



馬百良第五代傳人：

帶領百年藥店 之變革智慧

梁錦松先生

管理企業和非政府
機構的隨想



張仁良教授

帶領機構更上層樓—
挑戰與反思



課程

會計實務及財務管理證書課程
(專為非財務人員而設)

人才管理證書課程
(專為非人力資源經理而設)

綜合家庭服務中心前線實務課程

經濟自強

在2013年，花旗集團基金善用逾7千8百萬美元，贊助不同社福機構從事理財教育及社區發展工作，協助全球87個國家共130萬弱勢社群改善生活質素。在香港，花旗員工更積極參與義工服務，在2013年，超過2,600位員工參與一百多個義工活動，服務時數達23,000小時。

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增值，達致經濟自強。

www.citigroup.com/citi/foundation



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

馬泰炎帶領百年藥店之變革智慧	4
NGO也需要管理諮詢嗎？——從機構查詢帶來的啟示	6
創新方程式	10
NGO組織及服務創新的可能性——矽谷還可借鏡嗎？	12
TUYF慈善基金——2015至2016年度獎學金及助學金計劃	13
人力資源經理會——	14
脈搏調查——速視業界員工壓力管理與系統科技及數碼化	
HR信箱	16
Big 5職場大五性格分析	18
人力資源經理會——	19
如何採用社交媒體來招聘人才——LinkedIn的應用	
應用於教練及員工發展的行為分析工具	
「NGO能力發展基金」正式推出	20
社聯·花旗集團持續學習獎勵計劃 2015	22

研討會及講座

總裁對談午餐會系列——梁錦松先生	24
管理企業和非政府機構的隨想	
總裁對談午餐會系列——張仁良教授	26
帶領機構更上層樓——挑戰與反思	
社會服務機構人力資源研討會2015——	28
人力資本大趨勢——轉化為學習型機構	
進深學習——了解應用困難 加強培訓支援	30

證書課程

社會服務機構應用企業傳訊證書課程	32
社會服務機構會計實務及財務管理證書課程	36
(專為非財務人員而設)	
社會服務機構人才管理證書課程(專為非人力資源經理而設)	40

短期課程

管理自己、領導別人	44
談判及洽談技巧工作坊	44
如何領導社會服務機構的項目團隊	45
建構一個動人的故事——講故事技巧及實習	45
創意表達評核	46
督導技巧——督導專業及前線員工	47
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
建立高效及和諧團隊	48
機構請人難，如何培訓「90後」員工	49

DISC於團隊溝通的應用	49
服務挑戰工作坊——如何處理投訴(基礎及進階篇)	50
會議致勝錦囊	50
整筆撥款津助制度概覽	51
評估非政府組織的財務績效及衡量	51
管理人員職安健及風險評估簡介課程	52
社會服務機構的有效項目管理技巧	52
依法執行——人力資源管理實務	53
人才甄選與員工招聘	53
改善效率及成本效益的社會服務成本分析法	54
主理人才甄選的面試技巧	54
讓人力資源部門成為您人才管理的成功夥伴	55
優秀義務工作管理人員	55
社福機構的社交媒體及網上宣傳企劃	56
數碼時代的品牌管理	57
「變」本加「like」——提升個人及團隊變革能力	57
人力資源的風險管理	58

專業提升課程

社會服務機構政策研究及倡議方略研習班	59
綜合家庭服務中心前線實務課程	62

其他

跨界別合作及支援	64
鳴謝、內部培訓及企劃	65
報名須知	66
報名表	67

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	馮玉麟先生	黎鑑榮先生

課程手冊製作人員

林莉君女士	梁桂芬女士	李苑斯女士
馬歡儀女士	利穎珊女士	戴旖旎女士
陳善彥女士		

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



Printed with Soy Ink



馬泰炎帶領百年藥店之 變革智慧

文：利穎珊

變革之路往往不易走，然而固步自封最終只會被社會淘汰，所以即使歷史悠久的機構，也必須與時並進，變中求勝。今屆「總裁對談午餐會」的嘉賓是中成藥藥廠馬百良的第五代傳人——馬泰炎先生。他在2001年從泰國回港，挽救超過190年歷史的家族業務，任重道遠，至今成果豐碩。午餐會上，他與一眾社會服務機構的主管及董事會成員，分享他帶動百年老店步向變革的心得。



業務危機迫切 首要穩定財政

財政是企業的生存關鍵，但這位行政總裁第一次翻開帳目，卻驚見一個「虧」字：生意額折線向下、企業現金不足——藥廠正處於周轉危機當中。他認為首要變的是「賒數」的做法。藥廠買貨用現金並且即時結帳，賣出貨物則要在兩個月後才收到付款，令企業的現金經常短缺，連員工的薪金也要想辦法周轉。馬泰炎知道無法一下子改變「賒數」的傳統做法，於是轉移游說供應商準許兩個月「找數期」，慢慢地收窄收支時間上的差距，維持企業穩定的現金流。



馬泰炎先生展示上任後進行的SWOT分析，檢視當時馬百良業務對內的強項(Strength)和弱項(Weakness)以及對外的機會(Opportunity)與威脅(Threats)，遂確立其業務的定位及發展策略。

品牌形象老化 大力建構品牌

短期危機解決，還要面對更長遠的問題。有一次，他和負責銷售的員工到藥房，找了好一會兒，一下子竟也無法辨認出在眼前的馬百良產品！於是，他決心要為品牌改包裝，建立新形象。他形容這個過程簡直是由零開始。當年的市場調查顯示，只有0.06%的人認識他們的品牌，當中還有不少人誤以為它們是賣涼果的。馬泰炎指當年的任務就是將品牌由一個滿面皺紋年紀老邁的婆婆，重新包裝成一個年輕、成熟、健康的女性。

「消費者第一次吃這顆藥丸時，是誰告訴他們這顆東西能令他們的病痊癒呢？」馬泰炎反問，也令大家思考。品牌形象對建立消費者信心極為重要，他決心「把品牌的聲音唱大出去」，於是在報章刊登全版廣告，找不同年齡層的演員當品牌代言人，又與連鎖店舖合作增加產品銷售渠道。即使「流血」一至兩年，也堅持增加廣告開支。

馬泰炎先生(左三)和午餐會贊助代表花旗集團企業傳訊及公共事務部主管方煒先生(右一)透過「惠施網」心心心意轉贈平台，將本院紀念品之預算，捐贈予敬老護老愛心會有限公司及社聯學院專業發展基金。圖為(右起)贊助代表、社聯執行委員會副主席兼社聯學院督導委員會委員梁佩瑤女士、主講嘉賓、社聯行政總裁蔡海偉先生及社聯發展業務總監馮一柱博士合照。



內部阻力重重 親身培訓管理層

「改變員工的工作模式是最重要的改革。」這條改革路阻力重重，起初要改變包裝設計、增加產量等構思，也遇到不同資深員工的反對。馬泰炎明白員工長年在廠裡工作，只專注在自己的範疇，沒有管理上變革的知識，自然會有所抗拒。於是他循序漸進式的由管理層員工開始推行構思，親自為六位管理層進行數個星期的培訓，先取得他們的信任和支持，為變革先奠好基礎。

在這過程中，耐心決心缺一不可。他經常提醒自己，即使「心中有十項改革方案，面對員工只可說三項」，其餘七項先放下來，待大家慢慢地習慣了變革步伐，才逐步實踐改革藍圖。所以馬泰炎常跟員工說：「不要緊，慢慢來，明年、後年，我們仍會在一起努力工作。」到了今天，馬泰炎指以往每一位反對變革的員工，都仍在藥廠工作，和企業一起經歷變革，是他引以自豪的地方。

外在環境變遷 聘顧問改流程

除財政、品牌和員工管理外，說到底，藥品本身的品質才是品牌的根本。針對衛生署立例規管中成藥與生產效益，馬泰炎更聘請顧問協助從流程管理上變革，提升藥品品質安全保證與生產效益。在十年間，馬先生指業務增加了十多名女工、工場面積增加了約30%，而生意額增加了近十倍之多。

結語

馬百良剛創業時，是靠泊岸的船長把藥賣到南海，銷情理想。然而，隨著社會對藥品要求提升、顧客群增加、藥廠規模擴大，以舊模式經營的藥廠也身患「頑疾」。幸得馬先生步步為營，運用他在銀行及跨國企業的管理經驗，及時把藥廠帶入變革之路，重新打亮機構的招牌。他在過程中貫徹對改革的堅持，掌握改革的步伐。太慢，很快便會被社會淘汰；太快，也怕企業內部沒有承受能力。領導者需要因時制宜調節力度、方式，並不斷監察成效、檢討進度，才能一步一步讓心中計劃成真。



NGO也需要管理諮詢嗎？ ——從機構查詢帶來的啟示

文：林莉君

一天，一家社區服務中心負責同工陳先生(化名)找到了我們，希望社聯學院為他及他的同事安排到站式的培訓。他沒有特定的要求，只是覺得機構及同事在過去數年間，在發展迅速的社區中不斷地向前衝，人數及服務已增長了兩倍，感到自己及同事應該接受再培訓，以應付已出現及將會出現的管理困難。他希望能找到一些培訓課程，幫助他及同事提升內部系統的整合及平衡同事與機構的發展。

而他較有興趣的是一些有關顧客服務、團隊溝通、危機處理的課程，這類「罐頭式」的培訓合適嗎？



機構與員工—發展步伐不一

社聯學院的公開管理培訓班以培養人才為導向，以理念為先，學習解決共同問題。雖然培訓內容與個別學員實際工作富一定的相關性，然而亦未必能百分百應用所學，因同學雖然都來自NGO，但始終不是同一家機構。在這種傳統的培訓模式下，管理人員只需具備一般的管理能力即可運作。當然，學員在擴闊視野後，對機構問題的洞察力亦會日益提升，如機構未能同步改善，優秀員工便很可能會對機構感到失望。所以，在資源許可的情況下，機構必需要同時開發或提升其「組織能力」。所以，在設計課程時，我們需要把機構策略梳理，找出所需的核心競爭能力，並通過機構評估，找出強化重點。在設計培訓專案時，更要將培訓與機構管理改善同步結合起來，從而確保「組織能力」能得以提升。沒有一定的「機構診斷力」和「組織能力」的建設力是很難成功的，管理諮詢(Management Consulting)在這時候就派用場了。



傳統培訓—缺乏個性化診斷

管理諮詢與培訓大不相同。上文所述，培訓以理念為主，解決已提出的問題，如同事在處理投訴時需更專業一點，可參加顧客服務的培訓；諮詢則以實務為重，配合機構實況，有系統地解決問題。管理諮詢就好像中醫般，以「望、聞、問、切」合參，由表知裏，為機構的狀況定性，分析產生問題的原因、研究及提出解決方案，並指導方案的推行，達至解決機構的深層問題，讓她可朝其願景健康永續地發展。

組織力強弱—源自管理系統設計

說回陳先生的個案，我與他機構的管理人員逐一作了深入訪談，瞭解他們在工作層面及人事上所遇到的困難，並細閱該機構的重要文件如：年報、財務報表、工作記錄、會議文件等，發現其健康狀況與陳先生所擔心的管理困難相當吻合。然而，這可不是單靠中心負責人及同事參加幾個顧客服務、溝通能力、危機管理等培訓所能解決的問題。經過多番溝通後，我們建議先從機構整體評估開展，進而梳理在機構管理系統及架構上的問題，並特別在人力資源及績效管理上作出一些改變，促使機構與同事同步發展。除了一些系統上的建議外，我們亦建議了一系列的培訓項目，在過程中與不同的機構人員保持密切的配合。首項活動就是同工們久違了超過十年的退修會。雖說管理諮詢人是在管理通識上的專業，但有誰更知道機構及服務的狀況呢？管理諮詢能協助機構發現及解決問題，但落實方向，著手處理的，還得靠天天打拼的同工們！

外人當顧問—六個優勢功能

最後要談的是，為什麼要找「外人」提供管理諮詢呢？在《為何花大錢作管理諮詢》¹內，作者就提出了六個理由。第一點最簡單，那就是在不能騰空人手的情況下增加額外人手以作改變，因那是切切實實的用資源換取。第二點常為人詬病，就是以外人作為機構改革的「政治掩護」。第三點則是在管理顧問身上找到行業和功能上的最佳實踐，因顧問多是在同一行業或功能上面對不同的客戶端，這可讓他們很容易分辨有效方案的特性。資深顧問擁有的其實是數據庫及集體智慧。第四點是，管理顧問可帶給你強勁的分析馬力，因他們功多藝熟。第五點是管理諮詢可帶給機構全新的角度。有說那是包裝了的常識，但在那些分分秒秒也埋首於繁忙工作常務中的同工們，又哪有餘力思索怎樣改進呢。第六點，也就是最後一點，是我覺得特別重要的——「**管理諮詢是人才培訓的催化劑**」，即本文初所提及，管理培訓最好能與機構管理改善同步結合起來，從而確保組織能力也得以提升。如果管理建議是難以執行的，或其帶來的改變是不能維持的，那些管理建議則不要也罷。所以，顧問很大部份的工作，是促使委託機構能學到需要的知識、技能和心態，讓人 and 機構能夠一併進步。

主管的抉擇—培訓還是諮詢？

又有一天，一位特殊學校舍監也找到了我們，問社聯學院可否提供有關開會效能的諮詢及課程。她補充說：「機構在過去以問卷方式檢討工作量及工作安排時，發現會議衍生了頗多的額外工作時間，同事們希望情況能有所改善。有一說法是會議太多，不需見面開會也可工作；另一說法則是開會是必要的，問題在於會議效能不彰，浪費與會者的時間。」就此，這位舍監期望從外援找到良方對症下藥，紓緩同事的壓力。你會建議培訓，還是諮詢？

¹ 6 reasons why companies spend \$2 million to hire management consultants. (Management Consulted). Retrieved October 2, 2015, from <http://managementconsulted.com/consulting-life/6-reasons-why-companies-hire-management-consultants-that-charge-2-million-for-3-months-of-work/#>

個案一 培育新手領袖 扎實傳承基礎

整理：利穎珊、馬歡儀

一大型老人服務機構需要為新手管理人員提供一些人事管理課程。對於社聯學院來說，不是太難辦的事情。然而，我與其高管深入面談後，卻發現負責人不只顧慮新手領袖能否勝任工作性質截然不同的崗位，更希望可在過程中認真地思考機構的承傳(Succession Planning)需要，及第二、三梯隊的承受能力。在商討的過程中，我們理解到該機構在近年來，內部環境發生了變化，同事也在努力適應中。

在資源及時間的限制下，我們共同協商把計劃分為：「提升人才能力」、「人才庫及人才的傳承」兩個部份。先讓同事學習解決共同的問題，從一些新手領袖的人事管理知識(know-how)入手，譬如「如何激勵下屬」、「組織人力資源」、「有效能地追求機構目標」等比較「罐頭式」的基礎知識。若資源許可，在未來一年，再計劃人才庫及人才的傳承。有鑑於新手們正在經歷角色及環境的兩大轉變，整個培訓設計上，除了「工作行為取向及性格分析」，幫助他們訂立領導特色外，也特設「一對一教練面談—實戰分析及策劃」環節，提供個別的支援。雖然他們都在同一機構內工作，但不同崗位所面對的挑戰亦不盡相同，「一對一教練面談」從工作及行為角度，具體地帶領他們尋找方法適應改變中的環境，找到自己的角色，作出更好的適應。

學員心聲：

- ▶ 「一種有信任感、安全感的分享，從我的個人性格及壓力狀況出發，將之融入工作及專業發展上，並給予我十分實用清晰的分析及建議。」
- ▶ 「了解自己性格、強項及弱項，發掘要改善的方向，並突破自己的工作上的盲點。」
- ▶ 「知道如何令自己在工作上更具效率，提升表現。」
- ▶ 「課程讓我認識不同的管理理念，有助與上司和下屬溝通。」
- ▶ 「能刺激思維，幫助反省提升工作的方法。」



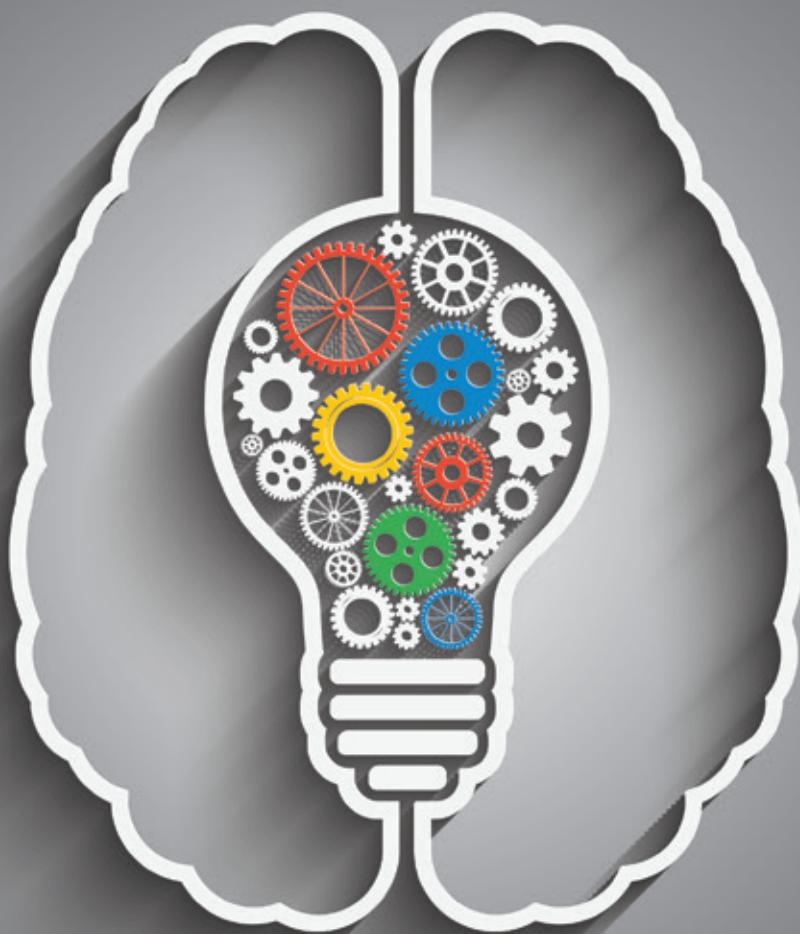
個案二 提升會議效能—顧問牽頭 同工投入

前文提及的特殊學校個案，我們最後是以管理諮詢形式理解問題及找出其需要。當中，我們與高管作了深入訪談，也與教學及服務人員作了數次的聚焦小組，整理資料後，我們在兩年內完成了幾個項目，詳細不贅，我們集中說「會議效能」。

由於特殊學校的服務頗為複雜，大部份同工都很珍惜開會時面對面的交流與溝通，但很多時候，會議都不能達到他們心中的目的，拉拉扯扯下，時間往往就過去了。為解決這具體問題，項目以「提升會議效果以改善工作安排及團隊合作」為題，並成立了「會議行動小組」。小組與顧問一起工作，搜集文件，研究過往一年會議議程及記錄，跟進事項之效率等議題，亦藉觀察會議，了解成員間的溝通及團隊關係。在搜集資料的同時，有關的培訓也同步啟動，所有會議參加者都需要出席，目的是讓大家在溝通的過程中共同語言。

在顧問的帶領下，小組對會議效能的各項元素作深入檢視後，建議設立「會議指引」，希望透過良好的會議習慣提升效率及工作成效。小組亦透過推廣及試點執行，收集參與者意見，再作改進。另外，顧問亦鼓勵小組與校長及管理層保持緊密的聯繫及匯報，吸納管理層的意見，達成共識。最後，小組完成了「會議指引及常規試行版」，並在不同的單位作試行及檢討。過程的初期，小組鼓勵與會者從小處改進，在個人、會議運作、會議文化上，選出改善項目；後期則著重整體的參與，以深化以上改善項目作為成功指標，促使所有與會者均認同試行版內所提出的良好會議習慣。兩個學年過後，問卷調查顯示，99%回覆者認同會議效能有明顯改善，79%回覆者認同項目完全達到要求。最後，試行版正式成為了〈校本會議指引及常規〉。

總體來說，管理諮詢最大的作用是在同工繁忙的工作日程中，起帶領的作用，幫忙作現狀的調查研究、設計方案、協助推行與實施，並在培訓中導入理念，講解方案，讓大家更容易達成共識。然而，事實上，真正提升會議效能的是同工間的溝通與投入感，會議指引清單只有提示的作用。在行動小組的運作中，我們感受到成員及同工上下對學校充滿熱誠與歸屬感，這才是項目得以成功運作的最大馬力！



創新方程式

文：林莉君

八月，我與科大EMBA的同學遊學矽谷，在離開Google時感覺怪怪的，有些想不通的地方。誰不知，剛回到香港，Google 就成了Alphabet的子公司，才令我恍然大悟。

到Google參觀，除了體會好玩的主題樂園式辦公室外，也要跟Google的朋友好好交流一下，而我較有興趣的是她的企業文化。究竟是怎樣的一種氛圍，才可讓六萬人的超巨型企業維持她那不斷創新的精神？在「創新」這一塊，社會服務機構也跟著重盈利的商業機構沒兩樣，因日漸複雜的社會需要，令社會服務機構需要不斷創新，才能滿足持份者的要求。但在一個社聯與麥肯錫合作的「機構健康調查」中卻指出，社會服務機構在各項指標中，「創新力」是相對不足的。



透明度高的企業文化

究竟Google有什麼企業文化？「那是公開透明、平等、志存高遠」，一位年青的電腦工程人員分享說。員工可任意在meme generator (Google內聯網的其中一個功能) 發表對公司的意見或提出問題。逢星期五，全公司下午有TGIF (Thank God it's Friday) 的聚會，創辦人會親自主持，解答員工所投選最關心的問題。雖然員工分佈在各處，但聚會以網絡直播形式發佈，讓每一個員工都可參與。內容亦包括不同的新項目、新發展，甚至新員工都會作介紹。如員工想知道個別項目的各細節，除可詢問相關同事外，電腦工程人員更可隨意以存取碼 (access code) 去理解任何一個他們想知道的項目，一切都是公開透明，可分享的。但他卻特別補充，Google X的項目因為是較為顛覆性，所以對內也要保持神秘，細節是高度機密的 (這也是我感覺怪怪的原因－不是說透明嗎？)。

平等的反饋系統

說起平等，那小伙子續說：「Google內有嚴格的代碼審查 (code review)，這是要各人在自由的氣氛下也能夠腳踏實地做對的事。你設計的程式會有另一位跟你同樣優秀的人員給你做反饋，而那人並非你的上司。反饋的功能不是為了尋找漏洞 (bug)，因對於優秀的人員來說，那太簡單了。他也不是查你是否用他所想的方法解決問題，因解決問題的方案可以有無數個，他只會看你寫的代碼是否整潔，是否有好的程序結構，是否合邏輯。怪不得前Google人員說代碼審查最大的功用是社會性，它可改變你的工作態度，使你在沒有上司監管的自由氣氛下仍踏實地工作。當然，優秀的你也要給別人反饋。還有，這裡有同輩獎金 (peer bonus)，讓同事互相獎勵。」

志存高遠的目標

另一文化就是志存高遠的登月文化 (moonshot)，小伙子他自己訂的季度目標基本上是達不到的。我們嘩然的問他為什麼不訂一個實際一點的目標。他回應說：「上司最清楚我的能

力，若自訂的目標太簡單，上司會與我聊天，鼓勵我把能量發揮出來。公司希望員工可每年追求十倍的目標增長，而非10%。」他說創辦人Larry Page鼓勵員工去創新那些不存在的東西，而非在已有的基礎上作小修小補。於是，我們便看到了google地圖、無人駕駛車、熱汽球wifi、甚至長生不老的研究等等。

Google 的創新方程式是「創新＝願景+公司的環境及機制+個人額外的努力」。是甚麼令我恍然大悟？Google 真的是言行一致 (walk the talk)，很努力地在營造公司的環境及機制。那不只是自由及好玩的辦公室、免費的飲飲食食、每星期一天不用工作的工作天、登月文化、代碼審查、TGIF聚會等等。如公開透明是Google所要的文化，她也許就不能繼續讓神秘的Google X存在於Google內了。翻查一下成立Alphabet 的聲



明，該公司成立的初衷是「讓公司更精簡及更負責任」。精簡了的Google及Google X (現稱X-lab)，當更能清晰地反映她們的職能和責任，每一子公司，有自己的CEO和決策層，也有獨特及聚焦的文化，這樣的運作，當更有效率，也更有利於創新。社會服務機構在說應該要朝創新的方向前進時，我們找到了屬於自己的創新方程式嗎？而我們也有否言行一致的去實行嗎？



NGO組織及服務創新的可能性—— 矽谷還可借鏡嗎？

在矽谷的科技界，大企業創新困難重重；以顛覆性創新挑戰大企業的小型新公司在融資壯大後也面臨營利的考驗。在遠觀矽谷的挑戰時，香港的社會服務機構在創新旅程中，有什麼困難，可借鑑什麼經驗？

分享課題



遊學矽谷——

大企業創新難阻與矽谷創新方程式對NGO的啓示

林莉君女士 — 社聯學院 主管



社會服務機構的創新培訓有很大的挑戰嗎？

紀治興先生 — 豐盛社企學會 主席



點子何處尋——

設計思維如何應用在社會服務創新上

楊子江先生 — 香港小童群益會 服務總監(機構發展)



如何建造組織的創新文化？

郭烈東先生JP — 基督教家庭服務中心 總幹事



編號：15B-InnoForum

日期：2015年12月3日(星期四)

時間：1430 - 1730

地點：待定

費用：全免

名額：60人

對象：社會服務機構的中層及高層
管理人員



TUYF慈善基金 2015至2016年度獎學金及助學金計劃

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

非政府機構管治課程獎學金

- 資助海外全日制學士或碩士學位課程。
- 兩批申請之名額共2位。獎學金或包括以下項目的資助：學費、實習費用、住宿、生活費用及交通費。
- 申請人必須是香港永久居民。擁有學士或碩士學位及於社會福利界非政府機構有至少一年工作經驗，或擁有社會福利界非政府機構工作經驗的應屆畢業生皆可申請。
- 申請人如沒有上述學歷，但於香港社會福利界非政府機構擁有3年以上管理經驗，亦將獲考慮。

非政府機構管治課程助學金

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

申請截止日期

第一期截止日期：2015年11月13日(星期五)

第二期截止日期：2016年2月19日(星期五)

逾期、不完整及不正確的申請概不受理。

查詢

滙豐信託(香港)有限公司，電郵：carriena.k.y.liu@hsbcpb.com；
香港社會服務聯會，電郵：institute@hkcss.org.hk

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



NGO人力資源經理會

HR Managers' Club



脈搏調查

速視業界員工壓力管理 與系統科技及數碼化

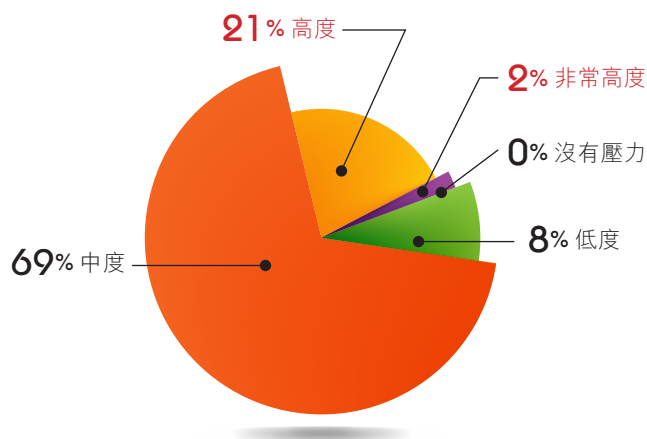
文：梁桂芬

NGO人力資源經理會透過簡短、扼要的脈搏調查(Pulse Survey)，就各人力資源管理議題向各會員搜集意見，不只能令我們更掌握業內的情況，亦讓工作繁忙的同工也能以另一種的方式參與我們的活動。

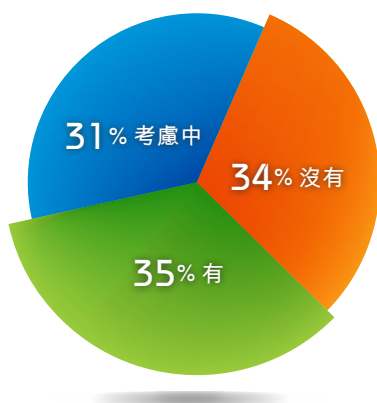
今年4至5月，「NGO人力資源經理會」先後發出兩項網上問卷，以機構為受訪單位，回覆率為38%，兩份問卷分別各有52間不同的機構參與。問卷結果頗值得業界領袖、督導和人力資源同工參考，現分別臚列如下：

A 職業壓力

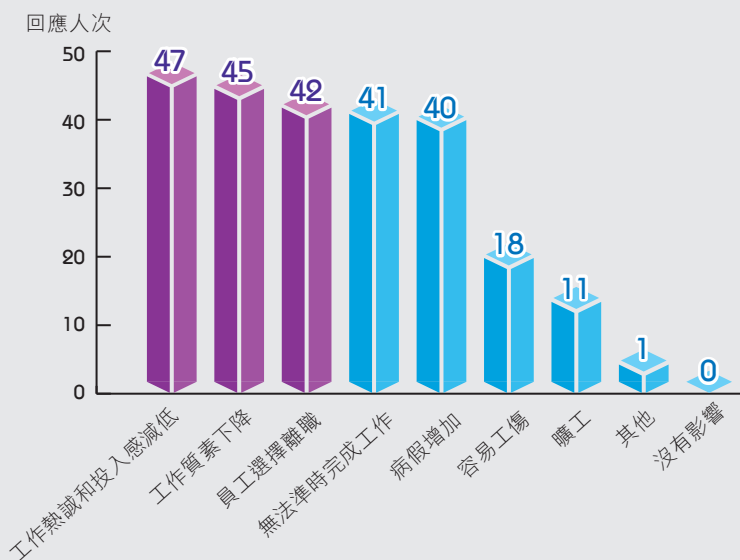
1. 受訪機構認為員工壓力之程度



2. 受訪機構有否把員工的職業壓力納入人力資源部關心的範圍

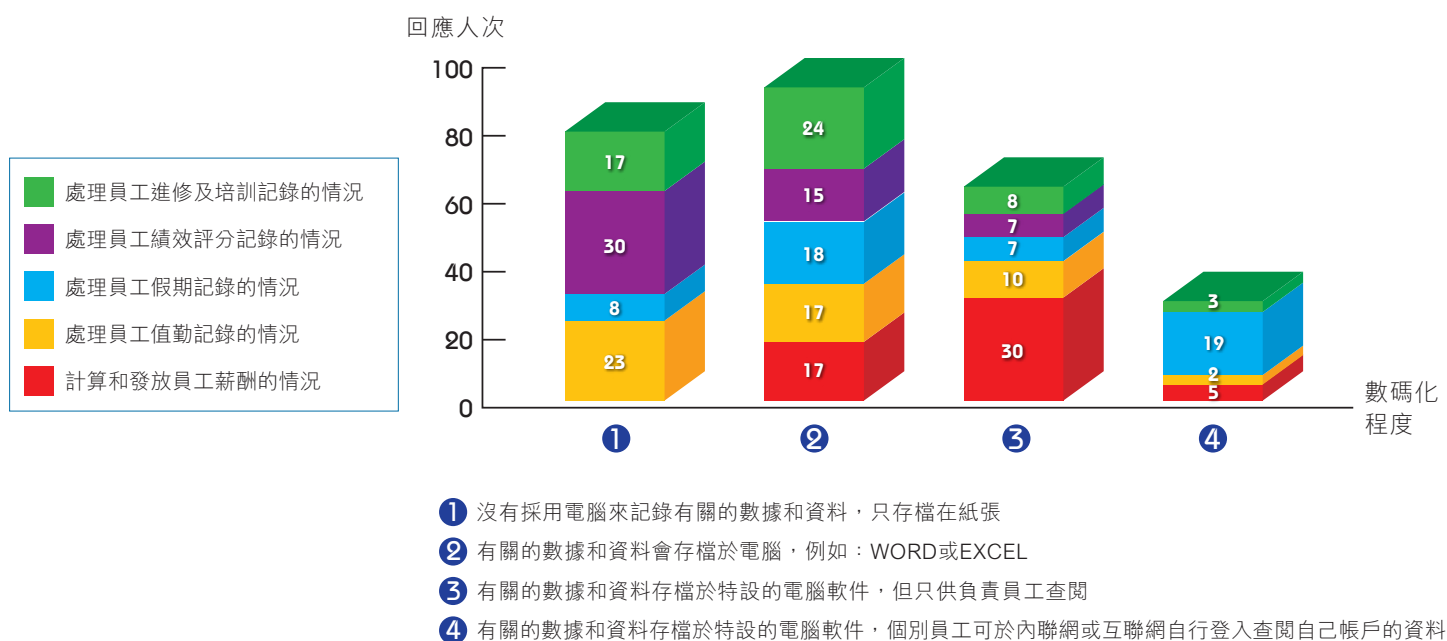


3. 受訪機構認為員工壓力可對機構造成的影響



調查反映，超過20%的人力資源經理會會員認為他們的員工承載「高度壓力」，另外2%的機構更形容壓力達「非常高度」，而大部份受訪者表示職業壓力足以逼使「員工選擇離職」，這些都是非常值得大家關注的情況。然而，我們喜見有30%的被訪機構將考慮把員工的「職業壓力」納入人力資源部關心的範圍。惟仔細地分析後，本會發現形容員工承載「高度」或「非常高」壓力的機構，卻有超過半數並「沒有打算將員工的職業壓力納入人力資源部關心的範圍」。此調查或未能全面地掌握個別機構如何減低員工職業壓力，但此項調查結果箇中的底蘊，仍然值得業界領袖、督導及人力資源同工關注。

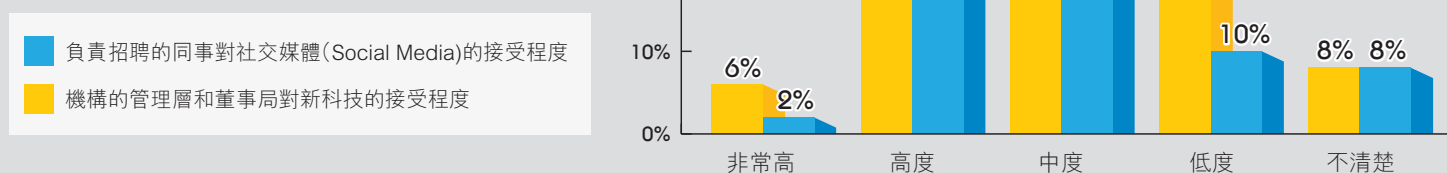
1. 受訪機構在過去12個月使用IT處理人事管理的情況



在眾多人事管理項目中，受訪機構最多採用IT來處理的是「員工假期記錄」和「處理員工進修及培訓」，而「績效評分」只有少數（分別只有2%及1.3%被訪機構選擇答案3及4）。故然，將系統電腦化或採用雲端技術，其中一個優點是省時及便於存取數據，以便分析，但究竟是否走得最前，用IT愈多就是最理想呢？現時業界大量採用IT來處理人事管理的機構比例還是偏低，畢竟不同的機構對數據運用的要求不同，而非片面從科技/數碼化與否便可以定論是否先進。利用IT來優化系統的成功關鍵在於管理層是否能將理念和構思從上而下跟員工溝通清楚，員工是歡迎還是抗拒措施，推行的時間表是否適度。

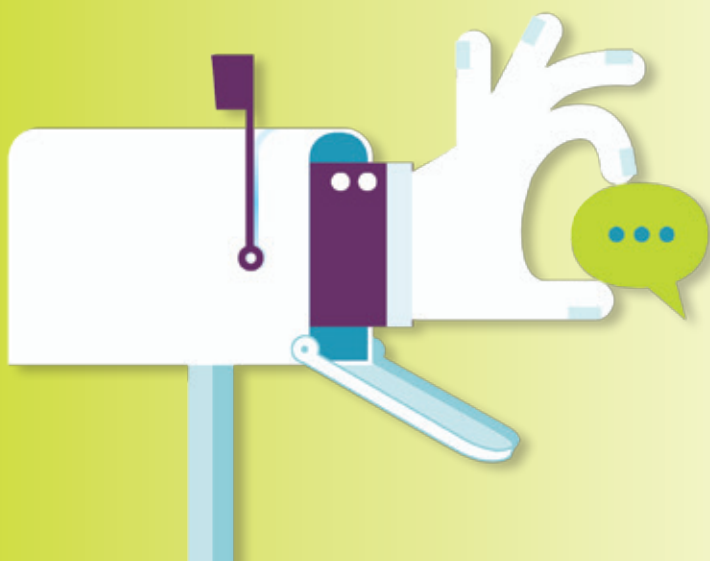
2. 受訪機構負責招聘同事、管理層和董事局能接受新科技的情況

是次問卷反映被訪機構的員工、管理層和董事局對新科技的接受程度都非常一致，而且超過70%的員工和80%的管理層及董事局的「願意接受新科技程度」均為「中度至非常高」，表示業界對展開新科技和新媒體應用持開放思維，絕對是邁向成功的一大關鍵，這是令人鼓舞的現象。



「NGO人力資源經理會」將不定期向會員發出脈搏調查(Pulse Survey)，題目環繞本港社會服務界關注的人力資源議題，讓大家更了解業界的基本狀況，為自己的機構作好準備。如有查詢，歡迎致電2864 2905與HKCSS Institute梁桂芬女士聯絡，謝謝！

HR信箱



有時我們會帶著一些問號去探索，「摸著石頭過河」後，可能會找到「答案」。HR策略沒有標準答案，本欄旨在提供文字平台，解答NGO管理人的HR疑問，邀請人力資源管理顧問/資深管理人作分享。

較早前人力資源經理會舉辦了一場分享會，討論在「人事管理」數碼化的大趨勢下，業界同工是否有充份的了解和裝備，會後有個別機構就自己機構的情況作出提問。本欄特別輯錄兩條相信大家都有興趣了解的問題，不妨看看是否也是你的機構正面對的難題：

Q

我們的機構現正使用一套坊間都頗流行的人力資源管理方案，但某些人力資源功能仍是採用舊的制度，有一部份還未自動化及未能全面整合，對於在將來用同一套的系統連繫所有人力資源管理功能，可如何達到？

仁濟醫院社會服務部
人力資源及行政經理 周淑儀女士

貴機構經已踏出了第一步，將部份人力資源系統自動化(Automated)，誠然是值得鼓勵的。根據我的經驗，商業及跨國集團都面對相類似的問題，但緊記系統只是一件工具用來盛載全體員工寶貴的資料，系統得以推展順利，歸根究底最大的關鍵是得到員工的合作和協作。縱使部份人力資源功能還未自動化，亦請留意離線工作流程(Workflow)是否經已系統化，就以績效管理(Performance Management System)為例，員工是否對工作要求和目標有一致的理解，被評核者和評核人是否在過程的開初經已對準同一標準(Alignment)，否則各執一詞，各有自己的觀點。這樣無論用任何系統，這都是不能成功地推行好的績效管理。

A



Q

我所屬的部門現正研發系統將員工的訓練資料和申請事宜電腦化。我非常同意推行新的系統時要讓員工參與準備的過程，可否就這方面再闡釋一下？

東華三院
助理主任〈資訊發展〉
范俊匡先生

就我所主理的企業客戶，當推行新的系統時，最好的做法(Best Practice)是籌備一個項目小組(Project Team)，當中需要包括以下成員：

- 人力資源部同事
- 資訊科技部同事
- 服務經理
- 傳訊部同事
- 有關係統的顧問

項目小組的功能不只是收集不同部門的意見和需要，並拆解在運作中可預見的困難，更重要的是在系統推行之前讓全體員工都能理解背後的意義；每一種轉變都會涉及行為和習慣的改變，如果內部溝通做得愈透徹，系統便可以推展得愈暢順，項目小組成員最大使命是在團隊內帶領思維的改變(Mindset Change)。



劉聞鋒先生

博浩人才管理諮詢有限公司
 亞太區企業管理諮詢總監

歡迎社聯機構會員之同工，電郵關於人力資源管理問題至本欄。來郵者必須註明機構、姓名、職位及聯絡方法，否則將不獲跟進。如閣下來郵獲安排刊於本欄或其他平台，我們會以電郵取得閣下的同意。

HR信箱 — 電郵：institute@hkcss.org.hk

A

Big 5 職場大五性格分析

了解個性特質 配合個別職位的勝任能力

職場大五性格分析 (WorkPlace Big Five Profile, 簡稱為 Big5), 由美國心理學應用認知研究中心基於大五性格模型 (Five-Factor Model of Personality) 所開發, 是目前流行的其中一項最新、有效和可靠的性格評估工具, 以人類五大首要及 23 種次要性格特質, 分析工作上的行為模式。

五大首要性格特質



特點

- 測試快速
- 準確度高
- 以圖形解說分析結果, 簡單易明
- 能與個別職位的一籃子勝任能力配合使用

應用範疇

- 招聘甄選
- 領導能力發展
- 繼任計畫
- 團隊建設
- 績效輔導
- 職業規劃和發展
- 教練及員工發展

- 個人性格行為評估及面談
- 個人性格行為及團隊分析、小組討論

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2015年9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，互相分享及交流寶貴的經驗和資訊，**費用全免**。

如何採用社交媒體來招聘人才—LinkedIn的應用



社會漸趨數碼化，人才招聘不再局限於傳統的求職網站，機構可透過社交媒體直接物色求職者，與他們建立良好關係，有助減少招聘員工的時間。雖然社交媒體擁有充足的人才庫，但適當採用社交媒體渠道才能令招聘工作更得心應手。LinkedIn的平台在世界各地幫助不少企業建立僱主品牌(Employer Brand)，招攬優秀人才，在香港的社會服務界別又是否合用呢？

內容

- 配合轉變中的人才狀況
- 提升僱主品牌到另一個層次
- 成功的人才招攬策略

日期：2016年1月13日(星期三)

時間：1600 - 1730

費用全免



嘉賓講員

李子龍先生

LinkedIn亞太區顧客經理—
LinkedIn人才招攬方案

應用於教練及員工發展的行為分析工具

職場大五性格分析 (WorkPlace Big Five ProFile) 在訓練行業簡稱為Big5，是其中一項有效和可靠的性格評估工具，由美國心理學應用認知研究中心開發完成。Big5的評估結果可幫助學員瞭解自我，提升績效。它在內容及應用上較DISC（另一性格評估工具）為複雜，但它可就個別職位的一籃子勝任能力配合使用，故特別適用於教練及員工發展(Coaching and Staff Development)方面。如機構有興趣在員工發展上引入可使用於教練模式的行為分析工具，歡迎派員工參與。

內容

- 介紹個人的五大性格超級特質(Super Traits)
- 了解個性如何影響工作績效
- 自然的性格特質與勝任能力的關係

日期：2016年3月7日(星期一)

時間：1600 - 1730

費用全免



嘉賓講員

郭仲杰先生

DistincTions Asia
創始董事及培訓師



分享嘉賓

林莉君女士

HKCSS Institute主管及
Big5諮詢師



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：請於institute.hkcss.org.hk下載申請表格

「NGO能力發展基金」正式推出

減免達八成學費 支持小型社會服務機構能力建設

今年4月，本院獲HKCSS Institute督導委員會主席方文雄先生贊助，牽頭成立「小型非資助社會服務機構培訓基金—先導計劃」！截至8月，先導計劃共為20間合資格社福機構提供課程資助。計劃先導階段圓滿結束，由今期課程起，正名為「NGO能力發展基金」，全面適用於各本院舉辦的短期管理課程，歡迎各合資格同工申請！

成立目的

全力支持小型非資助社會服務機構，達致以下目的：

- 回應培訓需要 提供財政紓緩
- 促進網絡聯繫及專業發展
- 提升業界從業員的能力建設

對象

申請者工作之機構必須符合以下三個標準：

- 香港社會服務聯會會員機構
- 年度經常開支不超過一千萬港元
- 不符合「社會福利發展基金」的申請資格

（申請資格以本院網站最新公布的「符合資助資格的機構名單」為準）

內容

經審批後，合資格機構員工可獲八成學費減免，以報讀HKCSS Institute指定的證書及短期管理課程，每個管理課程設資助名額5個（除另有註明外）

申請方法

- 課程舉辦日期四星期前，一併遞交完整的「資助申請表」及「課程報名表」至本院（地址：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈9樓906室）
- 基金資助申請結果通知，將連同課程申請結果以電郵通知

基金贊助機構：

「NGO能力發展基金」

正式全面接受申請！

機構的挑戰與發展 受資助同工分享

基金先導計劃，首階段於今年5月的「小型社福機構行政人員發展培訓課程」和部分短期課程推出。小型社會服務機構的行政人員往往都是「一腳踢」，他們的工作涉及多個範疇，需要多元化的管理知識及能力，讓他們能應付機構內外的挑戰。

獲基金資助學員分享：



莫偉豪先生
社區藥物教育輔導會
教育主任

機構同工往往忙於追逐資源，在努力維持機構營運的過程中，容易迷失方向，忘卻機構成立的初衷。「小型社福機構行政人員發展培訓課程」提醒我「使命和宗旨」對於機構發展的重要。「使命和宗旨」標誌著機構的價值和取向，亦能引領團隊朝向目標發展。機構發展的時候，也要常常檢視策略是否與宗旨一致，才可作前瞻性的決策。機構管理層商討後，將會進行策略檢討，亦打算加強向不同層面的同事介紹機構「使命和宗旨」，並在入職培訓中向同事講解，令機構的發展方向整體一致。



葛琳卡博士
拉法基金會
義務總幹事

機構成立8年，舉辦的活動的反應仍未如理想，需加大在品牌建立及推廣上的力度。拉法基金會正打算重新包裝現有的服務，建立品牌形象，讓更多人認識我們的服務。此外，為更切合服務對象需要和更有規劃地訂立機構發展方針，也正釐清機構的使命及確立定位。由於大部分管理層都是義務性質，大家都未必有NGO的背景，對於機構長遠發展和營運，例如是建立機構形象、財務、義工管理、籌款等等，都需要有更深入認識和計劃，方能帶領機構不斷改進。

基金詳情



查詢

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

有關資助的申請詳情及表格，請瀏覽HKCSS Institute網頁：www.hkcss.org.hk/institute

For English version of the NGO Capacity Development Fund, please visit our website

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。計劃設個人獎勵，嘉許持續學習之進修者及知識傳授者。

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**。
- 參加者於2015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
 - 社聯 / HKCSS Institute 之認可活動講者或主持，於活動中所花的時數可雙倍計算
- 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

如何參與

- 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。

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：

www.institute.hkcss.org.hk



創院企業夥伴：



主辦機構：





Luncheon

午餐會

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

誠邀
社聯會員機構
董事會成員及
機構主管參加

管理企業和非政府機構的隨想

Random Thoughts on Managing Corporations and NGOs

主講嘉賓：香港南豐集團行政總裁 梁錦松先生



簡介

梁錦松先生工作背景多元化，加入南豐集團前，除曾任特區財政司外，更在跨國金融機構任職要員。當南豐集團及黑石集團於年前聯合宣佈梁先生將於2014年初出任老牌華資企業南豐集團新設立的集團行政總裁一職時，市場皆感突然，並紛紛估計南豐下一步的發展。南豐集團與梁先生之前任職的機構有著截然不同的業務背景與文化，被喻為打工皇帝的他，在出掌新機構時，要有怎樣的管理智慧？

除縱橫商界外，近十年來，他同樣活躍於社會服務界。梁先生有一句廣為大眾所熟悉的名句：「賺的錢不是你的，用的錢才是你的，一個人用錢不需要太多。」所以他不斷投放個人資源，為有需要的人士「賺錢」。

自從與「小母牛」結緣，梁先生推動了不少籌款活動。自他從2005年出掌以來，機構的籌款額上升了20倍，令國內的扶貧工作更具影響力。至今小母牛中國已幫助了114,000個國內家庭自力更生，擺脫貧窮。小母牛亦透過學界活動，在港每年培養超過45,000名學生更有關愛之心。2013年開始，他亦出任惜食堂董事會主席，在香港推動食物回收及扶貧。每天回收食物4噸及生產超過6,000份熱飯餐及1,500食物包，九成受惠人士是老人家和小孩。

梁先生在其職業生涯中曾管理過多間不同類型的企業和擔任過不少的公職，而商界企業及社會服務機構的領導文化與運作又大相逕庭，梁先生將與社會服務界的董事及總裁們分享他的管理心得。

梁錦松先生

香港南豐集團行政總裁

梁錦松先生，前香港財政司司長，現任香港南豐集團行政總裁、兼任招商銀行獨立董事、慈善機構國際小母牛香港分會及「惜食堂」主席、香港哈佛商學院協會主席。

梁先生擁有多年在金融機構任職的經驗，包括美國黑石集團大中華區主席、摩根大通的亞洲主席和花旗銀行亞洲私人銀行、投資銀行、資金部及大中華地區主管等。此外他亦曾任中國工商銀行、中國移動(香港)、美國友邦保險(香港)的獨立董事、中國國家開發銀行國際顧問。曾任公職包括香港特區政府行政會議非官守成員、香港教育統籌委員會、及大學教育資助委員會主席。他亦曾任香港公益金董事、瑪麗醫院慈善基金信託人。

2015年12月9日(星期三)

時間：1200 - 1400

對象：社聯會員機構董事會成員及機構主管

編號：15B-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：2015年11月18日(星期三)
2. 名額：80人
3. 每間會員機構最多2個名額(董事及高管的組合優先)
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. 參加表格可於本院網址(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

誠邀
社聯會員機構
董事會成員及
機構主管參加

帶領機構更上層樓 —— 挑戰與反思

Taking Your Organisation to New Heights – Challenges and Reflections

暨社聯・花旗集團持續學習獎勵計劃 —— 個人獎勵頒獎典禮

主講嘉賓：張仁良教授, BBS, JP



簡介

機構運作成功的關鍵，很大程度上取決於領導者的能力。究竟是「內行領導外行」切合機構的需要，還是「外行領導內行」更能引入新的思維和資源，帶領機構更上層樓？

張仁良教授剛被委任為香港教育學院（下稱「教院」）校長時，因其商科背景出身，曾經引起一點關注。但是，正因為張教授沒有肩負過中、小學及幼稚園教師的培訓工作，他上任後即邀請全港約1,000所本地及國際學校校長進行問卷調查，了解他們對教院榮譽教育學士畢業生的期望及意見，作為日後師訓課程發展的參考。同時，教院在張教授的領導下進行了不少改革，例如邀請有豐富教學經驗的人士，包括現職校長及資深教師，聯同其他界別的專業人士擔任導師，為學生提供專業的教學指導及經驗分享；並成立「校長諮詢小組」，

成員包括辦學團體的管理層、資深校長、前線教師、家庭教育工作者，以及立法會議員、商界及廣播界人士，擔當校長及管理團隊的顧問，為教院的未來以及課程發展出謀獻策。

香港教育學院在2015年4月最新公佈的世界大學學科排名調查中，於教育領域的排名由去年的51至100位，躍升至全球第15位，在亞洲區更排名第三。教院已於去年向教育局正式提交正名大學的申請，大學教育資助委員會對教院的申請給予肯定，並已提交予教育局審核。

從前，張校長笑言自己是教育政策、教學法的「門外漢」，如今卻能帶領整個管理團隊闖過重重難關，究竟他在團隊中扮演著怎樣的角色？在變革路上，他又曾遇到什麼阻礙和挑戰？張校長將在總裁對談午餐會中與大家分享他領導教院的心路歷程。

張仁良教授, BBS, JP

香港教育學院校長

張仁良教授於2013年加入香港教育學院為校長及公共政策講座教授。

他曾任香港浸會大學工商管理學院院長及金融學講座教授，亦是該大學工商管理學院諮詢委員會的召集人，為大學內本科生、碩士及研究生課程的學術評審與評估、學術發展及策略發展等多個範疇出謀獻策。

張教授積極從事學術研究，集中於探討企業管治、企業社會責任及金融市場發展，他的研究著作被廣泛刊載於經審閱的國際學術期刊。他勤於寫作，鴻文見諸於中文、英文、日文及法文報章雜誌。

張教授積極參與多項公共服務，出任多個委員會的工作，現為社會創新及創業發展基金專責小組主席、太平洋經濟合作香港委員會主席、香港金融管理局ABF香港創富債券指數基金監督委員會主席、醫護人力規劃及專業發展策略檢討督導委員會轄下的護士及助產士小組主席，他亦是扶貧委員會成員。多年來，張教授曾出任多項公職，包括西九文化區管理局諮詢會主席，以及中央政策組非全職顧問。

2016年3月11日(星期五)

時間：1200 - 1400

對象：社聯會員機構董事會成員及機構主管

編號：15B-CEO2

語言：粵語

地點：香港九龍尖沙咀梳士巴利道41號
港青酒店青年會禮堂

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：2016年2月19日(星期五)
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. 參加表格可於本院網址(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2015
HR Forum for NGOs 2015

人力資本大趨勢 — 轉化為學習型機構

Learning to Learn: Transforming your Organisation into a Learning Organisation

2015年12月17日

(Chinese Version Only)



簡介

國際會計師事務所組織德勤(Deloitte)於2015年就「全球人力資本趨勢」調查報告諮詢了106個國家，超過3,300位商業領袖和人力資源主管，並總結本年十大人力資源趨勢。其中，「學習與發展」成為最受調查者關注的課題之一；報告指出，不少機構意識到提高員工能力和專業技術的重要性，並開始著手改變機構內部的學習組織，重新定位學習戰略。

改進機構的學習與發展環境，加強員工的培訓不僅能提高同工的工作能力，而且可增加員工的向職心，減低員工的流失率，改善公司的文化。調查指出，有機構主管逐漸意識到員工技術和能力的差距會影響機構的長遠發展。21世紀是知識經濟大時代，知識更新步伐加快，技術發展日新月異。要把握時代的脈搏，跟上時代的節奏，個人需要終身學習，企業也需要轉化為學習型組織。這個大趨勢會否為社會服務帶來新的啟示？機構可如何培養自己的員工，改善機構文化？學習方式層出不窮，管理層如何設計配合機構發展的學習內容和模式？

是次研討會將邀請企業管理諮詢代表、商界人力資源主管及社會服務管理層，分享他們的心得和經驗。

主辦機構：

詳情

編號：15B-HRForum

日期：2015年12月17日(星期四)

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：\$150

社聯會員機構職員費用：\$120

社聯會員機構職員並於2015年12月3日或之前報名費用：\$80

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2864 2972或電郵institute@hkcss.org.hk

程序及嘉賓講員

■ 歡迎辭

| 1415 - 1425 |

蔡海偉先生
香港社會服務聯會行政總裁

■ 第一節

| 1425 - 1505 |

塑造學習型企業文化的重要性

曾憲聰
德勤企業管理諮詢(香港)有限公司
人力資本諮詢服務總監

曾憲聰先生是德勤香港企業管理諮詢總監及人力資本諮詢服務領導人。他擁有超過18年的商業策略和人力資源顧問的豐富經驗，曾在國際商業機器及埃森哲等公司任職，他的行業經驗涵蓋運輸、保險、零售、消費品、高等教育、酒店業和政府等行業領域的服務。他在人才管理、組織重組與設計、薪酬與福利管理、文化變革、僱主品牌建立、員工參與、領導力發展及人力資源轉型等範疇都擁有深厚的專業知識。

| 1505 - 1535 |

創建學習型企業文化的有效途徑

伍謝倩雯女士
飛利浦香港有限公司
人力資源高級總監

伍謝倩雯女士具有超過20年的國際人力資源經驗，涉獵組織能力和領導才能的設立及改革、獎勵薪酬福利、組織效能、人才發展和管理，以及區域資源分配管理等範疇，協助機構推動業務目標及人力資源轉型，是一名真正的業務合作伙伴。加入飛利浦(Philips)前，伍謝倩雯女士曾於多間國際機構擔任重要職位，如：Aetna Inc.、加拿大安大略省工人賠償局、渣打銀行、英國萊斯銀行、加拿大帝國商業銀行及匯豐銀行等，現時亦為本港多間大學的MBA及EMBA課程的客席專題講師，於2008年獲頒Hong Kong HR Awards「最佳人力資源領導者」獎。

■ 中場休息

| 1535 - 1545 |

■ 第二節

| 1545 - 1615 |

從管理層出發——藉持續學習讓機構及員工增值

梁國強先生
美國輝瑞科研製藥有限公司
總經理

梁國強先生現為輝瑞香港總經理及註冊藥劑師，擁有超過30年管理經驗，先後於多個國家工作。梁先生深信建立「以人為本」的企業文化尤其重要，於2009年帶領輝瑞奪得香港管理專業協會頒發優質管理獎金獎，而其本人於同年榮獲世界人力資源會議頒發之人力資源領導大獎。梁先生亦熱衷培訓人才，致力啟發每個人發揮最高潛能，為國際企業教練協會的註冊企業教練，並於2015年獲頒亞洲僱員品牌局頒發亞洲最佳領袖教練殊榮。另外，梁先生積極推動業界發展，現為香港中文大學藥劑學院顧問委員會主席、食物及環境衛生諮詢委員會成員，並擔任多個醫療組織的理事會成員。

| 1615 - 1645 |

個案分享：邁向學習型企業文化的歷程

趙麗珍女士
聖雅各福群會
職員培訓經理

趙女士是資深社會工作者，擁有超過20年社會服務、社區發展及職員培訓的經驗。於1993年加入聖雅各福群會，非常熟識會內文化，2007年起擔任職員培訓經理一職。趙女士視機構為社區(community)，視職員為伙伴及持份者(stakeholder)，重視參與(engagement)及實踐，建立富聖雅各特色的學習型機構。

■ 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

進深學習—— 了解應用困難 加強培訓支援

HKCSS Institute一直致力協助社會服務機構的能力建設，通過不同题目的管理課程和活動，為機構提供卓越管理的知識基礎。「策略計劃」(Strategic Planning)、「流程改善」(Rapid Process Improvement)、「項目管理」(Project Management)及「品牌管理」(Brand Management)都是大家關心的課題，而我們過去亦曾舉辦不少相關的課程，介紹不同的工具和應用技巧。

知而行難，我們明白受不同因素影響，要在日常工作上應用所學也不是易事；有時即使應用了，也未必立竿見影。有見及此，我們特別就以上四項「知而行難」的課題舉辦資訊講座，期望與大家一同溫故知新之餘，亦了解同工應用課堂所學時遇到的困難，以便制定未來的培訓項目方向，冀能更有效支援機構同工的學習需要。

有效項目管理和領導方法

- 項目管理的發展趨勢
- 建立和帶領高效項目團隊的實用技巧
- 四項不同的領導模式

日期：2015年11月6日(星期五)
時間：1600 - 1730(1.5小時)

01



嘉賓講員
黃寶琦先生
步啟學習有限公司
首席顧問

品牌管理：跳出既有框框

- 瞬息萬變的市場對社會服務機構品牌帶來的機遇與挑戰
- 傳統 VS 新世代的品牌管理方法
- 在新世代中建立強勁品牌的必要條件

日期：2015年11月26日(星期四)
時間：1600 - 1730(1.5小時)

02



嘉賓講員
畢靄琮女士
燃火影
首席顧問和創始人

應用Canvas Model，讓策略計劃與實踐接軌

- 制定機構Canvas Model的貼士
- 從Canvas Model中識別機構的策略發展和方向
- 怎樣將策略計劃在日常機構運作中實踐

日期：2015年12月8日(星期二)
時間：1400 - 1530(1.5小時)

03



嘉賓講員
溫振昌博士
慧鋒顧問有限公司
企業管理顧問

流程改善—致勝關鍵

- 流程概念的重要性
- 推動流程改善需具備之重要元素
- 變革管理—推動流程改善的成功關鍵
- 對各種流程改變的潛在風險作評估及預防

日期：2015年12月8日(星期二)
時間：1600 - 1730(1.5小時)

04



嘉賓講員
仇德基先生
雋博管理顧問有限公司
創辦人及執行董事

* 每節講座均設有一小時的專題演說，
以及半小時的答問及討論環節

報名表格



地點：香港灣仔軒尼詩道15號
溫莎公爵社會服務大廈

對象：曾報讀本院舉辦及相關的「策略計劃」、
「改善流程」、「項目管理」及「品牌管理」課程之
社會服務機構同工

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

費用：全免



Certificate
Programmes

證書課程

社會服務機構應用企業傳訊證書

Certificate in Applied Corporate Communications for NGOs

2015年12月至2016年3月

目的

在這個資訊爆炸的年代，傳媒環境與傳播管道不斷發生轉變，無論政府、工商機構、大學、文化及社會服務機構，要有效地與各界溝通，傳達服務理念，做好品牌管理，企業傳訊工作日見重要。有見及此，HKCSS Institute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，透過案例以實務角度讓學員掌握傳訊技巧，加強與不同持份者的溝通，以拓展服務。證書課程內容包括：

- 企業傳訊策劃
- 持份者的管理
- 新聞稿寫作
- 籌款策略
- 機構刊物製作
- 認識傳媒
- 活動策劃
- 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
- 香港公共關係專業人員協會會員

證書

- 修讀證書課程的學員如出席率達80%或以上，可獲由HKCSS Institute及PRPA發出的「社會服務機構應用企業傳訊證書」
- 報讀個別工作坊的學員，如出席率達80%或以上，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：	2015年12月至2016年3月	
地點：	香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈	
每節名額：	30人(報讀證書課程者將獲優先取錄)	
授課語言：	粵語(以英語輔助)	
費用：	個別工作坊	證書課程
社聯會員機構職員或PRPA會員並於開課前三星期報名*	\$420	\$3,120
社聯會員機構職員或PRPA會員	\$520	\$3,840
非社聯會員機構職員或非PRPA會員	\$620	\$4,680

*早鳥報名優惠截止日期：證書課程：2015年11月12日(星期四)

個別工作坊：開課前三星期

課程內容

單元1 策劃企業傳訊及持份者關係

工作坊1：企業傳訊功能及角色

- 甚麼是企業傳訊？在企業發展及策略上擔當的角色
- 企業傳訊策略，包括如何做好與持份者的溝通，企業形象定位，品牌管理及協助企業達致業務目標及持續發展
- 個案分享

課程編號：15B-C01

日期：2015年12月3日

時間：1400 - 1700(3小時)

講員：高玉桂女士

工作坊2：與持份者建立共贏關係

- 與持份者建立關係的基本概念
- 持份者的分類
- 建立共贏關係的策略
- 案例分析及研究

課程編號：15B-C02

日期：2015年12月10日

時間：1400 - 1700(3小時)

講員：池文皓女士

單元2 傳媒應對技巧與危機處理

工作坊3：認識傳媒並建立互利雙贏關係

- 認識香港傳媒
- 了解媒體發展，從傳統到新媒體
- 解構媒體運作，知己知彼

課程編號：15B-C03

日期：2016年1月12日

時間：1400 - 1700(3小時)

講員：袁建國先生

工作坊4：危機處理與傳媒應對技巧

- 機構面對突發事故時的應對傳媒技巧
- 危機中，如何轉危為機
- 個案分享

課程編號：15B-C04

日期：2016年1月28日

時間：1400 - 1700(3小時)

講員：黃慧娟女士

單元3 應用機構傳訊寫作與年報製作

工作坊5：新聞稿全接觸

- 認識撰寫新聞稿的要訣
- 了解不同類型新聞稿的寫作技巧
- 如何提升新聞稿的吸引力

課程編號：15B-C05

日期：2016年2月18日

時間：1400 - 1700(3小時)

講員：袁建國先生

工作坊6：機構年報及刊物製作的成功之道

- 主題與年報的關係及其重要性
- 從主題、內容設計，以及編、採、寫不同角度，解構撰寫成功年報的要訣

課程編號：15B-C06

日期：2016年2月25日

時間：1400 - 1700(3小時)

講員：待定

單元4 活動策劃與籌款策略

工作坊7：活動策劃及管理

- 活動前期的策劃及執行工作
- 活動參與者的體驗管理
- 活動花絮的製作

課程編號：15B-C07

日期：2016年3月1日

時間：1400 - 1700(3小時)

講員：張一心女士

工作坊8：籌款策略

- 籌款活動策劃
- 訂定籌款策略要點
- 如何打動捐款人/機構

課程編號：15B-C08

日期：2016年3月17日

時間：1400 - 1700(3小時)

講員：尹美玉女士

講員



高玉桂女士

香港公共關係專業人員協會導向委員會成員
投資者教育中心 副總經理

高女士於金融財經傳訊方面擁有近30年的經驗，她現為證券及期貨事務監察委員會的附屬機構投資者教育中心副總經理，專責教育內容及資源發展策略、資源製作(網站、互動工具、刊物、網上學習工具)以及網上與數碼平台發展。她曾任職於恒生銀行，負責傳媒關係、企業事務及投資者關係的工作。

高女士畢業於浸會大學傳理系，獲香港大學頒授國際及公共事務碩士，並為財資市場公會成員及香港公共關係專業人員協會導向委員會成員。



池文皓女士

香港公共關係專業人員協會
創會會員及導向委員會成員

池女士擁有超過20年的傳訊經驗，範圍涵蓋新聞工作、公共關係、營銷傳播、廣告及活動項目管理等。池女士曾在香港南華早報任職新聞記者，亦於公共關係公司、半官方機構及大型企業擔任高級職位。池女士擁有豐富傳訊項目的策劃及管理經驗。

池女士為香港公共關係專業人員協會的創會會員，目前是其導向委員會的成員。池女士擁有美國加州州立大學(富勒頓)傳播文學碩士學位。自2008年起，池女士在香港的大學任職客席講師，教授公共關係課程。

更多講員簡歷，請參閱P. 34

講員



袁建國先生

銘善顧問有限公司總監

袁先生為資深傳媒工作者及公共事務顧問，擁有近30年傳媒及公關顧問經驗，曾為香港信報政治版主管及專欄作家。2010年創辦銘善顧問有限公司。

袁先生深諳政府和香港傳媒的運作，擅長於制訂公共事務策略、管理危機、政策游說，以及傳媒關係的工作。

袁先生於香港中文大學畢業後即加入新聞界，先後任職東方日報及亞洲電視，並曾於新城電台公共事務節目擔任客席主持超過3年。



尹美玉女士

創意無限公關顧問公司

創辦人及董事

尹女士是一名資深的公關顧問，擁有20年公關及企業傳訊經驗。尹女士擔任的公職包括香港公共關係專業人員協會副會長、香港殘疾人奧委會暨傷殘人士體育協會增選委員、協青社義務公關顧問、香港世界宣明會義務公關顧問、脊髓肌肉萎縮症慈善基金受託人、國際公關協會會員。



黃慧娟女士

大家樂集團

集團總監(企業傳訊)

黃女士於2013年11月加入大家樂集團出任集團總監(企業傳訊)一職。她在公關界擁有超過25年的豐富經驗，曾任職多間跨國機構，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。



張一心女士

新世界發展有限公司

企業傳訊總經理

張女士主管新世界發展有限公司之企業傳訊事務，部門核心團隊包括品牌及內部傳訊、社區及員工關係、整合公共關係事務以及企業可持續發展。

加入新世界集團前，張女士曾任職多間地產發展商，主要負責廣告宣傳、建立社區及公共關係、推動企業社會責任，以及協助樓盤銷售等工作。

張女士於2012-2015年間出任香港公共關係專業人員協會會長，現為香港公平貿易聯盟董事會成員及民政事務局轄下之油尖旺南分區委員會委員。

主辦機構：

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

支持機構：

 **PRPA 20th anniversary**
THE PUBLIC RELATIONS
PROFESSIONALS' ASSOCIATION LTD
香港公共關係專業人員協會

會計及財務管理課程—— 針對工作需求 兼顧會計人員及非財務人員需要

「會計及財務管理」是社會服務機構一個重要且實用的範疇，更是非財務的中層管理人員和機構主管的核心功能勝任能力 (Core Functional Competency)，故此一直是社聯學院的核心課程。

配合不同的學習需求

在過去 5 年，超過 400 名會計及非財務人員的學員參與相關課程，反應熱烈且回應正面。然而，業界有不少聲音，期望學院開辦更多度身訂造的課程，以迎合學員在工作崗位中的各種需求。

課程為不同群體設計

為配合不同學員的職責、擔當會計和財務管理的工作範圍及工作機構的性質（如：資助與非資助機構），學院將繼續於本學期及下學期推出更多有關會計及財務管理的課程，並特別針對不同職務的群體需要。

將於本學期舉辦有關會計及財務管理的課程：

證書課程

社會服務機構會計實務及財務管理證書課程 (專為非財務人員而設)

特色：

- 課程內容部份更新並加入新元素
- 兼顧受社署資助單位及非資助機構的共同培訓需要

(詳情請參閱 P.36-38)

短期課程

- 整筆撥款津助制度概覽 **新增!**
- 評估非政府組織的財務績效及衡量
- 改善效率及成本效益的社會服務成本分析法

(詳情請參閱 P.51 及 54)



進階證書課程

另外，進階的證書課程將於不久的將來推出，適合曾於本院修讀過有關會計及財務管理證書課程或有相關經驗及知識的同工就讀，課程範疇如下：

非財務人員 >>>

- 特別基金資助的預算管理和財務監控
- 策略性財務決策
- 從財務角度看資金籌集與策略
- 風險基礎的內部監控、資訊披露與公眾交待

會計人員 >>>

- 特別基金資助的預算管理和財務控制
- 從財務角度看資金策劃和籌集
- 有效益的資金投資策略與社會服務機構的資金管理
- 財務資訊披露與公眾交待

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證書課程(專為非財務人員而設)

November 2015

Approved for
Subsidy under
NGO Capacity
Development
Fund

Background

Good accounting practices and financial management can support steady growth of an organisation and serves as a sign of good management behind. The certificate programme is organised to enable NGO staff members of non-financial background who are responsible for accounting / financial issues to strengthen their knowledge in managing NGO finance.

Objectives

- To provide essential knowledge of financial management and accounting for centre supervisors / service managers in handling the accounting records
- To help managerial staff master cost function and control for making good decisions
- To assist centre supervisors / service managers in developing and implementing internal control for their service units

Course Details

Course code:	15B-C09 to C12	
Date:	4 & 11 November (Wednesdays), 20 & 27 November 2015 (Fridays)	
Time:	0930 - 1700 (6 hours each day, 24 hours in total)	
Venue:	Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong	
Target Participants:	Centre Supervisors, Service Managers (non-financial professionals) responsible for accounting and financial operations of subvented and / or non-subvented services of NGOs	
Class Size:	30 (Preference will be given to applicants who enroll in the full certificate programme)	
Medium:	Cantonese supplemented with English (Course materials in English)	
Fees:	Each Session	Full Certificate
Early bird price for HKCSS Agency Member Staff	\$840	\$3,200
HKCSS Agency Member Staff	\$920	\$3,500
Non-HKCSS Agency Member Staff	\$1,000	\$3,800

* Early Bird Deadlines: Full Certificate: 20 October 2015 (Tuesday)
Individual session: Three weeks before the session commences

Certificates

Certificates will be issued by the HKCSS Institute to participants upon successful completion of session(s) enrolled with 80% attendance in total.

Remarks:

CPAs may claim the CPD hours with CPA Australia and the Hong Kong Institute of Certified Public Accountants.

Course Committee (2015-2016) (in alphabetical order by surname)

Captain Chan Kwok Wai 陳國威上尉

Associate Corps Officer, Tsuen Kwai Corps
The Salvation Army

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

Ms Annie Wong 黃雁玲女士

Member of HKICPA and CPA Australia
Finance Manager, Baptist Oi Kwan Social Service

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

Enquiries

HKCSS Institute: 2876 2470

Website: www.hkcss.org.hk/institute

Course Structure

Session 1	Basic Accounting Knowledge	Course Code: 15B-C09
<p>Fundamentals and functions of financial management for NGOs</p> <ul style="list-style-type: none"> To provide an introduction of how accounting function is related to management decisions To grasp resource mobilisation in financial management To explain financial management functions in NGOs To understand the roles of a manager in financial management function <p>Introduction to conceptual & regulatory framework of financial reporting in Hong Kong</p> <ul style="list-style-type: none"> To introduce the Conceptual Framework underlying financial accounting To briefly explain the Regulatory Framework of financial reporting in Hong Kong <p>Overview of different Specific Fund Grants and their compliance in statutory reporting</p> <ul style="list-style-type: none"> To provide an overview of different Specific Fund Grants for NGOs To grasp their statutory reporting compliance <p><i>Remarks: The course will NOT cover SWD's Lump Sum Grant Subvention System.</i></p>		<p>Date: 4 November 2015 Time: 0930 - 1700 (6 hours) Trainer: Mr Steve Lam</p>
Session 2	How to Read Financial Statements of NGOs	Course Code: 15B-C10
<p>Understanding of a full book of accounts and accounting records used by NGOs</p> <ul style="list-style-type: none"> To explain the basic full book of accounts and accounting records used in services <p>Understanding the structure of NGO's financial statements</p> <ul style="list-style-type: none"> To study the Statement of Comprehensive Income and the Statement of Financial Position and their uses in NGOs <p>Reading, interpreting and analysing the financial statements</p> <ul style="list-style-type: none"> To read, interpret and analyse the financial statements for better understanding of accounting information and their uses for decision-making <p>Practising the preparation of financial statements</p> <ul style="list-style-type: none"> To walk through the preparation of basic financial statements 		<p>Date: 11 November 2015 Time: 0930 - 1700 (6 hours) Trainer: Mr Steve Lam</p>
Session 3	Internal Control – How to Conduct Financial Health Check?	Course Code: 15B-C11
<p>The financial control system and importance and fundamental of internal control</p> <ul style="list-style-type: none"> To study the financial control system and the importance and fundamental of internal control in NGOs <p>Internal audit function and deciding control objectives and areas of investigation</p> <ul style="list-style-type: none"> To briefly explain internal audit function in NGOs To study control objectives and how they can help us identify areas of investigation <p>Mastering the guidelines given in Lump Sum Grant Manual</p> <ul style="list-style-type: none"> To master the basic guidelines given in the Lump Sum Grant Manual for implementing a good internal control system in NGOs <p>Internal control reports for management review and action</p> <ul style="list-style-type: none"> To explain and prepare internal control reports for management review and action 		<p>Date: 20 November 2015 Time: 0930 - 1700 (6 hours) Trainer: Ms Annie Wong</p>
Session 4	Cost Information and Financial Planning for Service Operations	Course Code: 15B-C12
<p>Use of cost information in service operations</p> <ul style="list-style-type: none"> To study cost elements, cost allocation and estimation and cost behaviour for service operations To describe how cost information can assist us in preparing better decision-making <p>The role of budgets in financial planning and service operations</p> <ul style="list-style-type: none"> To understand the role of budgets in financial planning and service operations To study the budget-setting process, budget preparation and its limitations and problems 		<p>Date: 27 November 2015 Time: 0930 - 1700 (6 hours) Trainer: Mr Steve Lam</p>

Trainers



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 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 organisations. 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 an NGO and has already had well experience in financial and management accounting, financial management and taxation in the 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. He currently holds the qualifications of Certified Public Accountant, Chartered Management Accountant and Certified Practicing Accountant (Australia).



Ms Annie Wong 黃雁玲女士

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 a member of HKICPA and CPA Australia.

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 (謹慎型)：

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

Certificate in People Management for Non-HR Managers in NGOs

社會服務機構人才管理證書課程(專為非人力資源經理而設)

January - March 2016

Approved for
Subsidy under
NGO Capacity
Development
Fund

Objectives

Success in leading people is a significant function of staff motivation and performance management in today's social service sector. Getting the right people on board and managing for team effectiveness can facilitate good performances and eliminate complicated challenges. This certificate programme is newly designed for non-HR managers and supervisors at all levels, who want to get a structured overview of key HR functions of managing people in the workplace.

- To enhance and equip the necessary HR knowledge required for effective day-to-day people management in the organisation
- To strengthen the skills required in practising people management and handling related issues

Characteristics

- Responding to common and pressing HR issues of NGOs in the social service sector
- Assisting non-HR managers or supervisors in performing their HR role at ease
- Cross-sectoral HR specialists are invited to be trainers

Target Participants

- This certificate programme is designed for NGO staff at managerial or supervisory level without formal HR training but are required to perform certain HR functions
- Individual sessions are suitable for centre supervisors, new managers or high-potentials who may soon be promoted to managers or supervisors

Course Details

Course code:	15B-C13 to 15B-C21				
Date:	5, 15, 19 & 28 January, 17 February, 10 & 31 March 2016				
Time:	Session 1: 0930 - 1300 (3.5 hours) Sessions 2 & 5: 1400 - 1700 (3 hours) Sessions 4 & 6: 0930 - 1230 (3 hours) Sessions 3, 7, 8 & 9: 0930 - 1700 (6 hours)				
Duration:	30.5 hours (On top of 21.5 hours from core courses, participants are required to select another 9 hours of training from elective courses)				
Medium:	Cantonese (supplemented with English)				
Venue:	Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong				
Class size:	30 (Preference will be given to applicants who enroll in the full certificate programme.)				
Fees:	Session 1	Session 2	Sessions 4, 5 & 6 (each session)	Sessions 3, 7, 8 & 9 (each session)	Full Certificate (plus \$250 if Session 2 is elected)
Early bird price for HKCSS Agency Member Staff	\$470	\$670	\$420	\$840	\$4,050
HKCSS Agency Member Staff	\$520	\$730	\$460	\$920	\$4,500
Non-HKCSS Agency Member Staff	\$580	\$780	\$500	\$1,000	\$4,990

* Early Bird Deadlines: Full Certificate: 15 December 2015 (Tuesday)
Individual session: Three weeks before the session commences

Course Committee (in alphabetical order by surname)

Ms Sharon Cheng 鄭綺青女士

Managing Director and Head of Human Resources,
Hong Kong & China,
Human Resources DBS Bank (Hong Kong) Limited

Dr Fung Cheung Tim 馮祥添博士

Director
Richmond Fellowship of Hong Kong

Ms Polly Kwan 關詠詩女士

Human Resources & Administrative Officer
The Society of Rehabilitation and Crime Prevention, Hong Kong

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

Mr Weymond Lam, M.I.H.R.M.(HK) 林亢威先生
Retired Human Resources Management Practitioner

Mr Li Chi Fai 李志輝先生
Deputy General Secretary (Training & Development)
The Boys' Brigade, Hong Kong

Ms Florence Lin 連詠茵女士
Assistant Executive Director (Crisis Services)
Youth Outreach

Course Structure

Session 1 (Core)	Managing People in Human Services	Course Code: 15B-C13
<ul style="list-style-type: none"> • Introduction to the current people management issues in social service sector in Hong Kong • Roles and basic skills of a people manager • Application of social work values in a manager-subordinates relationship • Roles and functions of HR Management 		Date: 5 January (Tuesday) Time: 0930 - 1300 (3.5 hours) Trainer: Mr Weymond Lam
Session 2 (Elective)	Applying DISC for Team Communication (p.49)	Course Code: 15B-C14
<ul style="list-style-type: none"> • DISC Personality Styles - the characteristics and attributes • Gaining self-awareness - individual personality, leadership strengths and gaps • Gaining awareness of other personalities for communication and building relationships with teammates of different personalities • Application of DISC in building trust and resolving conflicts within the team 		Date: 5 January (Tuesday) Time: 1400 - 1700 (3 hours) Trainers: Ms Lois Lam & Mr Bono Yeung
<i>Remarks: DISC Personality System Analysis is included, which will be conducted before the workshop.</i>		
Session 3 (Core)	Leadership Effectiveness with Innovation and Principles	Course Code: 15B-C15
<ul style="list-style-type: none"> • Introduce some models of effective leadership with contemporary principles of innovation • Advance personal and team effectiveness by practising a principle-based approach • Understand the various stages of team development and guide the team as a leader • Build credibility with co-workers at all levels through leading by personal example 		Date: 15 January (Friday) Time: 0930 - 1700 (6 hours) Trainer: Mr Charles Ho
Session 4 (Elective)	Essentials in Selecting and Hiring Right People (p.53)	Course Code: 15B-C16
<ul style="list-style-type: none"> • Developing competency based questions for the interview process • Selecting the right candidate and aligning personal and organisational value in the interview process • Considering candidate's career aspiration and career drive when selecting 		Date: 19 January (Tuesday) Time: 0930 - 1230 (3 hours) Trainer: Mr Hillman Chung Guest Speaker: Ms Lois Lam
Session 5 (Elective)	Interviewing Skills for Hiring (p.54)	Course Code: 15B-C17
<ul style="list-style-type: none"> • The mindset, skill set and toolset of an effective interviewer • The 3 stages (Prepare, Conduct and Close) • Develop consistent selection criteria • Essentials skills for conducting an effective interview 		Date: 19 January (Tuesday) Time: 1400 - 1700 (3 hours) Trainer: Mr Hillman Chung
Session 6 (Elective)	Partnering with HR Department for People Management Success (p.55)	Course Code: 15B-C18
<ul style="list-style-type: none"> • The roles of the HRM function in an organisation • The work of the HR Department • Line Management vs HR Department - conflict or opportunity for people management success 		Date: 28 January (Thursday) Time: 0930 - 1230 (3 hours) Trainer: Mr Weymond Lam
Session 7 (Elective)	Building a High-Performing & Harmonious Team (p.48)	Course Code: 15B-C19
<ul style="list-style-type: none"> • The 4 stages of team formation • The challenges of building a team • Leadership roles in building a team • Align team values with organisational values • Set team goals to achieve organisational mission • Identify personal contribution and team contribution 		Date: 17 February (Wednesday) Time: 0930 - 1700 (6 hours) Trainer: Mr Hillman Chung
<i>Remarks: Each participant is required to study his/her organisational Vision and Mission before attending this course.</i>		
Session 8 (Core)	Coaching in Performance Management	Course Code: 15B-C20
<ul style="list-style-type: none"> • Understand common challenges in performance evaluation • Elements of a Performance Management Programme • Manage performance and give feedback • Job dissatisfaction, grievances and work stress • How coaching facilitates an effective appraisal • Coping with emotional appraisees 		Date: 10 March (Thursday) Time: 0930 - 1700 (6 hours) Trainer: Dr Michael Kwong
Session 9 (Core)	Legal Awareness – Ethical Practice in People Management	Course Code: 15B-C21
<ul style="list-style-type: none"> • Overview of employment related legislations <ul style="list-style-type: none"> • Employment Ordinance • Equal Opportunity Ordinances: discrimination, harassment and bullying • Personal Data (Privacy) Ordinance: managing employee's personal data • Ethical issues relating to employee well-being, conflicts of interest, transparency and accountability 		Date: 31 March (Thursday) Time: 0930 - 1700 (6 hours) Trainer: Mr K T Lai

Trainers



Mr Weymond Lam, M.I.H.R.M.(HK)
林亢威先生
(Sessions 1 & 6)
Retired Human Resources Management Practitioner

Mr Lam was a seasoned human resources management practitioner for over 30 years before his retirement in 2014. His extensive human resources management experience encompasses different industries including construction, real estate, telecommunication, trading and finance, and different cultural background. Mr Lam has been conducting management related training courses and as voluntary committee member for various NGOs since the early 90s. He is a member of the Hong Kong Institute of Human Resource Management in which he served at various time as the Vice President, Member of the Executive Council, co-Chairman of the Professional Standards Committee and member of various committees. At present, he is a Honorary Assistant Professor teaching people management course at the Department of Social Work and Social Administration of the University of Hong Kong.



Mr Bono Yeung 楊子江先生
(Session 2)
Supervisor (Corporate Development)
The Boys' & Girls' Clubs Association of Hong Kong

Mr Yeung has been serving in the field of children and youth service for 20 years. He is currently responsible for service innovation, talents and capacity building at The Boys' & Girls' Clubs Association of Hong Kong.

Bono is a certified DISC behavioural consultant of the Institute for Motivational Living and certified practitioner of Workplace Big Five Profile of the Center for Applied Cognitive Studies (CentACS), USA. And he has years of solid experience in applying NLP, Theatre of the Oppressed and the use of art for empowerment in social work.



Mr Hillman Chung 鍾衍文先生
(Sessions 4, 5 & 7)
Principal Consultant
Human Focus Consulting

Mr Chung has almost 30 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 the University of Surrey. He has been a licensed trainer of a series of programmes under an American consulting firm and accredited practitioner of the Myers-Briggs Type Indicator (MBTI)® Step I & II, a certified administrator of DISC Behavioural Assessment and a certified coach of Marshall Goldsmith Stakeholder Centered Coaching.



Dr Michael Kwong 鄺俊偉博士
(Session 8)
DBA, MBA, FIIM, Mlmgmt, MCIM, MSIS, FISCIM, MHKIM, EP, Dip.M, C.Mgr, B.A.(Hon)

Graduated from the University of Nottingham (UK), 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 specialised in Marketing, Selling, Negotiation and CRM and frequently invited to be trainer by corporations and NGOs.



Ms Lois Lam 林莉君女士
(Session 2)
Head, HKCSS Institute
The Hong Kong Council of Social Service

Ms Lam has over 10 years' experience serving in the social service sector. She specialises in NGO's capacity building and cross-sectoral collaboration. She assisted the Council to establish the HKCSS Institute in 2007 with an aim to enhance management quality of the sector. Ms Lam has provided management consultancy on organisation review and talent development for a number of organisations. She is also the project-in-charge of salary survey and competency modelling on leadership. She is a certified DISC behavioural consultant of the Institute for Motivational Living, USA. She holds an MSc in Social and Public Communication (LSE) and another MSc in Business Economics (HKCU), a GDip in Management Consulting (HKU), and a BA in Business Administration (HKBU).



Mr Charles Ho 何朗秋先生
(Session 3)
Global Training Manager
MTR Corporation Limited

Charles is responsible for steering different T&D initiatives in business hubs in order to facilitate cross-fertilisation and build up staff competencies to accelerate the growth of MTR operations in Mainland and overseas.

Prior to joining MTR, Charles held management positions in both corporate and HR consultancy companies. He graduated from HKU with an engineering degree, and acquired MBA in HKUST. Besides, Charles was awarded British Chevening Scholarship to study in London Business School and Cambridge University. He is also the certified trainer of "7 Habits" and "NLP", and was awarded the "Distinguished Trainer" by HKMA and "Top 5 Emerging Training Leader" by US Training Magazine.



Mr K T Lai, F.I.H.R.M (HK), M.HKIoD
黎鑑棠先生
(Session 9)
Independent Human Resources Consultant

With over 40 years of 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 Manager 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.

Certificates

- "Certificate in People Management for Non-HR Managers in NGOs" will be issued by the HKCSS Institute to participants who enrolled for the full certificate programme, including sessions 1, 3, 8 & 9, and have attended at least 80% out of the total hours of training enrolled, PLUS participated in case study sharing and discussion.
- Attendance certificates for individual sessions will be issued to participants who have attended 80% of the training hours required.

Enquiries

HKCSS Institute: 2876 2470 Website: www.hkcsc.org.hk/institute

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

The 4 Clusters 4大類別



基金詳情

「NGO能力發展基金」現已接受申請！凡合資格的小型機構同工，成功申請可減免八成學費！基金資助適用於所有短期課程，詳情請參閱 P.20-21或瀏覽本院網頁。

Short Courses

短期課程



1 個人效能 PERSONAL EFFECTIVENESS

管理自己、領導別人

Manage Yourself & Lead Others

目標

- 領袖面對變局及團隊有新的心態 (Mindset)
- 領袖提升溝通及影響力的具體技巧 (Skillset)
- 領袖日後自我發展的工具 (Toolset)

內容

1. 領袖之道：先管心情、再管事情
 - 調節健康、思想、情緒、精神及團隊力量
2. 領袖之道：留人不如留心
 - 提高團隊的向心力
3. 領導才能精要
 - 掌握領袖的溝通、教練和激勵技巧，發揮情景領導法

課程詳情

課程編號	: 15B-08
日期	: 2015年12月8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	: 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	: \$1,000
社聯會員機構職員費用	: \$920(如於2015年11月17日或之前報名, 每位\$840)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員



黎泉輝先生

黎泉輝訓練有限公司
執行董事

黎泉輝先生是團隊效能激勵專家，擁有二十多年為人打氣，為機構充電的經驗。黎先生曾任世界著名「卡內基訓練」的中文訓練總監。相信領袖要先管心情，再管事情，終極任務是建立有效團隊，完成組織的目標。

談判及洽談技巧工作坊

Negotiation Skills Workshop

簡介

本課程專門為社福界而設，內容豐富而全面，涵蓋整個談判流程的各個階段及其相關知識與技巧，並配合活動的教學模式，務求使學員能學以致用。是次培訓工作坊將會揉合講授、影片播放、角色扮演、集體討論及小組討論等元素，以高度互動的形式進行。

目標

- 對談判有深入認識及扎實的基礎概念
- 認識談判流程及各個階段的特點，從而掌握好談判節奏
- 學會如何為談判設定目標
- 認識談判策略的選擇原則及方法
- 學會實用的溝通技巧，提升談判及溝通能力

內容

- 評估對手、形勢，設定可行談判目標
- 如何制定談判策略及組織談判隊伍
- 討價還價技巧，如何提出要求及條件，及實用談判戰術(招式)
- 聆聽及提問技巧、識別身體語言及其他非語言信息
- 如何打破不同性質的僵局，讓談判能順利進行

課程詳情

課程編號	: 15B-11
日期	: 2016年2月24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	: \$1,000
社聯會員機構職員費用	: \$920(如於2016年2月3日前 報名, 每位\$840)
查詢	: 2876 2470或 電郵institute@hkcss.org.hk

講員



謝寶昇先生

德健管理有限公司
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。



1 個人效能 PERSONAL EFFECTIVENESS

Leading Project Teams in NGOs

如何領導社會服務機構的項目團隊

Objectives

- To adopt effective leadership mindset and acquire practical skills to lead and manage project teams and stakeholders

Content

- Leadership mindset and building trust
- Four leadership modes and their application in project lifecycle
- Keeping team focused on critical few and keeping them motivated
- Five team conflict resolution methods
- Monitoring and Improving project performance with PDCA model

Course Details

Course Code	: 15B-09
Date	: 3 March 2016 (Thursday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
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	: \$1,000
Fees for HKCSS	: \$920 (Enrolment received on/before
Agency Member Staff	11 February 2016: \$840)
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 has more than 20 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 specialised 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 Behavioural Consultant (CBC). He holds a Master degree in Lifelong Learning and is currently pursuing his doctorate in Lifelong Education at the University of Nottingham.

建構一個動人的故事—講故事技巧及實習

Constructing a Touching Story - Story Telling Techniques and Practices

目的

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

內容

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

課程詳情

課程編號	: 15B-16
日期	: 2016年2月16及23日(星期二)
時間	: 0930 - 1700(6小時，共12小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 中心督導主任、服務經理及管理人員
名額	: 25人
授課語言	: 粵語(以英語輔助)
費用	: \$2,000
社聯會員機構職員費用	: \$1,840(如於2016年1月26日或之前報名， 每位\$1,680)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員



李錦洪先生

基督教時代論壇週報
社長

李社長是資深的傳媒人，於過去30多年，致力參與不同的印刷媒體、電台及電視廣播公共事務的製作。李社長現為D100全球華人網絡有限公司每日的新聞廣播節目的主持之一。此外，他亦擔任香港城市大學EMBA課程的兼職講師及公共傳理顧問有限公司高級顧問和主要講員。



創意表達評核

Creative Presentation Audit (CPA)

目的

- 透過問卷測試，了解自己的創意表達潛力
- 透過表達練習，了解自己的優點及改善之處
- 宏觀創意表達的心態(Mindset)、技巧(Skillset)及工具(Toolset)

內容

- 創意：如何說比說什麼重要，想得出才會說得好
- 表達：人肉PowerPoint比電子PowerPoint重要，表達的力量與重點
- 評核：有限公司要核數，身體要檢查，表達也可具體評核
- 學員的表達練習會作現場攝錄，方便導師作分析及學員日後跟進

特點

- 小班教學，每班20人
- 每位學員要預備兩分鐘非機密內容表達(自己決定是否用電腦投影作支援)
- 評核設計以微觀教學(Micro-teaching)為基礎，歸納而言有五大益處：
 1. 真實性：人是習慣性動物，口頭表達風格真實紀錄，令學員客觀看表現
 2. 集中性：大家都是社福界同工，可集中觀摩及分享心得
 3. 簡單性：表達即時改變，即時見效，例如有沒有眼神接觸的分別很大
 4. 回應性：除了導師意見，其他學員回應，往往也很有參考價值
 5. 創新性：語言表達是文字心思。想得好，說得妙。課堂上也會分享一些商界經驗，刺激學員新思維，例如商界用什麼表達方案銷售及影響人的行為和習慣

課程詳情

課程編號	: 15B-10
日期	: 2015年12月1日(星期二)
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	: 社會服務機構同工
名額	: 20人
授課語言	: 粵語(以英語輔助)
費用	: \$700
社聯會員機構職員費用	: \$630(如於2015年11月10日或之前報名，每位\$560)
查詢	: 2876 2470或 電郵institute@hkcss.org.hk

講員

黎泉輝先生

(簡介詳見P.44)



2 與他人合作 WORKING WITH OTHERS

Supervision Skills – Supervising Professional Workers and Frontline Workers

督導技巧－督導專業及前線員工

Workshop 1: ABC Basics for Supervision in Social Work and Social Care (15B-17)

Objectives

- To increase understanding of theoretical framework and models of supervision
- To improve practical skills at daily supervision

Content

- Concepts: Values and Beliefs, Needs and Motivation in Supervision
- Skills: Professional Supervision Model for Social Workers, Leadership & Team Supervision
- Local case study will be used for exercises and discussion

Workshop 2: Supervision in Practice in Social Work and Social Care (15B-18)

Objectives

- To strengthen the application of supervision theories and skills at local context
- To further develop creativity in supervising subordinates

Content:

- Supervising staff with special scenarios including new staff, experienced staff, young staff, problem staff etc.
- Coaching for supervision
- Local case study will be used for exercises and discussion

(Remarks: Attendance of Workshop 1 or previous courses on the same topics organised by HKCSS Institute in the period of 2012-2015 is required)

Workshop 3: Using Strength-based Perspectives in Supervision for Human Service Organisations (15B-19)

Objectives

- To enhance competence of skills and knowledge required to use strengths-based practice in providing supervision
- To raise awareness of impacts and issues as differentiated from traditional supervision models

Content:

- Apply strengths-based principles when providing supervision
- Use strengths-based tools for assessment of issues in supervision
- Conduct supervision using a strengths-based approach
- Local case study will be used for exercises and discussion

(Remarks: Attendance of Workshop 1 or previous courses on the same topics organised by HKCSS Institute in the period of 2012-2015 is required)

Course Details

Date	: Workshop 1: 21 January 2016 (Thursday) Workshop 2: 4 March 2016 (Friday) Workshop 3: 18 March 2016 (Friday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours each)
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	: \$1,000 (each workshop)
Fees for HKCSS	: \$920 (Enrolment received 3 weeks before each workshop: \$840)
Agency Member Staff	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Ms Rita Lam Yu Kiu 藍宇喬女士

Director

Reanimated Links Consultants & Services

Ms Lam has been in managerial positions of social services since 1983, with experiences in youth services, elderly services, social work education and training. Currently she serves the government, educational institutes, NGO and enterprise of Hong Kong, Mainland China 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.



2 與他人合作 WORKING WITH OTHERS

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 & Advanced)

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: 15B-01)

- 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: 15B-02)

- 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	: 2015年11月6日(星期五)
進階篇日期	: 2016年3月2日(星期三)
時間	: 0930 - 1700(6小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號 溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 社福機構前線服務同工
每班名額	: 25人
授課語言	: 粵語(以英語輔助)
每班費用	: \$1,000
社聯會員機構職員費用	: \$920(如於開課前三星期或之前報名, 每位\$840)
查詢	: 2876 2470或 電郵institute@hkcss.org.hk

講員



余蕙芳女士

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。

Building a High-Performing & Harmonious Team

建立高效及和諧團隊

Objectives

- To develop leadership practices to build a high-performing team
- To understand the team development and its characteristics
- To align team values with organisational values
- To set goals to achieve organisational mission

Content

- The 4 stages of team formation
- The challenges of building a team
- Leadership roles in building a team
- Align team values with organisational values
- Set team goals to achieve organisational mission
- Identify personal contribution and team contribution

Remarks: Each participant is required to study his/her organisational Vision and Mission before attending this course.

Course Details

Course Code	: 15B-C19
Date	: 17 February 2016 (Wednesday)
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	: \$1,000
Fees for HKCSS	: \$920 (Enrolment received on/before 27 January 2016: \$840)
Agency Member Staff Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Elective
Session in a
Certificate
Programme
證書課程選修
單元 (p.41)

Trainer



Mr Hillman Chung 鍾衍文先生

(Session 7)

Principal Consultant
Human Focus Consulting

Mr Chung has almost 30 years of work 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 programmes under an American consulting firm, accredited practitioner of the Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) ® Step I & II, a certified administrator of DISC Behavioural Assessment and a certified coach of Marshall Goldsmith Stakeholder Centered Coaching.



2 與他人合作 WORKING WITH OTHERS

機構請人難，如何培訓「90後」員工

Engaging the Millennials

簡介

香港90後和下一個世代已經來臨，與新世代合作是無可避免。他們其實是聰明、行動迅速、在意公義和社會問題，若能啟動他們的潛能，將會替機構加添重要的人材資產。

目的

- 將工作中的挑戰化為機遇，與90後融洽合作
- 幫助90後發揮潛能，創造團隊佳績

內容

1. 與90後的代溝差異的四個層次
 - 需求層次
 - 心理層次
 - 價值觀層次
 - 行為層次
2. 管理新策略
 - 如何篩選和吸引90後
 - 90 後的類型
 - 習慣與興趣
 - 職位新設計
3. 求同存異，和而不同
 - 社會關係
 - 朋友關係
 - 短期價值交換關係
 - 反抗控制
 - 「權威」的真正意義
 - 對事不對人的謬誤與新解
 - 潛規則透明化
4. 解決衝突，填平鴻溝
 - 溝通新模式
 - 如何減少「噪音」
 - 組織共融
5. 管理工作熱誠
 - 滿足與選擇
 - 快樂幸福的夢想
 - 另類成就感
 - 個性管理

課程詳情

課程編號	: 15B-13
日期	: 2015年11月25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	: \$1,000
社聯會員機構職員費用	: \$920(如於2015年11月4日或之前報名，每位\$840)
查詢	: 2876 2470或 電郵institute@hkcss.org.hk

講員



Mr William Ho 何威廉先生

博浩人才管理諮詢有限公司
首席顧問

擁有二十多年的跨國工作經驗，曾在加拿大及亞太區擔任總監、總經理、副總裁、營運及銷售總監等職位，幫助企業了解及發掘核心競爭力、執行策略和解決危機。何先生熱衷於銷售、營銷培訓及領袖培訓，自2008年開始，於多間跨國企業、大學和公共機構參與了多個研討會、演講和當領袖教練(executive coaching)。他精於以「說故事」(Business Story Telling)培訓來提升學員的表達力、溝通力、說服力、感染力和增強領導能力。何先生擁有美國南伊利諾州大學的工商管理碩士學位和加拿大亞伯達大學的電腦學士學位。

Applying DISC for Team Communication

DISC於團隊溝通的應用

Objectives

- To introduce DISC Personality System and explain how personality styles influence behaviours in the workplace
- To understand different ways of communication and their characteristics among team members of different personalities
- To learn how to appreciate the differences among the team and seek better solutions in managing conflicts

Elective
Session in a
Certificate
Programme
證書課程選修
單元 (p.41)

Content

- DISC Personality Styles - the characteristics and attributes
- Gaining self-awareness - individual personality, leadership strengths and gaps
- Gaining awareness of other personalities for communication and building relationships with teammates of different personalities
- Application of DISC in building trust and resolving conflicts within the team

Remarks: DISC Personality System Analysis is included, which will be conducted before the workshop.

Course Details

Course Code	: 15B-C14
Date	: 5 January 2016 (Tuesday)
Time	: 1400 - 1700 (3 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	: \$780
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: \$730 (Enrolment received on/before 15 December 2015: \$670)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainers

Ms Lois Lam 林莉君女士

Mr Bono Yeung 楊子江先生

(Session 2)

(see P.42)



2 與他人合作 WORKING WITH OTHERS

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 & Advanced)

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: 15B-03)

- 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: 15B-04)

- 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

課程詳情

基礎篇日期	: 2015年12月1日(星期二)
進階篇日期	: 2016年3月16日(星期三)
時間	: 0930 - 1700(6小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號 溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 社福機構前線服務同工
每班名額	: 25人
授課語言	: 粵語(以英語輔助)
每班費用	: \$1,000
社聯會員機構職員費用	: \$920(如於開課前三星期或之前報名，每位\$840)
查詢	: 2876 2470或 電郵institute@hkcss.org.hk

講員

余蕙芳女士

(簡介詳見P.48)

Effective Meeting Skills

會議致勝錦囊

Introduction

The most common use of meetings is to bring people together to disseminate information, and better still if the meetings are properly conducted, the participants will surprisingly perform well in problem-solving, decision-making and planning. Effective meetings should achieve a superior quality of thinking and understanding by bringing together different minds in a variety of perspectives, which eventually yields coherent analyses, solutions, decision or plans.

Objectives

- Make the best use of multiple types of meetings (emphasis on regular meetings to suit the practice of the social service sector)
- Plan and conduct effective meetings that deliver outcomes
- Equip with essential facilitation techniques and meeting management tools
- Create an inviting and innovative meeting atmosphere
- Follow up action items effectively

Content

- Introduction of major types of meetings
- Objective of having meetings
- Preparation for meetings
- Key to effective and efficient meetings
- Role play on highly customised scenarios that fit the practice of social service sector, the training requirement of the host, and participants' training needs
- Chairing and facilitation skills

Course Details

Course Code	: 15B-21
Date	: 30 November 2015 (Monday)
Time	: 1400 - 1800 (4 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: Participants: NGO Managerial and Supervisory Staff
Class Size	: 20
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$700
Fees for HKCSS	: \$630 (Enrolment received on/before 16 November 2015: \$560)
Agency Member Staff	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Ms Kathy Chan 陳少娟女士

Co-founder and Chief Consultant
Public Communication Strategic Consultancy
Ltd (PCSC)

Kathy is an experienced public affairs consultant and trainer who has wide contacts with various professions, trades, public bodies and Government authorities, as well as in the media and political circles. She has organised training programmes for more than 10,000 senior executives and government officials from both private and public sectors over the years.

Ever since 2003 to now, Kathy has rendered one-to-one communication coaching for senior executives of private and public organisations, for instance, those of Hospital Authority (in the wake of and after the SARS disaster), incumbent members of Executive Council, Legislative Council and District Council. The one-to-one coaching was well received by clients, being regarded as “highly customised and extremely practical”.



3 工作成效為本 RESULTS / TASKS ORIENTATION

An Overview of Lump Sum Grant Subvention System

整筆撥款津助制度概覽

Objective

- To provide participants with necessary knowledge required to interpret the application of Lump Sum Grant Subvention System

Content

- To cover an overview of the Lump Sum Grant Subvention System in SWD's subvented services
- To study the requirements of SWD's Annual Financial Report

Remarks

- The course is not offered on the basis of first come, first served
- Screening of applications by the HKCSS Institute and trainer for eligibility for taking the course may apply
- The course will cover SWD's Annual Financial Report ONLY

Course Details

Course Code	: 15B-14
Date	: 2 February 2016 (Tuesday)
Time	: 0930 - 1230 (3 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: Accounting staff and non-financial professionals responsible for or involved in the accounting operations in SWD's subvented organisations
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$500
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: \$460 (Enrolment received on/before 12 January 2016: \$420)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



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 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 organisations. 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 an NGO and has already had well experience in financial and management accounting, financial management and taxation in the 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. He currently holds the qualifications of Certified Public Accountant, Chartered Management Accountant and Certified Practising Accountant (Australia).

Assessment of Financial Performance and Measurements in NGOs

評估非政府組織的財務績效及衡量

Objectives

Proper assessment of financial performance helps NGOs to maximise their social impact from financial perspective and achieve their ultimate objectives in service delivery. The course aims at equipping participants with necessary knowledge, skills and tools required to assess and measure performance correctly by looking into both financial and non-financial performance measurements.

Content

- To cover the basic assessment of financial performance and measurements used in NGOs
- To introduce the Balanced Scorecard and how it can assist us in preparing better measurement of financial performance
- To briefly introduce non-financial performance measures used by NGOs

Remarks

- The course is not offered on the basis of first come, first served.
- Screening of applications by the HKCSS Institute and trainer for eligibility for taking the course may apply.

Course Details

Course Code	: 15B-15
Date	: 2 February 2016 (Tuesday)
Time	: 1400 - 1700 (3 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: Accounting staff and non-financial professionals responsible or involved in performance assessment in NGOs
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$500
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: \$460 (Enrolment received on/before 12 January 2016: \$420)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Mr Steve Lam 林志輝先生

(see above)



管理人員職安健及風險評估簡介課程

Induction on Occupational Safety & Health with Risk Assessment for Management

目的

令工作場所的負責人能了解：

- 本身的職業安全健康(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
- 工作場所的職安健要求
- 工作場所存在的風險
- 風險評估
- 控制措施
- 意外事故的調查及意外分析
- 緊急事故的處理

* 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

課程詳情

課程編號	: 15B-12
日期	: 2015年12月18日(星期五)
時間	: 0930 - 1700(6小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 中心督導主任、服務經理及管理人員
名額	: 30人
授課語言	: 粵語
費用	: \$1,000
社聯會員機構職員費用	: \$920(如於2015年11月27日或之前報名，每位\$840)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員



奚培正先生

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

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主審核員資格。

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、保安及物業管理、社福機構、公營機構、建造業及製造業等。

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	: 15B-06
Date	: 5 & 11 January 2016 (Tuesday & 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 or project leader
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$2,000
Fees for HKCSS	: \$1,840 (Enrolment received on/before
Agency Member Staff	: 15 December 2015: \$1,680)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Mr Joseph Wong 黃寶琦先生

(see P.45)



3 工作成效為本 RESULTS / TASKS ORIENTATION

HR Practices - Legal Compliance

依法執行—人力資源管理實務

Objective

- To understand and comply with the employment related legislations in HR management practice

Content

- Risk areas in employment related legislations
- Compliance approaches
- HR policy and practice review
 - Continuous contract of employment
 - Statutory entitlement calculation
 - Minimum wage calculation
 - Equal opportunities
 - Personal data protection

Course Details

Course Code	: 15B-23
Date	: 26 January 2016 (Tuesday)
Time	: 1415 - 1715 (3 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: Human Resources Practitioners
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$500
Fees for HKCSS	: \$460 (Enrolment received on/before 5 January 2016: \$420)
Agency Member Staff	: 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

With over forty years of 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 Manager 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.

Essentials in Selecting and Hiring Right People

人才甄選與員工招聘

Objectives

- To develop consistent selection criteria for selection of the right candidate
- To establish a systematic approach from selection to development

Content

- Developing competency based questions for the interview process
- Selecting the right candidate and aligning personal and organisational value in the interview process
- Considering candidate's career aspiration and career drive when selecting

Elective
Session in a
Certificate
Programme
證書課程選修
單元 (p.41)

Trainer

Mr Hillman Chung 鍾衍文先生

Guest Speaker

Ms Lois Lam 林莉君女士

(Session 4)

(see P.42)

Course Details

Course Code	: 15B-C16
Date	: 19 January 2016 (Tuesday)
Time	: 0930 - 1230 (3 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	: \$500
Fees for HKCSS	: \$460 (Enrolment received on/before 29 December 2015: \$420)
Agency Member Staff	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk



Output Costing for Non-financial Managers and Professionals

改善效率及成本效益的社會服務成本分析法

Objectives

To enable non-financial managers and professionals of social service to learn the output costing methodology for strengthening their capability to:

1. Understand cost structure of services
2. Cost service activities and outputs
3. Analyse cost for service improvement and decision making, such as
 - Redesigning services to enhance cost effectiveness, quality and efficiency
 - Changing service mix or delivery mode
 - Formulating service and pricing strategy

Content

- Understanding basic accounting principles
- Preparing financial statements for services
- Introducing output costing, methodology and tools, and the application for social service
- Real life case to practise output costing analysis

Course Details

Course Code	: 15B-20
Date	: 7 March 2016 (Monday)
Time	: 0930 - 1230 (3 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: Non- financial NGO Managers and Professionals
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$500
Fees for HKCSS	: \$460 (Enrolment received on/before 15 February 2016: \$420)
Agency Member Staff	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Mr John Ng 吳國輝先生
Managing Director
Tricor Consulting Limited

A Chartered Management Accountant and previously, director of the consulting practice of PricewaterhouseCoopers, John is experienced in strategic, organisation, financial and HR management. He has developed various management models for social service and assisted many NGOs to implement them, including output costing for around 20 agencies. He has provided consulting and training services to over 40 NGOs.

Interviewing Skills for Hiring

主理人才甄選的面試技巧

Objectives

- To equip participants with a correct mindset & skill set to conduct the interview in an effective and professional manner
- To use consistent selection criteria to select the Best Fit
- To project a positive image of your organisation to all job candidates
- To exhibit your organisation's value during the selection and interview process

Content

- The mindset, skill set and toolset of an effective interviewer
- The 3 stages (Prepare, Conduct and Close)
- Develop consistent selection criteria
- Essentials skills for conducting an effective interview

Elective Session in a Certificate Programme
證書課程選修單元 (p.41)

Course Details

Course Code	: 15B-C17
Date	: 19 January 2016 (Tuesday)
Time	: 1400 - 1700 (3 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	: \$500
Fees for HKCSS	: \$460 (Enrolment received on/before 29 December 2015: \$420)
Agency Member Staff	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Mr Hillman Chung 鍾衍文先生

(Session 5)

(see P.42)



3 工作成效為本 RESULTS / TASKS ORIENTATION

Partnering with HR Department for People Management Success

讓人力資源部門成為您人才管理的成功夥伴

Objective

- To help participants maximise their people management effectiveness by partnering with their HR department

Content

- The roles of the HRM function in an organisation
- The work of the HR Department
- Line Management vs HR Department - conflict or opportunity for people management success

Elective Session in a Certificate Programme
證書課程選修單元 (p.41)

Trainer

Mr Weymond Lam, M.I.H.R.M.(HK) 林亢威先生

(Session 6)

(see P.42)

Course Details

Course Code	: 15B-C18
Date	: 28 January 2016 (Thursday)
Time	: 0930 - 1230 (3 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO staff at managerial or supervisory level who are required to work with their HR Departments closely
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$500
Fees for HKCSS	: \$460 (Enrolment received on/before 7 January 2016: \$420)
Agency Member Staff	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

優秀義務工作管理人員

Be an Effective Volunteer Coordinator

目的

- 認識義務工作管理學之概念
- 擔任義工統籌員/領袖的要訣
- 透過解說技巧之運用減少義工流失
- 如何創造有利義工服務的環境

內容

- 基礎義務工作管理學五步曲 — 策劃、組織、分工、指揮、控制
- 優秀義工統籌員/領袖的特質
- 服務後解說技巧之應用
- 建立高效之義工團隊

課程詳情

課程編號	: 15B-07
日期	: 2016年1月8日(星期五)
時間	: 0930 - 1700(6小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 負責義工統籌的社會服務機構同工
名額	: 30人
授課語言	: 粵語(以英語輔助)
費用	: \$1,000
社聯會員機構職員費用	: \$920(如於2015年12月18日前報名, 每位\$840)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員



劉定忠先生

義務工作發展局
義工培訓發展經理

劉先生過去十多年一直於社會福利和公共機構工作，如荔枝角醫院、香港紅十字會、義務工作發展局。他具豐富的義務工作管理、培訓及服務經驗，包括精神病患者、殘疾人士、具發展障礙的兒童、長者和其他弱勢社群等。他畢業於香港樹仁學院輔導及心理學學系，並持有澳大利亞新英倫大學輔導學碩士及香港商業風險評估專業協會核准風險評估策劃師之資格。



Social Media & Digital Marketing Communications for NGOs

社福機構的社交媒體及網上宣傳企劃

Objectives

Session 1 - Introduction & Applications of Channels (Course Code: 15B-25)

- To appreciate key digital marketing communications concepts
- To understand the purpose & know-how of the digital marketing communications channels

Session 2 - Peer-to-peer Sharing & Workshop (Course Code: 15B-26)

- To improve your digital marketing communications channels through experience sharing and moderated group discussion

Content

Session 1 - Introduction & Applications of Channels (Course Code: 15B-25)

Overview of Channels

- Social Media
- Search Engine Marketing (Pay Per Click)
- Online Advertising
- Search Engine Optimisation (SEO)
- Email Marketing
- Mobile Marketing

Measuring Digital Marketing

- Google Analytics
- Social media report
- Email report
- PPC report

NGO Digital Landscape

- What others are doing in the NGO sector, locally and abroad?

Session 2 - Peer-to-peer Sharing & Workshop (Course Code: 15B-26)

Sharing and discussion with focus on the following digital marketing communications channels:

Part 1

- website, SEO, SEM

Part 2

- email, online advertising

Part 3

- social media

In each session:

- Students are to present their experiences, learnings and challenges of their digital presences
- Breakout session with moderated group discussion on how we can improve their digital presences, with tangible, task oriented outcome.

[Homework for participants who sign-up for Session 2:

- Gather at least one digital marketing communications related work you have done for sharing at the workshop
- Highlight the objective, strategy and Key Performance Indicator (KPI) for each channel]

Course Details

Dates	: Session 1: 26 February 2016 (Friday) Session 2: 9 March 2016 (Wednesday)
Times	: Session 1: 1400 - 1800 (4 hours) Session 2: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO staff who have already had 2 to 3 years working on, or managing, some forms of digital marketing channels, with experiences to share and more importantly, a lot of questions to ask. This course is designed for people who want to walk away with tangible improvements on their overall digital presence to achieve their communication goals.
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fees	: Session 1: \$700 Session 2: \$1,000
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: Session 1: \$630 (Enrolment received on/before 5 February 2016: \$560) Session 2: \$920 (Enrolment received on/before 17 February 2016: \$840)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Mr Patrick Tam 譚家強先生

Founder and Certified Lecturer
Bonfire Media Limited

Patrick is the founder of Bonfire Media, a provider of global digital marketing certification courses, and a certified lecturer of the Digital Marketing Institute. He is also the Principal Advisor of 3 Screens Strategic Advisors, a digital marketing consultancy that specialises in developing holistic digital strategy. He worked with clients across many industries on a variety of digital and integrated assignments. His diverse experience also includes software design engineering at Microsoft and research analysis at Lawrence & Co., a venture capital firm.



4 策略性企劃 STRATEGIC PLANNING

Branding in the Digital Era

數碼時代的品牌管理

Overview

This workshop enables you to understand how a brand can facilitate success in a competitive landscape, and develop an intuitive mindset for branding. You will acquire the necessary mindset and skill sets to build and evolve a brand in a fast changing, digital empowered environment.

Objectives

- Gain practical insights on the changing landscape of marketing and branding
- Learn how to apply this knowledge, and integrate state of the art tools into traditional marketing plans to fulfill unique objectives

Content

- Why a brand is important to a company's overall business strategy
- The key criteria for a strong brand
- How to formulate a competitive brand strategy
- How to manage a brand in the midst of change
 - What is changing and why?
 - How to envision change and effecting change
- Why is innovation important, how to innovate and manifest innovations

Course Details

Course Code	: 15B-05
Date	: 15 December 2015 (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	: \$1,000
Fees for HKCSS	: \$920 (Enrolment received on/before
Agency Member Staff	24 November 2015: \$840)
Enquiries	: 2876 2470 or 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 skill sets. 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.

"Double Click Change" - Igniting and Leading Change for Yourself and the Team

「變」本加「like」—提升個人及團隊變革能力

Objectives

- To provide participants with advanced knowledge on change management and effective strategies to lead change in the NGOs
- To alert participants of the changes taking place in the social service industry and the positive mindset required when facing them
- To learn how to remove psychological barriers and step out of the comfort zone

Content

- Different analytic tools to identify new ecology and challenges faced by NGOs
- From sky to earth - effective strategies and leadership in leading change
- Communication skills in delivering negative messages and empowering teammates
- Igniting yourself towards change and stepping out of the comfort zone

Course Details

Course Code	: 15B-24
Date	: 15 March 2016 (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	: \$1,000
Fees for HKCSS	: \$920 (Enrolment received on/before
Agency Member Staff	23 February 2016: \$840)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Dr Suen Lap Man 孫立民博士

Principal Consultant
Vital Employee Service Consultancy

Dr Suen provides management consultancy, training and employee counselling for both public bodies and private corporates such as Dairy Farm International Holdings, MTR, China Light and Power, Civil Service Bureau and Hospital Authority. He has made profound studies and local research on employee wellbeing including workplace bullying and work motivation. Dr Suen has conducted various workshops on change management for government departments (e.g. LCSD, Treasury) and companies (e.g. QBE, SGS). He is frequently invited by media to give views on management issues and writing blogs and feature articles in websites and newspapers such as Economic Times and Recruit.



Managing Risks in HR Management

人力資源的風險管理

Objective

- To appreciate the objectives and importance of effective identification, assessment and management of risks in HR management so as to minimise risk exposure of the organisation.

Content

- Definition of risks
- Risk identification and assessment
- Risk management strategies and review process
- HR policy review
 - Hiring process to avoid "wrongful" hiring or any discriminatory practices
 - Abuse avoidance and maintenance of agency reputation
 - Occupational health and safety to avoid environmental, injury or fatal incident at work
 - Orientation to ensure line of sight of the workforce
 - Proper performance management system for organisation and people capability building
 - Exit management

Course Details

Course Code	: 15B-22
Date	: 26 January 2016 (Tuesday)
Time	: 0930 - 1230 (3 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: Human Resources Practitioners
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$500
Fees for HKCSS	: \$460 (Enrolment received on/before
Agency Member Staff	: 5 January 2016: \$420)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Mr K T Lai 黎鑑棠先生

(see P.53)



回應社會需要——開發社會服務機構的政策研究及倡議能力

香港社會服務在上世紀八、九十年代有長足的發展，因著政府和社會服務界的夥伴合作關係，並配以中央服務規劃機制，社會上的服務需要得以在一套全面的規劃系統中確立，相關政策的研究和倡議，亦很大程度地由這個中央機制去處理。

然而，自二千年開始，統一的規劃機制消失，業界/機構參與政策的研究和倡議機制亦因此被削弱。不少業內同工將此狀況歸咎於整筆撥款機制的衰弱，把原來的五年計劃檢討葬送，令社會上弱勢社群的需要難以為大眾所認知、為政策制定者認可。

文：黃健偉

多元的社會需要

業內對整筆撥款機制「亦愛亦恨」，難以一概而論。但面對香港社會發展的客觀狀況，傳統弱勢社群的需要漸趨多元化，再難以一種概括劃一的方法歸納和應對。同時，除了傳統以基層為主的服務對象外，社會上出現了很多新的潛在服務使用群組，當中的需要亦非常多元，即使舊有的規劃機制存在，恐怕亦未必能應付。

在一個多元需要的社會發展格局中，我們需要的不單是服務提供者，更重要的是一支有敏銳觸覺的隊伍，能針對不同群組的特殊需要，透過有系統的方法，搜証和發掘經驗和數據、客觀研究和分析需要、研判政策環境的機會和阻力、介入政策討論、以及倡議可行的新政策和服務措施。這一種政策介入社會需要的能力，實有待開發。

從政策層面介入

社會服務機構過往主要以服務提供者的角色，服務社會上有需要的社群。長久以來，不少機構對某一個、或數個特定社群的多元需要，累積了不少經驗和實踐知識，對社區上新出現的問題和需要亦有敏銳觸覺。可惜因為種種原因，機構往往只能作服務的回應，鮮有在政策層面上介入。若機構能針對不同的專項需要、或對不同社群有深入的分析，每一個服務機構都有可能成為該專項或社群的重要政策持分者，甚至專家。開發機構政策研究及倡議能力的策略意義，就是要建立一支兼備服務及政策介入能力的隊伍，只有機構成為重要的政策持分者或專家，社會上不同的服務需要才不被忽略或邊緣化。



圖為「凝聚力量—跨界別改善香港的兒童照顧服務研討會」[聊天站]時段，各機構介紹現時開展的兒童照顧服務新計劃的資料。

提升社會服務機構的政策研究及倡議能力

近年有不少機構在重新檢視使命和服務目標時，不約而同地發現機構把自身定位為服務提供者，有時會流於狹窄，限制了自己作為一個有社會使命的民間團體實踐改變社會的可能性。因此，部份機構主動成立研究團隊、或個別與核心服務相關的政策關注組，有些更成立專責部門，專責政策研究及倡議。資源不足而有志於政策倡議的機構，亦動員同工關注政策層面的工作，超越日常的服務提供角色。這些嘗試令人鼓舞，但由於他們都處於起步階段，遇到不少結構上、能力上和技術上的困難。業界需認真思考，切實行動起來，支援和鼓勵更多機構投身政策研究和倡議，全面地在服務和政策層面介入作裝備，為社會帶來積極的改變。



圖為長遠房屋策略公民論壇，就房屋政策進行諮詢及深化討論。

為此，社聯期望作出新嘗試，開辦一個名為【社會服務機構政策研究及倡議方略研習班】，目的是要提升參加者政策研究及倡議的能力，同時加強參加者對個別政策課題的了解。我們會分享社聯的政策研究和倡議模式，藉此引導參加者進入一些當下重點的政策領域，引發深入討論，掌握政策研究及倡議的重要元素，包括對問題的認識及研究、對政策環境的認識及判斷、應對問題的政策方案制定、政策持分者的分析和策略考慮等。同時，就個別的政策課題，我們會邀請相關的學者、專家作簡介，讓參加者掌握宏觀的政策課題及分析的技巧。

社會服務機構政策研究及倡議方略研習班

Training on Strategic Policy Research and Advocacy for Social Service Agencies

課程編號 :15B-PE04

單元一：政策研究為本的政策倡議

1. 本地不同模式的政策倡議
2. 社聯的經驗：政策研究為本的倡議
3. 個案闡述

課程編號 :15B-PE05

單元二：兒童照顧 / 教育政策

1. 如何認識和掌握政策課題
2. 個案分享：香港低收入家庭的兒童照顧服務研究
3. 從服務到政策倡議

課程詳情

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

授課語言：粵語（以英語輔助）

日期：2016 年 1 月至 3 月（共 4 個單元）

時間：每單元三小時

課程編號 :15B-PE06

單元三：房屋政策

1. 如何評估政策環境、研判倡議內容、方法及考慮倡議策略
2. 個案分享：「私樓低收入住戶的房屋市場處境研究」與長遠房屋策略及「租務管制之海外個案研究」

課程編號 :15B-PE07

單元四：扶貧政策

1. 如何研究和提出政策的方法
2. 如何進行持份者分析
3. 個案分享：「香港低收補貼制度初探」與「低收入在職家庭津貼制度」及「深水埗墟市研究」

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

社聯學院專業發展基金
HKCSS Institute Professional Development Fund

凡符合申請資助資格*及報讀個別或所有單元者，則可獲半價資助。

* 申請者須為現職社聯會員機構的職員及非社工同工，小型機構將獲優先考慮。
詳情請參閱社聯學院網頁。

主辦：



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

綜合家庭服務中心前線實務課程

Frontline Practice of Integrated Family Service Centre

2016年1月

簡介

綜合家庭服務中心一向按「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」的路向，為個人及家庭提供一系列預防、支援和補救性的家庭服務。面對日新月異的服務需要，以及各持份者對服務提供者的期望，家庭服務同工實在需要不斷自我裝備，以應對前線工作上的挑戰。本課程旨在提升家庭服務同工在前線工作上的行政知識與實務技巧。

目的

- 協助家庭服務同工認識所需的行政知識
- 加強家庭服務同工實務行政的相關技巧
- 協助家庭服務同工提升應對工作挑戰的信心

課程詳情

日期及時間：	2016年1月20日及27日(星期三)(3個單元，共12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：	從事綜合家庭服務中心之社工及主管			
名額：	30人			
授課語言：	粵語(以英語輔助)			
費用：	單元一	單元二	單元三	整個課程
社聯會員機構職員於開課前三星期報名*	\$840	\$420	\$420	\$1,500
社聯會員機構職員	\$920	\$460	\$460	\$1,650
非社聯會員機構職員	\$1,000	\$500	\$500	\$1,800

*早鳥報名優惠截止日期：整個課程：2015年12月30日(星期三)

個別單元：開課前三星期

課程內容

單元1	如何正面面對投訴	課程編號：15B-PE01
<ul style="list-style-type: none"> • 了解及紓緩服務使用者的情緒 • 處理投訴的態度與技巧 		日期：1月20日(星期三) 時間：0930 - 1700(6小時) 講者：陳永佳先生
單元2	跨界別合作實踐、實用書寫技巧	課程編號：15B-PE02
<ul style="list-style-type: none"> • 與不同界別持份者建立合作關係 • 實務公函及報告撰寫技巧 		日期：1月27日(星期三) 時間：0930 - 1230(3小時) 講者：符俊雄先生
單元3	私隱保障與社工專業責任	課程編號：15B-PE03
<ul style="list-style-type: none"> • 私隱保障條例與社工實務 • 了解社工專業責任 		日期：1月27日(星期三) 時間：1400 - 1700(3小時) 講者：林滿馨律師

查詢

電話：2876 2470

電郵：institute@hkcss.org.hk

講員

**陳永佳先生**

中華基督教會香港區會
社會服務總協調主任

陳永佳先生曾任職公營機構多年，負責統籌、協調和處理企業及機構的投訴，並有多年督導及培訓高、中及基層工作人員處理各類企業及機構投訴個案及事件的經驗。

**符俊雄先生**

前社會福利署元朗區福利專員

符俊雄先生1981年於香港中文大學崇基學院社會工作系畢業。他曾任香港特區政府社會福利署首席社會工作主任、前元朗區福利專員，負責地區的福利策劃和行政工作，也曾負責推廣長者社區照顧服務，有近30年專業社會工作服務經驗。2013年退休後，符先生便參與廣州市的社會工作服務。

**林滿馨律師**

律師行合夥人
律師、調解員及榮譽講師

林滿馨律師獲頒授香港大學文學士(榮譽)學位、香港大學法學士(榮譽)學位、香港大學法律專業文憑、香港城市大學法律碩士學位及中國人民大學法律碩士學位。林律師亦是香港國際仲裁中心認可(家庭及一般)調解員。

林律師現為律師行合夥人，並於多個法律講座及工作坊中擔任演講嘉賓及導師，現為香港大學、理工大學及樹仁大學榮譽講師。

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)]



協成行發展有限公司
HIP SHING HONG (HOLDINGS) COMPANY LIMITED

協成行發展有限公司

協成行發展有限公司(協成行)為一個紮根香港的地產發展商。於1948年成立，協成行擁有超過六十七年的豐富經驗和優勢，一直積極發展、建造和收購優質物業。旗下多元化的物業組合包括位於優越地段的辦公室、住宅、工廠、零售商舖、酒店及服務式住宅，合共超過200萬平方呎樓面面積。作為一個關愛的企業及具社會責任的企業公民，協成行致力與員工、客戶及社區各界等不同持份者緊密合作，建設一個更美好的社會。透過極具效率的運作和精簡的管理架構，協成行以良好信譽和高品質躋身房地產業界前列。



香港公共關係專業人員協會

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

鳴謝上期公開課程之導師及嘉賓講者：(依姓氏筆劃排名)

Mr George Quek	Distinctions Asia Pte Ltd	陳文宜女士	香港社會服務聯會
卜福晨先生	扶康會	曾醒祥先生	親切
仇德基先生	雋博管理顧問有限公司	湯崇敏女士	香港社會服務聯會
王潔玲女士	香港聖公會福利協會有限公司	黃子璋先生	救世軍大埔長者綜合服務
甘炳光博士	香港城市大學應用社會科學系	黃佩文女士	Pro-Key Learning Services Ltd.
朱凱翎先生	博浩人才管理諮詢有限公司	黃寶琦先生	義務工作發展局
何俊傑先生	香港社會服務聯會	劉定忠先生	心川顧問及領袖培訓工作室
余遠騁博士	世界綠色組織	劉信翔先生	博浩人才管理諮詢有限公司
余蕙芳女士	駿才策略顧問(香港)有限公司	劉聞鋒先生	香港大學秀圃老年研究中心
吳志森先生		樓瑋群博士	香港社會服務聯會
吳煜明先生	香港聖公會麥理浩夫人中心	蔡劍華先生	黎泉輝訓練有限公司
李敏瑜女士	廉政公署防止貪污署	黎泉輝先生	浸信會愛群社會服務處
周依伶小姐	基督教家庭服務中心	蕭穎女士	ASKMAU Strategic Communication
周賢明先生	香港基督教播道會聯會	繆少群女士	PMI - Hong Kong Chapter
林志輝先生	香港保護兒童會	繆國斌先生	德健管理有限公司
林莉君女士	香港社會服務聯會	謝寶昇先生	Human Focus Consulting
姚穎詩女士	基督教聯合那打素社康服務	鍾衍文先生	富士施樂(香港)有限公司
馬錦華先生		簡志揚先生	萬靈創建控股有限公司
梁永棠先生	生命熱線	鄭俊偉博士	世界綠色組織
梁梓敦先生	聖公會聖匠堂長者地區中心	譚淑琴女士	

內部培訓及企劃

內部培訓及企劃

除公開課程外，HKCSS Institute亦為各社會服務機構舉辦度身設計內部培訓、顧問服務及研究項目。於2015年4月至2015年9月間曾舉辦之內部培訓/企劃項目包括：

內部培訓		其他企劃項目
Personal Effectiveness	Basic Proposal Writing	Executive Development Programme
Presentation Skills	Task/Result Oriented	Leadership Competency Modelling
Agency Audit on Service Quality & Process Improvement	Effective Decision Making	Performance Management System Review & Enhancement
Strategic Planning	Financial Decisions for Self-financing Projects	Organisation Review
Strategic Thinking in Practice	教案及教材系統改善項目職員訓練	Service Review
Crisis Management and Media Handling	Working with Others	PR Audit
Social Service Innovation	Coaching & Mentoring	
Strategic Planning and Execution for NGOs	Supervisory Skills II: Supervising Frontline and Professional Workers	
Effective Marketing Strategies in Service Promotion	Disciplinary Management	
	Motivating and Coaching Skills for Team Leaders	

特別鳴謝以下委託本院舉辦內部培訓及顧問服務之社福機構：

中國基督教播道會 - 播道兒童之家	香港耀能協會
中華錫安傳道會社會服務部	基督教宣道會香港區聯會有限公司
匡智會	基督教關懷無家者協會
安徒生會	救世軍
西貢區社區中心有限公司	善牧會
青松觀有限公司	循道衛理觀塘社會服務處
宣美語言及聽覺訓練中心	薔色園
香港公教婚姻輔導會	義務工作發展局
香港宣教會社會服務處有限公司	聖母潔心會黃大仙幼稚園暨幼兒中心
香港循理會	寶血女修會寶血兒童村

Application Guidelines

報名須知

- Applicants should complete the appropriate application form and submit with a crossed cheque payable to "The Hong Kong Council of Social Service". Applicants who enrol for more than one activity/course should issue a separate cheque for each activity/course. Please make correct payment for the fee required. 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。申請者應繳付正確費用，資料不全的報名表或支票恕不受理。
- 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。
- Applicants are normally processed on a first come, first served basis, unless otherwise stated. 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).
如非另外註明，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）。
- 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，才考慮取錄逾期申請者。
- For award-bearing and professional programmes, applicants will normally go through a 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，了解有關取錄條件。甄選過程將視乎取錄要求及名額而定，符合基本要求也非取錄保證。
- Withdrawal, change of programmes, transfer of fees and seats are not allowed upon mutual confirmation of application acceptance. Applicants are required to settle the fees by respective payment deadlines. The Institute reserves the right to issue payment advice to respective organisations for any unsettled payments after the deadline.
一經取錄及雙方確認，申請者不得退出活動/課程、轉報其他活動/課程、或將費用及名額轉讓他人。申請者須於付款限期前繳交有關費用。學院保留權利向相關機構發出付款通知，收取逾期費用。
- Fees paid are not refundable for withdrawal or absence from the enrolled programmes.
無論申請者退出或缺席課程，已繳交之學費將不獲退還。
- Certificates will be awarded to participants achieving at least 80% of the total course hours (unless otherwise specified). A statement of attendance can be issued upon written request for those who fail to satisfy the requirement for certificate issuing.
出席率達百分之八十或以上的參加者將獲頒發證書（除另有註明外），未能符合有關要求的申請者，請以書面向學院申請出席證明。
- The Institute reserves the right to make any changes to the activity/course when necessary. The Institute also reserves the right to cancel an activity/course owing to insufficient enrolment or other special occasions, and to notify the applicants via email. Refund of programme fees will be arranged.
如有需要，學院有權變更活動/課程的內容及安排。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及安排退款。
- The personal data provided on application forms are used by the Institute only for enrolment 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 emailing to institute@hkcss.org.hk.
報名表所提交的個人資料，只供學院用作處理報名及學生事務等相關事宜。根據個人資料（私隱）條例，申請者有權查詢及更改其個人資料。申請者如欲更改個人資料，請以書面方式提出申請，並電郵至 institute@hkcss.org.hk。
- Application procedures can be completed electronically in the Institute's on-line membership system after successfully registering and being accepted as the Institute's member. Please visit <http://institute.hkcss.org.hk> for further details.
申請手續亦可於學院網上會員系統內完成，成功登記及獲核實為社聯學院會員後，可於網上報名。詳情請瀏覽 <http://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 "April - September 2016" issue
「2016年4月至2016年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 Mr / Ms
姓名 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

Organisation
機構名稱

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 網址: www.institute.hkcss.org.hk



會員註冊

The 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。



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 _____

Name in English

英文姓名

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)

Organisation

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 ☐ 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