對瞭解和滿足各類顧客需求甚具心得。

建構一個動人的故事 - 講故事技巧及實習

Constructing a Touching Story - Story Telling Techniques and Practices

目的

- 讓學員學習利用簡單的故事表達抽象或複雜的意念
- 透過故事效應增強自信心與創造力
- 在堂上實習增加自信

內容

- 生命故事，自我重整
- 透過故事認識世界
- 引爆故事的功能
- 說好故事技巧與原則
- 儲備故事銀行
- 故事行銷術
- 使用故事傳承機構使命與願景

課程詳情

課程編號	: 13A-22
日期	: 2013年7月12 及17日 (星期三及五)
時間	: 0930 - 1700 及 0930 - 1230 (共9小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 中心督導主任、服務經理及管理人員
名額	: 25人
授課語言	: 粵語 (以英語輔助)
費用	: \$1,470
社聯會員機構職員費用	: \$1,320(如於2013年6月21日或之前報名，每位\$1,200)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員



李錦洪先生
基督教時代論壇週報
社長

李社長是資深的傳媒人，於過去30多年，致力參與不同的印刷媒體、電台及電視廣播公共事務的製作。李社長現為香港數碼廣播有限公司每日的新聞廣播節目的主持之一。此外，他亦擔任香港城市大學EMBA課程的兼職講師及公共傳理顧問有限公司高級顧問和主要講員。

危機處理與傳媒應對技巧

Crisis Handling and Media Tackling Techniques

目的

- 了解香港傳媒的運作及生態，從而建立合作關係
- 在面對突發事故時，學員可掌握面對傳媒的應對技巧

內容

- 香港傳媒運作及生態
- 面對傳媒技巧示範
- 不同服務類別的危機個案研究
- 模擬「烽煙」
- 公眾訪問個案研究與練習
- 模擬記者會

(是次工作坊著重個案研究與練習，故會進行錄影與即時播放及討論，參加者亦可取回錄影片段作記錄。)

課程內容

課程編號	: 13A-23
日期	: 2013年7月17及19日 (星期三及五)
時間	: 1400 - 1700及 0930 - 1700 (共9小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 中心督導主任、服務經理及管理人員
名額	: 30人
授課語言	: 粵語 (以英語輔助)
費用	: \$1,470
社聯會員機構職員費用	: \$1,320 (如於2013年6月26日或之前報名，每位\$1,200)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員



吳志森先生

吳先生於傳媒工作三十年，曾任職不同媒體：無線《新聞透視》監製、商台《風波裏的裏杯》、港台《清談一點鐘》、《千禧年代》、《自由風》主持。現擔任數碼電台主持，並在《明報》、《蘋果日報》撰寫專欄及

時事評論。

Event Planning and Management

活動策劃及管理

Objective

- To provide comprehensive knowledge for NGO staff who are responsible for organizing events
- To further equip the NGO staff as event managers

Content

- What are the objectives for the event?
- Who are to be involved to ensure success?
- How to plan and implement the event (the cycle of event management)?
- What to do in time of unexpected outcome at any stage of the cycle?
- Who are the ideal event organizers?

Course Details

Course Code	: 13A-24
Date	: 23 July 2013 (Tuesday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO Staff
Class size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$980
Fees for HKCSS Agency Member Staff:	
\$880 (Enrollment received on/before 2 July 2013: \$800)	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Ms Winnie Wong
王詩韻女士
Head, Communications & Resource Development
Hong Kong Red Cross

Ms Wong has 19 years of experience in the field of marketing, project development and event management in sizable non-profit organization. She is experienced in the development and marketing strategies in promotion and coordination of public exhibitions and fundraising campaigns. She currently services at Hong Kong Red Cross, taking charge of the department to develop fundraising strategies, including driving of fundraising campaigns, enhancement of donor pool, loyalty and relationship building, and to maintain a high standard of accountability to donors.

激勵員工、打造活力工作間

Staff Motivation - Energizing Staff and Workplace

目的

- 學習各種推動員工的理論及應用方法
- 了解如何打造充滿活力的工作間

內容

- 講解各種推動及激勵理論
- 員工失去工作動力的主要原因
- 如何推動Y世代及年長員工
- 不同機構推動員工及打造活力工作間的方法

課程詳情

課程編號	: 13A-25
日期	: 2013年7月25日(星期四)
時間	: 0930 - 1700 (6小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 中心主任、服務經理及前線管理人員
名額	: 30人
授課語言	: 粵語
費用	: \$980
社聯會員機構職員費用	: \$880 (如於2013年7月4日或之前報名，每位\$800)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員



仇德基先生, BSc, MBA
僑博管理顧問有限公司
創辦人及執行董事

仇先生自1996年起為商界、政府及社會服務界提供顧問服務，範疇包括策略規劃、流程改善、及機構文化創建等。他曾協助不同類型機構持續改善營運表現，當中三間機構(包括香港耆康老人福利會)先後奪得香港管理專業協會之優質管理獎金獎及銅獎。

服務挑戰工作坊 - 如何處理投訴 (基礎篇及進階篇)
Service Challenge Workshop - How to Handle Complaints (Basic & Advance)

目的

- 基礎篇
- 以積極正面的心態去面對投訴
 - 處理投訴及應對難纏的客戶

內容

- 基礎篇
- 投訴vs惡夢
 - 在言語上表現出對客戶關注點的理解
 - 如何與客戶說“不”而又不會因此失去一個客戶
 - 處理投訴的技巧
 - 技巧練習

- 進階篇
- 理解「麻辣顧客」們的要求積極面對投訴
 - 學習隨機應變地解決日常顧客服務「惹火」問題及拆彈方法

課程詳情

日期	: 基礎篇： (課程編號: 13A-26)：2013年8月15日(星期四) 進階篇： 第一班 (課程編號: 13A-27)：2013年8月22日(星期四) 第二班 (課程編號: 13A-28)：2013年9月16及23日(星期一)
時間	: 0930 - 1700 (6小時) 進階篇(第二班)：1900 - 2200 (3小時，共6小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 社福機構前線服務同工
每班名額	: 25人
授課語言	: 粵語 (以英語輔助)
每班費用	: \$980
社聯會員機構職員費用	: \$880 (如於開課前三星期或之前報名，每位\$800)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

Effective Presentation Skills Workshop
有效演說技巧工作坊

Objective

Presentation is an essential skill for managers to excel in the 21st century which emphasizes much on people-based culture. The workshop focuses on both the theoretical and practical sides of effective presentation.

- In completion of the workshop, the participants will:
- Identify the essential elements of an effective presentation
 - Learn to organize information and materials in a clear and concise manner
 - Know how to deploy techniques for varying the vocal tones and body language
 - Be able to draw attention from the audience in the presentation
 - Be capable of developing strategies in handling queries and questions raised by the audience
 - Know how to apply these skills in their presentations

Content

1. Success Factors of Making Effective Presentations
2. Owning your Presentations and Overcoming Stage Fright
 - The BEACH principle
3. Delivering your Presentation
 - The WIFM principle
4. Intonation in action
5. Use of Visual Aids and Props with Maximum Impact
6. Delivering Narrative Stories
 - Narrating stories using visual technique
 - Touching the audience's heart and feelings
7. Handling Challenges during Presentations I
 - Handling questions
 - Overcoming objections
 - Coping with management issues during presentations
8. Handling Challenges during Presentations II
 - Handling emotional audience during public forums
 - Managing challenging confrontational audience
 - Presenting with the presence of public media

講員



余惠芳女士
工商管理碩士
高級顧問

余女士曾在競爭激烈的旅遊業、金融業、培訓工作超過25年時間，負責前線市場銷售、管理及內部培訓等工作，輔導一線銷售員及客戶服務後勤團隊。曾擔任外展經歷培訓中心及香港青年領袖培訓學院的課程總監一職，專注於培訓及人力發展工作至今。余女士是全港首批國際優質服務管理執業師ISQMP之一，獲得由SGS認可的國際優質服務認證QualiCert® 的內審員資格和考獲國家(一)級專業企業培訓師及品牌策劃師的專業資格，同時亦是香港市務學會及國際優質服務協會專業會員，對瞭解和滿足各類顧客需求甚具心得。

Course Details

Course Code	: 13A-29
Date	: 12 & 19 September 2013 (Thursdays)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours each, 12 hours in total)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO managerial and supervisory staff
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,960
Fees for HKCSS Agency Member Staff:	
	\$1,760 (Enrollment received on/before 22 August 2013: \$1,600)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Dr Michael Kwong
鄭俊偉博士
DBA, MBA, FIIM, MImgt, MCIM, MSIS, FISCIM, MHKIM, EP, Dip.M, C.Mgr, B. A.(Hon)

Graduated from the University of Nottingham (U.K.), Dr Kwong has worked in various leading media corporations with over 15 years' successful experience in sales and marketing field. Dr Kwong served as Executive Committee member of the Chartered Institute of Marketing (HK branch) and Training Director of the Hong Kong Institute of Marketing. He is now a training consultant specialized in Marketing, Selling, Negotiation and CRM and frequently invited to be trainer by corporations and NGOs.

Leading Change
帶領改變

Objective

To provide a model for leading and facilitating change in organization and balancing the people and organization perspectives

Content

- Introducing Transition Management Model
- Leading Organization Change
- Facilitating Change in People

Course Details

Date	: 1 st Class: 8 & 15 July 2013 (Monday) (Course code: 13A-30) 2 nd Class: 17 September 2013 (Tuesday) (Course code: 13A-31)
Time	: 1 st Class: 1900 - 2200 (3 hours each, 6 hours in total) 2 nd Class: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO Managerial Staff
Class size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$980
Fees for HKCSS Agency Member Staff:	
	\$880 (Enrollment received 3 weeks before the course commence: \$800)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Mr Joseph Wong
黃寶琦先生
Principal Consultant
Pro-Key Learning Services Ltd.

Mr Wong is specialized in training and coaching in the areas of IT service management, project management, customer service and business planning. Joseph has more than twenty years experience in education and IT services and facilitated over a few hundred workshops in Hong Kong and China to develop management knowledge, team and people effectiveness, and business plan for enterprises. Joseph is a certified ITIL Expert in IT Service Management and Project Management Professional (PMP). He holds a Master degree in Lifelong Learning from University of Surrey, a Bachelor degree in Electrical & Electronics Engineering from University of Hong Kong, and is currently pursuing his doctorate in Lifelong Education at University of Nottingham.

戒毒輔導專業證書

Professional Certificate in Substance Abuse Counseling

目的：

- 增強學員對戒毒服務及政策的知識
- 提升學員在戒毒治療的臨床輔導技巧
- 促進業界交流專業知識及傳承經驗

內容：

- 本港濫藥趨勢及禁毒政策
- 個案評估及治療計劃制定
- 預防重吸的有效策略
- 特殊組群的戒毒治療
- 家庭為本介入手法
- 跨專業協作模式

日期：2013年10月至12月（共45小時，每星期一堂，為期兩個月）

地點：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈

對象：從事禁毒工作並具備基本經驗之人士（包括社工及護士等）

名額：40人

授課語言：粵語（以英語輔助）

費用：\$1,000

講員：

資深禁毒工作者、學者、醫生及律師

證書：

完成課程的參加者，可獲由社聯學院頒發的「戒毒輔導專業證書課程」

成功畢業者
將獲退還
90%
費用

報名詳情將於社聯學院網頁公佈，敬請密切留意www.hkcass.org.hk/institute。

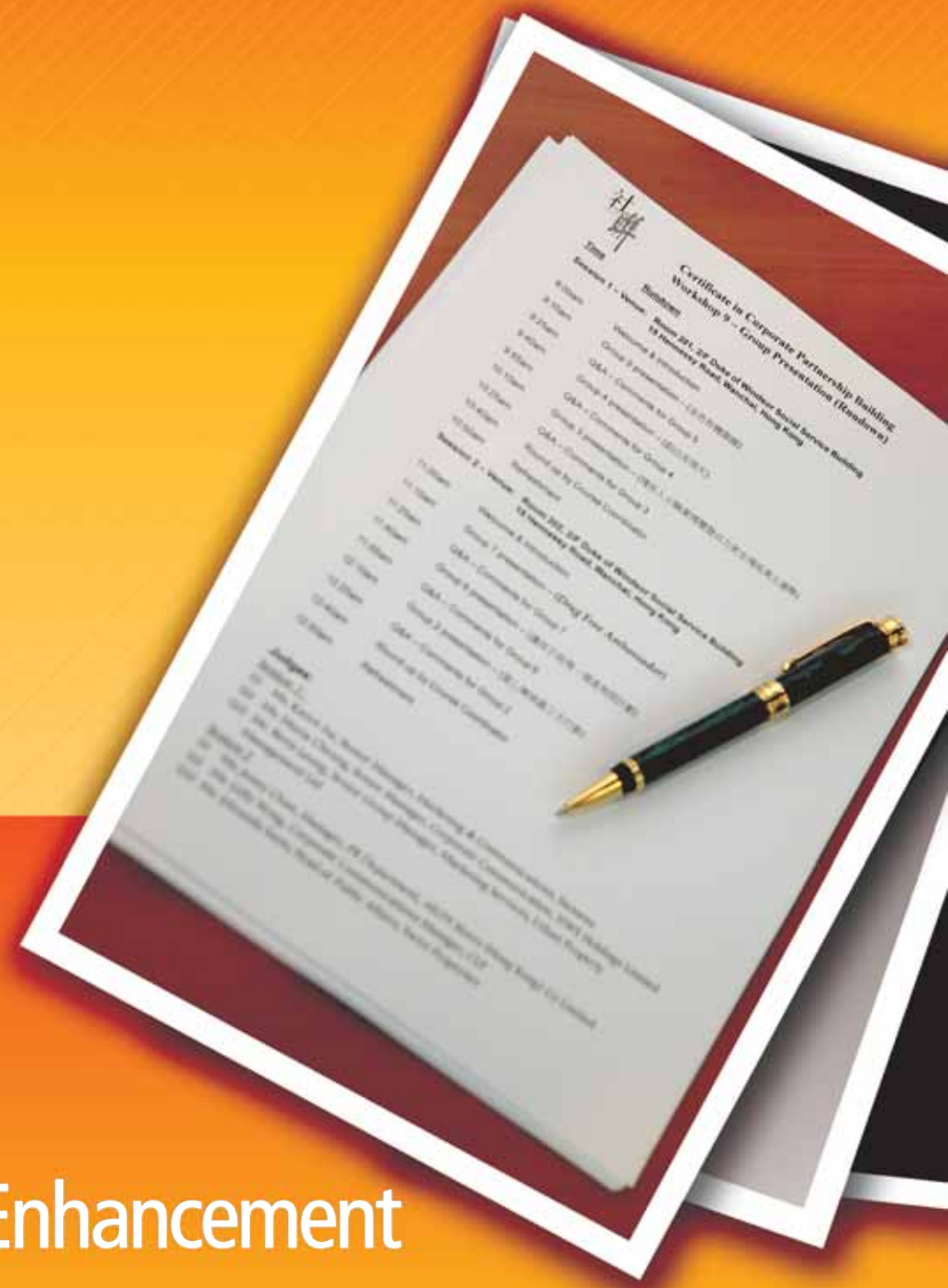
主辦機構：



支持機構：



Professional Enhancement 專業提升



長者及院友皮膚護理工作坊

目的

皮膚是人體抵抗病菌及外界侵害的第一度防線。隨着年齡的增長，皮膚會逐漸老化而需要更長的時間復原，甚或因抵抗能力減弱而較難復原。同時，長者的皮膚病患也明顯有異於其他人士。在院舍工作的同工需要專門的皮膚護理知識，以有效及安全的處理方法照顧長者或其他類型院友的需要。同時，前線同工因要應付大量的照顧工作，自身

的皮膚護理也非常重要。是次工作坊經汲取前線同工的意見及需求，由2008年第一個工作坊開始，伸延成四個工作坊，由於課程注重實用知識及應用技巧，並透過生動多樣的成人教育模式，因而大受歡迎。為起居照顧員及護老者提供皮膚護理及各種健康衛生的訓練，同工能將工作坊的知識及技巧應用於日常工作和生活中。

課程詳情

日期：	2013年4月25日、5月9、30日及6月20日 (星期四)	時間：	0930 - 1230 (3小時)
地點：	香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈	對象：	長者服務之同工
名額：	50人	授課語言：	粵語
查詢：	2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk		
費用：		個別課程	同時報讀4個課程
社聯會員機構職員費用並於4月3日或之前報名		\$400	\$1,400
社聯會員機構職員費用		\$440	\$1,560
非社聯會員機構職員費用		\$490	\$1,760

內容

日期/時間	內容
課程一 4月25日 0930 - 1230	皮膚衛生及傳染病的防止護理 包括一般皮膚的病菌傳播，如細菌、過濃性病毒或真菌類的感染，尤其是疥瘡，在香港的老人院舍的病發率仍屬偏高，值得關注。傳染病透過皮膚的接觸及因照顧院友而擴散，對前線同工以至其家人會構成威脅。正確預防的方法有助院舍控制病菌的傳播，更直接對員工及院友得益。本工作坊將與參加者分享相關的皮膚護理知識。 課程編號：13A-PE01
課程二 5月9日 0930 - 1230	香港常見皮膚病 皮膚是全身最大的器官。長者的功能退化，而皮膚組織也在所難免。院舍服務同工日常極需面對多種皮膚問題、訴求及處理。本課程由淺入深，讓學員認識各種常見皮膚問題，對於嚴重及需要及早處理的皮膚疾病能提高警覺，並能掌握皮膚病情變化，配合醫治方案。 課程編號：13A-PE02
課程三 5月30日 0930 - 1230	各種常見傷口處理及敷料應用 不少意外均能引致皮膚受損甚至出現傷口，在處理治療方法上各有不同，例如灼傷或燒傷、跌傷、撕裂造成的傷口或化學品構成的皮膚損傷等。很多常見的皮膚病如膿疱病或類天疱瘡亦有傷口的問題。一般的長期病如糖尿病，血管疾病等會延長傷口痊癒期。在院舍裏，褥瘡或壓瘡，一向都是同工十分棘手的問題。褥瘡的多寡亦是作為評核一間院舍照顧院友的質素的指標之一。世界各地的院舍均積極減低褥瘡的數字，作為提高院舍服務質素的指標。此工作坊以實際的經驗作教學，並教授相關的技巧處理即時的損傷。對個別的創傷提供專業的護理及跟進。此工作坊以實際的經驗作教學，並教授相關的技巧，處理即時的損傷。對個別的創傷提供專業的護理及跟進。協助學員認識各類型的包裹及處理傷口的用品及敷料等，更重要的就是理清日常的錯誤觀念及常見的錯誤做法，並指導正確處理傷口的做法，透過改善員工在這方面的知識，從而改善院舍的護理。 課程編號：13A-PE03
課程四 6月20日 0930 - 1230	皮膚藥物知識及護膚用品的應用 皮膚病的治療程序一般較為繁複，因它包括：口服、針藥及塗敷等部份。很多皮膚護理的藥物，包括洗澡的清潔用品均需要特殊的應用技巧及知識，如何選擇適合的用料均對患者有很大的影響。很多有皮膚疾病的長者屬長期患者，需要長期的特別照顧。一般員工缺乏正確知識及指引而未能有效協助患者，更不能避免不必要的問題發生。此工作坊將廣泛教授如何使用潤膚品，不同的沐浴液及其成份，一般的皮膚藥品的認識及其簡易使用方法。 課程編號：13A-PE04

講員



侯鈞翔醫生
Perfect Skin Surgery Centre
皮膚顧問醫生
皮膚科專科醫生
性病專科醫生

侯醫生早年在瑪嘉烈醫院任內科主診醫生，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。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任、滙源社會衛生科主任。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。曾接受傳媒及報刊訪問，並於醫療專業期刊撰寫學術文章。



郭凱儀博士
顧問

郭博士具多年成人教育經驗，主要從事 Problem Base Learning, (PBL), Action Learning, Simulation Games 等之推廣及研究。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。曾為社會福利署，社聯及其他社會服務機構舉辦Simulation Games及職員發展等工作坊。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。主要研究及著作有成人教育、社區工作方法及發展。

Legal Training for Equal Opportunity Advocates

平等機會倡議之法律知識培訓

Objective

While there is an increased awareness of legal protection against discrimination, there is a lack of understanding on the part of marginal groups about how to make use of the procedures and mechanism to seek redress to their grievances. Experience shows that people supported by well trained advocates have a higher chance of having their cases settled satisfactorily. There is a desperate shortage of legally trained equal opportunity advocates in Hong Kong. This course intends to address the desperate need for trained equal opportunity advocates to advance the protection of clients who may face discrimination of different forms. The participants will learn about how to assist clients to make an assessment of the grievances, make effective use of the procedures for settlement, and determine remedies and effective settlement.

Content

This course consists of 4 workshops. Each workshop deals with an area of the Discrimination Ordinance, and instructor will due with principles, case laws and settlement procedures including complaints, mediation and remedies of each of them.

Workshop 1: Race Discrimination Ordinance
(Course code: 13A-PE13)

Workshop 2: Sex Ordinance
(Course code: 13A-PE19)

Workshop 3: Disability Ordinance
(Course code: 13A-PE20)

Workshop 4: Other areas including Family Status Discrimination Ordinance and areas where laws have not been developed, such as sexual orientation, language discrimination etc.
(Course code: 13A-PE21)

Course Details

Date:	4, 11, 18, 25 June 2013 (Tuesdays)
Time:	1400 - 1700 (3 hours, 12 hours in total)
Venue:	Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	Social workers, leaders of self-help organizations and any persons who may aspire to be an equal opportunity advocate
Class size:	40
Language:	Cantonese (supplemented with English)
Fee:	\$490 / workshop
Fees for HKCSS Agency Member Staff: \$440 (Enrollment received on/before 14 May 2013: \$400)	
Enquiries:	2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Mr Derry Wong

Mr Wong graduated from the University of Hong Kong with Bachelor of Laws Degree and the Postgraduate Certificate in Laws. He has over 25 years of practice as barrister and has been a visiting scholar at Stanford University. He served as a bilingual counsel in law drafting and taught laws in the City University of Hong Kong.



Mr Chan Yau Chong
莊陳有先生

Mr Chong graduated from the University of Hong Kong with a Bachelor of Arts Degree and the London School of Economics and Political Science with a Master Degree in Information System. He is currently the Director of the English Learning Service Provider, EL 2100, the President of the Hong Kong Blind Union, Vice-Chairman of the Hong Kong Joint Council for People with Disabilities, Chairman of the Dialogue in the Dark Hong Kong and Chairman of Carbon Care Asia. He has served as an Administrative Officer in the Hong Kong Government, Executive Director of Oxfam Hong Kong, and Director of the HKU Student Development of the Centre for Development and Resources for Students.

CADENZA Workshop Series

流金頌工作坊系列

March - October 2013

(只提供英文版)

Objective

This Workshop Series is to share the evidence-based practices / services developed by CADENZA Fellows with social and health care professionals working in NGOs and to promote uptake of these programmes to become part of their regular services. For details about CADENZA: A Jockey Club Initiative for Seniors and CADENZA Fellowship, please refer to: <http://www.cadenza.hk>.

Course Details

Venue:	Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai
Target:	Social work and health care professionals nominated by their organizations
Medium:	Cantonese (supplemented with English)
Class Size:	50-80 persons
Fees:	\$400/workshop (refundable*)
Enrollment Form:	Download from http://www.hkcss.org.hk/institute/13A/pe/cadenza/enrollment_form.pdf
Enquiries:	2876 2427 or el@hkcss.org.hk

- * Please issue one cheque per person for each workshop. Reservation will only be confirmed when the application form and cheque are received. Participants who have completed the course are entitled for the sponsorship from CADENZA to cover the full course fee. The cheque submitted will then be returned to these participants at reception counter on the event date.
- ** Applicants should be nominated by their service units organizations. One service unit/organization can nominate up to 3 staff members for each workshop.

Course Structure

Workshop	Topics	CADENZA Fellows
1 27 March 2013 (Wednesday) 1000 - 1300	Strategic approach for promoting retirement preparation - Innovative use of active interest development, senior mentorship and traditional Chinese health concepts Course code: 13A-PE05 Retirement is a major life transition which is associated with mental health hazards, especially depression and anxiety. Active preparation before retirement is extremely preferable because of its strong protective value. The workshop introduces the use of active interest development, senior mentorship and traditional Chinese health concepts such as stagnation syndrome (鬱證) in promoting active retirement preparation. Related gender and cultural issues will also be critically deliberated.	Dr Ng Siu Man
2 17 April 2013 (Wednesday) 1430 - 1730	System approach: Pain management for older persons living in nursing homes Course code: 13A-PE06 This workshop aims at providing health care professional with understanding of pain situations, effects of pain among the older persons and ways to managing pain problems as a routine client care. Participants will understand the prevalence of pain and pain-related problems among older persons living in nursing homes; knowing pain assessment and pain management strategies; illustrating physical exercises, multisensory stimulation, and art therapy as non-pharmacological strategies in pain management.	Dr Mimi Tse
3 22 May 2013 (Wednesday) 1430 - 1730	Narrative therapy: Reconstructing stroke survivors and caregivers' meaning of and purpose in life Course code: 13A-PE07 Cerebrovascular disease, as the most significant cause of disability in adults, brings dramatic psychosocial impact to both the survivors and the family members. Narrative therapy(NT) is applied to externalize the dominant problem-saturated experiences, open diverse possibilities for reconstruction of identity, and re-authorize alternative storylines to address the problems in ways that are powerfully connected with their meaning of and purpose in life. Sharing from community collaborators, practical skills applications, and findings of a randomized controlled trial on treatment effects will also be discussed in relations to the impact of NT on stroke survivors and caregivers.	Dr Esther Chow

Workshop	Topics	CADENZA Fellows
4 17 July 2013 (Wednesday) 1430 - 1730	Sustaining the effect of "Prompted Voiding" programs to manage urinary incontinence in nursing home residents: A Workshop for Managers Course code: 13A-PE08 Prompted voiding(PV) will be taught to initiate the elderly on toileting through positive reinforcement from caregivers. Principles and techniques necessary to sustain prompted voiding from a management perspective will be shared. Interactive learning approach in from of demonstration and case discussions will be used. Superintendent(s) of old age home(s) with successful experience in implementing this program will be invited to share their practice wisdom.	Dr Claudia Lai
5 22 August 2013 (Thursday) 1430 - 1730	Digitalize pre-discharge planning for older patients and their family members using an e-Learning Information Package (eLIP) Course code: 13A-PE09 This course will take participants along a journey of how the interactive eLIP was conceived, developed and trialed. To develop a comprehensive, accurate and updated eLIP website and booklet, the challenges encountered and strategies to overcome will be discussed. The experience of trialing the eLIP intervention in the study in hospital sites will be shared. Demonstration of the eLIP website and the content of the booklet will be made, participants can navigate the user-centred website and to provide feedback for improvement.	Dr Lisa Low
6 September 2013 (To be confirmed) 1430 - 1730	Relieving insomnia among older people: the effects of cognitive-behavioral therapy Course code: 13A-PE10 Prevalence rate of insomnia affecting older people is about 38.2% in Hong Kong. Evidence has indicated the strong association between later-life insomnia and impaired cognitive, physical and psychosocial functions and poor quality of life. Randomized controlled trial is used to investigate the effects of a multi-modal cognitive-behavioral therapy on sleep quality, sleep pattern and daytime impairment among community-dwelling elderly. This workshop will provide training to health and social care professionals on its application in community elderly centers, the multi-modal cognitive-behavioral therapy will be introduced to improve insomnia of older people and to discuss its implementation.	Dr Doris Yu
7 September 2013 (To be confirmed) 1430 - 1730	Instrumental Reminiscence Intervention (IRI) for alleviating depressive symptoms among Chinese or older adults Course code: 13A-PE11 Instrumental Reminiscence Intervention(IRI) is a group therapy aiming to enhance the clients' depressive symptoms by recalling and effective coping strategies from the past and strengthening them in their present life. This course covers: The background of IRI and the scientific evidence supporting its effectiveness; Concepts and mechanism involved in IRI for reducing depressive symptoms; Illustration on the intervention, such as its session plans and homework assignment; Practice wisdom and experience sharing by social workers in the planning, preparation, implementation and evaluation of IRI.	Dr Vivian Lou
8 October 2013 (To be confirmed) 1430 - 1700	Electrical stimulation and rehabilitation following stroke Course code: 13A-PE12 A major challenge in stroke management is to identify effective rehabilitation strategies to optimize the motor functions in patients with stroke. The content of the workshop includes interventions in improving motor functions and outcome measures in evaluating its effectiveness. The learning objectives are: 1. The evidence of task-related training in improving motor functions in patients with stroke; 2. The application of electrical stimulation and task-related training on clinical practice and 3. The evaluation of current outcome measures used in stroke rehabilitation.	Dr Shamay Ng

For CADENZA Fellows' Biography, please refer to P.68

Certificate of Attendance

- It will be issued to participants who have attended the workshop.
- A Graduation Ceremony will be held at the end of the Workshop Series.

CADENZA Fellows



Dr Ng Siu-man
吳兆文博士
(Workshop 1)
Assistant Professor, Department of Social Work and Social Administration
The University of Hong Kong

Dr Ng's key research area is the application of Chinese medicine and traditional Chinese philosophies in mental health work. Current research projects are operationalization of stagnation (a concept from TCM) as a mental health construct, illness coping strategies in irritable bowel syndrome (especially symptoms catastrophizing and social hypervigilance), and chronic fatigue syndrome.



Dr Mimi Tse
謝敏儀博士
(Workshop 2)
Assistant Professor, School of Nursing
The Hong Kong Polytechnic University

Dr Tse teaches nurses in undergraduate and postgraduate level. She is the programme leader for Master of Science in Nursing. Her research interests include health promotion and interventional strategies to enhance quality of living and quality of life for older persons, healthy ageing, elderly safety, long-term care, pain management and E-learning and online learning.



Dr Esther Chow
周愛華博士
(Workshop 3)
Assistant Professor, Department of Applied Social Studies
City University of Hong Kong

Dr Chow is the Associate Program Leader for Bachelor of Social Sciences in Social Work. She has extensive research experiences on the effectiveness of various practice-intervention models. After obtaining a graduate diploma in Narrative therapy from Dulwich Centre, Australia, her research interests extended to practice of narrative therapy, self-help and mutual-aid, life wisdom, social support and coping, resilience and spirituality.



Dr Vivian Lou
樓瑋群博士
(Workshop 7)
Assistant Professor, Department of Social Work and Social Administration
The University of Hong Kong

Dr Lou is the Associate Director of Sau Po Centre on Ageing, and an Honorary Clinical Associate of the Centre on Behavioral Health in the University of Hong Kong. She teaches social gerontology, clinical gerontology, and human development. Her research interests focus on long-term care, family caregiving, social adaptation and mental health of older adults. She also has keen interest in developing evidence-based practice for Chinese older adults.



Dr Claudia Lai
賴錦玉博士
(Workshop 4)
Professor, School of Nursing
The Hong Kong Polytechnic University

Dr Lai focuses her research program on various aspects of long-term care and, in particular, on the care of people suffering from dementia. She has won a number of awards for her work on dementia care. She is an honorary nursing advisor to many voluntary service agencies in Hong Kong.



Dr Lisa P.L. Low
羅佩麗博士
(Workshop 5)
Professional Consultant, Nethersole School of Nursing
The Chinese University of Hong Kong

Dr Low's research interests resolve around gerontology, emphasizing on the organization of care and practices, decision-making in residential care homes, discharge planning for older patients and family members; and, recently, family decision-making of older people with mild-moderate dementia using mainly qualitative approaches. Her deep passion to integrate qualitative research into her work with older people include the use of action research (combined with ethnography) to constructivist grounded theory to promote the quality of life of older residents and staff in an aged care setting.



Dr Doris Yu
余秀鳳博士
(Workshop 6)
Associate Professor, Nethersole School of Nursing
The Chinese University of Hong Kong

Dr Yu is the Deputy Programme Director of the CADENZA Training Programme. Her major research interest is to promote quality of life and healthy ageing in older people with particular focus on insomnia, oral health, nutrition, mental wellness and symptom management. She also investigates effective disease management model and patient empowerment program for chronic illnesses.



Dr Shamay Ng
伍尚美博士
(Workshop 8)
Associate Professor, Department of Rehabilitation Sciences
The Hong Kong Polytechnic University

Dr Ng is a registered physiotherapist. She is also the Visiting Professor at the Health and Nursing Department, The Wuhan Polytechnic University in China. Dr Ng's research interest is on neurorehabilitation, particularly on stroke rehabilitation. Her research findings have been published in international journals such as Stroke, Archives of Physical Medicine and Rehabilitation, Journal of Rehabilitation Medicine etc. She received research grants in conducting randomized controlled trials on efficacy of home-based and community-based stroke rehabilitation programmes and in developing innovative teaching methodology in physiotherapy education.

Funded by:



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

Organizer:



賽馬會長者計劃新里程
A Jockey Club Initiative for Seniors

Co-organizer:



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

特殊幼兒服務 — 及早識別、評估及編寫個別教育計劃訓練課程 Early detection, Assessment and Training for Children with Special Needs

目的

合辦：協康會

課程旨在培訓幼兒老師，讓其掌握兒童發展階段的需要，及早識別其發展遲緩的徵象，進行評估及為兒童編寫個別教育計劃。

- 提高幼兒老師對兒童發展階段需要的認識
- 學習如何從大肌肉、小肌肉、自理、智能、語言及社交情緒六個範疇，識別兒童發展遲緩的知識及技巧
- 學習相關評估知識和技能，並制定個別教育計劃

課程詳情

課程編號：	13A-PE14
日期：	2013年7月17日、8月6、8、13、15、20及22日(逢星期二、四、7月17日除外)
時間：	1400-1700 (3小時，共21小時)
地點：	第一部份： 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈 第二部份： 協康會秦石中心 (地址:新界沙田秦石村石玉樓地下11-18A室) 協康會郭葉鍊洪中心 (地址:新界沙田沙角邨沙燕樓3樓12-16室)
對象：	幼兒園/ 幼稚園老師、特殊幼兒老師
名額：	30人
語言：	粵語(以英語輔助)
費用：	\$5,650
社聯會員機構職員費用：	\$5,500 (如於2013年6月26日或之前報名，每位\$5,350)
備註：	費用已包括兩套協康會出版的教材 1.兒童學習綱領及兒童發展評估表(2012年版) 2.學前兒童訓練指南(2013年版)
查詢：	2876 2470 或電郵 institute@hkcss.org.hk

內容

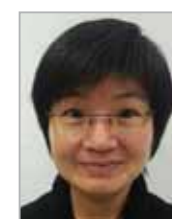
日期/地點	題目/內容	講員
單元1 7月17日 社聯(灣仔)	第一部份：講座 認識兒童的發展階段及如何從不同方面，識別兒童的發展遲緩及發展需要	張明麗女士
單元2至4 8月6、8及13日 協康會秦石中心 (沙田)	單元5至7 8月15、20及22日 郭葉鍊洪中心 (沙田)	第二部份：實習/工作坊 如何為有特殊需要兒童進行六個範疇的全面評估及為其訂定個別教育計劃及訓練活動
		歐陽淑嫻女士 (單元2至4) 陳翠霞女士 (單元5至7)

講員



張明麗女士
協康會
教育心理學家

張女士擁有澳洲南昆士蘭大學 (University of Southern Queensland) 心理學系榮譽學士學位、澳洲莫納殊大學 (Monash University) 心理學 (教育及兒童發展) 碩士學位及香港教育學院學位教師教育文憑 (幼兒教育)。張女士曾在澳洲維多利亞省擔任「應用行為治療法」治療師，現致力為有學習困難兒童及其家長提供諮詢和輔導服務，亦會按學校需要提供校本教育心理服務。



歐陽淑嫻女士
協康會
高級幼兒教師

歐陽女士擁有香港浸會大學幼兒教育學士學位，並先後取得香港理工大學特殊幼兒教育證書、及完成香港教育學院教師專業進修課程(照顧不同學習需要)深造班。歐陽女士一直致力研究特殊需要兒童的教學策略，提升他們各方面的能力。



陳翠霞女士
協康會
高級幼兒教師

陳女士擁有香港理工大學特殊幼兒教育證書，並完成香港專業教育學院基本幼兒工作延修證書。由八十年代初開始，已於協康會任職特殊幼兒教師，多年來，透過有效及針對性的幼兒教學法，為有特殊需要兒童提供專業訓練。

Family Therapy Approach to Crisis

危機處理的家庭治療方法入門

Introduction

Post modern families in the city encounter illnesses, crimes and technological accidents beside natural disasters. This one day workshop aims to introduce the audience family therapeutic concepts and skills in working with victims and their families in facing crisis such as cancer, sudden death, crimes, violence and abuses and accidents. Although traditionally mental health problems are being managed by either medical (psychiatric modal) and individual psychological intervention, family therapy has been proven as another effective approach to manage and prevent mental health problems. This program aims to systematically introduce the family approaches, concepts and techniques in working with victims and their families in facing crisis.

Content

Introduction to the Family Therapy

- Systemic Approach Vs. Individual Approach
- Historical Overview of Family therapy and Mental Health
- Family Lifecycle
- Regression as a response to illness
- Psycho-social and family Assessment

Family Debriefings and crisis intervention model

- Debriefing models
- Crisis intervention model

Special Populations

- Cancer patients and families
- Post-Partum Depression
- PTSD: wife abuse & sexual abuse

Course Details

Course Code: 13A-PE15
Date: 27 June 2013 (Thursday)
Time: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants: NGO Managerial and Supervisory Staff
Class size: 30
Language: Cantonese (supplemented with English)
Fee: \$980
Fees for HKCSS Agency Member Staff: \$880 (Enrollment received on/before 6 June 2013: \$800)
Enquiries: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Dr Albert Chan
Director
Institute for Family & Psychology

Dr Chan received a Master degree in Education and Counseling, and Doctoral degrees in counseling psychology and clinical psychology. He is an experienced therapist of family, marriage, sex, mental health, domestic violence, group and rehabilitation, a counselor for children with behavioral problems, and a registered social worker. Besides, he is an AAMFT (marriage and family) Approved Supervisor, EAP Consultant and Career and Employment Counselor. He has wide teaching, practitioner and curriculum development experience in Canada and Hong Kong. He is also an experienced therapist for 26 years including Critical Incident Debriefing: sudden death, suicide, car accidents, industrial accidents, natural disasters, crisis in hospitals; attained Certificate of Critical Incident Debriefing (Basic and Advance), Nova and Mitchell models; awarded Approved supervisor of America Association for Marriage and Family Therapy (Ontario, USA).

Social Impact Assessment Case Workshop Series Workshop II: Assessment of Social Impacts of Projects for the Young People

社會影響評估個案分享系列－青少年服務項目之社會影響評估

Introduction & Objective

Since 2010, The Hong Kong Council of Social Service embarked on a new initiative to explore how social impact assessment (SIA) of service projects or programme could be promoted in the Third Sector in Hong Kong. In collaboration with project donors and organizers, HKCSS has attempted a number of SIAs to articulate the social impacts of service projects. As a result of these attempts, a framework and a methodology for SIA are emerging.

Based on these fruitful experiences, HKCSS would like to forge a platform for SIA case sharing to encourage NGOs and their practitioners to think about their projects in terms of social impacts and to actively conduct SIA on their projects. In specific, the purposes of this workshop series are:

- To help NGOs and their practitioners interested in impact articulation to grasp the methodological principles and steps of SIA in more realistic terms through examining individual cases of SIA
- To introduce new materials, resources, tools and create network of interested parties for NGOs' use for SIA
- To engage NGOs and their practitioners to contribute to the framework and methodology being developed with reference to the actual service experiences in Hong Kong

Course Details

Course code: 13A-PE16
Date: 14 August 2013 (Wednesday)
Time: 1430 - 1730 (3 hours)
Venue: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants: Practitioners interested in research, researchers concerning social impact assessment, senior management in NGOs
Class size: 30
Language: Cantonese (supplemented with English)
Fee: \$540
Fees for HKCSS Agency member Staff: \$480 (Enrollment received on/before 24 July 2013: \$440)
Enquiries: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Mr Anthony Wong
黃健偉先生
Chief Research Officer
The Hong Kong Council of Social Service

Mr Wong has over 10-year solid research experiences in the field of social service, education, and social development. Trained as a social worker though, he has strong interest and knowledge in social theory and research methodology. He received an M.Phil in Social Science 13 years ago. He joined the Council in 1998 as a Research Officer. In 1999-2000, he helped construct the Council's well-known Social Development Index (SDI). From 2010 to 2011, he served as a part-time member of Central Policy Unit of the HKSAR Government. Currently, he is a Ph.D Candidate at The University of Hong Kong.

Content

- Basic concepts and principles about SIA
- SIA Framework developed by HKCSS and ExCEL, HKU
- SIA in specific service contexts
- Procedure and implementation process of SIA
- Lessons learnt and tips for NGOs to conduct SIA

Understanding and Treating Clients with Personality Disorder(s)

認識及治療性格障礙工作坊

Objective

There is a growing demand in the field of mental health for frontline clinicians to work with adults with personality disorders. Working with people who suffer from personality disorders can be a big challenge even to the most seasoned clinicians. The repeated suicide attempts, the anger outbursts and the instability of individuals with Borderline Personality Disorder puzzle frontline clinicians and can exhaust the resources of an entire counseling team. This 2-day training workshop will focus on enhancing the clinician's ability to assess for these conditions and to apply effective interventions in treatment. Practical strategies in handling difficult counseling situations with this populations will also be covered.

Content

Day 1

- Introduction to Personality Disorder
- Assessment of Borderline Personality Disorder (BPD)
- Childhood background and attachment style of BPD
- Suicide Crisis Management of BPD Common Clinical Issues of BPD
- Management of common treatment issues of BPD

Day 2

- Assessment and Management of Narcissistic Personality Disorder, Histrionic Personality Disorder, and Antisocial Personality Disorder
- Assessment and Management of Obsessive Compulsive Disorder,
- Avoidant Personality Disorder, and Paranoid Personality Disorder Brief description of Dependent Personality Disorder, Schizoid and Schizotypal Personality Disorder/discrimination etc.

Course Details

Date: **1st Class** (Course code: 13A-PE17) : 7 & 14 September 2013 (Saturdays)
2nd Class (Course code: 13A-PE18) : 23 & 24 September 2013 (Monday & Tuesday)
Time: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants: Frontline practitioners, social workers
Class size: 30
Language: Cantonese (supplemented with English)
Fee: \$2,160
Fees for HKCSS Agency Member Staff: \$1,960 (Enrollment received 3 weeks before the courses commence: \$1,800)
Enquiries: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Ms Natalie Tong
唐靜思女士
Registered Psychologist
Licensed Marriage & Family Therapist

Ms Natalie Tong is an experienced trainer who has conducted over 100 training workshops/seminars. She is a Registered Psychologist who has worked extensively with adults suffering from various kinds of psychiatric disorders and has trained social workers, nurses, and other health professionals in working with this population. She provides psychotherapy, supervision, and training in her private practice. She is a Licensed Marriage and Family Therapist (LMFT) in the United States and a Clinical Member of the American Association of Marriage and Family Therapy (AAMFT). She received her training in clinical psychology and is an Associate Member of the American Psychological Association (APA) and an Associate Member of the Hong Kong Psychological Society (HKPS). She is also an Approved Supervisor with the Hong Kong Professional Counselling Association (HKPCA).

鳴謝

鳴謝上期公開課程之導師及嘉賓講者：(依姓氏筆劃排名)

王惠芬女士	香港融樂會	郭位教授	香港城市大學	潘啟迪先生	領匯管理有限公司
王馥雅女士	香港聖公會麥理浩夫人中心	陳永佳先生	中華基督教會香港區會	鄭瑋宜女士	華僑大學
仇德基先生	雋博管理顧問有限公司	陳美月女士	香港聖公會護養院	鄭麗玲女士	香港社會服務聯會
史思明先生	香港基督教服務處	陳啟明先生	香港紅十字會	黎永覺先生	金門建築有限公司
任淑玲女士	協康會	陳國燕醫生	瑪嘉烈醫院	黎泉輝先生	黎泉輝訓練有限公司
吳國輝先生	Tricor Consulting Limited	陳敏儀女士	協康會	盧子健博士	盧子健林乃仁顧問有限公司
吳鑒煒醫生	香港兒科醫學院	陳頌皓女士	香港基督教服務處	盧啟聰先生	香港聖公會麥理浩夫人中心
李婉玲女士	基督教勵行會	陳靜宜女士	基督教香港信義會	繆少群女士	專業和解顧問中心
沈銘義先生	香港鐵路有限公司	陳鑑忠先生	協康會	繆國斌先生	項目管理專業學會香港分會
周燕雯博士	香港大學	麥依華女士	協康會	鍾衍文先生	Human Focus Consulting
林志輝先生	香港保護兒童會	曾永強先生	浸會愛群社會服務處	藍宇喬女士	匯理顧問資源服務網絡
林卓姿女士	平等機會委員會	曾潔雯博士	香港大學	羅淑君女士	香港小童群益會
林浣心校長	英華小學	游秀慧女士	新生精神康復會	Mr Jeffery Andrews	基督教勵行會
姚潔玲女士	香港社會服務聯會	湯崇敏女士	親切	Mr Midhat Hashmi	基督教勵行會
紀潔芳教授	吳鳳科大、彰化師大、山東大學、教育部生命教育學習網	馮穎君女士	香港迪士尼樂園	王永平先生	
	麥育錫香港分公司	黃秉權先生	項目管理專業學會香港分會	余惠芳女士	
	協康會	黃俊傑先生	協康會	李華明先生	
	仁愛堂	黃健偉先生	香港社會服務聯會	張蔣玉珍女士	
	香港公共關係專業人員協會	黃婉薇女士	香港基督教服務處	鄭子傑先生	
		黃寶琦先生	Pro-Key Learning Services Ltd.	黎鑑棠先生	
		楊芷佩女士	香港聖公會福利協會	鄭俊偉博士	
		廖嘉怡醫生	香港衛生署	羅澤全先生	
		翟劍志先生	力橋管理諮詢		
		劉梓琦女士	協康會		
		劉嘉時女士	BCT銀聯集團		

跨界別合作與支援

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

創院企業伙伴



花旗集團

花旗集團不但一直為客戶提供卓越的銀行產品及服務，還運用我們在金融方面的專業知識，積極推動理財教育。同時，鼓勵員工投入義務工作，協助有需要的一群，共建和諧理想的社會。於2007年初，更成為HKCSS Institute之創院企業伙伴，為社會福利界提供跨界別合作及專業知識交流的平台，鼓勵持續學習文化，優化服務質素。

創院贊助



德和保險顧問(香港)有限公司

銀和再保險有限公司

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。

合作夥伴(按機構名稱首字筆劃排列)



商業風險評估專業協會

商業風險評估專業協會(ICRM)是在風險和危機管理行業和諮詢服務方面均廣泛地被認可及最具影響力的專業諮詢和認證機構。該協會成立於2001年3月，ICRM是香港唯一專銜和標誌授權的認證機構，其中包括「風險評估策劃師」- CRP；「風險評估策劃師」是公認的全面風險管理行業內的專業為基準。在普通法認證和標誌方面，ICRM擁有、頒授及認證CRP和「風險評估策劃師」職能。



項目管理專業學會 - 香港分會

項目管理專業學會-香港分會成立於1997年，其總部位於美國，是一所非謀利性質的專業學會之地方分會。早於1960年，PMI已構想將項目管理的理論推廣至國際化，並於1990前已切實執行此事工。香港分會由義務性質的工作人員組成，本會提供一個平台予項目經理互相交流經驗、接受培訓，從而提升他們的項目管理專業知識及持續發展。



香港理工大學工業及系統工程學系知識管理研究中心

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。



澳洲會計師公會

澳洲會計師公會是全球最大的專業會計團體之一，在127個國家擁有超過144,000名會員。公會一直致力提供知識交流的平台、發展會員的專業網絡，並與不同企業及機構緊密合作，培訓具潛質的財務、會計及商業專才。澳洲會計師公會於1985年在香港正式成立辦事處，目前於大中華區之會員人數超過15,000名。

機構伙伴（按機構名稱首字筆劃排列）



協康會

協康會在教育及社會福利界擁有最龐大及資深的專業兒科隊伍，一直以兒童的發展需要為基礎，為家長和同工設計多元化的課程，以不同內容的講座、培訓班、工作坊等形式，讓家長和同工學習應用合適的訓練方法，以協助兒童發揮其潛能。



「流金頌：賽馬會長者計劃新里程」

「流金頌：賽馬會長者計劃新里程」是香港賽馬會慈善信託基金於二〇〇六年捐款三億八千萬港元推行的長者計劃。「計劃」除了培育老年學的學者外，更透過舉辦多項培訓及公眾教育活動，改變社會人士對長者的看法。同時亦希望促進跨界別合作，積極推動創新的服務計劃，將長者照顧模式帶進新的領域，並鼓勵長者繼續在社區生活。有關「流金頌」計劃的詳情，可瀏覽網址www.cadenza.hk。

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 2470).
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 2470)。
4. Unless otherwise stated, the closing date for application is three 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/課程均在開課前三星期截止報名。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證會被取錄。
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。
9. Application procedure can be completed electronically in Institute's on-line membership system after successfully registering and being accepted as an Institute's member. Please visit Institute's website (<http://www.hkcss.org.hk/institute>).
申請手續亦可於學院網上會員系統內完成，成功登記及獲核實成為社聯學院會員後，可於網上進行報名手續。請瀏覽學院網站(<http://www.hkcss.org.hk/institute>)。

Obtain the HKCSS Institute Prospectus

索取課程手冊 (Photocopies are accepted 接受印影本)

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

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

I would like to obtain 本人欲索取：

- ☐ the "October 2013 - March 2014" issue 「2013年10月至2014年3月」課程手冊
☐ new releases of Prospectus 每新一期課程手冊

- ☐ E-version of Prospectus 課程手冊電子版
☐ the course information by e-mail 索取電郵課程資料

Name Mr / Ms
姓名 先生 / 女士

Former participants of HKCSS Institute?
曾參予社聯學院活動? ☐ Yes 是 ☐ No 否

Contact No.
聯絡電話

E-mail
電郵

Address
通訊地址

Organization
機構名稱

Please complete the request form and email to institute@hkcss.org.hk or fax to 2876 2485.
請填妥下列資料，並電郵至institute@hkcss.org.hk或傳真至 2876 2485。



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

