

百年老店 **敢創新**

萬里燃氣 **耀神州**

陳永堅的變法圖強之道



**張耀堂先生**

電子支付市場百花齊放  
——八達通增值之道



數碼宣傳大勢所趨  
NGO應如何利用？



(推廣資料由相關部門提供)

# 樂齡科技 博覽暨高峰會

Gerontechnology and Innovation  
Expo cum Summit

2018

首屆「樂齡科技博覽暨高峰會」吸引逾43,000人次入場，並獲得社會各界的正面評價。今年「樂齡科技博覽暨高峰會2018」載譽歸來，內容更精彩豐富，適合社福界同工、長者、復康人士、照顧者及公眾人士入場參觀。

「樂齡科技博覽暨高峰會2018」精彩內容包括：

- 涵蓋醫、食、住、行的「樂齡科技」產品展覽 - 特色展品包括面容辨識防遊走系統、供長期臥床者使用的個人衛生設備、改善吞嚥問題的訓練系統、減少護理人員受傷風險的扶抱機器及先進的出行輔具等，另亦設特色主題館及互動體驗區；

- 研討會、工作坊及分享講座 -

集合本地和海外不同相關界別的持分者，就如何利用創新科技，應對人口老化及復康需求的挑戰作經驗分享及交流。



2018年11月22至25日

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

展覽廳 Hall  
IA-IB

免費入場  
Free Admission

GIES2018

[www.gies.hk](http://www.gies.hk)

聯合主辦 Co-Hosts



協辦 Co-Organiser



主要贊助 Major Sponsors



創新科技委員會  
Innovation and Technology Commission



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



## 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 CONTENT

## HKCSS Institute Prospectus 課程手冊 Vol. 25

2018年10月至2019年3月

### 進修與進步

- 04 百年老店敢創新 萬里燃氣耀神州  
陳永堅的變法圖強之道
- 06 找出痛點 化為優點  
令你的創意想得出 做得好
- 10 數碼宣傳大勢所趨 NGO應如何利用？
- 14 明《易經》 悟出以變應變途徑
- 17 以歐美前沿的管理知識 推動業界前進  
TUYF獎助學金計劃
- 18 節能減廢 x 經濟效益 讓物管綠色理念融入社福機構之中
- 20 社會工作督導支援計劃 成效與展望

### 研討會及講座

- 22 總裁對談午餐會系列—張耀堂先生  
電子支付市場百花齊放—八達通增值之道
- 24 社會服務機構人力資源研討會2018/19  
人才發展 機構承傳 多面睇
- 26 全新NGO「機構健康評估架構」分享會
- 29 NGO人力資源經理會—最新活動
- 30 「創新力 + 執行力」講座及企業參觀

### 證書課程

- 32 Coaching Clinic® 證書課程 — 成為「教練型經理」
- 34 財務管理及會計實務基礎證書課程 (專為文職及會計人員而設)

### 短期課程

- 36 小型機構能力發展津貼計劃
- 38 以Harrison Assessments™建立有獨特氣質的領導力
- 39 社福機構刊物的編採寫傳
- 39 優秀義務工作管理人員
- 40 建構領袖風格課程
- 41 新晉升主管的領導基礎 (一) 提高個人效能
- 41 新晉升主管的領導基礎 (二) 領袖的成功過渡
- 42 社會服務機構的人事衝突管理
- 42 提升員工向職心
- 43 NGO情境領導方法工作坊
- 44 如何帶領20分鐘的團隊反思活動—以體驗學習提升團隊能力
- 44 危機管理
- 45 項目管理革命—用一半時間 做兩倍的事

- 46 整筆撥款津貼制度  
—整筆撥款及獎券基金的匯報與涉及影響
- 46 工作場所建立安全管理系統實務工作坊
- 47 社福機構數碼宣傳  
—DIY輕鬆大製作：智能電話短片拍攝及剪接工作坊
- 47 信息圖像製作：要訣與陷阱
- 48 創新落地執行有辦法—國際創新管理執行標準
- 49 如何為NGO打造強勢品牌
- 50 新服務的策劃及發展

### 專業提升課程

- 52 社會研究方法
- 53 社工專業發展

### 其他

- 56 跨界別合作及支援
- 57 鳴謝
- 57 內部培訓及企劃
- 58 報名須知
- 58 小型機構能力發展津貼計劃
- 59 報名表格

### 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 任德輝先生

### 課程手冊製作人員

林莉君女士 李環怡女士  
杜顯偉先生 鄺順儀女士  
王靜琪女士 余慧敏女士  
柳偉勤先生 關子宇先生  
何靜宜女士



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

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 Institute Prospectus  
下載電子版  
HKCSS Institute 課程手冊



Printed with Soy Ink



# 百年老店敢創新 萬里燃氣耀神州

## 陳永堅的變法圖強之道

文：關子宇



「不要每年每月每日都做同樣的事情，我們一定要發展！」在陳永堅的管理理念中，增長（Growth）是每間企業的命脈所在，而要令到企業發光發亮，就必須倚仗兩股強大的燃料來推動：「創新力」（Innovation）和「執行力」（Implementation），兩者缺一不可。憑藉實踐這股理念，陳永堅帶領香港中華煤氣有限公司（煤氣公司）走出香港，於 1994 年昂然進軍內地，現時在內地管網超過 10 萬公里，在 26 個省市經營逾 250 個項目，成績斐然。

在 6 月的總裁對談午餐會上，HKCSS Institute 邀得連續 4 年獲權威管理雜誌《哈佛商業評論》(Harvard Business Review) 評選為「全球百位最佳 CEO」的煤氣公司常務董事陳永堅先生分享了他的管理理念： $G = i \times i$  (Growth = Innovation x Implementation)。

煤氣公司成立於 1862 年，至今已有超過 150 年歷史。雖然是百年老店，但煤氣公司絕不滿足於原地踏步，陳永堅解釋，一方面，企業要向股東交代；另一方面，隨著煤氣用戶（尤其是住宅用戶）數量漸趨飽和，加上市民生活模式改變，已經越來越少用煤氣，陳永堅笑言：「現代人已很少在家煮飯，很少煲老火湯了，連吃的也是日式刺身、不用煮飯的！」說來雖然輕鬆，卻是煤氣公司不得不正視的挑戰。有見及此，煤氣公司決定走出香港，於 1994 年發展內地業務，而當時作為總經理的陳永堅就是當中的掌舵手。發展至今，煤氣公司現時在內地業務遍佈 26 個省市，管網逾 10 萬公里。

### 讓創新與執行貫徹整個企業

而要讓企業持續增長，除了開拓新的版圖，企業自身也要勇於創新，把目標做好做滿。為此，陳永堅決心要為煤氣公司帶來轉變，首先就是要令機構創新理念貫徹於企業文化之中。他以三種形狀來比喻機構的轉變。以前的煤氣公司比較像政府機構，每年有兩成至三成生意升幅，「同事們不必動腦筋，生意也會自然來！」因此就像一個正方體，平穩而立，只有推一下才會稍為移動，同事也比較抗拒轉變和創新。然後變成圓柱型，如有推動力便會單方向滾動；最後演化成為靈活的圓球體，能夠全方位地前進，同事亦轉化為主動求進的積極態度，在瞬息萬變的社會裡變革求新，回應時代變遷。

如果細心留意煤氣公司，不難發現其創新及執行理念已貫徹整個企業，「上下」、「左右」俱備。煤氣公司特別著重員工的發展和參與，因此給予前線員工機會，參與年度重點項目，並在最高管理層的會議進行匯報，藉此作為對員工的試煉，同時亦加深最高管理層對前線工作的認識，並從中發掘

具潛質的可造之材。而在煤氣公司的「優質服務計劃」下，基層、前線員工亦可自我檢討和發掘可進步的空間，公司會提供資源支援。創新方面，煤氣公司積極資助員工研發創新項目，金額在 10 萬元以下的項目，經中層管理同事批准即可起動，減省流程。

有了「上下」連結，還有「左右」整合。煤氣公司力求以服務為先，重整流程架構，打破了部門之間的界限。陳永堅舉了一個例子：以前，客戶如果提出更換喉管的要求，工程會分為檢查、報價和工程等數個階段，平均需時 16 天；及後，煤氣公司重新整合工作流程，現時最快可於同一天完成檢查、報價和工程，以服務為主體，提升顧客體驗。

### 人材培訓是關鍵

雖然創新與執行同樣重要，但很少人兩方面都擅長。執行者擅長「執行」，而思想家善於「創新」。那麼應該如何使人材兩者兼備，成為「創新」與「執行」並重的領導者？陳永堅的答案是：「培訓」。培訓可以作為兩種能力的橋樑，只要配合適當的培訓和發揮機會，就可以激發人材的潛能，帶領企業前進增長。

作為企業的領袖，每一個決策都是影響深遠，而陳永堅的經驗，亦有不少值得社福界同工學習的地方。他特別提到企業和社福機構的行政總裁 (CEO) 其實有很多相似之處，可以互相借鑑。第一，兩者都要管理和善用龐大的資源，如何把人力和財政資源用得其所是一大學問。第二，商界和社福機構都要面對競爭，就如煤氣公司要與其他能源公司競爭，社福機構之間也要為資助互相競爭。最後，亦要為企業 / 機構建立品牌和顧及可持續性，就如煤氣公司銳意塑造「藍天白雲、青山綠水」的可持續環境一樣，社福機構領袖也要為服務受眾持續提供關懷而努力打拼。雖然從事的行業不同，但「逆水行舟、不進則退」的進步理念，卻是各行各業 CEO 必須持守的重要信念。唯有善用「創新力」和「執行力」，企業 / 機構才能持續增長，繼續展現光芒。

由於午餐會時間有限，陳先生未能詳盡講解煤氣公司如何在內部落實執行「 $G=ixi$ 」，但見反應踴躍，陳先生便即時邀約有興趣的同工到煤氣公司以更詳細了解「 $G=ixi$ 」。

故此，學院特與煤氣公司合作，舉辦相關講座及參觀煤氣公司總部內的創新設施，汲取其他界別的經驗，應用創新意念在機構的內部運作和服務發展之中，以更好回應社會需要。

詳情請參閱 P.30。



(左起) 香港中華煤氣有限公司企業事務總經理楊松坤先生、中瑞岳華 (香港) 會計師事務所風險諮詢服務部合夥人勞錦祥先生、香港社會服務聯會行政總裁蔡海偉先生、主講嘉賓陳永堅先生、中瑞岳華 (香港) 會計師事務所主管合夥人廖於勤先生、HKCSS Institute 督導委員會委員陳靜宜女士、HKCSS Institute 督導委員會委員任德輝先生

# 找出痛點 化為優點 令你的創意想得出 做得好

文：關子宇 李璟怡



「創新」兩個字不是新鮮的詞彙，看似人人都懂，然而要真正把創新思維想得出、做得到、更要做得好，仍然是值得社福機構積極探討的一門課。在七月的創新與執行管理研討會上，學院邀得四位來自商業機構的講者，分享如何在公司內成功啟發員工創新思維和讓創新項目落地執行的經驗。

研討會開初首先介紹了一套名為設計思維(Design Thinking)的思考工具，它是由美國頂尖創新公司 IDEO 及史丹福大學所研發的創新方法，被譽為全球其中一個最有效推行創新的思考工具，近年亦在香港廣泛討論甚至應用。設計思維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

資料來源：<https://dschool-old.stanford.edu/sandbox/groups/designresources/wiki/36873/attachments/74b3d/ModeGuideBOOTCAMP2010L.pdf>

關於  
設計思維



黃思遠先生  
(Stephen)



### 以人為本 領悟解決奧妙

Design Thinking in Action — Asia創辦人及策展人黃思遠先生 (Stephen) 是設計思維的積極提倡者。他在「亞洲萬里通」任職期間以設計思維幫助公司開創和優化了不少服務。

「亞洲萬里通」會員多以里數兌換機票，Stephen坦言聽過很多會員說機票難換，因此在這方面也下了不少功夫。他解釋，「難換」有兩個層次：第一是機票搶手，因此「亞洲萬里通」特意投放更多資源，加強與航空夥伴的合作，增加機票獎勵。第二是兌換機票的體驗，為此，「亞洲萬里通」於2018年中全面優化兌換系統。優化後，兌換系統提供會員兩種計劃行程模式，第一是「立即出發」：會員可查看其選擇的日期是否有機票獎勵供兌換；第二則是「給我靈感」，擁有若干里數但而未有儀儀行程的會員，可透過此模式獲得多項建議行程選項。這些優化項目都體現了設計思維的中心思想：以人為本。

另一個例子是「亞洲萬里通」近年積極發展及優化的餐飲體驗。「亞洲萬里通」為回應會員期望有更多元化賺取里數的訴求，積極拓展夥伴網絡，讓會員於日常生活，如到夥伴餐廳消費亦可賺取里數。以前，會員需要在用膳後填寫表格才能賺取里數，里數亦需多個工作天才能在系統上更新，「痛點」在於過程繁複和需時較長。現在，會員只需向餐廳店員出示手機應用程式內的QR碼，便能便捷地賺取里數。

「找出解決方法很容易，找出問題所在才是最難的部份。」談到設計思維，Stephen強調關鍵在前期的「找出問題」工作，認清了問題後，「找答案」反而不難。因此，他不忘提醒大家切勿急於在第一步便跳到結論找答案，更要懂得易地而處，「不能假設我的意見就是你的意見」，這樣才能回應會員/顧客的痛點。Stephen最後鼓勵大家勇於嘗試將設計思維應用在工作之中，這樣才能領悟當中奧妙之處：「就像游泳和踏單車，你永遠不能只靠聽和讀就學得懂，一定要親自嘗試才能通曉。」

### 應用設計思維 創造難忘飛行旅程

「大家都聽過天下武功出少林，但如果只有少林派，那為什麼會有峨嵋、崆峒等其他門派？」香港航空服務有限公司（香港航空）服務總監簡浩賢先生 (Stanley) 一開首便以中國武功作比喻，認為設計思維這套理論放諸各行業皆適用，管理層只需按行業特性，稍作微調後便能應用，把少林（理論）演變成其他門派（應用）。

那麼香港航空又是如何應用設計思維？Stanley認為香港航空注重整個服務體驗的細節之處，推出體貼乘客需要的服務。第一是引入了樂器保護箱。在從前，攜帶大型樂器乘坐飛機是樂手們的「痛點」，要不便多買一張機票用來放置樂器，要不便要承擔樂器在寄艙期間被弄損的重大風險。在引入樂器保護箱後，一個價值數百元的鋁合金箱便能解決乘客一直以來的憂慮，及後在樂團和媒體製作公司之間口耳相傳，成為業內人士踴躍使用的航空公司。Stanley更自豪地表示：「在推出保護箱後，我們做到了樂器『零』破損！」這便證明了，只要能站在乘客角度多花一點心思，得到掌聲之餘，亦能為公司開拓新的商機。

另一項貼心的服務是設立家庭登機櫃位 (Family Zone Check-in Counter)。香港航空管理層不時都會在登機櫃位觀察運作。有一次，Stanley發現有一對父母，既要忙著照顧一對子女，又要拖著行李排隊辦理手續，弄得手忙腳亂。而在香港航空的客運量中，家庭旅客佔約 15%，並非少數。因此 Stanley 決心要正視並解決問題。香港航空於是在登機櫃位附近劃出一個空間，讓乘客可以把長者和子女暫時安頓在內，然後專心辦理登機手續，完成手續後接回家人，得到更舒適的乘客體驗。

說到底，創新不只是口號，更需要機構上下身體力行才成事。而要做到這一點，Stanley分享了香港航空的一個小秘訣：「我們的高層職員都要定期到櫃位當值，親身感受最前線的運作和客人的體驗」，唯有確保員工上下都現實不離地，才能把創新的事情想得出、做得好。



簡浩賢先生  
(Stanley)

## 機構上下互動 變身時尚風格酒店

創新的產品和服務，除了要有好的點子外，也要有效的執行才能成事，因此在創新項目之中，「人」的角色也相當重要。縱橫二千集團（G2000）人力資源總監顏景霞女士（Clara）曾任職於美麗華集團，在她任職期間，集團因應大環境的趨勢，銳意把傳統的美麗華酒店轉型至年輕、新潮的Mira Hotel，整個品牌重整的工作需要在18個月內完成。

要在短時間內完成如此巨大的轉變，Clara認為企業內部的溝通尤為重要，員工更一個都不能少。Clara重視員工有如酒店的「內部顧客」，因此在轉型初期，管理層已預先下了不少功夫，讓員工能預早適應將來的工作環境。為此，她們特別準備了一個模擬Mira Hotel的宴會廳：從視覺，如廳內的燈光、擺設；聽覺，如音樂；嗅覺，如香味等；把將來的工作環境活靈活現地呈現在員工眼前，從而預早理解公司品牌的新標準新形象。除此之外，管理層也鼓勵員工說出心中對未來公司新標準的看法，從而拉近公司與員工的期望距離，讓公司能預先提供相應的培訓，使員工隨著公司硬件改進而一起升級。曾經有房務員擔心將來工作上要說英語，但自己不懂英語未能配合。Clara此時大派定心丸安撫員工，強調酒店會因應情況提供合適的培訓和轉職安排。由此可見，創新的「事」和「人」都要作準備，預先下點功夫，定能事半功倍。

為了維繫員工的歸屬感，Clara也在細節上做了很多「加分位」。例如在開幕晚宴上，傳統頭盤是乳豬全體，Clara特意把乳豬換成了「小驚喜」一頭盤掀開後，竟然是十數部刻著Mira Hotel的音樂播放器，每位員工都獲贈一部，讓他們喜出望外，Clara說：「我要讓員工們，都有著the blood of Mira。」證明創新之路不只是大策略、大方向，小至一份員工禮物也可以展現管理層把創新落地執行的決心。

推行創新有時也可以是由下而上的。她舉了一個事例，中菜餐廳的同事以往用膠桶裝著濕漉漉的鮮魚，向客人展示和讓他們選擇。同事覺得這樣不太體面，於是建議以平板電腦直接拍攝鮮魚並即時向客人展示。這個創新的做法，獲得管理層欣然採納。由此可見，創新不只是管理層的事，機構上下的互動也能促進創新。

顏景霞女士  
(Clara)



鍾大為先生  
(David)



## 執行創新項目 利用國際管理標準

如果說，管理層最擔心是推行了創新項目、付出了時間和精力，但最終收獲不到滿意的成效，那麼關鍵就在於如何提升創新點子的成功率和掌握率。創鋒顧問有限公司資深合夥人鍾大為先生（David）介紹了最近一個新的國際創新管理標準——“PD CEN/TS 16555”。David 分享到，除了明白顧客的真實需要，「滿足顧客『未被滿足的需要』（unmet and unarticulated needs）」，也很重要！這些未被滿足的需要，在未被發掘之前，很多時連顧客自己也不知道的！」所以，國際創新管理標準的第一步就是「找出新點子」，新點子不單要能滿足需要，更能營造出驚喜的效果，令人不禁驚嘆一聲「Wow！」

Wow的點子，也不一定需要很多成本，國際創新管理標準的第二步就提醒「點子管理：找出在眾多點子當中，找出最具成本效益的點子。David舉了兩個又「wow」又低成本的創意例子：第一個例子是某知名連鎖咖啡店<sup>(1)</sup>。從前，店員會在紙杯上寫上客人名字，及後為了進一步營造親切的感覺，咖啡店授權店員在顧客的杯上寫上一些問候語句和畫上顧客的Q版樣貌，為顧客增添驚喜之餘，亦令顧客願意長期光顧。第二個例子來自一家航空公司<sup>(2)</sup>，同樣是一張紙和一支筆，這次航空公司讓送機的親友在紙上寫上道別感言和祝福字句，然後職員把紙張貼在乘客的座位椅背上，讓乘客來到他們的座位時發現。這證明只要花少許創意和心思，即使是短短一趟旅程，也能為乘客帶來長留腦海的驚喜和感動。

最後，無論任何事情也好，單靠一個組織、一間機構的力量畢竟有限，David就建議在發展項目時，可尋找合作伙伴，發揮協同效應。David舉了一個在國內名為「寶貝回家」的社企項目<sup>(3)</sup>，一間協助尋找失蹤兒童的志願機構與樽裝水公司合作，推出印有失蹤兒童樣貌的樽裝水。這樣，樽裝水商就不必為包裝的設計而絞盡腦汁，志願機構又能找到有效的傳播渠道散播消息，提高尋回兒童的機會。

資料來源：

(1) <http://www.innoedge.com.hk/insights-03/>

(2) <http://www.innoedge.com.hk/ideas-001/>

(3) <http://www.innoedge.com.hk/ideas-003/>



四位講者的分享，證明了創意並非天上掉下來的瑰寶，而是可以有系統地鍛鍊出來，加以落地執行。隨著社會服務界近年積極提倡創新文化，期望以創新思維突破傳統框架，創造出更貼切回應服務使用者需要的產品和服務，四位講者的經驗實在值得社福同工借鏡參考。

而見及研討會參加者的踴躍反應，學院會開辦「創新落地執行有辦法——國際創新管理執行標準」，詳情請留意P.48。



（左起）創鋒顧問有限公司資深合夥人鍾大為先生、HKCSS Institute 主管林莉君女士、縱橫二千集團人力資源總監顏景霞女士、香港航空服務總監簡浩賢先生、香港社會服務聯會業務總監鄭麗玲女士、Design Thinking in Action — Asia 創辦人及策展人黃思遠先生

“PD CEN/TS 16555” 是一套執行創新項目的國際標準，當中列明了執行創新項目的六個重要步驟：

1. Ideas：找出新點子
2. Idea Management 點子管理：在眾多點子當中，找出最具成本效益的點子
3. Development of Projects：成立創新團隊：賦予權力
4. Protection and Exploitation：做好版權保護，避免前功盡棄
5. Market Introduction：推出市場
6. Results：產出創新結果

Source: Clause 8.1 of TS 16555 Innovation Process

關於  
PD CEN/  
TS 16555

為了鼓勵參加者參與討論，David特別在研討會尾聲加插「有獎競猜環節」，參加者如能猜中“PD CEN/TS 16555”中間的四個步驟，David就會送出本地企業創新案例。台下參與者都很積極發言，希望得到獎品呢！



# 數碼宣傳大勢所趨 NGO應如何利用？

文：關子宇 李璟怡



終於……數碼媒體 (social media) 以遲來先上岸之勢，於 2017 年超越電視成為商業宣傳推廣的寵兒<sup>(1)</sup>，可見要接觸人群，現今首要的渠道就是數碼媒體。當數碼媒體已走進尋常百姓家，大至公公深婆婆用 WhatsApp 約飲茶食飯，小至小學生也學寫 App 時，社會服務機構及非政府組織 (NGO) 又應該怎樣更好地利用數碼媒體，以達溝通宣傳之效？為探討這個問題，學院專訪了四位來自數碼媒體界和 NGO 人士，分享他們對 NGO 使用數碼宣傳的現況分析和建議。四人都認為數碼宣傳是未來的大勢所趨，NGO 必須有計劃地使用，為機構服務帶來正面的宣傳效果。

(1) 資料來源：

<https://www.recode.net/2017/12/4/16733460/2017-digital-ad-spend-advertising-beat-tv>



## 數碼宣傳易上手 惟需克服三大痛點

鄭嘉納女士(Cara)



Facebook 大中華區渠道銷售總監鄭嘉納女士(Cara)擁有十多年數碼營銷的經驗，亦是 HKCSS Institute「NGO 數碼宣傳企劃系列」課程的主力導師。在課堂上接觸過的社福同工之中，Cara 認為他們都很投入地參與討論和學習，即使是本身較少實際操作經驗的同學，在汲取課堂和其他同工的分享後，亦能夠掌握數碼宣傳的基本概念，可見數碼宣傳並非深奧理論。

談到NGO在經營數碼宣傳的常見情況，Cara認為有三大「痛點」。第一是資源，NGO欠缺預算，甚至在「零預算」之下，本身也沒有專責部門管理數碼宣傳策略，只能由現有的人手兼顧。第二是與數碼宣傳業界較少交流，對數碼宣傳的現況和未來趨勢掌握不足，以致很多時都有不知從何入手的感覺。第三是欠缺較清晰的關鍵表現指標(Key Performance Indicator, KPI)。Cara指出商界的KPI可用明確的公式計算，例如是銷售指標、利潤等等去計算數碼宣傳的投入和帶來的投資回報(Return on Investment)各有多少。NGO亦應該為數碼宣傳的效益制訂標準，KPI可以是籌款額、義工數量或是會員登記數量，沒有明確的KPI便不能有效評估成效。

不過，即使NGO面對不少挑戰，Cara認為數碼宣傳仍然是大勢所趨，一些NGO亦已漸漸找到突破位，善用數碼平台爭取大眾支持。Cara舉了一個外國NGO在落後地區開採水源的計劃作例子，該機構在開採水井後，會在網上地圖上標示水井位置和上載相片，及在社交媒體上直播使用情況。這樣，便能讓機構的工作

成效呈現在捐款者的眼前，拉近捐款者和受助者的距離，同時亦令捐款者切身地感受到自己的捐獻有成效，維繫現有的捐款者和開拓潛在的新捐款者。這證明了，只要有心和動一點腦筋，機構也可以做到很好的數碼宣傳。Cara補充，新的事物剛開始出來時，未必每間機構都會去試，但總要有某幾間機構作為牽頭的先行者，這樣才能令整個社福界有突破和新思維。

### 放膽多嘗試 成功沒有方程式

展望將來，Cara認為大數據和人工智能是未來數年的大趨勢，數碼宣傳亦會循這兩方面發展和整合，NGO如能加以善用，對提升宣傳效果和加強服務推廣頗有幫助。她勉勵同工們要勇於多作嘗試，「每一次嘗試都是一個學習過程，因為數碼宣傳本身就沒有方程式」。Cara亦提醒同工切忌以自己作出發點，要多想想受眾需要什麼，這樣才是最重要。

## 善用觸動人心故事 結合宣傳成效更佳

方保僑先生(Francis)



香港互動市務商會創會及榮譽會長方保僑先生(Francis)現時於六家本地NGO擔任顧問，為機構的數碼宣傳策略提供意見。作為數碼業界的資深人員，Francis希望把業界的資訊和自己過往的經驗帶到NGO，透過參與不同的社福界交流活動，連結數碼宣傳業界和社福界，讓NGO的數碼宣傳策略與時並進。

Francis認為，數碼平台和傳統的宣傳渠道都只是傳播的導體，最重要的仍然是內容的質素，和因應目標的受眾作針對性的宣傳部署。他以社交媒體為例，機構不可以只把傳統的新聞稿直接「搬字過紙」到社交媒體上，必須因應受眾的口味編輯內容才刊登，這樣才能加強傳播的效果，「這就是『小編』存在的原因」。而在內容上，細膩動人的故事亦是上佳的傳播材料，而NGO正正就是服務「人」的行業，每一個個案都是活生生的故事，只要加以善用便能打動受眾。在這一方面，Francis建議NGO可以仿效一些報刊媒體的專題文章和短片，以說故事的形式帶出信息。

另一方面，Francis認為NGO就算有預算做數碼宣傳，都必須在內部建立專責團隊，減少對外聘數碼宣傳公關的依賴。他認為機構在接觸數碼宣傳的初期，公關公司可以做到一些機構自己不懂做或做不來的事，但在長遠而言則必須培育自己的團隊，因為只有內部的員工才最清楚機構的運作情形。同時，建立專責團隊亦能確立權責，減少分工不清的情況。使用社交媒體方面，Francis建議NGO也要維持與網民的互動，特別是回應問題時，一些問題雖然可能要徵詢上級同意才能回應，但亦應盡量簡化流程，加快回應速度。他說：「打開了這道大門，便預了要回應問題。不可能因應一個問題，三天後才有回覆。」

### 科技離不開以人為本

談到數碼宣傳的未來發展趨勢，Francis認為近年很多新興的數碼工具，如人工智能、虛擬實境和大數據等，NGO都可以加以利用。例如是虛擬實境，可以應用在模擬旅行上，讓長者和低收入家庭足不出戶，都可以遊覽世界各地。而大數據亦是很好的服務需求追蹤工具，協助NGO找出特定受眾的行為習慣，從而優化宣傳的策略。說到尾，正如Francis所說，數碼宣傳始終都只是一個O2O(Online to Offline: O2O營銷模式是指線上營銷帶動線下經營和服務)平台，不論在網上的宣傳做得多出色，最重要仍然是找出和服務現實世界中需要幫助的人。

## 網絡世界瞬息萬變 吸引眼球要快狠準

盧勁業先生(Alex)



怎樣才算把社交媒體經營得有聲有色？Photoblog.hk和SSHK負責人盧勁業先生(Alex)曾經擔任前財政司司長曾俊華先生特首競選辦的社交媒體經理，在他和團隊的努力經營下，成功為曾生塑造了廣為人知的「薯片叔叔」形象，這證明了社交媒體在公關工作扮演著非常重要角色。

作為社交媒體的實戰幕後軍師，Alex坦言現時很多NGO經營社交媒體的策略傾向慢和保守，尚有很大的進步空間。其中一個常見的情況是NGO在網上回應網民留言時不夠迅速，導致錯過了最佳的回覆時機。Alex續指，官方的回應是越快越好，及時回應便能主導往後的討論，因此是爭分奪秒，不可覆得慢，更不可不回覆，「近年一些『公關災難』，也是因為任由流言在網上發酵而沒有及時處理，才會變得一發不可收拾。」而當機構遭受和事實不符的批評時，Alex認為，機構應主動爭取在不同渠道澄清解畫。除官方渠道外，亦應在危機爆發的地方將事實向公眾解釋，逐漸取回輿論陣地，化解危機。

另一方面，Alex亦建議NGO的宣傳要敢於吸引眼球，內容不能太四平八穩，他指出：「在Facebook上的帖子，如果你不能在3秒時間內吸引讀者注意，你便是失敗了。」Alex續稱，NGO除了自行策劃網上宣傳外，亦可聘請新興的網絡公關來協助推展計劃。然而以他的觀察，「現時兩個行業的交集很少」，原因一方面可能是欠缺財政資源，另一方面是並未真正重視「網絡公關」為一門專業，「每一個點子、如何執行，都要很精準」，故未有花資源投資在此。因此，在不借助外力、而NGO又較缺少相關人才的情況下，業界在這方面的發展仍較緩慢，停留在「四平八穩」的階段。

### 市場思維促進步 心態要轉變

Alex也特別提到了一些NGO有營辦社企的單位，這些單位在經營社交媒體方面普遍做得更好，市場思維促使它們能更直接、有效地回應市場反應。這就證明了，NGO在經營社交媒體方面也不是完全一面倒，最重要是認清與誰溝通和如何溝通，要針對地部署。而要做到這一點，Alex認為最重要是心態上的轉變，這樣才能帶來行動上的改變。

## 用戶體驗以服務對象為先 重整數碼宣傳及流程

李健樂先生(Kenneth)



如果說，再好的數碼宣傳都需要結合出色的用戶體驗及內部各部門配合，相信沒太多人會反對。而NGO就更需要花一定人力物力以求在提供服務時能夠以人為本。香港青年協會（青協）很早便應用商界常用的「用戶體驗」(user experience) 概念並於兩年前成立「用戶主導設計」部門，負責研究及改善機構與服務受眾的接觸點(touchpoints)、服務流程及數碼宣傳策略，務求以用戶體驗為中心，結合數碼科技，創造協同效應。

時任青協用戶主導設計組主管（現為青年創業總監）李健樂先生(Kenneth)表示，青協的服務受眾以年輕人為主，他們大多習慣使用數碼平台和社交媒體作為溝通及接觸社會的主要途徑，同時市場上的消費模式早已趨向電子化。如果青協繼續以傳統的派傳單宣傳活動、要求年輕人親身到接待處報名的方法實在與他們的習慣大相逕庭。因此，青協一定要改善整個服務流程，Kenneth指出「先了解受眾對機構及其服務的理解，並運用他們常用的語言和關注的議題製作社交媒體內容十分重要，內容多會獲得共鳴及認同，年輕人參與度會提高」，又可以在網上平台一站式處理報名到付款，整個活動的效益會大幅改善。

而用戶主導設計組很堅持的是「數據先行」，他們會以數碼宣傳的數據調整行政流程和推廣策略，例如由以往各部門可能各自有獨立網頁到歸到一個網站重點推廣，再利用網頁瀏覽分析工具，分析網頁流量、使用者行為及習慣，例如某些活動的網頁很受歡迎，但報名情況一般，那究竟讀者被第一版的活動圖片吸引，然後文字內容不吸引或不完整就離開網頁？還是去到付款發現出現問題而不完成報名？這些答案都能夠從數據反映出來。以往社福界可能擺放較多時間設計有趣的活動，但現實是，一個順暢的報名流程亦擔當著一個令服務使用者行動的重要角色。用戶主導設計組會考慮的是參加者由一開始接觸青協的體驗開始。

數碼科技不但可應用在宣傳上，還可以為前線顧客服務帶來新的發展方向。Kenneth笑指：「年輕人很喜歡網上購物，而問賣家問題時，賣家都會立即回覆『親，有甚麼可以幫您』」，這種即時網上對話框的用戶體驗十分良好，青協也建立了類似線上溝通渠道以解決服務使用者的疑問，提升服務速度及準確度。一些簡單的行政程序，例如是取回網上用戶密碼等，青協則拍攝了簡介片段，在用戶網上即時查詢時提供片段網址給用戶，讓用戶可先自行瀏覽片段，按指示取回密碼，這樣既讓用



戶更快解決疑難，減省機構職員的工作量，亦可讓機構更了解用戶常遇到的痛點（pain point）。Kenneth形容，他們的工作就像是機構的裁縫，按照用家的需要，剪裁出一套適合用家的服務。

Kenneth指，「用戶主導設計」是一個持續的過程，試行、檢討、改善、再發展新點子是一個循環，最重要是踏出第一步。配合數碼宣傳的數據分析及讓員工獲悉成效就能加強內部對於用戶主導概念的認同，讓以後推行其他新措施都更到位和順利。而在他們當初重整服務時，亦有幸得到很多有熱誠的同工一同努力，堅持之下終能帶來轉變，贏得服務使用者的認同。

### 科技成本日漸相宜 成敗關鍵在決心

考慮到NGO財政資源不充裕及沒有特定人手處理相關改動，Kenneth指出現時有很多免費的網上資源，或以月費形式支付低至三位數的金額即可享用某些提升效率的工具；而年輕人對使用新科技或新程式的吸收力很強，同時網上有許多教學短片或資料，他們只需要很短時間就能掌握。最重要的是

主動去想去問去試去做，每一小步累積一段時間之後成果就會逐漸顯現。

整體來說，數碼宣傳和用戶體驗是密不可分的雙生兒，現在已很難用數碼宣傳作包裝，把不到位、不貼心的服務硬推出來，然後堅持說它是很好的服務。Kenneth亦勉勵社福同工要勇於嘗試和發掘新的可能性，網絡上也有很多資料和前人經驗可以參考，只要願意去找，一定會找得到答案。

### 數碼宣傳離不開「人」的因素

綜合四人的分享可見，在數碼宣傳的每一個環節中，「人」都扮演著一個重要的角色：Cara說數碼宣傳本身就是以「人」為對象，所以NGO應該多花心思了解受眾的需要，從而達到宣傳效果；Francis說最易打動人心的是「人」的故事，而這正是社福界擁有的寶藏；Alex說「人」與「人」的關係建基於互動，現實如是，網絡世界亦然；Kenneth說以用戶為主導，也是以「人」為本的一種表現。而要把「人」的事情做好，NGO從來都是強項，因此，只要花多一點心思、拿出多一些決心去做數碼宣傳，NGO絕對能做得有聲有色。

### 為迎合數碼宣傳的大趨勢，學院現開辦

「DIY輕鬆大製作：智能電話短片拍攝及剪接工作坊」及「信息圖像製作：要訣與陷阱」，詳情請參閱P.47。



Alex 講解非政府組織的社交媒體公關策略



Cara 講解如何利用社交媒體及進行內容營銷

# 明《易經》 悟出以變應變途徑

文：柳偉勤 李璟怡



《易經》被視為中國群經之首，是中國歷代帝王、智者學習的經典。早於17世紀《易經》就已被介紹到西方，書名為「The Book of Changes」。在過去二、三十年間，有不少學者提出把《易經》應用在管理上，在香港，有院校更把它放在EMBA課程內，開辦了《易經》與領導一科。《易經》研究和分析的重點是變化，強調管理之道要因應時間、空間、情境去調整。它不會提供絕對和標準的答案，而是訓練管理人的多角度思維，與西方理論着重計算和執行，一軟一硬，互補共融。



香港中文大學商學院冼日明教授的研究及教學興趣是揉合中華智慧與管理，《易經》便是冼教授其中一本埋首鑽研的古書之一。冼教授指出，《易經》能啟發習易者的悟性，增加智慧，從《易經》的各項細節及變化了解自身所處的境況，有助管理層思考，做出更明智決策。學院更一連兩次舉辦關於《易經》的講座及課程，吸引為數不少的社福界高管參與，其中「乾卦」可用於解釋一個領導者的成長過程，「革卦」則帶出改革的管理智慧。

## 乾卦

- 上九，亢龍有悔。
- 九五，飛龍在天，利見大人。
- 九四，或躍在淵，無咎。
- 九三，君子終日乾乾，夕惕若，厲無咎。
- 九二，見龍在天，利見大人。
- 初九，潛龍勿用。

### 理解「乾卦」 思考事業興衰起伏

冼教授解釋「乾卦」的六支爻分別代表領導者成長過程的六個階段。由最底的爻開始為「潛龍」，意即個人事業初始，尚處於低位，時機不合，不宜妄動，該累積實力，靜候時機。而「見龍」則為第二階段，「見」者可視為「現」，意思就是把握時機，適時展現你的能力。另外，爻辭中提及「利見大人」，也可理解為尋求能支持、幫助你的人相助。第三個階段至「惕」龍，提醒個人需奮發不斷，不可鬆懈，要自我反省，提升自我，讓自己達至專業水平。到了第四「躍」龍之時，此時已有足夠的能力，可嘗試躍至更高一層樓，不過需審時度勢，否則躍跳不成，反墜入深淵。若一躍成「飛」龍，個人可大展拳腳，有大作為，宛若飛龍在天，武俠小說常說的「九五至尊」也就是出自於這裡。最頂部的階段到了極盛，仿若晉身董事局位居主席，事業已至頂峰。到了此時，該明白「盛極易衰、盛滿易傾」的道理，人若變得剛愎自用、驕傲自滿，終會招致失敗，悔之晚矣，所以謂之「亢龍有悔」。

由此可見，理解「乾卦」，可視為一個領導人的六個階段，也能夠顯示萬物或人生發展的規律和過程，同時又代表人生事業必經的興衰起伏，以及各階段的成功關鍵。

## 革卦

- 上六，君子豹變，小人革面，征凶，居貞吉。
- 九五，大人虎變，未占有孚。
- 九四，悔亡，有孚改命，吉。
- 九三，征凶，貞厲，革言三就，有孚。
- 六二，已日乃革之，征吉，無咎。
- 初九，鞏用黃牛之革。

### 分析「革卦」 獲得對改革的啟示

《易經》強調世間變化多端，談到改變，社福界正面對不同範疇的變革，無論是政策上的、機構內部的、前線員工的或是來自服務使用者的轉變，都是機構管理人員不能面對的難題。

冼教授以「革卦」解釋改革需要留意的地方。「革卦」的卦辭一則暗喻合適的時機，或需一段時間的準備，二是代表信服。而「革卦」的六爻展現變革的六個歷程：由最底的爻解釋在改革之初，不宜輕舉妄動，管理層立場要堅定，先得到基層同工的支持；當時機已到，便應隨機而動；變革非朝夕之功，宜採正道而行，穩步向前，不可急於求成，變革之路是曲折的，須多次嘗試，才能成功，代表管理層一定要與相關持分者多溝通、解說，才能獲他人的參與和信服；管理者該著手取得持分者信任，讓變革順利推行；管理者本身行事需公開公正，帶領改革；到最後機構的有識之士需要協助管理層進行改革工作，機構上下要齊心，便能將改革成果鞏固，此時便應停止。

有趣的是，「革卦」的解釋正正與西方管理學的改革管理思維雷同，可見《易經》蘊含的高深智慧值得世人參詳。



《易經》有六十四卦，組成每一卦的基本符號為「爻」（粵音「熬」）。爻分陰陽。陽爻（—）是沒有斷開的橫線；陰爻（--）是斷開的橫線。卦有卦辭，每支爻都有爻辭。

冼日明 (2007) 《讀易經·通管理》

《易經》  
相關書籍



# TUYF慈善基金 2018至2019年度獎學金及助學金計劃

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

## 非政府機構管治課程獎學金

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

## 非政府機構管治課程助學金

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

## 申請截止日期

2019年1月15日(星期二)

逾期、不完整及不符合規定的申請概不受理。

## 查詢

滙豐信託（香港）有限公司 Ms Yvonne Chung  
電郵：[yvonne.y.m.chung@hsbcpb.com](mailto:yvonne.y.m.chung@hsbcpb.com)

香港社會服務聯會  
電郵：[institute@hkcss.org.hk](mailto:institute@hkcss.org.hk)

有關申請資料、詳情及表格，請瀏覽：



For English version, please visit our website.



# TUYF獎助學金計劃

## 以歐美前沿的管理知識 推動業界前進

文：關子宇

市民大眾對社福機構期望日漸提升，有捐款者則以實際行動表示支持，希望協助機構培養具備卓越領導和管治能力的管理團隊，提升機構管理效能，更好地回應社會需要。「TUYF慈善基金獎學金及助學金計劃」的設立，旨在為社福界同工前赴海外著名學府進修提供資助，期望同工把海外前沿的管理知識，帶回香港及機構，推動業界前進。早前，三位曾獲資助到海外進修的同工分享在海外學習的經驗，和把學習到的知識應用在機構的心得。

仁愛堂社區及青少年服務部社會服務經理林國偉先生（Laurence）獲資助到歐洲工商管理學院（Institut Européen d'Administration des Affaires, INSEAD）修讀社會企業課程。他表示課程深入地探討社會企業（Social Entrepreneurship）的理念和價值觀，對他啟發甚深。Laurence分享說，「社會企業」代表的是創造社會價值與尋求利潤的結合與平衡，而重點在前者：「沒有為社會帶來福祉的商業活動，是沒有正當性（legitimacy）的，最終會被社會淘汰。」Laurence現時正負責一項推動青少年發展社會創新的項目，教授青少年發掘和經營創新的社會服務，這種運作模式正與Laurence所學的社會企業理念不謀而合，亦能對他起到了提點的作用：「社會創新必須貼近實況，不能自吹自擂，這樣才能回應社會的需要。」

林國偉先生

基督教靈實協會復康服務部主管曾思愛女士（Carmen）曾在史丹福大學（Stanford University）進修非牟利機構管理人員課程（Executive Programme for Non-Profit Leaders）。Carmen分享了她在兩年前，修讀這個課程前後的心路歷程。當時她剛轉職到新的工作崗位，最困擾的是大量行政工作，令她不禁反思：「到底我的時間是用在服務使用者上，還是在滿足這個行政系統上？」經過在史丹福的11天課程後，Carmen深受當中的「減省法則」（The Law of Subtraction）啟發，決心在服務單位內推行改革：「課程令我勇於求變，帶領同工精簡流程，盡量減省不必要的程序和會議，把資源重新集中在服務使用者上。」Carmen亦不忘課程教授過的“Fix small but important things”理念：「即使是小如機構天花漏水的一件事，假如長期忽略不理，也會變成員工心目中的頭號困擾」，提醒自己在注重機構運作的大方向之餘，也要注意不容忽視的「小問題」，這樣機構才能健康地運作。

曾思愛女士

無止橋慈善基金行政總幹事周嘉旺女士（Sharon）選擇了在哈佛商學院（Harvard Business School）修讀非牟利機構管理策略課程（Strategic Perspectives in Nonprofit Management）。作為機構的決策者，Sharon需要制訂機構未來的發展方向，哈佛商學院的理論，如策略分析框架（Strategic Analysis Framework），正好讓Sharon釐清機構面對的不同挑戰：例如「惡夢區」（Nightmare Zone），外界期望甚高而機構也有能力和資源去做，但卻非機構的使命的項目；「尋夢區」（Fill the Dream Zone），機構有使命和能力把它完成，但欠缺資源的理想工作。Sharon感謝哈佛商學院對她的啟發和幫忙：「課程很有效地協助我和同事在多變且充滿挑戰的環境下，共同釐清和思考一系列策略性發展問題，協助機構制訂未來發展策略藍本，朝著目標破浪前行。」

周嘉旺女士



（左起）HKCSS Institute 主管林莉君女士（左二）、  
基督教靈實協會復康服務部主管曾思愛女士（左四）、  
無止橋慈善基金行政總幹事周嘉旺女士（左五）、  
滙豐信託（香港）有限公司私人滙財策劃副董事羅嘉琳女士（右五）、  
仁愛堂社區及青少年服務部社會服務經理林國偉先生（右二）  
與部分出席者和工作人員合照留念

# 節能減廢 x 經濟效益

## 讓物管綠色理念融入社福機構之中

文：關子宇

本港環保及減廢意識日漸提升，一些物業管理公司亦已引入創新環保設施來協助居民處理家居廢物，他們的管理經驗很值得社會服務界借鑑學習。學院早前與富城集團（下稱「富城」）合辦創新環保考察活動，到屬下管理的兩個物業——分別是位於元朗的蝶翠峰和新蒲崗的采頤花園，參觀各項環保和綠化設施，讓社會服務界同工了解更多富城於屋苑內推動環保的措施和環保設施的運作，從而應用在社會服務層面或社福機構物業當中。

### 環保減廢又減費

蝶翠峰和采頤花園一直致力推行廚餘回收計劃，並利用環保廚餘回收機，把收集得來的廚餘轉化成環保堆肥，用於種植屋苑內的植物及贈予居民使用。在考察當天，富城除了講解整個廚餘回收的運作，亦向團員分享了一些有效推行和管理廚餘回收的心得，例如透過有效的宣傳和獎勵活動，並以簡單方便的回收流程，鼓勵和吸引居民參與回收計劃。

此外，富城亦展示了一系列節能的環保設施。例如在采頤花園：屋苑的樓層均使用 LED 燈、大廈設有環保光管節能器和採用太陽能滅蚊燈等，以減少用電。采頤花園更參與中華電力有限公司「再生能源上網電價」，於大廈天台上安裝太陽能發電板，出售收集所得的電力以減輕屋苑的財政負擔，真正做到既環保，又能帶來經濟效益的多贏物業管理模式。



### 透過實地考察 向物管表表者取經

參加者梁小姐任職於離島婦聯，該機構現時於梅窩推行社區廚餘回收計劃，此行目的是希望參照和對比屋苑推行廚餘回收計劃的經驗，從而獲得新的啟發，進一步提升機構自己的服務。來自寶血兒童村的麥小姐則表示讚賞富城代表專業分享環保設施的管理心得，另外亦希望透過此次參觀作為平台，取得一些環保設施的規格資料，讓機構在日後考慮是否引入環保設施時作為參考。另一參加者霍先生也認為參觀富城所管理的物業行程充實，對 LED 照明系統的應用尤感興趣，因為任職機構將會逐漸使用 LED 燈取代原有的電燈，這次參觀的內容能夠起到參照作用。

利用創新環保設施，「環保」不再只是代表減少使用能源和減少廢物，推動「環保」更能帶來自給自足的能源和長遠的經濟效益等優點。社福機構如能加以善用以富城為例之創新環保設施及意念，相信必能受益不少。

活動合辦機構



# Supportive Supervision Scheme 2.0 2018-2019

## Certified Social Work Supervisor Training Course

(課程內容只提供英文版本)

SUPPORTIVE  
SUPERVISION  
SCHEME

### Curriculum

- 35-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. Social Work Supervision and Law
3. Theoretical and Conceptual Foundation of Professional Supervision
4. Competencies in Clinical Supervision
5. Effective Performance Management
6. Striving for Excellence: Getting the Best in Professional Supervision
7. Ethical Issues in Supervision
8. Handling Complaints & Conflicts Management
9. Getting it Right – Managing the Supervisory Relationship
10. Supervision in Different Settings



### Schedule

9 November 2018 – 16 March 2019

Training Course

2 January 2019 – 31 October 2019

Supervision by Consultant Supervisor

### Trainers

Dr. Agnes NG, Mr. Justice Patrick CHAN, Prof. TSUI Ming Sum, Dr. WONG Oi Ling, Mr. CHAN Kwok Wing, Prof. Joyce MA, Dr. CHUI W.T. Ernest, Ms. Edith CHOW, Prof. Timothy LEUNG, 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.

### Course Fee

Course Option	Membership	Regular	Early Bird (by 30 September 2018)
Full Course	Member of HKSWA	HK\$20,000	HK\$18,000
	Non-member of HKSWA	HK\$22,000	HK\$20,000
Training Seminars (10-module) "Attendance Certificate of Professional Supervision" will be awarded	Single price	HK\$6,000	N/A
Training Seminars (individual module)	Single price	HK\$800	N/A

## APPLICATION

### Full course

<https://goo.gl/forms/ud3GACdgUz9pRvLI2>

### Training seminars only

<https://goo.gl/forms/ECbsWYFvfhg6W7WD2>

**Closing Date: 22 October 2018**



### More Information & Enquiry

Website : [www.hkswa.org.hk](http://www.hkswa.org.hk)

Email : [hkswa@hkswa.org.hk](mailto:hkswa@hkswa.org.hk)

Tel : 2528-1802

### Organizers



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



Hong Kong Academy of Social Work

# 社會工作督導支援計劃 成效與展望

文：香港社會工作人員協會

獲獎券基金贊助，由香港社會工作人員協會暨 Hong Kong Academy of Social Work 推行的先導計劃——「社會工作督導支援計劃」(Supportive Supervision Scheme (SSS))，從 2014 年至 2017 年期間，已成功地培訓了近百名的「認證社會工作督導」。此計劃之目的是透過策劃有系統的訓練和實習，培訓一羣具實力和高效的社工督導，從而產生群聚效應，提升業界對社工督導的重視；同時以實證為本，收集數據並客觀分析，希望藉此作為本地督導培訓模式的藍本。



2017 畢業典禮



計劃之成效令人鼓舞，各持份者反應正面，包括參與機構、學員 (supervisor-in-training)、受督導者 (supervisee) 和協助實習督導的顧問督導 (Consultant Supervisor)，均一致認為有系統的督導培訓可有效提升督導效果。按計劃研究結果，學員在行政、教育、支援、管理四個範疇均有積極改變，尤其是行政和管理兩方面。他們掌握專業督導的目標，能學以致用，在進行督導時亦關注到在課堂曾經討論過的問題。

就顧問督導帶領學員進行實習方面，學員一致表示在專業知識、工作經驗、支援態度和督導技巧四方面都能從中獲得啟發；他們欣賞顧問督導的支援、指導和鼓勵，更珍惜知識、經驗和技巧的承傳，以致促進專業成長。顧問督導亦同樣觀察到學員的成長及改變，和受督導人員的反饋大致相符。

研究亦追蹤跟進了學員在畢業後一年的情況，大部份的畢業學員（即認證社工督導）在其工作崗位上進行督導工作時，對比未曾參加此培訓計劃時有所改進，他們更有系統地為受督導人員進行督導，督導次數亦比之前密度高，紀錄督導內容及給予反饋。超過九成的受督導人員認為督導的過程和反饋更有效。畢業學員為資源較為緊掘的機構提供的免費督導支援，亦獲得受督導人員的正面回饋。

機構主管對計劃的反應更為正面，89% 認為督導質素有所改善，84% 認為計劃有用，他們均表示會考慮推薦更多同工參加社會工作督導支援計劃。當中約有 20% 之參與機構藉此調整了督導政策以配合更有效的督導實踐，主要加強了督導的密度和規律性。在有限的資源和時間表內，約有五分一的參與機構作出內部政策調整並不容易，他們的積極態度和對專業的持守，為業界對專業督導文化之革新帶來一線曙光。

計劃確立了社工督導的認證制度，畢業學員及顧問督導均可登記在列，又同時制定了認證制度指引，詳列初次登記和續期的要求和程序。認證制度為邁向社工專業階梯踏出了重要一步。我們建議認可的督導人手比例十分重要，並應納入服務質素標準規定，以確保服務的專業性，有效提升整體服務質素。

經歷了三年多的合力推動，社會工作督導支援計劃漸見成效和帶來了業界對社工督導的注重和認同，更肯定業界對專業社工督導的渴求。隨著先導計劃告一段落，本會於去年以自負盈虧方式，推出「社會工作督導支援計劃 2.0」(SSS 2.0)，課程內容更加豐富和優化了實習，反應良好，希望在這基礎上延續下去。持續進修有助邁向進深及專業社工實踐，但必須配合相關的認可架構，才可累積專業人才，提升機構的整體服務質素，應付與日俱增、屢見複雜的社會問題。衷心感謝各方在過去的支持和對督導的堅持，期盼凝聚力量，共建可持續的專業發展階梯。



2016 畢業典禮



2015 畢業典禮

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

# 電子支付市場百花齊放 ——八達通增值之道

Standing out in a crowded E-Payment market  
— Octopus helps make Hong Kong a better place

主講嘉賓：  
八達通集團 行政總裁 張耀堂先生



## 簡介

20年前，八達通以劃時代的姿態登場，憑藉簡單而快速的近場通訊（NFC）技術，讓用家只要輕輕拍卡就能完成日常的小額交易，瞬間成為消費者和商戶的新寵兒，也是香港人人一卡的生活必需品。發展至今，八達通服務不單廣泛應用於全港公共交通、泊車、零售、自助服務、學校、出席紀錄、康樂設施，也同時應用於住宅和商業大廈門禁系統等。

近年，手機即時支付平台日漸興起，但流行程度，遠遠不及發卡量達三千五百萬張的八達通卡。

作為八達通集團的行政總裁，張耀堂先生帶領集團不斷推陳出新，推出更多電子支付服務，將八達通的應用拓展至網上及流動支付領域，產品包括八達通好易畀、八達通App及Smart Octopus in Samsung Pay等，帶給客戶嶄新的支付體驗。回應市場的最新發展和用家需求，務求繼續鞏固其在市場的領導地位，繼續走出四通八達之路，舞出香港驕傲。

在即將舉行的總裁對談午餐會上，張耀堂先生將會闡述他帶領八達通集團「不斷求變」的祕訣。



## 張耀堂先生

張耀堂先生是八達通集團的行政總裁，負責集團在香港及海外的一切業務。

張先生具有超過40年的零售銀行及支付業務經驗。在2011年加入八達通集團之前，他為Visa國際組織香港及澳門區總經理。

張先生曾於多間國際及亞洲區金融機構擔任管理層，包括星展銀行大中華區董事總經理兼零售銀行業務總監、道亨銀行個人銀行業務總經理，以及花旗銀行信用卡業務總經理及分銷業務主管。

張先生熱衷於社會、金融業與公益的發展，並擔任不同公共職務回饋社會，包括領展可持續發展委員會會員、廉政公署防止貪污諮詢委員會會員及香港公益金籌募委員會委員。

## 2019年1月17日（星期四）

時間：1200 - 1400

對象：社聯會員機構董事會成員及機構主管

編號：18B-CEO1

語言：粵語

地點：香港灣仔港灣道4號灣景國際2樓宴會

菜式：中菜圍席

查詢：電話2876 2470 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12月27日（星期四）
2. 名額：100人
3. 餐費：贊助\*後餐費為每人\$100；  
符合申請「小型機構能力發展津貼計劃」的同工免費
4. 免費名額為每小型機構2名
5. 確認通知會以電郵寄發，若於活動前1星期仍未收到通知，請與本院聯絡
6. 參加表格可於本院網址  
[http://institute.hkcss.org.hk/b5\\_enrollment01.php](http://institute.hkcss.org.hk/b5_enrollment01.php) 下載  
或致電 2876 2470 索取
- 7 「小型機構能力發展津貼計劃」的詳情可瀏覽  
[http://institute.hkcss.org.hk/b5\\_enrollment03.php](http://institute.hkcss.org.hk/b5_enrollment03.php)

\*本活動獲得一名善長贊助，所有參加者一經確認報名後，將會預留座位，敬請留意。

主辦機構：



## 社會服務機構人力資源研討會 2018/19

## HR Forum for NGOs 2018/19

### 人才發展 機構承傳 多面睇

# People Development and Succession

(Chinese Version Only)

#### 簡介

過去五年，資深和專業領導層的退休潮正盛。細心數算，近二十多名的機構主管已在這數年間陸續退下火線，機構及業界的接班問題已是迫在眉睫的挑戰，機構及業界更需要加快人才發展，讓機構及服務得以承傳，以維持社會服務的提供與發展。

是次 NGO 人力資源研討會，以「人才發展 機構承傳」為主題，廣邀不同界別的嘉賓分享。研討會先由什麼是承傳計劃說起，繼而帶出發人才發展及承傳在機構的策略性地位。最後，研討會以社會服務機構在人才發展及承傳方面的個案作分享為終結，冀能引發更多對承傳的重視及計劃。研討會中亦加入學院培訓調查公佈，為機構在人才發展上帶來點子。



#### 詳情

日期：2019年2月22日（星期五）  
 活動編號：**18B-HRForum1, 18B-HRForum2**  
 時間：0930—1700  
 地點：香港灣仔軒尼詩道15號  
 溫莎公爵社會服務大廈禮堂  
 語言：粵語  
 對象：社會服務機構主管、部門主管、中心主任、  
 經理、負責人力資源管理的職員  
 費用：**免費**  
 截止報名：2019年2月8日（星期五）

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

主辦機構：



## 程序及嘉賓講員

### 歡迎辭

蔡海偉先生  
香港社會服務聯會行政總裁

### (一) 機構發展 與承傳

梁耀輝先生  
港鐵學院 院長

顏景霞女士  
縱橫二千集團 集團人力資源總監

### (二) HKCSS Institute培訓調查公佈

### (三) 層層遞進的 人才發展

承上啟下中層人  
**個案一：陳美潔女士**  
香港明愛社會工作服務部長  
**個案二：楊建霞女士**  
香港基督教女青年會總幹事  
**個案三：袁淑玲女士**  
救世軍港澳軍區社會服務部總主任(中央業務)

#### 對談：社工要通識？

紀治興教授  
豐盛社企學會 會長  
李錦洪先生  
資深傳媒人  
梁佩瑤女士  
香港社會工作人員協會 會長

#### 對談：點都要學習！

趙漢文先生  
浸信會愛羣社會服務處 總幹事  
梁佩如博士  
香港復康會 總裁  
李玉芝女士  
聖雅各福群會 總幹事

## 特邀嘉賓



梁耀輝先生  
港鐵學院 院長

擁有培訓及人才發展經驗超過30年，現職港鐵公司車務訓練主管，他同時亦擔任港鐵學院院長一職。梁先生是香港人力資源管理學會資深會員和物流及運輸學會專業會員。社會服務方面，他分別是教育局課程發展議會、職訓局運輸及物流業培訓議會、職訓局學徒訓練議會及物流與運輸學會教育培訓委員會成員。他同時亦是HKCSS Institute督導委員會成員。



顏景霞女士  
縱橫二千集團  
集團人力資源總監

顏女士由2013年開始擔任縱橫二千集團人力資源總監，負責管轄本地及海外市場。顏女士是零售、飲食、酒店及地產行業的認可人力資源從業員，擁有超過20年人力資源管理經驗。她帶領機構轉型，建立業務戰略合作夥伴及優化機構人才策略。

顏女士擁有英國謝菲爾德哈蘭大學工商管理碩士學位，亦是香港人力資源管理學會會員。



紀治興教授  
豐盛社企學會 會長

伯特利神學院城市宣教系客席教授；香港浸會大學工商管理學院客席副教授；香港理工大學應用社會科學系顧問委員會成員。現為勞工福利局「社區投資共享基金」成員、及扶貧委員會「社會創新及創業發展基金」專責小組組員。退休前，任職HP惠普環球副總裁及香港公司董事總經理，在港京滬工作多年，負責四十億港元的業務。



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。

# 全新 NGO「機構健康評估架構」分享會

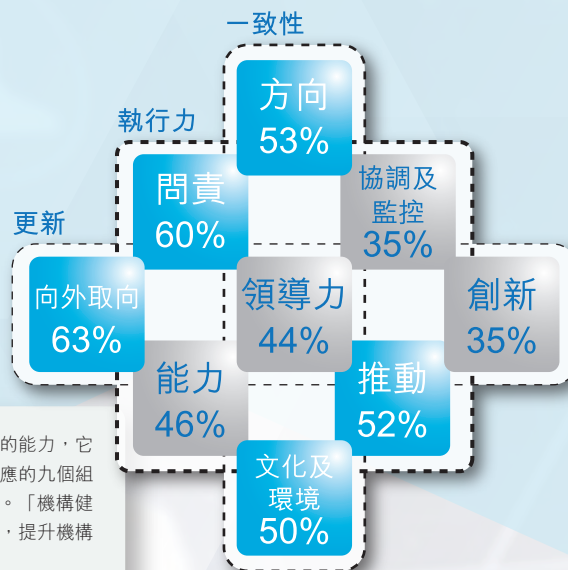
## Seminar on NGO Organisation Health

### Assessment Framework

社聯及社會服務機構認同機構的健康運作與服務績效同樣重要，早於 2012 年已在麥肯錫公司（香港）的協助下為不同類型的社會服務機構「驗身」。為加強推廣機構健康的重要性，在麥肯錫公司（香港）的啟發下，社聯與香港大學賽馬會睿智計劃 (ExCEL3) 特別開發一個更適用 NGO 的機構健康評估概念，除說明了 NGO 也可應用麥肯錫的機構健康概念外，也修改了架構中的一些指標，提出了建立 NGO 機構健康的基本實踐。

社聯於 2018 年邀請了 5 間社會服務機構為更新的評估架構進行試驗，用以測試更新的評估是否更能給予機構可靠及有用的數據，以作提升機構健康之用。歷時半年的數據收集及分析現已完成。

社聯將舉辦分享會，由工作小組介紹機構健康的概念及分享調查結果，同時，參與機構就試驗測試作出經驗分享。



據麥肯錫研究，機構的健康程度取決於組織內於三大範疇中是否有持續不斷的能力，它們是一致性(Alignment)、執行力(Execution)及機構更新(Renewal)，及其相應的九個組織運作元素(右圖)。健康評估以員工的觀察為導引，設定指數表達健康狀況。「機構健康」概念為機構提供了一個簡單但有力的藍圖和指引改善機構健康的狀況，提升機構長遠的競爭力及可持續性。

[ 資料來源：Keller, Scott; Price, Colin. (2011). Beyond Performance. Wiley. ]

## 01 「NGO組織健康調查」調查結果及框架簡介

工作小組代表：

方敏生女士 良管善治工作室創辦人

陳啟明先生 HKCSS Institute督導委員會

編號：18B-NOHA Seminar

日期：2019年3月5日（星期二）

時間：1430 — 1730

地點：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈

對象：機構主管及管理人員

語言：粵語為主（輔以英語）

費用：免費

## 02 經驗分享 — 建構組織健康與發展的策略性選擇

參與機構代表：

陳曉園女士 西貢區社區中心總幹事

陳健雄先生 香港小童群益會總幹事

陳麗群女士 基督教香港信義會社會服務部總幹事

黎永開先生 香港明愛社會工作服務部副部長

翁文智女士 香港東華三院賽馬會復康中心院長

主持：林莉君女士 HKCSS Institute主管



## NGO「機構健康」網上個案分享

### Module 1: What is Organizational Health?



### Module 2: The Case of New Life Psychiatric Rehabilitation Association

### Module 3: The Case of Hong Kong Red Cross



### Module 4: A Modified OH Framework & Good Practices for NGOs

#### NGO「機構健康」網上個案分享

8間社會服務機構於2012參與「驗身」後分別作出了不同程度的機構健康跟進。香港大學ExCEL3團隊以其中2間參與機構：香港紅十字會及新生精神康復會製作了網上個案（e-case），說明了2個機構在加強機構健康方面如何應用這一概念，並提出了建立機構健康的基本實踐。這網上個案適用於以下主題：組織有效性，組織學習和能力發展，戰略管理和領導力。

詳細內容







Department of  
**Social Work &  
Social Administration**  
The University of Hong Kong

NONPROFIT  
**Management**

(廣告)

## Master of Social Sciences in Nonprofit Management

## 社會科學碩士(非營利管理學)

Admission 2019/20

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/>

Deadline of Application: **February 28, 2019 (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

Information Session I	November 28, 2018
Information Session II	January 9, 2019
Deadline of online application	February 28, 2019
Admission Test (rolling until quota full)	March 18-22, 2019
Admission Interview (rolling until quota full)	March 18-22, 2019
Announcement of results (Provisional Offer)	Late March, 2019



### Enquiries

Tel: 3917 5849

Fax: 2858 7604

Email: [wing811@hku.hk](mailto:wing811@hku.hk)

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



## Applying Design Thinking in Human Resource Management

**Design Thinking (DT)** is a relatively new term used to describe a creative way for problem solving, which leads to innovative solutions that work better for people and brings value to all stakeholders.

Since DT is as a human-centric approach, theoretically it can be applied to every aspect of HR. Existing users take Design Thinking as a tool offering enormous potential for creating work environments that improve productivity and employee satisfaction. It also leads to the creation of solutions that are desirable, feasible, and viable all at the same time, to the benefit of individuals and the organization itself.

Are you ready to be a pioneer?

### Contents

- What is design thinking
- How to adapt 5 steps of design thinking used by designers to HR aspects
- How important is design thinking in HR
- What and when to apply design thinking
- What leaders and executives say about design thinking in HR

### Seminar Details

Seminar Code : HRC2018-04  
Date : 12 December 2018 (Wednesday)  
Time : 1430 – 1700 (2.5 hours)  
Venue : Duke of Windsor Social Service Building,  
15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong  
Fee : **Free of Charge**  
Enquiries : 2876 2470 or [institute@hkcss.org.hk](mailto:institute@hkcss.org.hk)

### Speaker



Mrs Florence Ng  
伍謝倩雯女士  
Seasoned HR Professional

## 《競爭條例》簡介與 涉及人力資源之議題

《競爭條例》(《條例》)已於 2015 年 12 月全面生效,旨在為香港各行各業及消費者維護公平的競爭環境。《條例》針對各種妨礙公平競爭的商業行為,包括合謀定價、瓜分市場、圍標和濫用市場權勢等,相關行為可能在採購或招標過程中發生;同時,《條例》亦適用於僱傭市場,尤其是針對機構之間就僱傭事宜互相協調的做法,人力資源從業員及僱主亦應注意。有見及此,競爭事務委員會的代表將舉辦「《競爭條例》講座」,詳情如下:

### 內容

- 介紹《競爭條例》的主要內容
- 《條例》所禁止或容許的行為
- 介紹本會就僱傭市場上若干行為發表的意見公告
- 辨識及防止合謀行為一圍標和瓜分市場

### 活動詳情

活動編號 : HRC2019-01  
日期 : 2019 年 1 月 22 日 (星期二)  
時間 : 1430 – 1700 (2.5 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

競爭事務委員會代表



# The Innovation Journey of Towngas & G=ixi Model

## 「創新力+執行力」講座及企業參觀

於6月的總裁對談午餐會上，HKCSS Institute 邀請到連續三年入選全球權威管理雜誌美國商業週刊《哈佛商業評論》(Harvard Business Review)之「全球百位最佳 CEO 榜」的香港中華煤氣有限公司(煤氣公司)常務董事陳永堅先生分享他的管理理念：「G=ixi」，G是Growth，即企業增長；兩個i分別是Innovation和Implementation，即創新力和執行力。以此理念，陳先生鼓勵團隊不斷探索創新方法，推陳出新，提升服務水平。由於時間有限，陳先生未能詳盡講解煤氣公司如何在內部落實執行「G=ixi」，但見反應踴躍，陳先生便即時邀約有興趣的同工到煤氣公司以更詳細了解「G=ixi」。

故此，HKCSS Institute 特與煤氣公司合作，舉辦相關講座及參觀煤氣公司總部內的創新設施，汲取其他界別的經驗，應用創新意念在機構的內部運作和服務發展之中，以更好回應社會需要。

講座題目：

**G=ixi: 香港中華煤氣創新歷程**

講者：

**馮文傑先生 策略及創新總監**

馮先生畢業於香港大學的工業工程系，及擁有理工大學資訊系統碩士學位。馮先生於1987年加入香港中華煤氣有限公司成為見習行政人員，曾參與煤氣公司不同部門的運作，包括客戶服務、市務、項目發展及企業投資等方面。現時為煤氣公司策略及創新總監。

煤氣公司每年接獲過百萬宗的電話查詢，為減低等候時間和提升工作效率，煤氣公司特別優化網上服務和推出流動應用程式，現時約有一成客戶使用網上預約服務。煤氣公司於2018年初推出一項網上虛擬助理的新服務，運用A.I. (人工智能)與客戶對話，以進一步加強客戶服務體驗。



客戶服務熱線中心

煤氣公司銳意打造高效環保的煮食環境，特設「綠廚會客室」，展示和介紹自行研發的「涼廚四寶」節能爐具，全面照顧業界需要，其優點為高效節能、低碳減排，以及有效回收餘熱以提升能源效益，為專業用家帶來大師級明火涼廚體驗。



綠廚會客室

煤氣公司一直重視內部創新文化，鼓勵同事敢於創新，為企業帶來業務增長。設於煤氣公司北角總部展覽廳內的煤氣創新館於2015年開幕，展出由公司同事研發的創新設備，這些設備有助進一步提高公司的服務水平及工程效率。



煤氣創新館

活動編號：18A-V1  
參觀地點：香港中華煤氣有限公司總部（香港北角渣華道363號）  
日期：2019年3月6日（星期三）  
時間：上午9時半至中午12時（2.5小時）  
集合地點：參觀地點正門集合（確認報名者將會以電郵通知詳情）  
集合時間：上午9時15分  
對象：社會服務機構的機構主管及高管（對創新思維有興趣）

\*曾參與2018年6月29日總裁對談午餐會的機構董事會成員及機構主管可獲優先錄取，  
請於2019年2月13日前報名

名額：30人  
截止報名：活動前兩星期截止  
查詢：2876 2470或  
電郵institute@hkcss.org.hk

**費用全免**

合辦機構：

香港中華煤氣有限公司(煤氣公司)於1862年成立，是香港歷史最悠久的公用事業機構，亦是本港規模最大的能源供應商之一，企業管理和營運均達到世界級水平。過去150多年來，煤氣公司與時並進，與香港一起成長，由初期供應煤氣用於燃點街燈，發展到今天在大中華能源行業領先同儕。目前，煤氣公司為近190萬香港客戶供應煤氣。以及提供多元化的煤氣爐具和應用方案，以切合客戶不同的需要，而在內地亦有逾240個項目，包括城市管道燃氣項目、上、中游項目、自來水供應與污水處理、天然氣加氣站及新興環保能源項目等，業務遍佈全國26個省、自治區和直轄市。



**煤氣**  
Towngas

# Certificate Programmes

## 證書課程



# Coaching Clinic® 證書課程 — 成為「教練型經理」

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

2018年12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，於工作上能更勝任自信地運用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
- 有效地開發和留住有價值的員工
- 改善組織的溝通和團隊效能
- 深化個人上，專業上以至組織目標上的承諾

### 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：	18B-C01
日期：	2018 年 12 月 12 及 14 日（星期三及五）
時間：	0900 – 1800（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 2018 年 11 月 21 日或之前付款，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

### 內容

#### 單元一：踏上教練之路 Being a Coach

日期：2018 年 12 月 12 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

#### 單元二：教練對話模式 Coaching Conversation Model®

日期：2018 年 12 月 12 日

「教練型經理」將運用 Coaching Conversation 5 個階段：

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



**單元三：8 大職場實務教練技能 Workplace Coaching Skill**

日期：2018 年 12 月 12 及 14 日

「教練型經理」需學習運用不同的「發問 Questioning」技巧，協助自己和其他人「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®
- 發現性提問 Discovery Questioning®
- 延伸性提問 Extension Questioning
- 中性語言 Neutral Language
- 教練式回饋 Providing Feedback
- 力量型的訊息傳遞 Messaging
- 教練式讚賞 Acknowledging
- 策略性計劃及跟進 Plan and Act

**單元四：教練風格評測工具 PCSI® Personal Coaching Styles Inventory®**

日期：2018 年 12 月 14 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
- 表現風格 Presenting Style
- 斡旋風格 Mediating Style
- 術士風格 Strategizing Style

**單元五：內化教練與企業管理 Coaching in Organisation**

日期：2018 年 12 月 14 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，將讓教練學的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，非營利管理學碩士及輔導學碩士，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

# 財務管理及會計實務基礎證書課程 (專為文職及會計人員而設)

## Certificate in Fundamental Financial Management and Accounting Practices for Clerical and Accounting Staff in NGO

### 簡介

有很多在社會服務單位或總部擔任後勤工作的同事，因沒有充份理解業界運用資助的原則或文化，不但工作效能未能全面發揮，而且對工作也匱乏滿足感；有見及此，社聯曾在 2017 年中舉辦為期三天的基礎課程，給予業界的文職及會計人員。由於反應熱烈，現計劃於 2019 年 1 月再辦，課程內容更為豐富並提升為證書課程，裝備文職及會計人員，令基礎知識掌握紮實，以應付每天的任務，甚或能承擔更多的責任，包括與高層管理人員緊密合作。

### 目標

- 增進參加者的基礎常規財務管理和會計實務知識，提升技能，致能在服務機構擔當相關的角色
- 提高參加者工作的自信、在處理會計實務時，能有更全面的認識，讓他們與其他非會計背景的同事能合作無間

### 課程詳情

課程編號：	18B-C03 to C06	
日期：	18B-C03：2019 年 1 月 22 日（星期二） 18B-C04：2019 年 1 月 29 日（星期二） 18B-C05：2019 年 2 月 19 日（星期二） 18B-C06：2019 年 2 月 26 日（星期二）	
時間：	0930 – 1745（每堂 7 小時，共 28 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：	在小型或中型的社福機構工作的會計人員；需擔當會計工作的文員；有志於拓闊工作範疇及至會計實務的人員	
名額：	30 人（同時報讀 4 個單元的同工優先）	
授課語言：	粵語（以英語輔助）（有關課程講義會以英文為主）	
費用：	單元課程	證書課程
社聯會員機構職員費用：	\$1,280 每個單元 \$1,180 （如在開課日期三星期或之前繳費，每位 \$1,070）	\$4,860 \$4,480 （如在 2018 年 12 月 31 日或之前繳費，每位 \$4,070）
查詢：	2876 2470 或電郵 institute@hkcss.org.hk	

### 課程特色

- 基於課程屬於基礎性質，專為文職及 / 或初級會計人員而設，對象為入職社福機構少於五年或以下的參加者
- 課程會以講授方式，並加入堂上實務練習和案例研習，讓參加者能掌握和處理實務上的疑難
- 本課程並非採用先到先得的方式，HKCSS Institute 及導師可就個別報名人士作出甄選是否適合報讀本課程，同時報讀所有單元的參加者優先
- 本課程適合非受社署資助的社福機構參加者報讀

### 備註

- 基於本課程的特式，屬 HKCSS Institute 介定為第二級別或以上任職在社福機構的會計人員，請報讀專為此等級別而設立之課程
- 此課程以參加者修讀所有單元而設立，並以每一個單元連接起來，期望讓參加者能掌握會計實務和提升會計知識與技巧

### 證書

- 修讀全個證書課程的學員，如出席率達 80% 或以上，可獲由 HKCSS Institute 發出的證書
- 報讀個別單元課程的學員，如出席率達 80% 或以上，可獲由 HKCSS Institute 發出的出席證書

### 課程內容

#### 單元一：財務會計的監管框架與社福機構會計及財務匯報的標準

課程編號：18B-C03

- 簡介香港財務會計的監管框架及財務匯報的標準
- 簡述適用於社福機構的特定會計標準 (Accounting Standards)
- 討論社福機構一般採用的現金制 (Cash Accounting) 入賬原則與權責發生制 (Accrual Accounting) 原則之比較和應用
- 概述整套社福機構財務報表，其功能和用途 (上)

日期：2019 年 1 月 22 日（星期二）

時間：0930 – 1745（7 小時）

備註：a. 課程將不會討論社處的財務報表  
b. 堂上實務練習和財務報告研習

**單元二：社福機構的財務會計實務（一）**

課程編號：18B-C04

- 概述整套社福機構財務報表，其功能和用途（下）
- 會計帳項的建立 — 討論如何建立良好的會計帳項和項目分類（並以整筆過撥款手冊內之會計帳項作範例）
- 收入與收據：日常收入概覽與債權記錄 - 如何確保紀錄完整無誤
- 銀行帳戶及支票之處理
- 零用現金：定額備用金制度及其應用
- 付款的程序與權責
- 每月結算程序：核對入帳紀錄

備註：堂上實務練習

日期：2019 月 1 月 29 日（星期二）

時間：0930 – 1745（7 小時）

**單元三：社福機構的財務會計實務（二）**

課程編號：18B-C05

- 每月及年度之會計帳項調節及其應注意的事項
- 現金入賬原則與權責發生制原則：年初與年終之帳項紀錄調節及如何進行對數
- 活動項目收支與匯報

日期：2019 月 2 月 19 日（星期二）

時間：0930 – 1745（7 小時）

**社福機構的專門會計知識與技巧（一）**

- 如何處理籌款與捐款事宜
- 資金帳戶的會計實務應用、處理與紀錄
- 固定資產的實務應用、管理與紀錄

備註：堂上實務練習

**單元四：社福機構的專門會計知識與技巧（二）**

課程編號：18B-C06

- 簡述社福機構如何制定預算及實務應用
- 採購的實務應用、管理與紀錄

備註：堂上實務練習

日期：2019 月 2 月 26 日（星期二）

時間：0930 – 1745（7 小時）

**內部監控的基本實務**

針對實務上之基本內部監控準則應用和程序，包括收入、零用現金、銀行帳戶、付款、固定資產與採購

備註：堂上實務練習

**講員****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 organizations. With his experiences in the financial profession of over 25 years and in the social welfare sector, he is able to provide insights to NGO 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).



# 「小型機構能力發展津貼計劃」

## 現已推出！

自2015年9月起，由協成行發展有限公司推動及成立的「NGO能力發展基金」已為超過100多間小型社福機構提供課程資助。基金款項已於2018年第三季用罄。社聯在此感謝協成行提供的贊助和支持！

為繼續支援小型機構的能力發展，經 HKCSS Institute 督導委員會討論和議決後，HKCSS Institute 成立「小型機構能力發展津貼計劃」，提供 8 成學費資助予小型機構的董事及同工。計劃適用於本院舉辦的各項 2 天或以下的短期管理課程、專業提升課程、研討會及講座，津貼名額為該活動總名額之 15%，短期管理課程、專業提升課程的名額上限為 5 個（合辦課程除外），歡迎合資格的董事及同工申請！

### 合資格申請者的服務機構必須為：

1. 香港社會服務聯會機構會員，
2. 年度經常開支少於一千萬港元，及
3. 不符合「社會福利發展基金」的申請資格。

（申請資格以本院網站最新公布的最新的「符合資助資格的機構名單」為準。）

### 例子

申請者服務機構之年度經常開支	學費資助	金額(以學費全額為\$920為例)
不超過1000萬港元	學費之8成	資助金額：\$736 自付金額：\$184

### 申請方法

- ▶ 於課程早鳥優惠截止日期前，一併遞交完整的「資助申請表」及「課程報名表」到本院（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：  
For English version, please visit our website.



2876 2470



institute@hkcss.org.hk



# Short Courses

## 短期課程

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



#### 「小型機構能力發展津貼計劃」

凡合資格的小型機構同工，成功申請可減免八成學費！

除特別註明外，小型機構能力發展津貼計劃僅限於資助 HKCSS Institute 舉辦之短期管理課程、專業提升課程、研討會及講座(2天或以下)。



## Aligning Your Passions and Personality in Leadership Development —Harrison Assessments™ and Paradox Technology™

以 Harrison Assessments™ 建立有你獨特氣質的領導力

(課程內容只提供英文版本)

The Harrison Assessments and the Paradox Technology are able to provide a framework that could serve as an excellent roadmap to personalize your development in management and leadership positions. Introduced in the last cohort of Executive Leadership Development Programme 2017, the assessment received tremendous positive response. Participants, who are currently the senior executives of NGOs, found the tool “*useful, inspiring and insightful*”, by which they had “*known more about the contribution of personal traits to leadership*”.

Harrison Assessments is an on-line personality assessment to predict present and future performance tendencies based on traits characteristics. Its unique Paradox Technology™ can accurately determine whether a person's behavioral tendencies are strengths or derailers in a given role, especially in leadership positions. It also gives insights to you on what are doing right, while at the same time encourage balancing factors that will enhance performance and job satisfaction.

### Objectives

- To use Harrison Assessments to know your Paradoxical leadership behaviors and leadership development areas
- To use Harrison Assessments to know yourself and your work and engagement preferences

### Contents

- Harrison Assessments fundamentals
- Enjoyment Performance Theory and Paradox Theory
- Leadership paradoxical behavior and behavior under stress
- Debriefing of 5 reports of your own:
  1. Your Greatest Strengths
  2. Your traits DNA
  3. Paradox Graph and Paradox Narrative
  4. Job Success Analysis as a Manager of Human Services
  5. Development For Position as a Manager of Human Services

### Course Details

Course Code	: 18B-24
Date	: 14 March 2019 (Thursday)
Time	: 0930 – 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO Supervisors and Managerial Staff with people and resources management responsibilities
Class Size	: 25
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$2,750
Fees for HKCSS	: \$2,670 (Payment received on/before
Agency Member Staff	21 February 2019: \$2,580)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk



### Trainer



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 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 organizations. She is also the project-in-charge of salary survey and competency modeling 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, and Harrison Assessments™. She holds an EMBA (HKUST), MSc in Social and Public Communication (LSE) and a GDip in Management Consulting (HKU).

TIPS



**Paradox Theory** is an application to psychology of Yin-Yang Theory, which Carl Jung extensively studied when developing his own theories. The ancient Chinese body of knowledge known as Yin-Yang Theory was one of the first systems to provide a framework of conceptual opposites. The Harrison Paradox Theory extends that principle to include complementary and paradoxical forces and applies it to specific traits. Harrison Paradox Theory includes a series of principles that can be applied to the individual psyche as well as to organizational dynamics.

The term paradox is used because complementary traits often appear to be contradictory but, in fact, they are not. An example of a paradox used in the Harrison Assessment system is diplomacy and frankness. While these traits may initially appear to be in opposition to each other, they are both favorable (and arguably necessary) traits for success.

Source: Harrison Assessments Technical Manual, Copy® 2015 Harrison Assessments Int'l, Ltd





## 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

- 認識在網絡時代運用文字的要略，提升文字表達力
- 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
- 透過出版物宣傳及籌款

#### 內容

- 寫得好四要律：感覺，想像，組織，表達
- 如何運用及提煉更精純的文字
- 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
- 文宣攻略與形象品牌

#### 課程詳情

課程編號	: 18B-10
日期	: 2018 年 10 月 4 及 11 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
費用	: \$2,180
社聯會員機構職員費用	: \$2,020 (如於 2018 年 9 月 13 日或之前繳款，每位 \$1,840)
查詢	: 2876 2470 或電郵 institute@hkcss.org.hk

#### 講員



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
- 透過解說技巧之運用減少義工流失
- 如何有效督導義工
- 擔任義工統籌員 / 領袖的要訣

#### 內容

- 基礎義務工作管理學五步曲 - 策劃、組織、配備、指揮、控制
- 服務後解說技巧之應用
- 督導義工之要訣
- 優秀義工統籌員 / 領袖的特質

#### 課程詳情

課程編號	: 18B-08
日期	: 2018 年 11 月 14 (星期三)
時間	: 0930 – 1700 (6 小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道 15 號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 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 2018 年 10 月 24 日或之前繳款，每位 \$920)
查詢	: 2876 2470 或電郵 institute@hkcss.org.hk

#### 講員



劉定忠先生

義務工作發展局

義工培訓發展經理

劉先生過去十多年一直於社會福利和公共機構工作，如荔枝角醫院、香港紅十字會、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。

# 建構領袖風格課程

在專業事業發展上，一旦進入帶領團隊的領域，所涉及的工作類型，就不只是專業性質的工作，而是關係到有關管理的工作，需要更多的溝通和協調。建構領袖風格課程特為社會服務機構新手團隊領導而設。課程由認識自己，理解別人開始，從而以機構願景為本，建立及帶領團隊，迎接新挑戰。課程除2.5天的工作坊外，亦附有個人DISC性格領導風格報告，及一節由資深顧問教練提供的一對一面談，以提供更個人化的領導發展方向，建構專屬自己、以個人長處為本的領袖風格。

## 1 工作坊

### DISC工作行為取向及性格分析

#### DISC Workplace Behavioral and Personality Analysis

- 理解DISC 類型
- 使用DISC Personality System 表格作自我及團友的性格快速檢測
- 了解不同團隊隊員的溝通方法及特點
- 判別溝通對象的類型，接受並欣賞溝通對象的核心價值觀，並運用恰當的溝通技巧
- 在組建團隊的過程中，利用個人的長處強化團隊
- 孕育欣賞的心態來處理分歧
- 欣賞差異及尋找更好的解決方案

[ 附網上DISC 分析及性格領導風格報告中文版]

講員

黃寶琦博士  
(簡介詳見P.42)



#### 一對一教練面談

由資深顧問教練提供45分鐘個人面談，以DISC性格領導風格報告為出發點，深入討論個人事業及領導發展方向。

## 2 工作坊

### 如何成為機構領導 — 從個人效能到機構效能

#### How to be an Organization Leader - from Personal Effectiveness to Organization Effectiveness

- 領導的思維與模式
- 領導的內在能力
- 個人與機構願景的協調
- 由個人領導成為機構領導

講員

鍾衍文先生  
(簡介詳見P.41)

## 3 工作坊

### 建立高效及激勵團隊

#### Building Highly Performance Team & Team Motivation

- 團隊組成的四個階段
- 高效團隊的特質
- 機構使命與團隊和個人使命一致
- 建構團隊文化
- 績效管理，保持團隊活力
- 制定個人行動對策

講員

鍾衍文先生  
(簡介詳見P.41)

#### 課程詳情

##### 課程編號

: 18B-18

##### 工作坊日期及時間

: 2018年11月29日 (1400 – 1700)，2019年1月24日及1月25日 (0930 – 1700)

##### 一對一教練對談

: 2018年11月 – 2019年1月 (時間另議)

##### 地點

: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈

##### 對象

: 中心主任及服務經理

##### 名額

: 30人

##### 授課語言

: 粵語 (以英語輔助)

##### 費用

: 社聯會員機構職員於2018年11月8日或之前繳款: \$3,900

社聯會員機構職員: \$4,333

非社聯會員機構職員: \$4,710

##### 查詢

: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk



## Leadership Foundation for Newly Promoted Supervisors – Episode 1 – Enhancing Personal Effectiveness

新晉升主管的領導基礎 (一) 提高個人效能

(課程內容只提供英文版本)

### Objectives

- To manage self before leading a team
- To start becoming a role model
- To practise leadership skills in emotion management, time management and goal setting
- To build leadership foundation to enhance personal and team effectiveness

### Contents

- Understand the changing of roles - from specialist to generalist
- Understand and manage your different stakeholders
- The essential steps to handle emotion and stress
- Develop new practices in goal setting and time management
- Compile personal action plan

### Course Details

Course Code	: 18B-26
Date	: 27 February 2019 (Wednesday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: Newly promoted supervisor (preferably within 18 months) with people management role
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,090
Fees for HKCSS	: \$1,010 (Payment received on/before 4 February 2019: \$920)
Agency Member Staff	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

### Trainer



Mr Hillman Chung 鍾衍文先生

Principal Consultant  
Human Focus Consulting

Mr Chung has 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.

## Leadership Foundation for Newly Promoted Supervisors – Episode 2 – Moving Upward – Transit to be a Real Leader Successfully

新晉升主管的領導基礎 (二) 領袖的成功過渡

(課程內容只提供英文版本)

### Objectives

- To assist the newly promoted supervisor to transit his / her role smoothly
- To deal with the dilemma after the promotion
- To improve leadership mindset and skillset
- To learn new leadership skills to handle different situations

### Contents

- Your leadership journey
- Your dilemma and difficulties in your new roles
- The triple success factors of a leader - target, performance and relationship
- Shifting to the new leadership mindset
- Focusing on the new leadership skillset
- Establish your leadership belief
- Master the 6 leadership styles to handle different situations
- Compile personal action plan

### Course Details

Course Code	: 18B-27
Date	: 12 March 2019 (Tuesday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: Newly promoted supervisor (preferably within 18 months) with people management role
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,090
Fees for HKCSS	: \$1,010 (Payment received on/before 19 February 2019: \$920)
Agency Member Staff	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

### Trainer

Mr Hillman Chung 鍾衍文先生

See upper page.





## 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	: 18B-04
Date	: 13 December 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 22 November 2018: \$920)
Agency Member Staff	: 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.

## Employee Engagement Skills

提升員工向職心

(課程內容只提供英文版本)

### Objective

After this lecture, participants will be better able to bring out the best of their workforce through various employee engagement initiatives, effectively and engagingly communicate, motivate, recognize and coach their team members, boost team morale, resolve conflicts and become more engaging managers.

### Contents

- How to assess and boost team morale
- Effective recognition for motivation
- The key elements of engaging communication
- Turn unhealthy conflicts to healthy problem solving
- Coaching for engagement
- The habits of people-oriented, engaging managers

### Course Details

Course Code	: 18B-06
Date	: 11 December 2018 (Tuesday)
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 20 November 2018: \$920)
Agency Member Staff	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

### 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 Fellow Member of the Hong Kong Institute of Human Resource Management (HKIHRM), and a DDI and FranklinCovey licensed trainer.



# Situational Leadership® II – Public Workshop for NGOs

NGO 情境領導方法工作坊

(課程內容只提供英文版本)

## Introduction

Imagine leveraging the proven theory and research that has made Situational Leadership® II (SLII®) the world's most widely taught and used leadership model, and pairing that with a game changing new training design that immerses learners in the concepts of SLII quickly, deeply, and more effectively than ever. That's the beauty of the newly redesigned Public Workshop process – a fast tracked and engaging way to immerse yourself in The SLII Experience™. This new learning design reflects Blanchard's continued research, leverages client and trainer feedback, and incorporates the best thinking available in the learning development field.

## Target Participants

NGO practitioners in leadership roles, including executives and managers at all levels in NGOs who want to master the concepts of SLII for better people management and development.

The SLII Experience is a four-phase (LAUNCH, LEARN, PRACTICE, and MASTER) learning process that helps managers become Situational Leaders.

## Objectives

- Learn a new language of leadership
- Increase the quality and quantity of conversations
- Develop others' self-reliance
- Help others do above-average work and give discretionary effort
- Use new tools to develop solutions to your leadership challenges
- Learn how to share SLII with the people you work with and/or lead

## Agenda

### Day 1

- Learn SLII
  - Skill #1 of a situational leader — Goal Setting
  - Skill #2 of a situational leader — Diagnosing
  - Skill #3 of a situational leader — Matching Leadership Behaviors

### Day 2

- Practice SLII
  - Build and deliver Leadership Style Conversations
  - Build and deliver Alignment and One on One Conversations
  - Practice Diagnosing and Matching Appropriate Leadership Styles
  - Analyze a video case study
  - Review how to master SLII by using the SLII Challenge

## Group Follow-up Session

A group follow-up session hosted by the trainer will be held on 6 March 2019 (Wednesday) from 1530 to 1700 for the sharing of real-life SLII applications at workplace by participants. Participation is free and voluntary, and limited to this cohort of participants.

## Course Details

Course Code	: 18B-17
Date & Time	: <b>Day 1</b> 8 January 2019 (Tuesday) 0930 – 1800 (7 hours) <b>Day 2</b> 9 January 2019 (Wednesday) 0930 – 1800 (7 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	: \$6,100
Fees for HKCSS	: \$5,450 (Enrolment received on/before 18 December 2018: \$4,950)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

## Trainer



Mr Calvin Lim 林祥文先生

Master Trainer/  
Channel Partner for HK & Macau  
The Ken Blanchard Companies

Calvin Lim, a Master Trainer for The Ken Blanchard Companies, brings an international perspective to his clients. Based in Hong Kong, Calvin has more than 25 years of global leadership, consulting, and training experience. He has a wide base of knowledge about many industries, including hospitality, manufacturing, human resources, biotechnologies, IT, electronics, health care, pharmaceuticals, telecommunications, education, software, transportation, banking and financial, and professional services. Calvin's expertise includes leadership development, key account management, sales activity management, sales and service skills development, and mindset development. His clients benefit from the management and consulting skills he gained prior to his role as a trainer. Calvin received his bachelor of economics degree in business administration from University of Malaya. He is a certified administrator for MBTIR assessments and an Advanced Certified Behavioral Analyst for DISC.

## Guest Speaker & Facilitator



Ms Lois Lam 林莉君女士

Head, HKCSS Institute  
The Hong Kong Council of Social Service

See P.38.

More than just a training course, the redesigned learning experience allows you to access:

**Access to Blanchard Exchange (BX)** — BX is an online portal that guides and enriches the Blanchard learning experience. Using our best-practice delivery methods and time-tested product designs, it offers an easy and convenient way to receive products electronically. Now, all prework, assignments, downloads, and participant support is housed in one convenient location.

**Engaging and Reimagined Videos** — 23 new, emotionally compelling videos leveraging Hollywood talent, help illustrate the concepts of SLII. They draw learners into characters' challenges, helping them see how to link content into practice and provide them a clear sense of the painful ramifications of not using SLII methods.



## Leading 20-min Management Activities for Team Effectiveness — Experiential Learning in Team

如何帶領 20 分鐘的團隊反思活動 — 以體驗學習提升團隊能力

(課程內容只提供英文版本)

### Objectives

Management activities or experiential refreshers are often used to stimulate or energize people to reflect on some key issues related to their work effectiveness. This workshop is aimed at providing participants with the practical concepts of experiential learning and the guidelines of around ten 20-min activities in various management areas such as collaboration, communication, planning, problem solving and motivation. Through hands-on experience and focused reflection, participants can expand their knowledge base, develop skills and develop team's capacity to improve their work effectiveness.

### 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 around 10 reflective activities which are related to management/ leadership areas (such as collaboration, communication, planning, problem solving and motivation) and can be done within 20 minutes
- Grasp the tricks in leading reflective activities at work by role play

### Course Details

Course Code	: 18B-23
Date	: 29 January 2019 (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
Agency Member Staff	8 January 2019: \$920
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

### Trainer



Dr Johnny Wan 溫振昌博士

Management Consultant  
Wisharp Consulting Limited

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

*Note : 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.*

## Crisis Management

危機管理

(課程內容只提供英文版本)

### Objectives

- To raise the participants' crisis awareness and sensitivity and equip them with the knowledge and practical know-hows to handle a crisis.
- To introduce the participants to the basic concept and principles of crisis management

### Contents

- Crisis Management & Communication - how to enhance crisis readiness, what the media and politicians seek in a crisis, what crisis strategies can be adopted, how the government/ some corporations deal with a potential crisis, and how to respond to the media during a crisis, etc.
- Case sharing - real-life crisis cases from both the public and private sectors, with the support of videos, to demonstrate and discuss how they could have been better handled
- Rules of Engagement in a Crisis
- Mock Crisis Exercise

### Course Details

Course Code	: 18B-07
Date	: 18 October 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
Agency Member Staff	27 September 2018: \$920
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

### Trainer



Mr Andy Ho, JP 何安達先生

Managing Director  
Andy Ho Public Affairs Consulting Co. Ltd  
(AHPAC)

Mr Ho was appointed PR adviser to the Chief Executive of the HKSAR Government from February 2006 to June 2012. As Information Coordinator of the Chief Executive's Office, he was tasked with overseeing the public communication aspects of all major government policies and issues.

He took a pivotal role in shaping the government's reactions to a wide spectrum of crises. He also oversaw the launch of the Facebook page and other online presences of the Chief Executive's Office. After his term of office, Mr Ho has helped both business concerns and public bodies to boost their readiness to tackle crisis situations involving the new media.

He is a veteran media practitioner and has served as communication strategist for a wide spectrum of corporations, utility concerns, public bodies and government units, including recently the Automall, CLP Power, the Hospital Authority and the Baptist University of Hong Kong. He specializes in the reading and shaping of public opinions. Over 10,000 officials and executives have attended his communication courses over the decades.

Mr Ho was the Chief Editor of Ming Pao and Political Editor of the South China Morning Post. He had hosted several programs for the Commercial Radio, Metro Radio and RTHK. He also edited the Who's Who in the HKSAR and wrote two books on crisis communication and media skills.





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

項目管理革命 — 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

- Introduction to Agile manifesto and principles
  - Agile manifesto
    - 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
  - Twelve Agile principles
- Introduction to Scrum values and framework
  - Scrum values: focus, courage, openness, commitment and respect
  - Scrum practices
- Scrum roles and self-organizing team
  - Product owner, Scrum master, self-organizing team
- Scrum meetings and Agile practices
  - Sprint planning, daily scrum, sprint review, sprint retrospective
  - Persona and user story
- Case study and application to human service organizations

## Trainer



Dr Joseph Wong 黃寶琦博士

Principal Consultant  
Pro-Key Learning Services Ltd.

See P.42.

## Course Details

Course Code	: 18B-05
Date	: 16 January 2019 (Wednesday)
Time	: 0930 – 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO Managerial Staff & Supervisory Staff
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,090
Fees for HKCSS	: \$1,010 (Payment received on/before
Agency Member Staff	27 December 2018: \$920
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

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



## Lump Sum Grant Subvention System - Part II - Reporting and Implications of Lump Sum Grant Manual & Lotteries Fund

整筆撥款津助制度 — 整筆撥款及獎券基金的匯報與涉及影響

(課程內容只提供英文版本)

### Objective

To provide participants with necessary knowledge to understand the 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 report requirements of Social Welfare Development Fund
- To briefly explain Best Practice Manual and its compliance
- To cover an overview of the Major Grant and Block Grant of Lotteries Fund, their usage, application and reporting requirements
- To study the procurement procedures and practices of Chapter 6: Procurement and Stores Management of Lotteries Fund Manual

### Course Details

Course Code	: 18B-01
Date	: 29 October 2018 (Monday)
Time	: 0930 – 1745 (7 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: Front line/accounting staff and non-financial professionals responsible for or involved in the operations of SWD' s subvented organisations
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,280
Fees for HKCSS	: \$1,180 (Payment received on/before
Agency Member Staff	8 October 2018: \$1,070
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 - Part I - An Overview of Basics & Latest Updates, AFR and Procurement" 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

See P.35.

## 工作場所建立安全管理系統實務工作坊

Workshop on Development of Safety Management System for Workplace

### 目的

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
- 工作場所建立安全管理系統需知

### 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系統的不同元素內容

### 課程詳情

課程編號	: 18B-09
日期	: 2018 年 10 月 16 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
費用	: \$1,090
社聯會員機構職員費用	: \$1,010 (如於 2018 年 9 月 26 日或之前繳款，每位 \$920)
查詢	: 2876 2470 或電郵 institute@hkcss.org.hk

### 講員



奚培正先生

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

## 社福機構數碼宣傳 — DIY 輕鬆大製作

Digital Marketing for Social Service Organizations - DIY and Easy to be Professional

### 智能電話短片拍攝及剪接工作坊

Workshop of Video Production by Smartphones

#### 目的

身處視覺化的網絡時代，一段出色的影片往往勝過千言萬語，雖然並非人人都有專業的攝影器材，不過隨著智能電話製作影片的功能愈來愈強大，一機在手已能完成具有水準的作品，不但能製作活動宣傳片和花絮，甚至能炮製紀錄片和劇情片，學懂善用智能電話拍攝和剪接影片，無論是紀錄工作或是作活動的社交媒體宣傳，均能大大提升效率。

本工作坊由專業媒體導師教授學員以智能電話製作短片，講解如何運用智能電話拍攝、鏡頭特色及剪接技巧。課堂著重讓學員親身參與，加深學員對使用智能電話進行媒體製作的實用知識，並能學以致用，應付工作上需要。

#### 課程詳情

課程編號	: 18B-11
日期	: 2018 年 11 月 30 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	: 對手機製作影片有興趣的同工，需自備一部智能電話
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 2018 年 11 月 9 日或之前繳款，每位 \$920)
查詢	: 2876 2470 或電郵 institute@hkcss.org.hk

#### 內容

##### 第一節 (3 小時)

- 認識智能電話拍攝的製作流程
- 收音及燈光處理
- 基礎劇本創作
- 智能電話拍攝工作坊

##### 第二節 (3 小時)

- 智能電話剪接工作坊
- iPhone/iPad 學員使用 iMovie 剪接 - Apple 跟機之官方影片編輯軟件
- Android 學員需預先下載並安裝威力導演影片編輯軟件
- 講解及分析影像的美學
- 影片鑑賞及分享

#### 講員



周志光先生

香港青年協會賽馬會 Media 21 媒體空間  
媒體幹事

周志光先生畢業於香港浸會大學傳理學院電影電視系，擁有逾十年錄像工作經驗。現職短片導演，並從事媒體教育工作，致力培訓青少年及在職人士創作及製作影片，累積教授學校及機構的課程超過二十個，媒體教學經驗豐富。

## Making Infographics: Principles and Pitfalls

信息圖像製作：要訣與陷阱

(課程內容只提供英文版本)

#### Introduction

Data Visualization has been hailed as a hot trend in Annual Report, publication, press release, social media posts, promotion materials and different types of reports. The objective of this course is to introduce how info-graphics can enhance the effects of storytelling, influence readers and how to avoid common mistakes in design.

#### Session 1 Principles and Analytical Skills 原理與分析技巧

(Course Code: 18B-14)

This session will focus on conceptual issues around planning for info-graphics and skills related to data collection, preparation, and interpretation.

- Contents**
- Info-graphic as scientific method
  - Key issues in data collection and preparation
  - Common fallacies in data analysis

#### Session 2 Design and Common Pitfalls 設計要訣與常見陷阱

(Course Code: 18B-15)

This session will focus on practical issues related to layout design and common pitfalls in choosing and implementing various forms of representation.

- Contents**
- Design, composition and communication skills
  - Ethical issues in representation
  - Beyond bars and lines: Choices of creative expression

#### Course Details

Course Code	: 18B-14 & 15
Date	: <b>Session 1</b> : 28 February 2019 (Thursday) <b>Session 2</b> : 7 March 2019 (Thursday)
Time	: 0930 – 1230 (3 hours each session)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO Managerial & Supervisory Staff
Class Size	: 30 each session
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$545 each session
Fees for HKCSS	: \$505 each session (Payment received on/before 8 February 2019 ( <b>Session 1</b> ), 14 February 2019 ( <b>Session 2</b> ): \$460)
Agency Member Staff	
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

#### Trainer



Dr Leung Kai Chi 梁啟智博士

Columnist and Current Affairs  
Commentator

Dr Leung earned his PhD in Geography from the University of Minnesota, USA. He is part-time lecturer in School of Journalism and Communication, the Chinese University of Hong Kong, and Department of Cultural Studies, Lingnan University. Dr Leung is also a columnist and commentator on current affairs.





# Innovation and Execution Management – International Innovation Management Standard

創新落地執行有辦法 — 國際創新管理執行標準

(課程內容只提供英文版本)

## Introduction

The world is changing fast and organizations are constantly driven to develop by forces such as globalization, internet, better technology as well as tougher competition. Simply generating new and creative ideas are no longer sufficient unless they can be turned into innovative and successful results.

Systematic approaches such as the adoption of international standard on innovation like "Design Thinking" (DT) and the "Innovation Management System PD CEN/TS 16555-1:2013" will ensure that ideas can be generated and executed with a sense of control on the outcome of innovations. These two approaches have been extensively discussed over or even adopted in different cases in commercial field.

This workshop aims at providing concepts and knowledge to facilitate the process of innovation management so that organizations can renew themselves from time to time and cope with the ever changing social and business environment.

## Objectives

- To equip the participants with the essential tools to plan and implement for innovation management based on Innovation Management System PD CEN/TS 16555-1:2013
- To provide the foundation to facilitate the process of innovation management in the organization
- To build up confidence in carrying out innovation projects
- To apply knowledge and skills learned to the workplace

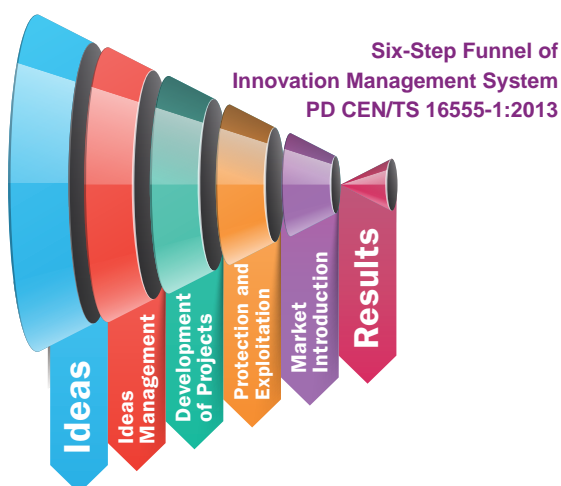
## Benefits

After attending the workshop, participants will:

- Learn why international standard is essential to effectively implement creative ideas and turn them into result-driven innovations
- Be able to leverage on the concept of DT on problem solving and work implementation
- Discover how an organization can be prepared to innovate
- Understand how innovative ideas can be implemented
- Be able to evaluate and improve upon work processes

## Course Details

Course Code	: 18B-16
Date	: 26 February 2019 (Tuesday)
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
Agency Member Staff	: 8 February 2019: \$920
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk



Source: Clause 8.1 of Innovation Management System PD CEN/TS 16555-1:2013

## Trainers



Dr Michael Kwong 鄺俊偉博士

Principal Trainer  
InnoEdge Consulting Limited

Dr Michael Kwong holds degree from the University of Nottingham (U.K.) and Newport University (U.S.). He has worked in various leading media corporations including Asia Television, The Express News (Deputy Sales Director) and the New Evening Post (General Manager, Advertising Dept.) with over fifteen years' successful experience in the sales and marketing field.

Dr Kwong has been a business consultant and a part-time lecturer for a few institutions including HKMA, CUHK SCS, CityU SCOPE, PolyU (CBC, HKCC & SPEED), etc. He is especially strong to deliver training with topics in: win-win negotiation, supervisory skills, Leadership with Chinese Wisdom, EQ and AQ, customer service excellence, customer relationship management, professional selling skills, marketing strategy, creative thinking, team building and communication.

Dr Kwong is a training consultant specializing in the area of Chinese Wisdom Leadership Skills, Media Skills, Selling and Negotiation Skills. He was also the co-author of "Relationship Marketing: the business strategy for e-commerce" (2000) and a contributing author of "The 21st Century Business Strategy" (2001) and "Strategies in Performance Management" (2006).



Mr David Chung 鍾大為先生

Principal Trainer  
InnoEdge Consulting Limited

Mr David Chung, a practitioner, author, and consultant in the Design Thinking and business transformation. He has more than 15 years of experience in consulting and training across different sectors, including the travel, aviation, retail, beauty, hospitality, and financial services sectors.

He managed five large scale Hong Kong- to regional-based customer experience transformation projects and over 200 events of business innovation for Fortune 500 companies and Top 100 HK listed companies in the last 5 years.

He was the Head of SGS Academy HK and Head of Enterprise Consulting at Dun & Bradstreet HK. He is the co-author of Demand Chain Management book and two feature articles of international business journal about Design Thinking applications for Hong Kong enterprises.



## TIPS

DT is developed by Stanford d.school and an award-winning global design firm IDEO. It is a process for creative problem solving and generating ideas. DT is regarded as one of the most effective ways to design innovative products, services, business models or branding.

**Innovation Management System PD CEN/TS 16555-1:2013** is the international standard of innovation management. It provides an integrated institutional system for innovation and includes a set of standards and requirements supporting the application of enterprise innovation.



# How to Build a Strong Brand for NGOs

如何為 NGO 打造強勢品牌

(課程內容只提供英文版本)

## Objectives

- To gain practical insights on the changing landscape of marketing communications
- To have a bird's eye view on how marketing, branding, and state-of-the-art marketing communications tools work together
- To learn how to apply the knowledge to fulfill unique business objectives

## Contents

- Why a brand is important to an organisation's overall business strategy
- Key criteria for a strong brand
- How to formulate a competitive brand strategy
- How you can play role building a strong brand for your organisation

## Course Details

Course Code	: 18B-13
Date	: 14 March 2019 (Thursday)
Time	: 0930 – 1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO Managerial Staff or Project Leader
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$1,090
Fees for HKCSS	: \$1,010 (Payment received on/before
Agency Member Staff	21 February 2019: \$920
Enquiries	: 2876 2470 or <a href="mailto:institute@hkcss.org.hk">institute@hkcss.org.hk</a>

## 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.



# Planning and Development in Providing New Services

新服務的策劃及發展

(課程內容只提供英文版本)

## Introduction

Providing new services to meet the changing community needs has become a regular management function in most NGOs so that they can serve the community better. In the process of providing a new service, planning is considered crucial as it is an essential management step to determine the direction, the scope as well as the action.

## Objectives

To provide participants with practical concepts of planning and preparation in relation to providing new services

## Contents

### Session 1

(Course Code: 18B-20)

- The practical concepts of planning new services regarding rationale and external and internal dynamic analysis
- A practical framework in planning and starting new services
- Financial consideration and budgeting, manpower, expertise building and evaluation method
- Preparation of a preliminary service proposal with idea consolidated into written format
- Case sharing and discussion

### Session 2

(Course Code: 18B-21)

- Financial and funding acquisition consideration
- Available funding in the market and their characteristics and points to note

### Session 3 *(\*only open for Session 1 participants with the submission of a preliminary service proposal)*

(Course Code: 18B-22)

- Service proposal preparation in details
- Proposal critique and service idea sharing

## Course Details

Course Code	: 18B-20, 18B-21, 18B-22
Date & Time	: <b>Session 1</b> : 28 February 2019 (Thursday) 0930 - 1700 (6 hours) <b>Session 2</b> : 7 March 2019 (Thursday) 0930 - 1230 (3 hours) <b>Session 3</b> : 7 March 2019 (Thursday) 1400 - 1700 (3 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	: <b>Session 1</b> : \$1,090 <b>Session 2</b> : \$545 <b>Session 3</b> : \$382
Fees for HKCSS Agency Member Staff	: <b>Session 1</b> : \$1,010 (Payment received on/before 4 February 2019: \$920) <b>Session 2</b> : \$505 (Payment received on/before 4 February 2019: \$460) <b>Session 3</b> : \$354 (Payment received on/before 4 February 2019: \$322)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

## Trainer



Mrs Helina Yuk 沃馮熾琮女士

Mrs Helina Yuk is the Former Director of the Hong Kong Sheng Kung Hui Lady MacLehose Centre, leading the agency for 18 years to develop different new and innovative service projects catering for the needs of the disadvantaged community. She has extensive experience in social welfare agency administration and has worked with different government and private funding bodies to provide various pilot and evidence-based services for the deprived targets. Mrs Yuk is now serving as a guest lecturer at the Social Work Department of the Chinese University of Hong Kong. Recently, she also established a non-profit organization "Social Work Mission" to promote the professionalism of social work.



# Professional Enhancement

## 專業提升課程



# Social Research Methods

社會研究方法

(課程內容只提供英文版本)

## Objectives

- Facilitate the participant to rethink about the needs of doing research, and what research can help for need assessment and service development
- Define the research designs and methodologies suitable for different research aims
- Employ the appropriate sampling and data collection methods
- How to present the research findings to various readers

## Contents

- Overview of research process
  - Principles of social research
  - Conceptualization of research study – defining the appropriate research questions and hypotheses for service development / policy use
- Research Designs
  - Overview of quantitative research: survey research
  - Overview of qualitative research: focus group interviews and analyzing and interpreting qualitative data
- Sampling & data collection
  - Sampling methods
  - Overview of survey methodologies
- Questionnaire design
  - Level of measurement
  - Types of statistical analysis that social service sector commonly use
- Qualitative interview
  - Basic concepts
  - Interview design and skills
- Report drafting
  - Tips for preparing report(s) for different readers

## Course Details

Course Code	: 18B-PE01
Date	: 11 January 2019 (Friday)
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	: \$1,010 (Payment received on/before
Agency Member Staff	21 December 2018: \$920
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

## Trainers



Mr Keith Wong 黃子瑋先生

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

Mr Keith 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 from The University of Hong Kong. He is a registered social worker in Hong Kong.



Dr K.K. Law 羅景強博士

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

Dr K.K. Law is currently the Project Officer (Social Development) of the HKCSS. He is responsible for the projects of Social Impact Assessment (SIA). Before joining the Council, he worked at the Hong Kong Baptist University and some local NGOs as research assistant with experience of conducting qualitative and quantitative research. He obtained his PhD of Social Work from the Hong Kong Baptist University and his specialty is on mental health.


**“HKSWA Counselling and Psychotherapy” Series**
**情緒導向 (個人) 治療**
**「用『心』聆聽：協助案主跳出情緒的困難」工作坊 (第十一屆)**
**(Emotion-focused Therapy)**
**目的**

- 認識六種基本情緒及不同層次的情緒如何引發案主的困擾
- 學習應用「情緒導向 (個人) 治療」的知識和技巧來提昇輔導受情緒困擾案主的信心
- 認識「感同身受的聆聽和反映」，與案主建立一份具共鳴的治療關係
- 提昇輔導案主情緒的輔導技巧，提高輔導的成效

**內容**

- 情緒的認識和辨別
- 「情緒導向 (個人) 治療」的原則、理論、治療歷程、技巧
- 與案主建立「具共鳴及感同身受的治療關係」的技巧
- 協助案主察覺情緒的技巧
- 喚起案主進入探索深層情緒的技巧
- 「情緒轉化」- 協助案主「以適應情緒改變困擾的情緒」

**課程詳情**

課程編號：MH20181124\_1209  
 日期：2018年11月24日(星期六)及  
 2018年12月9日(星期日)  
 時間：1000 – 1730  
 地點：社協佐敦中心 (九龍佐敦吳松街191號突破中心9樓)  
 費用：社協會員 \$2,000；非社協會員 \$2,200；  
 社協學生會員 \$1,500  
 優惠：2018年11月3日或之前報名 / 二人或以上同行 /  
 同時報讀兩個課程均可獲九折優惠  
 查詢：李小姐 2528 1802 或電郵 hkswa@hkswa.org.hk


**講者**
**林婉華女士**

認證情緒導向 (個人) 治療師及培訓師

認證情緒導向 (夫婦) 治療中級執行員及小組培訓員

註冊社工

**“HKSWA Practice-based Intervention” Series**
**「青少年網絡性文化」工作坊**
**簡介**

本課程分為上、下午兩節，透過體驗學習形式與前線同工的專業分享，提升參加者對青少年性態度及性文化的理解，增進教學技巧，建立開明的性態度，加強推行青少年性教育的信心。隨著互聯網及手機的廣泛使用，青少年網上交友，接觸色情訊息以至網絡性愛的機會增加，本課程亦會探討 PTGF(Part-time Girl Friend)/ 援交的趨勢及影響，協助同工對此課題有深入的認識。

**內容**

- 性教育 101：推行性教育的知識、態度與技巧
- 簡介國際性教育技術指導綱要 (聯合國教科文組織 UNESCO, 2018)
- 網絡世界的青少年性文化，例如色情資訊、裸聊現象等
- 示範適用於學校的活動或教學資源
- 個案分享：PTGF/ 援交

**課程詳情**

課程編號：EDC20181124  
 日期：2018年11月24日(星期六)  
 時間：0930 – 1230 及 1400 – 1700  
 地點：家計會演講廳 (香港灣仔軒尼詩道130號修頓中心9樓)  
 對象：學校社工 (高小至中學)、外展社工、青年工作社工及  
 其他有興趣的專業人員  
 人數：40人  
 費用：社協會員 \$800；非社協會員 \$1,000  
 優惠：2018年11月10日或之前報名 / 二人或以上同行 /  
 同時報讀兩個課程均可獲九折優惠  
 查詢：李小姐 2528 1802 或電郵 hkswa@hkswa.org.hk


**講者**
**周卉卉小姐 及 林慶洲先生**

資深家計會教育主任，擁有豐富的性教育培訓經驗，每年為多間學校、機構策劃及帶領講座和培訓活動，亦多次出任香港教育局主辦的「德育及公民教育課程：如何在小學/ 初中/ 高中推行有效的性教育課程」之導師，專欄文章見於信報及星島日報。

**嘉賓講者**
**林寶儀小姐**

青躍 - 青少年發展網絡總幹事

\*\* 此課程同時與「香港家庭計劃指導會」合辦

**主辦**

**協辦**






## “HKSWA Practice-based Intervention” Series 癌症關顧與家庭社會工作

此工作坊旨在協助參加者把有關腫瘤社會工作實務的主要概念應用到本地家庭服務上。內容包括癌症患者及家屬的挑戰及需要、個案工作的介入方法及技巧、心理教育及治療小組的構思、設計及執行、社會工作者的抗逆力及有關社會資源的分析。導師期待參加者完成工作坊後會對受癌症影響的家庭的服務需要有更全面的掌握，並在提供適切及實證為本的服務上增加信心。

### 課程詳情

課程編號：EDC20190323\_0330  
日期：2019年3月23日(星期六)及  
2019年3月30日(星期六)  
時間：1000 – 1700  
地點：社協佐敦中心(九龍佐敦吳松街191號突破中心9樓)  
對象：社工、護士及心理學家  
人數：18人  
費用：社協會員 \$2,000；非社協會員 \$2,200  
優惠：2019年3月2日或之前報名 / 二人或以上同行 /  
同時報讀兩個課程均可獲九折優惠  
查詢：李小姐 2528 1802 或電郵 hkswa@hkswa.org.hk



### 講者

梁國良先生

註冊社工，臨床創傷學家，從事培訓及輔導工作超過20年。早年畢業於香港大學社會科學院，隨即加入明愛家庭服務，擔任家庭輔導員及家庭生活教育主任多年，其後任職宣道會輔導成長中心資深輔導員及臨床督導。2009-2014年間攜妻移居印度，獲 Urban India Ministries 委任為輔導部總監，發展輔導教育及督導培訓工作，推動全國輔導員培育計劃，並兼任大學及神學院講師多年。2015年初加入香港癌症基金會，積極推動癌症家庭關顧工作。

## “HKSWA Certificate of Use Creative Arts for Helping Professional” Series 聆聽身體 — 舞蹈 / 動作治療體驗工作坊

身心相連，口裡說不出，身體卻如實反映內心狀態。透過身體動作活動，包括內在感官、外在舞動、社交互動，接觸內在感受、想法及需要，並與己與人連繫。

### 內容

1. 認識身體動作的特性
2. 體會身心互動關係
3. 非語言溝通
4. 即興舞動創作

### 注意

- 是次為體驗活動，著重參加者的個人體驗和反省，並非教導舞蹈治療或治療活動。
- 請穿方便活動的服裝，以便進行身體動作活動。

### 課程詳情

課程編號：EDC20181201  
日期：2018年12月1日(星期六)  
時間：1000 – 1300  
地點：社協佐敦中心(九龍佐敦吳松街191號突破中心9樓)  
費用：社協會員 \$500；非社協會員 \$600  
優惠：2018年11月1日或之前報名 / 二人或以上同行均可獲九折優惠  
查詢：李小姐 2528 1802 或電郵 hkswa@hkswa.org.hk



### 導師

吳卓然先生

註冊舞蹈 / 動作治療師 美國舞蹈治療協會  
註冊社工  
社會工作碩士 香港理工大學  
藝術學士學位(主修舞蹈) 香港演藝學院  
舞蹈、瑜伽、體適能、游泳、空手道教練  
NLP 執行師

吳卓然先生從事身心及教練工作15年以上，一直致力推動身心健康、尊重身體等文化。服務範圍包括：特殊學習需要、精神健康、智力障礙、親職及家庭、助人工作者培訓(包括：社工、社工學生、教師、醫護人員)等。

## “Certificate of Use Creative Arts for Helping Professional” Series 靜觀、覺醒、破繭：柔合靜觀於表達藝術治療的初探

### 內容

- 本課堂旨在讓學員透過「靜觀」身心及「表達藝術」的聯繫探索，藉以擴展內在的空間，接觸及滋養更深層的自我，讓心力更重生，享受平靜而開闊的心境。
- 講者亦會分享「靜觀表達藝術自療」模式的臨床案例及應用成效。

### 課程詳情

課程編號：EDC20181201P  
日期：2018年12月1日(星期六)  
時間：1430 – 1730  
地點：社協佐敦中心(九龍佐敦吳松街191號突破中心9樓)  
費用：社協會員 \$500；非社協會員 \$600  
優惠：2018年11月10日或之前報名 / 二人或以上同行 /  
同時報讀兩個課程均可獲九折優惠  
查詢：李小姐 2528 1802 或電郵 hkswa@hkswa.org.hk



### 導師

鄭玉儀女士

註冊社工  
靜觀減壓導師  
表達藝術治療師  
社會科學院社會工作碩士  
文學院佛學碩士

鄭玉儀女士是香港癌症病人資源中心的先驅、香港表達藝術治療協會創會執委成員、香港大學行為健康突研中心名譽臨床顧問。自1996年舉辦「藝術自療」課程至今，2004年在公立醫院首辦「靜觀減壓」課程，並於2011年創立「靜觀表達藝術自療」模式於臨床腫瘤科應用至今。她自2012年起，已被邀在多個藝術治療的國際會議中舉辦工作坊及分享臨床經驗。



## “HKSWA Wellness for Social Workers and Helping Professional” Series 從世界回來後再思社會工作

### 內容

本工作坊帶領參加者從世界各地旅遊，反思社會工作。

### 課程詳情

課程編號：EDC20181212  
日期：2018年12月12日（星期三）  
時間：1930 – 2130  
地點：社協佐敦中心（九龍佐敦吳松街191號突破中心9樓）  
費用：社協會員 \$100；非社協會員 \$300（包括輕食）  
查詢：李小姐 2528 1802 或電郵 hkswa@hkswa.org.hk



### 講者

謝可儀女士

資深註冊社工，現職香港基督教服務處生涯規劃服務隊（九龍西）隊長。她擁有超過20年豐富的輔導、管理及培訓經驗，擅長處理兒童、青少年及家庭關係等問題。於2006年獲社協頒發第15屆優秀社工獎。她曾旅遊65個國家，近年學習藝術創作，對各樣好玩夠潮的東西都有興趣，相信生命是比藝術更精彩。生活實踐的格言：「工作有時、學習有時、祈禱有時、夢想有時、運動有時、反省有時、創作有時、流浪有時。」持續實踐的願望：行好公義、浪遊世界、做好公民。

## “HKSWA Professional Certificate” Series 「危機事故壓力處理 - 個人輔導」證書課程 Certificate Course on “Critical Incident Stress Management (CISM)” Assisting Individuals in Crisis

### 目標

天然災害、嚴重意外及人為的傷亡，如地震、海嘯、山火、嚴重的交通意外、自殺、家庭暴力等等，都可能令受害人及其他相關人士受到莫大的精神及情緒困擾。社會工作者及有關專業人士經常要面對一些危機事故及協助受害人處理危機事故後的壓力徵狀。因此，「危機事故壓力處理」是社會工作者、管理人、教師及不同類別專業人士不可缺的知識，有系統、快速及有效的危機處理有助減低事件帶來的傷害，並能加速有關當事人的身心癒合。

### 內容

透過講解、個案討論、技巧演練和示範，讓參加者對處理個人面對危機事故壓力的理論和技巧有充分的掌握。培訓坊的內容包括：

- 危機事故壓力處理基本概念
- 危機介入的溝通技巧
- 危機及創傷事件後的心理反應
- 「危機事故壓力處理」個人輔導的模式：SAFER Model
- 常遇到的困難及處理方法
- 個案分析及示範

### 課程詳情

課程編號：EDC20190307\_0314  
日期：2019年3月7日（星期四）及  
2019年3月14日（星期四）  
時間：0930 – 1730  
地點：社協佐敦中心（九龍佐敦吳松街191號突破中心9樓）  
對象：社工、教師、心理學家及其他專業人士  
人數：50人  
費用：社協會員 \$2,200；非社協會員 \$2,500  
（包括：外國訂購課本、課程註冊費、證書費用）  
截止報名日期：2019年2月6日  
查詢：李小姐 2528 1802 或電郵 hkswa@hkswa.org.hk



### 講者

林雪芬女士

資深註冊社工

「國際危機事故壓力處理」認可培訓導師

林雪芬女士為資深註冊社工，於「第21屆優秀社工選舉」中獲選為優秀社工，擁有超過20年個案輔導及培訓經驗，亦是美國「國際危機事故壓力處理」認可培訓導師，具豐富處理各類危機事故經驗，曾為多間商業機構、政府部門及學校提供個人及小組危機事故壓力處理的工作及培訓。林女士曾多次教授「危機事故壓力基礎小組輔導及個人輔導證書」課程，反應熱烈，獲得各方的正面評價。

### 證書

所有完成兩天（共十三小時）工作坊的參加者均可獲頒發由美國「國際危機事故壓力協會」認可的「危機事故壓力處理-個人輔導」專業證書乙張。

\*\* 此課程與「香港基督教服務處僱員發展服務」合辦

### 主辦



### 協辦



## 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。

### [ 合作夥伴 (按機構英文名稱字首序) ]



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。



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

#### The Hong Kong Social Workers Association

Hong Kong Social Workers Association, founded in 1949 and incorporated in 1975, is a non-profit making and professional organization. It aims to foster a high standard of professional practice and ethics of social work in Hong Kong, and to investigate questions affecting professional status and welfare of social workers and make recommendations to the authorities concerned. In 2013, the Hong Kong Academy of Social Work was set up to develop continuing professional development standards and specialized social work practice. A member of both International Federation of Social Workers and Hong Kong Council of Social Service.



煤氣  
Towngas

#### 香港中華煤氣有限公司

香港中華煤氣有限公司（煤氣公司）於 1862 年成立，是香港歷史最悠久的公用事業機構，亦是本港規模最大的能源供應商之一，企業管理和營運均達到世界級水平。過去 150 多年來，煤氣公司與時並進，與香港一起成長，由初期供應煤氣用於燃點街燈，發展到今天在大中華能源行業領先同儕。目前，煤氣公司為近 190 萬香港客戶供應煤氣。以及提供多元化的煤氣爐具和應用方案，以切合客戶不同的需要，而在內地亦有逾 240 個項目，包括城市管道燃氣項目、上、中游項目、自來水供應與污水處理、天然氣加氣站及新興環保能源項目等，業務遍佈全國 26 個省、自治區和直轄市。



香港青年協會  
the hongkong federation of youth groups

M21.hk

#### 香港青年協會 Media 21 媒體空間

香港青年協會賽馬會 Media 21 媒體空間 (M21) 座落港島南區，佔地近四千平方米，是一所特別為青年而設，集媒體實驗、媒體教室和媒體輔導於一身的綜合多媒體互動平台。

青年充滿創意和想像力。在廿一世紀流動資訊與互聯網盛行的科技新世界，年輕人需要更多機會，釋放他們的創意空間與潛能，並且讓社會給予認同和肯定。

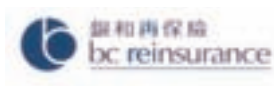
M21 以青年為本，蘊含青年成長所需的學習、實踐和互動三大元素。



#### The Ken Blanchard Companies®

Established by Drs Ken and Marjorie Blanchard in 1979, The Ken Blanchard Companies® is a global leader in workplace learning, productivity, and leadership effectiveness that is best known for its Situational Leadership®II program – the most widely taught leadership model in the world. With over three decades of helping leaders and organizations, more than 20 million books in print, programs offered in more than 12 languages and clients across six continents, The Ken Blanchard Companies® is recognized as one of the world's leading training and development experts.

### [ 創院贊助 ]





## 鳴謝

鳴謝上期公開活動之導師及嘉賓講員：（按姓名筆劃序）

仇德基先生	林莉君女士	曾思愛女士	盧勁業先生
王玉芬女士	林慧雯女士	湯崇敏女士	蕭美娟博士
王詩韻女士	馬錦華先生	黃子瑋先生	繆國斌博士
伍謝倩雯女士	梁志衡先生	黃思遠先生	鍾大為先生
何朗秋先生	梁啟智博士	黃幹知先生	鍾衍文先生
李錦洪先生	許婷婷女士	黃德健先生	簡浩賢先生
冼日明教授	陳本禮先生	黃寶琦博士	顏景霞女士
周嘉旺女士	陳永堅先生	楊可欣女士	羅永聰先生
林志輝先生	陳國邦先生	鄧秉基先生	羅景強博士
林卓姿女士	陳翠琮博士	鄭嘉納女士	
林國偉先生	勞錦祥先生	黎鑑棠先生	

## 內部培訓及企劃

除公開課程外，HKCSS Institute 特別鳴謝以下於 2018 年 4 月至 9 月期間委託本院安排內部培訓或顧問服務之非牟利機構：（按機構中文名稱筆劃序）

仁濟醫院社會服務部

匡智會

尖沙咀坊會松柏鄰舍活動中心

香港明愛

國際培幼會

基督教宣道會香港區聯會宣道會社會服務處

救世軍

粵南信義會腓力堂有限公司校董會

職業訓練局

寶血女修會寶血兒童村

# Application Guidelines 報名須知

- Registration and payment can be made in either of the following ways:
  - Complete appropriate application form together with a crossed cheque payable to "The Hong Kong Council of Social Service" and submit to HKCSS Institute by post, fax or in person. The application form can be downloaded from HKCSS Institute website: [http://institute.hkcss.org.hk/en\\_enrollment01.php](http://institute.hkcss.org.hk/en_enrollment01.php)
  - Enrol through the Institute's on-line membership and payment system: <http://institute.hkcss.org.hk/login/login.php>

申請者可透過以下途徑報名及付款：

  - 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/b5\\_enrollment01.php](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/login/login.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，請按活動/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 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.  
Remarks: Applicants are entitled to enjoy the early bird discount if payment is made on or before the early bird deadline.  
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。  
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 organizations for any unsettled payments after the deadline.  
一經取錄確認，申請者不得退出活動/課程、轉報其他活動/課程、或將費用及名額轉讓他人。申請者須於付款限期前繳交有關費用。學院保留權利向相關機構發出付款通知，收取逾期費用。
- Fees paid are not refundable for withdrawal or absence from the enrolled programmes.  
無論申請者退出或缺席課程，已繳交之學費將不獲退還。
- Certificates will be awarded to participants achieving at least 80% of the total course hours (unless otherwise specified). A statement of attendance can be issued upon written request for those who fail to satisfy the requirement for certificate issuing.  
出席率達百分之八十或以上的參加者將獲頒發證書（除另有註明外），未能符合有關要求的申請者，請以書面向學院申請出席證明。
- The Institute reserves the right to make any changes to the activity/course when necessary. The Institute also reserves the right to cancel an activity/course owing to insufficient enrolment or other special occasions, and to notify the applicants via email. Refund of programme fees will be arranged.  
如有需要，學院有權變更活動/課程的內容及安排。學院亦保留權利，在活動/課程人數不足或其他特殊情況時取消該活動/課程，並以電郵通知申請者及安排退款。
- The Institute reserves the right to arrange photo taking, video or voice recording during activity/course for the purpose of promotion in the future.  
學院在活動/課程進行期間有可能安排拍照、錄影或錄音，作為日後宣傳或推廣等之用。
- A personal account will be created by the Institute in the on-line membership system according to the personal data provided on application forms. The information is 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](mailto:institute@hkcss.org.hk).  
學院會根據申請者於報名表所提交的個人資料在學院網上會員系統中開設個人戶口，有關資料只用作處理報名及行政手續等相關事宜。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](mailto:institute@hkcss.org.hk)。
- Application procedures can be completed electronically in the Institute's on-line membership system. The Institute's personal account does not equal to HKCSS Agency Member, it is for the applicant's personal use only. Applicants must provide complete information as required by the system. Under normal circumstances, the Institute will activate the account and send confirmation email within 3 days after the application for the account. Upon being accepted as the Institute's member, applicants could apply for HKCSS Institute activities through on-line membership system. Please visit [http://institute.hkcss.org.hk/en\\_index.php](http://institute.hkcss.org.hk/en_index.php) for further details.  
申請手續亦可於學院網上會員系統內完成。網上會員系統以個人為單位，成為學院的網上會員並不代表成為社聯機構會員，個人戶口亦只供其本人之用。申請者建立個人戶口時，必須按系統要求提供完整資料。在一般情況下，學院會於接收申請後的三個工作天內啟動戶口及發出確認電郵。成功登記後，可於網上報名。詳情請瀏覽：  
<http://institute.hkcss.org.hk>.

## Small NGO Capacity Development Subsidy Programme

### 小型機構能力發展津貼計劃

Management courses, professional enhancement courses, forums and seminars (not more than 2 days) held by HKCSS Institute are applicable, a maximum of 5 quota (for management short courses & professional enhancement courses, except co-organized courses) or 15% of total quota will be given to subsidy applicants.

計劃適用於本院舉辦的各項2天或以下的短期管理課程、專業提升課程、研討會及講座，津貼名額為該活動總名額之15%，短期管理課程、專業提升課程的名額上限為5個(合辦課程除外)。

Applicants must be a paid staff or board member of :

- an Agency Member of HKCSS
- its annual recurrent expenditures is <HK\$10M, and
- which is not eligible for the Social Welfare Development Fund.

合資格申請者的服務機構必須為：

- 香港社會服務聯會機構會員，
- 年度經常開支少於一千萬港元，及
- 不符合「社會福利發展基金」的申請資格。



For details, please visit our website.  
詳情請瀏覽本院網站。

# Application for Seminar, Forum & Course

## 研討會、講座及課程報名表格

Application Guideline can be downloaded at our website : [http://institute.hkcss.org.hk/en\\_index.php](http://institute.hkcss.org.hk/en_index.php)

有關「報名須知」可於網上下載 : <http://institute.hkcss.org.hk>

Please fill in this form in BLOCK LETTERS. 請以正楷填寫此表格

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

Name in Chinese

中文姓名 \_\_\_\_\_

Organization

機構名稱 \_\_\_\_\_

Job Title 職位

Contact No 聯絡電話

Are you a Registered Social Worker? 請問你是否註冊社工? ☐ Yes 是 ☐ No 不是

Rank 職級 ☐ Agency Head 機構主管 ☐ Service/Department Head 服務主管/部門主管 ☐ Social Work Professionals 專業社工 ☐ Non-social Work Professionals 非社工專業人員  
☐ Other Professionals 其他專業人員 ☐ General Staff 非專業職系人員 ☐ Service Users 服務使用者 ☐ Board/Committee/Advisor 董事/委員/顧問

Department 部門 ☐ Headquarter/Director Office 機構總部/總監辦公室 ☐ Social Service 社會服務 ☐ Social Enterprise 社會企業 ☐ Information Technology 資訊科技 ☐ Administration 行政  
☐ Human Resources 人力資源 ☐ Account 會計 ☐ Corporate Communications 企業傳訊 ☐ Sales and Marketing 市場及推廣 ☐ Public Relations 公關  
☐ Fund Raising 籌款 ☐ Governing Body 管治單位 ☐ Others 其他

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

#### Prospectus 課程手冊

I want to obtain the next prospectus by... 我希望從以下途徑索取下期課程手冊...  
☐ By Email 電郵 ☐ By Post 郵寄

### 4. Declarations 聲明

- I declare that all information given in this application form is, to my best knowledge, accurate and complete.  
本人聲明本申請表之所載資料，依本人所知，均屬完整及正確。
- 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](mailto:institute@hkcss.org.hk)

Signature 簽署 \_\_\_\_\_

Date 日期 \_\_\_\_\_





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



[institute.hkcass.org.hk](http://institute.hkcass.org.hk)



HKCSS Institute

