

HKCSS Institute

A Training and Resource Institute for NGOs

Vol.15 課程手冊
10/2013 - 03/2014



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



醫管局行政總裁梁栢賢醫生：

「智慧在人群、知識在世界」

黎鑑棠先生：員工向職心

唐偉章教授

推動社會創新 成就持續發展



總裁也需教練？

社福機構總裁的心聲



願景

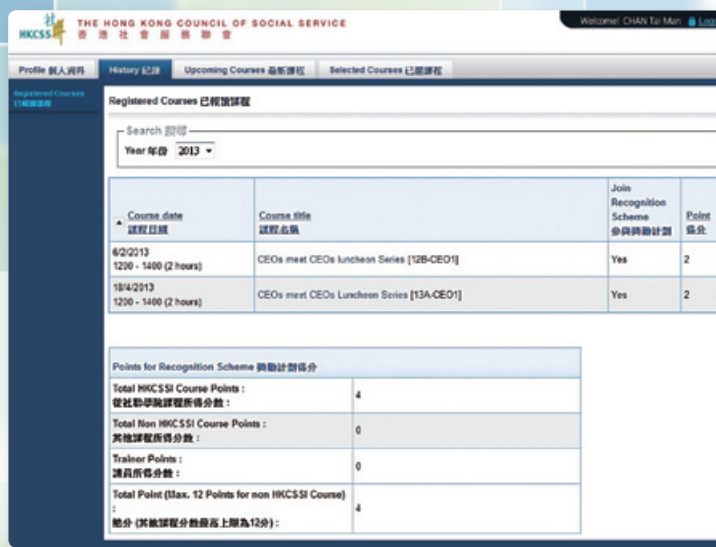
社聯學院矢志成為一個出眾和可持續的社會服務專業發展平台。

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。

全新學院網頁
institute.hkcss.org.hk

全新電子會員系統



設計簡約 定時更新
培訓資訊 一覽無遺

- 新增「電子會員系統」
- 以時序及培訓形式 羅列課程資訊
- 公佈調查結果概覽
- 上載NGO管理議題文章
- 介紹持續學習支援配套

請即加入會員行列
網上報名 環保快捷

- 輕鬆報讀課程
- 翻查培訓紀錄
- 更新個人資料

曾報讀HKCSS Institute課程的社福機構同工已自動成為會員，登入資料將陸續經電郵通知。

目錄

進修與進步

梁栢賢醫生：「智慧在人群、知識在世界」	4
總裁也需教練？－社福機構總裁的心聲	6
人力資源管理專欄－員工向職心	9
學習項目管理 在基礎上尋突破	10
社聯・花旗集團持續學習獎勵計劃2014	13
NGO的管治及機構董事會的參與	16

研討會及講座

總裁對談午餐會系列－黃家和太平紳士	20
香港傳統文化的革新	
總裁對談午餐會系列－唐偉章教授	22
推動社會創新 成就持續發展	
社會服務機構人力資源研討會2013	24
提升人力資源效能－成為機構發展的最佳伙伴	
社會服務機構的勝任能力－由領袖能力建設模型開始	26

證書課程

社會服務機構人力資源管理證書	30
社會服務機構知識管理訓練證書	32
社會服務機構的項目管理	34
社會服務機構援助及發展計劃項目管理課程	36

短期課程

座談會及論壇主持人工作坊	40
社會服務機構行政人員的有效決策技巧	40
社會服務機構資深社會工作者的影響能力技巧工作坊	41
精明中層管理者－知上明下	41
社會服務機構的策略計劃與執行－	42
由機構目標轉化為日常運作目標	
績效管理－教練與指導	42
績效管理－如何計劃雙贏的職員評估	43
創意解決方案	43
項目管理－如何釐清要求	44
教練－領導工作坊：運用MBTI性格分析	44
活動策劃及管理	45
有效演說技巧工作坊	45
督導技巧－督導專業社工及前線社工	46
管理人員職業安全及健康簡介課程	46
社會服務機構的品牌管理概念	47
激勵員工、打造活力工作間	47
做個出色的領袖	48

優質客戶服務工作坊－櫃台服務及電話應對(基礎及進階篇)	48
數碼市場學及社交媒體策略	49
如何主持有效的會議	49
政策倡議與溝通	50
危機處理－機構領袖對持份者及傳媒的角色	50
處理服務單位突發事故應變	51
服務挑戰工作坊－如何處理投訴(基礎及進階篇)	51

專業提升課程

戒毒輔導專業證書	54
平等機會倡議之法律知識培訓	57
自閉症兒童及青少年支援服務綜合課程	58
微笑瑜珈工作坊	60
焦慮症的評估及治療	60
情感工作坊	61
學習樂觀－從正向心理學的角度出發	61
了解被性虐者及其家庭的狀況及介入方法	62
逆境中的創造力	62
暴力危機應變訓練－「預防、評估及處理暴力事故」工作坊	63
自殺危機評估及介入工作坊	63
當「正向心理學」遇上「表達藝術治療」	64

其他

跨界別合作及支援	64
報名須知	66
報名表格	67

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
梁志衡先生	馬歡儀女士	鄭詠儀女士
蕭熹汶女士	梁建城先生	曾志城先生

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 9:00am-5:30pm
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 : institute.hkcss.org.hk
www.hkcss.org.hk



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



管理哲學： 「智慧在人群、知識在世界」

醫院管理局行政總裁梁栢賢醫生

文：馬歡儀

五年前梁栢賢醫生空降醫院管理局(醫管局)出任質素及安全總監，兩年後，更被委任為醫院管理局(醫管局)行政總裁，他是如何在前人打好的根基上，續手管理擁有超過6萬3千多名員工，包括不同專科和職系的醫管局呢？在2013年4月的「總裁對談午餐會」上，梁醫生與75位社會服務機構董事局成員和主管，分享他以「智慧在人群、知識在世界」的管理之道，帶領醫管局穩健向前發展的哲學。

民間智慧乃決策之本

醫生的臨床醫學判斷得靠腦袋裏的知識，每個決定都與性命攸關，講求準確度，相對上，管理上的決策則較沒有正不正確之分。「做管理毋須自己背負所有的知識，領袖的責任是找出近乎對的方案，注意事情的發展，作出調節。例如醫管局裏，每個部門主管、專科醫生是最熟悉其管轄的範疇，我只要問對的人，問對的問題，便能根據比較專業和全面的資訊，作出決策。」梁醫生認為，領袖不應關閉在辦公室內，應多到不同部門走走，聽聽同事的意見，不少管理的疑難，其實不難解決，因為「智慧在人群、知識在世界」。

這哲學亦體現於其機構的會議中，梁醫生鼓勵在會議前，各部門內和跨部門事先開會或溝通，達成共識。梁醫生說：「民間智慧對決策非常重要的，而且事先整合好各部門的意見，亦有助提升會議決策的效率。」

通報機制利整體決策

在每個崗位上都有某程度視野上的限制，多溝通和集合各方意見是填補彼此不足的方法；醫療事故通報機制，除有助對公眾交代事件外，亦有互補不足

作用。「如遇醫療事故，醫院會根據通報機制，向總部匯報，當我知悉有醫療事故發生，亦會按事故級別，通報主席和局長，集合不同專業知識和管理角度，有效回應和處理事故，對市民大眾負責，亦減低個別醫院、管理人員決策和醫療事故本身帶來的風險。」梁醫生指出，通報機制有利訊息的流通，如遇緊急和嚴重事故，醫管局更會成立緊急應變委員會全權負責處理事故。可見健全的通報或危機處理機制，有助機構領袖在危機之中，靈活地集思廣益，找出應對辦法，減低事故的影響和維持機構的形象。

建立舞台讓員工表現

體現「智慧在人群、知識在世界」的哲學，領袖亦得有相當的胸襟，長遠的目光。機構的成功並不是領袖個人的功勞，而是默默耕耘的前線員工、醫護人員、社會服務機構的社工的戰績。「領袖未必熟悉所有範疇，所以應擔當搭建和管理好舞台的管理者，讓不同專業和前線員工充分地表現自己，讓他們得到滿足感和成功感，推動他們繼續努力服務，提升服務質素。」梁醫生認為，領袖應該讓同事獲得大份的讚許及功勞，對他們作出肯定和尊重。



對梁醫生而言，「沒有愚蠢的問題」，他認為發問者決定問題本身的重要性。他鼓勵同事多溝通和發問，同事有不理解或者不清楚的地方，主動尋求答案是值得鼓勵的做法，有助減少溝通不足帶來的錯誤。這亦體現到「智慧在人群」的哲學，沒有一個人擁有全部的知識，溝通有助促進決策的效率和質素。

良好過程促理想結果

基於這種管理的哲學，梁醫生說：「溝通和管理是相輔相成，有良好的溝通過程和管理技巧，事情的結果是不會太差的。」自嘲是「文官」的梁醫生認為，要成功絕不能急進，而應著重於管理和溝通的過程。經過這麼多年的領導經驗，他悟出「凡事留一手」的智慧，無論與董事局、管理團隊和同事的相處，都應該留有餘地，積極建立彼此的互信。「一班手足無分彼此，建立『沙煲兄弟』的團隊精神，長遠而言，有助建立穩健的團隊和機構服務。」



梁栢賢醫生(左三)和午餐會贊助代表澳洲會計師公會大中華區分會副會長任德輝先生(左四)透過「惠施網」心思心意轉贈平台，將本院紀念品之預算，分別捐贈予生命小戰士有限公司和基督教香港信義會社會服務部屯門青少年綜合服務中心。圖為主講嘉賓、贊助代表與社聯學院督導委員會委員邱可珍太平紳士(左一)、李錦昌博士(右一)及社聯行政總裁方敏生女士(左二)合照。



研討會剪影



總裁也需教練？ —— 社福機構總裁的心聲

文：馬歡儀

「CEO需要不同的朋友，一些朋友給我情緒上的支援，一些朋友給我工作上經驗和智慧分享。作為CEO有時難免會感到孤單，要為大大小小、裏裏外外的機構事務敲下決策，可是很多事情卻往往沒有必對的答案。」社聯行政總裁方敏生女士(上圖前排左二)在本院舉辦的CEO圓桌分享會上，與同為社會服務機構主管的與會者分享自己任總裁的心聲和總裁教練(CEO Coaching)的重要。方總裁表示，「教練和CEO的配對是不容易的事，當中牽涉到準教練和準受指導者的背景、價值觀、管理和人生哲學等。CEO亦應釐清對受指導過程的期望，訂立清晰的目標和重點，可有助提升與教練互動的質素。有了專業教練，在糾結難解、萬縷千絲的事情或者挑戰上，的確有助梳理自己的看法、發展的方向，甚至從一個全新的角度再出發！」

教練與輔導大不同



救世軍社會服務總監 梁佩瑤女士

梁女士於1987年加入救世軍，2002年至2006年間從服務轉至人力資源及社區資源管理崗位，至2011年擔任社會服務總監一職。

「有不少人認為教練和輔導是兩個可替換的概念，但細心地理解，我們很少以輔導的理論套用於輔助一個CEO的工作，若CEO在崗位上遇到疑難，除倚靠機構同工的支援外，專業教練(executive coaching)的支援更可宏觀和長遠地啟發CEO面對和找出目標、方向和計劃。以正面力量的基楚(strength base approach)，拓闊思維和視野，為機構發展勾劃發展藍圖和路徑。雖然教練和輔導所涉及的提問技巧有相似，但輔導的方法較以問題做主導，著重找尋和發展干預方法，而教練的手法卻側重CEO的強項，以目標、未來和發展方向為主導。在機構裏，CEO一般都欠缺上層的指導，下屬又未必敢言提議，而並肩工作的同工亦有不同的盲點，在這一點上，專業教練猶如一塊鏡子，幫助CEO釐清狀況，幫助機構走出未來。」

成為一個更好的CEO和機構



新生精神康復會行政總裁 游秀慧女士

游女士於1996年加入新生會，從事精神復康服務，至2008年任職專業服務總監，翌年擔任行政總裁一職。

「在2011至12年，我參與了一個為期一年(共25天)的領袖培訓(International Women Forum Leadership Foundation)，其中5天到哈佛商學院上課，除了完成一份360°領袖評估外，5位來自不同國家和專業的同學組成一小組，加上一位由校方委派的教練，每位學員先預備一項自己或/及機構面對的挑戰，輪流與小組分享。組員每天擔任1.5小時的同儕教練(peer coaching)，就著分享者表達的狀況提問和說出意見。當中教練會教授和示範Coaching的技巧，並提出一些很有智慧的詢問及提點。即使培訓完結後，我們和教練仍透過電話會議，保持每月一次同儕教練。記得課程上，教授要我們選兩個目標，我選了"be strategic" (具策略性)和"be impactful" (具影響力)，透過同儕教練，我更肯定自己的信念，刺激反思(reflection)，自我發現(self-discovery)和轉化(transformation)裝備自己成為一個更好的CEO和社會服務機構。所以，CEO教練是值得鼓勵和需要的，機構可按自己的需要採納，最重要是將學習的文化帶入機構，尤其是影響較高的管理層。」

跳出框框思考



香港小童群益會總幹事 羅淑君女士

羅女士分別於1980及2001年加入香港小童群益會，於2001年擔任助理總幹事，2008年起，擔任總幹事。

「沒有一個人是全人，CEO作為機構發展、人事、財務大總管，責任重大，決策影響深遠，固然應積極地發掘機構發展的不同範疇、及值得注意的地方。面對工作上的要求，人際溝通及日新月異的發展，CEO要有效發揮其功能，實在需要一個有效的回饋系統。教練的智慧往往有助促使我們跳出框框，從更符合社會狀況的角度，思考新的方向(think out of the box)。我在工作上也常向不同的朋友徵詢意見，找不同的領域的人士參詳，或許他們可以提供具體知識和資源上的協助。然而，專業教練的角色則更為重要，教練能夠分析到CEO在不同範疇上的強弱，如人事、財務和伙伴技巧等，讓CEO了解自己的長處，就像在球場上發揮潛力，打好每一場波，而上籃的球技，還得靠CEO自己多多練習。」

在沒有答案的世界得到指引

CEO 遇上問題應從那裏尋找答案呢？於圓桌會議上，嘉賓講者香港大學專業進修學院企業教練講師兼國際認可教練陳小燕女士(p.6圖前排右三)表示，回看日本311海嘯及地震帶來的災害，我們已進入了一個沒有答案的世界。即使是日本國家領導者、核電廠的主管都無法確切地告訴世界，災害帶來的影響有多大，當下的應變措施是否最有效。她引述蓋茨的話"Everyone needs a coach" (每個人都需要教練)她認為每個人都需聽取真正的意見，帶出一些必要的意識(awareness)，從內在轉變其思考模式。她向社會服務機構主管解釋，何謂教練學和總裁級的教練，以下是部分札錄要點：

- 教練學是從個人的潛質出發，幫助受指導者認清機構的處境，有更好的表現和找出解決方案；尋求和擴大服務發展的點子和機會，締造創新和可持續的機構
- 教練幫助機構培育員工和其事業發展，從而促進機構傳承和締造有效率的機構文化
- 朋友、督導不等於教練，教練是根據一套有架構的教練學提供專業指導
- 過程大致分為研究(research)、計劃(planning)、會談與行動(coaching session & Behavior change)、檢討(evaluation)，
- 教練和受指導者需經過配對過程，30分鐘交流會談後，雙方均可作出抉擇
- 教練和受指導者會定期交流，而不是有問題出現才找對方，一般每次交談約45至90分鐘
- 過程中，受指導者的主動性非常重要，由受指導者提出問題，訂下目標
- 過程中的3A，由發掘和提高受指導者的意識(awareness)、知而行之(action)到視為己任(accountability)，教練會提供支援讓受指導者進步，而非予以控制

陳教練又引述世界著名小說家的阿娜伊斯·寧(Anais Nin)的話"We don't see the things as they are, we see them as we are."，意即我們用自己的角度看事情，我們看不到他們是怎樣的。所謂真實和答案，其實無處可尋，作為機構主管，唯有積極地進步，面對和解決難關，跳出框框，帶領機構邁步向前。



員工向職心 Employee Engagement

人力資源協調 教練成效得彰

社聯行政總裁方敏生女士認為，由與教練配對開始，整個教練過程著重持分者的參與(stakeholder engagement process)，其中機構的人力資源部的角色不可或缺。首先，人力資源部必須明白教練未必能夠提供解決問題的辦法，並認同教練對機構發展有正面的作用，並予以行動上的支持。在會談前，如人力資源部可事先將機構和受指導者的資料交予教練，便可讓會談內容更集中、立體和深入，得到較佳的果效，並省卻成本。

總裁的友伴計劃

救世軍社會服務總監梁佩瑤女士表示，礙於成本、機構政策等不同因素，機構或未能聘請教練為主管或管理層的同工提供指導。然而，現時機構主管間不無非正式的支援網絡，主管間會互相訴說困難，或借鑑對方機構的做法，分享感受、資訊和資源的支援，但如果有更具系統性的友伴計劃，主管便可利用這個良好的平台，得到更有建設性的交流、學習和支援。

梁女士在2003期間，曾參與由香港生產力促進局舉辦的行政教練課程(Executive Coaching)，當時導師將不同背景的學員組成友伴小組，希望我們互相提點，實習相關技巧並建立友儕支援網絡。透過電話交談，彼此輪流扮演教練和受指導者，練習提問，並找出問題的出路。她認為，這套理念能夠推諸於社福界的領袖支援網絡上。

今年第一次黑色暴雨訊號，在五月二十二日上班前發出。令我想起近日與一位在跨國機構工作的同事，談論如何提升員工向職心的心得。他告訴我去年在他工作的機構發生與提升員工向職心有關的一件事。

去年懸掛10號颱風訊號的那天早上，這位同事收到了公司行政總裁的一封電子郵件，要求所有業務單位的負責人打電話給每一位屬下員工，瞭解颱風對他們有否做成影響，確定他們的安全，如有需要時，機構會提供協助，並要求業務的負責人在當日中午前向行政總裁匯報總結。這家機構大約有一萬多位本地員工。

風雨中盡顯機構關心

近年經常聽到同工提及機構如何提升員工向職心，大多是從同工福利的角度去思考，常見的是為同工提供年假以外的額外假期，例如：恩恤假、生日假及最近熱烈討論中的結婚假、結婚紀念日假與男士侍產假等，有機構不時安排康樂活動或是家庭成員一起參與的員工活動，也有機構推出「豐盛員工計劃」，協助同工解決個人或家庭的問題，亦有機構實施5天工作週，靈活工作時間計劃，節日提早下班等安排。這些活動和計劃對促進同工向職心當然有一定的幫助，但比較起上述正值10號颱風吹襲時，那一刻來自上司和機構的關心，正是提升同工向職心的核心意義。關心員工，特別是在他們有需要的時候表達關心，勝過千言萬語。

向職心植根關心文化

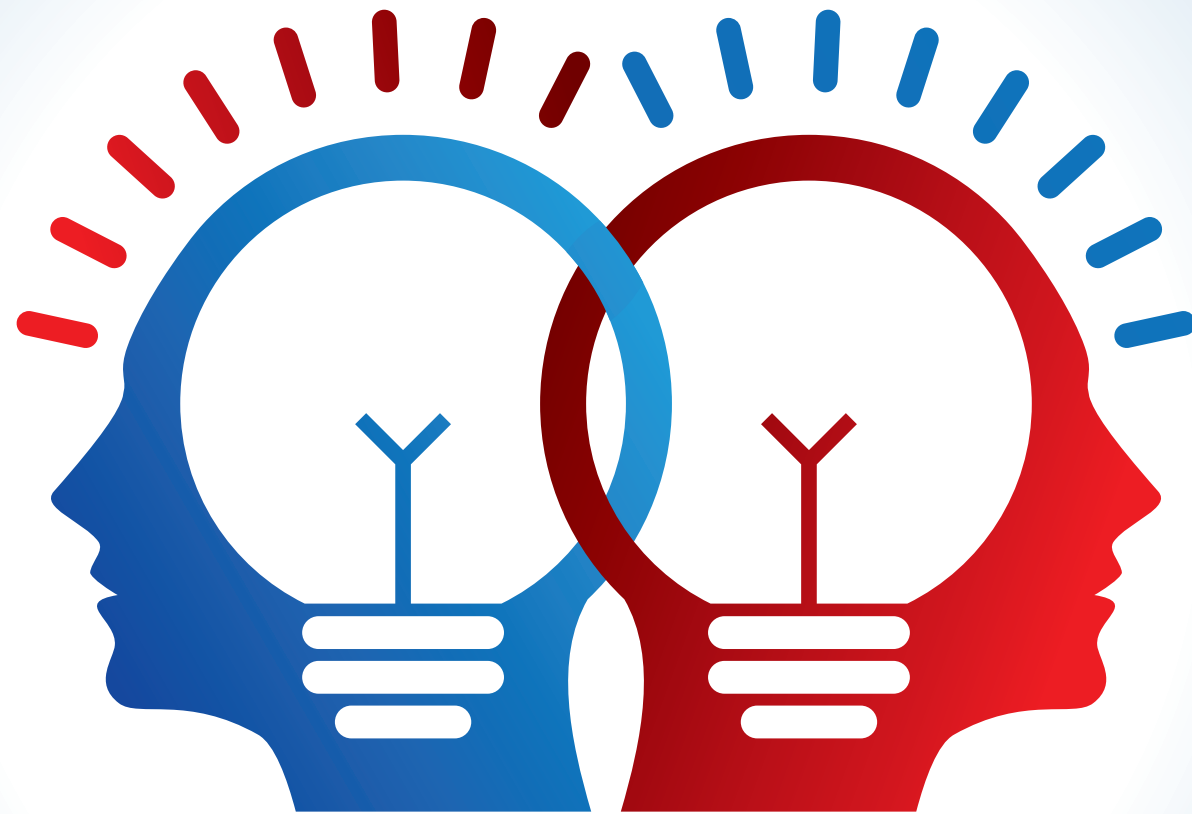
以我個人的經驗，每次遇到颱風吹襲，大多機構比較關注的是在風暴期間的營業損失，同工應該在颱風訊號除下後什麼時段內要返抵公司，只有少數機構會關心員工在風暴期間的安全。

員工向職心是建基於機構的關心文化。關心文化的核心包括了互相信任，尊重，雙向溝通，讚賞和反饋。關心文化是比較抽象的，要表現機構的關心文化，不能單靠口號，要以行動證明。亦不能單靠政策，政策是文字的表達，它只能夠陳述應有的行為。政策能否得以有效地實施，就要視乎機構上下的決心，更要由管理層作榜樣，言行一致。更要特別在員工有需要的時候表達關心，這就是建立員工向職心的基礎。



黎鑑棠先生

具四十年從事人力資源管理經驗。現為世聯顧問有限公司人力資源顧問、香港人力資源管理學會前任會長及現屆理事會成員。



學習項目管理 在基礎上尋突破

文：馬歡儀

社會服務機構的資源緊拙，而社會、捐款者對機構服務的期望、透明度和問責性的要求越來越高，有效的項目管理和良好的服務成效，可以幫助弱勢社群和社福發展之餘，亦有助提升捐款者對機構的信心和機構的聲譽。

你正負責機構的裝修、資訊科技、重建、籌款，還是環保項目？隨著社會服務界的資助模式的轉變和新的社會需求出現，不少機構都會以「項目經理」、「項目幹事」等職銜作招聘。各機構不同性質的項目，都有各自的目標和理念，掌握「項目管理」，便能有系統地在「項目管理」框架下，周全地照顧到項目牽涉的不同範疇，有效地進行和完成項目，令項目的成效和可持續性大大提升！

不可或缺的9大知識

作為一個「項目經理」，可謂需要「周身刀」。因應項目的長短、性質、大小等因素，由項目開始(Initiation)、計劃(Planning)、執行(Execution)、監察及控制(Monitoring & Controlling)，以至完結(Closing)，項目經理必須擁有《項目管理知識體系指南》，PMBOK®中提及的9大知識範疇：

- 項目整合管理 (Project Integration Management)
- 項目範疇管理 (Project Scope Management)
- 項目時間管理 (Project Time Management)
- 項目成本管理 (Project Cost Management)
- 項目品質管理 (Project Quality Management)
- 項目人力資源管理 (Project Human Resource Management)
- 項目溝通管理 (Project Communications Management)
- 項目風險管理 (Project Risk Management)
- 項目採購管理 (Project Procurement Management)

*資料來源：《項目管理知識體系指南》，美國項目管理學會。

透過PMBOK®的框架，項目經理能全面地掌握這9個範疇的管理知識和當中的技巧，更能得心應手地統籌項目，從而提升項目的成效。

訂立項目章程

在執行項目的時候，你是否曾經感到迷惘呢？不知道項目要做到甚麼程度才算「成功」，不知道何時應推前腳步，誰是你真正的持分者？項目章程(Project Charter)清楚地釐訂項目目標、背景和緣由、內容、重要里程碑、預算、風險、持份者參與、負責同工，在日後開動計劃時，絕對有助項目團隊全面地了解項目的要求、自己的角色，或在必要時調整章程內容。由於項目章程乃項目的基本概覽，項目經理可利用不同的管理分析工具，如持份者參與(stakeholder engagement)分析、RACI分工表等，這亦有助機構有系統地累積不同項目資料和做好知識管理，提升項目的可持續性。

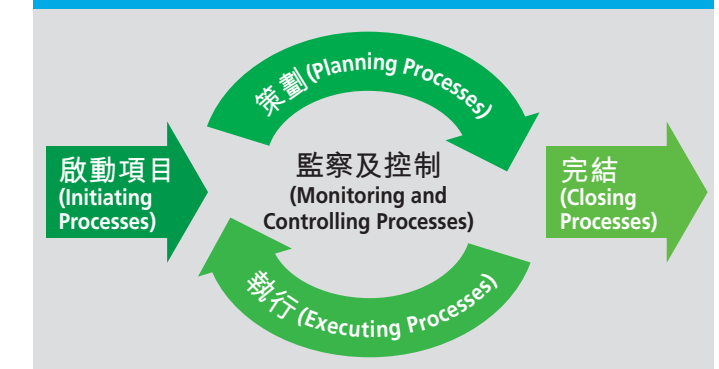
尋求新的突破

更多的同工面對的情況，可能是「項目計劃已經運作多年，每一次都是按照上次的經驗去做，目標都是以往那些。」這樣看來，歷史越久的項目，創新和進步的空間豈非越少？對於機構

具有豐富經驗的項目，項目經理可配合客觀環境的轉變、過往的經驗，對以往的項目運作，甚至是主題，綜合出不同的問題，重新為項目目標和內容定位，迎合不斷變化的社會需求和期望，不應該「為做而做」。

項目經理可藉著培訓，重新思考手上的項目做法，為項目團隊帶來新的方向，為項目注入新元素和動力。嘗試將社會問題和執行項目時遇到的困難轉化為富有創新性的問題，可刺激團隊在營運模式、伙伴關係、服務內容、人力資源等方面，以新角度檢視和開發，發揮項目的潛力和創造更大的社會影響。

5個項目階段 (5 Project Phases)



*資料來源：《項目管理知識體系指南》，美國項目管理學會。

社聯學院今期特提供一系列「項目管理」(Project Management)的課程，配合不同機構和同工的需要。今期「項目管理」課程：

「社會服務機構項目管理證書」(2014年3至4月)

p.34

合辦：項目管理專業學會—香港分會

一適合統籌大型項目，如建新服務大樓和資訊科技等項目的同工，完成證書後，更可投考「認可項目管理PMP®考試」；

「社會服務機構的有效項目管理技巧」

p.35

一適合管理中、小型項目，如社區服務、籌款等項目項目的同工；

「社會服務機構設計援助及發展項目計劃工作坊(基礎班)」

p.36

「社會服務機構援助及發展計劃項目管理證書課程(進階班)」

p.38

合辦：NGO Management School Switzerland

一適合負責統籌援助及發展項目的同工，證書課程學員更可選課後教練服務

「……讓我能有系統地在各項目階段管理好不同範疇，尤其是風險管理和持份者的溝通！」



「10大項目經理的特質很有用！」

「將問題轉為創新性的目標極具啟發性！」



「……具備很多實際例子，對工作有直接幫助！」

「老師指導我們就個案運用『邏輯框架法』的7個步驟計劃項目周期，為我們提供非常好的借鑑！這個課程非常難得，坊間很少針對海外援助計劃的短期課程，很適合像我一樣的在職者參與。」

「課程寶貴之處在於匯聚了來自不同的機構、不同項目經驗的學員和海外的導師，正因如此，我們從不同的項目背景中，運用『業績為本管理』，交流大家的想法和困難，導師更即時有效地幫助我們排解疑難呢！這課程啟發我重新思索菲律賓和中國的項目設計。」



因時因地制宜

相對本地的項目，負責境外的援助及發展項目的同工，更受著不同的政治、文化、制度、距離等牽制。2012年的「社會服務機構設計項目工作坊」上，便有學員分享：「我的項目是在內地農村推廣生態平衡與環保，在推廣時發覺『環境保護和責任』對當地農民來說，是很遠的概念，他們認為這是不切實際的。這與城市人的概念很不同。」亦有學員分享，不同國籍的人都有其獨特的工作和合作模式；而財務、時間、人力資源管理等方面亦遇上不少困難。這種情況都應該早在項目設計階段被納入計劃之中，預先減低或避免有關的風險。

由於發展項目的複雜性更大，擁有25年與非洲、亞洲和阿拉伯發展及慈善機構合作經驗的高級導師和顧問Mr Flemming Gjedde-Nielsen認為一個理論未必能應付機構實際面對的情況，項目經理應融匯貫通的因時因地制宜，如揉合兩個常用的項目設計方法「邏輯框架法」和「項目周期管理」設計援助及發展計劃，互補理論的不足，而在過程中，項目團隊應何時共同參與設計(participatory process)，何時應由項目經理或其他專家主導("expert" lead process)。



講師Flemming指導學員以「問題樹分析法」，將案例層層剝繭抽絲，將組員寫下的問題卡組織成具邏輯的因果關係問題樹。

「做對的事」比「把事做好」重要

一個項目的靈魂，在於項目團隊有否時常反省「這是為了甚麼？」Flemming強調，「做對的事」比「把事做好」重要，不應視工作為流水作業，要賦予其意義。

從績效為本管理(Result-based Management)的角度出發，績效比結果(output)重要，為項目訂下簡單、具體、可量度、可行和富關聯性，在指定時間內的成效指標，才能真正實踐項目的目標。

按照學員需要 調整培訓內容

在公開課堂或機構培訓前，本院都會預先蒐集各學員的項目計劃經驗資料，例如：學員負責的項目內容、性質、合作伙伴、團隊人數、項目總支出、時間、困難與期望等，平衡各學員和機構的背景，度身訂造合適的課程內容，符合同工和機構的實際工作需要，如有查詢，歡迎與本院聯絡。

邏輯框架法七個項目管理步驟 7 steps of Logical Framework Approach



社聯·花旗集團持續學習獎勵計劃 2014 HKCSS - Citi Continuous Learning Recognition Scheme 2014

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2013年11月至2014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八個類別，歸納為六組(組別反映機構的規模，見下表)，每組別設獎項一個。
- 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 14/15 年度培訓課程禮券港幣\$4,000。

組別如下：

組別	類別	每年經常開支(港幣\$)	組別	類別	每年經常開支(港幣\$)
1	1	500,001以下	3	5	10,000,001 - 50,000,000
	2	500,001 - 1,500,000	4	6	50,000,001 - 100,000,000
2	3	1,500,001 - 5,000,000	5	7	100,000,001 - 250,000,000
	4	5,000,001 - 10,000,000	6	8	250,000,000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2014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2014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
 - 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 2470 / 2876 2475
電郵：institute@hkcss.org.hk
有關計劃詳細內容，請瀏覽網頁：
institute.hkcss.org.hk



創院企業夥伴：



主辦機構：





NGO人力資源經理會為社福界非政府機構提供平台，凝聚人力資源從業員就關注議題作經驗及知識交流，推廣良好人事管理措施和加深人力資源從業員對《僱傭條例》的認識。截至2013年8月，超過100所社聯會員機構已成為經理會會員！**歡迎社聯會員機構主管及人力資源經理登記加入，費用全免。**經理會定期為會員舉辦多元化的免費資訊及活動：

講座
2013年11月

僱傭條例知多一點點 離職個案分析

嘉賓講者：
黎鑑棠先生
獨立人力資源管理顧問

公司探訪
2013年10月25日(星期五)
時間：1400 - 1700

員工向職心及家庭友善政策

探訪機構：
香港賽馬會

嘉賓講者：
李科德先生
香港賽馬會
人事經理(人才培訓)

地點：沙田馬場綜合大樓(鄰近沙田會所)
內容：
• 簡介 / 參觀員工天地 (Our Meeting Place)
• 參觀沙田馬房
• 香港賽馬會的「員工投入」(Staff Engagement)分享

為響應2014年聯合國國際家庭年20週年，社聯亦因應本港的貧富差距、社會壓力、高齡化、人口流動等挑戰，特別關注於生活於貧窮家庭、工作與家庭平衡、跨代共融等課題。在能力建設上，我們希望在個人、家庭、組織及社區層面建立能力，營造家庭友善的社會環境。「好好家庭」5大項目包括：

家庭影響評估工具

人口流動對家庭影響研究系列

關心員工家庭工作坊及活動

海外經驗 — 兩次有關跨境家庭研討會

家庭高峰會2013及2014

即將舉辦 的活動

講座
2013年12月

職安健新知

嘉賓講者：
奚培正先生
首席顧問
卓越系統管理顧問有限公司

企業分享
2013年10月24日(星期四)
時間：1500 - 1700

員工向職心及家庭友善政策

嘉賓講者：
梁耀輝先生
香港鐵路有限公司
車務訓練主管

陳靄和女士
澳加光學有限公司

企業分享
2013年12月13日(星期五)
時間：1500 - 1700

員工向職心及 家庭友善政策

嘉賓講者：
林翠華女士
中華電力有限公司
人力資源總監

定期通訊

圓桌討論

HR議題講座

公司探訪

NGO的管治及 機構董事會的成效評估 — 65篇外國的實證研究

文：林莉君

上年度的年底，香港大學(港大)的4位學者發表了一篇有關非牟利機構管治成效的學術文章，他們把過去十年(2002-2012)於英語學術庫內有關非牟利機構管治成效之同儕評審文章(peer-reviewed journal)都找出來看了一遍，最後在65篇實證研究中看到了一些現象。

非牟利機構管治成效二分法？

港大學者歸納出，研究非牟利機構管治成效的學者們主要從兩個角度處理，一是看機構管治成效如何與機構表現掛鉤，另一方則以機構管治是否符合規範化的治理邏輯為依歸。

研究以「機構表現」來體現管治成效的約佔一半，它們從5方面去量度機構表現，它們是「服務量」、「財政效率」、「持份相關者代表性」、「服務質素」以及「主觀性的機構表現(如持份者滿意度)」。

其中，又以「財政效率」及與服務有關的「服務量」及「服務質素」有較多的研究。在與財務效率有關的指標中，資源配置效率(allocative efficiency)、行政效率及經營預算增長等都是較普遍用作比較機構管治成效的。與服務有關的指標就包括服務質素、服務人次、服務數量及服務種類等。根據那數十個實証研究綜合指出，不同的管治因素都有可能影響機構財務健康狀況及服務，細節可參考表1。

另一半的研究則集中於機構管治的規範化做法或制度，其基本概念是，機構管治應遵從一些規範化做法，以其遵從的得力來體驗管治成效。在32個實証研究中，港大學者綜合了8個在過去10年的研究出現過的「最佳做法」(best practice)，

表一

8項可影響「財政效率」的管治因素：

- 1/ 策略規劃及機構定位
- 2/ 利益相關者參與
- 3/ 公共關係
- 4/ 資金籌集
- 5/ 透明的財務監督
- 6/ 管治培訓
- 7/ 良好的董事會文化(例如，主席的領導、共同願景和使命、信息共享、信任，平衡決策過程等)
- 8/ 結構性因素(例如，董事會的大小、捐助者在董事會的參與、主席性別等)

6項可影響「服務量」及「服務質素」的管治因素：

- 1/ 服務的策略規劃及對首席執行官明確的績效要求
- 2/ 社區利益相關者的策略規劃
- 3/ 明確的服務目標和質量標準
- 4/ 董事會的共同決策及對策略的共同理解
- 5/ 透明服務評估和報告
- 6/ 董事會的結構因素(如專業參與、服務質量監督、定期會議、董事的獨立性和社會利益相關者代表等)



它們分別是 1) 財務監督、2) 服務評估和質量控制、3) CEO 績效評估、4) 採納「薩班斯 - 奧克斯利法案」的做法(此法案是美國為監管公共公司財務權責而立的)、5) 策略規劃和持守機構使命、6) 籌款、7) 公共關係及8) 董事會成員和管理團隊的參與。只要能遵從這些做法，研究指出那就是一個有效的管治。當然，不同的管治因素如良好的董事會文化、董事的經驗、董事會的結構、董事會及管理層的分工、社區利益相關者的參與等都對有效遵從「做法」有所影響。有趣的是，過去的實証研究都未能發現遵從規範做法與機構表現有密切關係。

是次的實証文章研究指出，研究非牟利機構管治成效的方向在過去十年變化不大，以機構表現來體現管治成效或以能否遵從管治的規範為成效雖然理念不同，但並不相違，這亦反映了非牟利機構的營運比只單以利潤效益為主的私營企業更複雜。這是因為非牟利機構除了要顧及生存外，也要更嚴謹的使用不屬於自己的資源去達成機構使命。所以，學者提醒在研究上，一個整合的角度去看非牟利機構管治是較可取的。



香港狀況

香港的實際狀況是否也在二分法中？香港社會福利署於11年前(2002年)出版的《領導你的非政府機構－機構管治－非政府機構董事會參巧指引》中，它的在評估董事會表現的一章中開宗明義的說表現的評估就是衡量機構是否在機構管治的原則中運作及同時為受託的資源創造價值。如果「機構管治的原則」演繹為上文所提及的一些規範化做法，如財務監督、服務質量指引或與籌款及公關的指引等等；而「為受託的資源創造價值」理解為具體的機構表現如服務量、財務效率、持份者代表性等；則香港社福界也實質是推動以整合的角度去看非牟利機構管治評估了。

同年，社會福利署也委託香港理工大學做了一個香港受資助非政府機構董事會的探討性研究。研究指出，在90多間機構回應中，受訪機構董事會著重於遵從規範多於讓機構有所表現及回應需要。但受訪者亦承認董事會在個人及策略領導以及管理董事會不及財務及操守等表現，應予加強。可見，當時提倡的機構管治雖然是強調遵從規範同時，也希望董事會可帶領機構創造價值，但現況是董事們也承認在領導機構上需要加把勁。

前路

香港的非牟利機構過去的十年間發展蓬勃，有新的組織不斷成立以回應社會需要。而公眾對機構的問責及期望也與日俱增，相信，在機構管治上如何量度及評估成效或許也有一點變化。值得參考的是，在港大的評論文章中也特別帶出一點評估的演繹，就是學者們除了機構管治規範外，也開始窺探機構管治的動態過程，如董事間的溝通、董事與外界的互動及影響及會議室文化等，期望找出更多有助提升機構管治的因素。

社聯在過去數年間藉著不同的活動也接觸到一些非牟利機構的董事局成員，他們不約而同的表達，在業界缺少讓非牟利機構董事們交流機構管治的場合及機會。社聯的抱負是希望與其會員機構共同在本港建立一個具高度問責性及具成效社會服務界別，當中，機構管治佔重要一環。為此，社聯也希望能聽到與交流機構管治此課題有關的意見，在未來的數月間，社聯將會接以小組交流的形式收集意見，若機構有興趣，也可主動與社聯接觸。



資料來源：

- 社會福利署 (2002) 領導你的非政府機構-機構管治-非政府機構董事會參巧指引
- Department of Applied Social Sciences, The Hong Kong Polytechnic University (2002), An Exploratory Survey of Boards of Directors of Subvented NGOs in Hong Kong
- Wang, Fung, Lam, Chan (2012), Governing Effectiveness of Nonprofit Boards, A Systematic Review of Research in the Past 10 Years
- Wikipedia (2013, Sept 2), http://en.wikipedia.org/wiki/Sarbanes%E2%80%93Oxley_Act



Seminars & Forums
研討會及講座

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

香港傳統文化的革新

主講嘉賓：金百加集團主席 黃家和太平紳士

誠邀
社聯機構會員的
董事會成員及
機構主管參加



簡介

香港式茶餐廳和港式奶茶，是香港特有的傳統飲食文化，亦是香港人日常生活的重要依賴，顧客去到茶餐廳用膳，總喜歡選擇一杯香滑奶茶作配搭。但香港作為美食之都，聚集了世界各地的美食，香港這種傳統飲食文化受到不少衝擊及挑戰。為了讓這種港式文化能夠得以傳承，黃家和先生策劃了一系列革新活動，包括在2009年舉辦首屆的「金茶王」大賽，引起市民對於港式奶茶的關注，讓大眾重新認識本身特有風味的港式奶茶及其製作方法。黃先生繼而在2010年開始增辦國際性金茶王大賽，將比賽延伸至其他華人聚居國家，更在中國內地各大城市也興起一股港式茶餐廳熱潮，港式茶餐廳漸漸在海外落地生根，自成一系，與傳統粵式飲食互相輝映。黃先生更向政府申請將「港式奶茶」列入非物質文化遺產，預計在年底前完成審批，屆時將進一步推動本港奶茶文化，他希望此舉能夠吸引更多年輕人學習沖奶茶，讓此文化能夠繼續傳承。

社會服務界雖然在香港立足已久，但隨著社會不斷的轉變，社會的需求亦日新月異，作為社會服務界的主管，亦需要經常審視機構的服務是否出現「老化」或「過時」的情況，適當的時候就要推出不同的措施，來更新自己的服務來迎合社會的需求。黃先生既是餐飲集團的主席，亦在飲食界擔任不少公職，他將與我們分享如何為傳統的香港飲食文化進行革新，以使文化得以傳承。

黃家和太平紳士

金百加集團主席

黃家和先生乃金百加集團主席，從事咖啡、紅茶、葡萄酒、有機產品及食品。品牌包括「大排檔」、「點點綠」、「點點紅」、「樂滿家」等。業務遍及世界各地不同市場。

黃先生現為中國黑龍江省政治協商會議政協委員、香港咖啡紅茶協會主席、香港餐飲聯業協會會長、香港食品及飲品行業總會主席、香港綠色有機生活協會主席。

他亦擔任多個公職，包括香港中華廠商聯合會常務會董、香港品牌發展局副主席、香港貨品編碼協會董事局(GS1)董事、香港品質保證局董事、香港洋酒食品超級市場職員協會名譽顧問等。

黃先生亦被委任多個香港政府諮詢架構為委員，包括可持續發展委員會、天氣變化、廚餘處理工作小組成員、酒牌局成員、僱員再培訓局飲食業行業諮詢網絡委員會成員等。

他亦是浸會大學社會學系諮詢委員會主席、城市大學商學院協席教授、美國明尼蘇達大學基金會會董、香港公益金名譽副會長及香港公益金環保為公益主席等。

黃先生專長於商業、休閒康樂、旅遊及綜合管理。範圍包括餐飲、展覽、盛事管理、零售、批發及行政。他更積極參與及推廣香港餐飲行業工作，於2003至2005年策劃了於香港舊啟德機場及添馬艦的「萬人盆菜宴」創飲食業紀錄。於2009年策劃國際「金茶王」大賽，推廣港式餐飲文化。更於2011年策劃「日式達潮祭至安心」活動，協助香港日式食肆、旅遊、食品批發及零售業因日本地震及輻射受影響的行業重振市民的信心。

2013年10月22日(星期二)

時間：1200 - 1400

對象：社聯會員機構董事會成員及機構主管

編號：13B-CEO1

語言：粵語

地點：香港軒尼詩道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

留座詳情

1. 截止報名：2013年10月8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. 預訂表格可於本院網頁(institute.hkcss.org.hk)下載，或致電2876 2470 / 2876 2454索取。

主辦機構：



支持機構：



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

推動社會創新 成就持續發展

Fostering Sustainable Development through Social Innovation

暨社聯・花旗集團持續學習獎勵計劃個人獎勵頒獎典禮

主講嘉賓：唐偉章教授

誠邀
社聯機構會員的
董事會成員及
機構主管參加



簡介

香港理工大學秉承「開物成務 勵學利民」的校訓精神，積極培育創意人才，推動科研創新，就不斷變化的社會需求和種種的社會問題，尋求及提供解決方案，以期促進社會的持續發展。

社會創新是持續發展的重要基石，理大成立了「賽馬會社會創新設計院」，旨在凝聚不同學系、不同界別的正能量，透過研究、服務及與社區的聯繫，推動社會創新，為社會帶來正面的改變，幫助有需要的人提升生活質素，促進世界持續發展。

理大校長唐偉章教授將與大家分享推動社會創新及持續發展的決心及有關工作。

歡迎社會服務機構董事會成員及機構主管參加。

唐偉章教授

香港理工大學校長

唐偉章教授在香港出生及接受教育；中學畢業後負笈美國，攻讀機械工程，於1976年在俄勒岡州州立大學取得理學士學位，並於1978年在加州大學柏克萊分校取得理學碩士、1980年獲得哲學博士學位。

唐教授自2009年1月1日出任香港理工大學校長。執掌理大前，唐教授為美國喬治華盛頓大學工程及應用科學學院院長。

唐教授為熱傳學專家，積極參與解決能源使用和可持續發展問題，於國際學術期刊發表超過八十篇科技論文，又編撰國際學術會議論文集共七本。唐教授是美國機械工程師學會院士、香港工程科學院院士及國際熱傳導會議院士。此外，唐教授於2001及2010年分別入選俄勒岡州州立大學工程學院卓越工程師榮譽榜及工程學名人榜。2012年2月，唐教授獲國家科學技術部批核，名列《國家科技計劃專家庫》。

唐教授熱心參與公共事務，現任環境保護署綠色運輸試驗基金督導委員會主席(2013-15)、廉政公署貪污問題諮詢委員會委員(2012-13)和創新及科技督導委員會委員(2010-14)。2010年及2013年分別獲委任為香港特別行政區非官守太平紳士及第十二屆中國人民政治協商會議全國委員會委員。

此外，唐教授亦為同濟大學機械工程榮譽教授、土耳其薩班哲大學國際諮詢委員會委員、沙地亞拉伯老王科技城國際創新及企業諮詢委員會委員和廣東大亞灣核電站——嶺澳核電站第九屆核安全諮詢委員會委員。

2014年2月20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：13B-CEO2

語言：粵語

地點：待定

費用：全免

查詢：電話2876 2470 / 2876 2454 或

電郵institute@hkcss.org.hk

留座詳情

1. 截止報名：2014年1月30日(星期四)
2. 名額：120人
3. 每間會員機構最多有3個名額
4. 確認通知將於活動一星期前以電郵通知參加者。若於活動前3天仍未收到通知，請與本院聯絡。
5. 預訂表格可於本院網頁(institute.hkcss.org.hk)下載，或致電2876 2470 / 2876 2454索取。

主辦機構：



支持機構：



社會服務機構人力資源研討會2013
HR Forum for NGOs 2013

提升人力資源效能—— 成為機構發展的最佳伙伴

Human Recourses Optimization -
The Best Partner for Organization
Development

2013年11月8日

(Chinese Version Only)

簡介

在現今的機構營運理念中，不論是商業機構、公營機構或社福機構，其機構的持續發展，往往不能依靠增加人手來維持。要實現這個目標，除了資訊科技工具的配合之外，還要讓機構的人力資本最優化，機構的人力資源功能就擔當了重要的角色，成為機構的最佳伙伴。

社福機構的資源有限，一個精簡及高效能的人力資源功能是十分重要。如何提升現有的人力資源效能，並建立可支援機構持續發展的人事管理、培訓及人才發展系統？不妨向業界內外借鑑實際的經驗，或可從中思索出你機構的策略。是次研討會將邀請來自商界人力資源管理專家和社會服務機構管理層，分享他們極具參考價值的人才發展的實踐經驗和心得，希望能給予社會服務界的管理層一些啟發。

主辦機構：



詳情

編號： 13B-HRForum

日期： 2013年11月8日(星期五)

時間： 1415 - 1715(登記入座時間為1400)

地點： 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈1樓禮堂

語言： 粵語

對象： 社會服務機構主管、部門主管、中心主任、經理、負責人力資源管理的職員

費用： \$130

社聯會員機構職員費用：

社聯會員機構職員並於2013年10月18日或之前報名費用：

\$90(如同一機構二人或以上同時報名，每位\$60)

報名方法：

- 報名前請細閱**報名須知**
- 填妥**報名表格**，非網上報名者先傳真至2876 2485以予留位，再連同劃線支票寄予本院，支票抬頭為「香港社會服務聯會」(The Hong Kong Council of Social Service)
- 報名以先到先得方式處理，只有完整的報名表格，方獲處理。
- 確認信會於活動舉辦前一星期以電郵形式寄予被成功取錄的參加者。如未能收到通知，請與本院職員聯絡

查詢：請致電2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

程序及嘉賓講員

■ 歡迎辭

| 1415 - 1430 |

方敏生女士

香港社會服務聯會行政總裁

■ 第一節

| 1430 - 1500 |

業務為軸心的人力資源策略：人事管理的價值提升

簡潤曦先生

健味堡有限公司

人力資源高級經理

簡先生於2009年加入健味堡有限公司任職高級人力資源經理，負責為當時初成立的漢堡王®香港業務制訂人力資源管理政策、並建構及推動企業文化。在加入漢堡王®前，簡先生曾於不同餐飲機構效力近15年，包括大家樂、必勝客及美心等，擔任招聘、薪津福利、職效管理、職業安全健康、人才發展等工作。



| 1500 - 1530 |

人力資源管理的革新：成為機構的營運管理伙伴

鄭配嫻女士

西九文化區管理局

人力資源行政總監

鄭女士於2010年6月加入西九文化區管理局。她在加入管理局前曾任中華電力有限公司發電業務的人力資源經理，負責人力資源部的整體運作及業務持續改進項目的管理。鄭女士擁有超過20年在公共事業及跨國公司的管理經驗，曾效力美國聯合航空公司、九廣鐵路公司以及默沙東(中國)有限公司。

■ 中場休息

| 1530 - 1545 |

■ 第二節

| 1545 - 1615 |

培訓為服務之本：社福機構的人力資本增值之道

黃文靜女士

香港浸信會醫院

人力資源發展部經理

鄭黃文靜女士負責推動醫院企業文化及社會企業責任項目，擁有超過20年的人力資源管理經驗，曾任職不同的公營及跨國企業。在加入浸信會醫院前，她在醫院管理局負責推動中醫發展、中西協作項目及中西醫培訓。在作為一位資深培訓導師，黃女士把輔導精粹融合於培訓中激發學員學習。自2011年起，黃女士積極參與大學生培訓，並獲邀出任AIESEC全球最大學生組織管理委員會主席。



| 1615 - 1645 |

人力資源管理在社福機構所扮演的角色

黃順真女士

善寧會

執行總監

黃女士於2012年1月加入善寧會，擁有超過20年在公共機構的管理經驗，曾任香港理工大學人力資源處常務副總監，其間更為該大學於國內的相關機構給予指導及諮詢。黃女士亦曾多年積極參與香港人力資源管理學會的工作。



■ 討論及問答時間

| 1645 - 1715 |

主持：黎鑑棠先生

獨立人力資源管理顧問

社會服務機構的勝任能力 — 由領袖能力建設模型開始



領袖能力建設模型
Competency Model for Strategic Leadership

項目簡介

- 香港社會服務聯會和香港大學睿智計劃合作進行了一項名為「非政府組織領袖能力建設模型」的研究，希望確定香港社福界領袖所需要具備的核心能力，期望有助業界的能力建設，培訓及發展，以至更好業界的之承傳
- 在研究完成後，我們將安排研究交流會、工作坊和國際交流論壇，將研究結果轉化為可實踐的行動

2013年11月

模型建設實証研究及交流會

CEO Competency Modeling for
Strategic Leadership of NGOs and Discussion Forum

- 發佈研究「NGO領袖能力建設模型」結果
- 交流持份者眼中的業界挑戰
- 解釋在充滿挑戰的社福界中，「能力建設模型」的用途

2014年1月

機構主管勝任能力案例及工作坊

Local Leadership Cases and Workshops

- 通個三個不同管理題目的個案及領袖工作坊，解釋NGO領袖的勝任能力
- 案例由資深的業界工作者演繹，以「個案」形式編制而成

2014年3月

國際交流論壇

International Exchange Forum

- 邀請海外NGO領袖，分享他們帶領機構發展的經驗和知識
- 建立一個知識分享平台，交流本地和海外的管理經驗

日期及場地：待定

對象：NGO管理人員

費用：全免

詳情將於社聯學院網頁公佈，敬請密切留意 institute.hkcss.org.hk

主辦機構：

DISC工作行為取向及性格分析 取長補短 發揮個人及團隊能力

作用

- 提升個人行為認知，可助發揮潛能及認識個人盲點，增強在工作間的表現
- 認識隊友行為取向，增強團隊溝通，提升團隊效能

DISC®是美國心理學家威廉·莫爾頓·馬斯頓博士(Dr William Moulton Marston)的研究成果，是一種行為分析，專注於可觀察的行為，他認為人們對不同環境下皆有不同的行為及反應，並把人類行為列分四大類：

DOMINANCE (主導型)：

凡事講求結果，想盡辦法克服困難而達成目標

INFLUENCE (影響型)：

關注他人反應，喜歡影響他人以塑造環境

STEADINESS (穩健型)：

注重穩定安全，喜歡與他人合作

COMPLIANCE (遵從型)：

關注事情的細節，注重資料的準確性而謹慎行事



若能了解自己及團隊在工作間的行為風格，認識自己與隊友之間的不同之處，便能作出適當調節，互相配合，減少不必要的誤會，達至一個和諧及有效能的團隊。

特點

- 準確性高
- 簡單易記
- 已被證實為最有效的個人改進及管理工具之一

社聯學院提供的服務

- 個人行為分析及面談
- 個人行為與團隊分析及小組討論



Certificates & Short Courses

證書及短期課程

October - November 2013

(只提供英文版)


Session 1	Overview: HR Functions & HR Strategy	Course Code: 13B-C01
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 HK Context and its relations with your Organization 		Date: 10 October Time: 0930 - 1230
Session 2	Employment Law	Course Code:13B-C02
<ul style="list-style-type: none"> • Employment Related Legislations • Equal Opportunities Legislations • Personal Data (Privacy) Legislations • Employee Relations Related Legislations 		Date: 10 October Time: 1400 - 1700


Date: 17 October
Time: 0930 - 1700

Date: 24 October
Time: 0930 - 1700

Date: 31 October
Time: 0930 - 1700

Date: 11 November
Date: 19 November
Time: 0930 - 1700

 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.

 With over forty years service in the people management profession, Mr Lai is experienced in HR management strategy, reward management, performance management, employee engagement and succession planning. Prior to his current role, he was the Group HR Management of CLP Holdings, Ltd., the parent company of China Light & Power Group, managing the Group's remuneration policies and practices, as well as its HR Information System. He is also a regular speaker and guest lecturer at local universities and professional bodies.



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 Human Resource Management for NGOs" will be issued by the HKCSS Institute to participants who enrolled for the full certificate course, including sessions 1 to 6, and with attendance of at least 24 out of 30 hours.
- Attendance Certificates will be issued to participants upon completion of individual session.

Certificate in Customized Knowledge Management Training for NGOs

社會服務機構知識管理訓練證書

February - March 2014

(只提供英文版)

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:	11, 18, 25 February, 4 & 11 March 2014 (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: 21 January 2014 (Tuesday)

Individual session: Three weeks before the module commences

Course Structure

Module 1 Introduction of KM	Course Code: 13B-C06
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 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 	Date: 11 February Time: 0930 - 1700
Module 2 Strategic Planning of KM	Course Code: 13B-C07
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 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 	Date: 18 February Time: 0930 - 1700

Module 3 Knowledge Management Systems

Course Code: 13B-C08

Session 5: Nurturing Collaborative Culture through Web 2.0

- Personal KM systems
- Blogs and Weblogs
- Wiki and Wikipedia
- RSS Readers

Date: 25 February
Time: 0930 - 1700

Session 6: Facilitating Organizational Sharing through KM System & Portal

- Approaches and Infrastructure for introducing Knowledge Management System (KMS)
- Collaborative Technologies, Taxonomy & Enterprise Knowledge Portal

Module 4 Knowledge Management Tools

Course Code: 13B-C09

Session 7: Methodologies of developing KM Programme (Part 1)

- After Action Review
- Narrative Inquiry
- Community Development
- Elicitation

Date: 4 March
Time: 0930 - 1700

Session 8: Methodologies of developing KM Programme (Part 2)

- After Action Review
- Narrative Inquiry
- Community Development
- Elicitation

Module 5 Implementation of KM

Course Code: 13B-C10

Session 9: How to develop a Taxonomy Structure and explore the Value Folkonomy? (Methodology of Knowledge Categorization)

- Typologies of Knowledge Categorization
- Approaches for Developing Taxonomy
- Maintenance Strategy of Developed Taxonomy

Date: 11 March
Time: 0930 - 1700

Session 10:

Marketing Programme of KM

- Development of Promotion Program
- Identify Stakeholders
- Development Change Management Program

Performance Measurements

- Performance Measurements & Case Studies
- Knowledge Asset & Intellectual Capital Based Management in NGOs

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.

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 individual module.

Enquiries

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

Organizer:



Supporting Organization:



Project Management for NGOs

社會服務機構的項目管理

Introduction

In recent years, many NGOs have operated their services in project basis or self-finance model. After the initial start up stage, projects will then be integrated into their daily operations. Having a good start up will lead to higher rate of success of new services. As such, two project management workshops are offered to suit the different needs of NGO practitioners.

The **'Certificate in Project Management for NGOs'** is designed for NGO practitioners who need to oversee sizeable projects, such as constructing a new service building, managing IT projects etc, with annual project sum at \$300,000 or above, or aiming to pursuit internationally recognized PMP examination qualification. If you need to manage small to medium size projects or execute the plans, such as fundraising dinner, community service projects, etc, you can consider the 2-day **'Effective Project Management Skills for NGOs'**.

Certificate in Project Management for NGOs

社會服務機構項目管理證書

(只提供英文版)

March - April 2014

Objectives

The certificate programme aims to give participants clear framework and processes of project management (PM) and to let them have full understanding on nine knowledge areas.

Upon Completion of the programme, participants will:

- Get a good overview of PM framework and basic concepts
- Get a good understanding of PM methods and fundamental PM skills, concepts and techniques
- Learn real life examples of practical experience in proven PM techniques
- Practice learned skills in-class exercises
- Be able to take the PMP examination. If participants are interested to take the Project Management Professional (PMP) examination, please visit www.pmi.org

Target Participants

The programme is designed for NGO managerial staff who need to oversee social service, IT or renovation projects, with annual project sum at \$300,000 or above, or aiming to pursuit internationally recognized PMP examination qualification.

Course Details

Course Code:	13B-CPM	
Date:	12, 19, 26 March, 2 & 9 April 2014 (Wednesdays)	
Time:	0930 - 1730 (except for 2 & 9 April: 0930 - 1800)	
Venue:	Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong	
Medium:	Cantonese (supplemented with English)	
Training Material:	English	
Class size:	30	
Fees:	HKCSS Agency Member Staff enrolled on / before 19 February 2014	\$6,600
	HKCSS Agency Member Staff	\$7,250
	Non Agency Member Staff	\$8,000

Trainer & Guest Speaker



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.

Course Contents

Contents	Detail Contents
1. Framework for PM 2. PMBOK® Knowledge Areas: <ul style="list-style-type: none">• Integration Management• Scope Management• Time Management• Cost Management• Risk Management• Procurement Management• HR Management• Communications Management• Quality Management	<ul style="list-style-type: none">• Basic Concepts and Terms• Project Stakeholders, Project Objectives, and Life Cycle Models• Clear Needs of the Stakeholders, Scope Definition, Planning, and Control. How to Develop WBS and Project Plan• Critical Path Calculation & Critical Chain Method• Project Scheduling, Network Diagrams, Resource Planning, and Schedule Control• Project Costing, Budgeting, Project Estimates and Earned Value Analysis• Risk Identification, Assessment, Risk Response to Control and Quantitative Risk Analysis• Basic Contract Law, Contract Management and Tender Evaluation, as well as essential elements of Tender Preparation• PM Roles & Responsibility• Organization Planning, Staff Acquisition, and Team Development, such as Motivation, Influencing Team Members• Concepts, Tools and Techniques in Project Communication Planning, Distribution, and Progress Reporting• Project Quality Management Activities and Quality Assurance Plan, and Quality Control

Certificates

PMIHK and HKCSS Institute will issue completion certificate separately to each participant meeting the PMP examination criterion of 35 contact hours of PM education.

Enquiries

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

Co-organizing Organizations:



Effective Project Management Skills for NGOs

社會服務機構的有效項目管理技巧

Objectives

- Understand project management framework and best practice to manage NGO projects
- Acquire practical skills to improve project efficiency and effectiveness

Content

- Introduction to Project Management
- Five phases and six constraints of a project
- Nine knowledge areas of a project
- Requirement analysis and project planning
- Time management techniques
- Human resources management techniques
- Risk management techniques
- Case study and application

Course Details

Course Code	: 13B-12
Date	: 21 & 28 January 2014 (Tuesdays)
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 staff or project leader
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,960
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: \$1,760 (Enrollment received on/before 31 December 2013: \$1,600)
Enquires	: 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 has more than twenty years experience in education and IT services, he has delivered hundreds of workshops to develop leadership skills and management knowledge for global and local organizations. Joseph is specialized in people development of leadership skills, project management, business planning and IT service management. He has held management positions in education services, support services, quality management and business development in global IT company. Joseph is a certified Project Management Professional (PMP), ITIL Expert and Certified Behavioral Consultant (CBC). He holds a Master degree in Lifelong Learning and is currently pursuing his doctorate in Lifelong Education at University of Nottingham.

(只提供英文版)

Project Management in Development Work for NGOs

社會服務機構援助及發展計劃項目管理課程

Introduction

The NGO Management Association Switzerland (NMA) based in Geneva, is committed to enhancing the management capabilities of NGOs addressing today's most challenging development and humanitarian concerns. NMA has provided training to groups of participants in 17 countries in Asia, Africa, Europe and the Middle East. They have developed a series of professional management programmes, including Project Cycle Management and Logical Framework Approach (LFA), demonstrating its effectiveness and relevance in many parts of the world.

To enforce management professionalization, the HKCSSI has developed a partnership with NGO Management School, a department of the NGO Management Association since 2011. This year, we have selected 2 participatory Project Management courses, where professional trainers will come over to Hong Kong and conduct expert training programmes on Project Management. Successful participants will also be awarded with NGO Management School certificates.

- 1. A 3-day Introductory Course to Project Cycle Management, focusing on the design and planning of projects in the development sector. It draws on field and HQ experience, with good practices from international organisations and contexts in Asia, Africa, Europe and the Middle East.
- 2. A 5-day Advance Course, using LFA as the overall planning framework in an effective and responsive way and based on the participants experience and identified challenges.

Post-Course Coaching (optional)

We believe that all training requires post-course coaching to ensure that new skills and knowledge acquired are fully embedded in professional practice and bring new competencies to your organisation. A post-course session of three hours tailored coaching for each participant is planned after the course to guide participants in the translation of theory and new knowledge into the development of professional competencies and practices.

The course participants can choose to have individual coaching service on their own project work.

The Project Cycle Management and Logical Framework (LFA)

Logical Framework (LFA) is the dominant approach to planning and managing projects in major donor agencies. LFA has proven its value as a problem-oriented planning approach, an effective tool for the analysis, systematic planning and presentation of projects. In the Advance Course, different areas of concern will be addressed, and solutions for mitigating suggested, include addressing questions such as:

- LFA is a problem-oriented planning approach - it seeks solutions to identified problem(s). How can we fully utilise the opportunities that are provided in a given context and learn from what works?
- LFA has a tendency toward blueprint planning - how to capture the often rapidly shifting context and learn from implementation in the continuous planning and secure continued relevancy of the project tool?
- In the processes of monitoring and evaluation, how to capture and document the unforeseen positive and negative effects of our interventions?

The trainer will take a holistic approach, based on the knowledge that there is no one single method for planning and implementation of project work which addresses all of the above issues. Various methods and approaches have merits and de-merits and critical choices have to be made to secure effective implementation. Examples of such complementary methods that will be introduced are: Theory of Change, Appreciative Inquiry, Most Significant Change etc. The participants will sharpen their ability to understand the implications of various choices and provide a basis for informed choices with concrete suggestions on solutions.

Trainer



Mr Flemming Gjedde-Nielsen
Senior Trainer and Consultant
NGO Management School Switzerland

Mr Flemming Gjedde-Nielsen has 25 years of experience working with development and humanitarian organisations in Africa, the Arab world and Asia. He has particular strong insights in working with southern NGOs, CBOs, networks, alliances and social movements with emphasis on the diverse aspects of building partnerships. His 25-year experience from all stages of the project cycle management, as a designer of programmes/projects, as an implementer, as a coach to programme/project leaders, as reviewer and evaluator and in designing manuals and guidelines in support of programme and project design, implementation and monitoring. In addition to project cycle management, he has extensive experience in strategy development and strategic positioning of organisations, organisational assessment and development.

Certificates

The NGO Management Association Switzerland and HKCSS Institute will issue completion certificate separately to each participant who fully completed the Advance Certificate Course.

Organizer:



Co-organizer:



To be
Taught
by Overseas
Expert

Course Details

Course code:	13B-29	13B-COPM
Dates:	13, 14 & 15 November 2013 (Wednesday - Friday)	18, 19, 20, 21 & 22 November 2013 (Monday - Friday)
Time:	0900 - 1700 (7 hours, 21 hours in total)	0900 - 1700 (7 hours, 35 hours in total)
Venue:	Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong	
Target Participants:	Non-profit management and supervisory staff with some experience in project management: Project Managers, Programme Coordinators or key HQ and field staff involved in designing and planning projects	Preferences will be given to candidates who have attended the 3-day preparatory course, development practitioners with experience in planning and implementing projects. The course is designed for: Project Managers, Programme Coordinators, key staff in project management or Managers supervising project planning and implementation
Class size:	20	
Language:	English	
Fee:	\$6,600	\$8,800
Fees for HKCSS Agency Member staff:	HK\$6,300 (enrolment received on/before 2 October 2013: HK\$6,000)	HK\$8,400 (enrolment received on/before 2 October 2013: HK\$8,000)
Coaching Session	HK \$4,000/session (3 hours including reading documents provided by the coachee, asking questions on the documents, etc. and coaching through telephone or skype)	
Enquiries:	2876 2470 or institute@hkcss.org.hk	

Designing and Planning Projects in Development Work (Introductory)

社會服務機構設計援助及發展項目計劃工作坊(基礎班)

Overview

This course delivers knowledge, practical skills and tools to work successfully with local communities in the construction and implementation of projects. It is an introduction to the logical framework approach, which provides a structured model for identifying expected results as well as the activities and inputs needed for its accomplishment. The course provides tools to analyse problems and stakeholders, define objectives and determine activities based on stakeholders' needs. It covers the use of a monitoring system to ensure output and outcome. Participants will learn how to make the best use of the various tools through case studies and group exercises.

Objectives

Participants acquire the know-how on project planning, selecting & designing of effective programmes / activities; application of the monitoring system through observing the Result-Based Management approach and applying the Logical Framework.

Course Structure

Session 1	Date: 13 November 2013	Time: 0900 - 1700
A. Project Design: Concept <ul style="list-style-type: none">• Why Results-Based Management (RBM)• Introducing the RBM concept• Defining the results chain: Impact, outcome, output, input activities• Designing a project using the RBM approach	B. Process Step 1: Problem Identification and Analysis <ul style="list-style-type: none">• Aim of problem identification• Problem analysis: importance and challenges• Using the problem tree tool• Stakeholder Analysis	
Session 2	Date: 14 November 2013	Time: 0900 - 1700
Step 2: Choosing the Operational Strategy <ul style="list-style-type: none">• Defining priorities according to the results of the problem analysis• Linking priorities to the mandate of the organisation	Step 3: Designing the Project <ul style="list-style-type: none">• Introduction to the Logical Framework Approach (LFA)• Formulating project objectives• Defining project activities	
Session 3	Date: 15 November 2013	Time: 0900 - 1700
Step 4: The Intervention Logic (continued) <ul style="list-style-type: none">• Analysing risks (assumptions) linked to the project• Identifying indicators and baseline	Step 5: Planning the Project Implementation <ul style="list-style-type: none">• Sequencing and scheduling project activities• Planning the resources (human, financial and logistic)• Planning a successful project monitoring system	

Certificate on Project Cycle Management (PCM) in Development Work for NGOs (Advance)

社會服務機構援助及發展計劃項目管理證書課程(進階班)

Overview

This is an advance course for Development Practitioners with prior experience in PCM or those who have followed the introductory PCM course, to deepen their understanding and develop their competency in project planning, implementation, monitoring and evaluation. Project Cycle Management and Logical Framework Approach (LFA) is the general framework and the course is based on a series of modules to support the requirements of the participants. The course is practice oriented and will work with concrete cases and experiences, addressing the challenges faced by participants in their own project work.

The above is supplemented with dynamic and innovative approaches to project design and implementation. The course includes group work, joint reflection and discussions on development and methodological challenges and is combined with short presentations by the expert facilitator.

Objectives

Participants will be able to plan all stages of the PCM and make informed choices on which methods and approaches to apply to given situations. The participants will be able to develop concrete solutions to the challenges in project planning and to draw on and use a number of complementary or alternative methods and approaches for planning and implementation of development projects.

Course Structure

Session 1	Date: 18 November 2013	Time: 0900 - 1700
Results Based Management (RBM) <ul style="list-style-type: none"> Outcome oriented rather than output oriented approach to project planning/management Its relation to LFA and Project Cycle Management 	Selecting Methods <ul style="list-style-type: none"> The importance of selecting relevant methods for specific project planning Identification of the strengths and weaknesses in the different approaches Building awareness of the critical choices to be made and how best to combine the merits of these approaches in the participants' specific projects 	
Session 2	Date: 19 November 2013	Time: 0900 - 1700
Preparation of the Project <p>Planning and implementing a relevant context analyses and needs assessment</p> <ul style="list-style-type: none"> Why context analysis and needs assessments How to carry out context analysis and needs assessments Selecting and combining methods for carrying out the analysis When and how to use participatory processes, and when to go for "expert" lead processes Planning the context analysis - drawing up Terms of Reference 	Planning a Project - Using the Logical Framework Approach <ul style="list-style-type: none"> Building on strength of the LFA approach and enhancing its uses (part 1) The 7 planning steps <ol style="list-style-type: none"> Participants' project analysis Problem analysis 	
Session 3	Date: 20 November 2013	Time: 0900 - 1700
Using the Logical Framework Approach (part 2): The 7 planning steps (cont.) iii) Objective analysis iv) Strategy analysis v) Project elements	vi) Assumptions and risks vii) Indicators (covered in the discussion on Monitoring and Evaluation)	
Session 4	Date: 21 November 2013	Time: 0900 - 1700
Sustainability and Planning the Exit The Major Challenges i) Secure sustainability from an organisational, institutional and financial point of view ii) The key factors that promote or hinder sustainability Monitoring and Evaluation (M&E) i) Why a monitoring and evaluation system is undertaken <ul style="list-style-type: none"> Monitoring as an instrument for documenting performance Formative M&E as an instrument for learning and responsive project planning 	ii) Designing strategic and practical M&E systems iii) Discussing and creating concrete planning for an M&E system: <ul style="list-style-type: none"> Developing the work plan, identifying tasks, timing and resource allocation Preparing key management tools 	
Session 5	Date: 22 November 2013	Time: 0900 - 1700
Monitoring <ul style="list-style-type: none"> Types of monitoring When, who and how to monitor What to monitor: output, outcome and impact monitoring Different methods, indicator based - Most significant change Challenges in setting up a realistic and workable monitoring system 	Evaluation <ul style="list-style-type: none"> The DAC evaluation criteria How to plan an evaluation Who to do the evaluation What is the purpose of the evaluation Who should participate and in what role 	

社會服務行政人員發展培訓課程 NGO Executive Development Programme

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

針對社會工作管理人員必備的**4大勝任能力 (competencies)** (圖右)，包括以下題目：

- 專業評估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。



社會服務機構管理人員勝任能力模型

“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

座談會及論壇主持人工作坊
Skills Training on Seminar and Conference Facilitation

目的

- 了解作為主持的角色
- 如何能更暢順地帶領研討會、論壇或座談會
- 透過堂上練習增加參加者作主持的信心

內容

- 作為主持的角色
- 掌握事前的預備工夫
- 台上談吐及舉止態度
- 過程中的注意事項，如：時間控制及突發情況處理等
- 模擬練習

(模擬練習中會進行錄影與即時播放及討論，參加者可取回錄影片段作記錄。)

課程詳情

課程編號	: 13B-01
日期	: 2013年10月11日(星期五)
時間	: 0930 - 1300(共3.5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	: 需要負責主持研討會、論壇或座談會的社服同工
名額	: 30人
授課語言	: 粵語(以英語輔助)
費用	: \$580
社聯會員機構職員費用	: \$520(如於2013年9月19日或之前報名，每位\$470)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員



吳志森先生
資深傳媒人

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《風波裡的茶杯》、港台《清談一點鐘》、《千禧年代》、《自由風》主持。現擔任D100電台烽煙節目主持主持，並在《明報》、《蘋果日報》撰寫專欄及時事評論。

Effective Decision Making for NGO Executives
社會服務機構行政人員的有效決策技巧

Objectives

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	: 13B-02
Date	: 18 October 2013 (Friday)
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 27 September 2013: \$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.

Influencing Skills for NGO Senior Social Work Practitioners
社會服務機構資深社會工作者的影響能力技巧工作坊

Objectives

1. To identify the influence tactics used by effective managers
2. To gain the commitment of key stakeholders for your proposals and plans by:
 - Using logic and reason to persuade people
 - Inspiring enthusiasm by appealing to people's values and ideals
 - Seeking involvement and incorporating people's ideas
3. To develop a supportive and collaborative working environment
4. To create an influence plan to achieve a key business challenge

Content

- Gaining commitment for your ideas
- Degrees of support
- Power
- Overview of influence tactics
- Core tactics
- Support tactics
- Last resort tactics
- Developing your influence plan

Course Details

Course Code	: 13B-03
Date	: 23 October 2013 (Wednesday)
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	: 20
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,800
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: \$1,650 (Enrollment received on/before 2 October 2013: \$1,500)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainers



Dr William Yu 余遠聘博士
CEO
World Green Organization

Dr Yu is the Founder and Chief Executive Officer of World Green Organisation. He is an energy economist and climate professional by training and completed his PhD at the University of Cambridge in the United Kingdom as well as earned an Executive MBA degree from the Thunderbird School of Global Management in the United States. Also, he has gained valuable regional management experience by working at US multinationals. He has also delivered topics such as Climate Change & Business Risks Management Stakeholder Engagement and Sustainability Leadership to the Senior Management of multinationals and he lectured EMBA at the City University and Chinese University of Hong Kong and has refereed climate and renewable energy articles for several energy journals.



Ms Betty Yeung 楊少珠女士
Training Programme Director
World Green Organization

Ms Yeung is the Training Programme Director of World Green Organisation, a seasoned HR professional, with specific experiences in the talent acquisition, organization development and HR generalist functions. Prior to that, Betty has over 20 years of broad commercial experience and has held senior positions with Cathay Pacific Airways, Organisation Development Limited, Right Management Consultants, Global Top Fashion Group. She is also a certified career coach, certified personal coach with recognised accreditations, including Birkman, Facet5 and LEA360 assessment tools.

SMART Manager - Managing Downwards and Upwards
精明中層管理者 — 知上明下

Objectives

- To understand one's leadership style and its overall implication at work
- To be aware of the importance of managing people with right skills, mindset and attitude
- To develop strategies in managing relationship through staff delegation, empowerment and motivation

Content

1. Attributes of a good manager
2. What SMART stands for - Skills, Mindset, Attitude, Relationship and Teamwork
3. Understand your leadership style & its implication at work
4. Managing Downwards:
 - Managing people vs managing tasks
 - Cultivate a people-oriented mindset & attitude
 - Strategies for managing relationship
 - Building people, building team
5. Managing Upwards:
 - Why & how
 - Tips for managing your boss
6. Action Planning

Course Details

Course Code	: 13B-04
Date	: 9 January 2014 (Thursday)
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	: 25
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$980
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: \$880 (Enrollment received on/before 19 December 2013: \$800)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainers

Dr William Yu 余遠聘博士

Ms Betty Yeung 楊少珠女士

(see above)

Strategic Planning & Execution - Transferring Organizational Objectives into Daily Operational Goals

社會服務機構的策略計劃與執行 — 由機構目標轉化為日常運作目標

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. The concept of strategic planning and NGOs
2. The VRIO (Value-Rarity-Imitability-Organization) framework
3. The RCPB (Revenue-Cost-Positioning-Branding) approach
4. Strategic tools: Environmental scanning; SWOT analysis; Strategic canvas; Holistic approach; Balanced scorecards
5. Design of a strategic plan in NGO, including transferring the organizational objectives into departmental/unit objectives and breaking it down into daily operations
6. Recent issues: Social media strategies; innovation strategies; strategic leadership

Course Details

Course Code	: 13B-05
Date & Time	: 25 October 2013 (0930 - 1700) & 1 November 2013 (0930 - 1230) (Fridays) (9 hours in total)
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	: \$1,470
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: \$1,320 (Enrollment received on/before 4 October 2013: \$1,200)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Dr Johnny Wan 溫振昌博士

Management Consultant
Wisharp Consulting Limited

Dr Wan is currently a management consultant with over 20 years of management experience in academic, public and commercial sectors. He is keen on HR development strategies, business model, strategic mindset, talent management and leadership development. He has worked for The Chinese University of Hong Kong, in the roles of Director of Industry Liaison in the School of Hotel and Tourism Management and Associate Professor in Management, teaching strategic management and HRM courses at both undergraduate and MBA levels. Besides university teaching, Dr Wan has been an executive in an international theme park in Hong Kong and a superintendent (training specialist) in the Hong Kong Police College. Dr Wan is a Certified Management Consultant and a Fellow member in the Hong Kong Institute of Human Resource Management.

Performance Management - Coaching and Mentoring

績效管理 — 教練與指導

Objectives

- 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	: 13B-06
Date	: 11 November 2013 (Monday)
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 21 October 2013: \$800)
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.

Elective Session in a Certificate Course
證書課程選修單元 (p.30-31)

Performance Management - How to Conduct a Meaningful Appraisal

績效管理 — 如何計劃雙贏的職員評估

Objectives

- 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	: 13B-07
Date	: 19 November 2013 (Tuesday)
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 29 October 2013: \$800)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Elective Session in a Certificate Course
證書課程選修單元 (p.30-31)

Trainer



Mr Hillman Chung 鍾衍文先生

Principal Consultant
Human Focus Consulting

Mr Chung has more than 25 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.

創意解決方案

Creativity for 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	: 13B-08
日期	: 2013年12月5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	: 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11月14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 Institute - Hong Kong Chapter

Objectives

- 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	: 13B-13
Date	: 5 December 2013 (Thursday)
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	: \$1,200 (Enrollment received on/before 14 November 2013: \$1,100)
Agency Member Staff	
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.

Event Planning and Management

活動策劃及管理

Objectives

- 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	: 13B-10
Date	: 15 January 2014 (Wednesday)
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	: \$880 (Enrollment received on/before 27 December 2013: \$800)
Agency Member Staff	
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.

Coaching – Leadership Workshop with MBTI Personality Indicators

教練 — 領導工作坊：運用MBTI性格分析

Objectives

- 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	: 13B-18
Date	: 11 & 16 December 2013 (Wednesday & Monday)
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 Staff
Class Size	: 25
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,960
Fees for HKCSS	: \$1,760 (Enrollment received on/before 20 November 2013: \$1,600)
Agency Member Staff	
Remark	: Participants need to purchase MBTI Form M Self Scorable Booklet and Introduction to Type at the cost \$380. Please submit a cheque, with a total cost of MBTI Form M (\$380) and the enrollment fee, to HKCSS Institute.
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 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 Presentation Skills Workshop

有效演說技巧工作坊

Objectives

- 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

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

Course Details

Course Code	: 13B-11
Date	: 16 & 23 January 2014 (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	: \$1,760 (Enrollment received on/before 27 December 2013: \$1,600)
Agency Member Staff	
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.

Supervision Skills - Supervising Professional Workers & Frontline Workers

督導技巧 — 督導專業社工及前線社工

Objectives

- To provide knowledge and skills to enhance the supervision skills of social workers
- To introduce supervision models to carry out effective supervision
- To learn how to apply theories and models through cases discussion

Content

- Concepts: values and beliefs, needs and motivation in supervision
- Skills: professional supervision model for social workers, team supervision for frontline workers
- Supervision in local context: coaching, supervising new staff
- Issues and problems : local case study and discussion

Course Details

Course Code	: 13B-26
Date	: 17 & 24 January 2014 (Fridays)
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	: \$1,990
Fees for HKCSS	: \$1,790 (Enrollment received on/before 27 December 2013: \$1,630)
Agency Member Staff	
Remark	: All participants are invited for an experience sharing session at lunch time on 24 January 2014. Light lunch will be arranged by the Institute.
Enquires	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

管理人員職業安全及健康簡介課程

Occupational Safety and Health Induction Training for Management

目的

令工作場所負責人了解到：

- 本身的職安健責任及需知
- 工作場所存在的風險

內容

- 工作場所的職安健法例簡介
- 機構主管*在職安健方面的法律責任及需知
- 工作場所存在的風險
- 意外分析
- 工作場所的職安健要求
- 緊急事故處理

*機構主管：根據法例定義，工作場所的高級管理層，需負上職安健責任

課程內容

課程編號	: 13B-27
日期	: 2014年1月21日(星期二)
時間	: 1430 - 1730(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
費用	: \$490
社聯會員機構職員費用	: \$440(如於2013年12月31日或之前報名，每位\$400)
查詢	: 2876 2470或電郵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 and overseas countries for research, training and strategic consultancy. Rita was the co-founder of Hong Kong Federation of Women's Centers, Cyber Senior Network Development Association Ltd, and Hand-in-hand Network for Tsunami Suffering Families in Hong Kong. She is Associate Fellow of Hong Kong Professional Counseling Association.

講員



奚培正先生
RSO / RSA / Systems Auditor / RMWC
AS (class 1) / MIOOSH (1997-2007)
首席顧問
卓越系統顧問有限公司

奚先生為專業職安健導師，曾為不同公、私營機構擔任職安健導師多年，並為註冊安全審核員及多項勞工處認可職安健課程的認可導師。奚先生亦持有香港註冊安全主任、安全審核員及國際職安健系統OHSAS18001審核員資格。在超過二十年的職安健專業管理經驗中，奚先生曾服務不同行業，當中包括酒店及飲食業、保安及物業、社福機構、公營機構、建造業及製造業等。

Brand Management Basics for NGOs

社會服務機構的品牌管理概念

Introduction

You can't feel it, you can't touch it, but a brand is one of the most important assets any company can own. Through highly interactive exercises and activities, this course is designed to give participants insights into that intangible beast called a Brand, and how best to build a strong NGO brand to achieve marketing and business objectives.

Objectives

- To understand what a brand is, and why it is important
- To understand the basics of building a strong brand
- To understand the key components of an effective brand strategy
- To identify best practices for brand management and executing for optimal results
- To become brand champions and work together to bring the brand to life

Content

- Why a brand is important to an organization's overall business/service strategy
- The criteria for a strong brand
- Formulating a competitive brand strategy
- How to use various marketing tools to make a brand come alive
- How to manage and evolve an existing brand

Course Details

Course Code	: 13B-14
Date	: 11 February 2014 (Tuesday)
Time	: 0930 - 1730 (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	: \$880 (Enrollment received on/before 22 January 2013: \$800)
Agency Member Staff	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

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	: 13B-20
日期	: 2014年2月12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	: 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2014年1月22日或之前報名，每位\$800)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

Trainer



Ms Carolyn Butt 畢靄琮女士
Chief Consultant
EGNITE

Ms Butt develops and delivers on an intensive curriculum that includes Marketing, Branding and Communications to Corporate Clients in need of such skillsets. She is currently the lead trainer for the Marketing Academy for Hong Kong Telecom CSL. She also trains on subjects such as Strategic Planning and Account Management in various Advertising Agencies, and at the Bank of Beijing on Branding and Cultural Integration. As well, she lectures at the Hong Kong Baptist University on Advertising Management. Prior to her life as a trainer, Carolyn has built strong brands for a diverse array of industries in Asia and North America for over 20 years, and is highly regarded in the industry for her strong strategic mind and her ability to inspire award-winning creative work that generates results for her clients. She has developed sizzling campaigns that have received well over a hundred advertising and marketing awards from Asia, USA and Canada.

講員



仇德基先生, BSc, MBA
雋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。

Be a Competent Team Leader

做個出色的領袖

Objectives

- 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

- 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
- Manage Personal Effectiveness
 - Manage Emotion and Produce Positive Energy
 - Align Personal Mission to Align with Organization Mission
 - Manage Time Effectively
- 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	: 13B-22
Date	: 13 February 2014 (Thursday)
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	: \$960 (Enrollment received on/before 23 January 2014: \$870)
Agency Member Staff	
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 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.

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(課程編號: 13B-15)

- 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, 包括角色演練、小組討論及案例學習等

進階篇(課程編號: 13B-16)

- 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, 包括角色演練、小組討論及案例學習等

課程詳情

基礎篇日期	: 2014年2月17日(星期一)
進階篇日期	: 2014年2月24日(星期一)
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 社福機構前線服務同工
對象	: 25人
每班名額	: 粵語(以英語輔助)
授課語言	: \$980
每班費用	: \$880(如於開課前三星期或之前報名, 每位\$800)
社聯會員機構職員費用	: 2876 2470或 電郵institute@hkcss.org.hk
查詢	

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。

e-Marketing and Social Media Strategy for NGOs

數碼市場學及社交媒體策略

Objectives

- To discuss the latest e-marketing and social media development
- To explore various e-marketing and social media strategies, and evaluate how these can be taken into consideration when developing long-term and short-term business objectives
- To illustrate using case analysis about the Key Successful Factors (KSFs) of practical social media campaigns

Content

- Overview of e-branding strategy, e-marketing strategy, and online consumer behaviour
- Discuss the techniques to enhance synergy between online and offline marketing strategies to build and sustain brand
- Make use of social media and community marketing including Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn, Pintrest, Blogging and Forum, etc. to increase awareness, stimulate trial, improve sales, enhance loyalty and engage your customers
- How to effectively integrate mobile marketing into online marketing strategies, and make use of social media over mobile platform to develop personal, targeted and traceable marketing campaigns
- Understand the importance and techniques of social media measurement, covering the techniques of Lithium Community Health Index, Value Node Model, Social Mention, Twitter Sentiment, etc
- Case Analysis: comparing the strengths and weaknesses of social media campaigns in Hong Kong, with in-depth advanced analysis techniques. Local and international brands will be cited as examples

Course Details

Course Code	: 13B-17
Date	: 19 February 2014 (Wednesday)
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	: \$880
Agency Member Staff	: (Enrollment received on/before 29 January 2014: \$800)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Effective Meeting Facilitation

如何主持有效的會議

Objectives

- 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	: 13B-28
Date	: 25 February 2014 (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	: \$880 (Enrollment received on/before 4 February 2014: \$800)
Agency Member Staff	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Mr Baniel Cheung 張天秀先生
MA (Macquarie), BE (Sydney),
CMO Council (Academic Liaison
Committee), FHKIoD

Executive Director, Integral Consultancy Limited
Non-Executive Director, Soap Cycling Charity Foundation

Adjunct Assistant Professor, School of Business,
The University of Hong Kong

Honorary Assistant Professor, School of Modern
Languages and Cultures, The University of
Hong Kong

Mr Cheung's current duties include assisting clients to provide management consultancy service, develop strategic plan and marketing strategy, conduct corporate training, design marketing research and handle brand building. Some of the reputable brands that Baniel has been serving included JETCO, Bank of China Hong Kong, Mass Mutual, New World Group, Vitasoy, TSL Jewelry, Nike, Hong Kong Economic Times Business College, Publicis Groupe China, China Unicom, Sotheby's Institute of Art, Vietnam MobiFone, Bureau Veritas France, Hokkaido Government, Yew Chung International School, Hong Kong Legislative Council, Hong Kong Customs, Heifer Hong Kong, etc. With more than 20 years' sales and marketing experience, Baniel has been carrying management positions in several reputable technology companies, including Hong Kong Telecom CSL, Wharf T&T, New World Telecom and New Digital System.

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.

政策倡議與溝通
Policy Advocacy and Communication

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。

課程詳情

課程編號	: 13B-19
日期	: 2014年2月26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	: 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2014年2月5日或之前報名，每位\$800)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

危機處理 — 機構領袖對持份者及傳媒的角色
Crisis Handling - The Roles of a NGO Leader towards Stakeholders and Media

目的

- 從機構領袖的角度了解危機，並作出對內及對外的部署
- 了解持份者的重要及溝通方法
- 了解傳媒對突發事故的喜好
- 掌握面對傳媒的應對技巧

內容

- 何謂危機？機構領袖如何面對危機？
 - 以團隊精神面對危機
 - 危機與持份者的關係
 - 如何與持份者溝通
 - 危機處理與傳媒關係
 - 危機個案分析
 - 面對傳媒的基本技巧和態度
 - 模擬「烽煙」節目、記者招待會及訪問等
- (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。)

講員



朱漢強先生


香港地球之友
高級環境事務經理

朱先生香港地球之友高級環境事務經理，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。他在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。

課程詳情

課程編號	: 13B-25
日期	: 2014年2月27日(星期四)
時間	: 0930 - 1730(共7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	: 機構主管、管理人員
名額	: 30人
授課語言	: 粵語(以英語輔助)
費用	: \$1,120
社聯會員機構職員費用	: \$1,020(如於2014年2月6日或之前報名，每位\$930)
查詢	: 2876 2470或 電郵institute@hkcss.org.hk

講員



吳志森先生

資深傳媒人

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《風波裡的茶杯》、港台《清談一點鐘》、《千禧年代》、《自由風》主持。現擔任D100電台烽煙節目主持主持，並在《明報》、《蘋果日報》撰寫專欄及時事評論。

處理服務單位突發事故應變

目的

不同的服務單位或多或少都有機構出現突發事故，例如停電、被爆竊、服務對象情緒失控、火警、被刑毀、爆發傳染病等。機構內部的服務質素標準(SQS)雖然已定下不少指引可供參考，但單位主管仍需根據即時應變，以減低事故對服務及服務使用者的影響。本課程透過參加者參與實戰的應變攻略，有助同工未雨綢繆，在危機發生時能作出更佳的決定及反應。

內容

- 單位處理突發事件的應變原則及機制
- 不同事件的應變處理方程式，包括服務對象受傷及死亡事故、員工衝擊、集體食物中毒、環境安全及財務失誤
- 結合單位硬件及軟件之管理策略
- 在單位推動「員工處理突發事故」培訓

課程詳情

課程編號	: 13B-21
日期	: 2014年3月14日(星期五)
時間	: 0930 - 1700(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	: 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2014年2月21日或之前報名，每位\$800)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

服務挑戰工作坊 — 如何處理投訴（基礎及進階篇）
Service Challenge Workshops - 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
- 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

內容

- 基礎篇（課程編號：13B-23）**
- 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（課程編號：13B-24）**
- 常見或非常見的投訴情況及種類分析
 - 透過互動溝通理解「麻辣顧客」們的要求
 - 加強顧客服務投訴發難及執生意識
 - 如何隨機應變，有危機感地解決日常顧客服務「惹火」問題
 - 學會實用、實戰的服務問題拆彈方法
 - 技巧練習

講員



藍宇喬女士

匯理顧問資源服務網絡
董事及顧問總監

藍女士自1983年起擔任社福機構管理工作，對服務單位運作及人事管理非常熟悉。另外，她近年亦與各大學院校、政府及社福機構合作，參與課程開發、教學、培訓及督導工作。她曾任香港政府監護委員會委員及老人權益促進會主席，亦參與創立香港婦女中心協會、長者網絡發展協會、牽手連線海嘯遇難者及家屬支援網絡及爭取全民退休保障聯席。她現為匯力顧問及資源服務網絡董事及顧問總監，並為香港專業輔導協會副院士。

課程詳情

基礎篇日期	: 2014年3月17日(星期一)
進階篇日期	: 2014年3月24日(星期一)
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
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。

鳴謝上期公開課程之導師及嘉賓講者：（依姓氏筆劃排名）

仇德基先生	雋博管理顧問有限公司
王詩韻女士	香港紅十字會
朱漢強先生	香港地球之友
李培華博士	商業風險評估專業協會
李錦洪先生	基督教時代論壇週報
林志輝先生	香港保護兒童會
馬錦華太平紳士	資深培訓顧問
陳小慧女士	香港童軍總會
陳小燕女士	香港大學專業進修學院、國際教練協會
陳秀嫻博士	香港樹仁大學
陳欄輝女士	香港家庭計劃指導會
張天秀先生	爾諾顧問有限公司
梁栢賢醫生	醫院管理局
梁佩瑤女士	救世軍
郭婉珊女士	香港高等法院
陸偉儀女士	香港社會服務聯會
游秀慧女士	新生精神康復會
單家威先生	利民會
馮炳全博士	Houston Leadership Training Center
馮祥添博士	利民會
湯崇敏女士	親切
黃健偉先生	香港社會服務聯會
劉文文太平紳士	香港吸煙與健康委員會
劉德輝教授	香港中文大學
黎泉輝先生	黎泉輝訓練有限公司
繆少群女士	專業和解顧問中心
藍宇喬女士	匯理顧問資源服務網絡
鍾衍文先生	Human Focus Consulting
羅淑君女士	香港小童群益會
Dr Albert Chan	家庭及心理輔導研究院
卜福晨先生	
吳志森先生	
余惠芳女士	
陳曉蕾女士	
黎鑑棠先生	
鄭俊偉博士	

Lead Sponsor and Co-Organiser

Co-Organiser and Supporter

Citi Foundation

PEARSON
FOUNDATIONFT
FINANCIAL
TIMES

10TH ANNIVERSARY

CITI-FT FINANCIAL
EDUCATION SUMMIT 2013

Moving Financial Capability Forward: Innovation, Scale and Impact

4 - 5 December 2013 | Harbour Grand

HONG KONG

The Citi-FT Financial Education Summit, organised by the Citi Foundation, the Pearson Foundation and the Financial Times, marks its 10th anniversary as the leading annual global forum on financial literacy and capability.

The last decade has seen a significant transformation in the field of financial education. The 2013 Summit in Hong Kong will highlight this progress and explore what still needs to be done in both developed and emerging economies to address the financial capability gap.

Join more than 250 representatives of non-profit organisations, financial services institutions, government agencies, regulatory bodies, multilateral institutions, microfinance institutions, consumer advocacy groups, educational organisations, and businesses -- from Asia Pacific and beyond -- for this milestone event.

Annamaria Lusardi, Academic Director, Global Financial Literacy Excellence Center, George Washington University School of Business

Guy Stuart, Executive Director, Microfinance Opportunities

David Boyd-Thomas, Executive Director, Prudence Foundation

Karin Finkelston, Vice President, Asia Pacific, IFC

Kathy Hurley, Executive Vice President, Education Alliances, Pearson Foundation

Weber Lo, Citi Country Officer and CEO, Citi Hong Kong and Macau

Brandee McHale, Chief Operating Officer, Citi Foundation

David Pilling, Asia Editor, Financial Times

Bilal Zia, Economist, Development Economics Research Group, World Bank

www.financialeducationsummit.org

@FTLiveTweets #FTFinEd

Sponsors



Supporting Partners



戒毒輔導專業證書

Professional Certificate in Substance Abuse Counseling

2013年10至12月

(Chinese Version Only)

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

課程內容

日期：	課程：2013年10月22日至12月3日(逢星期二)； 考察：11月9、16日或12月7日(星期六)
畢業禮及午餐會：	2014年1月25日(星期六)(1200-1400)
地點：	香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象：	現職禁毒工作並具備基本經驗之專業人士(包括社工及護士等)
名額：	40人
旁聽名額(*單元2至4)：	每單元50人
授課語言：	粵語(以英語輔助)
證書費用：	\$1,000(成功畢業者將於獲取證書後，獲退還90%費用)
備註：	旁聽生請連同報名表及留位費支票(各單元\$50)，抬頭「香港社會服務聯會」，一併寄交本院。 支票將於開課當日，於接待處發還；缺席者則將不獲發還留位費。



課程內容

證書課程報讀者必須出席*單元14；*單元2至4開放予旁聽生。

系列一：認識濫藥及其相關專業

單元1	課程概覽 濫藥的定義、趨勢、政策、其他國家的禁毒政策	課程編號：13B-PE01
日期 / 時間：10月22日(0930 - 1230)		講員：張大衛先生
單元2*	與毒品相關的訴訟及刑責	課程編號：13B-PE02
日期 / 時間：10月22日(1400 - 1700)		講員：黃錦娟大律師
單元3*	濫藥的成因及其傷害(情緒病濫藥者 / 身體及社會性傷害)	課程編號：13B-PE03
日期 / 時間：10月29日(0930 - 1230)		講員：林明醫生
單元4*	英國戒毒治療服務的評估及實證為本	課程編號：13B-PE04
日期 / 時間：10月29日(1400 - 1700)		講員：蘇錦馨博士

系列二：戒毒治療及康復服務模式及輔導技巧

單元5	評估需要及訂立治療計劃 / 戒毒治療及康復服務的分流及協作	課程編號：13B-PE05
日期 / 時間：11月5日(0930 - 1230)		講員：韓小雲女士
單元6	福音戒毒：靈性及宗教治療	課程編號：13B-PE06
日期 / 時間：11月5日(1400 - 1700)		講員：邵日坪先生

單元7	預防重吸 / 重返社會	課程編號：13B-PE07
日期 / 時間：11月12日(0930 - 1230)		講員：魏美媚女士
單元8	從支援到治療的家庭介入戒毒模式	課程編號：13B-PE08
日期 / 時間：11月12日(1400 - 1700)		講員：滕琴子先生、黎定女士
單元9	治療社區的特色和在戒毒院舍之應用	課程編號：13B-PE09
日期 / 時間：11月19日(0930 - 1230)		講員：鄭妙娜女士
單元10	戒毒輔導的重要策略與技巧	課程編號：13B-PE10
日期 / 時間：11月19日(1400 - 1700)		講員：夏民光博士

系列三：特別組群及專題探討

單元11		課程編號：13B-PE11
第一節：協助戒毒女性多面睇	日期 / 時間：11月26日(0930 - 1100)	講員：李惠儀女士
第二節：少數族裔戒毒服務	日期 / 時間：11月26日(1100 - 1230)	講員：王秀文女士
單元12		課程編號：13B-PE12
第一節：初步認識本地男同志濫用藥物概況	日期 / 時間：11月26日(1400 - 1530)	講員：黃寶文先生
第二節：緩減毒害	日期 / 時間：11月26日(1530 - 1700)	講員：何卓儀女士
單元13		課程編號：13B-PE13
第一節：社區及校園的禁毒工作	日期 / 時間：12月3日(0930 - 1100)	講員：吳雪琴女士
第二節：職業康復計劃的6S	日期 / 時間：12月3日(1100 - 1230)	講員：紀治興先生

單元14 [#]	口頭匯報及總結	課程編號：13B-PE14
日期 / 時間：12月3日(1400 - 1700)		評審員：梁崇斌醫生、石丹理教授

系列四：探訪(三選一)

單元15		
探訪戒毒服務(路線一：基督教得生團契)	日期：12月7日(時間容後公佈)	課程編號：13B-PE15
探訪戒毒服務(路線二：信義會芬蘭差會靈愛中心(蛋家灣))	日期：11月16日(時間容後公佈)	課程編號：13B-PE16
探訪戒毒服務(路線三：香港戒毒會(石鼓洲))	日期：11月9日(時間容後公佈)	課程編號：13B-PE32

講員及嘉賓講者簡歷，請參閱p.56。

證書

報讀證書課程者必須在15個單元中出席9個或以上，及取得合格的成績，方可獲由社聯學院頒發的「戒毒輔導專業證書」，及退還90%費用，評核要求如下：

1. 以證書課程內容的其中一個專題作口頭匯報(佔50%)
2. 於2013年12月20日(星期五)前呈交論文2,500至5,000字，中、英文均可(佔50%)

* 評審員為梁崇斌醫生、石丹理教授，優秀的學員將有機會於畢業禮作匯報及分享

查詢

社聯學院：2876 2470
網頁：institute.hkcss.org.hk

主辦機構：



支持機構：



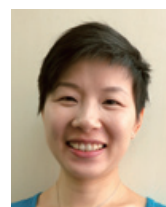
講員



張大衛先生(單元1)
香港明愛樂協會及
黃耀南中心
主任



魏美媚女士(單元7)
明愛黃耀南中心
資深註冊社工



王秀文女士(單元11)
循道衛理楊震社會服務處
油尖旺家庭成長軒
單位主任



黃錦娟大律師(單元2)



滕琴子先生(單元8)
東華三院越峰成長中心
社會工作員



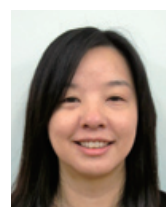
黃寶文先生(單元12)
社區藥物教育輔導會
機構主管



林明醫生(單元3)
青山醫院成人精神科主任
屯門酒與藥物依賴組
顧問醫生



黎定女士(單元8)
東華三院越峰成長中心
社會工作員



何卓儀女士(單元12)
香港善導會
香港賽馬會社區資助計劃
— 綠洲計劃
督導主任



蘇錦馨博士(單元4)
倫敦Harrow及Barnet公
共衛生科性衛生及
教育、國家健康檢查專員



鄭妙娜女士(單元9)
香港戒毒會凹頭
青少年中心
院長



吳雪琴女士(單元13)
路德會社會服務處
督導主任



韓小雲女士(單元5)
香港基督教服務處
日出山莊院長



夏民光博士(單元10)
香港基督教服務處
PS33尖沙咀中心主任



紀治興先生(單元13)
豐盛社企學會主席
浸會大學及城市大學
兼職教授



邵日坪先生(單元6)
得基輔康會恩慈之家
院長



李惠儀女士(單元11)
香港戒毒會
區貴雅修女紀念婦女康復中心
院長

評審員



石丹理教授
香港理工大學
應用社會科學系講座教授



梁崇斌醫生
香港明愛樂協會及黃耀南中心
名譽顧問

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 deal with principles, case laws and settlement procedures including complaints, mediation and remedies of each of them.

Workshop 1

Race Discrimination Ordinance

Course Code: 13B-PE22

Date / Time: 6 March 2014 (1415-1715)

Workshop 2

Sex Ordinance

Course Code: 13B-PE23

Date / Time: 13 March 2014 (1415-1715)

Workshop 3

Disability Ordinance

Course Code: 13B-PE24

Date / Time: 20 March 2014 (1415-1715)

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: 13B-PE25

Date / Time: 27 March 2014 (1415-1715)

Course Details

Date:	6, 13, 20, 27 March 2014 (Thursdays)
Time:	1415-1715 (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 13 February 2014: \$400)
Enquiries:	2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainers



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.

自閉症兒童及青少年支援服務綜合課程 —— 主流學校及其他服務中心

2014年3月至4月

合辦：香港明愛

目的
課程旨在加深參加者對如何支援在學校及其他服務中心中自閉症譜系的兒童及青少年的認識，擴闊他們對相關支援手法及訓練策略的知識。此外，透過問題導向學習(Problem-based learning)，加強參加者在工作中應用課程知識的技巧。

課程詳情

課程編號：	13B-PE26
日期：	2014年3月7日至4月4日(逢星期五，共7節)
時間：	共7個單元，每節3小時，共21小時；詳見下表
地點：	香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象：	社工、教師、輔導人員及相關工作者(學校社工優先)
名額：	30人
費用：	\$2,800
社聯會員機構職員費用：	\$2,500(如於2014年2月14日或之前報名，每位\$2,300)
查詢：	2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk



余國婷女士
香港明愛
康復服務臨床心理學家

余女士乃資深臨床心理學家，有豐富的自閉症治療及訓練經驗，學歷包括香港大學社會科學臨床心理學碩士及社會科學犯罪學碩士。



鄭恩鴻先生
香港明愛
康復服務言語治療師

鄭先生乃資深言語治療師，香港大學言語及聽覺科學部畢業，香港言語治療師協會會員。曾遠赴美國修讀社交思考導師課程，在自閉症學童的治療及訓練工作上具豐富經驗。



麥宛薇女士
香港明愛
康復服務項目主任

麥女士乃註冊社工，擁有社會工作碩士學歷，現時為賽馬會「樂成長·愛同行」自閉症學童校本支援計劃項目主任。麥女士有多年教導自閉症、自閉症譜系人士及家長教育的經驗，更曾遠赴美國修讀社交思考導師課程，是香港社交思考研究小組的成員。



李仲欣女士
香港明愛
康復服務職業治療師

李女士乃資深職業治療師，畢業於香港理工大學復康治療學系並完成國際認可感覺統合評估及治療訓練，對於自閉症治療及訓練有豐富的經驗。

課程內容

單元1	自閉症學童在學校和中心常見的困難	<ul style="list-style-type: none">簡介自閉症的主要徵狀；探討自閉症與其他常見的青少年精神病症的分別從自閉症的三個主要發展障礙層面分析有關障礙如何影響自閉症學童的生活和學習指出其他常見於自閉症學童的徵狀和困難簡單分享香港明愛對支援自閉症學童的服務模式	日期：3月7日 時間：0930 - 1230 講者：余國婷女士
單元2	自閉症學童在社交方面的困難和支援方法	<ul style="list-style-type: none">簡單分析自閉症學童的社交發展及指出他們常見的社交困難介紹及探討不同訓練，如：社交思考、戲劇教育、言語治療等手法如何改善學童的社交能力個案討論(由講者及參加者提供個案)及即場示範主要與社交思考及社交技巧有關的訓練手法及技巧	日期：3月7日 時間：1400 - 1700 講者：麥宛薇女士、鄭恩鴻先生
單元3	自閉症學童所面對的社交困難和支援方法	<ul style="list-style-type: none">重溫上一節所提到自閉症學童在社交方面的困難及支援方法個案討論(由講者及參加者提供個案)及即場示範主要與溝通有關的訓練手法及技巧分享家校協作經驗(包括家長輔導及教師訓練)	日期：3月14日 時間：1400 - 1700 講者：麥宛薇女士、鄭恩鴻先生
單元4	自閉症學童的情緒及行為管理	<ul style="list-style-type: none">介紹自閉症學童常見的情緒及行為問題和其影響介紹及探討介入、治療及訓練策略，如：認知行為治療、行為管理方案個案討論(由講者及參加者提供個案)及即場示範主要與認知行為有關的訓練手法及技巧	日期：3月21日 時間：1400 - 1700 講者：余國婷女士
單元5	自閉症學童的情緒及行為管理	<ul style="list-style-type: none">重溫在上一節所提到自閉症學童常見的情緒行為模式或問題介紹在緊急情況的處理手法及跟進工作個案討論(由講者及參加者提供個案)及即場示範主要與自我調控和提高情緒管理技巧有關的訓練手法及技巧分享家校協作經驗(包括家長輔導及教師訓練)	日期：3月28日 時間：0930 - 1230 講者：余國婷女士、鄭恩鴻先生
單元6	自閉症學童在課堂學習常見的困難	<ul style="list-style-type: none">分析自閉症學童在學習上常見的困難介紹及探討不同訓練，如：感覺統合、大小肌肉訓練、執行功能訓練、言語治療等手法如何改善學童的學習能力個案討論(由講者及參加者提供個案)及即場示範主要與執行功能有關的訓練手法及技巧	日期：3月28日 時間：1400 - 1700 講者：李仲欣女士、鄭恩鴻先生
單元7	自閉症學童在課堂學習常見的困難	<ul style="list-style-type: none">重溫上一節所提到自閉症學童在學習上的常見困難個案討論(由講者及參加者提供個案)及即場示範主要與讀寫訓練有關的訓練手法及技巧分享家校協作經驗(包括家長輔導及教師訓練)	日期：4月4日 時間：1400 - 1700 講者：李仲欣女士、鄭恩鴻先生

微笑瑜珈工作坊 Smile Yoga Workshop

目的

社會工作工作量大，往往亦要面對極大的壓力，長期在此環境下工作，會較容易出現身心疲倦。此工作坊重點地，並有意識地訓練面部的肌肉，感受「笑」為我們帶來的種種好處！研究結果顯示，幸運的人嘴角常掛上微笑，而且常笑的人又能加強正面思維、強化面對逆境能力，甚至增強體質，提升免疫力。希望藉此數小時的工作坊，不單可以改善自己，亦可把技巧用於工作中，無論是把箇中元素用作小組活動又或由自己出發感染服務使用者或身邊其他人，都可以創造愉快氣氛，造就良好互動及人際網絡。

內容

1. 笑的種類
2. 認識面部的肌肉
3. 微笑訓練三式
4. 社交層面
5. 笑與健康的關係
6. 創造自己的幸福感

課程詳情

課程編號	: 13B-PE29
日期	: 2013年10月16日(星期三)
時間	: 1415 - 1745(共3.5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	: 社會服務機構人員
名額	: 30人
授課語言	: 粵語(以英語輔助)
費用	: \$570
社聯會員機構職員費用	: \$520(如於2013年9月25日或之前報名，每位\$470)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

合辦：
香港撒瑪利亞防止自殺會

講員



羅振光博士

羅振光博士是彼岸文化創辦人，香港撒瑪利亞防止自殺會課程導師，曾任職金融業超過二十一年，多次獲演說、銷售、管理及生產力獎項，尤擅幽默演說及激勵；現職企業培訓顧問，亦長期投入為社會服務行業提供培訓，對激勵、輔導推銷員及運動員饒富經驗。著有《人際幽默學》、《不設劃位》、《以無為有》、《超心理學與潛意識》、《思維武道館》、《李小龍思想解碼》、《李小龍哲理解碼》等。

Assessment and Treatment of Anxiety Disorders

焦慮症的評估及治療

Introduction

This course is designed to provide clinicians with an in-depth understanding of the assessment and treatment procedures of anxiety disorders. Anxiety disorders are often mis-diagnosed as depression even when anxiety is a distinctive psychological state which is different from depressed mood. Many high functioning adults suffer from chronic worrying and somatic symptoms that are associated with anxiety. Behaviours such as repeatedly checking and washing seem odd to an outsider, but people who suffer from obsessions and compulsion know there is something wrong with them but they just don't seem to know how to let of these oppressive rituals.

Content

Session 1 (Course Code: 13B-PE19)

Generalized Anxiety Disorder (GAD), Panic Disorder, & Specific Phobias

- Learn how to identify someone who is suffering from GAD, panic disorder, and phobias
- Learn practical treatment strategies in helping clients with GAD, panic disorder and phobias

Session 2 (Course Code: 13B-PE20)

Obsessive-Compulsive Disorder (OCD) & Post Traumatic Stress Disorder (PTSD)

- Learn how to identify someone who is suffering from OCD & PTSD
- Learn practical strategies in helping people suffering from OCD and Trauma

Course Details

Date	: 26 February & 5 March 2014 (Wednesdays)
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 Session: \$980, 2 Sessions: \$1,960
Fees for HKCSS	: 1 Session: \$880, 2 sessions: \$1,760
Agency Member Staff	(Enrollment received on/before 5 February 2014: 1 session: \$800, 2 sessions: \$1,600)
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).

Working Effectively with Feelings 情感工作坊

Objective

This 4-day course is designed to provide social workers and managerial staff with an in-depth understanding of core emotions including sadness, fear, anger, and shame. Responding to our feelings and the feelings of others are part of our professional and personal lives. Participants will learn the unique nature of each core emotion and understand the meaning of these feelings. Specific interventions in responding to emotions will be introduced. Each training session will include one-on-one practicing of these emotion-focused interventions. Individualized feedback will be given to participants on their stage of learning in mastering these skills.

Awareness of participants' own emotions is another emphasis of this training. Participants will engage in practices that will enhance their ways of managing and experiencing their own feelings.

Course Details

Course code	: 13B-PE28
Date	: 15, 22, 29 October & 5 November 2013 (Tuesdays)
Time	: 1000 - 1700 (6 hours each, 24 hours in total)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: Frontline Practitioners, Social Workers & Managerial Staff
Class size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$4,420
Fees for HKCSS Agency	: \$4,300 (Enrollment received on/before 24 September 2013: \$4,160)
Member Staff	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

學習樂觀 — 從正向心理學的角度出發

Learned Optimism - From the Perspective of Positive Psychology

引言

導師將透過「正向心理學」的理論及概念，引導參加者以不同形式的體驗活動，認識樂觀的意義和學習如何運用不同方法，從樂觀的角度面對工作及日常生活中的困擾，從而活出快樂人生。

內容

- 簡介「正向心理學」
- 認識正向心理學對樂觀的闡述及研究
- 了解樂觀的人與悲觀的人看待事物的差異
- 介紹多方思維及樂觀心法
- 如何運用樂觀在工作及日常生活中

課程詳情

課程編號	: 13B-PE17
日期	: 2013年10月30日(星期三)
時間	: 1430 - 1730(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	: 社會服務機構同工
名額	: 40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10月9日或之前報名，每位\$400)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

合辦：
基督教聯合那打素社康服務

講員



陳潔雯女士

基督教聯合那打素社康服務
聯合情緒健康教育中心
助理服務經理

陳女士是社會科學應用心理學碩士及社會科學學士(榮譽)、精神健康急救導師，工作內容包括：定期舉辦有關心理教育的講座、課程、專業培訓等；而服務對象包括兒童、青少年、成人、長者及專業人士。曾接受主流媒體如香港電台、商業電台等訪問，宣揚正向心理及家庭和諧等訊息，致力於社區和學校推廣正向心理學。

Working with Sexual Abuse Survivors

了解被性虐者及其家庭的狀況及介入方法

Introduction

Since Finkelhor (1994) reported on an international epidemiology study of child sexual abuse that 7% to 36% for women and 3% to 29% for men have been abuse. Most studies found females to be abused 1 1/2 to 3 times the rate of men. The rate of sexual abuse has been plaguing the humanity. There is also high percentage of these victim ends up with multi-mental health problem, estimating about 8 % of the mental health patients visiting psychiatric facilities in United States were sexual abuse survivors. These 2 days program aims to provide a theoretical platform for therapists to organize their intervention strategies. In addition, therapeutic techniques and family system approach will also be introduced. The focus of this program is working with the victims.

Content

1. Intra-familial vs. extra-family sexual abuse
2. Incest and PTSD: Myths and facts
3. The Clinical Assessment:
 - The differentiating the types of Incest families
 - Shame and its implication
 - Incest and Sexuality
4. Common belief modals vs. the Multiple systems Modals
5. The Incest Family Dynamics: the traumatic bonding cycles
6. Treatment issues: Individual vs. Multiple modals, Family treatments, Working with Victims, Healthy boundaries, Non offending parents: parenting in the dark, and Offending parent
7. Intervention techniques: scrapbook, narratives, rational vs. irrational thoughts, managing flashbacks, boundaries, anchoring, hypnotherapeutic techniques.

Course Details

Course code	: 13B-PE31
Date	: 12 & 19 December 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	: \$1,760 (Enrollment received on/before 21 November 2013: \$1,600)
Member Staff	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk
Enquiries	

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	: 13B-PE21
日期	: 2014年1月15日(星期三)
時間	: 1415 - 1715 (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	: 社福機構員工或義工
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12月23日或之前報名，每位\$400)
查詢	: 2876 2470或電郵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).

講者



莊陳有先生

莊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破亞洲主席。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年榮獲香港十大傑出青年，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。

暴力危機應變訓練 — 「預防、評估及處理暴力事故」工作坊

合辦：
香港專業培訓學會

目的

- 學習評估服務使用者的暴力風險
- 提升參加者對暴力行為的敏銳觸角、溝通能力及談判協商技巧
- 提高參加者對自我身心情緒管理技巧

內容

1. 暴力行為風險評估及暴力行為模式
 - 暴力行為風險評估
 - 臨床風險評估
 - 人格異常與暴力風險
 - 環境風險評估
 - 暴力行為模式：Trigger, Arousal, Target & Weapon
 - RADAR MODEL 模式
2. 暴力爆發徵兆
 - 危機週期及其應用Crisis Cycle
 - 發怒徵兆
 - 強烈徵兆
 - 危險徵兆
3. 高效能溝通技巧及心理介入技巧
 - 說降技巧(De-escalation Techniques)
 - 高效能溝通方程式
 - 語言及非語言溝通策略
4. 當暴力發生時的應變
 - 緊急狀態溝通法
 - 六秒冷靜法
 - 當事人持有武器
 - 自我保護策略及示範

課程詳情

課程編號	: 13B-PE30
日期	: 2014年1月16日(星期四)
時間	: 0900 - 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
活動形式	: 短講、示範、討論及分享
名額	: 50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12月27日或之前報名，每位\$800)
查詢	: 2876 2470或 電郵institute@hkcss.org.hk

講員



朱德俊先生

香港專業培訓學會
創辦人

朱先生是大中華區目前唯一同時擁有美國(The Mandt System®, US) 及英國(The National Federation of Personal Safety, NFPS-UK)處理工作間暴力事故培訓資歷之認證導師，亦是首位獲英國NFPS-UK授權可直接頒發導師認證(Train the Trainer)的華人導師。在中國、香港及澳門，已舉辦超過300場相關工作坊及教授超過8000人次學習如何處理暴力行為及人際衝突事故。

自殺危機評估及介入工作坊

Suicide Crisis Intervention Workshop

合辦：
香港撒瑪利亞防止自殺會

目的

透過分享香港撒瑪利亞防止自殺會在熱線輔導及自殺危機處理的工作經驗，分析現時香港的自殺情況及常見案例，一般自殺迷思與謬誤，以及教授有關處理自殺危機個案的態度、注意事項和技巧，讓學員掌握自殺危機的評估及介入技巧，以加強辨別自殺個案的危機程度，並在處理相關之個案時能夠作出適當的回應，需注意的特別事項及有關的支援服務。為鞏固學習，課堂上會安排個案演練，讓學員作即場練習和討論，以及作出研習後的解說分析。

內容

- 認識自殺徵兆、不同危機程度和階段
- 透過探討不同的案例，學習辨識和評估個案的危機狀況
- 對自殺危機個案作出適當的介入行動
- 認識危機轉介服務

課程詳情

課程編號	: 13B-PE27
日期及時間	: 2014年3月18日(星期二) 0930 - 1700 ; 2014年3月19日(星期三) 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	: 機構主管、管理人員
名額	: 30人
授課語言	: 粵語(以英語輔助)
費用	: \$1,330
社聯會員機構職員費用	: \$1,210(如於2014年2月25日或之前報名，每位\$1,100)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員



刁佩碧女士

香港撒瑪利亞防止自殺會
自殺危機處理中心
資深危機輔導員

刁女士為本港註冊社工，香港浸會大學社會工作榮譽學士及香港中文大學社會工作碩士，曾從事青少年外展服務，學校支援服務及督導和駐校服務的工作。

當「正向心理學」遇上「表達藝術治療」 When "Positive Psychology" meets "Expressive Arts"

合辦：
基督教聯合那打素社康服務

引言

導師將透過「人本表達藝術治療」(Person-centered Expressive Arts Therapy)的手法，引導參加者以不同形式的藝術媒體，認識和探索個人的「正向心理」，包括個人的美德與性格優點，從而促進自身和專業的成長。

內容

- 簡介「正向心理學」及「表達藝術治療」
- 認識各種不同的藝術媒體
- 以不同的表達藝術活動，探索個人自身和專業的生涯
- 結合性格優點測試結果分析
- 大組分享和總結
- 藝術作品展示

課程詳情

課程編號	: 13B-PE18
日期	: 2014年3月25日(星期二)
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	: 20人
授課語言	: 粵語
費用	: \$1,330
社聯會員機構職員費用	: \$1,200(如於2014年3月4日或之前報名，每位\$1,100)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk
備註	: 費用已包括藝術物料；參加者無須擁有任何藝術背景或經驗，建議參加者穿著鬆身舒適的衣服參加

講員



姚穎詩女士
臨床心理學家(服務經理)
基督教聯合那打素社康服務
聯合情緒健康教育中心

姚女士是香港大學社會科學學士一級榮譽生及臨床心理學碩士，專職提供心理輔導和治療，以及有關心理教育的講座、培訓課程和活動等，致力推廣正向心理與大眾的身心健康，曾接受主流媒體訪問，著作包括有關心理健康、快樂人生與人際關係的自助教材和書籍。由於熱愛藝術，努力鑽研如何揉合表達藝術和正向心理學於心理治療中。

跨界別合作及支援

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)】



香港理工大學工業及系統工程學系知識管理及創新研究中心

香港理工大學工業及系統工程學系知識管理及創新研究中心於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。



【機構伙伴(按機構名稱首字筆劃排列)】



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。

睿智計劃

睿智計劃致力加強對第三部門 (third sector) 的充權、提升非牟利或民間組織在現今多變的社會環境下的應對及機構管理安排之能力，並期望合作計劃能同時增強大學在研究及教授有關非政府機構 (NGO) / 公民社會等範疇的能力。此外，計劃亦期望能透過培訓及分享，在不同非牟利或民間組織中培養出可持續發展所需要的創新和企業精神，鞏固領導層、管理及組織的效能，並從而凝聚業界的領導人物以發展一股協同力量和建立支援網絡。

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。

NGO Management School Switzerland

The NGO Management School provides training for professional and effective NGO management. It is a department of the NGO Management Association, a non-profit association based in Geneva, Switzerland, which was launched in 2001. The aim of the association is to provide non-profit organisations access to management tools, to management training and consultancy. Since 2009, it has provided training to participants in 11 countries in Europe, Asia, Africa and the Middle East.

香港明愛

香港明愛(明愛)於1953年由天主教香港教區創立，是一個提供多元化社會服務的機構。明愛透過275個服務單位，在本港超過140個地點為社會上的弱勢社群提供適切的服務。一直以來，明愛社會工作服務部致力開創試驗性的服務計劃，以面對不斷湧現的社會問題及轉變的服務需要；部門轄下的康復服務主要服務對象為殘疾人士，康復服務早於1984年已開始為自閉症的稚齡兒童提供早期啟導及介入訓練服務，並提供家長教育及支援服務；配合融合教育的發展，近年則致力為主流學校就讀的自閉症學生提供校本專業支援服務，幫助他們融入學校生活，愉快地成長。

香港專業培訓學會

香港專業培訓學會是一所自負盈虧的專業培訓機構，致力為政府部門、醫療及社福服務機構提供多元化的培訓項目，協助機構及同工提升服務表現及工作績效，達致專業及卓越高峰；矢志在醫護及社會服務專業培訓平台上，成為一所出眾和可持續發展的培訓機構，並提供優質的培訓項目，推動業界專業知識，促進「以人為本」及「專業實幹」的服務理念，啟發業界及從業人員去幫助更多人擁有豐盛卓越的人生。

香港撒瑪利亞防止自殺會

香港撒瑪利亞防止自殺會於1960年成立，為一所植根於香港的志願服務機構。一直以聖經中好撒瑪利亞人的友善博愛和助人為樂的精神作榜樣，向絕望及瀕臨困境人士伸出同情之手，予以扶持及情緒輔導，達至助人自助的目標。

基督教聯合那打素社康服務 聯合情緒健康教育中心

成立於2003年，隸屬基督教聯合那打素社康服務，乃全港首間機構，積極運用並提倡「正向心理學」(Positive Psychology) 學說於心理健康計劃之中，務求透過多元化的服務形式，包括：公眾活動、課程及傳媒，教育社區正向心理和積極人生的重要性。

禁毒基金

禁毒基金於1996年，政府以3.5億元作為資本基礎，成立禁毒基金，資助值得推行的禁毒計劃。2010年，政府向基金注資30億元，讓基金有更豐厚的收入，資助社會上不同機構推行持續的禁毒工作。凡是整個社會為對象的禁毒活動，不論是預防教育和宣傳活動、戒毒治療和康復計劃，還是研究項目，都在基金資助之列。

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. 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。
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 right 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 (institute.hkcss.org.hk).
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(institute.hkcss.org.hk)。

Obtain the HKCSS Institute Prospectus

索取課程手冊

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。

Please complete this form in BLOCK LETTER. 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，掌握本院最新課程及活動資訊。

I would like to obtain 本人欲索取：

- ☐ the “April - September 2014” issue 「2014年4至9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 email 索取電郵課程資料

Name 姓名 ☐ Mr / Ms 先生 / 女士

Contact No. 聯絡電話

Address 通訊地址

Former participants of HKCSS Institute? 曾參予HKCSS Institute活動? ☐ Yes 是 ☐ No 否

E-mail 電郵

Organization 機構名稱



Form 表格 01

Application for Seminar, Forum & Course

研討會、講座及課程報名表格

Application Guidelines can be downloaded at institute.hkcss.org.hk. After reading, please complete “Personal Particulars” section in **ENGLISH BLOCK LETTERS**.

「報名須知」可於網上下載institute.hkcss.org.hk。細閱後，請以英文正楷填寫個人資料部份。

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

Course Code 課程編號	Programme Title 活動名稱	Fee 費用	Cheque No.* 支票號碼

*Please issue one cheque for each course. 請以一張支票支付一個課程。

I DO NOT want to record the hour-points of the above course(s) in the “HKCSS - Citi Continuous Learning Recognition Scheme”.
本人不願意以上課程之參與時數記錄於「社聯·花旗集團持續學習獎勵計劃」之個人戶口內。



2. Personal Particulars 個人資料

Title 稱謂 ☐ Mr 先生 ☐ Mrs 太太 ☐ Ms 女士 ☐ Miss 小姐 ☐ Other 其他

Family Name 英文姓氏
Name in Chinese 中文姓名
(as shown on HKID Card 如香港身份證所示)

Given Name 英文名字

Organization 機構名稱

HKID first 5 digits 香港身份證號碼首5字
Job Title 職位
(For verification & enrollment purposes only 以作核實及登記用途)

Contact No 聯絡電話
E-mail 電郵
(For Application Result, Course notice & Promotion 報名結果/課程通知及宣傳將送往此電郵)

- ☐ I do not wish to receive e-promotion from HKCSS Institute
我不欲接收社聯學院的電郵宣傳
- ☐ I do not wish to receive all e-promotion from HKCSS
我不欲接收任何來自社聯的電郵宣傳
- ☐ I do not wish to receive e-promotion from HKCSS (except HKCSS Institute)
我不欲接收社聯的電郵宣傳(學院除外)

Correspondence Address 通訊地址

Education Level 教育程度 ☐ Form 5 中五 ☐ Form 7 / Post-Secondary 中七 / 專上 ☐ Degree 學士 ☐ Master or above 碩士或以上 ☐ Other 其他

I want to obtain the next Prospectus.我想索取下期課程手冊。
☐ Yes, please send to the above email address 是，經以上電郵索取電子版
☐ Yes, please send to the above address 是，請寄往上述地址

3. Declarations 聲明

1. I declare that all information given in this application form is, to my best knowledge, accurate and complete.
本人聲名本申請表之所載資料，依本人所知，均屬完整及正確。
2. I consent that if registered, I will conform to the Rules and Regulations of the Institute.
本人同意如本人獲取錄入學，本人當遵守學院的一切上課指引及規則。
3. I have noted, understood and agreed the content of the “Application Guidelines”.
本人已細閱、明白並同意「報名須知」的全部內容。

Cheque payable to 支票抬頭 : The Hong Kong Council of Social Service 香港社會服務聯會
Address 地址 : HKCSS Institute, Rm 906, 9/F 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9樓906室HKCSS Institute
Enquiry查詢 : Tel電話: 2876 2470 / 2876 2454 Fax傳真: 2876 2485 E-mail電郵: institute@hkcss.org.hk

Signature 簽署 _____ Date 日期 _____

經濟自強

Citi全力策動

於2012年，花旗集團基金善用近2千5百30萬美元，於全球52個國家，贊助不同機構從事理財工作，協助弱勢社群改善生活質素。

我們深信，每個人也可透過累積人力資本、社會資本及金融資本令資產增值，達致經濟自強。

www.citigroup.com/citi/foundation

