



HKCSS Institute

A Training and Resource Institute for NGOs

Vol. **23** 課程手冊
10/2017 - 03/2018



黃思遠先生

善用設計思維
讓你的解決方案更貼心



曾鈺成先生

方圓有道 重在溝通
曾鈺成平衡之路



陳智思先生

走過一山又一嶺
我的轉變與學習之道

社聯會議2017

暨七十周年紀念



為集思廣益以更積極回應香港面對的各種挑戰，香港社會服務聯會（社聯）於去年首次舉辦「社聯會議2016」，期望藉此提供溝通和討論平台，讓社會各界就各種議題深入討論，共同推動社會發展。去年出席人數達1,200人，討論課題廣泛，包括人口高齡化、青年發展、家庭和諧、少數族裔及殘疾人士融入社會等。

2017年為社聯創立70周年，多年來社聯一直積極推動社會福利發展。為紀念這重要里程碑，今年我們將以「凝聚、創新、共建」為題，於11月1日再度舉辦「社聯會議2017暨七十周年紀念」活動。我們期望匯聚來自不同界別的代表，包括非政府組織、董事會、商界、社會企業、慈善團體及思想領袖，就塑造未來社會共同分享創新思維及技術，藉此為社區帶來更大及正面的影響。

日期：2017年11月1日（星期三）

時間：上午9時正至下午6時30分

地點：香港灣仔香港會議展覽中心舊翼4樓

費用：費用全免

語言：廣東話/英語

主題演講及全體會議

超過50位來自商界
及社福界嘉賓講者



17場專題會議及論壇

9大主題

AGM

周年會員大會



機構管治



領導 · 創新



凝聚 · 創新 · 共建



卓越實踐



創業者



服務 · 設計 · 創新



共生力量



社福 · 網絡



詳情及報名請即登入

www.hkcss2017.org.hk

報名截止日期

10月25日



願景

HKCSS Institute 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

一步一足跡 共建十年路	4
第二屆社會服務管理人員領袖發展培訓計劃	6
方圓有道 重在溝通 曾鈺成平衡之路	18
善用設計思維 讓你的解決方案更貼心	20
社聯會議2017暨七十周年紀念	
HKCSS Institute 領導力論壇及公眾聯繫論壇	22
遵守防貪法規 社福機構常見案例分析	24
社福倡議學堂系列（第一期）——回顧與反思	26
實踐社會服務使命，探索倡議工作可能	

研討會及講座

總裁對談午餐會系列 — 陳智思先生	28
走過一山又一嶺 我的轉變與學習之道	
社企民間高峰會 2017	
《以社企模式實踐社會服務？——七子的反思與現實》	30
NGO人力資源經理會 — 最新活動	31
社會服務管理人員領袖發展培訓計劃講座	32
決策和領導	
《易經》的軟實力管理智慧	33

證書課程

社會服務機構會計實務及財務管理證書課程（專為財務人員而設）	34
Coaching Clinic® 證書課程 — 成為「教練型經理」	38
DISC專業行為分析師認證課程	40
提升服務質素 強化專業發展之核心 — 社工督導	42

短期課程

透過職場大五性格分析評估管理勝任能力	46
社會服務機構的人事衝突管理	47
如何與多代融洽合作，創造團隊佳績	47
DISC工作行為取向及性格分析	48
DISC工作坊 — 於職場建構團隊的應用	48
情景溝通及影響力技巧	49
社福機構刊物的編採寫傳	50
優秀義務工作管理人員	50
整筆撥款津助制度 — 最佳執行指引及獎券基金整體補助金	51

參與競爭性投標之部署及標書撰寫策略	51
社福機構數碼宣傳企劃系列	52
項目管理革命 — 用一半時間 做兩倍的事	53
NGO行政人員的專業形象和商務禮儀	54
NGO行政人員的餐桌禮儀	54
工作場所建立的安全管理系統實務工作坊	55
僱傭相關條例 — 案例研習篇	55
持續進行績效管理	56
建立個人領導風格	56
如何為團隊作準備迎接改變	57
如何為團隊帶領20分鐘的反思活動	57
設計引人的用戶體驗	58

專業提升課程

社福倡議學堂系列（第二期）	60
社福倡議學堂系列（延伸課程）	62
網絡市場學：如何運用社交媒體推廣議題	
社會研究方法	63

其他

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

督導委員會委員

主席

陳啟明先生

委員

陳靜宜女士 黎鑑棠先生 梁耀輝先生 梁佩瑤女士
李錦昌博士 黃美坤女士 黃羨琰女士 徐 岩教授
任德輝先生

課程手冊製作人員

林莉君女士 李環怡女士 鄺順儀女士 余慧敏女士
柳偉勤先生 關子宇先生

Room 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

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
Facebook 臉書 : https://www.facebook.com/hkcssi



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



Printed with Soy Ink

一步一足跡 共建十年路

- HKCSS Institute於2007年成立，獲花旗集團支持為創院企業伙伴，德和保險顧問(香港)有限公司、銀和再保險有限公司、專業責任保險代理有限公司支持為創院贊助
- 推出「社聯·花旗集團持續學習獎勵計劃」
- 首次舉辦社福機構財務會計及人力資源管理工作坊
- 首次舉辦社會企業證書課程(與扶貧委員會和四所大學合作)

- 舉辦第10次總裁對談午餐會(獲澳洲會計師公會贊助)
- 支持社聯「好好生活」運動，舉辦「好好生活」正向心理學應用證書課程
- 與「TUYF慈善基金獎學金及助學金計劃」合作，鼓勵業界同工前赴海外進修

- 舉辦第20次總裁對談午餐會
- 首次舉辦為小型社福機構度身訂造的能力建設工作坊

2007

2009

2011



2008

2010

2012

- 首次舉辦社福機構知識管理證書課程(與香港理工大學合作)
- 首次舉辦社福機構籌款工作坊
- 舉辦第100個公開課程

- 舉辦第一屆社會服務管理人員領袖發展培訓課程(獲UPS基金會贊助支持)
- 成立「社聯學院專業發展基金」，專為小型社福機構非社工同工而設

- 發佈由八間社福機構合作的機構健康檢查結果(獲麥肯錫公司支持)



- 第10年進行「非政府機構薪酬調查」
- 推出研究過程歷時15個月的「社會服務機構領袖能力建設模型」(與香港大學香港賽馬會睿智計劃合作)

2013

- 推出「NGO能力發展基金」，專為非社署資助中小型社福機構同工而設(獲協成行贊助)

2015

- HKCSS Institute創院10周年
- 「社聯·花旗集團持續學習獎勵計劃」舉辦10年，圓滿結束
- 10周年特別企劃 — 舉辦第二屆社會服務管理人員領袖發展培訓計劃

2017



2014

- 舉辦首個「機構卓越管治午餐會」，由陳智思先生主持

2016

- 首次於社聯會議中，舉辦HKCSS Institute領導力論壇
- 發佈「社會服務機構能力建設的制度創新——十年回顧研究」(與香港大學香港賽馬會睿智計劃合作)

特別鳴謝： HKCSS Institute現任督導委員會

主席 陳啟明先生

委員 陳靜宜女士

梁佩瑤女士

黃羨琰女士

黎鑑棠先生

李錦昌博士

徐 岩教授

梁耀輝先生

黃美坤女士

任德輝先生

歷任主席 方文雄先生

歷任委員 陳彩英女士

馮玉麟博士

羅家慧女士

陳永泰教授

何永昌先生

彭思梅女士

張錦紅女士

黎永開先生

邱可珍女士

十周年特別企劃： 半載同窗共分享 一生社福路同行 第二屆社會服務管理人員領袖發展培訓計劃



勞工及福利局局長羅致光、香港社會服務聯會行政總裁蔡海偉、第一屆舊生及第二屆講師與學員合照

在繁忙的工作路上，在喘不過氣時，還有可能爭取一點時間空間，充電再上路？年初，28位來自28間社會服務機構的主管及高管，抖擻精神，準備迎接180天的學習挑戰。

文：林莉君、關子宇

今屆社會服務管理人員領袖發展培訓計劃為第二屆舉辦，以「帶領·聯網·影響2.0」(Lead Network Influence 2.0) 為主題，延續第一屆的精神，不只是讓學員提升自己，也以聯繫業界領袖，提升視野及領導力，共同為社會創造更大影響力為目標，為社會服務界出力。經過由HKCSS Institute督導委員會的篩選，是屆共有28名同學參與，他們服務社會服務機構年資平均約20年，當中有機構主管、副/助理機構主管及高級管理人員等級別，各佔約三分之一。

理論與實踐並重

課程設計以社聯及香港大學共同研究的社會服務機構領袖勝任能力模型*為藍本，內容涵蓋個人領導力、機構營運、機構發展，以及跨界建網等，通過個人領導力分析、課堂授課、營會、嘉賓分享及學員提供的機構案例討論，探討領導技巧，分享如何推動機構文化改變，討論如何帶動及管理創新，並分析政府政策、社會變化對社福界帶來的挑戰。課程除了由多位擁有實戰經驗的學者及專家教授外，亦邀請了企業及社會服務機構主管分享管理經驗。課程結束前，學員分為四組進行專項彙報，就選定的題目，發掘問題，以跨機構團隊力量，提供解決方案。

課程開始時，學員有下列期望：

「用謙卑的心作實踐，因做領導層很孤單，希望有同行者」

「希望認識不同界別的朋友，擴闊圈子及範疇，從而學習更多」

「了解不同NGO機構，藉不同的服務發展得到啟發」

「因受內外新挑戰，想透過這平台交流及合作，令自身機構得益，在此與不同機構成長」

「未能參與第一屆課程，希望從中學學習創新及方法去面對新挑戰。鑑於現時社會的氣候，希望在分裂中修補關係，認識朋友」

「擔任新崗位年多，曾向上司尋求相關進修課程，上司亦是畢業生，推薦此課程」

「向專家學習，集共同智慧作交流，有一個安靜時間作反思」

「擔任新崗位年多，有感自身不足，希望擴闊眼界；學習業界、其他界別及海外的經驗，藉此建立社福界的領導階層群體」

「因課程中Lead, Network & Influence 3組詞語而吸引，希望有多點反思，認識更多朋友，一同協作為業界和社會出一份力」



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

在180天的旅程中，課程可否回應學員參與初心？



領導力評估及一對一的教練對談

旅程以領導力評估及自我管理為起點，也作為學習及改善的基礎。選定的領導力評估方案特為此課程設計，以《社會服務機構領袖勝任能力模型》作評估基礎，它重點關注的CEO勝任能力，如溝通、決策、創造力、人際關係技能、領導力、團隊效能、自我價值、組織能力以及權力處理等，皆適用於機構領導人身上，但也加強了作為社會服務領袖所特需的價值持守、服務社會等。除評估報告外，也加進一對一的教練對談環節，讓學員從工作角色及「行為鏡」(behaviour mirror)角度，更有效地了解自己，及思考個人改善方向。

學員們對此環節評價甚高，深受鼓勵，教練亦有助參加者找到方向去思考困擾已久的問題，有的更認為對於高管人員的自我反思，教練的幫助十分重要。



MODULE 單元 1

Lead with Purpose (PEOPLE — Social and System Intelligence) 以目的導向的領導 (人才 — 社會及系統智慧)



Leadership Assessment and Coaching 領導力評估 及教練

題目：以目的導向的領導 Lead with Purpose	講師 / 嘉賓講者
具影響力及有效的領導力 Influential and Effective Leadership	林煥光先生 / (時任)行政會議非官守議員召集人 劉鳴煒先生 / 青年事務委員會主席 鮑華中先生 / Human Potential 創辦人暨顧問
具策略性及可持續的機構及人才管理 Strategic and Sustainable Management of Organisations and People	顧凱詩博士 / 英國劍橋大學教授、香港科技大學EMBA課程講師
策略性思維與願景實現 Strategic Thinking and Visioning	紀治興教授 / 豐盛社企學會會長 鄭耀彤先生 / 共廚家作創辦人
與董事會同行 — 實現願景和使命的合作伙伴 Working with the Board - Partnership for the Vision and Mission	方敏生教授 / 社聯前行政總裁、香港大學社會工作及社會行政學系客席教授 任德輝先生 / 中瑞岳華(香港)會計師事務所合夥人，香港中華基督教青年會及仁人家園董事會成員 曾蘭斯女士 / 協康會總幹事 楊建霞女士 / 香港基督教女青年會總幹事



具影響力及有效的領導力 Influential and Effective Leadership

林煥光先生認為肯承擔是領袖的重要特質，他憶述統籌2008年奧運馬術賽事時的情況，如何令團隊專心一致做好工作…「外間出現不少負面批評，為了防止團隊出現互相指摘的情況，讓爭端就此停住，我主動向團隊保證，如有做得不好的地方，會由我承擔責任。」



鮑華中先生：「弱點真是弱點？還是只是我們沒興趣做的事…把時間精神花在強項上，找到了，多練習，成為大師吧！」



劉鳴煒先生分享自己參與跨界別合作的經驗，他認為最重要是建立互信、放下猜忌：「持份者來自不同界別，有各自的長短處，最重要是在這種『不完美』之中，信任大家都有心把事情做好，這樣很多問題都可以解決到。」



具策略性及可持續的機構及人才管理 Strategic and Sustainable Management of Organisations and People

來自英國劍橋大學的顧凱詩博士(Dr Keith Goodall)也任教香港科大EMBA。他應邀來港，以深入淺出的方式，帶領學員以鳥瞰角度，學習麥肯錫7-S模型，以系統思維分析機構組織管理及文化，說明NGO在發展過程中也須全面地考慮機構整體情況，包括結構(Structure)、制度(Systems)、風格(Style)、員工(Staff)、技能(Skills)、策略(Strategic)、共同價值觀(Shared Values)，而任何一個S的改動也會帶來整體改變。

策略性思維與願景實現 Strategic Thinking and Visioning

紀治興教授認為「策略行動 (Strategic Maneuver)是要學會趨吉 (Potential Opportunity) 避凶(Potential Problem)。若希望贏在最後，要積極勉強自己重置慣性思維，擴展視角，在經驗中成長，不要被同化。」



鄭耀彤先生就以他創立社企的經歷，分享他以生命影響生命的社工信念，回應紀博士分享。

與董事會同行 — 實現願景和使命的合作伙伴 Working with the Board - Partnership for the Vision and Mission

方敏生教授綜合她擔任機構主管(CEO)和董事會成員(Board Member)的經驗，向學員們傳授如何令兩者融洽合作的心得。



分享嘉賓任德輝先生就強調CEO和董事會必須建立互信，同時應有清晰的分工，這樣才能帶領機構前進。



另外兩位分享嘉賓曾蘭斯女士和楊建霞女士則指出，機構制訂的策略方針(Strategic Plan)是CEO和董事會分工合作的基礎，雙方向著共同目標邁步之餘，亦可減少出現工作重疊的情況。

Reflective
Leadership
Camp
領導力反思營

在領導的位置，不少學員也表示，最難抵的或許是同行者愈來愈少。此旅程其中一個目的是尋找及深入認識同行者。二天一夜的馬灣營會有幫助嗎？這反思領導營以領導角色反思為中心，思考如何在充滿制約及變化的環境中帶動機構前進。營會邀請了學者及機構主管分享及第一屆同學帶領小組反思真誠領導 (Authentic Leadership)。晚上，同學們更互相以生命圖分享自己在服務路上的前世今生與初衷。



社情變幻時的角色與定位 - 呂大樂



社福機構在社會裡存在的終極目標是什麼？這條富哲學性的問題，正是香港教育大學副校長(研究與發展)呂大樂教授在分享環節的開場白。他認為「社福」和「機構」是矛盾的：「NGO的最終目的是解決社會問題，最終總會『消滅』自己；但組織的目的卻是令自己生存，可以持續運作。」

以上的答案，看起來更像一條問題；這大概也說明了社福界的定位，尤其是和政府的關係，非三言兩語可總括。呂大樂分析，回歸前，社福機構和政府基於相近的普世價值和人道理念，故能夠維持伙伴關係(partnership)，合作較為順暢；回歸後，每屆政府為兌現政綱，都會以資助社福界形式實踐政策(policy agenda)。呂大樂的觀察，讓學員們反思在帶領機構的道路上，應朝著什麼方向前進才是正確。

業界及機構的埋身挑戰 揀盡寒枝不肯棲 - 孫勵生

社福機構在社會裡，應該向誰負責？在香港基督教服務處總幹事孫勵生先生的眼中，社福界現時正是處於「多元問責生態」，不論是服務使用者、公眾，還是政府，任何人都是持份者，需要向其負責。他形容社福機構「疲於交代、怯於改革」，機構只好投入更多的時間、人力和資源在行政上，以免出錯，但這卻不是健康的現象。

另一方面，自從整筆過撥款推行以來，社福機構的管治責任日益加重，因此紛紛仿效商界企業的管治模式。對於這種現象，孫勵生就認為是「利中帶弊」，勉勵管理層同工必須揚棄「像企業，必卓越」的理念：「即使執行力強，也要以『正確的事』為目標，否則便會走向滅亡。」



策略發展 — 在進攻與防守之間 - 郭烈東

策略的概念源於戰爭，講求取勝方法。基督教家庭服務中心總幹事郭烈東先生以足球為喻，形容社福機構的發展策略就像「進攻」與「防守」，兩者猶如一個銀幣的兩面密不可分，機構主管也可以用這個向度，分析帶領機構的發展策略。郭烈東認為，機構的進攻就是在社會中擴大影響力、勇於開拓、帶領機構向前，而防守就是沉澱自己的固有能力，發掘出新的潛力。

什麼是理想的攻防之道？郭烈東採用的策略是：穩守突擊。「穩守」無疑是很多社福機構的傳統：從挑選機構主管，到新任主管上場後的期望，都是傾向穩陣多於急進。另一方面，郭烈東認為長期防守不能長治久安。他以南宋朝為例，沒有把繁華轉化為防禦和進攻的能力，遇到外圍環境強勢，久守必失。因此在穩守之餘，亦要有「突擊」的規劃。箇中的智慧，就要看機構主管對整體局勢是否有「先知先覺」的洞悉能力和長遠視野。



在這位置的功課 - 游秀慧、羅淑君



千里之行，始於足下。唯有踏出第一步，才能帶來轉變，這也是新生精神康復會行政總裁游秀慧女士的座右銘。然而作為機構主管，每一個決定都影響深遠，怎樣才能確保自己的決定是對的？游秀慧的管理之道，沒有高深的理論，笑言只是憑著常識，以「做正確的事」為原則。「別小看常識的重要性。做了這麼多年人，你的經驗、你的感受、你的膽識，都會影響到你所作出的決定。」

有了目標之後，下一步就是執行。游秀慧看過一本叫“Doing Nothing”的書，深受其啟發，認為好的領袖必須懂得信任同工、下放權力，才能邁向成功。

「青少年服務是我的初戀情人！」香港小童群益會總幹事羅淑君女士一直從事青少年工作。2001年，她出任香港小童群益會助理總幹事。在這個崗位上，她認識到管理層的角色和前線同工大有不同：「總幹事的絕大部分時間都用在人事管理、財務管理和交際應酬，能放在服務的時間大都是在宏觀方向。」另一方面，羅亦察覺到自己的處理作風和機構有一點不同，例如，她做事相對比較性急，這些問題對她帶來不少衝擊。

維持自我也許舒服得多，要為社會福祉而自我調整卻絕不容易。在羅淑君的心底裡，憑藉的是一股堅定的信念：每一個NGO都推動著人類的善意和美好的一面(goodwill)，管理層必須致力彰顯機構的使命，使社會變得更好。管理層的工作，實在是任重道遠。



愛自己 - 陳麗雲

來自香港大學的陳麗雲教授在討論環節尾聲，提醒同學在愛人愛同事之餘，也更應愛惜自己，時刻為自己設計及準備一個心靈的後花園。



Reflective
Leadership
Camp
領導力反思營

MODULE 單元 2

Network and Influence (COMMUNITY — Boundary Spanning) 建網及影響 (社群 — 跨界)



Networking Luncheons 建網午餐會

題目：建網及影響 Network and Influence	講師 / 嘉賓講者
在政策層面與政府合作 Working with the Government at Policy Level	羅致光博士 / (時任)香港大學社會工作及社會行政學系副教授 王葛鳴博士 / (時任)香港青年協會總幹事
管理危機 Managing Crisis	何安達先生 / 何安達公共事務顧問有限公司總經理 吳淑玲女士 / 香港基督少年軍總幹事
大眾傳播的領袖風範 Leadership Expression in Public Communications	黃桂林博士 / 黃桂林企業事務所董事 羅永聰先生 / 前曾俊華競選辦公關智囊
NGO 品牌定位及持分者觀感 NGO Branding and Stakeholders' Impression	徐緣先生 / (時任)壹傳媒首席營銷官 徐詠璇教授 / 香港大學發展及校友事務部總監 張亮先生 / 香港賽馬會慈善及社區事務執行總監
社會服務機構的策略性公關 Strategic Public Relations	盧子健博士 / 正品揚聲傳訊策劃有限公司主席 黃永先生 / 《言論自由行》行政總裁

找對了門口 便可少走冤枉路

羅致光博士向學員們分享：「NGO要有效地影響政府，首先要『夠八卦』，建立人脈，認識各人背景，在不同的議題上與最合適的官員打交道。同時，業界亦要團結，這樣才有可能影響政府施政，『逐間個別去見政府，無用㗎！』」

王葛鳴博士就傳授了與政府溝通的三大絕技：Purpose (有目的)+Preparation (有預備)+Perspective (有觀點)，「還有要立場強硬，身段柔軟，時刻保持unpredictable！」



羅致光博士



王葛鳴博士



何安達先生



吳淑玲女士

隨時準備危機到訪

吳淑玲女士分享申請空置校舍落空事件時的經歷：「當時無上過堂，真係唔知點應付…」

導師何安達先生給學員的應對傳媒貼士：

- (1) 電話回答記者，要有隨時被錄音的準備
- (2) 要比傳媒快一步在自己的渠道發佈消息
- (3) 要在有準備下 (預備line to take) 才回應傳媒
- (4) 如有“line to take”，傳統的、新興的傳媒也可回應
- (5) 可先向傳媒了解訪問內容及出版方式
- (6) 未雨綢繆，成立危機小組

領導力的表達風範

黃桂林先生：「講嘢時，同咪嘅配合都影響氣氛同形象㗎，一隻手距離就最好！」除了聲、情、意、行外，也要成為不同場合的氣氛營造者、帶動者及保持者，這樣才有領袖風範。

羅永聰先生：「我們在社交媒體的策略是『聯繫小眾，影響大眾』，以小眾製造迴響。」



黃桂林博士



羅永聰先生



盧子健博士



黃永先生

應對傳媒的四大武功

盧子健博士：「公關在機構有其策略地位，其重要性可見於品牌塑造，機構定位，風險管理及危機處理中。」而他就以其支持的NGO為例，解說其如何由助人自助蛻變為與社區結伴改善生活的形象，使之更獨特。

面對傳媒，跟他們的關係是「打交」，還是「打交道」？

資深傳媒人黃永先生分享應對傳媒的四大武功：1. 詠春 — 回應要快；2. 少林 — 以數據及圖表支持；3. 輕功 — 快道歉，最合沉默寡言者；4. 太極 — 兩極互動，多用比較。

社交媒體必殺技

在現今資訊爆棚的年代，平鋪直述式的宣傳訊息已不合時宜，徐緣先生說：「直講是死的，要扭橋，要有新的角度！」另外，要製造共鳴感，擺Share而非只重視Like，更是viral的關鍵，「Like是自己人圍爐取暖，Share則是主動展示自己的價值觀」。感人、溫情、看完之後覺得要廣傳的故仔，就是Share必殺技！而徐緣對學員們說：「NGO，就是充滿這些故仔！」



徐緣先生



徐詠璇教授

徐詠璇教授：「兩小時的授課很刺激，我學得更多。社福界，跟大部分NPO一樣，是Mission-driven careers，全憑使命感上班。領袖訓練，也不過是互相砥礪，尋找新答案新靈感…。而我也在你們的臉上，看到散在不同社會角落的善良力量。」（資料來源：www.bernadettetsui.com）

多提問 多瞭解

張亮先生就從捐助機構的角度解說他們的考慮，故有時會比較多提問，從而加深了解社福機構的項目如何能夠真正幫助社會，讓大家在實踐上可以成為好拍檔。



張亮先生

午餐會題目：

嘉賓講者

點只捐錢咁簡單

鄧秉基先生/陳廷驊基金會執行董事

跨界別的智慧

陳智思先生/香港社會服務聯會主席

考智慧的巨星管理

陸志聰醫生/醫院管理局港島西聯網總監

一間港人應引以為傲的公司

馬時亨教授/香港鐵路有限公司主席



鄧秉基先生

鄧秉基先生深信慈善團體在審批贊助申請時，很著重受資助計劃的可持續性(sustainability)。他認為社福機構應展示受資助計劃具可持續性，以減低對贊助者的長期依賴，例如是開辦收費服務賺取收益，以補貼免費服務的開支。

掌管7間醫院的陸志聰醫生以皇馬球隊為喻，機構好多「叻人」，球星眾多，各部門都認為自己是最重要的，人才、資源競爭激烈。要做到管弦樂團般，聲音要「和」，能夠聽到所有聲音，而不會有個別樂器的聲音太突出，是一大挑戰。要調和各部門，他以增強管理透明度及提升參與性為他的兩大法門。



陸志聰醫生



陳智思先生

陳智思先生回顧過去的從政生涯，他特別強調：1. 期望管理，對每項決策的結果作出合理期望；2. 事後檢討，如有不足之處，應正面地面對，視為上了一課；以及3. 培養人才，特別是為管理層的接班做好準備，避免在臨近接班時，才匆忙物色繼任人選。

馬時亨教授分享3「純」與3「司」心得：

3「純」：1. Vision (遠景) — 由董事會訂定，就是以顧客為本；2. Execution (執行力) — 由管理層負責，重點是維持港鐵高質的服務，並設立港鐵學院，以培育人才；3. Communication (溝通) — 保持高透明度，視傳媒為合作伙伴。

3「司」(3C)：1. Change (變化) — 服務時刻更新，例如在月台加設wifi和增設座位；2. Collaboration (團隊合作) — 處事公平，贏得同事們尊重；3. Communication (溝通) — 尤其著重內部溝通，確保下情上達。



馬時亨教授

Networking
Lunches
建網午餐會

MODULE 單元 3

Organisational Health and Growth (ORGANISATION — Operation and Development Savvy) 機構健康及成長 (機構 — 運作與發展)



>20 NGO
cases sharing
超過20間NGO
的個案分享

題目：機構健康及成長 Organisational Health and Growth	講師 / 嘉賓講者 / 參觀活動
提升機構健康 Improving Organisation Health	倪以理先生 / 麥肯錫公司資深董事兼大中華區總經理
人才管理 People Management	梁耀輝先生 / 港鐵學院院長 吳水麗先生 / 前香港基督教服務處行政總裁
帶領和管理改革 Leading and Managing Change	陳志輝教授 / 香港中文大學高級管理人員工商管理碩士課程主任 蘇婉嫻女士 / 香港紅十字會秘書長 郭烈東先生 / 基督教家庭服務中心總幹事
科技與創新 Technology and Innovation	參觀港鐵學院、香港科技園、得信醫療有限公司及天行健及樂齡科技博覽暨高峰會



倪以理先生

提升機構健康 Improving Organisation Health

倪以理先生以機構健康的角度帶出改變的必須，而改變沒有領導及領導力不行。他以亞馬遜創辦人貝佐斯的「第二天公司」提醒學員：「第一天公司最重要的是目標，是有能量和樂觀的；第二天公司卻是程序先行，帶來的是停滯、衰落、死亡…我們如何可讓香港的社福界繼續成為shining star？」



陳志輝教授

帶領和管理改革 Leading and Managing Change

陳志輝教授：「變幻才是永恆，機構不是為變而變，而是為需要的改變而變。」陳教授以他創立的思考模式「左右圈」理論回應如何從社會需要及機構能力看健康的服務/產品發展。簡單來說，左圈是社會群體的需要，右圈代表機構能力及優勢，兩圈重疊之處，就是服務/產品能滿足需要的程度。

蘇婉嫻女士強調改革最重要是有目標：「改革必須帶來進步，所以你應該要反覆問自己十次『為何要改革？』，這樣你的目標便會更清晰和堅定。」



郭烈東先生



蘇婉嫻女士

郭烈東先生：「你的下屬的工作就像猴子，會跳來跳去，如果你容讓下屬的工作『跳』到自己身上不走，你便無法抽空處理自己的工作。」要處理賴著不走的「猴子」，管理人員有以下三招：

1. 向下屬提供支援，但強調「責任」仍在他們身上；
2. 與下屬定期開會，協商「猴子」的處理方案；
3. 遇到高難度「猴子」，管理人可與下屬共同解決，而非把「猴子」接收。



梁耀輝先生



吳水麗先生

人才管理 People Management

吳水麗先生勉勵學員要做一個好的領導，不要奢求別人聽你的話，而是要讓別人看你做事，「就像耶穌門徒向人傳道時，也是說：『你跟我來看耶穌』，是靠看的，不是靠說的。」

梁耀輝先生說，港鐵的人才培訓是把機構策略、人才、顧客需要、營運流程連在一起的中樞，其定位是Enabler(啟動者)，回應需要時，也要有前瞻性。人才培訓需求調查什麼時候做？他笑說每天都做，是“Everyday Training Need Analysis”。



落地的分組專題研究

旅程到了最後一站是專項彙報，同學們就著四個專題作研究與討論，藉著課程所提供的跨機構平台，無分彼此，同為業界出力。學院邀請了四位評論嘉賓作回應：

評論嘉賓：

林正財醫生 (右二) 安老事務委員會主席 / 基督教靈實協會行政總裁

黃元山先生 (左一) 團結香港基金副總幹事

陳啟明先生 (左二) HKCSS Institute 督導委員會主席

孫勵生先生 (右一) 香港基督教服務處總幹事

Group Projects 專項彙報

專題	評論嘉賓回應
領導創新 業界普遍被認為需要更強的創新力，是領導，是文化？業界同工對推動創新的看法？如何推動創新？	<ul style="list-style-type: none"> 要像醫生一樣，要找出創新力不足的 root cause (根本原因) 是什麼 作為管理層要以價值觀及 why (為何) 作決策，千萬不要很快的有 10 個理由說做不了
社企血淚史？做 VS 不做 過去 10 年，機構營運的社企紛紛開辦，七間機構分享開辦或不開辦社企的心路歷程及走過的辛酸路，從而整理機構營辦社企的小貼士。	<ul style="list-style-type: none"> 要探討從 NGO 界講社企，NGO 的特點、強項在哪裡 要把整個理論的討論擴大至對整個社會的改革，不只是 NGO 對自己行業的自我改善
復康與科技 - 再見「Pam」博士 年長復康人士及嚴重智障人士因缺乏表達小便能力以致要長期使用尿片，可透過科技減少因遺尿和失禁影響他們的身體及心理狀況嗎？	<ul style="list-style-type: none"> 民生無小事，是有心的概念 要注意普及性的問題，例如是用家是否需要支付的費用 要注意數字量化投資成本及效益
老年與科技 - 於鄉郊養老的 3E 方案 個個住安老院，唔通個個都想住安老院？科技可讓住在鄉郊的老人家居定安老嗎？	<ul style="list-style-type: none"> 值得做，如能顯示帶來種種好處，將來更應爭取服務常規化 科技服務令長者受照料，會否變相鼓勵家人/ 子女不用再照顧長者，帶來反效果？ 應用科技協助偏遠地區長者概念很好，為什麼現在是沒有的？值得繼續開拓

評論嘉賓異口同聲說討論很落地，不只是分享及交功課般簡單。更落地的安排是同學們會於公開場合與業界分享及討論。

專題一：11月1日社聯會議- HKCSS Institute 領導力論壇 (詳情見 p.22)

專題二：11月8日社企高峰會-社會服務再想像 (詳情見 p.30)

Snapshots & Sharing 活動花絮 及分享

180 天過後，同學們最珍惜同儕間的交流與互動，他們經過多堂的相處，學員建立起相互的信任，不單願意真誠分享，且能深入探討。個案分享及討論環節，最為學員們所推崇，一學員說：「二十多個學員，二十多個機構的經驗，不論是成功還是失敗的例子，都是真摯的交流，具參考價值。」「能夠從其他學員的個案分享，把自己代入角色，思考如果是自己會怎樣做，從而提升自己的自信心，起到壯膽作用。」除了得到技巧、網絡，同學也在過程中反思自己的定位，「在這裡，提醒自己不忘初心，思考社福機構的角色」。最後，經過6個月的相處學習，同學異口同聲的說，「We never walk alone」。一起看看同學代表在畢業禮中怎麼說。

梁佩如：「印象最深刻的是領導力訓練營，特別是幾位社福界前輩的分享，很有共鳴，同時亦提醒了我們投身社福界的「初衷」--為社會增添美善，令社會有更美好的轉變，是每一個人的工作。」

陳曉園最記得「阿聰」（羅永聰）說過的一句話：「在網絡世界裡，永遠是雞蛋贏高牆」，讓她領悟到即使是小型社福機構也有它的獨特之處，最重要是懂得「定位」。「以前有些事情我很介懷的，現在重頭看，發現也是很美好的。」

張達昌以數字來概括：「我在機構工作了20年，在這個課程能夠吸收經驗，為未來打下基礎；同時展望未來20年，我們將會面對更多挑戰，未來的工作不只是工作，更是使命。」

學員訴真情

30位不同社會機構同工
50位政商民領袖真摯分享
200小時訓練+走訪
長知識，開眼界，增友誼
難忘的學習旅程！

Cooke

社聯創建平台，業界互相學習，導師經驗分享，學員真誠交流！ELDP課程值得推介！

Mabel

課程的設計周詳完備，授課的導師滿有經驗智慧，經過細心咀嚼和反思當中的要義，真的獲益良多。

Fred

日常工作繁忙而孤獨，遇到的問題日日新鮮，很想找到一些工作性質相近的老友記請教一下，但一般身旁的人不一定是適合請教的人。在課程中認識到多個機構的要員，除了在他們身上獲益良多之外，更感吾道不孤啊！

K L

課程設計完備，能配合需要，導師具經驗及啟發性，同學分享真摯，非常實用，這課程令我獲益良多！

Candy

（左起）吳少英女士- 薈色園社會服務秘書，陳曉園女士- 西貢區社區中心副總幹事、梁佩如博士- 香港復康會總裁、陳美寶女士- 長者安居協會副總經理

（左起）張達昌先生- 聖雅各福群會助理總幹事、李雯珊女士- 香港基督教女青年會服務總監（青年、家庭及社區服務）、沈梅芳女士- 香港心理衛生會署理助理總幹事、翁文智女士- 東華三院賽馬會復康中心院長、陳家立先生- 匡智會助理總幹事（教育）、徐群燕女士- 扶康會助理總幹事、陳綺華女士- 協康會青蔥計劃總經理、李君亮先生- 香港耀能協會副行政總裁

（左起）鄭妙娜女士- 香港戒毒會署理社會福利總監、周寶頤女士- 智樂兒童遊樂協會遊戲服務發展總監、陳靜宜女士- 基督教香港信義會社會服務部總幹事、阮倩雅女士- 香港善導會高級經理、趙漢文先生- 浸信會愛群社會服務處總幹事、梁樹明先生- 香港青少年服務處社工督導、鄭頌仁先生- 新生精神康復會財務及行政總監



除了內容充實外，這課程更令我認識了一群社福界的同工，成為我一生的良師益友。

Isaac

學習的成功，是令受教的人不斷轉念反思，學以致用，返回崗位落實地執行。此課程達到了，本人獲益良多，多謝。

Aby

現今社福機構行政管理工作充滿挑戰及機遇，課程提供理想的平台，讓學員共同學習、分享、承擔，為業界繼續向前。

Andy

課程設計不單豐富、細密；教授的導師經驗豐富、理論與實踐兼備；師兄師姐不斷提醒毋忘初心，對社福界的委身使命；同學間的真誠及實用分享，建立寶貴的支持平台也是難能可貴。

Emily

持續約半年的領袖訓練課程，同學間由開始的陌生、慢熱、有距離的感覺；漸漸變成課程完結時的熟落、捨不得、親近。同學的網絡建立了，彼此分享、互相扶持，各人都盛載著無窮的知識，繼續為業界發熱發光！最後衷心感謝社聯策劃這個有意義及充實的課程，令我們獲益良多。

Shu

首屆班長吐心聲 功名本是真儒事！

香港基督教服務處總幹事孫勵生

前後兩屆ELDP 培訓班相距7年，喜見新一代同工們能量十足，初心堅定，矢志以人道情懷結合新知，藉服務，仗機構，與弱勢社群同行，滋養社會關愛文化，推動社會超越經濟目光，邁向仁愛公義願景。

現今社福生態，正承受種種LSG(整筆撥款津助制度)引發的內耗惡果；社會問責文化，也對機構領導層構成前所未有的壓力。當此時勢，成功的領袖絕非只是顧及行政與財務穩健、服務與任務達標，更要緊且不可或缺的，是讓機構精神面貌滋潤枯乾的社會、讓員工快樂工作從而感染他人、讓NGO成為公民社會一股強大而健康的力量、成為濁境清音、俗世清流。

機構領導人位居要塞，影響力可大可小。小者，只重執行；大者，施展抱負。分別固在志向心態，但也涉及手腕策略及權力動態，實在談何容易！然而，愛裡沒有懼怕，只要我們去除私心，心存仁義，便會看清目標、橫逆不屈、勇往直前。

南宋詞人辛棄疾名言：「功名本是真儒事」，道出了真正知識份子的崇高志向及人格境界。真儒家以天下黎民福祉為己任，豈會將功名利祿視為個人成功指標？總幹事、領導層，你的權力地位，用得其所嗎？願互勉！

友好支援——第一屆計劃學員：

(按姓氏筆劃序)：

尹家碧女士	香港房屋協會高級服務經理
王見好女士	智樂兒童遊樂協會總幹事
朱永康先生	前聖雅各福群會高級經理
吳淑玲女士	香港基督少年軍總幹事
李淑慧女士	香港善導會副總幹事
李劉素英女士	和諧之家總幹事
孫勵生先生	香港基督教服務處總幹事
徐英賢博士	香港基督教女青年會公益業務及資料拓展總監
梁婉貞女士	香港家庭福利會服務總監
梁惠玲女士	協康會區域經理
陳美潔女士	香港明愛社會工作服務部長
陶后華女士	前和諧之家總幹事
游秀慧女士	新生精神康復會行政總裁
湯崇敏女士	前親切總監
馮丹媚女士	香港青年協會副總幹事
馮美珍女士	香港學生輔助會助理行政總裁(服務)
馮祥添博士	利民會總幹事
黃許潔儀女士	前浸信會愛羣社會服務處副總幹事
雷惠靈博士	香港路德會社會服務處行政總裁
潘少鳳女士	基督教香港崇真會社會服務部總幹事
簡佩霞女士	前東華三院助理社服總主任(復康服務)
鄭恩寶女士	香港仔街坊福利會社會服務中心總幹事
羅淑君女士	香港小童群益會總幹事
蘇婉嫻女士	香港紅十字會秘書長
蘇淑賢女士	香港保護兒童會總幹事

科技與創新 Technology Innovation

參觀活動



香港科技園、得信醫療有限公司及天行健

樂齡科技博覽暨高峰會



港鐵學院





方圓有道 重在溝通

曾鈺成平衡之路

文：柳偉勤

身兼智庫召集人的前立法會主席曾鈺成先生是首位具有政黨背景的立法會主席，在任期內以公正持平的主持會議作風獲得跨黨派的議員和社會大眾的認同，讓各黨各派的議員都獲得闡述政見的空間，真正做到「和而不同」。曾先生指出，真正妨礙雙方建立良好關係、發揮團體能量的並非技巧，而是心態上有敵我兩分的思維而未能調整過來。若心態上保持理性，願意對話，自然「有得傾」。

讓理性克服你的本能反應

曾先生看了一本關於《人類簡史》的書，談到人類的本能未能追上客觀環境的演變，尤其近二百年翻天覆地的變化。他舉了個「大食基因」例子，因為人類祖先生存環境惡劣，不易獲取食物，遺傳到現代，便對高熱量——「又肥膩又甜」的食物特別感興趣。「歧視」也可能是這樣的一回事。曾先生曾聽一位美國教授說過，說「歧視」是一種進化而來的本能。因為人類在大自然的食物鏈當中，只處於中游位置，要搶食，又怕給吃掉，對「非我族類」的動物走近，格外留神，且非常抗拒。敵對的姿態實為自我保護。演化至今，這便變成不同「類」的人相遇，一開始便進入本能，相互敵視，不能溝通！曾先生指出，若要合作成事，必須要以理性克服這本能，否則非但不能有效溝通，更只會將事情搞砸！

沒有敵我 只有伙伴

至於應用到管理層面上，曾先生便談起他任職校長的過往經驗，怎樣由教職員轉化為管理人員的心態調整。作為一名普通教師，志趣相投的同事自然聚在一起，不喜歡的便不甚理會，反正辦好自己的份內事便可。可是，當曾先生當了校長，便明白不能再有「不喜歡的便不理會」這心態了。既然該教師能勝任他的教學工作，除非你肯定對方會對學校有壞影響，否則不該將一部份的同事，排除作外人，或者視為敵人，必須有「他們全都是你的伙伴」這一個觀念。曾先生一上任做校長便要求自

己與所有同事，不論喜歡與不喜歡的，都要有所交流，相互溝通，讓團隊有更好的合作。再者，溝通也可減少不必要的誤會和揣測。曾先生笑說過往有位退休教師甚少出席學校的活動，心想過往是否自己曾經說話不小心得罪了對方，所以不願再來活動。後來有機會和對方飲茶，才發現是一場誤會，對方只是不愛出席這些場合，非心懷怨念。

由對立走到雙贏

到了從政，這個信念同樣適用於政界上。在早期的議會生涯，曾先生充當「守尾門」的角色，捕捉對方發言中有什麼錯誤，之後針對反擊。在這樣的環境裡，另一個陣營便是你的對手，要在辯論當中壓倒對手，也要抱著對方說的是歪理，才有那種鬥心反駁。當了立法會主席，與不同黨派的議員們多了接觸和交流，而非只著眼在會議廳上的對抗。曾先生發現，不論建制還是泛民，雙方著實有不少的共同目標。若總想著「我要壓倒你、消滅你」，這樣議會便不能有效運作。當中最為人熟悉，自然是曾先生與「長毛」梁國雄的互動。曾先生笑說一開始覺得這人不好相處。第一次的接觸時正值區議會選舉，曾先生到場助選，「長毛」便指著他來質問，更追著他不放，弄得好不狼狽。當曾先生入了立會做了主席，「長毛」又時常「不請自來」，闖進他的辦公室…有一次，他走進來便對著他說「你知道什麼是愛情嗎？」令他哭笑不得，後來才知對方想介紹一本關於愛情哲學的書給他。在多了這些特別的接觸和交流後，雙方反而多了了解。



HKCSS Institute社會服務管理人員領袖發展培訓計劃第一、二屆的學員與主講嘉賓曾鈺成先生一同合照

台下觀眾提問時間到，在堅持理想時，如何有智慧去分辨什麼事情是可以改變，什麼是不可改變？

曾先生分享他聽過的一則故事，裡面說到把一群蜜蜂裝在玻璃樽內，將底部擺向陽光那邊，樽口則背著光，看看它們能否飛出來。蜜蜂是一種有方向性的動物，只懂拼命朝著光源飛。儘管弄得筋疲力盡，卻沒有一隻能逃出去。反而，再以烏蠅做實驗，雖然它們胡亂飛來飛去，反而不夠兩分鐘便全都跑了出去。

這個故事或可讓我們反思，當你以為自己有一個相當明確的方向，卻發覺如何也走不通時，或許可退下想想，再發掘找到出路的智慧。

香港社會服務聯會業務總監鄭麗玲女士(左一)、HKCSS Institute督導委員會委員黃美坤女士(左二)、陳靜宜女士(左三)、HKCSS Institute督導委員會主席陳啟明先生(左四)、中瑞岳華(香港)會計師事務所中國業務主管合伙人廖於勤先生(左五)、主講嘉賓曾鈺成先生(右四)、社聯行政總裁蔡海偉先生(右三)、HKCSS Institute督導委員會委員梁佩瑤女士(右二)、任德輝先生(右一)





**善用設計思維
讓你的解決方案更貼心**

「設計思維」(Design Thinking)是近年新興的思考工具，主張從用家的角度出發，探索出創新而可行的解決問題方案。「亞洲萬里通」行政總裁黃思遠先生(Stephen)是「設計思維」的積極提倡者，他的管理哲學貫徹「設計思維」的宗旨，不論是為「亞洲萬里通」會員提供的獎勵計劃，還是專為員工而設的休息室，它們都體現了「設計思維」的精髓——以人為本。



「設計思維」源自於史丹福大學設計學院，應用了設計師探索解決問題的思維模式。它的具體運作可分為五步曲：

1. **Empathize:** 對顧客/用家有同理心，感受他們的需要，找出他們的痛點 (pain points)
2. **Define:** 以痛點定義問題，找出顧客/用家的核心需要
3. **Ideate :** 以開放的態度發掘靈感，尋求解決辦法
4. **Prototype:** 製作解決方案的原型 (prototype)
5. **Test:** 先試驗，後實行，從中收集改善的概念

在早前的研討會上，Stephen大方分享了他應用了「設計思維」的兩個例子。

在「亞洲萬里通」，Stephen鼓勵員工在疲倦時稍作休息。他留意到員工希望在有私隱的空間內休息，既不受別人打擾，別人也不知道他正在休息。為此，Stephen花了不少心思在員工休息室上，就是把休息室設計在洗手間附近，並在外圍加設圍板遮蔽通道入口。當員工走向入口時，其他同事不會知道他是去洗手間還是休息室，這樣便可減少員工之間的尷尬，大大鼓勵員工善用休息室，小休片刻再繼續工作。

另一方面，Stephen亦把「設計思維」融合在「亞洲萬里通」的獎勵計劃之中。Stephen表示，香港人喜愛欣賞演唱會，然而大部分人心中的「痛」，都是無暇排隊搶購門票。Stephen發現，搶購門票源於「先到先得」，然而越忙的人，便越買不到飛，「這便顯示先到先得是公平，但不可行」。因此，當他們推出新的演唱會門票換領計劃時，便銳意解決「先到先得」的弊端。當有新的換領計劃時，他們會以電郵邀請會員參加抽籤，報名期為期數天，然後經抽籤決定中籤者，盡量解決會員們「一票難求」的情況。



創新社會服務 設計思維行得通

除了商界的例子，Stephen亦分享了「設計思維」應用在社會服務的例子。根據世界衛生組織估計，每年有超過100萬名早產嬰兒夭折，早產嬰兒需要保育箱維持生命，但每個保育箱成本高達2萬美元，阻礙了救援工作的進展。一群來自史丹福大學的工程學生與當地服務機構合作，以設計思維找出其中一救援痛點 - 「保暖」。部份嬰兒夭折的原因是體溫過低。他們以此研發低成本的解決方案，仿照睡袋的設計，成功研發了一種廉價的「睡袋型」保育器，成本僅為25美元。結果，他們的設計成功拯救了20萬名嬰兒的生命。

另一例子則發生在新加坡。為理解及回應照顧者面對的挑戰，新加坡國家社會服務聯會以人為中心的設計思維，以實地觀察的方法，訪問及以視頻間接觀察複雜的照顧者病例，從中找出照顧者的需要、價值觀、希望、恐懼，以他們為本，找出有洞察力的見解，再設計迎合他們痛點的產品、服務、工具、空間、政策、及運動。詳情見於<https://www.ncss.gov.sg/NCSS/media/NCSS-Publications/Who-Cares-Publication.pdf>.



從以上事例可見，「設計思維」其實並非全新的理論，歸根究底都是提倡「以人為本」。然而，一般人在解決問題時，只著重找出解決辦法，而忽略了用家的感受。難怪Stephen在分享之餘，也不忘提醒「設計思維」是易學難精的一門理論：「設計過程必須從顧客角度出發，找出痛點，絕不要先急著找出解決方案。」





社聯會議 2017 暨七十周年紀念

The HKCSS CONVENTION 2017
CUM 70th Anniversary



HKCSS
Institute
A Training and Resource Institute for NGOs

HKCSS Institute 領導力論壇:

《領導與創新 — 要處理的是什麼？》

HKCSS Institute Leadership Forum : Leadership and Innovation — What Needs to be Fixed?

在現今世代，創新正無處不在，但是為什麼它並沒有出現於我的機構裏？是缺乏新的想法嗎？還是缺乏培養及推動新想法的文化？這兩難局面在於 - 曾經成功的機構組織、工作流程和價值觀，會否也是窒礙機構走向創新的絆腳石？機構領導可以做甚麼來克服此兩難局面？在這個論壇上，將分享三個不同的機構個案，讓我們從中思考創新前行的共同點和差異性，一起學習。

分享題目及嘉賓講者



改變創新為長者
Change and Innovate for Elderly
基督教靈實協會行政總裁
林正財醫生



改變創新為社區
Change and Innovate for the Community
聖雅各福群會副總幹事
李玉芝女士



改變創新為福祉
Change and Innovate for Well-being
新生精神康復會行政總裁
游秀慧女士



主持:
香港明愛青少年及
社區服務暨社區發展服務總主任
黎永開先生



回應 — 機構轉化
Commendation - Organization Transformation
豐盛社企學會會長
紀治興教授

詳情

論壇編號 : D4
日期 : 2017年11月1日 (星期三)
時間 : 1545 - 1745
地點 : 香港會議展覽中心舊翼4樓會議室 S426-7
對象 : 社會服務機構的機構主管及管理層
名額 : 150人
授課語言 : 粵語 (以英語輔助)
查詢 : 2876 2470 (HKCSS Institute論壇)

領導力論壇
Leadership
Forum

內容設計:

HKCSS Institute 第二屆社會服務管理人員
領袖發展培訓計劃

論壇主辦機構:



論壇支持機構:



2017年是社聯成立70周年。作為一個前瞻性的機構，社聯將以「凝聚、創新、共建」為主題，於本年11月1日舉行「社聯會議2017暨七十周年紀念」活動。我們期望匯聚來自不同界別的代表，包括非政府組織、董事會、商界、社會企業、慈善團體及思想領袖，就塑造未來社會共同分享創新思維及技術，藉此為社區帶來更大及正面的影響。立即到大會網頁瀏覽詳情！

大會網頁: <https://www.hkcss2017.org.hk/content/tc/>

1.11.2017 9:30am - 6:30pm 香港會議展覽中心舊翼4樓
4/F, Old Wing, Hong Kong Convention and Exhibition Centre



HKCSS
Institute
A Training and Resource Institute for NGOs

HKCSS Institute 公眾聯繫論壇: 《關係建設的新時代 — 個性化參與》

HKCSS Institute Forum on Public Engagement:
The New Era of Relations Building - Personalization in Engagement

社會服務就是與人建立關係的工作。我們建立關係，是為幫助別人，也讓有心人可一起助人。科技重塑了人與人之間的聯繫，也改變了NGO在建立關係方面的工作。在個性化趨勢的氛圍下，三位專家將與我們分享與合作夥伴更好地聯繫的變化和方式。

分享題目及嘉賓講者



簡介 — 變化中的公眾聯繫狀況

Intro — The changing public engagement
landscape in HK

縱橫公共關係顧問集團主席
曾立基先生 (兼任主持)



金融科技：非營利組織行銷與募款之新面向

Fintech: The fundraising revolution for non-profit
organisation — Are you ready?

FringeBacker 執行董事
許婷婷女士



以科技加強義工及CSR的參與度 (英語演說)

Increase volunteer and CSR engagement with
technology (Medium: ENG)
Social Career 行政總裁

譚俊傑先生

公眾聯繫論壇 Public Engagement Forum

詳情

論壇編號 : C4
日期 : 2017年11月1日 (星期三)
時間 : 1415 - 1530
地點 : 香港會議展覽中心舊翼4樓會議室
S426-7
對象 : 社會服務機構的機構主管及管理層
名額 : 150人
授課語言 : 粵語 (以英語輔助)
查詢 : 2876 2470 (HKCSS Institute論壇)

論壇主辦機構:



論壇支持機構:



遵守防貪法規

社福機構常見案例分析

文：廉政公署

個案一

王先生是一名社福機構的電腦主任，負責管理機構的電腦系統及監管有關的資訊服務供應商。該機構最近批出一份合約予一間供應商以建立一套新的電子採購系統。李先生是該供應商的老闆，因工作關係，與王先生漸漸變得熟絡，經常邀約王先生晚膳，並且每次都在高級餐廳款待，賬單動輒千元計。席間除了卡拉OK 娛樂外，還提供了不少紅酒和山珍海味。

分析與建議

根據《防止賄賂條例》，「款待」指「供應在當場享用的食物或飲品，以及任何與此項供應有關或同時提供的其他款待」。雖然款待本身並非《防止賄賂條例》第 2 條所指的利益，但王先生身為負責監管服務供應商的人員，卻接受對方如此頻密或奢華的款待，容易使自己在監管供應商時感到為難或需要報答人情，甚或在履行職責時有所偏袒，出現利益衝突的情況。事實上，許多廉署的個案顯示貪污並不是由直接的行賄開始，而是有一個不斷給予「甜頭」的過程，例如頻密的款待。因此，董事或職員應避免接受與機構有事務往來的人士所提供過於奢華或頻密的款待，以免誤墮糖衣陷阱，或出現利益衝突的情況。

個案二

何先生是一間老人中心的職員，主要為該中心的長者舉辦活動。其中一位服務對象梁婆婆與他特別投契。農曆新年將至，梁婆婆特意託人訂造了一條玉墜項鍊送給他作「平安符」。梁婆婆說這是她鄉下的新年習俗，除了感謝他多年來的服務，亦希望將來中心安排活動的時候，讓她可優先參加。

分析與建議

根據《防止賄賂條例》第 9 條，任何代理人(如職員)未經其主事人(如機構)許可而索取或接受任何利益，作為他作出或不作出任何與其機構的業務有關的作為的報酬或誘因，可能構成犯罪。提供利益者亦屬違法。根據該法例，任何禮物(如項鍊)均屬利益。為防止員工墮入貪污陷阱，防貪處建議機構就接受和提供與其業務有關的利益，制訂清晰的政策和規則，供員工遵守。詳情可參考以下《社會福利界非政府機構董事會成員及職員行為守則範本》連結：

https://cpas.icac.hk/ZH/Info/Lib_List?cate_id=3&id=157

每逢聖誕、農曆新年前後，不少社福機構皆會替其服務對象舉辦聯歡會。抽獎、互相送禮等環節在所難免，作為社福機構代表參加活動時應如何處理，避免違規？請看以下常見問題：

問： 作為一間社福機構的員工，我們需要遵守什麼防貪法規？

答： 香港大部份的社福機構均屬私人機構，而機構的董事及員工均為香港法例第201章《防止賄賂條例》第 9 條下所指的代理人。根據該條例，任何代理人(如董事或職員)未經其主事人(如僱主)許可而索取或接受任何利益，作為他作出或不作出任何與其機構的業務有關的作為的報酬或誘因，即屬犯罪。提供利益者亦屬違法。為防止董事及員工墮入貪污陷阱，防貪處建議社福機構訂定有關的董事成員及員工的行為守則，清晰訂明董事及職員需要恪守的誠信要求，包括索取和接受利益的規範，申報和處理利益衝突的機制等，詳情可參考以下《社會福利界非政府機構董事會成員及職員行為守則範本》連結：

https://cpas.icac.hk/ZH/Info/Lib_List?cate_id=3&id=157

問： 以社福機構代表身份出席其他機構舉辦的聯歡會等節目時，抽獎得到或收到由服務對象捐贈的禮物，應如何處理？

答： 因職務關係或以機構代表身份出席活動，而得到的禮物，包括抽獎得來的禮物或紀念品，均應被視為向機構提供的利益，董事或職員應交回所屬機構。防貪處建議社福機構應訂定處理董事及職員以公職身分所獲贈的禮物或紀念品的指引，例如禮物或紀念品可展示於機構範圍內作陳列用途，並作妥善紀錄。(可參考《社會福利界非政府機構董事會成員及職員行為守則範本》的附錄《禮物/利益申報登記冊》)。

問： 我工作的社福機構需要添置無障礙車輛方便服務對象使用輪椅上落，其中一間參與投標的公司邀約我參觀其在外地的車廠，並表示可以贊助我的機票和酒店住宿費用，我應如何處理？

答： 社福機構代表因公務關係而獲得該車廠贊助，該等贊助應被視為對社福機構的贊助。防貪處建議社福機構應訂定有關收取贊助的指引，包括要求有關員工呈報相關事宜，由機構考慮應否或由誰接受。考慮接受贊助的準則包括：是否對機構有利或會令機構受損，其價值及次數是否恰當，以及有關贊助會否產生利益衝突等。

問： 於農曆新年期間互相派送紅包乃傳統習俗，下屬派送予上司是否違例？

答： 根據《防止賄賂條例》第 9 條，任何代理人(如上司)未經其主事人(如機構)許可而索取或接受任何利益，作為他作出或不作出任何與其機構的業務有關的作為的報酬或誘因，可能構成犯罪。提供利益者亦屬違法，詳情請參閱《防止賄賂條例》原文。機構雖可自行決定是否容許上司接受下屬所提供的利益，但為避免處理不當，使上司的個人利益與其職位出現抵觸而引起利益衝突，甚至誤墮法網，建議社福機構不應鼓勵上司收取下屬紅包或禮物。假若容許的話，機構應於行為守則內清楚訂明在甚麼情況下(例如傳統慣常送禮的節日)方可接受，並設定金額上限，可是該金額上限不應訂得太高，以免讓人以為接受利益一方會優待送禮人士，或有處事不公之感。

You can't change
the future.
You can change
how you meet it.

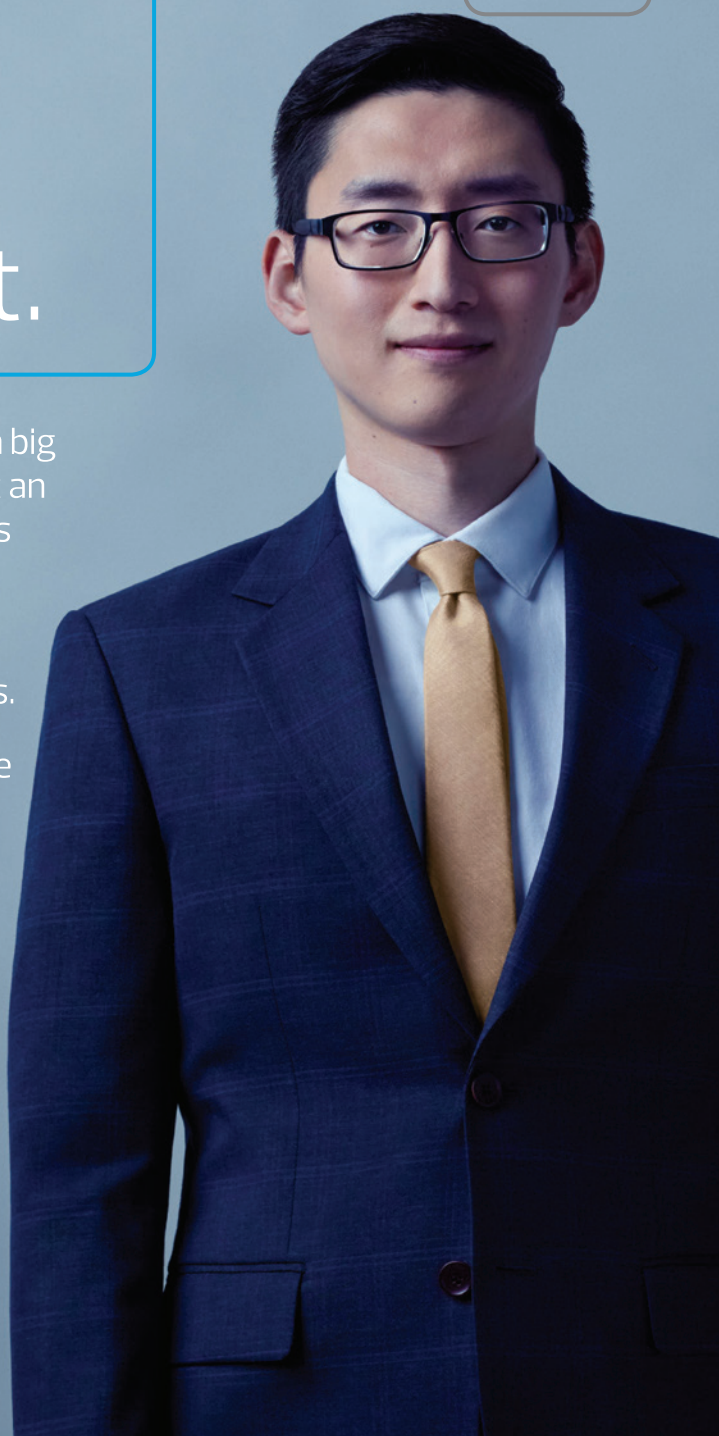
From new trade rules to talent migration, from big data to cyber threats, the world is changing at an unprecedented pace. But upheaval also means opportunity, if you're prepared.

We take the time to understand the specific effects uncertainty can have on your business.

Whether the issues are local or global, tangible or virtual, individual or corporate, we give you the confidence to move forward and find the opportunity in change.

Experience the power of being understood.

Experience RSM | rsm.global/hongkong



THE POWER OF BEING UNDERSTOOD
AUDIT | TAX | CONSULTING



RSM Hong Kong is a member of the RSM network and trades as RSM. RSM is the trading name used by the members of the RSM network. Each member of the RSM network is an independent accounting and consulting firm each of which practices in its own right. The RSM network is not itself a separate legal entity of any description in any jurisdiction. The RSM network is administered by RSM International Limited, a company registered in England and Wales (company number 4040598) whose registered office is at 50 Cannon Street, London, EC4N 6JJ. The brand and trademark RSM and other intellectual property rights used by members of the network are owned by RSM International Association, an association governed by article 60 et seq of the Civil Code of Switzerland whose seat is in Zug. © RSM International Association, 2017

社福倡議學堂系列(第一期) — 回顧與反思

實踐社會服務使命 探索倡議工作可能

文：香港社會服務聯會 政策研究及倡議總主任 黃和平先生



倡議工作是社工以及社會服務機構的重要使命，根據社會工作者工作守則，「當政府、社團或機構的政策、程序或活動導致或構成任何人士陷入困境及痛苦，又或是妨礙困境及痛苦的解除時，社工認同有需要喚起決策者或公眾人士對這些情況的關注。」然而經常聽到同工反映，近年社會服務更著重微觀工作，因此找不到把倡議與日常工作結合的出路。

擴闊倡議想像 尋找工作定位

過去半年間，社福倡議學堂就與倡議相關的不同課題舉行了七節課堂，大大擴闊了筆者對倡議的想像。一般人（包括筆者）往往認為倡議就是要解決宏觀政策問題，而手段必然是社會行動。然而過去不同導師在七節倡議學堂的課堂中卻展現了倡議的各種可能性：改變政策固然是倡議的重要目標，但倡議的目標亦可以是改革服務設計、影響資助者的資助方向、改變其他專業的工作手法，甚至是改變社福界同工和服務使用者的意識。至於倡議的手法，除了是社會行動外，亦可以是研究、公眾教育、服務創新，甚至是個案工作亦可以包含倡議元素（在第一期課堂便有一節探討如何在個案工作中實踐倡議）。因此，倡議並不應只是某一社福機構或某一特定職位（通常稱為倡議幹事）的職責，甚至倡議並不是一種工作範疇，倡議更像是一種在不同崗位上超越限制，以體現社會公義、為市民謀取更大福祉的意識。因此不同崗位的社工、不同定位的社會服務機構，都可以在倡議工作上找到其特定位置。

交流實踐智慧 共走倡議道路

過去半年的倡議學堂，希望透過不同課堂探討在這些不同位置進行倡議的可能性，當中導師的分享固然精彩，筆者亦從中學了不少倡議的具體知識（例如大至如何策劃倡議計劃，小至如何管理FACEBOOK、「見官」前應如何準備），但在課堂中學員反應最熱烈的，往往是同工間的互相交流，特別是分享如何在現有工作中進行倡議的實踐智慧，最能引起同工的強烈共鳴。這正反映不少同工亦渴望業界中能夠有一個讓他們互相學習，彼此借力的平台。第一期的社福倡議學堂聚集了一群充滿熱誠的同工彼此學習，期望未來能在倡議的道路上並肩而行。



學員心聲



新福事工協會
關懷貧窮學校
事工主任
鄧永謙先生

當社會服務工作成為社福機構主流職務的同時，倡議及社區組織工作發展空間就不斷收窄。在這服務狹逢間，社福倡議學堂中不同形式的工作坊及研討會，讓倡議新手和舊人都在參與過程被豐富和更新。

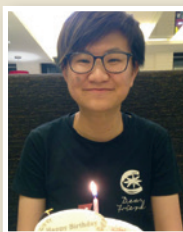
新福關懷貧窮學校，由對倡議工作的零認知，於倡議學堂中學會要善用媒體傳播和持續進行文宣工作、領略到倡議可用不同方式出現及成就，以及參考廣結更多地區資源增加倡議工作的資本，工作雖未成熟但卻能初步掌握相關的心法與知識，並可就關注議題構思對未來的計劃和部署。感謝社聯不遺餘力的推動，讓有心做倡議工作的人可以一起：共倡齊議，抗權爭義。



香港基督教服務處
副總幹事
（服務及發展）
翟冬青小姐

社會需要背後往往反映著現存政策和服務的不足，因此要回應社會需要，倡議政策與服務的改變本應是社工的天職和責任。然而隨著社福界與政府關係的轉變及同工工作量的增加，機構和同工往往難以積極推動倡議工作。

社福倡議學堂能夠招聚一群「心中仍有一團火」的同工，在課堂間學習新的倡議知識，並能在互動中吸收各人的智慧與經驗，讓大家能夠彼此吸取力量，繼續持守社工的使命，共同踏上倡議的道路。



香港婦女中心協會
倡議幹事
蔡蔭文小姐

倡議學堂是難得以倡議為本的課堂，特別強調同工交流，就議題問、機構間互動，蘊釀倡議氣氛、提高敏感度及組織力。

整個系列「落地」地回應同工需要，由倡議的本質到策略分析及機構內外組織的手法均有涉獵。

雖然倡議手法多元，但就我而言，學堂正正回應一個關鍵問題：就社會形勢，社福界如何堅守價值，在公民社會裡自處。



長者服務社工
陳順意小姐

「倡議」二字看似很遙遠，卻又確實存在於我們的工作與生活之中，特別是當社工以人為本、有責任去促進社會公義，在不公義的制度下提出改變便顯得更為重要。

在倡議學堂裡，更讓我反思倡議本身不只是改變制度內的操作細節，更宏觀的是去改變一種文化，甚至是挑戰自己所持守的價值觀。若我們把倡議視為額外的工作，大概會覺得很苦，若把它變成生活的一部份，一切就會變得自然不過。

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

走過一山又一嶺 我的轉變與學習之道

主講嘉賓：

香港社會服務聯會主席 行政會議成員召集人 陳智思先生

文：關子宇



簡介

人生只活一次，何不活得精彩？你的理想生活，是安份守己地過平穩日子，還是不斷嘗試新挑戰，在瞬息萬變的時代洪流裡佔一席位？

香港社會服務聯會主席陳智思先生曾任職多項公職，現時是香港行政會議成員召集人。陳先生曾涉獵於多個範疇的工作：在商界，他先後擔任金融和保險集團的總裁；在政壇裡，亦曾擔任立法會議員達十年之久。至於最為人熟悉的公職方面，陳先生不單曾任多個政府諮詢委員會的主席，而且每一個委員會都獨樹一幟：可持續發展委員會，聚焦在整個城市的生命延續；古物諮詢委員會，處理的是保育和發展之間的衝突與平衡；降低食物中鹽和糖委員會，關注的是與市民息息相關的健康議題。

這些委員會不單互不相關，而且所管轄範疇都極具專業性。陳先生屢獲委任為這些委員會的主席，每進入一個新的委員會，都像要攀上一座更高的山峰一樣，不單要由頭開始學習，更要領導各位委員，共同為所屬議題出謀獻策。

從城市、古物到食物，你要攀過一座更高的山，就必須勇於走出舒適區(comfort zone)，從學習中汲取經驗，這樣才能邁向更高峰。在過去的日子，陳先生又是如何鞭策自己不斷求變？在即將舉行的總裁午餐會，陳先生將會分享他的心路歷程。

陳智思先生

陳智思現為全國人民代表大會代表，並是香港行政會議非官守成員(2004-2009，自2012年起再度出任)，現為香港行政會議成員召集人。1998至2008年間，他更為立法會議員。

畢業於美國加州Pomona College的陳智思，現職亞洲金融集團及亞洲保險總裁；並為香港泰國商會主席、盤谷銀行(中國)顧問。

陳智思為幾家本地及海外的金融機構、公共事業、製造業公司擔任董事會成員。2015年為阿里巴巴成立的香港創業者基金擔任基金董事。

公職服務上他亦涉及不少範疇，包括降低食物中鹽和糖委員會主席、活化已修復堆填區資助計劃督導委員會主席及香港社會服務聯會主席。2009-2015年曾擔任可持續發展委員會主席、2009-2012年為古物諮詢委員會主席、2008-2016年則為活化歷史建築諮詢委員會主席。

陳智思於2002年榮膺太平紳士銜；2004年獲泰國政府頒發Commander (3rd Class) of the Most Noble Order of the Crown of Thailand；2006年獲香港特區政府頒授金紫荊星章。2015年獲嶺南大學頒授榮譽人文學博士學位及香港城市大學頒授榮譽社會科學博士學位。

2018年2月23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：17B-CEO1

語言：粵語

地點：香港灣仔港灣道4號灣景國際2樓宴會廳

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：2018年2月2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(<http://www.hkcss.org.hk>)下載或致電2876 2470 / 2876 2454索取

主辦機構：

支持機構：



社企民間高峰會 2017
Social Enterprise Summit

十一月五日至十日
NOVEMBER 5-10

香港 HONG KONG

香港會議展覽中心
Hong Kong Convention and Exhibition Centre

創變 · 未來
UNLEASHING
SYSTEMIC
CHANGE



《以社企模式實踐社會服務？ —— 七子的反思與現實》 —— 社企民間高峰會 2017

非牟利機構懷着解決社會問題的使命，為大眾服務；社會企業同樣以改善社會某些狀況為目標，經營業務。兩者擁有相同理念，二合為一又會否一拍即合以加強社會效益？

來自七間非牟利機構的代表將分享營運社企的成與敗、苦與樂，一起反思從社企項目的籌劃、執行至日常營運，甚或因各種原因而痛下關閉業務的決定，一一來個真情剖白！

大會網頁及登記: <http://ses.org.hk/zh/>

嘉賓講者:



陳靜宜女士
基督教香港信義會
社會服務部總幹事



趙漢文先生
浸信會愛羣社會
服務處總幹事



鄭頌仁先生
新生精神康復會
財務及行政總監



阮倩雅女士
香港善導會職業
服務及社會企業
高級經理

主持:



林莉君女士
香港社會服務聯會
HKCSS Institute主管理

詳情

日期 : 2017年11月8日(星期三)
時間 : 1415 - 1615
地點 : 香港會議展覽中心
對象 : 社會服務機構的機構主管及管理層
名額 : 150人
授課語言 : 粵語(以英語輔助)
查詢 : 3568 3546 (國際研討會)

內容設計:

浸信會愛羣社會服務處	智樂兒童遊樂協會
基督教香港信義會社會服務部	香港戒毒會
香港青少年服務處	香港善導會
新生精神康復會	HKCSS Institute



■ 非政府機構人員「行為守則範本」及防貪講座

社福機構每年均獲得政府龐大的資助和公眾慷慨的捐贈，市民對社福機構人員的誠信操守一般有較高的期望。欠缺良好制度，不妥善處理利益衝突和節慶禮物等往往會破壞公眾對機構的信任。為了幫助非政府機構人員認識防貪及誠信管理的重要，並了解如何處理利益衝突，接受利益及款待，以及加強防貪措施，廉政公署故舉辦是次講座，內容如下：

內容

- 與非政府機構有關的誠信管理問題
- 非政府機構人員「行為守則範本」簡介
- 「行為守則範本」如何幫助非政府機構及其員工
- 如何處理工作上的誠信問題 (例如採購時遇到的利益衝突情況) 及加強防貪措施

活動編號：HRC2017-02

日期：2017年12月15日(星期五)

時間：1530 - 1700(1.5小時)

地點：香港灣仔軒尼詩道15號
溫莎公爵社會服務大廈

費用全免

分享嘉賓 李敏瑜女士

廉政公署
防止貪污處
署理總防貪主任

■ 建立制度和系統 讓機構成功推行教練模式

現時，很多主管、團隊隊長或人力資源從業員都學習以教練模式 (coaching) 去管理及督導不同階層、職級及年齡層的同事，讓其成長進步。若機構內部能營造教練模式文化，更可讓有此能力的同工更容易地以教練模式提升同事、團隊、甚至機構的績效。到底，甚麼是教練模式？要將之變成文化，是注意的是什麼？

內容

- 在工作環境中建立和發展教練模式(什麼是教練模式，如何應對挑戰和障礙？)
- 使教練模式成為一個重要的管理工具(如何，從哪方面，從哪裡開始？)
- 如何借助教練模式的特質達致有效實行(什麼技能/步驟/方法？如何評估是否成功？)
- 通過教練模式提升個人和機構績效
- 在機構中建立和維持教練模式的案例研究和最佳實踐

活動編號：HRC2018-01

日期：2018年2月27日(星期二)

時間：1530 - 1700(1.5小時)

地點：香港灣仔軒尼詩道15號
溫莎公爵社會服務大廈

費用全免



分享嘉賓
伍謝倩雯女士
資深人力資源專家

MANAGERIAL DECISION MAKING AND LEADERSHIP

Quality decision-making is undoubtedly a core competency of a manager. For senior management, members' ability in making critical decisions, often under pressure, can directly determine the future and success of an organization. Quality decision-making is not only a competency to be acquired but also a discipline to be practiced. A simple yet practical framework that tested by many practical situations and experiences may help you to approach any decisions with confidence and lead your teams to make the best decisions for organizations.

Contents

- To learn the content and process of a high quality managerial decision
- To know the key elements in process and content quality
- To prepare you to articulate, defend, and implement the decisions that you make

Course Details

Course Code	: 17B-25
Date	: 23 November 2017 (Thursday)
Time	: 1430 – 1630 (2 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO Managerial Staff (Priority will be given to HKCSS Institute ELDP alumni)
Class Size	: 40
Language	: English
Fee	: Free (Only for HKCSS Agency Members)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Book Introduction:

"Whenever I was asked how I could survive and succeed while working in such highly diversified environments and leading multicultural teams, my answer was, 'I know how to lead a team to make the best decisions for the company and to implement the decisions successfully.' ... If GPA IPO is mastered, any manager or leader can lead their teams with confidence to make the best decisions and to successfully execute them."

Caroline Wang (2010), Managerial Decision Making and Leadership



Speaker



Prof Caroline Wang
Adjunct Professor
Department of Management
Hong Kong University of Science and Technology

Prof Caroline Wang was appointed as Adjunct Professor of School of Business and Management, Hong Kong University of Science and Technology (HKUST) in 2003 when she was the highest ranked Asian female executive at IBM globally. She has more than 30 years of working experiences in the US and across Asia Pacific. Professor Wang is now a full time Professor of Business Practice at HKUST as well as Board Director for 4 companies in Technology, Media, Pharmaceutical, and Fashion industries. She has taught MBA, Executive MBA, and executive development programs at many leading universities.

During her 30 years career at IBM, Professor Wang was in the US for 15 years, and 15 years in Asia Pacific. During her tenure in Asia Pacific, she was Vice President in charge of Marketing across 14 countries, Vice President of Information Technology responsible for IBM internal Y2K readiness in 1999, Vice President of Business Transformation responsible for optimizing the US\$500M annual budget to continuously improve IBM's business results through effective and efficient business processes and tools, General Manager of Health and Pharmaceutical Industries, and Partner for Human Capital Management consulting practice in Global Business Services. Caroline also served as Chairwomen of the Asia Pacific chapter of IBM Global Women's Diversity Council which advocated and advised on women's advancement in leadership.

Guest Speaker



Ms Anthea Lee
Deputy Chief Executive
The Society of Rehabilitation and Crime Prevention
Hong Kong

Anthea is the Deputy Chief Executive of the Society of Rehabilitation and Crime Prevention Hong Kong (SRACP), overseeing offender rehabilitation service, crime prevention education, volunteer work and employment service as well as fundraising events. She is also the General Manager of Bright Services Company Limited, a social enterprise established in 1997 under SRACP. Anthea was the student of Prof Caroline Wang when she was pursuing an Executive Master of Business Administration (EMBA) in HKUST on a scholarship granted by the Business School in 2015-17.

《易經》的軟實力管理智慧



你認識的《易經》是一本什麼書？它被視為群經之首，是很多中國古老智慧人物的終身學習經典。早於17世紀《易經》就已被介紹到西方，書名為「The Book of Change」。過去，也有不少學者提出把《易經》應用在管理上，在香港，有院校更把之放在EMBA課程內，開辦了《易經》與領導一科。《易經》的重點是變化，強調管理之道要因應中國的文化和思維方式去變化。它不會給予標準答案，而是訓練多角度思維，與西方理論着重計算和執行，有具體分別，一軟一硬，分庭抗禮。古語有云：「不讀《易》不可為將相」，把之放在現今世界是一種什麼的應用？如何可把之應用於NGO管理上？

課程詳情

課程編號：17B-26
日期：2018年2月6日 (星期二)
時間：1415 – 1730 (3小時)
地點：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象：社福機構管理人員 (曾參與HKCSS Institute舉辦之「社會服務管理人員領袖發展培訓計劃 (Executive Leadership Development Programme)」會優先取錄)
名額：40人
授課語言：粵語 (以英語輔助)
費用：全免 (只限社聯會員機構職員)
查詢：2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

書本介紹：

『西方理論強調黑與白，着重計算和執行，是為「術」。中國的理論，包括《道德經》和其他經典，着重形而上的思維方式，變化多端，是為「道」。《易經》最特別之處是，它不會給予標準答案，而是訓練多角度思維。作為高層管理人員，不能過於 narrow-minded (思想狹隘)，要以多個角度考慮，找出清晰的方向。越高層的管理人員，越適合運用《易經》，因為他們要高瞻遠矚，預測未來，處理危機。』



冼日明 (2007) 《讀易經，通管理》

內容

- 《易經》與管理的關係
- 多角度思維
- 強調管理者的品格
- 決策因時因位而變化

講者



冼日明教授
香港中文大學

冼日明教授一九七九年於香港中文大學取得工商管理學士學位，一九九三年獲加拿大英屬哥倫比亞大學頒授市場學博士學位，現任教於中文大學高級管理人員工商管理碩士課程。他的研究及教學興趣主要是中國市場營銷、策略營銷及跨文化市場學。冼教授曾先後於國際學術期刊及會議上發表論文超過四十篇，並曾編著有關市場學專書十本。除致力於學術研究外，他亦曾為不少本地及跨國機構提供管理顧問服務及行政人員培訓課程。

嘉賓講者



馮丹媚女士
香港青年協會副總幹事

馮丹媚女士現為香港青年協會副總幹事，多年來專注於青年服務發展及機構管理。她於香港中文大學完成行政管理人員工商管理碩士課程，曾修讀「易經與管理」，深受啟發。

Certificate in Accounting Practice and Financial Management for Accounting and Financial Professionals in NGOs

社會服務機構會計實務及財務管理證書課程 (專為財務人員而設)

January 2018

Objectives

- To provide essential financial accounting knowledge and practices for participants who are involved in preparing NGO's financial statements
- To provide participants with practical financial accounting knowledge and ways in discharging their roles properly in the workplace
- To provide an essential knowledge for participants to understand and formulate appropriate strategic financial decision-makings in their organizations

Course Details

Course code:	17B-C02 to C05	
Date:	11, 18, 25 January & 1 February 2018 (Thursday)	
Time:	Please refer to individual sessions for details	
Venue:	Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong	
Duration:	28 hours	
Target Participants:	Accounting professionals and accounting clerical staff with basic accounting knowledge and be responsible for finance and accounting roles of NGOs.	
Class Size:	30	
Medium:	Cantonese supplemented with English (Course materials in English)	
Selection criteria:	<ul style="list-style-type: none"> • 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 is designed for Level 2 and Level 3 of Accounting Professionals in NGOs. • Preference will be given to applicants who enroll in the full certificate programme. • Participants who enrolled the full course of "Fundamental Financial Management and Accounting Practices" in August 2017 are eligible to apply for the course. • For Session 4 only: Non-Financial Professionals who are managerial grade or above or need to supervise service division/unit can apply. 	
	Sessions 1, 2, 3 & 4 (7 hrs)	Full Certificate (28 hrs in total)
Fees:	\$1,280 each session	\$4,860
Fees for HKCSS Agency Member Staff:	\$1,180 (payment received three weeks before the session commences: \$1,070)	\$4,480 (payment received on/before 21 December 2017: \$4,070)
Enquiries:	2876 2470 or institute@hkcss.org.hk	

Certificates

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

Course Structure

Session 1	Financial Accounting Practices 1	Course Code: 17B-C02
<ul style="list-style-type: none"> • Regulatory framework of financial reporting and accounting standards relating to NGOs • Basic NGO financial reporting requirements and compliance under Companies Ordinance, Chapter 622 • Preparation of NGO's financial statements for statutory requirements (Part 1) 		Date: 11 January 2018 Time: 0930 - 1745 (7 hours) Trainer: Mr Steve Lam

Session 2	Financial Accounting Practices 2	Course Code: 17B-C03
<ul style="list-style-type: none"> • Preparation of NGO's financial statements for statutory requirements (Part 2) • Mastering financial accounting records and reporting, including Annual Financial Report for SWD's annual requirements • An introduction of how to implement financial control and monitoring system in NGOs • Skills in dealing and communicating with different non-accounting professionals in NGOs 		Date: 18 January 2018 Time: 0930 - 1745 (7 hours) Trainer: Mr Steve Lam

Session 3	Strategic Financial Decision-making in NGOs	Course Code: 17B-C04
<ul style="list-style-type: none"> • A revisit of cost information for decision making • Understanding of contemporary financial decision making methodology, tools and process • Costs and benefits for decisions • Strategic in price setting, analysis and making decision for self-financing projects' operations 		Date: 25 January 2018 Time: 0930 - 1745 (7 hours) Trainer: Mr Steve Lam

Session 4	4.1 Internal Control – Conducting Financial Health Check	Course Code: 17B-C05
Focus on the practical knowledge and skills for participants who want to manage internal control and financial risk management in their organisations. It will focus on relevant topics and the environment in NGO with the use of SWDs' Lump Sum Grant (LSG) Manual to walk-through and illustrate.		Date: 1 February 2018 Time: 0930 - 1230 (3 hours) Topic: 4.1 Trainer: Mr KK Leung
<ul style="list-style-type: none"> • Importance and fundamentals of internal control • Roles of internal audit • How to set up a risk based internal control system • Monitoring financial risk for projects / activities 		Time: 1400 - 1800 (4 hours) Topic: 4.2 Trainer: Mr Steve Lam

4.2 Managing SWD's Accounting Inspection and Audit of Audit Commission

To focus on the practical management of SWD's Accounting Inspection and audit of Audit Commission

- A practical walk-through of SWD's Accounting Inspection and management response to SWD's queries
- An overview of the audit of Audit Commission in NGOs

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 staff 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).



Mr K K Leung 梁光健先生

Partner
 Fan, Chan & Co.

Mr K K Leung has been a partner at Fan, Chan & Co. since 2001, practising CPA, HKICPA, FCCA, LLB(UK), LLB(China). He has over 20 years' experience in auditing NGOs, private and public schools, church and commercial sectors. He is well versed in the prevailing accounting and auditing standards and disclosure requirements in connection with NGO's financial statements, and NGO's specific projects. He is experienced in auditing NGOs of various sizes in Hong Kong.



HKCSS
Institute
A Training and Resource Institute for NGOs

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，也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)。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），學院會特別針對不同職務的群體需要，設計相關課程。





Master of Social Sciences in Nonprofit Management

社會科學碩士(非營利管理學)

Admission 2018/19

The Master of Social Sciences in Nonprofit Management [MSocSc (NPM)] programme is the first master degree in nonprofit management in Hong Kong to enhance nonprofit developments in the Asia-Pacific region and the world. It is designed to train the next generation of leaders for the nonprofit sector throughout Greater China and the world.

This curriculum will address cutting edge developments in the context of public and social innovations, strategic problem-solving, impact philanthropy, capacity enhancement as well as effective leadership, financial planning, social branding, organizational and social entrepreneurship. It also offers cross disciplinary research led teaching and connects nonprofit leaders from the field to share experiences and insights, deepening students' knowledge and practice competence.

Mode of Study

1 Year full-time (with intensive on-campus teaching week from Thursday to Sunday on a monthly basis and online distant learning, supplemented by visits and study trips)

Target Audience

- Professionals in nonprofit organisations, foundations, social enterprises and corporations
- People who wish to gain knowledge of public governance, effective social leadership, and managerial competencies; and to develop the intellectual ability to apply such knowledge



Application

Admission Link: <http://www.aal.hku.hk/tpg/programme-list-1819>
Deadline of Application: **February 28, 2018 (12:00 noon)**

Applicants should possess a Bachelor's degree from recognized universities or equivalent qualifications; and preferably have three years of relevant experience in the public, private or nonprofit sectors.

Scholarship

1. Simatelex Charitable Foundation Scholarship in Nonprofit Management
2. Madam Lo Ng Kiu Ying Anita Memorial Scholarships in Nonprofit Management

Dual Degree Option

Candidates who wish to pursue a Master of Public Affairs from the School of Public and Environmental Affairs (SPEA) at the Indiana University (IU), Bloomington can opt for a dual degree option.

Important Dates

Deadline of online application	February 28, 2018
Admission Test (rolling until quota full)	March 19-23, 2018
Admission Interview (rolling until quota full)	March 19-23, 2018
Announcement of results (Provisional Offer)	Late March, 2018



Enquiries

Tel: 3917 5849

Fax: 2858 7604

Email: wing811@hku.hk

Website: <http://www.socialwork.hku.hk/mnpm>

Coaching Clinic® 證書課程 — 成為「教練型經理」

Coaching Clinic® Certificate Programme – To be a “Coach Manager”

2018年1月

目的

Coaching Clinic® 證書課程是一個為期兩天的領導力提升課程，系統性的課程設計旨在培養企業或機構內的管理人員、領導和主管成為「教練型經理Coach Manager」，於機構的管理位置上運用教練技術，協助整個團隊達成機構目標。

Coaching Clinic® 證書課程結合知識、技術及實用技巧，讓管理者和領導者懂得因應各自的工作情況，於工作上能更自信地運用教練技術並且可以快速地看見成效。於企業或機構內應用Coaching Clinic® 證書課程的技巧，已被證實可以：

- 促進創新，加速成果
- 改善組織的溝通和團隊效能
- 有效地開發和留住有價值的員工
- 深化個人、專業層面以致組織目標上的承諾

對象

從事管理或組織領導者，或準備參與管理工作之人(需具備良好中英文閱讀能力)

課程特色

- 學習「教練型經理」的心態及思考模式
- 在不同的工作場合當中運用「教練對話模式」
- 強化8大實用「教練型經理」技能
- 了解和發展個人的教練風格，提升教練過程效能
- 內化和整合「教練型經理」的理念和技巧，融入於企業管理以至員工管理之中
- 完成課程後可獲「教練型經理」實務計劃之一對一教練指導一節(45分鐘)，促進成長

課程詳情

課程編號：	17B-C01
日期：	2018年1月9及16日(星期二)
時間：	0900 - 1800 (8 小時，共16小時)
地點：	香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
名額：	30
授課語言：	粵語〔部份內容會以英語輔助〕
教材：	美國Corporate Coach U 官方提供之英文正版教材
費用：	\$4,488
社聯會員機構職員費用：	\$4,288 (如於2017年 12月19日或之前繳費，每位\$4,088)
查詢：	2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk
備註：	如學員選擇中文簡體教材，減費\$300

課程內容

單元1

踏上教練之路 Being a Coach

日期：2018年1月9日

「教練型經理」懂得助人自助的原因，乃是他們具備有別於一般經理的心態及思考模式，參加者將重新自我檢視，得出自己所需的成長及發展方向，打好基礎以助踏上教練之路：

- 教練學精神 — 助人自助 Coaching Presuppositions
- 助人自助解難 Asking and Telling Spectrum
- 4大基石 — 打造教練環境 Coachable Moment®
- 7個向度 — 連結Coaching和Managing
- 10項個人範式轉變 Personal Paradigm Shifts

單元2 教練對話模式 Coaching Conversation Model®

日期：2018年1月9日

「教練型經理」將運用Coaching Conversation 5個階段：

- | | |
|--------------------------------|-------------------------|
| 1. 確立重點 Establish Focus | 4. 消除障礙 Remove Barriers |
| 2. 發現可能 Discover Possibilities | 5. 扼要重述 Recap |
| 3. 規劃行動 Plan the Action | |

單元3 8大職場實務教練技能 Workplace Coaching Skill

日期：2018年1月9日及16日

「教練型經理」需學習運用不同的「發問Questioning」技巧，協助自己和他人「發現Discovery」思維上的盲點，為自己訂立屬於自己的最佳方法。發問得宜，溝通有法，「教練型經理」將實操各項技能，包括：

- | | |
|--------------------------------|----------------------------|
| • 漸層式聆聽法 Contextual Listening® | • 教練式回饋 Providing Feedback |
| • 發現性提問 Discovery Questioning® | • 力量型的訊息傳遞 Messaging |
| • 延伸性提問 Extension Questioning | • 教練式讚賞 Acknowledging |
| • 中性語言 Neutral Language | • 策略性計劃及跟進 Plan and Act |

單元4 教練風格評測工具**PCSI® (Personal Coaching Style Inventory®)**

日期：2018年1月16日

PCSI® (Personal Coaching Styles Inventory®) 個人教練風格概述是一個為教練性質度身訂造的自我評估工具，旨在幫助管理者及領導者(教練Coach)識別出個別的教練風格，並且能夠運用到隊員(受教者Coachee)身上來提昇各教練過程的適切性及效能性。PCSI®使用方法簡單易明，只需透過5分鐘自我評估，即可找出你的教練風格，並學習如何自我調教，促使「教練型經理」與員工建立更佳的教練關係。

學習運用PCSI® 評估工具，發掘及發展你的個人教練風格。4種教練風格：

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| • 指揮風格 Directing Style | • 斡旋風格 Mediating Style |
| • 表現風格 Presenting Style | • 術士風格 Strategizing Style |

單元5 內化教練與企業管理 Coaching in Organisation

日期：2018年1月16日

「教練型經理」回到辦公室後，於工作崗位上運用各項教練技術之時，如能將教練文化引進企業，並滲透到團隊內的相關階層並獲得支持，將讓教練技術威力得到充份的發揮。本單元將輔助各位「教練型經理」學會運用Coaching來提升自己及員工的參與感及執行力，並為自己的企業訂立一套適切的「教練內化行動計劃」。包括：

- 將教練方法與領導力相結合的行動計畫
- 綜合教練技巧練習

導師

朱佩珊小姐
Ms Agnes Chu, RCC™, RCaC

人才管理策略理學碩士及工業及管理學碩士，於工商及社福界從事教練學應用及人才培育工作達十多年，擁有多元而實務的職場教練資歷，善於運用教練學管理不同國籍、年齡層及階層的員工。她是獲美國Corporate Coach U授權教授「Coaching Clinic®證書課程」的認證導師(CCLF)，亦是註冊職業教練(Registered Career Coach, RCaC)及獲國際性企業教練組織Worldwide Association of Business Coaches (WABC) 認證之註冊企業教練(Registered Corporate Coach™, RCC™)。



樊文韜先生
Mr Tao Fan, RCC™

社會工作者，輔導學碩士，從事社會服務工作及管理，項目策劃及僱員培訓等經驗超過18年，擅於運用教練學於管理及服務推行上，並以多元化的培訓手法，引領別人思考及學習，獲得高度的評價。也是少數獲美國Corporate Coach U授權教授「Coaching Clinic®證書課程」的認證導師(CCLF)之一。他也是一位獲國際性企業教練組織Worldwide Association of Business Coaches (WABC) 認證之註冊企業教練(Registered Corporate Coach™, RCC™)。



基督教香港信義會
專業培訓中心

Be a Certified Behavioral Consultant – DISC Certification

DISC 專業行為分析師認證課程

March 2018

Background

Every person has distinctive characteristics and qualities, which influence their thinking, preferences and behavior. The DISC Personality System is a tool that aims to help individuals increase in effectiveness as they identify and capitalize on strengths, whilst recognizing potential limitations and blind spots.

DISC is a four-quadrant behavioral model based on the work of William Moulton Marston Ph.D. (1893 – 1947) to examine the behavior of individuals in their environment or within a specific situation. People with similar styles tend to exhibit specific common behavioral characteristics. All people share these four styles in varying degrees of intensity. The acronym DISC stands for the four personality styles represented by the letters: Dominant, Influencing, Steady, Compliant.

Objectives

This course is designed for those who would like to be a certified Behavioral Consultant (with a title “Certified Behavioral Consultant”). This 2-day workshop will prepare the participants to learn intensively and comprehensively to be qualified exponents of DISC; unlike other DISC programs that only accredit participants to learn to use the tool.

Target Participants

NGO managerial and supervisory staff

Proficiency Examination & Assignment

i) Proficiency Examination

The participants are required to take a multiple choice examination to ensure their understanding of the course contents. Examination result will be sent via email separately to individual participants in 3 weeks upon course completion. For those who fail the Proficiency Examination will be required to re-take the examination on web with no extra cost.

ii) Assignment

A home assignment will be sent to the participants through email after the 2-day workshop; 2 DISC Analysis Reports, written in “Microsoft Word” format, are required to be submitted to IML for marking. The assignment result will be sent through email to individual participants within 4 weeks from the date of submission.

Certificates

- Attendance Certificate will be issued by HKCSS Institute to participants upon 80% attendance of the 2-day training
- DISC Certification will be issued by The Institute for Motivational Living, USA to participants who have completed this 2-day training and passed the Proficiency Examination & Assignment.

Characteristics

- Entitlement of using the title CERTIFIED BEHAVIORAL CONSULTANT (CBC) in your business card.
- Flexibility to purchase and use both online and paper versions of the assessments via the HKCSS Institute platform
- Full use of PeopleKeys online report
- A complimentary set up of online account for future training and consulting work via the HKCSS Institute platform
- A complimentary facilitation kit that includes training slides (with both English & Chinese versions), trainer's guide, training videos
- Full follow up and complimentary one-on-one coaching by our resident consultants to run your workshop or training
- A complimentary set of training props that includes DISC Quick Identifier Cards, Activities Guide, “Who am I?” DISC Game Card
- Complimentary one-on-one coaching for certified consultants using DISC for (upon request) communication skills, coaching, leadership & management, stress management, sales training

Co-organizers:



Course Structure

Day 1	Day 2
<ol style="list-style-type: none"> 1. Welcome & Certification Program Overview 2. Introduction to DISC Behavioral Styles 3. History, Theory & Background 4. Contributing Factors to Behavioral Styles 5. Hippocrates Theory 6. The Trust Model – Johari Window 7. Uses of the DISC Profile 8. Administration of the DISC Profile 9. Knowledge, Formation & Interpretation of Graphs 10. Validity of Graphs 11. Blends of DISC Styles 12. Characteristics of each Style, Motivator & Greatest Fears 13. How to recognize different DISC Styles 14. Graphs Meaning & Blends 15. Introduction to Online DISC Profiling Report 16. Steps to Graph Interpretation 17. Identify Pattern & Meaning of Special Patterns 18. Practice and Giving Feedback 19. Comprehensive Reviews 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Review of Day 1 2. Application – case studies 3. Introduction of Radar Graphs of DISC 4. Introduction to IML PowerDISC – 7 elements of leadership for each DISC profile 5. Application of DISC – Personal Development (4 Behavioral Strategies) 6. Building Relationship with Different Styles – Using DISC with Teams 7. How to adapt to different DISC Styles 8. Introduction to PeopleKeys System – Recruitment & Job Benchmarking 9. What's Next? - Design & customize training projects using different DISC products 10. Proficiency Examination & Assignment Briefing 11. Follow Up Work 12. Proficiency Examination

Course Details

Course code:	17B-C07
Date:	1 & 2 March 2018 (Thursday & Friday)
Time:	0930 – 1730 (7 hours each day, 14 hours in total)
Medium:	Cantonese (supplemented with English)
Venue	Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Class Size:	30
Fee:	HK\$8,100
Fees for HKCSS Agency Member Staff:	HK\$7,800 (Payment received on/before 8 February 2018: HK\$7,500)
Enquiries:	2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Remark: NGO Capacity Development Fund is not applicable for this course.

Trainer



Mr George Quek 郭仲杰先生

Master Trainer
Distinctions Asia (HK) Limited

George is a certified Corporate Coach, a Certified Behavioral Consultant, an accredited MBTI administrator and practitioner and also a certified trainer in "KnowBrainer", an innovation and process programme from USA. He has over 15 years of senior management experience throughout Asia Pacific with Fortune 500 and regional companies. Companies he has worked with before in Hong Kong/Macau include: Mass Mutual Insurance, Dragon Air, Hong Kong Convention and Exhibition Centre, Hong Kong CSL, Macau International Airport, Marco Polo Group of Hotels; and in China: GT Group. He has also provided training in India, Thailand, Korea and Singapore. Prior to setting up his own regional training and consultancy, he was Director of Service Quality Centre belonging to part of the Singapore Airlines Group. George earned both Bachelor and Master in Business Administration from the University of Texas at Austin, USA.

Guest Speaker



Ms Lois Lam 林莉君女士

Head, HKCSS Institute
The Hong Kong Council of Social Service

Ms Lam has over 10 years' experience serving in the social service sector. She specializes 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 organization 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 behavioral consultant of the Institute for Motivational Living and certified practitioner of Workplace Big Five Profile of the Center for Applied Cognitive Studies (CentACS), USA. She holds an EMBA (HKUST), 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).



提升服務質素

強化專業發展之核心 - 社工督導

文：香港社會工作人員協會

“督導不易當”，相信是不少督導人員的心聲，經常要平衡各方的人和事，兼顧專業發展和行政管理，且要不斷裝備自己，懂得處理壓力，才能有能量和能力面對一浪接一浪的挑戰。對於一眾新晉督導而言，這些挑戰更是前所未有的。倘若在具規模且資源充裕的機構工作，有資深督導帶領，還有跡可循；若在資源緊張的小型機構工作，剛升任督導時，往往都要摸著石頭過河，步步為營，無助感油然而生。究竟何為社會工作督導？有效的督導如何能優化服務質素？為甚麼需要督導和督導培訓？

有關社會工作督導

其實「督導」一詞在社工專業範疇並不陌生，在上世紀初當社工教育在大學萌芽時，已開始出現社會工作督導理論架構，時至今日，督導是機構培育人才和保證服務質素重要的一環。回顧從前的資助模式，督導人員數目會按人手比例編配，社工督導主要向前線同工提供與社工專業相關的守則、知識和技巧指導，但隨著近年資助模式的轉變，督導的比例和角色也起了變化，社工督導不單是提供專業指導，還要肩負各種行政工作和服務管理與向外交代，例如專案管理、人手編配、財務管理等，要能全面掌握社工專業以外的知識和技巧，及平衡兩者的需要，實具極大挑戰性。重申社會工作督導的價值、理論和實踐，倡導系統化的專業社會工作督導培訓，相信可闢出一條與時並進之路。

有效的督導如何發揮積極作用優化服務質素

服務質素與督導其實是息息相關的。專業督導 (Professional Supervision) 不單只是督導人員(Supervisor) 和受督導者(Supervisee) 兩者之間的互動關係，引述香港理工大學徐明心教授的一篇有關督導的文章("Supervision Models in Social Work")，當中說到從整體來看，督導是載着機構、督導人員、受督導者、服務使用者四方的角度和需要；督導貫穿其中，發揮積極作用，推動四個齒輪向着專業服務前進。

社會工作督導包含了行政、教育、支援三大功能。先從機構的角度出發，機構賦予督導人員適當的權力(authority)，藉著專業督導和督導人員去加強管理層與前線同工的互動和溝通，提供清晰指引、釐清角色定位、規劃和工作分配、檢討工作成效，從而確保機構理念、宗旨、目標、政策、行政程序、服務承諾能有效地貫徹執行，達到預期的水平和一致性。

社會工作是一個以人為本的專業，毋庸置疑，專業人才是機構的寶庫，高水準的專業督導是培養專業人才的要素。因此，督導除了管理功能外，同時也必須顧及受督導社工的專業成長及專業操守，發揮教育功能。教育功能包括知識、技巧、經驗的傳授，及強化社工自省能力及敏感度，務求為服務使用者提供最適切的需要評估、介入和目標評估。知識可以在書本或課堂中學習，但經驗的承傳，往往是在實戰經驗中累積得來的，歷練深厚的督導，儼如「師父」般，傳授實務經驗和技巧。

督導另一個重要功能是支援，具支援性的督導可維持同工的士氣，減低疲憊(burnout)出現，優化工作態度和情感，受督導者又從中意識到在專業上的自我價值，提升工作滿足感，對僱用機構和社工專業產生歸屬感。

督導能優化績效管理，培養專業人才，提供情感支援，兼具鍛鍊社工的專業效能和獨立實踐的意義，最終讓服務使用者受惠；當服務使用者與機構和前線人員建立互信及可持續的專業關係，逐漸走出困境，對服務機構是一份肯定，促使其更有信心和願景堅持宗旨和理念，繼續服務社群。

機構透過督導發揮行政功能，以確保機構理念、宗旨、目標、政策、行政程序、服務承諾等能有效地貫徹執行；又培育人才，增強員工對機構之歸屬感和留任，確保服務質素和穩定性。

督導人員除協助執行行政指令外，亦提供指導以滋養同工的專業成長，也給予情感支援，強化同工的自省能力，提升工作滿足感和對僱用機構及專業的歸屬感。



督導優化績效管理，培養專業人才，具效能和獨立的社會工作實務，最終讓服務使用者受惠；在互信和可持續關係的基礎上，正面地互為影響，產生良性循環。

督導提供一個定期的溝通平台，清晰的行政指引提高受督導者之工作效率，專業指導協助優化其專業知識和技巧，支援減低疲憊出現，保持最佳工作狀態。

專業之路更上一層樓：

「社會工作督導支援計劃」奠定「認證社會工作督導」之註冊制度

察覺到多年來社福界對督導人員培訓需求甚殷，社會工作人員協會於2014年起，獲社會福利署獎券基金贊助，推展了一項先導計劃名為「社會工作督導支援計劃」(Supportive Supervision Scheme)，由一眾資深教授及同工策劃，旨在提升督導人員的專業水平及改善社會服務質素。設計的专业訓練，是邁向專業化的必經之路，讓同工更有系統地全面掌握督導知識和技巧。

一位曾參與計劃的持份者Ms. Jessica Chow (PathFinders)表示：「社會工作督導支援計劃開闊了我的視野，減輕了我的工作壓力和預防疲憊。我相信作為督導並不是垂手執來的，而是經過訓練和磨煉的，因此正規的訓練是必須的。機構督導會發現此課程有助同工管理壓力、發展專業和留任工作。」這反饋正正道出了督導的好處和重要性。

千里之行始於足下。這先導計劃至今已培訓了百名來自不同機構的社會工作督導，學員完成課程後，在本會註冊成為「認證社會工作督導」(Certified Social Work Supervisors)，為認證社會工作督導之註冊制度奠定基礎。作為一個社工專業團體，專業發展一向是本會的宗旨和目標，冀望今天的耕耘，他日結出百倍的果實。



香港社會工作人員協會
Hong Kong Social Workers Association



香港社會工作專業學院
Hong Kong Academy of Social Work

Supportive Supervision Scheme 2.0

Certified Social Work Supervisors-in-Training Course

SUPPORTIVE
SUPERVISION
SCHEME

(課程內容只提供英文版本)



Curriculum

- 30-hour of training seminars
- 40-hour of supervised supervisory practice
- 30-hour of supervision by Consultant Supervisor

Training Seminars (10 modules)

1. Overview of Professional Supervision
2. Interpersonal & Clinical Issues in Supervision
3. Theoretical and Conceptual Foundation of Professional Supervision
4. Competencies in Clinical Supervision
5. Ethical Issues in Supervision
6. Striving for Excellence: Getting the Best in Professional Supervision
7. Effective Performance Management
8. Handling Complaints & Conflicts Management
9. Getting it Right — Managing the Supervisory Relationship
10. Supervision in Different settings

Schedule

24 November 2017 — 17 March 2018
02 January 2018 — 31 October 2018

Training Course
Supervision by Consultant Supervisor

Trainers

Dr. Agnes NG, Prof. TSUI Ming Sum, Dr. WONG Oi Ling, Dr. Ernest W. T. CHUI,
Prof Joyce MA, Ms. Edith CHOW, Dr. WONG Lai Cheung, and Consultant Supervisors

Eligibility

- Hold a bachelor degree in social work or above;
- A minimum of 5-year frontline experience;
- Demonstration of commitment to ongoing professional development;
- In a supervisory role and have at least 2 supervisees (social worker) by the start of the course.

* For those who are interested but could not fulfil the eligibility to enter the Supportive Supervision Scheme 2.0, you may consider joining the training seminar only.

Closing Date: 31 October 2017

More Information & Enquiry:

Website: www.hkswa.org.hk
Email: hkswa@hkswa.org.hk
Tel: 2528-1802



Course Fee

Course Option	Membership	Regular	Early Bird (by 30 September, 2017)
Full Course	Member of HKSWA	HK\$18,000	HK\$16,000
	Non-member of HKSWA	HK\$20,000	HK\$18,000
Training Seminars (10-module) "Attendance Certificate of Professional Supervision" will be awarded	Single price	HK\$5,000	N/A
Training Seminars (individual module)	Single price	HK\$600	N/A

APPLICATION

Full course
<https://goo.gl/JJsdEf>

Training seminars only
<https://goo.gl/Lsz8Dq>

Organizers



香港社會工作人員協會
Hong Kong Social Workers Association



香港社會工作專業學院
Hong Kong Academy of Social Work

重點推介：「NGO能力發展基金」 資助高達5成至8成學費一 促小型社會服務機構能力建設



為支援同工進修及直接紓緩機構的財政壓力，「NGO能力發展基金」全面適用於本院舉辦的各項短期管理課程。歡迎合資格的同工申請！

基金成立目的

1. 回應社聯2014年的「機構會員參與研究報告」，為小型非資助社福機構的培訓需要，提供財政上的紓緩。
2. 讓小型非資助社福機構可減免部分財政障礙，參與HKCSS Institute專業發展及促進網絡聯繫的課程。
3. 為小型非資助社福機構參加者提供課程學費資助，促進及培育業界從業員的能力建設。

對象

申請者工作之機構須為：

1. 香港社會服務聯會會員機構；
2. 不符合「社會福利發展基金」的申請資格，及
3. 年度經常開支不超過二千萬港元。

(申請資格以本院網站最新公布的最新的「符合資助資格的機構名單」為準。)

內容

申請者工作機構之年度經常開支	學費資助金額	例子 (以學費全額為\$880為例)
不超過1000萬港元	學費之8成	資助金額：\$704 自付金額：\$176
1001萬港元至2000萬港元	學費之5成	資助金額：\$440 自付金額：\$440

資助名額：每個課程5個(除另有註明外)。

除非另有說明，NGO能力發展基金僅限於資助HKCSS Institute舉辦之研討會及短期課程(1天或半天)。

申請方法

- ▶ 於課程舉辦三星期前，一併遞交完整的「資助申請表」及「課程報名表」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通知，於活動舉辦日期前三星期(除另有註明外)，以電郵回覆申請者。

有關資助的申請詳情及表格，請瀏覽 HKCSS Institute 網頁：
http://institute.hkcss.org.hk/b5_enrollment03.php
(For English version, please visit our website.)

☎ 2876 2470

✉ institute@hkcss.org.hk

基金始創贊助：



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



Management Competency Assessment through Using WorkPlace Big Five Profile™

透過職場大五性格分析評估管理勝任能力

(課程內容只提供英文版本)

Introduction

Developed in the USA by the Center for Applied Cognitive Studies (CentACS) since 1993, the WorkPlace Big Five ProFile 4.0™ is the leading personality assessment based on the Five Factor Model of Personality which has become the standard for psychologists. The WorkPlace was specially written in workplace terminology to be used for business applications, such as:

- Team Building
- Leadership Development
- Performance Coaching
- Job Selection and Hiring
- Succession Planning
- Management / Supervisory Training
- Conflict Management

Objectives

- To facilitate individuals understand better themselves and others at work per competency-based assessment through workplace big five profiles
- To recognise the people values that individuals bring to others and the context because of our unique personality diversity
- To assist individuals in people management and planning strategies for capitalising on strengths and minimising relatively weaker areas

Contents

- All participants are required to complete an online self-assessment of WorkPlace Big Five in English prior to taking the class
- An overview on Workplace Big Five profile and its applications
- Brief on the 5 Super-traits and 23 Sub-traits of the WorkPlace with interactive exercises to learn and self-reflect from the reports generated
- Small group discussion to facilitate the interpretations of the traits (natural energy/ capacity) in relation to the selected management competencies in the workplace

Course Details

Course Code	: 17B-04
Date	: 8 February 2018 (Thursday)
Time	: 0930 – 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO Supervisory Staff and Team Leaders with people management responsibilities
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,600*
Fees for HKCSS	: \$1,450* (Payment received on/before 18 January 2018: \$1,300*)
Agency Member Staff	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

*Remarks: Fees of WorkPlace Big Five assessment and three reports included

Trainer



Ms Fannie Wong 黃穎莊女士

Executive Coach & Trainer - People Development & Org Effectiveness
Distinctions Asia (HK) Limited

Fannie is a seasoned and passionate Executive Coach and Trainer who has diverse professional ranges of HRM, HRD, OD and consultancy experience spanning across Asia Pacific countries. Her motto of "Be Yourself ~ Be Authentic ~ Be Congruent" processing with essential communication and collaboration breakthrough has rooted her passion to propel sustainable people development and organisational effectiveness with clients.

In her one-on-one and group coaching, she is experienced in integrating Workplace Big Five profiles and facilitating the clients in knowing themselves, becoming aware and communicating congruently. She is a Certified Facilitator on Workplace Big-5 from CentACS, Certified Meta-Coach and Neuro-Semantics & NLP Trainer from The International Society of Neuro-Semantics®, Certified Trainer on Enriching Programme from Virginia Satir Global Network, etc. For workshop facilitation, she is focusing at people development topics such as Leadership, Relationship Management, Communication, Mind-Body-Emotion, Employee Wellness, etc.

Facilitator



Ms Lois Lam 林莉君女士

Head, HKCSS Institute
The Hong Kong Council of Social Service

Ms Lam has over 10 years' experience serving in the social service sector. She specializes 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 organization 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 behavioral consultant of the Institute for Motivational Living and certified practitioner of Workplace Big Five Profile of the Center for Applied Cognitive Studies (CentACS), USA. She holds an EMBA (HKUST), 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).



2 與他人合作 WORKING WITH OTHERS

Managing Conflicts in Human Service Organisations

社會服務機構的人事衝突管理

(課程內容只提供英文版本)

Objectives

- To understand how perceptions and biases create and escalate conflicts, especially in human service organisations
- To adopt effective approach to prevent, manage and resolve conflicts

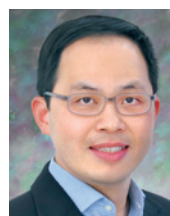
Contents

- Understanding conflicts in human service organisations
- Understanding perceptions, biases, natural development and escalation of conflict
- Five levels of conflict and five conflict management approaches
- ABCD constructive conflict resolution model
- Conflict prevention in human service organisations
- Case study and application in human service organisations

Course Details

Course Code	: 17B-12
Date	: 16 November 2017 (Thursday)
Time	: 0930 – 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO Managerial & Supervisory Staff
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,090
Fees for HKCSS	: \$1,010 (Payment received on/before 26
Agency Member Staff	October 2017: \$920)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Dr Joseph Wong 黃寶琦博士

Principal Consultant
Pro-Key Learning Services Ltd.

Dr Joseph Wong is a management training expert and seasoned management practitioner with more than twenty-five years' experience in people development and service management. He has held management positions in education services, support services, quality management and business development in global IT company, and holds a Doctor of Education degree in lifelong education from the University of Nottingham. Joseph has trained more than 10,000 professionals and managers in NGOs and commercial organizations in the areas of project management, team leadership, innovation and strategic planning. He is renowned for his interactive approach and the ability of integrating management best practices and making them simple and easy to apply. Joseph is a Project Management Professional (PMP), Agile Certified Practitioner (PMI-ACP), certified Scrum master, advanced DISC practitioner and behavioral consultant, and MBTI administrator.

Engaging a Multigenerational Team to Bring Out the Best from Gen X, Y and Z

如何與多代融洽合作，創造團隊佳績

(課程內容只提供英文版本)

Introduction

It's 08:55, Monday morning, you walk into the lift bumping into three of your team members. It's a "good morning, how are you?" from the Gen X colleague, a simple "hi" from a Gen Y, and a Gen Z just give you a barely noticeable eye contact and a mild nod in a split of a second before refocusing on the mobile phone screen...

Yes, this is the most challenging time in history for leaders to effectively deliver results through their team with members from all of Gen X, Y and Z. They have different beliefs, characteristics, styles, behaviors and ways of doing things whilst working side by side on a daily basis.

With that said, successfully making the multigenerational workforce gel and effectively orchestrating to deliver great team results will be a definite competitive edge.

After all, it's not rocket science. We are just all human. Come join us to learn some effective ways to engage a multigenerational team to deliver great team performance!

Course Details

Course Code	: 17B-27
Date	: 9 March 2018 (Friday)
Time	: 0930 – 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO Managerial & Supervisory Staff
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,090
Fees for HKCSS	: \$1,010 (Payment received on/before 15
Agency Member Staff	February 2018: \$920)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Objectives

Understand the different beliefs and characteristics of Gen X, Y and Z in the workplace and learn the behaviors, steps and tools that help engage a multigenerational workforce for great team performance.

Contents

- The challenges of managing a multigenerational workforce
- Strengths, weaknesses, likes and dislikes of Gen X, Y and Z
- Understanding to remove misunderstanding – 7 steps to minimize biases and maximize team output
- Effective communication and conflict management for a multigenerational workforce
- Creating activities to tackle generational gaps in the workplace
- Goal alignment – Stop disagreeing to agree, start agreeing to disagree
- Building a team with different beliefs, different styles, but same values, same goals
- The 5 habits of highly effective multigenerational team leaders

Trainer



Mr Anthony Wong 黃德健先生

Managing Consultant
SIMCO Solutions

Mr Wong has close to 20 years of HR leadership and training experience in Hong Kong and across Asia. He has been the Department Head of HR in reputable local and multinational companies from different industries like Hutchison Whampoa (conglomerate), Johnson Electric (engineering & manufacturing), Sony (consumer products), Avery Dennison (manufacturing) and Nestle (consumer products, retail, manufacturing and supply chain). He is also an instructor at HKU SPACE, HKUST, CUHK, PolyU and HKIHRM. Mr Wong holds a BBA degree in marketing and a Master degree in transport. He is a Professional Member of HKIHRM, and a DDI and FranklinCovey licensed trainer.



2 與他人合作 WORKING WITH OTHERS

DISC Workplace Behavioral and Personality Analysis

DISC 工作行為取向及性格分析

(課程內容只提供英文版本)

Objective

- To learn about DISC personality styles, gain self-awareness and awareness of other personalities for better communication and teamwork

Contents

- Identification of individual personality, strengths and areas of development through DISC assessment and report
- Understanding the characteristics and attributes of different DISC personality styles
- Tips on working with different DISC personality styles

Course Details

Course Code	: 17B-10
Date	: 19 January 2018 (Friday)
Time	: 0930 – 1230 (3 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO Managerial Staff
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$840
Fees for HKCSS	: \$790 (Payment received on/before 29
Agency Member Staff	December 2017 : \$720)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Remark

DISC Personality System Analysis is included, which will be conducted before the course.

Trainer

Dr Joseph Wong 黃寶琦博士
(see P.47)

DISC Workplace Application for Team Building

DISC 工作坊——於職場建構團隊的應用

(課程內容只提供英文版本)

Objective

- To apply DISC knowledge to build teamwork, improve communication and enhance leadership

Contents

- Working with different DISC personality styles
- Communication with different DISC personality styles
- Coaching and leading different DISC personality styles

Course Details

Course Code	: 17B-11
Date	: 19 January 2018 (Friday)
Time	: 1400 – 1700 (3 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO Managerial Staff
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$545
Fees for HKCSS	: \$505 (Payment received on/before 29
Agency Member Staff	December 2017: \$460)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Remark

Participants must have completed DISC self-profiling before taking this course.

Trainer

Dr Joseph Wong 黃寶琦博士
(see P.47)



2 與他人合作 WORKING WITH OTHERS

情景溝通及影響力技巧

Situational Communication and Influencing Skills

目標

- 學會掌握有效溝通的藝術，從而成功影響別人，達致提升工作成效的目標
- 透過Influence Style Indicator (影響力風格指標)網上評估，令學員更了解其個人風格
- 了解五種影響力風格的不同特點，知己知彼，領人管事及與人合作更有成效
- 掌握不同溝通策略以配合不同情景，因時制宜更有彈性

內容

- 有效溝通的關鍵
- 什麼是Influence Style Indicator (影響力風格指標)
- 了解五種影響力風格的不同特點
- 如何善用五種情景溝通及影響力技巧

備註

學員需於課前完成Influence Style Indicator (影響力風格指標)的網上評估，導師會於堂上派發報告及解讀內容。

課程詳情

課程編號	: 17B-08
日期	: 2017年12月5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	: \$1,290*
社聯會員機構職員費用	: \$1,210* (如於2017年11月14日或之前繳款，每位\$1,120*)
查詢	: 2876 2470或 電郵institute@hkcss.org.hk

*課程費用已包括Influence Style Indicator®評估及報告

導師

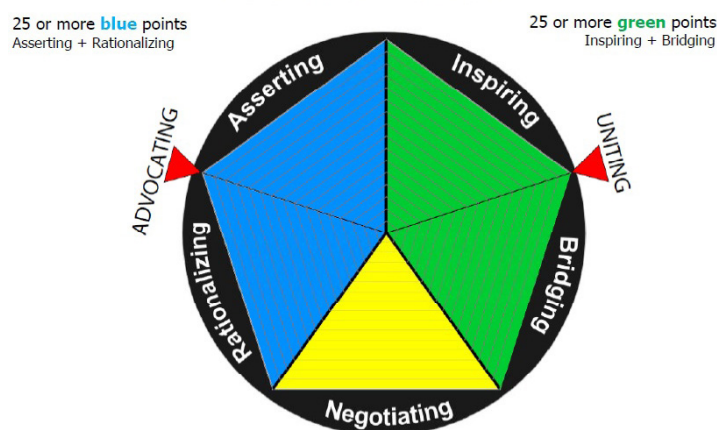


黎泉輝先生

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。

Influence Orientations



燈泡小解說

《影響力風格指標》(Influence Style Indicator) 是一個自我評估工具，它讓你了解你所偏好的影響風格，並提供個性化反饋報告。在今天講求高度協作的氣氛下，建立團隊及跨界伙伴合作，都需要高效的溝通及影響力。《影響力風格指標》以五種的影響力風格為導引，讓你知己知彼，領人管事及與人合作更有成效。



社福機構刊物的編採寫傳

Writing and Editing Techniques for NGO Publications

簡介

刊物是機構身影的延伸，有助公關宣傳及透明問責，除了設計包裝外，內容才是決定一切。

目的

- 從構思意念說起，讓學員學習如何建立刊物的風格及定位
- 學習採訪及編輯工作的要點
- 認識運用文字的精粹
- 了解如何將內容轉為策展攻略，配合電子資訊的大趨勢

課程詳情

課程編號	: 17B-03
日期	: 2017年12月7及14日 (星期四)
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	: 30人
授課語言	: 粵語(以英語輔助)
費用	: \$2,180
社聯會員機構職員費用	: \$2,020 (如於2017年11月16日前繳費，每位\$1,840)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

內容

- 寫得好四要律：感覺，想象，組織，表達
- 刊物的定位與風格
- 採訪計劃的準備與要點
- 人物訪問的技巧
- 專題構思與佈局
- 人情味與價值觀的提煉
- 如何運用及提煉更精純的文字
- 專欄寫作的經驗分享與研討

導師



李錦洪先生

資深傳媒人

資深跨媒體工作者，歷任報紙主編及電台電視節目主持，近年專注為教會及公私營企業開設培訓課程，應不同界別及地域邀請作專題演講，既授劍法，也傳心法。同時在D100 全球網絡電台主持《新聞天地》及《人間錦言》節目，任職香港城市大學EMBA “Public Speaking & Communications”課程特聘講師。

優秀義務工作管理人員

Be an Effective Volunteer Coordinator

目標

- 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
- 如何創造有利義務工作的環境

內容

- 基礎義務工作管理學五步曲 - 策劃、組織、配備、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	: 17B-02
日期	: 2018年1月12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	: \$1,090
社聯會員機構職員費用	: \$1,010 (如於2017年12月22日前繳費，每位\$920)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

導師



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、醫院管理局東區尤德夫人那打素醫院、義務工作發展局。他具豐富的義務工作管理、培訓及義工服務經驗，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。現時，劉先生致力為不同界別的義工、義工領袖及管理人員提供多元化的義務工作管理、領袖才能、團隊建設、風險管理、衝突處理之體驗式義工管理培訓課程及相關顧問服務。劉先生畢業於香港樹仁學院，持有輔導及心理學榮譽文憑，並持有澳洲新英倫大學的輔導學碩士學位、美國 The Institute for Motivational Living DISC專業行為分析師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。同時，為中國首位獲得美國Council for Certification in Volunteer Administration的Certified in Volunteer Administration之資格。



3 工作成效為本 RESULTS / TASKS ORIENTATION

Lump Sum Grant Subvention System – Best Practice Manual & Application for Lotteries Fund

整筆撥款津助制度 — 最佳執行指引及獎券基金整體補助金

(課程內容只提供英文版本)

Objective

To provide participants with necessary knowledge required to understand the execution of Lump Sum Grant Subvention System

Contents

- To study SWD statutory report requirements and compliance (other than Annual Financial Report) in annual submission
- To cover the reporting requirements of Social Welfare Development Fund
- To have an overview of Best Practice Manual and its compliance
- To cover an overview of the Major Grant and Block Grant of the Lotteries Fund, their usage, application and reporting requirements

Course Details

Course Code	: 17B-01
Date	: 27 October 2017 (Friday)
Time	: 0930 – 1745 (7 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	: \$1,280
Fees for HKCSS	: \$1,180 (Payment received on/before 6 October 2017: \$1,070)
Agency Member Staff	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

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 NOT cover SWD's Annual Financial Report
- Participants are not required to study "Lump Sum Grant Subvention System – An Overview of Basics and Latest Updates" before taking this course

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 staff in topics relating to financial management. Prior to joining HKSPC, he was the Finance Manager of an NGO and had already possessed enormous 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 relating to financial management. He currently holds the qualifications of Certified Public Accountant, Chartered Management Accountant and Certified Practising Accountant (Australia).

參與競爭性投標之部署及標書撰寫策略 Proposal Writing – Competitive Bidding

目的

- 參與投標，卻不傷元氣？
- 增加勝算，卻不蝕本？
- 第一代「標手」，以實戰經驗與你分享「贏標」真意！

內容

- 服務投標及其10年演變
- 落標部署
- 標書撰寫策略及技巧
- 將參與投標過程的經驗應用在日常服務範疇中
- 真勝利之道

課程詳情

課程編號	: 17B-09
日期	: 2018年1月30日(星期二)
時間	: 1430 – 1730 (共3小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 小型社福機構中心主任、服務經理及前線管理人員
名額	: 30人
授課語言	: 粵語
費用	: \$545
社聯會員機構職員費用	: \$505 (如於2018年1月9日或之前繳款，每位\$460)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員



陳靜宜女士

基督教香港信義會社會服務部
總幹事

陳靜宜女士擁有社工碩士及歷史碩士，從事社會服務超過25年，曾獲選為優秀社工。現擔任多間機構之管理委員、大學課程顧問，樂於分享專業經驗，貢獻所長。面對近年社會變化，陳女士領導機構發揮影響力，鼓勵同工以「創新、靈活」的手法回應社會需要，積極與不同界別攜手合作，填補現有服務體制空隙。她重視人才發展及承傳培訓，將理論與實務經驗結合，並透過出版推動業界分享文化，共同進步。



黃翠恩女士

基督教香港信義會社會服務部
服務總監

註冊社工，具20年以上長者服務的經驗，管理不同類型的長者社區服務，致力開拓創新服務及社會企業的经验，自2000年起參與不同長者服務類型的競爭性投標工作，近年更加集中訓練年青人投身護理行業。



Digital Marketing for NGOs Series

社福機構數碼宣傳企劃系列

(課程內容只提供英文版本)

Introduction

This series is designed for NGO practitioners to upgrade their knowledge and skills in digital and social media marketing to cope with the challenges and dynamics of the changing market. It consists of three workshops, with one introductory and two thematic workshops addressing specific pain-points of using digital marketing channels. Those who have no prior knowledge of digital marketing or hands-on experience are highly encouraged to take the first workshop.

Objectives

- To address common challenges and pain-points of NGOs, e.g. lack of resources (time and staff), budget constraint, knowledge gap on new digital marketing strategies and tactics, inability to measure campaign effectiveness, struggle to prove Return on Investment (ROI) internally
- To put theories into cases, and allow NGOs to take away with solid and practical know-hows to improve their digital marketing campaigns

Session 1 - Overview of Digital Marketing 數碼宣傳企劃概覽 (Course code: 17B-05)

Contents

- Basic knowledge of digital marketing
- How is digital marketing for NGOs different?
- Latest digital marketing trends and statistics – where the world is heading?
- Introduction on digital marketing strategies and tactics that you do not want to miss, e.g. do pay-per-click (PPC) for free with Google Ad Grants, promote your best content on social media, awaken emotions through video, email marketing, build mobile friendly online assets, track success with Google Analytics

Session 2 - Social Media & Content Marketing 社交媒體及內容營銷 (Course code: 17B-06)

Contents

- Understand the importance of quality content with case studies
- Social media as the key strategy of content marketing, and how to implement it?
- Introduction of major social media platforms e.g. Facebook, Instagram, YouTube, Whatsapp, WeChat, Snapchat, LinkedIn, Weibo
- What are social listening, KOL management and audience engagement?
- How to measure success of social media campaigns?

Session 3 - SEM/PPC vs SEO 搜尋引擎營銷/按照點擊收費 vs 搜尋引擎優化 (Course code: 17B-07)

Contents

- Basic knowledge of Search Engine Marketing (SEM/PPC)
- Basic knowledge of Search Engine Optimisation (SEO)
- How to drive quality traffics to your online assets through search engine?
- Deep-dive on SEM/PPC campaign management, e.g. keyword research, ad copy writing, budgeting and scheduling, keyword bidding, targeting, landing page, tracking and analytics
- Common myths on SEM

Course Details

Course Codes	: 17B-05, 06, 07
Dates	: Sessions 1 & 2: 15 November 2017 (Wednesday) Sessions 3: 23 November 2017 (Thursday)
Time	: Sessions 1 & 3: 0930 – 1230 (3 hours each) Sessions 2: 1400 – 1700 (3 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: Session 1: Any NGO staff who aspires to get basic knowledge of digital marketing and/or keep up with its latest trends Sessions 2 to 3: NGO staff with hands-on experience of digital marketing channels (Please note that basic concepts will not be covered in these two sessions)
Class Size	: 30 per session
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$545 / session
Fees for HKCSS Agency Member Staff:	: Fees for HKCSS Agency Member Staff: \$505 / session (Payment received three weeks before the session commences: \$460)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Ms Cara Cheng 鄭嘉納女士

Channel Partner
Greater China Region
Facebook

Ms Cheng is a digital marketing and technology entrepreneur with 11 years of experience and expertise on cross-channel strategy and optimisation, including SEM/SEO, social media, mobile marketing, email marketing, analytics & data. Cara is the founding and senior management team of iClick Interactive, a leading performance marketing company in Asia, with 600+ employees in 9 offices, managing digital marketing campaigns for 2,500+ clients globally. When she managed key Accounts at Yahoo! HK, her clients included Citibank, American Express, Estee Lauder, LaneCrawford, Burberry, NIKE, eBay, Asia Miles, HK Disneyland and HK Tourism Board. In 2016, Cara founded Digital Cause to help the nonprofit sector to leverage the power of digital on achieving social missions. Cara holds an MBA and a BA in business administration and economics.



3 工作成效為本 RESULTS / TASKS ORIENTATION

Adopting Agile and Scrum Practices in Project Management to Boost Productivity, Engage People and Deliver Values

項目管理革命 一用一半時間 做兩倍的事

(課程內容只提供英文版本)

Objectives

- Understand and appreciate basic Agile and Scrum values and practices
- Adopt Agile and Scrum values and practices to boost productivity, engage people and deliver values

Contents

- Agile manifesto and principles
 - Value individuals and interactions over processes and tools
 - Value valuable service over comprehensive documentation
 - Value stakeholder collaboration over contract negotiations
 - Value responding to change over following a plan
- Scrum values and practices
 - Focus, courage, openness, commitment and respect
 - Sprint planning, daily scrum, sprint review, sprint retrospective
- Self-organizing team and collaborative team space
- Stakeholder engagement, information radiator and user stories
- Case study and application to human service organizations

What is Agile and Scrum?

- Agile management is an iterative, incremental method of developing and managing service or product in a highly flexible and interactive manner
- Scrum is an agile process framework to address complex adaptive problems and deliver service or product of the highest possible value productively and creatively
- Training is based on worldwide best practice of Agile Project Management and The Scrum Guide, and adapted into human service organizations

Trainer



Dr Joseph Wong 黃寶琦博士

Principal Consultant
Pro-Key Learning Services Ltd.

Dr Joseph Wong is a management training expert and seasoned management practitioner with more than twenty-five years' experience in people development and service management. He has held management positions in education services, support services, quality management and business development in global IT company, and holds a Doctor of Education degree in lifelong education from the University of Nottingham. Joseph has trained more than 10,000 professionals and managers in NGOs and commercial organizations in the areas of project management, team leadership, innovation and strategic planning. He is renowned for his interactive approach and the ability of integrating management best practices and making them simple and easy to apply. Joseph is a Project Management Professional (PMP), Agile Certified Practitioner (PMI-ACP), certified Scrum master, advanced DISC practitioner and behavioral consultant, and MBTI administrator.

Course Details

Course Code	: 17B-14
Date	: 2 February 2018 (Friday)
Time	: 0930 – 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO Managerial & Supervisory Staff
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,090
Fees for HKCSS	: \$1,010 (Payment received on/before 12 January)
Agency Member Staff	2018: \$920
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk



燈泡小解說

Scrum在英語中是橄欖球運動中爭球的意思，是全隊人通力合作把球運到後方的方式，沒有好的團隊合作，一致及明確的目標，是不能得分的。Scrum的概念，最初用於為軟件開發項目，後來也發展至其他應用上。Scrum是完成複雜項目的敏捷框架 (Agile Framework)，適用於以項目及團隊為導向的組織工作及營運，它可用於任何複雜、創新的工作範圍。Scrum框架看來簡單，但它的可能性卻是無限。

其中一個重點快捷的體驗是「每日站立會議」，在特定的衝刺里程中，每一天都會舉行項目狀況會議，被稱為「scrum」或「每日站立會議」。每日站立會議要準時開始；會議歡迎所有人參加，但不是所有人都可發言；不論團隊規模大小，會議也是15分鐘；所有出席者都應站立；會議在固定地點和每天的同一時間舉行… scrum 當中還有很多有趣的觀念，請一起在課程中發掘，用一半時間做兩倍的事。

資料來源: Scrum — The Art of Doing Twice the Work in Half the Time



Professional Image and Business Etiquette for Stakeholder Engagement

NGO行政人員的專業形象和商務禮儀

(課程內容只提供英文版本)

Introduction

Positive visual appearance and appropriate business etiquette can make impact. Cross-boundary interactions in the NGO sector are getting more common. Nowadays, many senior executives of social service agencies need to reach out to a variety of stakeholders, ranging from government officials, donors, corporate sponsors, volunteers and even care-giver of service recipients. A great professional image not only gives you more confidence, but also helps you present yourself more competently and promotes your effectiveness and credibility with your stakeholders.

Objectives

- To enhance credibility by polishing professional image and understand its impact on their professional success
- To acquire the world-class etiquette intelligence tactics
- To understand how to create positive personal brand

Contents

- Dress for Success – learn the impact of visual appearance, effect of colour psychology, importance of applying different types of dress codes in attending different business occasions
- The Protocol School of Washington® approach for building positive and successful business relationships include professional handshaking, eye-signals, name cards exchange, making introductions, and small talks tactics
- Executive Presence – learn the key elements to build your professional wardrobe, leverage professional appearance and business etiquette skills to an executive polish

Course Details

Course Code	: 17B-16
Date	: 6 December 2017 (Wednesday)
Time	: 1430 – 1730 (3 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO Managerial Staff (both male and female)
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$545
Fees for HKCSS	: \$505 (Payment received on/before 15 November 2017 : \$460)
Agency Member Staff	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer



Ms Lydia Wan 溫倩禧女士

Professional Image
Corporate Etiquette
EQ & Positive Psychology Coach

Lydia Wan is a professional image consultant and coach. Lydia has years of experience with the roles in prestige client relationship management, talent development and coaching. She has provided prestige services for high-value customers; training and coaching services in align with corporate image of different organisations. Lydia was the board member of International Coach Federation (ICF) Charter Chapter HK. She appeared as radio guest on different radio broadcasting programmes. Lydia was also the guest at the CUHK EMBA "New Thinking in Management". With her profession as a professional image consultant and qualified EQ positive psychology coach, she inspires and empowers her clients with an inside-out approach to appreciate their unique talents and transform into a confident charismatic professional.

Lydia holds a Master of Arts in Coaching, Training and Development from Middlesex University, London. Lydia received a certificate on personal styling from London College of Fashion. Lydia is a certified consultant in Corporate Etiquette and International Protocol from The Protocol School of Washington DC.

Course Details

Course Code	: 17B-13
Date	: 1 February 2018 (Thursday)
Time	: 1200 – 1500 (3 hours)
Venue	: A western dining restaurant in Wanchai district
Target Participants:	: NGO Managerial Staff & Supervisory (both male and female)
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$900
Fees for HKCSS	: \$820 (Payment received on/before 11 January 2018: \$750)
Agency Member Staff	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Dining Etiquette for NGO Executives

NGO行政人員的餐桌禮儀

(課程內容只提供英文版本)

Introduction

In the corporate world, polished dining skills are very important for social networking and stakeholder engagement. This custom-tailored workshop is an interactive tutorial meal with real-life setting and lively demonstration. It is designed to prepare participants to face any business or social cocktail party, reception or networking event with confidence and poise.

Objectives

- To introduce the social etiquette involved from extending invitation to reception of guests for dining
- To practise executive dining etiquette skills required in the corporate world

Contents

**Adapted from Dine Like a Diplomat® - The Protocol School of Washington® Tool*

- Host and Guest Duties
 - o Dining Invitation
 - o Table Setting – silverware savvy
 - o Seating Guidelines
 - o Toasting
 - o Effective Business Meal Tactics
- Styles of Eating – America and Continental
 - o How to use the forks and knife for different styles of eating
- Other Dining Tips
 - o Arrival time, Dress for dining, Small talk topics – dos & don'ts

Methodology:

Experiential learning with dining in action, observation and feedback and action plans for improvement

Remark:

A 4-course lunch menu and one glass of white wine will be provided for each participant in this dining workshop.



3 工作成效為本 RESULTS / TASKS ORIENTATION

■ 工作場所建立的安全管理系統實務工作坊

Workshop on Development of Safety Management System for Workplace

目標

令工作場所的負責人能了解如何建立配合工作形式的安全管理系統：

- 本身的職業安全健康(職安健)責任及需知
- 工作場所建立的安全管理系統需知
- 制定安全手冊需知

內容

- 工作場所的職安健法例簡介
- 工作場所的安全管理手冊大綱
- 工作場所的安全管理系統健康要求
- 分組討論制定安全管理手冊的不同元素內容

課程詳情

課程編號	: 17B-15
日期	: 2017年12月15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	: \$1,090
社聯會員機構職員費用	: \$1,010 (如於2017年11月24日或之前繳費，每位\$920)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

導師



奚培正先生

RSO / RSA / Systems Auditor /
RMWC AS (class 1) / MIOSH (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。

■ Employment Related Ordinances – Refresher Course with Case Studies

僱傭相關條例 — 案例研習篇

(課程內容只提供英文版本)

Introduction

These two refresher courses are designed for those who have had basic knowledge of employment related legislations. The trainer will mainly use court cases to illustrate application of the legislations and their implications so as to reinforce participants' understanding of employment related legislations. Case analysis and group discussion on NGO cases will be included to enhance practical experience exchange among participants.

Course Details

Dates	: Session 1: 6 March 2018 (Tuesday) Session 2: 13 March 2018 (Tuesday)
Time	: 0930 – 1700 (6 hours each)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO supervisors responsible for or involved in people management
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: 1 Session: \$1,090, 2 Sessions: \$2,180
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: 1 Session: \$1,010, 2 Sessions: \$2,020 (Payment received on/before 13 February 2018: 1 Session: \$920, 2 Sessions: \$1,840)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Contents

Session 1 (Course code: 17B-23)

- Employment Ordinance

Session 2 (Course code: 17B-24)

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

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.



Practicing On-going Performance Management

持續進行績效管理

(課程內容只提供英文版本)

Objectives

- To conduct an effective performance conversation and appraisal process
- To implement day to day effective management practices to enhance staff performance
- To deal with problematic staff tactfully

Course Details

Course Code	: 17B-21
Date	: 11 January 2018 (Thursday)
Time	: 0930 – 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO Managerial & Supervisory Staff
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,090
Fees for HKCSS	: \$1,010 (Payment received on/before 21 December
Agency Member Staff	2017: \$920)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Contents

- The best performance - Passion, Competencies and Organisational needs
- The challenges in performance management
- The three key elements in performance conversation
 - o Identify strategy - the skill and will matrix
 - o Construct your performance conversation
 - o Agree on follow up
- Day to day management practices in performance management
- Different tactics when handling difficult cases

Trainer



Mr Hillman Chung 鍾衍文先生

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 programs under an American consulting firm and accredited practitioner of the Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) ® Step I & II, a certified administrator of DISC Behavioral Assessment and a certified coach of Marshall Goldsmith Stakeholder Centered Coaching.

Establishing Your Own Leadership Style

建立個人領導風格

(課程內容只提供英文版本)

Objectives

- To develop leadership belief to align with Organisational Vision, Mission and Values
- To enhance personal and team effectiveness systematically
- To understand different leadership styles and adopt strategically

Contents

- From personal leadership to team leadership
- Identify your leadership belief and build your team culture
- The 3 leadership contributions to align with the organisational vision, mission and values
- The 6 leadership styles
- Choose the best leadership style to adopt strategically

Course Details

Course Code	: 17B-22
Date	: 18 January 2018 (Thursday)
Time	: 0930 – 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO Managerial & Supervisory Staff
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,090
Fees for HKCSS	: \$1,010 (Payment received on/before 28
Agency Member Staff	December 2017: \$920)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Mr Hillman Chung 鍾衍文先生

(see upper page)



3 工作成效為本 RESULTS / TASKS ORIENTATION

Preparing Your Team for Changes

如何為團隊作準備迎接改變

(課程內容只提供英文版本)

Objectives

Changes have become part of our life, no matter external or internal. Managers and organizational leaders have to ensure not only themselves but also their teams able to adapt to changes in order to survive. To be proactive, they are better able to foresee the changes and lead their teams to encounter them. This workshop is designed to provide participants with relevant practical concepts and skills in leading a change.

Course Details

Course Code	: 17B-18
Date	: 23 January 2018 (Tuesday)
Time	: 0930 – 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: Managers / Supervisors and Team Leaders who want to improve the skills in leading changes at work
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,090
Fees for HKCSS	: \$1,010 (Payment received on/before 2 January
Agency Member Staff	2018: \$920)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Contents

- Understand the key practical concepts of changes
- Grasp the tools for analyzing changes
- How to lead a change
- Tackle resistance during change
- Be alert to common traps in change management

Trainer



Dr Johnny Wan 溫振昌博士

Management Consultant
Wisharp Consulting Limited

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

Leading 20-minute Reflective Activities for Your Team

如何為團隊帶領20分鐘的反思活動

(課程內容只提供英文版本)

Objectives

"Refreshers" are always used for sustaining management as well as operation effectiveness. They can remind the staff what should do and sometime provide insights for what can be better. For long time, refreshers take place in form of training workshops or development programs of one day or even longer. However, some simple tricks or activities are found useful to stimulate or energize people to reflect on some key issues related to their work effectiveness. This workshop is aimed at providing participants, not necessarily with training role, an opportunity to understand the essence of experiential learning and to learn how to lead some short reflective activities which are effective in refreshing or stimulating their teams in key practices at work.

Contents

- Understand the essence of experiential learning and how to use it at work
- How to lead experiential or reflective activities during daily work schedule
- Know more than 12 reflective activities which are related to management/ leadership areas (such as communication, problem solving and motivation) and can be done within 20 minutes
- Grasp the tricks in leading reflective activities at work

Course Details

Course Code	: 17B-19
Date	: 6 February 2018 (Tuesday)
Time	: 0930 – 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: Managers / Supervisors and Team Leaders who want to improve the skills in leading experiential or reflective activities in their workplace
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,090
Fees for HKCSS	: \$1,010 (Payment received on/before 16
Agency Member Staff	January 2018: \$920)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Dr Johnny Wan 溫振昌博士

(see upper page)

Remarks:

Dr. Johnny Wan has been involved in experiential learning since 1990s while he was Associate Professor in management and Director of the Diploma Program in Training Management at CUHK. He has lectured, conducted and authored on experiential learning. He took on various advisory positions for related institutions such as the HK Institute of Adventure Counseling, Breakthrough Organization, HK Police College, and the HK Challenge Course Association.



Designing a Compelling NGO User Experience

設計引入的用戶體驗

(課程內容只提供英文版本)

Introduction

The role of user satisfaction is a vital factor which NGOs or social enterprises need to pay more attention to when they design or maintain their brand image and service quality. Some local NGOs even has or has planned to have their own user experience team. In this competitive age, no longer will users be satisfied with only getting a good product or service. They want a fulfilling total experience before or after they choose among different brands of similar products or services provided. This engaging and practical workshop will take you through the design of a total user journey. One that will make them feel happy, satisfied and justified, with a sense of being respected and well cared for – starting from the first contact to throughout the entire relationship.

Objectives

- To set a clearly defined vision of user experience
- To learn key elements of creating positive user experience and be aware of barriers that may hinder its smooth delivery

Contents

- How to anticipate your users' needs before they even ask for it
- How to add value to your existing product or service offering to remain unique and competitive
- How to cement user relationships, and thereby ensuring their loyalty
- How to forge strong bonds with users and encourage them to become your avid ambassadors
- Case sharing from a local NGO

Course Details

Course Code:	: 17B-28
Date	: 8 February 2018 (Thursday)
Time	: 0930 – 1730 (6.5 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants:	: NGO Managerial and Supervisory Staff
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,180
Fees for HKCSS	: \$1,090 (payment received on/before 18 January
Agency Member Staff	2018: \$990)
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 skillsets. She is currently the lead trainer for the Marketing Academy for Hong Kong Telecom CSL. She also trains on subjects such as Strategic Planning and Account Management in various Advertising Agencies, and at the Bank of Beijing on Branding and Cultural Integration. As well, she lectures at the Hong Kong Baptist University on Advertising Management. Prior to her life as a trainer, Carolyn has built strong brands for a diverse array of industries in Asia and North America for over 20 years, and is highly regarded in the industry for her strong strategic mind and her ability to inspire award-winning creative work that generates results for her clients. She has developed sizzling campaigns that have received well over a hundred advertising and marketing awards from Asia, USA and Canada.

Guest Speaker



Mr Kenneth Lee 李健樂先生

Unit-in-charge / User-centric Design Unit
Hong Kong Federation of Youth Groups

Kenneth Lee comes from the user-centric design unit of the Hong Kong Federation of Youth Groups. He majored in communication and design, and has 8 years of creative and social media marketing experience. Kenneth developed the Youth S.P.O.T. Magazine, easymember.hk portal, M21 Media Hub and many other creative solutions with the HKFYG. His team dedicates the greatest effort to enhance the user experience, together with different service units, in order to serve the users better.

2018沙維雅系統轉化治療課程(初階)

2018 Satir Transformational Systemic Therapy Course (Level 1)

概覽

課程旨在傳授「沙維雅家族治療模式」，用它來促進學員由應對問題以求生存的層次，提升到個人成長的層次。課程的設計，是帶領學員經驗到「自己---我是」的改變，轉化與成長。同時，提升學員在助人改變，成長的工作上的信心、效能和運用「自己---我是」的一致性。

在個人成長方面，學員學習更能掌管自己「冰山」內在各個層次的經驗，體驗及了解到，外在的行為表現，與人的互動，和事情的發生，與自己「冰山」內經驗到的歷程，有着互為因果的關係。關鍵在於一致性地運用「自己---我是」的內在與外在的資源，來達到正向的成長目標。

在助人改變和成長方面，學員學習沙維雅系統轉化治療的信念、目標，帶出改變轉化的技巧，運用改變轉化的主要元素，以及掌握輔導面談整個的過程和步驟，運用在個人輔導，和二人關係輔導上，以促進案主成長的改變和轉化。

除了在課堂做輔導和被輔導的練習外，學員要接受5節的個人輔導；單元與單元之間，要在三人組內做個人成長和輔導的練習，正視及處理好個人成長的議題，以減少做輔導工作時，自己成為案主的障礙。三人組練習及個人輔導，由小組導師帶領及進行，課程導師作督導。

本課程現已獲(加拿大)「太平洋沙維雅學院」"Satir Institute of the Pacific" 認可。

對象

適合助人的專業人士，如社工、輔導員、醫生、護士、牧職人員、老師，及其他有心幫助自己和他人作出正向成長改變的人士報讀。

課程結構

單元一：體驗沙維雅成長模式及其在轉化治療上的應用。(26/2/2018至7/5/2018共10節)

單元二：沙維雅模式作個人輔導。(25/6至30/7/2018；3/9至15/10/2018共10節)

單元三：張俞壽韶女士(Irene)帶領個人成長工作坊。(3/8-5/8/2018三天，9:30-17:30)

單元四：Ms Linda Lucas帶領二人關係輔導工作坊。(5/10至7/10/2018三天，9:30-17:30)

單元五：沙維雅模式作二人關係輔導。(3/11及10/11/2018，9:30-17:30; 12/11至17/12/2018共10節)

接受個人輔導：5次。(租用輔導室的費用由學員自付。可選擇收費或不收費兩類輔導員。)

詳情

上課時間：2018年2月26日開始至2018年12月17日結束，共126課堂接觸時數
單元一、二、五，逢星期日晚上7時至10時(2/4，2/7及1/10/2018假期除外)
(3/11及10/11/2018 星期六全日上課9:30-17:30)

地點：九龍蒲崗村道89號聖文德堂禮堂

導師：何桂萍修女(香港沙維雅中心資深輔導員及臨床督導、太平洋沙維雅學院臨床會員)
吳延基先生(香港沙維雅中心資深輔導員及臨床督導、太平洋沙維雅學院臨床會員)

名額：42人

授課語言：廣東話；Linda Lucas二人關係輔導工作坊導師則以英語講授，導師廣東話傳譯。

費用：全期HK\$16,000(包含1本課程用書)

2017年11月30日或之前報讀，可享早鳥優惠學費：HK\$15,500(一人)

二人同行早鳥優惠學費為：HK\$30,000(二人)

2017年11月30日之後報讀學費為：HK\$16,000(一人)

二人同行的優惠學費為：HK\$31,000(二人)

截止報名日期為2017年12月30日

2018年1月20日前退出，將獲退回90%已繳學費；開課後退學，將不獲退回已繳學費。

取錄與否，或是否需要經過面談，由兩位導師作決定。

備忘：

- 修業證書：每一單元的出席時數均不少於80%，交齊功課，學員才可獲導師簽發完成課程證書。
- 若因天氣惡劣而取消上課，餘下課程則順延一堂。
- 查詢及索取報名表格：9423-2424(何桂萍修女) agnesfmm.ho@gmail.com 或
- 9612-1435(吳延基先生) christopherngyk@gmail.com 或
- 到<http://www.satir.hk>下載課程單張和報名表格

社福倡議學堂系列 (第二期)

Social Welfare Advocacy Series (Phase 2)

過去半年，社聯舉辦了第一期社福倡議學堂，共同發掘在社福界推動更多倡議工作的可能性。繼第一期課程後，我們將開展第二期課程，安排六節倡議工作坊及一場對談環節，期望透過分享界內界外的倡議經驗，邀請同工一同學習，歡迎曾報讀第一期課程及新的學員共同參與。

倡議工作坊(第一至六講)

第一講

24/11/2017 (五)

由受助人到公民：
服務使用者的充權
及組織

講者：李芝融、
熊德鳳、柯明蕙

第二講

22/12/2017 (五)

多元媒體下的倡議
策略：如何建立公共
議題

講者：羅振邦、
陳曉蕾

第三講

26/1/2018 (五)

政府唔做自己做：
以社會創新進行倡議

講者：
何俊傑、黃耀明

第四講

22/2/2018 (四)

實務工作坊：
倡議案例討論及分析
(將誠邀參加者提供真實個案)

講者：黃洪、
陳緯綸、翟冬青

第五講

23/3/2018 (五)

Funder的角度：
如何與資助者合作

講者：蔡文傑、
基金營運者
(待定)

第六講

27/4/2018(五)

倡議也能貼地：
社區為本的倡議經驗

講者：
謝世傑、鄭淑貞

午餐對談環節

13/1/2018(六)

倡議者的道德掙扎
與自我修養

講者：
陳健民、甘浩望

課程詳情：	六節工作坊	午餐聚會
時間：	下午2:30 - 5:30	中午12:00 - 下午2:30
收費：	報讀全6講 - 560元 報讀個別課堂 - 每堂100元	100至200元 (確實收費待定)
地點：	(第一講)灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大樓4樓香港醫學組織聯合會演講廳；(第二及三講) 2樓202室；(第四講) 2樓201室；(第五講) 1樓101及103室；(第六講)待定	待定
對象：	中心督導及前線同工	
名額：	每堂50人	

報名方法：把參加者的以下資料電郵至kitty.leung@hkcss.org.hk

(1) 姓名、(2) 所屬單位、

(3) 電話、(4) 電郵、

(5) 報讀的工作坊/特別環節

或網上報名 (<https://goo.gl/HdjBX5>)



付款方式：課堂或活動前即場繳付現金 (報讀全6講的同工需於首堂繳付560元)，並即時派發收據。

更多資料：如欲了解導師資料，請瀏覽 (<http://poverty.org.hk/node/525>)

主辦：香港社會服務聯會



如欲了解最新消息，
請瀏覽

<http://poverty.org.hk/node/525>

查詢：2864 2977(梁小姐)
2864 2906(嚴小姐)

第一講：由受助人到公民：服務使用者的充權及組織



李芝融先生

智障人士家長，08年起參與家長會工作，12年擔任家長會主席至今，致力倡議智障人士相關政策和服務，近年更聯繫各持份者推動整筆過撥款改革。



熊德鳳小姐

香港復康會高級經理(研究及倡議中心)，多年以「實證為本」及「用者參與」精神，推動與殘疾人士和長期病患者參與醫療及復康之倡議工作。



柯明蕙小姐

抱著「人人都有權和能力參與決定自己生活」的信念，柯明蕙在過去33年，曾與監屋、公屋、天台屋、市區重建的居民及長者一起爭取權益。

第二講：多元媒體下的倡議策略：如何建立公共議題



羅振邦先生

從事新聞採訪工作二十年，曾於無綫、亞視、有線，以及商台等多個電子傳媒機構，任職記者、採訪主任及節目製作人等。2015年轉職消費者委員會，負責公共事務及新媒體等宣傳及推廣工作。



陳曉薈小姐

獨立記者，一直關心香港可持續發展議題，除在各媒體上發佈外，2017年更成立機構「大銀力量」，並出版雜誌《大人》，以推動長者充權及建設年齡友善社會。

第三講：政府唔做自己做：以社會創新進行倡議



何俊傑先生

政策研究員，關注本港房屋問題，從引起社會討論，到成功爭取政府支持過渡性社會房屋計劃，致力推動社會房屋運動與市民爭取合適居所。



黃耀明小姐

香港中國婦女會安老服務總監，香港造口人協會創會顧問，資深社工，致力推動香港病人自助組織及安老服務發展，曾設立多項創新安老服務，包括老人大學、長者記憶訓練教材套、近年獲獎項《e-護存系統》等。

第四講：實務工作坊：倡議案例討論及分析(將誠邀參加者提供真實個案)



黃洪先生

香港中文大學社會工作學系副教授，關注香港貧窮問題，亦關心勞工及邊緣社群，教育學生追求知識、批判性思考及關懷社會。



陳緯綸先生

現職議員助理，為香港公民執委，具前線社區組織及議會工作經驗，在不同崗位上堅持建設平等社會的理想。



翟冬青小姐

香港基督教服務處副總幹事(服務及發展)，從事社會服務工作超過26年，帶領機構服務發展及倡導工作，近年更特別關注長者權益。

第五講：Funder的角度：如何與資助者合作



蔡文傑先生

現任樂施會項目經理——澳門，負責評審香港及澳門發展項目的資助申請，同時推動樂施會在澳門的項目發展。

第六講：倡議也能貼地：社區為本的倡議經驗



謝世傑先生

守護大嶼聯盟召集人，資深社區組織者，多年堅守社工核心價值，在地區與九龍啟樂臨時房屋到大澳以至大嶼山居民一同爭取及維護權益。



鄭淑貞小姐

過去從事社區工作近二十年，一直推動公義互助的社會，並組織基層人士參與創辦多個社區經濟及社企項目，包括時分券計劃、土作坊、天經地義生活館等。

午餐對談環節：倡議者的道德掙扎與自我修養



陳健民先生

香港中文大學社會學系副教授，曾任同校中國研究服務中心及公民社會研究中心主任，積極投入香港民主運動，為雨傘運動發起人之一。



甘浩望先生

起初修道院差遣到香港傳道的神父，由爭取艇戶上岸權利到居留權等，一直在中港參與各項社會運動及推動社會服務，與弱勢社群同行。

社福倡議學堂系列 (延伸課程)

網絡市場學： 如何運用社交媒體推廣議題

為協助同工推動倡議工作，社聯於過去半年舉辦了社福倡議學堂系列第一期課程，發現不少同工期望加深對各種倡議技巧的認識，因此社聯將以「網絡市場學」為題開展一個延伸課程，讓同工從工作坊中一同體驗及學習如何運用和操作各種社交媒體，從而推動倡議工作。

第一講：如何被瘋傳？社交媒體簡介與導論

- 如何讓議題/項目被瘋傳(Virality, Engagement, Views)
- 社交媒體數據的分析方法
- 如何寫有力的社交媒體文宣，增加互動及管理留言
- 如何評估社交媒體活動是否有效

時間：2017年11月16日(四) 晚上7:15-9:45

地點：灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈1樓103室

導師：李旨舜- 新媒體設計師與漫畫作者

葉俊廷- 科技初創公司營銷規劃

第二講：視訊製作工作坊

- 如何製作動畫(Animation)及短片(video)

時間：2017年11月23日(四) 晚上7:15-9:45

地點：灣仔駱克道3號香港小童群益會6樓607室

導師：李旨舜- 新媒體設計師與漫畫作者

鍾定縉- 動畫公司業務發展總監

第三講：圖像製作工作坊

- 如何以資訊圖(Infographics)及懶人包去建立及改變議程設定

時間：2017年11月30日(四) 晚上7:15-9:45

地點：灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈2樓202室

導師：梁啟智博士- 美國明尼蘇達大學地理學博士

第五講：非政府組織的社交媒體公關策略

- 如何在網上避免「公關災難」
- 社交媒體的回應與攻擊性言論的處理方法

時間：2017年12月14日(四) 晚上7:15-9:45

地點：灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈1樓103室

導師：盧勁業- Photoblog 攝影扎記總編輯、Social Strategy 常務經理

第四講：直播操作工作坊

- 如何進行直播(Livestreaming)及後期製作

時間：2017年12月7日(四) 晚上7:15-9:45

地點：灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈1樓103室

導師：鄭樂捷- Hong Kong Free Press 編輯總監

導師簡介



李旨舜 (Jason Li)

新媒體設計及規劃顧問，業餘從事漫畫創作，系列作品 Add Oil Comic曾於多個平台刊出，內容主要有關香港社會時事。上月漫畫結集 Teacher's Pet，透過眾籌出版與發行。



梁啟智博士(Dr. Leung Kai Chi)

專欄作者，時事評論員，美國明尼蘇達大學地理學博士，香港中文大學新聞與傳播學院及政治與行政學系之兼任講師。



葉俊廷 (Patrick Yip)

在不同科技初創公司任職營銷規劃，具海外和本地經驗。



鄭樂捷 (Kris Cheng)

畢業於中文大學，目前為非盈利媒體 Hong Kong Free Press 編輯總監，報導香港社會政治新聞，經常會以視頻文字及圖片，直播新聞現場。



鍾定縉 (Billy Chung)

香港動畫技術公司GoAnimate業務發展總監，主責開發一個網上自製動畫平台，讓擁有不同電腦技能水平的人都能親自創造出專業質素的動畫短片故事。



盧勁業 (Alex Lo)

Photoblog.hk及SSHk負責人，同時為曾俊華競選辦的社交媒體經理，現時經營的公司客戶包括公營及商業機構。畢業於香港大學文學院，曾在《蘋果日報》港聞版及《明報》國際版等工作多年，並獲得多個新聞獎項。

合辦團體簡介

「文化及媒體教育基金」，於2015年登記成立的免稅慈善團體，宗旨是透過教育介入新媒體文化，讓網絡公共空間更有內涵，更民主多元。基金會希望透過撥款或直接介入文化、媒體與教育的互動，讓個人及小集體能掌握、DIY經營、轉化並改造媒介，建造一個自由、公義、多元的社會。

對象：機構及團體督導及前線同工

收費：報讀全5講 — 1800元 報讀個別課堂 — 每堂400元

名額：35人

報名方法：請於11月10日前把以下參加者的資料電郵至kitty.leung@hkcss.org.hk

(1)姓名、(2)所屬單位、(3)電話、(4)電郵、

(5)報讀的課程或網上報名(<https://goo.gl/YQe7gY>)

了解更多：<http://www.poverty.org.hk/node/538>

付款方式：課堂前即場繳付現金(報讀全5講的同工需於首堂繳付1800元)，並即時派發收據。

授課語言：粵語(以英語輔助)

查詢：2864 2977 (Kitty Leung), 2864 2906 (Edith Yim)

備註：參加者需自備手提電腦。

Social Research Methods

社會研究方法

(課程內容只提供英文版本)

Objectives

- Define the research designs and methodologies suitable for different research aims
- Employ the appropriate sampling and data collection methods
- Design questionnaires and refine them using the pilot test process

Contents

- Overview of research process
 - Principles of social research
 - Conceptualization of research study – defining the appropriate research questions and hypotheses for policy use
- Research designs
 - Overview of qualitative research: focus group interviews and analyzing and interpreting qualitative data
 - Overview of quantitative research - survey research: primary versus secondary data and time frame
- Sampling and data collection
 - Sampling methods
 - Overview of survey methodologies
- Questionnaire design
 - Questionnaire construction
 - The pilot test process
- Qualitative Interview
 - Interview skills for qualitative design

Course Details

Course code	: 17B-PE01
Date	: 14 December 2017 (Thursday)
Time	: 0930 – 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO Staff
Class size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,090
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: \$1,010 (Payment received on/before 23 November 2017: \$920)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainers



Mr Keith Wong 黃子璋先生

Chief Officer (Social Development)
Policy Research and Advocacy
The Hong Kong Council of Social Service

Mr Wong is currently the Chief Officer (Social Development) of the HKCSS. He is responsible for three major areas of work concerning the social service sector and the society, namely social development, social research for service excellence, and social impact assessment. Previously, he worked in the Council as the Officer (Policy Research and Advocacy) and managed different research projects. Keith received his Bachelor of Social Science degree from The Chinese University of Hong Kong and Master of Social Work degree from The University of Hong Kong. He is a registered social worker in Hong Kong.



Mr Apollo Chu 朱銘漢先生

Officer, Policy Research and Advocacy
The Hong Kong Council of Social Service

Mr Apollo Chu joined the HKCSS as Project Officer in 2017. His major duty is to manage research projects and provide support for conducting social impact assessment. He also facilitates stakeholder engagement and promotes knowledge exchange in social impact assessment. Before joining the Council, Apollo worked as a frontline social worker in cancer care setting. He received his Bachelor of Social Sciences and Master of Social Work degrees from The University of Hong Kong. He is a registered social worker in Hong Kong.

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，在本港從事保險及再保險業務，是土生土長的香港人企業。創辦人熱心慈善工作，積極回饋社會，聯同多名香港創業家於2011年成立「德和慈善基金」，致力支持社區福利、教育、培訓及創新項目，藉此培養多方面的人才及技能，造福社會。

[企業贊助]



中瑞岳華(香港)會計師事務所

中瑞岳華(香港)會計師事務所於1975年成立，至今已發展成為香港其中一所具領導地位的會計師事務所。我們在香港擁有約600名專業人員，一直致力為香港、國內及世界各地的客戶提供專業及多元化之服務，範圍包括審計、稅務、風險諮詢、科技諮詢及管理、交易諮詢及企業諮詢等。

中瑞岳華(香港)會計師事務所是RSM全球專業服務網絡會計組織的香港成員所。RSM於1964年成立，是全球第六大審計、稅務和諮詢網絡。RSM成員所遍及全球超過120個國家，擁有超過41,400名專業人員及800所辦事處，全球總收入達4.9億美元。

[「NGO能力發展基金」始創贊助]



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。

[合作夥伴(按機構英文名稱字首排列)]



基督教香港信義會
專業培訓中心

基督教香港信義會專業培訓中心

基督教香港信義會專業培訓中心致力為各企業機構提供以正向為本的「企業僱員服務」。我們關心企業僱員的身心健康、正面的職場人際關係、快樂的家庭與生活。這些都能有效提升僱員的工作表現，直接為企業帶來更大的回報。



Distinctions Asia

Distinctions Asia was founded in 2005 by a team of experienced business leaders as well as human capital and organisation development consultants and practitioners from Singapore, Hong Kong, China and Thailand; with support from alliance partners in the United States of America and the United Kingdom. It operates out of 3 countries, Hong Kong, Singapore and Thailand. The people in Distinctions Asia are uniquely identified by their combined consulting and industry backgrounds. Each person has worked in an executive capacity before accumulating significant consulting / coaching / facilitation experience.



縱橫公關集團

縱橫公關集團為亞洲最大公關集團之一及香港最大之公關顧問公司。集團為多元化的公關顧問集團，更是投資者關係及財經傳訊範疇的領導者。



美國激勵研究院

美國激勵研究院，總部設在美國賓夕法尼亞州，研究院致力於培訓及出版事業，旨在幫助人們更好地溝通與更佳有效的合作。研究院開展針對產品應用的培訓和認證，以分析人們工作過程中的行為。該培訓課程提供給專家顧問，企業家，企業管理人員和輔導員等人員，將DISC人格肖像系統和其他設定檔應用於團隊建設，職業生涯規劃，甄選，衝突解決，家庭輔導，個人輔導及教練輔導領域。美國激勵研究院設計的所有培訓專案將提供您在工作和生活中如何運用DISC。

鳴謝上期公開活動之導師及嘉賓講員：(依姓氏筆劃排名)

方敏生教授	林煥光先生	曾蘭斯女士	鄭嘉納女士
王介君女士	林澤深先生	溫倩蓓女士	鄭耀彤先生
王葛鳴博士	洪雪蓮博士	黃子璋先生	黎偉傑先生
任德輝先生	紀治興博士	黃 永先生	黎鑑棠先生
何安達先生	倪以理先生	黃桂林博士	盧子健博士
何朗秋先生	徐詠璇教授	黃德健先生	鮑華中先生
余蕙芳女士	徐 緣先生	黃穎莊女士	繆少群女士
吳水麗先生	張 亮先生	黃寶琦博士	謝寶昇先生
吳淑玲女士	梁耀輝先生	楊建霞女士	鍾衍文先生
李錦洪先生	許丹妮女士	楊美玲女士	羅永聰先生
林小薇女士	郭烈東先生	溫振昌博士	羅致光博士
林亢威先生	郭逸云女士	劉鳴煒先生	譚梓揚先生
林志輝先生	陳本禮先生	蔡暉明博士	蘇婉嫻女士
林祥文先生	陳志輝教授	蔡嘉玲女士	顧凱詩博士
林莉君女士	曾鈺成先生	鄧耀祖先生	

內部培訓及企劃

內部培訓及企劃

除公開課程外，HKCSS Institute特別鳴謝以下於2017年4月至9月期間委託本院安排內部培訓及顧問服務之非牟利機構：(按機構中文名稱筆劃排列)

匡智會
 尖沙咀坊會松柏鄰舍活動中心
 香港明愛
 香港基督教播道會聯會
 香港醫藥援助會
 基督教香港信義會
 鍾錫熙長洲安老院
 職業訓練局

Application Guidelines

報名須知

- Registration and payment can be made in either of the following ways:
申請者可透過以下途徑報名及付款:
 - Complete appropriate application form together with a crossed cheque payable to "The Hong Kong Council of Social Service" and submit to the HKCSS Institute by post, fax or in person. The application form can be downloaded from HKCSS Institute website: <http://institute.hkcss.org.hk>.
填妥報名表格，連同「香港社會服務聯會」抬頭之劃線支票，郵寄、傳真或親身遞交。報名表格可於HKCSS Institute網頁下載<http://institute.hkcss.org.hk>
 - Enrol through the Institute's on-line membership and payment systems http://institute.hkcss.org.hk/b5_enrollment01.php
透過網上會員系統，於網上報名及繳付費用 - http://institute.hkcss.org.hk/b5_enrollment01.php
- Applicants who enrol for more than one activity/course should pay separately for each activity/course. Please make correct payment for the fee required. Incomplete application form or wrong payment will not be processed.
如報讀超過一個活動/課程，請按課程個別繳費。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, who can also enjoy early bird discount. The discount is subject to the application period of each course.
HKCSS Institute課程專為社聯機構會員而設。社聯機構會員可享「提早報名優惠」，請參考個別課程的報名日期。
Remarks: Applicants are entitled to enjoy the early bird discount if payment is made on or before the early bird deadline.
附註：如申請人欲享有「早鳥報名優惠」，必須在早鳥報名截止日期當天或之前繳交課程費用。
- 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 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.
一經取錄確認，申請者不得退出、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HKCSS Institute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 fill in this form in BLOCK LETTER. 請以正楷填寫此表格

HKCSS Institute Prospectus will provide the latest information of upcoming courses and events.

索取HKCSS Institute課程手冊，掌握本院最新課程及活動資訊

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 ☐ No
是 否

E-mail
電郵

Organisation
機構名稱

I would like to obtain 本人欲索取：

- ☐ new releases of Prospectus (by mail) 每新一期課程手冊（郵寄）
- ☐ the course information and e-version of Prospectus by email
索取電郵課程及課程手冊電子版資料

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 HKCSS Institute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HKCSS Institute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. You may also settle the payment on our online payment system.

請以一張支票支付一個課程。除此之外，你亦可於學院網上會員系統繳費。

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 _____
Surname 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 _____

Email 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 HKCSS Institute的電郵宣傳
☐ e-promotion from HKCSS (except HKCSS Institute) 社聯的電郵宣傳 (HKCSS Institute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

- I declare that all information provided in this application form is, to my best knowledge, accurate and complete.
本人聲明在此申請表之所載資料，依本人所知均屬完整及正確。
- 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。
- 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 : The Hong Kong Council of Social Service
支票抬頭 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 _____



institute.hkcsl.org.hk

