HKCSS Institute

A Training and Resource Institute for NGOs

Vol.16 課程手冊
04/2014 - 09/2014

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

黃鳳嫺女士
面向萬變需求的應對力

社會服務機構
領袖能力建設模型

唐偉章教授：

推動「社會創新」　勇當講求實效的夢想家

NGO薪酬調查2013

citi®

經濟自強

去年，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

© 2014 Citibank Citi and Arc Design are registered service marks of Citibank, N.A. or Citigroup Inc. Citibank (Hong Kong) Limited

HKCSS Institute
A Training and Resource Institute for NGOs

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。

目錄

進修與進步

將平凡變成不平凡　黃家和革新傳統之路 — 從一杯奶茶看社會服務發展 4
推動「社會創新」　勇當講求實效的夢想家 6
社聯．花旗集團持續學習獎勵計劃 — 個人及機構獎勵頒獎禮花絮 8
NGO薪酬調查2013 10
集業界數十人之力　歷時15個月 「社會服務機構領袖能力建設模型」終推出 12
NGO人力資源經理會 16
人力資源管理專欄 — 人力資源管理的願景、使命及價值觀 18

研討會及講座

總裁對談午餐會系列 — 黃鳳嫺女士 面向萬變需求的應對力 20

證書課程

社會服務機構會計實務及財務管理(非財務人員)證書 24
社會服務機構籌款證書 26
NGO機構主管勝任能力案例及研討 29
社會服務機構應用企業傳訊證書 30

短期課程

掌握工作間的人際溝通技巧 34
經理當上教練 34
僱傭相關條例 — 案例研習篇 35
「智取信任」— 在工作間建立互信工作關係 35
「精明做事」— 高效時間管理 36
情緒商數與壓力管理 36
「管理」你的上司 37
具影響力的領導 — 如何激發你的團隊 37
DISC工作行為取向及性格分析 38
活動策劃及管理 38
專業演說技巧工作坊 39
社會服務機構的創新解決方案 39
建立人才梯隊及社會服務機構的繼任策劃 40
機構風險管理啟導班 40
社會服務機構的品牌建立及管理 41
社會服務機構的綜合市場溝通策略 41
社會服務機構的衝突處理 42
社會服務機構的項目策劃與監控 42
機構刊物之特稿寫作 43
印刷技巧常識與錄像製品的創意製作 43
危機處理與傳媒應對技巧 44
節流．增效 — 流程改善 44

專業提升課程

「智障人士老齡化與復康服務」證書課程 46
抑鬱症的面面觀：評估與治療不同類型的抑鬱障礙 48
培訓兒童住宿照顧員之核心要素 48
遊戲工作基礎課程 49
創意遊戲培訓系列：三高一低創意遊戲工作坊 49
幼兒感知動作發展 50
自理能力加油站 50
社聯．花旗集團持續學習獎勵計劃2014 51

其他

跨界別合作及支援 52
上期導師鳴謝 53
報名須知 54
報名表格 55

督導委員會委員

主席
方文雄太平紳士

委員
何永昌先生　*李錦昌博士*　*陳啟明先生*
梁佩瑤女士　*黎鑑棠先生*

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*　*陳凱敏女士*
鄭詠儀女士　*梁建城先生*　*曾志城先生*
譚倩兒女士　*利穎珊女士*

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 : www.institute.hkcss.org.hk
www.hkcss.org.hk

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

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

MIX Paper from responsible sources FSC® C111999
Printed with Soy Ink

將平凡變成不平凡
黃家和革新傳統之路

— 從一杯奶茶看社會服務發展

文：馬歡儀

社會需求不斷變遷，從事各服務的主管或多或少都面對著服務與對象期望有所偏差，甚至服務「過時」的挑戰。從傳統或故有服務模式中，只要抓住服務的核心精髓，要找到新出路，其實不無辦法！金百加集團主席黃家和太平紳士，在2013年10月22日的總裁對談午餐會上，以「香港傳統文化的革新」為題，分享他以一杯奶茶，刷新和宣揚香港獨有的茶餐廳文化的經驗。近60位社會服務機構主管及董事會成員出席午餐會，向黃先生借鑑如何將一杯平凡不過的奶茶，標誌成茶餐廳文化的靈魂，從而推進整個行業的革新之路。

奶茶一杯 — 掀動茶餐廳文化

自小在父親創辦的冰室長大的黃家和，見證著奶茶的發展，深深體會當中舊香港的人情味和奮鬥精神的象徵，眼見由冰室文化發展而成的茶餐廳文化飽受外地餐飲的沖擊，他靈機一觸，創辦「金茶王」比賽，將茶餐廳裡一杯大眾而普通的奶茶，出色而平實的奶茶師傅，搬到國際性的比賽上，以香港獨有文化的旗號推廣，希望每一位來港的遊客都到茶餐廳品嚐奶茶，體會茶餐廳文化和發展。機構服務亦然，主管不妨抓住一兩個機構的核心服務，利用或建立合適的平台作推廣，必能對機構形象和服務成效有所提升。

緊密部署 — 爭取國際認同

黃先生成功打造推廣奶茶的金茶王比賽平台，由地區性、兩岸三地至國際賽事，建立一套專業的標準，邀請社會各界代表任評審，產生一個又一個金茶王，漸漸地沖奶茶變成一門專業，越來越多海外的人認識香港的茶餐廳和奶茶文化。然而，黃先生並未有怠慢下來，更向政府申請將港式奶茶列入聯合國教科文組織《保護非物質文化遺產公約》內訂立的非物質文化遺產之一，銳意進一步將這十餘塊的杯中物，標誌成為無價的人文精神，成為港人驕傲、遊客必嚐的飲品。下一步？他笑說：「鴛鴦是我下一個推廣的目標。」每一個服務背後都包含著一個理念，而機構對服務內容和質素亦有要求，不妨將機構服務的水平與國際或廣被認同的標準掛鈎，如ISO 14001的環境管理系統認證和ISO 26000社會責任認證等，提供更高的層次服務水平。

吸引人才 — 改善工作環境

人手短缺為不少社會服務機構主管面對的問題，除資源短缺外，部分崗位亦有出現招聘困難或流失率高的情況。黃家和坦言：「奶茶在國際漸露頭角，全港有約7千間茶餐廳、2千3百間酒樓及2千間快餐店，從數據上可知茶餐廳的工作機會之多，但礙於種種原因，不少年輕人對這行業是卻步的。要吸引新血、挽留員工，除了主角 — 奶茶本身，和奶茶師傅專業化外，茶餐廳亦需從改善工作環境，提升公眾形象入手。」黃指出：「舊式的茶餐廳在職業安全及衛生健康的意識和措施方面的確有進步的空間，亦是新一代放棄傳承本地茶餐廳文化而投身外地引入的咖啡店的原因之一，但不少新經營者仍然著力改善，提升公眾對茶餐廳的印象。」反觀社會服務業界，機構亦可從此著手，檢視不同崗位的職安健配套及工作環境，讓招聘困難的崗位增加吸引力。

緊貼社況 — 靈活轉變營運

「生意不會因為問題的出現而停下來，近年經營上遇到的問題往往涉及社會結構性問題，必需改變營運模式以獲生存空間。例如食肆租金等經營成本持續上揚、洗碗工長期高薪招聘而無人應徵等等問題。」黃和很多機構主管一樣，作為一盤生意、一個機構的掌舵人，就要想辦法面對和解決眼前問題。黃指，以洗碗工為例，現時有不少中央的洗碗工場應運而生，不少食肆亦會將餐具判給他們處理，解決長期欠洗碗工人的問題。從整體管理及流程角度出發，只要靈活變通一下，問題便自然一個一個迎刃而解，使茶餐廳文化能順應時代的洪流，得以繼續傳承。社會服務要趕上不斷變遷的社會需求，靠舊酒新瓶的外表包裝，絕不能有持續性的發展，而應從內到外的靈活變革。

若不拋棄舊思維，跳出框框，是不可能創造改變的。黃家和認為，革新的動力是來自心態上的改變，勇於打破傳統的做法，用時間和成果證明新創見的成效，慢慢為小眾到大眾所接受。他勉勵社會服務界領袖不要因為推行變革之初遇到阻力，而放棄理念，只要有部分人先願意稍為改變思想，改變行為便能推陳出新！猶如他一樣將一杯平凡的奶茶，變成香港人的人文精神，推進整個行業的持續發展。

黃家和先生(右三)和午餐會贊助代表澳洲會計師公會大中華區分會前會長王銳強先生(右四)透過「惠施網」心思心意轉贈平台，將本院紀念品之預算，分別捐贈予香港耆康老人福利會、基督教香港信義會社會服務部。圖為主講嘉賓、贊助代表、基督教香港信義會社會服務部助理總幹事陳靜宜女士(左三)與社聯執行委員會副主席梁佩瑤女士(右一)、社聯業界發展業務總監馮一柱博士(左一)、社聯學院督導委員會委員邱可珍太平紳士(左二)、陳彩英女士(右二)及社聯前行政總裁方敏生女士(左四)合照。

推動「社會創新」勇當講求實效的夢想家！

文：陳凱敏

隨著香港社會的發展，社會上各階層的服務需求不斷變化。面對社會環境的轉變，社福機構一直透過推出創新服務，力求為服務使用者提供適切及優質的服務。香港理工大學校長唐偉章教授於「總裁對談午餐會」中，就「**推動社會創新，成就持續發展**」向社福機構領袖及社聯學院學員分享心得，透過學界與社福界不同社會組織的合作項目案例，箇中的研究、服務及與社區的聯繫，道出「社會創新」及「持續發展」的可能性。

社聯行政總裁蔡海偉先生(左一)及社聯學院督導委員會主席方文雄太平紳士(右一)致送感謝狀予午餐會主講嘉賓唐校長(左二)及企業贊助花旗集團企業傳訊及公共事務主管方煒先生(右二)。

何謂「社會創新」？

唐校長指出，「創新」不一定是發明新事物，亦可以是在現有事物的基礎上，注入新構思並加以應用，以至做到以前做不到的事情，或做得更好，意即"bring values through fresh thinking"。而「社會創新」則代表著對社會，尤其是對弱勢社群，有作用並帶來正面改變，以提高生活質素及可持續發展。

香港理工大學校長唐偉章教授透過跨學科的社會服務案例，分享「推動社會創新，成就持續發展」心得。

誰說「時裝秀」及「大學進修」只有年青人的份兒？香港理工大學在去年的「社會創新節」中，舉辦「新耆士時裝秀」(Ageless Catwalk)，聯同本地年輕設計師及一眾銀齡模特兒，展示新穎的時裝設計。其中最年長的模特兒達89歲，打破一般人對時裝秀的框框。理大「活齡學院」(Institute of Active Ageing)的「第三齡體驗大學課程」為長者提供持續學習的機會，讓其生活更豐富，更優質化。這些，都是「社會創新」的具體展現。

從服務使用者需要出發　應用專業知識

唐校長進一步解釋「社會創新」必須建基於地區需求及服務使用者的需要。旺角花園街的排檔曾經發生大火，甚至造成傷亡。理大師生團隊就此進行實地考察及研究，得出嶄新的排檔設計。新設計除有防火功能，以提高安全性之外，排檔頂部更可以伸縮，以便在雨天遮風擋雨。此外，排檔門板又可摺疊變成桌面，方便檔主在不同情況下靈活使用。設計構思都是經過與排檔檔主溝通了解後，才得以產生及應用。同樣，對於社福機構而言，「創新」服務的設計意念及內容，其對地區的觸覺，與及是否源於服務使用者的需求尤其重要。

午餐會當日有超過140名機構董事、主管、導師、社聯學院夥伴和學員參與。

在午餐會中，唐校長更透過分享不同的服務學習案例，帶出專業知識在社會服務及社會創新中的靈活應用。以上述的排檔設計為例，該設計乃由消防、機電工程、設計及社工師生隊伍，運用其不同的專業知識而達致的成果。另外，更有工程學系的學生為偏遠山區的村民修橋起路及安置太陽能照明；英文系的學生為農村學童教授英文課；視光學系的學生為弱勢社群提供眼科檢查及知識傳授。可見社福界及學界在回應社會需要，改善社區及服務社群的領域上，確實有著很多的創新及協作空間。

由下而上的推動

唐校長表示，創新意念絕大多數是由下而上推動的。當員工看到在其工作範疇中，能夠透過實踐及應用自身的知識，為社會帶來貢獻，讓工作更有意義，就有助他們的投入，促進創新意念的產生。故此，機構主管能提供及創造機會予員工發揮是很重要的。而在項目的推展過程中，若能對準及凝聚不同的力量，各施所長，發揮服務社會的精神，達致的效果往往更完美、更豐盛。

務實地大膽嘗試

「創新意味著危機，而且不會保證一定可以成功。然而，若不嘗試，就永遠不知道能否成功。社會上要有夢想，才能有可持續發展的未來。」故此，唐校長鼓勵我們要有「夢想」，要大膽嘗試，爭取機會，為社會出一分力，共同推動社會創新。而實踐「夢想」不是天馬行空，必須建基於現實，也離不開研究、服務及與社區的聯繫。各界若能開拓思維，身體力行，成為「講求實效的夢想家」(Practical Dreamer)，社會方能進步，方能持續發展！

眾嘉賓與主講嘉賓唐校長合照。

透過台下的回應及提問，促進機構間的交流與互動。圖為基督教香港信義會社會服務部助理總幹事(長者服務)陳靜宜女士。

同工努力不倦　齊為業界作棟樑

「社聯．花旗集團持續學習獎勵計劃 — 個人獎勵」頒獎禮

在2014年2月20日的總裁對談午餐會中，「社聯．花旗集團持續學習獎勵計劃」邀請了主講嘉賓香港理工大學校長唐偉章教授擔任「個人獎勵」之頒獎嘉賓，嘉許業界同工為提升專業而不斷持續進修，見證他們過去一年努力的成果。當日，更有不少導師到場，分享他們的喜悅，鼓勵他們繼續秉持好學和求進的精神。

2013年獲得個人獎勵同工的機構名單：（依筆劃排序）

仁愛堂
仁濟醫院社會服務部
屯門婦聯有限公司
再生會
扶康會
協青社
協康會
東華三院
社區藥物教育輔導會
長者安居服務協會
香海正覺蓮社
香港小童群益會
香港中國婦女會
香港中華基督教青年會
香港公教婚姻輔導會
香港地球之友慈善有限公司
香港佛教聯合會
香港戒毒會
香港房屋協會
香港明愛
香港社會服務聯會
香港青少年服務處
香港保護兒童會
香港紅十字會
香港唐氏綜合症協會
香港家庭福利會
香港浸信會醫院區樹洪健康中心
香港基督少年軍
香港基督教女青年會
香港基督教服務處
香港晨曦會有限公司
香港復康會
香港善導會
香港聖公會福利協會
香港路德會社會服務處
香港輪椅輔助隊有限公司
香港耀能協會
浸信會愛羣社會服務處
基督教巴拿巴愛心服務團有限公司
基督教以勒社會服務網絡
基督教香港信義會社會服務部
基督教家庭服務中心
基督教聯合那打素社康服務
基督教靈實協會
基督復臨安息日會港澳區會社會服務部
救世軍
循道愛華村服務中心
善牧會
義務工作發展局
聖公會聖匠堂社區中心
聖雅各福群會
路向四肢傷殘人士協會
樂智協會有限公司
寰宇希望
親切
職工盟教育基金有限公司
關注婦女性暴力協會

社聯．花旗集團持續學習獎勵計劃2013機構獎勵頒獎禮

（圖一）2013年度「社聯．花旗集團持續學習獎勵計劃 — 機構獎勵」計算機構由2012年10月16日至2013年10月15日累積的培訓時數，機構同工今屆共參與了超過35,227小時社聯舉辦的活動。有關計劃詳情，可瀏覽www.institute.hkcss.org.hk。

除個人獎勵外，「社聯．花旗集團持續學習獎勵計劃」亦設機構獎項，嘉許支持和履行持續學習的社聯會員機構，2013年的機構獎勵頒獎禮已於2013年11月14日的社聯第66週年大會上，頒發6個「機構獎勵」，以鼓勵機構支持員工持續進修。當日的頒獎嘉賓包括：行政會議召集人林煥光太平紳士（圖1左7）、花旗集團企業傳訊及公共事務副總裁藍德恩小姐（圖1左8）及HKCSS Institute督導委員會主席（方樹福堂基金董事）方文雄先生（圖1左6）。

2013年機構獎勵得主：

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

新界婦孺福利會有限公司成立於1967年，創辦宗旨為新界婦孺謀福利，推動文娛康樂活動，資助清貧兒童就學，調解婦女家庭糾紛，敬老扶幼，撫恤孤寡及貧困者。轄下有診療所，幼稚園，幼兒中心，小學及老人中心。

長春社成立於1968年，主力為倡導政策、監察政府、推動環境教育和積極實踐公眾參與，藉此捍衛香港、中國以至全球的環境資源。

香港循理會繼承了約翰衛斯理牧師的精神，重視社會服務為教會使命的一部份，他是一位成功的佈道者，同時也是一個關心社會的人，經常節省金錢用作慈善工作，及教導會眾對窮人作經常捐助。現時循理會有幼兒學校、長者服務中心及青少綜合服務中心。

基督教宣道會香港區聯會有限公司的機構宗旨是以基督愛人精神，傳揚福音，關懷全人，服務社群。

服務包括：幼兒服務、兒童成長及家長支援、青少年服務、家庭及輔導服務及長者服務。

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

NGO薪酬調查2013

業界流失率持續高企 機構須彈性應付

文：林莉君

社聯每年進行的「NGO薪酬調查」，2013年的報告經已出版；是次參與的社聯會員機構合共94間，有關薪酬的範圍涵蓋沒有遵循總薪級表(MPS)的參與機構員工，共覆蓋了37,716 全職員工，覆蓋率較上年度增加了16%，佔業界近八成的人力資源。參與調查的大、中、小機構各佔三分一。調查的數據覆蓋日定於2013年10月31日。

是次調查反映，參與的NGO的整體流失率與上年度比較仍然偏高，不同的職系如輔助醫療、機構發展、前線服務及機構支援等均有超過20%流失率，個別與機構發展有關的職系更達40-50%。相對而言，社工職系較為穩定，流失率平均為13.6%。與2012年比較，五個工種招聘持續困難，依次為雜務員、註冊護士、登記護士、物理治療師及個人護理員；機構主要聘用額外兼職工、津貼及以彈性工作時間聘用員工等方法，應付人手不足的問題。

圖為「NGO薪酬調查2013」工作小組和社聯總裁蔡海偉先生(左七)、社聯業務總監(業界發展)馮一柱博士(右二)及香港仔坊會社會服務總幹事鄺恩寶女士(左六)的合照。工作小組成員包括: 聯席主席利民會總幹事馮祥添博士(右六)及香港家庭福利會高級經理陳本禮先生(右五)、成員：基督教家庭服務中心企業事務總監盧景笙先生(左一)、新生精神康復會助理人力資源經理梁裕斌先生(左二)、善寧會執行總監黃順真女士(左三)、香港學生輔助會執行委員會成員林亢威先生(左四)、香港大學專業進修學院(人力資源管理與發展)高級課程主任黎鑑棠先生(左五)、聖雅各福群會高級經理(企業質素及資源管理)朱永康先生(右四)、宏析研究顧問公司錢志榮先生(右三)；及社聯業界發展(NGO能力建設)總主任林莉君女士(右一)。

在薪俸方面，調查選定45個基準職位作仔細研究，比上年度多了4個基準職位。除薪俸中位數外，調查推出職位薪酬架構表，提供了職位的起點和頂點水平，亦有中位數的年度變化比較。調查顯示，參與機構的薪酬整體加幅加權後為7.4%。超過9成的參與機構設有績效考核制度，並以此作為薪俸調整的主要基準，其他重要的基準包括機構的財政狀況及市場薪酬水平。而近半的參與機構（共49間）有自訂的、沒有固定增薪點的薪酬架構表 (self-developed graded salary scale without fixed incremental points)，反映機構的薪酬架構更趨彈性，更有機構特色。

在實行與人力資源相關的措施上，近七成的參與機構有專責部門或專人處理相關工作；約四成機構設有政策把有時限性的合約制員工轉為沒有時限性的合約；超過七成的參與機構有五天工作周。

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

「NGO薪酬調查」的十年

香港仔坊會社會服務總幹事鄺恩寶分享藉調查報告為機構的人力發展作出改善及調整。

社福界薪酬趨勢調查自2003年開始，為社福界的薪酬和福利，提供了一個相關和按時的策略發展指標。是年出版的2013年的調查報告標誌了這個進行項目的十周年。過去十年，社福界的營運環境正在轉變中。就人力資源的管理而言，在面對社會轉變時，具彈性和足夠的資源去維持有效的團隊工作至為重要。要建立合理及具競爭力的薪酬制度，業界需要有相關的資訊作為參考。

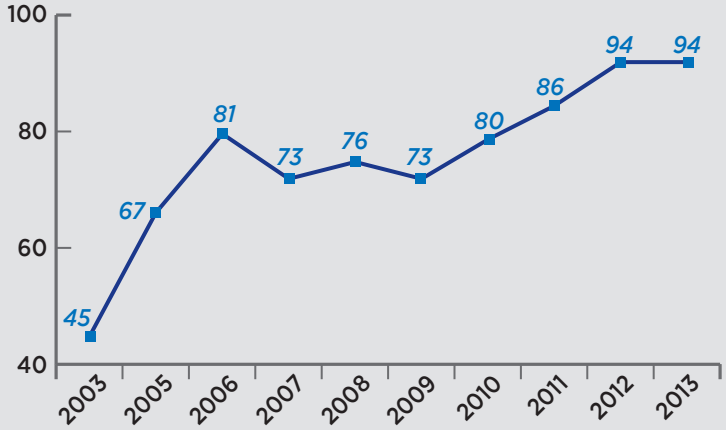
香港仔坊會社會服務，作為其中一間連續參與了「NGO薪酬調查」十年的機構，正好反映了「NGO薪酬調查」在其機構的人力資源發展上所作的功用。其總幹事鄺恩寶表示，「NGO薪酬調查」資料豐富，可參考業界之薪酬水平及福利情況，讓坊會可每年作對比及調節；當中，不同職級之起薪、中位及頂薪尤為重要。每年在遞交機構資料予社聯前，更可作自我檢視及分析，在了解自己機構的同時，亦可參考他人以作借鏡、改善及調整。一些新福利及項目，如侍產假等，也是「NGO薪酬調查」資料分析中可供機構考慮的。她續表示，在過去十年整筆過撥款後，社福機構不單要面對新增的人事管理挑戰，也要回應社區需要，和發展新服務及提升員工的能力。據她表示，坊會的人手編配，在十年間也有很大的變化及發展，有如「NGO薪酬調查」般的相關的資訊參考尤為重要。

在過去十年，「NGO薪酬調查」得到過百機構的支持，令這個調查不間斷的為社會服務機構提供薪酬和福利上的資訊，以助機構調節資源，維持有質素的服務及團隊。與首年比較，參加的機構已倍增（圖一），讓數據得以覆蓋近八成的全職同工。當中，更有十六間機構連續參與這個調查十年，在2014年1月27日舉行的「NGO薪酬調查」發佈會嘉許了這十六間機構及同工十年的默默付出（表一）。

表一

1/	香港仔坊會社會服務
2/	浸會愛群社會服務處
3/	青松觀有限公司
4/	香港家庭計劃指導會
5/	扶康會
6/	協康會
7/	香港家庭福利會
8/	香港路德會社會服務處
9/	香港聖公會福利協會
10/	香港耆康老人福利會
11/	香港聾人福利促進會
12/	香港保護兒童會
13/	香港學生輔助會
14/	香港基督教女青年會
15/	竹園區神召會
16/	嗇色園

圖一：過去十年參與NGO薪酬調查的機構數字



圖為參與十年的機構代表合照

集業界數十人之力　歷時15個月「社會服務機構領袖能力建設模型」終推出

文：林莉君、馬歡儀

香港的社會服務經歷幾十年的發展後，現正面對資深和專業領導層退休的挑戰。社聯主席陳智思(上圖右六)在2013年11月26日舉行的「社會服務機構領袖能力建設模型」發佈會中表示，業界未來的一大挑戰是接班的問題，亦即是機構及管理層的傳承。他續表示，社福界資深人員退休潮已經開始，業界需要加快培養人才的進程，也要建立好培訓的平台。港大陳麗雲教授也於會中表示領導能力的培養對機構及業界的承傳及發展是十分重要的一環。在這背景下，香港社會服務聯會和香港大學香港賽馬會睿智計劃(HKU-HKJC ExCEL3 Project)進行了一項名為「社會服務機構領袖能力建設模型」的研究計劃，推進香港社會服務界的能力建設和可持續性。此項目旨在以實証和實戰的智慧，分析什麼是社會服務機構領袖的勝任能力，為業界的能力建設、人才發展和可持續性作出貢獻。研究項目集業界、學界數十人之力而成，歷時15個月。

行為事件訪談法　揭示CEO勝任特徵

領袖勝任能力雖然不是社會服務組織成功的唯一因素，但亦為業界發展及可持續性的關鍵部分。「勝任能力」(competency) 是美國哈佛大學教授 Dr McClelland 於1973年首先提出的概念，強調勝任能力比智商更能影響績效。Spencer & Spencer (1993) 認為勝任能力是一種潛在特質，其中包括：態度、認知及個人特質，能預測一個人是否能在複雜工作環境中擔當重任，面對現在及未來挑戰。

這項研究項目使用了「行為事件訪談法」(Behavioral Event Interview, 簡稱BEI)[1] (Spencer & Spencer, 1993)，與十六位社會服務機構主管進行深入訪談，了解他們在位時的工作重點和曾經處理的關鍵事件。受訪者均在主管崗位上工作了超過三年，並負責與董事會合作和處理機構的所有管理和服務。

「行為事件訪談法」，是一種開放及行為回顧式的訪談技術，是揭示勝任特徵的主要工具，亦是目前在構建勝任能力模型過程中使用得最為普遍的一種方法。當中主要的是請受訪者回憶過去約十年，在機構主管的工作崗位上最感到成就感(或挫折感)的關鍵事例 (critical incident)，其中包括：情境的描述、參與之有關人等、實際的行為、個人有何感覺及關鍵事例的結果。機構主管必須回憶並陳述一個完整的故事，訪談的重點是在過去確實採取的措施和行動，不是假設性的答覆，哲理性、抽象性或信仰性的行為，而是純粹地以實証為本。

十六位機構主管在超過50小時的個別訪談中，共提供了65個關鍵事例。每一個關鍵事例都有可能成為個別勝任能力的實証。訪談內容在整理為抄本後，研究員採用「主題分析法」，歸納出社福界領袖四大勝任能力類別：個人能力、營運睿見、發展觸覺及重視持份者，當中包括共十二個勝任能力。

[1] *Spencer, L.M. & Spencer, S. M. (1993). Competency at work. New York: John Wiley & Sons.*

社會服務機構領袖勝任能力模型

勝任能力類別一：個人能力

關乎如何憑藉自身的信念和經驗去思考這個世界，據此選擇、解釋、記憶和資訊運用作出判斷和決策

1. **持守價值**：持守社會公義、人權、尊重生命、誠實和正直為個人的核心價值，以熱誠和堅決的態度表達、倡議、演繹及實踐它們，並將其與機構、業界和社區的宗旨、價值及信念連繫。
2. **願景和遠見**：能從宏觀的角度理解社會狀況而作出快速的分析，並能預視未來社會的需求，以同理心向他人表達願景和遠見，及將其演化為快人一步的行動來實踐預視中的願景。
3. **系統思維**：以整體觀念和分析性思維來思考，將各持份者、制度和流程等相互聯繫來分析問題，而非只貫注個別部分。透過務實策略和不斷反思，追求系統中各方的平衡。
4. **社交智慧**：重視人與人之間和社會的互動及關係建立，能快速地辨別、評估和處理關係間的不同動態，並以同理心、調和及主動溝通來與各人在合符道德的基礎上建立真誠的關係。

勝任能力類別二：營運睿見

怎樣處理制度及當下

5. **營運建設工程**：能夠根據策略重點，建設有績效的制度、組織架構與工作流程，協調董事會/委員會成員、員工團隊、工作任務及服務目標，以達致運作上的效率和效能，並貫徹問責和透明的機構管治原則。
6. **可持續資源管理**：以管家的角色管理及創造有形與無形的資源，能夠根據策略重點與機構價值觀，建立有助決策的系統來評估各種可持續發展資源的需要，作出有效的分配；並能建立籌資工具，減少對單一資源的依賴。
7. **社會影響和使命為本**：專注於以一連串的機構行為，配合各種服務為持份者及社會帶來轉變。在過程中，不斷的以持份者的願景、機構的使命來持續評估、優化及表達服務帶來的社會影響，這亦可預防目標錯置的情況。

勝任能力類別三：發展觸覺

怎樣看待和處理將來的事

8. **具企業家精神的策略規劃**：儘管持份者對社福機構的期望日益提高和轉變，仍積極估量機構外部與內部環境的動態變化和趨勢，分析當前和願景的差距，在接受有限度風險下，將使命和價值轉化為可行的未來方向；通過制訂創新又審慎的策略和持久的努力，來強化以至帶動機構和服務的可持續發展，以及社會的改變。
9. **持續優化和創新**：以一種擁抱變化的態度與及為着機構的可持續發展進行反思，把握及適應內外環境轉變的能力。這涉及持續地在流程、機制和制度以新的想法不斷進行改進，並通過與持份者積極交流，創建系統及工具以孕育持續優化及創新文化。
10. **培育人力資本**：重視人才在迎接變化中可發揮的潛能與價值，建立工具、系統和不同的渠道啓發及賦予各人發揮能力的機會，讓人才得以傳承。

勝任能力類別四：重視持份者

怎樣看待各持份者，分別為有直接關係的服務使用者、員工、董事會成員、義工、資助者、合作夥伴、政府、傳媒，以至較為間接的各個社區以至世界等

11. **跨界別影響**：以意識及行動跨越不同的界別，以社會議題去倡議及影響多種的持份者，以追求社會轉變及帶來正面的影響；縱使在多樣性甚至不利的情況下，都能主動尋找及重新定義誰是持份者及與之持續不斷的接觸與溝通。
12. **策略性製造協同**：在變化不明甚至在有敵意的境況下，也能看透不同持份者的需要和其固有的價值，並策略性地製造雙贏方案及建立共同願景。通過人際式的及制度式的溝通、教育和協調，與持有相衝突期望的持份者共同在機構內外協作，以綜合的專案為社會提供長遠的解難建議和建立互信。

機構主管分享關鍵事例

香港紅十字會秘書長陳啟明先生

香港紅十字會從事的服務工作範疇廣闊，包括震災、捐血、青年、醫護、特殊教育服務等等，每個部門的關注點不同。從系統思維上，我們應該關注的是每項服務對整體機構目標的貢獻何在，而非聚焦個別部門的成績，或只享受義工前線關懷服務的成就感。「人有人格，會有會格」，每個機構有其獨立的宗旨，如果單純用一個專業的框架，甚至以其他的團體的價值觀作為自己機構的參考，會令機構發展設限或與自身的宗旨有所偏頗。

香港小童群益會總幹事羅淑君女士

在機構改組中，作為機構主管憑自己的感覺，在聚焦小組和不同的研究中，收到不同的聲音。小童群益會參與了社聯與麥肯錫公司機構健康指數初探性測試，從該研究框架得悉機構強弱的部分，而善用表現較健康的範疇著手，作為機構改組之本，加強運作的穩定性。透過向同事講解，協調不同的聲音後，改組由上層開始，將督導主任亦名為營運總監，下層名為中心主管，亦有崗位名為「專業」發展主任等，賦予同工適切的職銜。

馮康　呂大樂　方敏生　分析未來挑戰

綜合醫院管理局新界東醫院聯網前總監馮康醫生、香港大學社會學系呂大樂教授和社聯前行政總裁方敏生女士在發佈會中的分享，他們估量未來社會服務會繼續面對以下的挑戰，而機構內外和整體業界應團結面對。

高問責文化：

馮醫生和呂教授表示，社會對機構的問責和透明度要求會越來越高，關心服務成效及質素，機構收入與支出狀況，故此機構管治相當重要。

社會結構轉變：

馮醫生和呂教授都認為人口老化將會繼續對社會服務界帶來挑戰。

CEO的價值持守：

馮醫生和方女士都認為，機構領袖在管理和專業角色需作出平衡，作為管理者與社工專業、醫生等專業的角色衝突。故此，馮醫生認為領袖思量決策是應考慮整體大環境和團隊；而方女士則認為兩者的矛盾，正挑戰領袖價值的持守。

機構定位：

社會不斷變化，呂教授認為要釐定機構的定位和服務範疇會面對挑戰，領袖不應只思量如何做「大」，而應想想機構應該和適合做甚麼。

估量社福界未來挑戰
由個人能力與機構發展配合

研究計劃除了以行為事件訪談法研究 CEO勝任特徵外，也與另外的十九名業界持份者作深入訪談，以他們的專業及經驗來探討及估量社會服務界未來3至5年的挑戰，以助研究員分析關鍵事例以至勝任能力時，可把「未來」的概念加在分析中。業界持份者分別有：學者、社會服務管理人員及工作者、社會服務機構董事會成員、捐款機構、社區人士、議員等等。除深入訪談，研究也加入Delphi方法，意即除了請多位持份者表達意見外，也透過匿名及書面方式交流意見，以多次的通訊而逐步獲得最後的結論。結論所得，社會服務界未來3至5年的挑戰包括：

社會經濟和政治方面：

- 社會問題和社會需求越來越複雜
- 政府缺乏策略性福利規劃
- 政府減少撥款

研究團隊

香港社會服務聯會

林莉君女士　主管（社聯學院）及總主任（NGO能力建設）
黎鑑棠先生　顧問

香港大學香港賽馬會睿智計劃項目

王筱璐博士　香港大學香港賽馬會睿智計劃項目高級項目經理
政治與公共行政學系博士後研究員
黃暢雪女士　香港大學香港賽馬會睿智計劃項目項目經理

顧問委員會

陳麗雲明德教授　香港大學香港賽馬會睿智計劃項目總監
香港大學社會工作及社會行政學系系主任
方敏生BBS太平紳士*　香港社會服務聯會前行政總裁
郭烈東太平紳士*　基督教家庭服務中心總幹事
吳水麗BBS太平紳士　香港基督教服務處前行政總裁
蘇婉嫻女士　香港紅十字會副秘書長（服務）
游秀慧女士*　新生精神康復會行政總裁

**資料提供之一*

基督教家庭服務中心總幹事郭烈東先生

創新是一個持續的改革過程，基督教家庭服務中心自2004年起，每兩年就製訂一個策略計劃，分階段各方面改革及優化服務，而每個策略計劃都需要加入新元素，以持續創新。過去十年，機構已經發展及改進了不少項目以回應社會需要。當中的項目包括改善及大力發展僱員服務計劃、招募退休人士成為專業輔助工作人員；開設以藝術和運動為主題、自負盈虧的青少年潛能發展中心，開設長者日間訓練中心和開展都市綠州計劃等等。

香港盲人輔導會行政總裁譚靜兒女士

香港盲人輔導會聯同心光盲人院暨學校合作的「導盲犬使用者培訓先導計劃」，由於是新的項目，起初亦需向董事會、同事大力介紹計劃，增加雙方的信心。財政上，亦需找贊助機構支持。經過一番努力後，項目已獨立成立為「香港導盲犬協會」。

機構方面：

- 缺乏管理能力，例如：組織架構、績效、人力資源、財務管理
- 缺乏企業家式創業手法，以持續維持社會服務的財政
- 機構和持分者的共同願景、使命聯繫不足

研究所見，大部分從社會服務機構主管收集到的關鍵事例中，他們在過去要回應的挑戰，與分析得來的未來挑戰，大部份近似，意即：過去的大部份挑戰仍未過去。所以，研究員所揭示的CEO勝任特徵不單單只是過去式，也是未來社會服務界領袖也要具備的勝任能力。

展望

「社會服務機構領袖能力建設模型」以跨機構作研究，是一個一般性 (generic) 的模型，個別機構領袖需要的勝任能力組合會因應不同機構的服務理念、服務範疇、發展周期而有所不同。雖然如此，研究提出的12個勝任能力，業界、機構及個人都可以以之作為參考，在人才訓練及發展，招募、任用及繼承方面，都可作一個基本的藍本，推進香港社會服務界的能力建設。為讓業界更進一步了解不同勝任能力在實戰環境中的演繹，社聯及港大香港賽馬會睿智計劃將邀請曾參與此研究項目的機構主管，及已退下火線的資深領袖們，舉辦一連串的分享及討論會，讓有興趣於機構發展臻善的NGO人，以前人智慧預備自己勝任之路。

「社會服務機構領袖能力建設模型」詳細內容，請瀏覽計劃網頁：www.hkcsshkuexcel3.com/ceocompetencymodel

合作伙伴：

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

A HKU project supported by The Hong Kong Jockey Club

鳴謝資料提供

陳美潔女士	香港明愛社會工作服務部長
陳啟明先生	香港紅十字會秘書長
范瑩孫醫生	香港家庭計劃指導會執行總監
馮祥添博士	利民會總幹事
關何少芳女士	香港家庭福利會總幹事
關健城先生	香港學生輔助會總監
羅澤泉先生	基督教聯合那打素社康服務總幹事
羅淑君女士	香港小童群益會總幹事
陸寶珠女士	伸手助人協會總幹事
蔡蘇淑賢女士	香港保護兒童會總幹事
曾永強先生	浸信會愛羣社會服務處總幹事
譚靜儀女士	香港盲人輔導會行政總裁
姚子樑先生	東華三院社會服務總主任

特別鳴謝

陳智思先生	**陳之望博士**	**陳偉明先生**
陳汝威醫生	**周敏姬女士**	**張國柱議員**
莊陳有先生	**周永新教授**	**朱永康先生**
馮　康醫生	**林亢威先生**	**羅致光博士**
劉國華先生	**梁祖彬教授**	**梁佩瑤女士**
梁芷芳教授	**盧子健博士**	**伍杏修先生**
蘇偉文教授	**鄧咏駿先生**	**謝樹基博士**
楊澤心女士		

NGO人力資源經理會
HR Managers' Club

NGO人力資源經理會為社福界非政府機構建立平台，凝聚人力資源從業員就關注議題作經驗及知識交流，推廣優良人事管理措施。截至2014年1月，超過130所社聯會員機構已成為經理會會員！歡迎機構主管及人力資源經理登記加入，費用全免。經理會於2013年9月至2014年1月間舉辦了多場的活動，互相分享及交流寶貴的經驗和資訊，以下是當中的回顧：

員工向職心

學習了如何提升團隊士氣

港鐵車務訓練主管梁耀輝先生及澳加光學陳靄和女士分享了員工向職心的文化建立及“兩小四感”的關懷員工技巧

希望可以向更多大機構學習一些最佳的做法

家庭友善政策

家庭友善政策

中電人力資源總監林翠華女士向同工們分享各種員工友善措施的推行及實踐方法

讚賞文化應該要經常推行

參觀沙田馬場及馬會的訓練設施讓同工們都大開眼界，並認識到向員工推廣機構核心理念及提供良好培訓機會對增強員工向職心的重要性

職安健新知

2小時的分享太短了，希望可以加長

卓越系統管理顧問有限公司首席顧問奚培正先生與我們分享了職業安全的重要性及預防措施的例子

僱傭條例知多一點點

提供實際資料及個案分享，希望可多舉辦此類活動

獨立人力資源管理顧問黎鑑棠先生運用多個真實的例子，向參加者分析僱傭條例中一些值得留意的案例，並分享一些恰當的做法

D.I.S.C.行為及性向測試在招募及培訓中的作用分享講座

內容

認識DISC行為及性向測試及其在人力資源管理中的作用

日期

2014年5月16日（星期五）

時間

1500 - 1700

講者

林莉君女士
社聯學院主管

費用

全免

機構薪酬及福利機制的策略性規劃

內容

- 認識完善的薪酬及福利機制的要點
- 薪酬及福利機制如何與員工表現掛鉤

日期

2014年7月25日（星期五）

時間

1500 - 1700

講者

Mr Dickson Fung
L'Oréal Paris C&B Manager

費用

全免

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

NGO人力資源經理會
查詢：2876 2470 或電郵至institute@hkcss.org.hk
會員申請：於institute.hkcss.org.hk下載申請表格

人力資源管理的願景、使命及價值觀

The HR Mission, Vision and Values

在最新一期的香港社會服務聯會社會服務機構會員薪酬調查結果，顯示66.3%參與薪酬調查的機構成員，設有負責人力資源管理工作的具體單位。讓我們一起分享如何在機構發揮人力資源管理的專業價值，確立專業人力資源管理是實現機構業務目標的主要夥伴地位。

專業及高效的人力資源管理能否對機構發揮其價值，是要靠人力資源專業人員的努力及自力展示，以取得機構對專業人力資源管理的認同及信任。今天在一些機構，人力資源部被視為辦公室行政管理的部份功能，除日常的人力資源工作外，更要負責辦公室的庶務，在某些機構，工作甚至包括茶水、清潔服務及採購辦公用品。

人力資源管理與辦公室行政管理兩者是截然不同的工作。人力資源管理的核心職責是以機構的願景 (Vision)、使命 (Mission) 及價值觀 (Values) 為本，以機構的業務策略及發展方向為原則，對機構在業務運作及發展上所需求的人力資源需求進行評估，制訂相應的人力資源管理政策及指導方針，實現機構業務的目標。

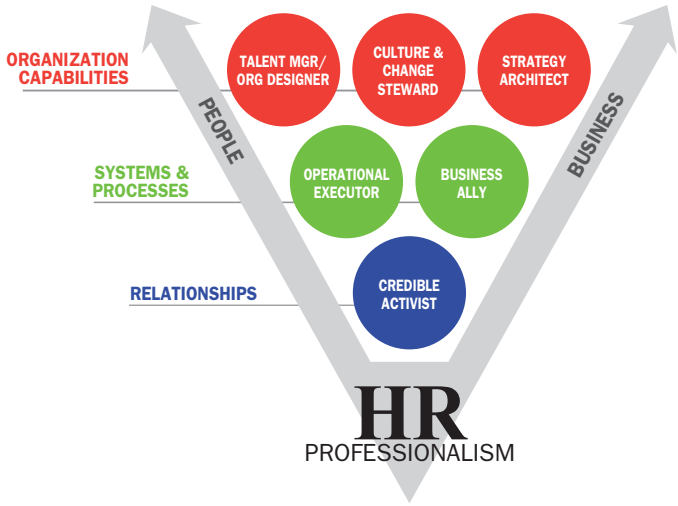
高效的人力資源管理是機構的成功因素。為發揮專業人力資源管理對機構的價值，確立人力資源管理專業管理的地位，人力資源專業管理人員必須先訂定人力資源管理的願景、使命及價值觀。

願景：我們想成為怎樣的部門?
(Vision: What do we want to be?)

使命：我們為部門相關人士帶來什麼裨益?
(Mission: What benefits will we bring to our stakeholders?)

價值觀：我們抱着什麼信念來完成我們的使命?
(Values: What guides the pursuit of our mission?)

美國密歇根大學在2007年進行了一項對人力資源管理能力 (Human Resources Competency) 的調查，以下是他們的研究結果的顯示圖。圖表中明確指出，人力資源管理須同時具備處理機構業務及人事管理的能力，因此，專業人力資源管理的願景、使命及價值觀應包括對機構及人員兩方面。



Source : Human Resource Competency Study, University of Michigan, 2007

那麼，我們是否已經很清楚我們機構的願景 (Vision)、使命 (Mission) 及價值觀 (Values)? 我們是否已經訂定了人力資源管理的願景、使命及價值觀?

黎鑑棠先生

具四十年人力資源管理經驗。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。

Luncheon

午餐會

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

誠邀
社聯機構會員的
董事會成員及
機構主管參加

面向萬變需求的應對力

主講嘉賓：香港消費者委員會總幹事黃鳳嫺女士

簡介

社會經濟、文化、政策和科技發展的轉變等，都影響著市民的消費模式和消委會的持分者，衍生不同的消費者權益。物價指數高企、社會良心意識提高、消費者知情權、網上交易、智能手機Apps陷阱等等，都為消委會的工作帶來不少的挑戰。2012年11月甫上任，黃女士就遇上《競爭法》、《一手樓規管》和《商品説明條例》的挑戰，她如何運用其在資訊科技、電訊、服務行業和香港旅遊發展局的管理心得，迅速適應和履行消委會總幹事職銜的角色？

維護消費者權益的同時，黃女士另一邊廂又面向商家、財團和傳媒。如《選擇》月刊公佈產品測試、服務調查的結果，「網上價格一覽通」每日更新超過800件貨品資料，黃女士如何與各界角力和合作?此外，今日與媒體的聯繫，亦是不少機構所關注的範疇，黃女士如何應對傳媒的需要和有關消費者權益的新聞消息？

無疑，以上提及的社會經濟、文化、政策和科技發展因素，亦衍生出不同的社會問題。參考黃女士的管理應對心得和游走於不同持分者的智慧，相信會為社會服務機構主管帶來新的啟發。

黃鳳嫺女士

香港消費者委員會總幹事

黃鳳嫺女士現職香港消費者委員會總幹事，除監督消委會運作外，亦負責制定消委會的政策及長遠計劃，保障消費者權益。黃女士是國際消費者聯會(國際消聯)的理事會成員及執委會成員。國際消聯是唯一全球消費者組織的聯盟，其成員共有240個來自120個國家的消費者組織。

黃女士具備超過二十二年的管理經驗，並曾於資訊科技、電訊及服務行業以及訪港旅遊事務工作。於2012年11月加入消費者委員會之前，任職香港旅遊發展局總經理(會議展覽及郵輪業務)，帶領團隊推出多項系列活動，促進香港在全球會議、展覽及獎勵旅遊行業站於領導地位。黃女士亦曾任職中電控股集團公共事務經理，負責集團的品牌發展、公關及企業社會責任等。黃女士在過往二十年於多間大型企業擔任管理或國際市場推廣職務包括九龍倉地產、美國運通、微軟、英國電訊等。

黃女士亦代表消委會擔任多項公職，其中包括擔任競爭事務委員會、競爭政策諮詢委員會、醫院管理局檢討督導委員會、私營醫療機構規管檢討督導委員會、配方粉供應鏈委員會、地產代理監管局、旅行代理商諮詢委員會、香港金融管理局的存款保障委員會及律政司的事務費委員會的委員。

黃女士於香港中文大學工商管理學士畢業，其後於加拿大西安大略大學商業學院取得工商管理碩士榮銜。

2014年8月19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：14A-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

蔡海偉先生
香港社會服務聯會行政總裁

留座詳情

1. 截止報名：2014年7月29日(星期二)
2. 名額：80人
3. 每間會員機構最多有3個名額
4. 確認通知將於活動一星期前以電郵通知參加者。若於活動前3天仍未收到通知，請與本院聯絡
5. 預訂表格可到此網址下載
http://www.hkcss.org.hk/institute/admin/form/CEO.pdf
或致電2876 2470 / 2876 2454索取。

主辦機構：

支持機構：

BE HEARD.
BE RECOGNISED.
At CPA Australia, we understand that knowledge, ideas and insights are the world's greatest currency. That's why we teach not only accounting, but the skills necessary to help you stand out – Leadership, Strategy and Business.
Find out more at cpaaustralia.com.au
CPA
AUSTRALIA

Certificate Courses

證書課程

（只提供英文版）

Certificate in Accounting Practice and Financial Management for Non-financial Professionals in NGOs
社會服務機構會計實務及財務管理(非財務人員)證書

May - June 2014

Objectives

Good accounting practices and financial management can support steady growth of an organization and serves as a sign of good management behind. The course is organized to enable non-financial background NGO staff members who are responsible for accounting / financial issues to strengthen their knowledge in managing NGO finance, with the following objectives:-

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

Target Participants

Center Supervisors, Service Managers (non-financial professionals) responsible for accounting and financial operations of NGOs

Certificates

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

Remark

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

Enquiries

HKCSS Institute: 2876 2470
Website: www.institute.hkcss.org.hk

Course Details

Date:	28 May, 4, 11,18 June 2014 (Wednesdays)
Time:	0930 - 1700 (6 hours)
Venue:	Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Medium:	Cantonese (supplemented with English), course materials in English
Class size:	30 (Preference will be given to applicants who enroll in full certificate course)

Fees:	Each session	Full Certificate
Early bird price for staff of HKCSS Agency Member*	$800	$3,040
Staff of HKCSS Agency Member	$880	$3,344
Non Agency Member	$980	$3,724

*Early Bird Deadlines: Full Certificate: 7 May 2014 (Wednesday)
Individual session: Three weeks before the session commences

Course Committee

Ms Bernice Chan 曾麗萍女士
Member of CPA Australia
Head of Finance & Human Resources Office, Hong Chi Association
Member of Public Sector Committee, CPA Australia-Greater China

Ms Elizabeth Law MH JP 羅君美女士
FCPA(Practising) CA(Canada) ACA(England & Wales)
FCPA(Australia) CPA(Canada)
Stephen Law & Company, Certified Public Accountants
Law & Partners CPA Limited
Member of LAWCPA Network

Mr Steve Lam 林志輝先生
BSc(Econ), MBA, FCMA, CPA (Aust), FCPA
Deputy Director (finance & General Administration),
Hong Kong Society for the Protection of Children

Mr Ng Hang Sau 伍杏修先生
Chief Executive Officer
The Hong Kong Society for Rehabilitation

Ms Annie Wong 黃雁玲女士
Member of HKICPA and CPA Australia
Finance Manager, Baptist Oi Kwan Social Service

Course Structure

Session 1 Basic Accounting Knowledge

Course Code: 14A- C01

Date: 28 May 2014
Time: 0930-1700
Trainer: Mr Steve Lam

To provide an overview of the financial accounting principles and practices of NGOs

- Functions of Financial Management
- Conceptual & Regulatory framework of financial reporting in Hong Kong
- Overview of different funding requirements and compliance in statutory reporting, such as: SWD, JC, Chest etc.

Session 2 How to read financial statement of NGO?

Course Code: 14A- C02

Date: 4 June 2014
Time: 0930-1700
Trainer: Mr Steve Lam

Overseeing the service unit's accounting function, to demonstrate and master an overall picture on how to read and obtain valuable data from an NGO's financial report

- Understanding of a full book of accounts and accounting records used by the service units
- Understanding the structure of NGO's financial statements: statement of comprehensive income, statement of financial position and Cash flow statement
- Reading, interpreting and analyzing the service unit's financial statements
- Financial accounting, records and reporting standards in meeting SWD's requirements
- Practicing the preparation of financial statement for services units

Session 3 Budgeting & Financial Projection

Course Code: 14A- C03

Date: 11 June 2014
Time: 0930-1700
Trainer: Mr Steve Lam

To provide participants with an overview of the importance of budgetary control and applications, and to demonstrate an overall picture on how to make use of financial projection in monitoring financial performance

- Budgeting Planning & Preparation
- Budget process and control
- Financial projection, Financial performance & Monitoring system through controllable cost and the Balanced Scorecard

Session 4 Internal Control - How to conduct financial health check?

Course Code: 14A- C04

Date: 18 June 2014
Time: 0930-1700
Trainer: Ms Annie Wong

Significance of sound internal control, how to develop and implement accounting policies & procedures, and equipping knowledge & skills of internal auditing to add value and improve an organization's operations

- The financial control system - Developing / improving control guidelines and procedures in internal control system to safeguard organization assets
- Importance & fundamentals of internal control
- Roles of internal audit
- Deciding control objectives and areas for investigations
- How to read and master the guidelines given in Lump Sum Grant Manual by SWD
- Internal control reports for management review and action
- Monitoring of risk management activities

Trainers

Mr Steve Lam 林志輝先生 (Sessions 1, 2, and 3)
BSc(Econ), MBA, FCMA, CPA (Aust), FCPA
Deputy Director (Finance & General Administration)
Hong Kong Society for the Protection of Children (HKSPC)

Mr Steve Lam is responsible for the areas of Agency's finance, accounting, general administration and information technology. He has fruitful experiences in dealing with practical financial issues of social service organizations. With his experiences in the financial profession of over 25 years and in the social welfare sector, he is able to provide insights to NGO staffs in topics relating to financial management. Prior to joining HKSPC, he was the Finance Manager of a NGO and has already had well experience in financial and management accounting, financial management and taxation in commercial sector. He is also an experienced instructor in many similar training courses for social work professionals. Steve is a popular speaker in many NGO seminars with topics relating to financial management.

Ms Annie Wong 黃雁玲女士 (Session 4)
Finance Manager
Baptist Oi Kwan Social Service

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

（只提供英文版本）

Certificate in Fundraising for NGOs
社會服務機構籌款證書

August - September 2014

Introduction

In order to be sustainable, social service organizations need to find and diversify the funding source. This course helps social work practitioners to formulate their fundraising strategy and identify different ways of fundraising to enhance their organisations' fundraising capability. It is designed for social work practitioners who would like to equip and advance their practical skills on fundraising.

Objectives

- To introduce the fundraising strategic plan and its planning cycle
- To describe the concept and application on donor relations management and it's relation to network building and sustainability
- To introduce typical fundraising tools with NGO examples

Target Participants

- The full programme is designed for NGO staffs working in fundraising, communications, and donor relations at managerial or supervisory levels.
- Individual sessions are suitable for NGO staffs who are interested in such topics.

Certificates

- "Certificate in Fundraising for NGOs" will be issued by the HKCSS Institute to participants who have completed 24 hours workshops, PLUS participated in project presentation. Attending hours of the project presentation will not be counted.
- Attendance Certificates will be issued to participants upon completion of each individual whole session.

Course Details

Date:	August - September 2014 (Thursdays)
Venue:	Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Medium:	Cantonese (supplemented with English)
Class size:	30 (Preference will be given to applicants who enroll in full certificate course)

Fees:	Session 1	Session 2	Session 3, 4, 5 & 6 (each session)	Full Certificate (30 hours and 1 presentation)
Early bird price for Staff of HKCSS Agency Member*	$800	$1,600	$400	$3,800
Staff of HKCSS Agency Member	$880	$1,760	$440	$4,180
Non- HKCSS Agency Member	$980	$1,960	$490	$4,655

*Early Bird Deadline: Full Certificate: 17 July 2014
Individual session: Three weeks before session commences

Course Committee (ordered by surname)

Ms Godi Li 李金群女士
Fundraising & Communications Manager
The Society for AIDS Care

Mr Timothy Ma 馬錦華先生
Ex-Executive Director, Senior Citizen Home Safety Association
Executive Director, Project Flame, City University of Hong Kong

Ms Kanie Siu 蕭美娟女士
Director of Fundraising & Communications
Oxfam Hong Kong

Ms Kris Tong 湯崇敏女士
Director
TREATS

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

Course Structure

Session 1 Fundraising Strategic Plan & Planning Cycle

Course Code: 14A- C05

- Revisiting VMV of the Organization
- Fundraising Plan: to align with agency strategic direction
- Basic concept of fundraising
- Overview of fundraising methods and choosing suitable tools by using SWOT analysis
- Core functions of fundraising team/department
- Integrative models of fundraising
- Return on Investment on fundraising
- Legal knowledge related to fundraising: illustrated with cases

Date: 7 August 2014
Time: 0930 - 1700 (6 hours)
Trainers: Mr Timothy Ma
Ms Kanie Siu
Guest Speaker: Ms Kris Tong

Session 2 Donor / Sponsor Relations - Network Building Leading to Sustainability

Course Code: 14A- C06

Session 2a: Donor Relations Management (6hrs)

- Importance of Donor Relations Management
- Identify your Target Donors
- Perform Donor Segmentation
- Donor Database Management
- Donors' Expectations of NGOs

Date: 14 & 21 August 2014
Time: 0930 - 1700 (12 hours)
Trainer: Mr Timothy Ma
Guest Speaker: Ms Florence Tsang

Session 2b: Network Building with Target Donors (6hrs)

1. Select Suitable Approaches to Network and Build Relationships for Each Segment
   a. Corporate Donors
   b. Major Donors
   c. Individual Donors
   d. Foundations
2. Fundraising Accountability and Donor Due Diligence

Trainer: Ms Winnie Wong
Guest Speaker: Ms Josephine Lee

Session 3 Innovative Models of Fundraising - The Virtual World

Course Code: 14A- C07

- Pros and cons of fundraising in the virtual world
- Internal preparations to face the virtual world
- The current trends of critical succesful factors in e-Marketing
- The current online fundraising solutions for NGOs

Date: 28 August 2014
Time: 0930 - 1230 (3 hours)
Trainer: Ms Kanie Siu

Session 4 Basic Proposal Writing

Course Code: 14A- C08

- Writing an effective proposal
- Essentials dos and don'ts in presenting proposals
- Preparations and follow up actions after submitting proposals
- Sharing by a Funder

Date: 28 August 2014
Time: 1400 - 1700 (3 hours)

Session 5 Setting Up Channels for Stable Income

Course Code: 14A- C09

Consolidations when making the choices on channels of fund raising

- Direct Mailing
- Face-to face team
- Support Tools: Mass media & telemarketing

Date: 4 September 2014
Time: 0930 - 1230 (3 hours)
Trainers: Mr Timothy Ma
Ms Winnie Wong

Session 6 Million-dollar Flag Day Fundraising

Course Code: 14A- C10

- Formulating FR Target & Promotional Strategy
- Sponsorship Solicitation
- Strategic Distribution Spots on Flag Day
- Logistics Arrangement & Volunteer Recruitment
- Crisis Management
- Evaluation Tools

Date: 4 September 2014
Time: 1500 - 1800 (3 hours)
Trainer: Mr Timothy Ma
Guest Speaker: Ms Fanny Leung

Fundraising Projects Presentation and Diagnosis (Lunch Gathering + Presentation)

Adjudicators: Mr Timothy Ma
Ms Kanie Siu
Ms Winnie Wong

Date: 4 September 2014
Time: 1245-1500

Enquiries

HKCSS Institute: 2876 2470
Website: www.institute.hkcss.org.hk

Trainers

Mr Timothy Ma 馬錦華先生 (Sessions 1, 2a, 5 & 6)

Executive Director, Project Flame,City University of Hong Kong
Ex-Executive Director, Senior Citizen Home Safety Association

Under Mr Ma's 16 years' leadership, SCHSA is now commented as the most successfully self-finance social enterprise serving multi-thousand service users in Hong Kong. With his prior solid fundraising experience, he is now a trainer on Fundraising and Risk Management and has conducted lots of staff training for the NGOs on topics like Team Building, Creativity and Innovation, Leading Efficient Meeting, Resource Development, Efficient and Effective Supervision Funding Proposal. He is now leading the operation of a social innovation and social entrepreneurship development project at the City University of Hong Kong

Ms Kanie Siu MBA, MSSDS 蕭美娟女士 (Sessions 1 & 3)

Director of Fundraising and Communications
Oxfam Hong Kong

Ms Siu joined Oxfam Hong Kong (OHK) in 1998. Before joining OHK, she had 10 years of experience in marketing and public relations in various commercial industries. She has been serving at OHK for more than 16 years. She is now the director of fundraising and communications and is responsible for overseeing OHK's fundraising, branding and communications work in Hong Kong, Macau, Mainland China and Taiwan. She has a wealth of experience in developing marketing strategies and new sources of funding, as well as building brand equity at OHK.

Ms Winnie Wong 王詩韻女士 (Sessions 2b & 5)

Head, Communications & Resource Development
Hong Kong Red Cross

Ms Wong has 20 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 loyalty and relationship building, and to maintain a high standard of accountability to donors.

Guest Speakers

Ms Josephine Lee 李玉芝女士 (Session 2b)

Deputy Chief Executive Officer
St. James' Settlement

Ms Fanny Leung 梁桂芬女士 (Session 6)

Head of Corporate Development
Heep Hong Society

Ms Kris Tong 湯崇敏女士 (Session 1)

Director
TREATS

Ms Florence Tsang 曾淑英女士 (Session 2a)

Head, Resource Development Unit
SKH St. Christopher's Home

NGO Leadership & Competency Case Studies cum Seminars
機構主管勝任能力案例及研討

Introduction

HKCSS and HKU-HKJC Excellence in Capacity-building on Entrepreneurship and Leadership for the Third-sector Project (HKU-HKJC ExCEL3 Project) have completed a competency modeling research to identify the core competencies of strategic leaders of NGOs in the Hong Kong social welfare sector. For the purpose of demonstrating competencies in fulfilling different NGO functions, a series of executive leadership case studies and seminars will be organized in the coming months. The first two seminars will be held in March.

社會服務機構領袖勝任能力模型
NGO CEO Competency Model

Target

Senior Executives in NGOs

Objectives

1. To introduce the core competencies needed at the senior management level of NGOs.
2. To capture and articulate wisdom of senior NGO leaders withinto case studies and learning points.

Seminar Details

A documentary video of the speaker will be demonstrated in each seminar with his/her experience sharing. It will be followed by group discussion to consolidate learning among participants.

Language: Cantonese (supplemented with English)

Fee: Free of charge

Capacity: 40

Speakers

Seminar 1 - 13 March 2014

Mr Ng Shui-lai
吳水麗先生
Former Chief Executive
Hong Kong Christian Service

FULL

Facilitator: Ms Bonnie So Yuen-han
Deputy Secretary General (Services),
Hong Kong Red Cross

Seminar 2 - 27 March 2014

Mrs Priscilla Lui Tsang Sun-kai
雷張慎佳女士
Former Director
Against Child Abuse

FULL

Facilitator: Ms Sania Yau Sau-wai
Chief Executive Officer, New Life
Psychiatric Rehabilitation Association

Upcoming Case Studies

- **Ms Christine Fang Meng-sang** 方敏生女士
  Former Chief Executive
  The Hong Kong Council of Social Service
- **Mr Michael Lai Kam-cheung** 賴錦璋先生
  Former Chief Executive Officer
  St. James' Settlement
- **Mrs Justina Leung Ngai Mou-yin** 梁魏懋賢女士
  Former Director
  The Boys' & Girls' Clubs Association of Hong Kong
- **Mr Ngai Kong-yiu** 倪江耀先生
  Former Executive Director
  Evangelical Lutheran Church Social Service - Hong Kong

For more details, please visit
www.institute.hkcss.org.hk or
www.hkcsshkuexcel3.com/ceocompetencymodel

Organizers

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

ExCEL3
Excellence in Capacity-building on Entrepreneurship and Leadership for the Third-sector

A HKU project supported by The Hong Kong Jockey Club

(Chinese Version Only)

社會服務機構應用企業傳訊證書

Certificate in Applied Corporate Communications for NGOs

2014年5月至7月

目的

隨著不同媒體的興起與發展，無論政府、工商機構、大學、文化及社會服務機構，對各種傳播媒體的運用更為重視，企業傳訊工作在各界別所擔當的角色已日見重要。有見及此，社聯學院(HKCSS Institute)將會與香港公共關係專業人員協會(PRPA)一同合辦社會服務機構應用企業傳訊證書課程，旨在提升社會服務機構同工在有關方面的知識，配以豐富的商業機構案例及大型活動的實地體驗，以實務角度進一步讓學員掌握傳訊技巧，有助機構與不同的持份者作有效溝通。內容包括：

- 企業傳訊策劃
- 新聞稿寫作
- 認識傳媒
- 持份者管理
- 特稿寫作
- 活動策劃
- 社交媒體
- 製作機構刊物
- 危機應對

對象

社會服務機構內有需要與內外部人士作溝通的同工

證書

學員必須完成必修單元(*)及選修單元 (△)。
學員完成30小時課程或以上，便可獲得由HKCSS Institute發出的「社會服務機構應用企業傳訊證書」。
報讀個別單元的學員，完成課程後，可獲由HKCSS Institute發出的出席證書。

查詢

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

課程詳情

日期：	2014年5月至7月
地點：	香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
授課語言：	粵語(以英語輔助)
每節名額：	30人(報讀證書課程者將獲優先取錄)

費用：	單元 1、2、3、4、7、8、9、10、11 (每單元)	單元 5、6、12 (每單元)	證書課程 (36小時課程)
社聯及PRPA會員機構職員並於開課前三星期報名*	$400	$800	$4,680
社聯及PRPA會員機構職員	$500	$1,000	$5,760
非社聯會員機構職員	$600	$1,200	$7,020

*早鳥報名優惠截止日期： 證書課程：2014年5月8日(星期四)
個別單元：開課前三星期

課程內容

如報讀證書課程，至少報讀36小時的課程，包括單元1至7的必修單元(*)以及單元8至12的選修單元(△)，選修單元須自由揀選不少於9小時的課程。

單元1* 策劃企業傳訊功能

課程編號：14A-C11

- 什麼是企業傳訊？如何協助企業達致持續發展？
- 成功及有效企業傳訊功能的架構
- 機構公關形象及包裝
- 實際的例子分享

日期：5月29日
時間：1400-1700(共3小時)
講員：張一心女士

單元2* 與持份者建立共贏關係

課程編號：14A-C12

- 建立與持份者關係的過程及策略
- 持份者的反應評估
- 案例分析及研究

日期：6月5日
時間：1400-1700(共3小時)
講員：張一心女士

單元3* 利用社交媒體作為社福機構的宣傳策略

課程編號：14A-C13

- 探討怎樣整合網上及傳統的機構品牌策略
- 研究社交媒體策略，包括面書、微博、Twitter、Youtube、Linkedin 等，以提升機構知名度
- 以實際的應用和案例闡釋社交媒體量度的重要性及其技巧

日期：6月10日
時間：0930-1230(共3小時)
講員：馬維業先生
陳裕匡先生

單元4* 新聞稿全接觸

課程編號：14A-C14

- 認識新聞稿主題、架構及種類
- 活用創意焦點、話題、熱潮及名人效應等方法，提升新聞稿的新鮮度及吸引力
- 探討編寫不同種類新聞稿的技巧及手法

日期：6月12日
時間：0930-1230(共3小時)
講員：李少媚女士

單元5* 認識傳媒+鳳凰衛視電視台參觀

課程編號：14A-C15

- 認識香港傳媒業
- 了解傳媒業的發展，從傳統到新媒體
- 解構傳媒的運作，知己知彼，做到各取所需

日期：6月17日
時間：0930-1700(3小時工作坊、3小時參觀，共6小時)
講員：李少媚女士

單元6* 活動策劃及管理

課程編號：14A-C16

- 活動前期的策劃及執行工作
- 活動的參與者體驗管理
- 活動的花絮製作

日期：6月19日
時間：0930-1700(共6小時)
講員：尹美玉女士

單元7* 體驗探訪 — 大型活動策劃體驗

課程編號：14A-C17

- 體驗大型活動製作的幕後花絮
- 現場感受大型活動的準備過程及籌備安排

日期：待定
時間：(共3小時)
講員：尹美玉女士

單元8△ 讓攝影點綴你的公關項目

課程編號：14A-C18

- 攝影工作的編排及策劃
- 不同項目的攝影要求
- 拍攝人員的安排與溝通

日期：6月27日
時間：1400-1700(共3小時)
講員：郭慶輝先生

單元9△ 製作機構年報及刊物的成功之道

課程編號：14A-C19

- 主題與年報的關係及其重要性
- 從主題、內容設計、編、採及寫作不同角度解構成功年報的要訣

日期：5月29日
時間：0930-1230(共3小時)
講員：鄭松雪女士

單元10△ 機構刊物之特稿寫作

課程編號：14A-09

- 人物訪問及故事寫作要點
- 透過示例剖析當中的寫作特點及技巧

詳情請參閱 P.43

日期：7月8日
時間：1400-1700(共3小時)
講員：陳曉蕾女士
嘉賓：梁梓敦先生

單元11△ 印刷技巧常識與錄像製品的創意製作

課程編號：14A-23

- 解構製作機構各類錄像製品的技巧
- 製作印刷品應注意的地方

詳情請參閱 P.43

日期：7月10日
時間：1400-1700(共3小時)
講員：黎淑芬女士

單元12△ 危機處理與傳媒應對技巧

課程編號：14A-24

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

詳情請參閱 P.44

日期：7月15日
時間：0930-1700(共6小時)
講員：黃慧娟女士
譚彩鳳女士

講員及嘉賓講員簡歷，請參閱P. 32

主辦機構：

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

支持機構：

HK PUBLIC RELATIONS PROFESSIONALS' ASSOCIATION LTD
香港公共關係專業人員協會

講員及嘉賓講員

張一心女士
新世界發展有限公司
企業傳訊總經理

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

馬維業先生
越世代(iGen6)集團
共同創辦人暨董事總經理

現為越世代(iGen6)集團共同創辦人暨董事總經理，專注新媒體行銷及品牌授權業務。馬先生擁有逾20年跨國企業管理顧問和人才培訓經驗，精於調研和改進企業管理方案，專注移動商務方案，市務及銷售管理，供應鏈管理及人才資本管理顧問服務。

陳裕匡先生
主場新聞
編輯

主場新聞編輯(Curator)及樂評人。曾任設計品牌發展主任，有管理不同Facebook專頁及群組的經驗；曾在電台主持音樂節目、於男性時裝雜誌擔任助理編輯。

李少媚女士
香港公共關係專業人員協會
理事

從文字媒體到電子媒介，由小記到新聞總監，跑過內地大江南北，搶過獨家頭條，於互聯網興起初年，創立香港首個即時新聞網站。千禧年後展開人生另一篇章，服務公共機構，從事公共事務及企業傳訊工作。現於非政府組織出任傳訊及發展總監。

尹美玉女士
創意無限公關顧問公司
董事

尹女士擁有逾20年公關及企業傳訊經驗，於2000年設立Wasabi Creation公關顧問公司，主要為機構提供公關、傳訊及推廣活動策劃等服務，客戶主要來自政府機構、零售業、地產商、文化機構及非牟利機構。Wasabi Creation於2013年獲Marketing Magazine頒發市場推廣卓越公關大獎銀獎。

郭慶輝先生
明報企業有限公司
副圖片編輯

郭先生從事攝影記者十八年，照片曾於本港及美國新聞照片比賽獲獎。現任職明報副圖片編輯，及中文大學新聞及傳播學院兼任講師，教授新聞攝影。

鄭松雪女士
嘉華集團
企業事務副總經理

鄭女士於企業傳訊擁有逾15年經驗，涉獵金融、地產及綜合企業，專責投資者關係、媒體關係、企業品牌建設、大型活動策劃、整合傳播、出版等。

黎淑芬女士
善銘國際有限公司
執行董事

黎小姐於1981年加入「博雅公共關係香港分公司」，至1990年擢升為製作總監，負責管理所有創作、設計及製作展覽和錄像帶團隊。黎小姐擔任香港復康力量指導委員會副主席和(四川助殘行動)指導委員會主席及香港童軍總會何文田區副主席。

黃慧娟女士
大家樂集團
集團總監(企業傳訊)

黃小姐於13年11月加入大家樂集團出任集團總監(企業傳訊)一職。她在公關界擁有二十多年豐富經驗，曾任職於多間跨國機構，包括國泰航空、港龍航空、電視廣播(國際)有限公司及東方海外(國際)有限公司。

譚彩鳳女士
環信公關
總監

譚女士具有超過25年公關及培訓工作經驗，現任環信公關總監，為香港公共關係專業人員協會創會會員及督導委員會會員。先後為多家國際及知名企業負責公關及市務推廣工作，亦曾任職記者。自九十年代，譚女士持續為多個客戶和學院策劃及進行傳媒策略、危機管理和企業傳訊等培訓課程。

Generic Competencies for Managerial Staff 管理人員勝任能力

The 4 Clusters 4大類別

Short Courses

短期課程

掌握工作間的人際溝通技巧
Mastering Your Communication Skills at Workplace

Working with Others 與他人合作 2

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

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

課程詳情
課程編號 ：14A-06
日期 ：2014年4月29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 ：社福機構前線服務同工
名額 ：25人
授課語言 ：粵語(以英語輔助)
費用 ：$980
社聯會員機構職員費用 ：$880(如於2014年4月8日或之前報名，每位$800)
查詢 ：2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員

余惠芳女士

駿才策略顧問(香港)有限公司
課程總監及首席導師

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。

Manager as Coach
經理當上教練

Working with Others 與他人合作 2

Objectives
With a combination of lecture, experiential activities, games, case study sharing, exercises, action planning and role-plays of tailor-made NGO workplace scenarios, the course aims to let participants to:
- Understand the role of manager in coaching and performance management
- Enhance skills in communicating performance expectations & standards to employees
- Learn to motivate self and others to higher performance according to their leadership style

Content
1. Leadership
- Understand the expectation, role & responsibilities of a leader
- Explore the issues, difficulties and challenges faced by a leader
- The leader as a coach

2. Performance Evaluation with Coaching and Counselling Skills
- How to prepare for the appraisal and coaching process
- Techniques of staff-self evaluation
- Give constructive feedback; follow-up and monitor the improvement process

3. Case study on Coaching Subordinates
- Identify signals from staff when a problem arises
- "7-Sin" exercise on "staff problems"
- Positive Responding Method
- Professionally Say "No" Method

Course Details
Course Code : 14A-21
Date : 2 September 2014 (Tuesday)
Time : 0930 - 1700 (6 hours)
Venue : Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants: : Supervisory and Managerial Staff
Class Size : 25
Language : Cantonese (supplemented with English)
Fee : $980
Fees for HKCSS Agency Member Staff : $880 (Enrollment received on/before 12 August 2014: $800)
Enquiries : 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer
Ms Cindy Yu 余惠芳

(see above)

Employment Related Ordinances Refresher Course with Case Study

僱傭相關條例 — 案例研習篇

Results/ Tasks Orientation 工作成效為本 3

Introduction

These two reloaded courses will focus on court cases to let participants have a better understanding of the employment related ordinances. Case analysis and group presentation on practical NGO cases will be included to enhance experience exchange among participants.

Content

Session 1 (Course code: 14A-11)

- Employment Ordinance

Session 2 (Course code: 14A-12)

- Employees' Compensation Ordinance
- Minimum Wage Ordinance
- Equal Opportunities Ordinances
- Personal Data (Privacy) Ordinance
- Labour Relations Ordinance

Course Details

Dates	: Session 1: 15 May 2014 (Thursday) Session 2: 22 May 2014 (Thursday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours each)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO Managerial Staff, HR Executives, Personnel Officers and Administrative Staff
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: 1 Session: $980, 2 Sessions: $1,960
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: 1 Session: $880, 2 Sessions: $1,760 (Enrollment received on/before 24 Apr 2014: 1 Session: $800, 2 Sessions: $1,600)
Enquires	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Mr K T Lai 黎鑑棠先生

F.I.H.R.M (HK), M.HKIoD
Independent Human Resources Consultant

In his thirty-seven-year career as an HR professional, Mr Lai has gained extensive experience and thorough understanding on human resources management strategy, performance, reward management and succession planning. Prior to his current role, he was the Group Human Resources Manager of CLP Holdings, Ltd., the parent company of the China Light & Power Group, managing the Group's remuneration and benefits policies, as well as its HR information system.

「智取信任」— 在工作間建立互信工作關係

"Attain Trust by Wisdom" - Build Trust in Workplace Relationships

Working with Others 與他人合作 2

目的

- 學習提升員工關係，促進團隊的合作精神及工作效率
- 訂立建設互信工作關係的實戰策略
- 掌握說服同工及上司的技巧

內容

- 良性工作關係的必備條件
- 信任的關鍵元素
- 「信得過」指數測試
- 信任特效藥－建立軟硬雙優勢
- 運用剛柔並重的手法取得同工的信任
- 職場說服技巧
- 個案研究、角色扮演及討論

課程內容

課程編號	: 14A-07
日期	: 2014年5月15日（星期四）
時間	: 0930 - 1700（6小時）
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 中心主任、服務經理及前線管理人員
名額	: 30人
授課語言	: 粵語
費用	: $980
社聯會員機構職員費用	: $880 (如於2014年4月24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。曾任世界著名「卡內基訓練」中文訓練總監。相信建立信任之道：自己要信得過，別人才能夠靠得住。信任是條雙程路，透過有效溝通及人際關係，能夠減少不必要衝突，令團隊運作更有成效。

「精明做事」— 高效時間管理
"Work Smarter" - Efficient Time Management

簡介
- 只要懂得如何運用時間，時間也可以被"創造"！時間管理不僅是個人的工作分配，更涉及與他人合作。如何能做好規劃及應付外在的干擾，更是關鍵所在。
- 導師將透過實例、影片、遊戲、討論等方式，引導參加者掌握有效管理時間的技巧與方法，從而提升工作效能。

內容
- 發展個人生產力之哲學
- 有效組織工作範圍內之文件設置
- 訂立最佳表現之目標
- 有效運用科技提升工作效率
- 透過合作提升工作的生產力
- 有效運用會議時間
- 清除浪費時間之障礙

課程內容
課程編號 ：14A-01
日期 ：2014年5月29日(星期四)
時間 ：0930 - 1700(6小時)
地點 ：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象 ：中心督導主任、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5月8日或之前報名，每位$800)
查詢 ：2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員

鄺俊偉博士

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

鄺博士畢業於英國諾定咸大學，曾任職多家領先的媒體公司，於銷售及市場推廣方面擁有超過15年的成功經驗。鄺博士曾擔任英國特許市場學會(香港分會)的執行委員會成員，以及香港市務學會的培訓總監。他現在是一位培訓顧問，專門從事市場營銷，銷售，談判和客戶關係管理，並經常應邀擔任私營機構和非政府組織的培訓師。

情緒商數與壓力管理
EQ & Stress Management

目的
- 了解情緒商數與壓力管理的重要性
- 掌握運用情緒商數減壓的方法

內容
- 情緒商數之五大支柱
- 掌握性格與情緒之關係
- 有效運用正面及負面情緒
- 控制忿怒情緒
- 了解壓力的特徵
- 學習以禪的眼光悟出減壓之道
- 透過呼吸的技巧減壓

課程內容
課程編號 ：14A-04
日期 ：2014年7月15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 ：社福機構同工
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6月24日或之前報名，每位$800)
查詢 ：2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員
鄺俊偉博士
(同上)

Managing Your Boss
「管理」你的上司

Working with Others 與他人合作 2

Objectives
- To focus on key issues and challenges relating to the relationship with a "boss"
- To introduce powerful and flexible tools and techniques for effective relationship management
- To enable participants to increase awareness of their personal style, and the effect on their relationship with their boss
- To facilitate the development of strategies for improving participants' personal approach and building on their natural style

Content
- **Positive working relationships** - Identifying characteristics of good working relationships and understanding what 'managing your boss' is and isn't about
- **Dealing with differences and difficulties** - How to capitalise on commonalities; establish your relationship and respond positively to conflicts and difference in style
- **Supporting your boss** - Using personal strengths to mutual advantage; sharing responsibility and outcomes
- **Assertiveness skills** - Developing an honest and assertive communication style for positive effect
- **Responding to requests** - Identifying familiar responses; balancing personal versus organisational interests; saying **"no"** without appearing unhelpful; accepting tasks without compromising other priorities
- **Accessing support** - Being accountable for mistakes and admitting difficulties; helping your boss to help you; communicating your own progress
- **Personal development planning** - Extending learning back into the workplace

Course Details

Course Code	: 14A-08
Date	: 23 May 2014 (Friday)
Time	: 1430 - 1730 (3 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO Managerial and Project Staff
Class Size	: 25
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: $490
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: $440 (Enrollment received on/before 2 May 2014: $400)
Enquires	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainers

Dr William Yu 余遠騁博士

CEO
World Green Organisation

Dr Yu is the Founder and Chief Executive Officer of World Green Organisation (WGO). 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 Organisation

Ms Yeung is the Training Programme Director of World Green Organisation (WGO), 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.

Influencing Leadership - How to Inspire your Team
具影響力的領導 — 如何激發你的團隊

Personal Effectiveness 個人效能 1

Objectives
- To understand and use your typical influencing style
- To identify the essential elements that contribute to the ability to influence and persuade
- To understand the essential elements of high quality, persuasive and influential presentations
- To exercise your influence and persuasion skills across a range of situations
- To influence and persuade workplace interactions up, down, and across organizations

Content
- Circle of concern and influence
- Influential behaviours
- Influencing models
- What's your style?
- Influencing audiences up, down and across with effective communication styles
- Positive influence method to earn long term commitment from others
- Influencing strategies
- Persuasive presentation of ideas

(Simulation exercises will be recorded with instant playback and discussion, participants can get back video clips recorded after the workshop.)

Course Details

Course Code	: 14A-14
Date	: 4 July 2014 (Friday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO Managerial and Project Staff
Class Size	: 25
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: $980
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: $880 (Enrollment received on/before 13 June 2014: $800)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainers

Dr William Yu 余遠騁博士

Ms Betty Yeung 楊少珠女士

(see above)

DISC工作行為取向及性格分析
DISC Workplace Behavioral and Personality Analysis

目的
- 瞭解DISC性格分析的功用以分析個人的行為
- 提升個人行為的認知，發揮個人潛能及認識個人盲點，以增強在工作間的表現
- 了解其他隊友的溝通取向，增強團隊溝通及效能

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，其準確性高，簡單易記，已被證實為最有效的個人改進及管理工具之一。

內容
- 認識DISC不同類型的性格及其工作行為取向
- 使用DISC Personality System表格作行為取向的快速檢測
- 了解不同團隊隊員的溝通方法及特點
- 判別溝通對象的類型，接受並欣賞溝通對象的核心價值觀，並運用恰當的溝通技巧

課程內容

課程編號	：14A-05
日期	：2014年7月10日(星期四)
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	：30人
授課語言	：粵語(以英語輔助)
費用	：$650(連DISC性格測評表及分析手冊)
社聯會員機構職員費用	：$600(如於2014年6月19日或之前報名，每位$540)
查詢	：2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員

林莉君女士

社聯學院主管

林女士在社會服務界別擁有超過10年的經驗，主力於NGO能力建設和跨界別合作發展等領域。她於2007年協助香港社會服務聯會成立了社聯學院，旨在促進業界的營運效率及機構的管理素質提升。她亦曾為不同的機構提供營運評估及人才發展等管理顧問項目，並主力負責業界的薪酬調查及領導模式等研究工作。林女士是認可的DISC職業行為分析師，並擁有社會心理學碩士、商業經濟學碩士、管理顧問專業文憑及工商管理學士。

Event Planning and Management
活動策劃及管理

Objectives
- To provide comprehensive knowledge for NGO staffs who are responsible for organizing events
- To further equip NGO staffs 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?
- Sharing of practical tips along the road of event planning
- A full complete : post-event follow-ups

Course Details

Course Code	: 14A-13
Date	: 26 June 2014 (Thursday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: Centre-in-Charge, Supervisor, Social Worker and Project Staff
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: $980
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: $880 (Enrollment received on/before 5 June 2014: $800)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Ms Winnie Wong 王詩韻女士

Head, Communications & Resource Development
Hong Kong Red Cross

Ms Wong has 20 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 relation-ship building; and to maintain a high standard of accountability to donors.

專業演說技巧工作坊
Professional Presentation Skills Workshop

Personal Effectiveness 個人效能 1

目的
本課程內容涵蓋簡報及演講的技巧訓練，是一個強效互動、著重實用練習而又充滿樂趣的工作坊。導師將會揉合講授、示範、參加者的錄像反饋、集體討論及小組討論等元素，讓學員：
- 學習和鍛鍊專業演講技巧、提升自信
- 學習如何用較短的時間有效地及有策略地預備演講筆記
- 學習如何專業地處理問答環節及結束演講

內容
1. 為演講作自我心理預備
   - 演講ASK及3P
   - 精神演練
2. 有策略地編排演講
   - 編制策略
   - 聚焦在觀眾
   - 帶來良好結果的演講結構及筆記
3. 專業的演繹
   - 有效使用筆記
   - 吸引觀眾，讓觀眾參與
   - 聲音的變化與肢體語言
   - 畫面與故事提升效果
4. 結束演講
   - 處理問答環節和困難問題
   - 強化信息和激勵觀眾
   - 邀請行動和有效果地結束演講

課程內容
課程編號 ：14A-03
日期 ：2014年7月29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 ：管理及項目人員
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7月8日或之前報名，每位$800）
查詢 ：2876 2470或 電郵institute@hkcss.org.hk

講員

謝寶昇先生
高級培訓顧問

謝先生是香港國際仲裁中心認可之調解員，主要處理商業糾紛。他同時是一位專職培訓師，專門為商業及非商業機構提供培訓計劃，並主持各種公開的培訓課程及講座。在加入調解及培訓的專業領域之前，謝先生從商多年，曾涉足多個行業的經營及管理工作，非常熟悉本港及中國內地的營商環境及管理文化。

Innovative Problem Solving for NGOs
社會服務機構的創新解決方案

Personal Effectiveness 個人效能 1

Objectives
- To introduce practical steps in generating innovative ideas for sticky problems at both organization and project levels
- To enhance the success rate of innovative solution by risk analysis

Content
- Practical steps to turn problem into innovation
- Four effective ways to generate innovative ideas
- Decision making analysis to select the best solution
- Risk analysis to strengthen the solution
- NGO cases and discussion on innovation

Course Details
Course Code	: 14A-02
Date	: 19 June 2014 (Thursday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: Centre-in-Charge, Supervisor, Social Worker and Project Staff
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: $980
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: $880 (Enrollment received on/before 29 May 2014: $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 project management, leadership, business planning and IT service management. Joseph has more than twenty years experience in education and IT services, he has facilitated hundreds of development workshops for global and local organizations. Joseph is a Project Management Professional (PMP), ITIL Expert in IT Service Management and Certified Behavioral Consultant (CBC). He holds a Master degree in Lifelong Learning and is currently pursuing his doctorate in Lifelong Education.

Developing a Talent Pipeline in NGOs for Succession Planning
建立人才梯隊及社會服務機構的繼任策劃

Strategic Planning 策略性企劃 4

Introduction
This workshop is designed for management of NGOs on how to build a steady stream of people, or talent pipeline, for the sustainable development of the organization. Models and framework for assessment will be introduced. Practical examples, case analysis, exercises and discussion will be applied to reinforce the application of concepts and assessment tools.

Content
- The process of succession planning
- Considerations in each step
- Insights for NGOs

Course Details

Course Code	: 14A-18
Date	: 18 July 2014 (Fri)
Time	: 1430 - 1730 (3 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	: $490
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: $440 (Enrollment received on/before 27 June 2014: $400)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Mr Daniel Shim 沈銘義先生

General Manager - Human Resources (China/International & Development), MTR Corporation Limited

In his current role, Daniel oversees a number of HR Functions including China and International HR Team, Management Training Team and Organization Development Team.

Before returning to HK, Daniel was based in Macao for 3 years and led Las Vegas Sands Corp's human resources operations in Asia covering the Venetian Macao Resort Hotel, Sands Macao, Cotai Strip® project (developing 14 hotels, malls and casinos) in Macao , as well as Marina Bay Sands Singapore. Daniel spent 14 years in GE prior to relocating to Macao. During his tenure in GE, Daniel held a number of human resources leadership roles in Asia and was the first and only Asian recipient of the GE Global HR Excellence Award in 2005.

Induction Course on Enterprise Risk Management for NGOs
機構風險管理啟導班

Strategic Planning 策略性企劃 4

Objectives
The aim of this induction level course is to provide participants with a general understanding of risk management and the importance and procedures for incident reporting. The scope of risk management includes hazard identification, risk assessment and control measures relevant to the employees at the NGOs. The course provides participants with an awareness of the risk management and general requirements and procedures to ensure the organizational effectiveness, safety and security with the NGOs' setting.

Content
1. Hazard and Risk
2. Risk Assessment Process
3. How to identify hazards
4. Assessing Risks
5. Evaluating the risks and taking corrective action
6. Implement risk control measures
7. Review Risk Control
8. Incident Reporting
9. Risk management case studies
10. Terminology and Definitions
11. Models and templates
12. Considerations for emergency response and continuity plans

Course Details

Course Code	: 14A-20
Date	: 4 September 2014 (Thursday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: Supervisory and Managerial Staff of NGOs
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: $980
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: $880 (Enrollment received on/before 14 August 2014: $800)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Dr Freddii Lee 李培華博士

Chairman
The Institute of Crisis and Risk Management

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

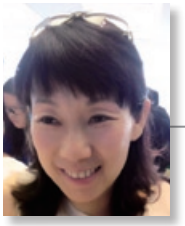
Brand Development and Management for NGOs
社會服務機構的品牌建立及管理

Results/ Tasks Orientation 工作成效為本 3

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. A strong brand can attract customers, secure their loyalty, and defend against intensifying competition. On the other hand, an ill-thought out and communicated brand can hurt a company no matter how good its products and services are. This course is designed to give participants insights into that intangible beast called a Brand, and how successful it can be used to achieve marketing and business objectives.

Content
- Why a brand is important to an organization's overall business/service strategy
- The criteria to build a strong brand
- Formulating a competitive brand strategy with key components
- How to use various marketing tools to make a brand come alive
- What are the best practices for brand management and execution for optimal results
- How to manage and evolve an existing brand

Course Details
Course Code	: 14A-16
Date	: 5 August 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 Agency Member Staff	: $880 (Enrollment received on/before 15 July 2014: $800)
Enquires	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer


Ms Carolyn Butt 畢靄琼女士

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.

Integrated Marketing Communications Plan for NGOs
社會服務機構的綜合市場溝通策略

Results/ Tasks Orientation 工作成效為本 3

Introduction
Integrated Marketing Communications (IMC) is an indispensable part of any organization's overall marketing strategy. A well-orchestrated and integrated communications plan consolidates brand image, nurtures relationships and maximizes the promotion dollar. Conversely, the pitfalls of not having an integrated marketing communication strategy will be inconsistent messaging, wasted resources, fragmented brand image and consumer confusion. This workshop introduces participants to the concepts and principles to effective marketing communications planning, imparting know-how on how best to apply the various communications tools available today for marketing, and on how to pull them together for synergistic results.

Content
- What is Integrated Marketing Communications Planning, and what are its benefits?
- What are advantages and disadvantages of the various tools available for integrated marketing communications planning today, e.g. Social Media Marketing, Public Relations, Event Marketing, Direct Marketing, Sales Promotions, Advertising etc.
- How can these tools be applied efficiently and effectively within a comprehensive IMC Strategy?

Course Details
Course Code	: 14A-22
Date	: 12 August 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 Agency Member Staff	: $880 (Enrollment received on/before 22 July 2014: $800)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer
Ms Carolyn Butt 畢靄琼女士

(see above)

Managing People Conflicts in NGO Workplace
社會服務機構的衝突處理

Working with Others 與他人合作 2

Objectives

Nothing can destroy productivity, derail projects, or affect your organization reputation faster than workplace conflict. Managing groups within organization/ within project team, services targets and the general public who are affected by the conflicts, is significantly important. The workshop will adopt a blended approach of management theories and practical soft skills in NGO environment. Through discussions, case studies, role plays, and presentations, participants will gain insights and acquire skills to:

- Recognize organization stakeholders, sources of conflicts, nature of conflicts, and their escalation over time so they can address them more effectively (Anatomy of Conflicts)
- Manage your emotions and influence others emotionally when in conflict with the understanding of your working style (Managing Emotions)
- Recognize appropriate conflict resolution style based on your needs to get maximum results (Handling Conflicts)
- Negotiate over what you want and move on to a win-win outcome (Negotiation)

Content

- Expectation Tensions amongst NGO stakeholders
- Nature & Source of Conflicts
- Consequences on Workplace Conflicts
- Managing Emotions by Learning People's Style
- The Power of Active Listening
- Thomas Kilmann Conflict Management Model
- Conflict De-escalation with win-win negotiations

Course Details

Course Code	: 14A-10
Date	: 19 August 2014 (Tuesday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO Managerial and Project Staff
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: $980
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: $880 (Enrollment received on/before 29 July 2014: $800)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Mr Paul Mau 繆國斌先生

Mr Mau is a corporate trainer, an independent consultant, and a psychotherapist & family therapist. He is a part-time lecturer of HKU and a clinical supervisor for the Hong Kong students in the "Master of Art in Professional Counseling" program from the Olivet Nazarene University, Illinois of United States. He has delivered formal Project Management Training with more than 1000 participants since 2002. Paul has also conducted various training and seminars related to stress management in workplace, PM's Emotions Intelligent Series, Quality of Life at workplace, psychological management in organization change.

Planning & Controlling in NGO Projects
社會服務機構的項目策劃與監控

Results/ Tasks Orientation 工作成效為本 3

Objectives

This workshop aims to equip and empower project managers with project definition, planning, and monitoring tools. Through discussions, case studies, exercises and presentations, participants will gain insights and acquire skills to:

- Understand and identify how to use standard tools and techniques of project management in NGOs
- Understand the relationship between the Knowledge Areas in the PMBOK (PMI) in relation to NGO's way of work
- Understand how to develop a project idea into a project management plan & project control

Content

- Basic concepts of project management
- Introduction to Project Management Framework including Five Project Management Process Groups and Ten Knowledge Areas of a Project
- Project Definition, Planning, and Control Framework with high level appreciations on Project Scope Management, Project Time Management, Project Resources Management and Project Stakeholder Management

Course Details

Course Code	: 14A-15
Date	: 24 July 2014 (Thursday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO Managerial, Project and Administrative Staff who require to lead projects
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: $980
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: $880 (Enrollment received on/before 3 July 2014: $800)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Mr Paul Mau 繆國斌先生

(see above)

機構刊物之特稿寫作
Writing Feature Articles for Your Organization

Results/ Tasks Orientation 工作成效為本 3

目的
- 人物訪問及故事寫作要點
- 透過示例剖析當中的寫作特點及技巧

內容
- 選題
- 訪問技巧
- 寫作手法
- 分享出版的運作

課程內容
課程編號 ：14A-09
日期 ：2014年7月8日(星期二)
時間 ：1400 - 1700(共3小時)
地點 ：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象 ：傳訊部同事、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 ：$600
社聯及PRPA會員機構職員費用 ：$500(如於2014年6月17日或之前報名，每位$400)
查詢 ：2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員

陳曉蕾女士

陳女士為資深記者，從事傳媒工作二十年，2009年開始獨立採訪，擅長寫人物及專題報導，長期關注城市可持續發展議題。調查報導《剩食》取得2012年香港書獎、台灣開卷好書2011年十大最佳中文創作；《有米》獲選為中學生好書龍虎榜(最高票數)，過往的專題報導亦獲得2006年人權新聞獎等。 最新調查報導《死在香港》，探討香港人為何「不得好死」。

嘉賓

梁梓敦先生
聖公會聖匠堂長者地區中心

安寧服務部高級服務經理
分享機構資助出版《死在香港》的經驗

印刷技巧常識與錄像製品的創意製作
Creative Production of Corporate Collaterals

Results/ Tasks Orientation 工作成效為本 3

目的
- 解構製作機構各類錄像製品的技巧
- 製作印刷品應注意的地方

內容
- 從淺入深印刷技巧的認識 。
- 探討及面對的印刷問題 (請攜帶個別案例作分享之用) 。
- 錄像製作的認識及其重要性，案例分享。

課程內容
課程編號 ：14A-23
日期 ：2014年7月10日(星期四)
時間 ：1400 - 1700(共3小時)
地點 ：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象 ：傳訊部同事、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 ：$600
社聯及PRPA會員機構職員費用 ：$500(如於2014年6月19日或之前報名，每位$400)
查詢 ：2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員
黎淑芬女士

(簡介詳見P.32)

危機處理與傳媒應對技巧
Crisis Handling and Media Tackling Techniques

Results/ Tasks Orientation 工作成效為本 3

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

內容
- 香港傳媒運作及生態
- 面對傳媒技巧示範
- 記者會、公眾訪問個案研究與練習
- 建立內部的危機處理機制
- 危機發生時的處理及步驟
- 不同服務類別的危機個案研究

講員
黃慧娟女士

譚彩鳳女士

（簡介詳見P.32）

課程詳情
課程編號 ：14A-24
日期 ：2014年7月15日（星期二）
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 ：傳訊部員工、中心督導主任、服務經理及管理人員
名額 ：30人
授課語言 ：粵語（以英語輔助）
費用 ：$1,200
社聯及PRPA會員機構職員費用 ：$1,000（如於2014年6月24日或之前報名，每位$800）
查詢 ：2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

節流．增效 — 流程改善
Cost-Saving and Efficiency Enhancement - Rapid Process Improvement

Results/ Tasks Orientation 工作成效為本 3

目的
- 學習快速流程改善的概念與方法，以提高機構營運及項目效益
- 掌握進行流程改善的步驟和基本工具

內容
- 從流程角度來節省成本及提升效益的概念
- 進行快速改善的步驟
- 改善的案例與範本
- 改善項目的標準工具集
- 社福機構實戰應用心得

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。

課程詳情
課程編號 ：14A-17
日期 ：2014年9月18日（星期四）
時間 ：0930 - 1700（6小時）
地點 ：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象 ：中心督導主任、服務經理或管理人員
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8月28日或之前報名，每位$800）
查詢 ：2876 2470或電郵 institute@hkcss.org.hk

Professional Enhancement

專業提升

(Chinese Version Only)

「智障人士老齡化與復康服務」證書課程

Certificate Course on Ageing People with Intellectual Disability in Rehabilitation Sector

2014年8月

合辦：扶康會

簡介

隨著智障人士越來越長壽，康復服務界正面對著智障人士老化的問題，有關問題對服務提供者帶來嚴峻的挑戰，以下課程由黃醫生及扶康會資深專業團隊，就智障人士老化的情況對服務管理帶來的沖擊及影響作探討及分享應對方法。

目的

- 認識智障人士老齡化的情況及基本概念
- 了解老齡化對照顧、訓練及護理智障人士的影響
- 提升服務管理的應對方法

課程詳情

課程編號：	14A-PE07	
日期及時間：	2014年8月1、8及15日0930 - 1730(各7小時)及2014年8月22日0930 - 1300(3.5小時) (總共24.5小時，包括評審試)	
地點：	香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈	
對象：	復康服務單位主管、社工、護士及有興趣人士	
名額：	30人(報讀證書課程同時符合上述對象的學員將獲優先取錄)	
授課語言：	粵語	
費用：	社聯會員機構職員於7月11日或之前報名費用	$3,200
	社聯會員機構職員	$3,570
	非社聯會員機構職員	$4,000

講員

何穎兒女士
扶康會臨床心理學家

劉芷希女士
扶康會護士主任

劉瑞珊女士
扶康會培訓經理

王千嘉女士
扶康會臨床心理學家

黃宗顯醫生
精神科專科醫生

呂日康先生
扶康會一級物理治療師

梁麗娟女士
扶康會服務單位經理

證書

學員必須完成80%或以上之課程時數，及參與評核試並達到50%或以上之合格率，便可獲得由HKCSS Institute及扶康會發出的證書。

查詢

電話：2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

課程內容

單元1 老化與智障人士之概覽

- 簡介老化與智障人士之概念：老年及智障人士老年的定義
- 香港智障人士老化的情況、過程與特徵
- 智障人士與老年癡呆症
- 智障人士老化對服務的挑戰
- 高齡智障人士及唐氏綜合症人士在精神健康(Mental Wellness)方面常見的需要
- 高齡智障人士的心理及行為轉變和情緒支援

日期：8月1日
時間：0930 - 1230(3小時)
講者：何穎兒女士 / 王千嘉女士

單元2 智障人士老化與生死教育

- 高齡智障人士的靈性需要
- 智障人士與生死教育、善終照顧計劃
- 智障人士老化與職員及家屬之生死教育

日期：8月1日
時間：1330 - 1730(4小時)
講者：梁麗娟女士

單元3 智障人士老化與日常照顧 (I)

- 精神及身體狀態的整體及局部觀察
- 智障人士常見皮膚問題之預防及護理
- 失禁之護理及需注意事項
- 高齡智障人士之健康飲食及護理、餵食技巧、吞嚥困難及哽塞之處理
- 口腔問題之預防及護理
- 有關疾病與照顧對服務管理的挑戰及應對方法

日期：8月8日
時間：0930 - 1300(3.5小時)
講者：劉芷希女士

單元4 智障人士與中樞神經系統疾病

- 簡介智障人士與老年癡呆症、癲癇、大腦痙攣及柏金遜症的關係
- 有關病症成因、治療、預防和及早識別
- 有關疾病對服務管理的啟示及應對方法

日期：8月8日
時間：1400 - 1730(3.5小時)
講者：黃宗顯醫生

單元5 智障人士老化與常見疾病

- 智障人士老化檢視表
- 高齡智障人士的生理轉變
- 智障人士常見疾病：心血管系統疾病 / 眼睛疾病 / 聽覺疾病 / 骨骼疾病
- 有關疾病對服務管理的啟示及應對方法

日期：8月15日
時間：0930-1300(3.5小時)
講者：劉芷希女士

單元6 智障人士老化與訓練活動

- 介紹高齡智障人士的服務需要和康復計劃
- 設計、執行、評估活動及實務操作
- 智障人士老化對訓練服務的啟示及建議

日期：8月15日
時間：1400 - 1730(3.5小時)
講者：劉瑞珊女士

單元7 智障人士老化與日常照顧 (II)

其他日常照顧和活動需注意的事項

- 扶抱轉移技巧、臥床運動、預防跌倒
- 職安健注意事項，包括：體力操作注意事項、預防勞損方法
- 輔助步行器具及輪椅的管理
- 有關項目對服務管理的啟示及處理方法

日期：8月22日
時間：0930 - 1200(2.5小時)
講者：呂日康先生

筆試

時間：1200 - 1300(1小時)

The Many Faces of Depression: Assessment & Treatment of Different types of Depressive Disorders
抑鬱症的面面觀：評估與治療不同類型的抑鬱障礙

Introduction

Depression is often perceived as a single and homogenous condition when in actual clinical practice, depression manifests itself in many different forms. A systemic and comprehensive assessment is required to identify the type of depression so treatment can effectively address the condition.

This 1-day course will include a comprehensive coverage on the assessment of different depressive disorders and an overview of evidence-based treatments for depression. Effective treatment strategies tailored for different depressive disorders will be covered. An introduction of the conceptualization and treatment of depression using an Emotion Focused Therapy approach will be covered.

Content

- Comprehensive Assessment of Different Depressive Disorders
- Effective Strategies for Different Depressive Disorders and evidence-based Treatment Approaches for Depression
- Conceptualization and Treatment of Depression using Emotion-Focused Therapy (EFT)

Course Details

Course code	: 14A-PE01
Date	: 9 May 2014 (Friday)
Time	: 0930 - 1700 (total 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 17 April 2014: $800)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Ms Natalie Tong 唐靜思女士

Registered Psychologist
Licensed Marriage & Family Therapist

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

培訓兒童住宿照顧員之核心要素
The Core Elements in Trainings for Residential Worker

目的

- 促進培訓、實務與督導結合培訓模式
- 提升培訓兒童住宿照顧服務員之培訓成效

內容

- 簡介兒童住宿照顧服務之核心任務
- 介紹培訓兒童住宿照顧工作員之成效指標
- 介紹促進工作員培訓成效之模式
- 介紹培訓的程序架構：包括培訓的核心目標和相關內容、有效的培訓策略及評估方法

課程詳情

課程編號	: 14A-PE04
日期	: 2014年9月10日（星期三）
時間	: 0930 - 1230（3小時）
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 督導主任、服務經理及管理人員
名額	: 30人
授課語言	: 粵語（以英語輔助）
費用	: $490
社聯會員機構職員費用	: $440（如於2014年8月20日或之前報名，每位$400）
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員

梁振萍先生

MEd, M Soc., BSW (Hon)

退休前為香港扶幼會副總幹事，持有社會工作學士學位、社會科學碩士（犯罪學）及教育碩士。投身社會福利界超過35年，一直從事青少年工作，包括外展社會工作、學校社會工作、院舍服務、主流學校支援服務、青少年社區服務發展，服務研究及員工發展等。

遊戲工作基礎課程
Playwork Induction Course

合辦：
智樂兒童遊樂協會

簡介

兒童的遊戲權利常被忽略，窒礙他們健康的成長，甚麼才是兒童需要的遊戲?遊戲工作(Playwork)此專科提供了不二的法門，它是一門有關兒童遊戲的專科，在近年間日受重視的專業工作，在國際間亦漸成為專業資格的準則，在英國亦已發展了相當完善的遊戲工作專業資格階梯，此課程能給予初入門者對遊戲工作這專科有基本的認識。

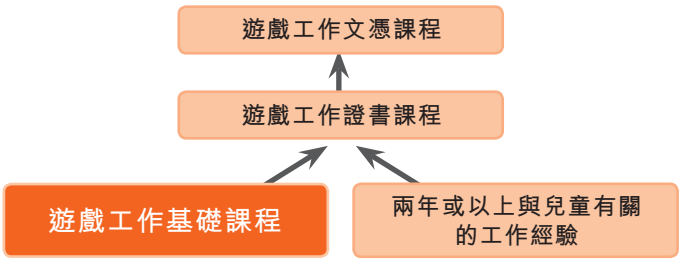
目的

本課程理論與實踐並重，藉著互動的學習模式，讓參加者認識基本的遊戲工作理念，從而應用於工作層面上。

內容

- 遊戲與遊戲工作
- 遊戲對兒童成長的價值
- 遊戲工作理念及原則
- 遊戲種類
- 從理論到實踐—為兒童締造理想的遊戲機會
- 反思遊戲工作於服務單位的實踐性

遊戲課程進修梯階



課程詳情

課程編號 : 14A-PE02
日期 : 2014年 5月 13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 : 前線社工
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4月22日或之前報名，每位$800)
查詢 : 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員

黃佩儀小姐
智樂兒童遊樂協會遊戲工作培訓師

來自智樂兒童遊樂協會的專業培訓團隊，有八年以上遊戲培訓經驗，曾負笈英國進修，並成功考獲英國認可的遊戲工作培訓員資格及擁有註冊醫院遊戲師專業資格，既是基礎及證書課程的專業導師，也為各個政府部門、專上學院、志願機構、學校、幼稚園、商業機構等講學授課，亦曾被邀請到國內及澳門等地進行遊戲工作培訓，經驗多元豐富。

創意遊戲培訓系列：三高一低創意遊戲工作坊

合辦：
智樂兒童遊樂協會

簡介

要為兒童創造出理想的遊樂環境，遊戲物資為不可或缺的一環，根據Simon Nicholson的Loose part theory (1971)，兒童的創意及再創造能力與遊戲物資的種類及數量成正比，因此適當的運用遊戲物資，不但增加遊戲的可能性，且帶來遊戲更大的變化，更能激發兒童於遊戲中的再創造能力。

目的

工作坊以遊戲體驗為主，以「低」成本的物資，創造出「高」創意、「高」可能性、及「高」價值的遊戲。

內容

- 高價值遊戲物資的概念 — 可有無限可能性的遊戲物資
- 遊戲物資與兒童創意的關係
- 學習如何發掘身邊具有遊戲價值的物品，例如: 報紙、飲管等
- 提供多元化的遊戲意念，建立參加者的遊戲資源庫

課程詳情

課程編號 : 14A-PE03
日期 : 2014年9月12日(星期五)
時間 : 0930 - 1230(3小時)
地點 : 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象 : 前線社工
名額 : 30人
授課語言 : 粵語(以英語輔助)
費用 : $490
社聯會員機構職員費用 : $440(如於2014年8月22日或之前報名，每位$400)
查詢 : 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員

蔡志學先生
遊戲工作主任

來自智樂兒童遊樂協會的專業培訓團隊，擁有豐富的與兒童遊戲的經驗，經常創作有趣的遊戲意念，並運用大自然的物資作為遊戲塑材，此外，亦有兩年以上的培訓經驗，曾為不同的政府部門、專上學院、教育學院、志願機構、小學、幼稚園等提供遊戲課程，亦曾獲邀到國內不同地區，為教師、家長及項目工作人員策劃並推行遊戲培訓計劃。

幼兒感知動作發展

合辦：
協康會

目的

0-3歲是幼兒腦部發展的重要時期，適當的感知動作活動(Sensory-Motor Activities)能促進幼兒的腦部發展，從而提升其智能、動作協調能力、小肌肉發展、自理能力及社交技巧，為幼兒日後的學習建立良好的基礎。

內容

1. 認識我們的感覺系統
2. 感知動作發展與幼兒成長的關係
3. 認識感知動作訓練的學習重點
4. 如何利用感知動作活動提升幼兒發展

課程詳情

課程編號 : 14A-PE05
日期 : 2014年 6月14日(星期六)
時間 : 1400 - 1800(4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 : 幼兒教育工作者(優先)、社工及有興趣人士
名額 : 30人
授課語言 : 粵語(以英語輔助)
費用 : $660
社聯會員機構職員費用 : $600(如於2014年5月23日或之前報名，每位$550)
查詢 : 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員

杜蕙嫻女士

註冊職業治療師

杜女士為協康會資深職業治療師，擁有香港理工大學職業治療學士學位及各項治療技巧的進修證書，包括：“C.O.R.E”，“Floortime”，“Listening with the Whole Body”等。杜女士曾任職於特殊學校，其後加入協康會特殊幼兒中心工作，並參與駐校職業治療和教師專業諮詢服務。杜女士擅於帶領幼兒感知動作親子遊戲小組，及擅於策劃不同形式的治療活動及家長輔導工作。對兒童成長和發展需要有深入的認識，在兒童評估及治療方面均有豐富的臨床經驗。

自理能力加油站

合辦：
協康會

目的

很多家長都因即將升讀小一的孩子未能獨立處理個人日常自理活動而感到煩惱。此講座能讓參加者認識兒童自理能力的發展，並提供一些趣味性的訓練活動來改善兒童在進食、如廁、穿衣、梳洗和執拾書包方面的能力，協助兒童適應小學的獨立生活。

內容

(一)理論

1. 孩子自理能力的發展
2. 認識孩子的困難：環境因素 / 肌能發展因素
3. 自理訓練原則及訓練小貼士

(二)實踐

1. 個人清潔
2. 運用食具
3. 小食處理
4. 執拾書包

課程詳情

課程編號 : 14A-PE06
日期 : 2014年 6月21日(星期六)
時間 : 0930 - 1330(4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 : 幼兒教育工作者(優先)、社工及有興趣人士
名額 : 30人
授課語言 : 粵語(以英語輔助)
費用 : $660
社聯會員機構職員費用 : $600(如於2014年5月30日或之前報名，每位$550)
查詢 : 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員

楊露女士

註冊職業治療師

楊女士為協康會資深職業治療師，擁有香港理工大學職業治療專業文憑，南澳洲大學輔導學碩士學位，以及各項治療技巧的進修證書，包括感覺統合(SIPT)評估、腦神經發展治療証書，“Vestibular Activation”、“C.O.R.E.”、“Listening with the Whole Body”等。楊女士曾任職醫院，其後加入協康會特殊幼兒中心及早期教育及訓練中心工作多年，對兒童成長和發展需要有深入的認識，在兒童評估及治療方面均有豐富的臨床經驗。

HKCSS Institute
A Training and Resource Institute for NGOs

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$)
1	1	500,001以下
	2	500,001 - 1,500,000
2	3	1,500,001 - 5,000,000
	4	5,000,001 - 10,000,000

組別	類別	每年經常開支(港幣$)
3	5	10,000,001 - 50,000,000
4	6	50,000,001 - 100,000,000
5	7	100,000,001 - 250,000,000
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，於活動中所花時數可雙倍計算
- 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

持續學習獎勵計劃 Continuous Learning Recognition Scheme

創院企業夥伴：

citi

主辦機構：

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

跨界別合作與支援

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

[創院企業伙伴]

花旗集團

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

[創院贊助]

德和保險顧問(香港)有限公司
銀和再保險有限公司

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

[合作夥伴(按機構名稱首字筆劃排列)]

商業風險評估專業協會

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

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121個國家擁有超過150,000名會員。公會一直致力提供知識交流的平台、發展會員的專業網絡，並與不同企業及機構緊密合作，培訓具潛質的財務、會計及商業專才。澳洲會計師公會於1985年在香港正式成立辦事處，目前於大中華區之會員人數超過15,000名。

[機構伙伴(按機構名稱首字筆劃排列)]

扶康會

扶康會致力提供優質和專業的復康服務，服務近4,000名智障人士、精神康復者及自閉症人士。本會為同工及業界提供多元化培訓課程，讓同工學習與復康服務有關的知識、技巧及態度，以更適切地為服務對象提供服務，協助他們發揮潛能，積極融入社會。

協康會

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

智樂兒童遊樂協會

智樂兒童遊樂協會(智樂)成立於1987年，是一所慈善團體，透過遊戲讓兒童擁有豐盛的生命。我們鼓勵兒童遊戲，並推動家長、老師、政策制訂者及大眾相信遊戲能照顧兒童成長中的各項關鍵需要。

鳴謝

鳴謝上期公開課程之導師及嘉賓講者：(依姓氏筆劃排名)

仇德基先生	雋博管理顧問有限公司
王秀文女士	循道衛理楊震社會服務處
王詩韻女士	香港紅十字會
石丹理教授	香港理工大學
朱德俊先生	香港專業培訓學會
何卓儀女士	香港善導會
余國婷女士	香港明愛
余惠芳女士	駿才策略顧問(香港)有限公司
余遠騁博士	世界綠色組織
吳雪琴女士	路德會社會服務處
李仲欣女士	香港明愛
李科德先生	香港賽馬會
李惠儀女士	香港戒毒會
林　明醫生	青山醫院
林翠華女士	中華電力有限公司
邵日坪先生	得基輔康會
姚穎詩女士	基督教聯合那打素社康服務
紀治興先生	豐盛社企學會
唐偉章教授	香港理工大學
夏民光博士	香港基督教服務處
奚培正先生	卓越系統管理問有限公司
張大衛先生	香港明愛
張天秀先生	爾諾顧問有限公司
梁崇斌醫生	香港明愛
梁耀輝先生	香港鐵路有限公司
畢靄琼女士	燃火伙
陳潔雯女士	基督教聯合那打素社康服務
陳靄和女士	澳加光學有限公司
麥宛薇女士	香港明愛
黃文靜女士	香港浸信會醫院
黃秉權先生	項目管理專業學會—香港分會
黃家和太平紳士	金百加集團
黃順真女士	善寧會
黃寶文先生	社區藥物教育輔導會
黃寶琦先生	Pro-Key Learning Services Ltd.
楊少珠女士	世界綠色組織
溫振昌博士	慧鋒顧問有限公司
翟創志先生	LRT Consulting
滕琴子先生	東華三院
鄭妙娜女士	香港戒毒會
鄭恩鴻先生	香港明愛
黎　定女士	東華三院
黎泉輝先生	黎泉輝訓練有限公司
繆國斌先生	項目管理專業學會—香港分會
鍾衍文先生	Human Focus Consulting
韓小雲女士	香港基督教服務處
簡潤曦先生	健味堡有限公司
藍宇喬女士	匯力顧問資源服務網絡
魏美媚女士	香港明愛
鄺俊偉博士	萬靈創建控股有限公司
鄺配嫻女士	西九文化區管理局
羅振光博士	香港撒瑪利亞防止自殺會
蘇錦馨博士	London's Harrow and Barnet Councils
吳志森先生	
唐靜思女士	
黃錦娟大律師	
黎鑑棠先生	

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(Photocopies are accepted接受影印本)

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 "October 2014 - March 2015" issue
  「2014年10至2015年3月」課程手冊
- ☐ new releases of Prospectus 每新一期課程手冊
- ☐ e-version of Prospectus 課程手冊電子版
- ☐ the course information by 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? 曾參與HKCSS Institute活動? ☐ Yes 是 ☐ No 否

E-mail 電郵 _____

Organization 機構名稱 _____

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

HKCSS Institute
A Training and Resource Institute for NGOs

Application for Seminar, Forum & Course
研討會、講座及課程報名表格(Photocopies are accepted接受影印本)

Application Guidelines can be downloaded at our website. After reading, please complete "Personal Particulars" section in **ENGLISH BLOCK LETTERS.**「報名須知」可於網上下載。細閱後，請以英文正楷填寫個人資料部份。

HKCSS Institute website 社聯學院網址：www.institute.hkcss.org.hk

會員註冊
The new online registration system is now activated. Please visit our website.
網上報名平台經已開啟，請即到社聯學院網址申請。

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".
本人不願意將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。

持續學習獎勵計劃 Continuous Learning Recognition Scheme

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 _____

Family Name 姓氏 Given Name 名字 (as shown on HKID Card 如香港身份證所示)

Organization 機構名稱 _____

Job Title 職位 _____ 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)

Correspondence Address 通訊地址 _____

Education Level 教育程度 ☐ Primary School 小學 ☐ Secondary School 中學 ☐ Post-Secondary 專上 ☐ University 大學 ☐ Postgraduate or above 研究院或以上其他 ☐ Other 其他 _____

3. Information Updates 資訊索取

e-Promotion 電子宣傳

I do not wish to receive... 我不欲接收…

☐ e-promotion from HKCSS Institute 社聯學院的電郵宣傳
☐ e-promotion from HKCSS (except HKCSS Institute) 社聯的電郵宣傳(學院除外)
☐ e-promotion from HKCSS 任何來自社聯的電郵宣傳

Prospectus 課程手冊

I want to obtain the next prospectus by...
我希望從以下途徑索取下期課程手冊…

☐ **By Email 電郵** ☐ **By Mail 郵寄**

4. Declarations 聲明

1. I declare that all information given in this application form is, to my best knowledge, accurate and complete.
   本人聲明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 _____

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

institute.hkcss.org.hk