

天文台凝聚力量  
以人為本 與民同行

岑智明的期望管理智慧



建立基礎 x 見招拆招  
管理層與董事局的「溝通雞精班」

盧子健博士



社聯 x 女青 以「服務組合管理」

推動業界知識分享 助資源優次分配



# 目錄 CONTENT

## 進修與進步

- 04 天文台凝聚力量 以人為本 與民同行 岑智明的期望管理智慧
- 06 建立基礎 x 見招拆招 管理層與董事局的「溝通雞精班」
- 10 活用薪酬報告 為數據增值
- 12 社聯 x 女青 以「服務組合管理」推動業界知識分享 助資源優次分配
- 16 數碼營銷變化多端 好奇好學緊貼大眾生活
- 19 TUYF獎助學金計劃 力學篤行 即學即用外國管理知識

## 研討會及講座

- 20 社會服務機構人力資源研討會2019/20  
工作間的員工身心健康 — 人力資源的專業參與
- 21 「非政府機構薪酬調查」及「非政府機構福利調查」2019調查結果發佈會
- 22 NGO 人力資源經理會  
個人資料(私隱)條例簡介及人力資源管理的資料保障  
預防及處理工作間的性騷擾
- 23 DISC 專業行為分析師聚會 - 機構應用及新發展
- 24 「NGO 機構健康評估」專案 開放平台 助機構「驗身」持續發展  
「NGO 機構健康評估」專案簡介會
- 26 創新體驗@IBM
- 27 籌款知識茶座—通過提供千載難逢的體驗進行籌款

## 證書課程

- 28 社會服務機構財務管理進階證書課程 (專為財務人員而設) (第二屆)
- 30 **New** NGO新晉升主管證書課程

## 短期課程

- 34 故事：最有力量的語言
- 35 DISC 工作行為取向及性格分析
- 35 DISC工作坊 — 於職場建構團隊的應用
- 36 服務挑戰—如何處理投訴 (基礎篇)
- 36 服務挑戰—如何處理投訴 (進階篇)
- 37 **New** 社福主管如何有效管理投訴
- 38 整筆撥款津助制度(下集)-整筆撥款及獎券基金的匯報與涉及影響
- 38 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
- 39 **New** 僱員補償保險及案例研習
- 39 社會服務機構的有效項目管理技巧
- 40 信息圖像製作：要訣與陷阱
- 41 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
- 41 **New** 如何成為關鍵意見領袖(KOLs)——對NGOs的啟示
- 42 僱傭相關條例 — 案例研習暨旁聽勞資審裁處案例
- 42 工作場所建立安全管理系統實務工作坊
- 43 **New** 管理自資服務或社會企業 - 以數值分析推動可持續發展
- 43 **New** 以用戶主導的設計思維優化NGO用戶體驗
- 44 **New** 「NGO機構健康評估」課程系列
- 46 新服務的策劃及發展
- 48 Hong Kong Dialogue:「青年公民 建構平等」

## 其他

- 52 跨界別合作及支援
- 53 鳴謝、內部培訓及企劃 & 小型機構能力發展津貼計劃
- 54 報名須知
- 55 研討會、講座及課程報名表格

## HKCSS Institute Prospectus 課程手冊 Vol. 27



### 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。

### 督導委員會委員

#### 主席

郭烈東先生

#### 委員

陳啟明先生	梁佩瑤女士	梁耀輝先生
黃許潔儀女士	黃美坤女士	黃羨琰女士

### 課程手冊製作人員

林莉君女士	李璟怡女士	鄭順儀女士
游俊威先生	黃嘉朗先生	蔣佩儀女士
鄭蔓芊女士	何靜宜女士	



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 / 9159 8441  
Fax No. 傳真號碼 : 2876 2485  
Whatsapp : 9159 8441  
Email 電郵地址 : institute@hkcss.org.hk  
Website 網址 : www.institute.hkcss.org.hk  
www.hkcss.org.hk  
Facebook : https://www.facebook.com/hkcssi



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



Printed with Soy Ink





# 樂齡科技 博覽暨高峰會

Gerontech and Innovation  
Expo cum Summit

特色主題館  
Themed Pavilions

高峰會\*  
Summit\*



樂齡科技產品展覽  
Gerontech Products  
Exhibition



2019.11.21-24

免費入場  
Free Admission

\* 高峰會將於11月20日舉行  
The summit will be held on 20 November

香港會議展覽中心  
展覽廳 1A-C

Hall 1A-C  
Hong Kong Convention  
& Exhibition Centre



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



掃描  
QR CODE  
了解更多

聯合主辦 Co-Hosts



協辦 Co-Organiser



主要贊助 Major Sponsors



創新科技署  
Innovation and  
Technology Commission



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



招商局慈善基金會  
CHINA MERCHANTS CHARITABLE FOUNDATION

# 天文台凝聚力量 以人為本 與民同行 岑智明的期望管理智慧

文：黃嘉朗 李璟怡



香港天文台台長岑智明先生

對於不同機構來說，與服務使用者保持緊密的聯繫、建立互信關係尤其重要，作為政府部門一員的香港天文台亦然。然而，全球氣候變化，大自然氣象千變萬化，天文台的天氣預測工作難度日益增加，若預測與實際狀況有出入亦令他們的公信力在大眾心中動搖。就此情況，天文台採取「SCIENCE + Communication」的公眾溝通及教育策略，以社交媒體傳遞科學資訊，管理大眾對於天文台及天氣的「期望」。在早前的總裁對談午餐會上，天文台台長岑智明先生分享他對於期望管理的見解。



## 拆解關鍵問題 構思有效對策

岑先生謂天氣預測工作中永遠都存在不確定性，有時甚至差之毫厘，謬以千里。以常見的暴雨舉例，它的走向有隨機性，此刻預測積雨雲即將來臨，但兩小時後雲層卻可以突然消散。可是，大眾不清楚當中的不確定性，便只留意天文台的「失準」，更甚認為他們不可信。同時，極端天氣頻繁出現，網上傳言的傳播速度快速。幾乎每次惡劣天氣出現時，網上都會流傳未經證實的消息，有部分是「老是常出現」的假消息，如「航空/碼頭公司內部颱風消息」，部分大眾會深信不疑，更一同轉發。

天氣的確會不似預期，同時天文台的預測不能如「水晶球」般完全準確，兩者結合逐漸影響市民對天文台的信心，反而更相信網上流言。對此，岑先生認為天文台責無旁貸，故決心改善。雖然天文台一路有自行製作天氣節目在各大電視台中指定時間播出，及透過天文台手機應用程式及網站公佈資訊，但礙於渠道未能與大眾即時溝通、沒有互動，內容亦因涉及氣象知識而過於生硬，難以吸引大眾興趣。岑先生以下列兩大原則及嘗試以其他途徑管理大眾期望：

- 一、公眾溝通：天文台反應要更快，以更直接、更互動的方式與市民聯繫，讓他們能在短時間內接收天文台的訊息，杜絕傳言。
- 二、公眾教育：以較輕鬆的方式讓市民學習氣象知識及相應策略，衡量天氣變化，同時理解天文台工作的限制、天氣的隨機性。

對於「信任」二字，岑先生絕對重視，所以，<sup>1</sup>最重要的是讓大眾對天文台增強信心。就以上目的及方向，天文台提出以「SCIENCE+Communication」作為期望管理的策略——透過深入淺出的方法，從社交媒體傳播科學實證的訊息，而岑先生就以天文台Facebook專頁<sup>1</sup>為例介紹天文台如何管理大眾期望，及在短短一年半內獲得17萬人追蹤專頁。



## 凝聚共識 為天文台揭開新的一頁

要開設社交媒體專頁，天文台必須經過內部討論及計劃，得到員工的理解及支持後方能推出。Facebook雖然於2006年已經供大眾使用，但員工擔憂無法處理社交平台既即時又互動的新生態，面對「派騷」、「負評」等批評時不知如何應對，擔心處理不當反而會弄巧成拙，更加深與大眾之間的不信任。岑先生指，員工是工作的執行者，必須要了解他們的想法，集思廣益，調整策略，以建立他們對新策略的信心。為此，天文台先舉辦座談會，向員工介紹即將推行的Facebook專頁，收集意見以完善方案。及後，員工會再參與改革管理培訓，邀請相關專家分享，讓員工能建立營運社交媒體的知識基礎及信心。

岑先生作為台長更身先士卒，不斷於其個人Facebook帳戶貼文，散播天文台的訊息，測試外界反應。曾經有颱風在中午已減弱並偏離香港，故天文台宣佈「落波」（改發/取消熱帶氣旋警告信號），各上班族需於短時間內返回工作崗位，此事引來各方責備，部份市民更斥天文台「罪大惡極」。岑先生憶述，當天上午香港仍有雨帶覆蓋，會有狂風驟雨，擔心公眾會就改發信號掉以輕心，故希望保障大眾安全，到合適時間才「落波」。故岑先生便在其Facebook帳戶發佈訊息，解釋「落波」的考慮，並呼籲廣傳。一傳十，十傳百，最後，連狙擊天文台的討論區網民也一同為天文台解話。此事反映社交媒體能夠管理大眾期望，證明充分溝通可令市民理解及接受天文台的決定。

管理社交媒體專頁是一門專業，涉及機構傳訊、公共關係、多媒體製作、數碼營銷等等，雲集氣象、物理專才及重視專業的天文台為此招聘兩名「小編」（大眾對社交媒體專頁管理員的暱稱）及一名攝影師與現有的圖像設計師組成團隊，與氣象學專家攜手合作，後者負責提供資訊，前者則將資訊轉化成「更易入口」的內容，放上社交平台。

## 彈性管理 與大眾連成一線

對於發送訊息的內容管理工作，岑先生給予清晰指示但同時也為同事留有很大的發揮空間。團隊出帖子時至少有雙重審核但無須台長

每次作最後審批，使天文台在面對天氣的隨機性都能反應得快。對於內容創作，他笑言：「我只有一大底線，就是要Cute不要俗！同事看似好明白，暫時又沒有什麼問題發生。」同事有共識，就不需要花太多功夫去審核每一篇帖子。為了設計既吸引觀眾眼球，又具備資訊的內容，團隊創作時會應用一套「吸引力法則\*」，包括資訊相關性、有吸引力又易於分享及著重包裝資訊。翻閱天文台的Facebook專頁，會發現多元化的內容，例如推出自家製節目「氣象冷知識」、設計「度天隊長」文宣等資訊娛樂(Infotainment)內容，以及邀請氣象發燒友分享罕見氣象相片、星空軌跡短片等，市民交流與教育並重。

### \*吸引力法則

1. 資訊相關性：發佈內容是大眾關心的重點
2. 有吸引力又易於分享：內容簡短貼地，緊貼當下話題，讓觀眾深刻
3. 著重包裝資訊：圖文並茂，以輕鬆的手法展示沉悶的內容



短短一年半的發展，Facebook專頁已成為天文台與大眾溝通如何應付好壞天氣中不可或缺的一環。2018年，天文台在「壞天氣」颱風山竹襲港前六日就開始一系列措施，有一般常見的跨部門會議與記者招待會，並把社交媒體專頁列入在應變策略之中。除了即時分享風暴資訊，天文台更分享自製短片，讓市民能在短時間內了解有可能出現的天氣狀況及相關預防措施，例如講解颱風從東面或西面方向登陸香港威力上的分別，該片段的觸及人數(Reach)更已超過78萬人次。岑先生笑言，「平常出現較多專業詞彙的片段都只有有限點擊率，但當市民切身面對時，大家頓然變得熱切關注。」在「好天氣」時，天文台也會以社交媒體與市民保持溝通。山竹破壞力驚人，趁事後大眾記憶猶新，天文台便在短時間內推出「山竹特輯」，提醒市民極端天氣會隨時出現，要時刻保持警覺。同時，天文台亦會不時發佈資訊，讓市民了解氣象知識，同樣獲得不俗成績，例如趁愚人節當天上載有趣短片「你哋班喵喵嘅人類同我聽住」片段<sup>2</sup>至今現有多於81萬觸及人次，引得各傳媒轉載。現時，岑先生認為市民更願意接收來自天文台的訊息，就算面對傳言，市民亦會有能力分辨真偽，不會「跟車太貼」，太盲目追隨坊間小道消息。



社聯行政總裁蔡海偉先生（左三）、主講嘉賓岑智明先生（左四）及一眾社聯執行委員會委員合照

岑先生依然深深牢記著「天文台前台長林超英先生跟我講，作為管理人，要謹記『貼地、講人話』。」以「SCIENCE+Communication」為軸心，而「貼地、講人話」則拉近天文台與市民大眾的距離，令大家願意接收天文台的訊息，不但達致當初天文台訂下的公眾溝通及教育目標，更實現期望管理，說服市民天氣的確會不似預期之餘，與市民建立良好的關係。社福機構管理層不時都會遇到「天有不測之風雲」的突發狀況，這也與天文台的情況有點相似，期望管理要做得好，事件便可減少發酵。台長岑先生的智慧是在於溝通，而溝通不只在發生狀況時才作，而在平日也要好好經營，與不同的持份者以溝通平台建立緊密聯繫。知而行之，機構內外配合，以優秀團隊有效地執行策略，才能凝聚公眾支持。

## 建立基礎 x 見招拆招 管理層與董事局的「溝通雞精班」

文：黃嘉朗



盧子健博士

「如何令董事更信任我？」、「董事持強硬觀點該如何是好？」相信每位機構管理層都面對過類似的情況。管理層除了領導團隊，確保良好團隊管治外，他們亦要與董事局合作，報告事項，並尋求意見，務求制定出最有效的策略，令機構發展更上一層樓。董事局通常都是由不同方面的專業及經驗豐富的成員組成，所以他們會就機構的決策釐定而提出不同的意見。因此，保持與董事局良好溝通便成為機構管治的必要過程，與董事局合作的學問絕對不容輕視。

學院於 2019 年 6 月 21 日特意舉辦黃昏座談會，讓各機構主管能就此機會反映董事局與他們的合作過程中遇到的困難。同時，曾任多個國際及本地社福機構董事局成員及政府諮詢委員會委員的盧子健博士，亦就同工的問題分享他如何能夠有效地「建立基礎，見招拆招」的智慧。



## 溝通的必要條件： 建立基礎 做足準備

每間機構不論在結構、策略或做事文化各有不同，而各董事局的行事風格亦大相徑庭，似乎很難在各機構的董事局中找到共通點。但盧博士認為，其實董事局架構，及其決策過程是有一定的框架，如管理層能先了解，並作出相應對策，便可促進與董事局的交流，帶來事半功倍的結果。

首先，在董事局運作上，管理層可預備良好的硬件（實際規範）及軟件（溝通能力、政治智慧）。盧博士認為，董事局最理想的狀況是能夠形成集體行動（Group-practice），並能提供實際規範，讓管理層及董事局「有法可依」。而實際規範理應是「活文件」，能具體地指引行動標準，同時標準能靈活地隨著社會的動態而作出改動，使機構能適時改變。由於管理層是規範的執行者，所以他們亦應留意軟件上的發展。管理層應鞏固其溝通能力，讓自己能夠應對不同處事風格的人，使溝通變得更有效。同時，在某些規模較大，董事局結構比較複雜的機構中，管理層亦應具備政治智慧，分析各董事背景，在決定各種行動時能作出相對調整，避免建立不必要的對立點。

再者，若管理層能夠充分掌握並利用各董事局成員的專長，則能商討出最好的決策。在董事局的結構中，成員來自五湖四海，各有專業。不同的背景各自有不同的視角，能帶來良好的制衡原則（Check and Balance）。在制定策略時，制衡原則能讓各項專業的意見能相互牽制、相互平衡，亦因為考慮到各方面，使決定能變得完善。同時，管理層亦能從討論決策的過程，得出不同要點，作出適當修正。當董事局能接受決策，則或多或少代表公眾也能理解決策。盧博士分享道，「曾經有同工跟我講，主席你不會明白，這項活動不適合在社福界推行。我說，我也是社會的一分子，首先你要先說服我，才能說服到外間更不明白社福界的市民大眾。」



同工們積極分享他們的經歷，向盧博士取經

其次，管理層應明白董事們的限制：時間及對機構的了解有限，故需做足會見董事前的準備功夫，幫助董事們洞悉議程當中扼要、掌握情況。就實況而言，大部分的董事通常都是兼任機構董事，只能抽業餘的時間管理機構。就以盧博士他個人情況而言，他最多只能擺放約三分一的時間處理董事局事務。因此，董事對機構的認知定必比管理層低。故管理層應在與董事局開會前作全面的準備，包括資料蒐集、分析並作出提綱挈領的簡報，使董事能在短時間內獲取所需資料，提升會議效益。

然而，以上框架雖讓管理層與董事局能夠建立一個良好的溝通基礎，但並不代表所有問題都能夠迎刃而解。管理層在真實面對董事局時，各種不同的挑戰一樣會繼續迎面而來。此時，同工應在一個良好的溝通基礎上「見招拆招」，配合不同技巧以突破困境。有見及此，盧博士也即時邀請各參加者提出他們與董事局交流時會遇到的困難與挑戰，讓他可即場嘗試解難。在建立基礎後，再輔以實戰策略，更能相得益彰。



## 資訊接收不同步 文檔記錄不容忽視

董事業務繁重，未必能每次出席會議，以致董事局成員未必能同步接收訊息，令議程延誤。譬如，在會議首次討論了某個議題，但在第二次會議討論時，上次缺席的董事局成員會再發問，會令會議內容重覆，甚至推翻上次會議內容。

盧博士認為，儘快完成會議記錄就是解決辦法：「雖然日常的工作已經排山倒海，或許同工未必太重視這部分的工作，認為這只是一份普通的文書記錄，沒有即時而強大的好處。但同工應保持積極的健康心態，儘快把會議中的討論內容、決定一一記錄在案。到下次開會前才收到會議紀錄，老實說，我都不太記得上一次會議講過甚麼了。再問，也是理所當然。」同工亦可能會把會議紀錄拖延到下次開會前才準備，此舉不但增加漏記、錯記的風險，更有機會因記錄太遲公佈而令其他沒有出席的董事及管理層不能快速了解上次會議已達成的共識，若日後有其他場合討論類似議題，可能會出現意見不同步的情況。及後，就算機構有新同工接手管理層的工作，或董事成員的交替，亦能透過完成會議紀錄，令他們對機構的工作更易上手。

此外，同工亦須準備議事文件(Meeting Paper)以梳理及分析議題。議事文件則針對特定議題，整合在過往會議或場合曾討論過的內容，不論正面或負面都會以列舉形式摘錄，言簡意賅，令董事能快捷地閱讀及吸收。而文件應能闡釋問題，帶出議題中具爭議而有待商榷的地方，引導董事作出討論。

當然，會議紀錄及議事文件在會議內的角色相對被動，故管理層的角色不容忽視。董事局會議通常由主席帶領，鋪排內容，董事逐一回應。管理層可事先為問題準備多個解決選項，並於會議上提出，讓董事能在有限時間內作出決定。盧博士認為董事局會議鋪排不應鬆散，耽誤各討論項目進度。而他又提醒管理層不必過分憂慮，擔心董事會就此「既定框架」有微言，正因管理層的工作之一是協助主席主持會議，確保會議能流暢及省時地進行。

## 意見不一致 三方融合 凝聚共識

有同工反映，董事局會議中成員意見不一致情況不時出現，使議題決策延誤。為什麼他們會持不同意見呢？因為董事局成員來自各個專業，他們考慮議題的角度都會不同。例如，就機構招聘人手事宜，比較著重機構結構性發展的董事大多會贊同；然而，專注財務的董事或會因為預算問題而對事項有所保留。與此同時，機構會邀請沒有社福背景的商业公司高管擔任董事，讓他們能將商業管理經驗運用於社福機構當中。由於社福機構與一般商業公司的營運模式、發展策略或限制等可能不同，他們或會就機構背景及議題不斷詢問，而有另外的看法亦不足為奇。因此，會議內成員意見不一是很平常的，管理層需要在董事間周旋不能避免。

然而，董事局如此的組合帶有多元化的優勢，能以不同的角度討論。而如何平衡董事局內部「多角度討論」與「意見不一」利弊的問題上，長遠而言，員工有份參與「董事局提名委員會」或有助突破這一樽頸。盧博士曾任董事局主席的社福機構亦曾出現如此狀況：「當時工會多次表示董事局成員來自社福界，或是有發展社會服務經驗的人士比率太低，令董事局的決策非完全適合機構發展。」正因機構的員工最了解機構的運作，他們提名的董事局成員大部分都是頗認識機構的結構及整體發展、背景合適的候選人，能引發董事局內部以機構的角度為依歸，帶出多角度討論。正如盧博士指「工會的見解是正面而有建設性的，最了解機構發展的定必是員工。因此，參考工會意見，我決定組織提名委員會，並由員工及工會建議部分董事局人選。」而且，這亦提供一個平台，加強員工、管理層與董事局三方的融合。董事局則能組合來自社福界、商界、會計、法律等的成員，以商討最好的決策。

此外，管理層亦不應只單靠會議溝通，會外溝通亦非常重要，尤其是議題在會議內爭議不斷時，會外溝通的作用則更為顯著。在董事局會議內，管理層的角色較為被動，通常是被邀請發言，這種生態亦很難在一時三刻內改變。每個議題中定必有較為強烈關注的董事，管理層此時能作主動角色，在會外與相關董事接觸，清晰了解董事背後的想法，嘗試解決他們所關注的要點，讓他們可作全面分析。如此一來，管理層既能為以後的會議作更多準備，又能減低會議內發生潛在衝突的可能性，促進會議的進程。由此可見，在會議中被動的管理層在董事局中亦能顯示其動態(Dynamic)的一面，發揮良好溝通的重要性。

## 信心不足 坦誠匯報

### 以專業重建信心

董事局對管理層信心不足的成因有很多：機構內部營運問題、外界批評及機構危機等都屬常見。當董事局對管理層信心不足時，則會容易令董事過份細節管理 (Micromanagement)，連日常運作的執行細節都會參與其中。機構遇上危機並非罕見，分別只是在於危機有多大，影響有多深。盧博士認為最大動搖董事信心的並非危機出現，亦非管理層的處理手法優劣，而重點是他們並不被通知，「危機不能避免，但最緊要令董事局『no surprise』(沒有驚嚇)。如果平時將機構的問題掩蓋，不讓董事局知悉，到危機出現時才問董事局的決策，這樣就會令董事局對管理層的管理手法信心大打折扣。」所以，管理層應不時坦誠與董事局溝通機構正面對的大小問題。

信心並非是一朝一夕便能夠建立，但是，它能夠一瞬間被摧毀。所以，同工應從頭就要開始做正確的事。盧博士提醒，在與董事局會面時，必須提供完整的資訊，有絕對的透明度。信心問題與董事的理解是緊扣相連的，因此，不論資料是正面或是負面，同工都不應隱惡揚善，同時計劃各種危機處理手法，讓董事局安心。盧博士稱這要項為「全面的溝通」，將所有事情匯報，董事會又能從中給予意見。若管理層一向做事盡忠職守，及與董事局建立了信任，倘若日後機構遇上危機，相信董事會亦會體諒及支持管理層。

除此之外，讓更多管理層參與董事局會議也可增進溝通。通常，參與董事局會議的是行政總裁或總幹事，但他們未必熟悉所有的項目細節，因此，相關的同事能夠參與會議及匯報，可協助董事獲得項目的全面資訊。若董事有任何疑問，相關同事亦可即時作詳盡的解釋，以細節說理。若管理層及其下屬做足準備，其專業的態度定必能讓董事局更信任管理層。

董事局——作為機構的最高管治團隊，其方向的決定主宰機構的發展。但執行也定成敗，所以，向董事局負責的機構管理層除了專注機構的日常管理，更需不時與董事局溝通政策，以免令董事局陷入細節管理當中，失卻帶領大方向的功能及責任。盧博士希望藉著是次座談會，管理層能更了解董事局成員，從而建立一個良好的溝通基礎。同時，憑藉他的過往經驗，由基礎推展至實用技巧，協助管理層解決現時與董事會溝通上遇到的困境。管理層能與董事會建立更佳的關係，能有更緊密的合作，最終受惠的就是各機構的服務使用者。



HKCSS Institute 督導委員會成員陳啟明先生(左二)、盧子健博士(左四)和 HKCSS Institute 主管林莉君女士(右四)與各位參與的管理層合照



# 活用薪酬報告 為數據增值

文：游俊威



（左起）HKCSS Institute項目主任游俊威先生、新生精神康復會助理人力資源經理梁裕斌先生、香港乳癌基金會特別顧問及項目經理黎鑑棠先生、香港大學社會工作及社會行政學系名譽助理教授林亢威先生、救世軍港澳軍區機構人力資源總監徐顏皓女士、HKCSS Institute主管林莉君女士、社聯業務總監賴君豪先生

「非政府機構薪酬調查」自 2003 年推行以來，參與機構數目按年上升。問卷內容經過 16 年來的不斷調整，已成社福界的薪酬福利待遇的參考。調查報告內容豐富，當中涵蓋 64 個職位的薪酬數據，包括底薪、年資、特別津貼、約滿酬金、調整幅度等。要在長達 170 頁的報告中選取與自身機構最相關的數據加以運用，說難不難，說易不易。社聯在 9 月份的座談會邀請了兩位薪酬調查的資深工作小組成員，為業內人士分享如何善用薪酬調查數據演譯薪酬調整方案，從而為報告及數據增值。



林亢威先生明言：「社福界的人力資源從業員很多時未必是修讀相關科目出身，加上撰寫薪酬調整方案計劃書往往時間緊湊，因而增添不少壓力。」

## 撰寫方案 全面解構

據黎鑑棠先生指出，薪酬調整方案計劃書可包含「目的」、「背景」、「薪酬架構檢討及調整」、「員工薪酬提升」、「預計薪酬支出的提升」及「請求批准」各部分。

計劃書應以「目的」及「背景」作引入，在這部分指出計劃書是建基於現有政策，遵從規範而撰寫的。例如，根據某年某月所訂立的薪酬調整政策，需於每年某月檢討包括受資助員工及非資助員工的薪酬架構。

在「薪酬架構檢討及調整」這部分應指出，檢討是為保持機構在招募及挽留人才的競爭力而進行的，並同時列舉適合社福界參照的薪酬調查報告。例如：就本年度的公務員薪酬調整方案而言，中層及低層薪金級別的公務員獲加薪5.26%，而高層薪金級別及首長級的公務員則獲加薪4.75%。然而，要注意此方案的調整幅度已經將私人市場按表現的花紅加納入作計算。因此，如果在參考此數據後，再以表現評核決定員工的花紅，則會變成「雙重計算」。就社聯的非政府機構薪酬調查報告而言，此報告針對社福界的就業市場，2018 年度的報告涵蓋社聯機構會員的員工總數超過 6 成。報告亦會按大、中、小型機構、以及是否受資助機構作數據分類描述。在市面也有其他類似報告可供參考，如香港人力資源管理學會的薪酬報告，但要留意的是，此報告涵蓋整體就業市場，社福界只佔報告所有範疇的其中一項。經參照外間的數據後，機構便可按各職位列出現時及建議的薪酬調整。

在「員工薪酬提升」這部分，薪酬提升與否，要考慮到個別職位的空缺、離職率、員工表現評核及機構財政能力等各方面作考慮。有時候，遇上一些較難招聘的工種空缺已久，如總裁秘書，則可用特別津貼吸引人才，以處理燃眉之急，避免改動薪酬架構，社聯的非政府機構薪酬調查報告亦有描述相關數據。就員工表現評核而言，應訂明每個評核的分數可獲得增薪的百分比，對於獲得較高分數的員工，評核員應提供相關證據支持。完成各職位的表現評核後，人力資源部應預備一個總表，比較各職位表現評核的分數是否與去年相約，從而確保評核標準的一致性。



林亢威先生



黎鑑棠先生

然後，機構便可就上述的建議，計算機構預計薪酬支出的提升，並列出計劃書獲批准後的落實日期。

## 預測提問 有理可依

黎鑑棠先生指出：「要撰寫一份全面的薪酬調整方案計劃書，只要了解計劃書應有的元素，並懂得預測董事局成員的提問，處理他們的疑慮，困難自然能迎刃而解。提問往往不外乎內部政策及外在環境，學會引用資料及數據，便能事半功倍，說服董事局接納計劃書的建議。」

在內部政策而言，訂立相關政策尤其重要。政策須清晰規範薪酬檢討及調整的時間表、流程及負責人士的職能範圍。缺乏完善的政策，不單無法有效、周詳及完善地處理薪酬檢討及調整的工作，更會在向董事局成員講解薪酬檢討及調整的建議理據時，未能回應有關的詢問，導致冗長、重覆的討論甚至延誤。因此，落實薪酬調整需建基於現有政策，是為政策導向，並強調薪酬調整是按照既定政策，並不是無中生有。政策亦要說明關於薪酬調整方案的細節，才能準確計算機構預計薪酬支出的提升。例如，機構新的財政年度是 4 月，如某位同事在 3 月辭職，他的 4 月份薪金能否獲得調整後的增幅，亦需明確列出。

在外在環境而言，坊間有不少薪酬調查數據可作參考。但在引用不同薪酬調查數據去建議薪酬檢討及調整的方案時，機構應按自身服務的性質、職位的需求及職位的職能範圍，選擇合適的數據作參考。坊間一般薪酬調查的對象、調查問卷的設計、數據的演譯及表達方法與形式各有不同，機構須小心研究有關數據，甚至需要考慮需否以不同的比重，來參考來自各方包括公務員、社福界及私人市場的薪酬調查數據，從而有效地設計最適合機構自身的薪酬檢討及調整方案。此外，計劃書亦可引用經濟數據如通脹率或消費物價指數支持計劃書的建議。

總括而言，建基於一套完整的「薪酬調整政策」下，只要一方面根據市場趨勢，歸納上述提到的數據作為參照，另一方面按內部實際情況，便能制訂出一份有理有據而又貼地的薪酬調整方案，以專業的手法呈上有關方面作討論。



非政府機構薪酬調查報告2018撮要  
(本年度的調查結果發佈會將於2020年1月23日舉行，詳情請參閱第21頁)

## 社聯 x 女青 以「服務組合管理」推動業界知識分享 助資源優次分配

文：林莉君 鄺蔓芊



(左起) 女青服務總監潘廣輝先生、女青總幹事楊建霞女士、社聯業務總監賴君豪先生及 HKCSS Institute 主管林莉君女士

香港社會服務機構在過去十數年間，因應社會的急速變化、社會需要日增以作出不同程度的回應。機構在有限資源下要做好社會服務，做好資源分配的工作是關鍵。有機構就以改善機構制度來成就對準焦點的服務，以回應萬變的社會需要。學院在與香港大學香港賽馬會睿智計劃合作的「社會服務機構能力建設的制度創新——十年回顧研究」中發現，香港基督教女青年會（女青）在面對資源分配的挑戰時，以「服務組合管理」的概念處理服務營運及發展優次，讓女青能以機構的使命、價值觀及發展方向配合資源運用，在回應社會需要的同時，更可達至更高的社會服務效益。當時的分享會反應熱烈，參加者都希望此實用的工具可作廣泛分享，讓其他 NGO 也可借鑑。

回應機構需要，學院誠邀女青共享知識，以「服務組合管理」在女青的六年發展的經驗，製作成管理工具書，讓更多有心同工學習。學院在過程中接觸了不同層級的女青同工，理解了推動及改變當中的起伏跌盪。因為機構的悉心支援及不斷微調以回應同事的回饋，突顯出在改變過程中有好工具之餘也要有柔軟的韌力。

工具書將於 2019 年底推出，學院率先在 9 月舉辦講座，邀請到商界與女青代表介紹管理概念及如何落實應用。



## 為產品定位 訂立明確投資策略

不論是商戶或慈善機構，都會遇上一樣的難題——如何在有限的資源下取捨商品及服務的發展優次。作為香港一間歷史悠久的飲品供應商，屈臣氏實業飲品製造(下稱屈臣氏)的飲料品牌可謂不勝枚舉。單單以水為主的商品，已有多款口味及包裝截然不同的產品。對於屈臣氏如何釐定不同品牌樽裝水的銷售策略，一般人未必即時有頭緒。



屈臣氏實業飲品製造市場總經理于德超先生(Edmond)謂，要有效地分清不同產品的發展優次，他會以品牌組合管理的工具BCG矩陣(又稱Growth Share Matrix，見圖一)作思考。

Edmond指出，在考慮產品的發展優次時，他會先分析各個產品對自己公司的貢獻及所擔當的角色，並以BCG矩陣決定產品定位。BCG矩陣以產品的相對市場佔有率及市場預期增長率為產品定位的考慮因素，從而把產品分佈在相應的四個位置，分別為「搖錢母牛」、「狗」、「問號」和「明日之星」。屈臣氏花味蜂蜜水就因其產品獨特性而有令人驚喜的市場佔有率，加上其預期高的市場增長率就讓其被定為「明日之星」，在花味水上投放的資源繼而會比起其他產品較多。Edmond特別介紹他如何以少女明星代言人、網絡紅人KOL(Key Opinion Leaders)及節日噱頭去宣傳花味水的商品特色。



圖片來源：<http://bit.ly/smartmodels>

圖一：BCG矩陣是由波士頓諮詢公司設計的一個圖表，主要用來分析產品定位。圖上的四個位置分別為，左上：「明日之星」右上：「問號」左下：「搖錢母牛」右下：「狗」

至於當日台下觀眾踴躍試飲的鹼性水因為屬於新產品，未有其他市場競爭者而被定為「問號」。Edmond指出，鹼性水以健康為主打，回應大眾追求健康的潮流，但因

暫時未有能反映其市場需要的數據，故投資上屬高風險，所以在資源分配上與屬於明日之星的花味水有一定差距。Edmond認為，鹼性水有市場潛力，只是礙於香港消費者對其健康特色認識不高，而令產品的發展仍屬問號。所以，Edmond就把有限的資源投放於公眾教育工作，運用不同的推廣平台去發佈有關鹼性水與健康有關的資訊，希望可以提升公眾對鹼性水的認識。

綜合而言，不同的樽裝水組合，就像社福機構推動不同的服務時，機構會面對多種不確定性。但透過運用組合管理，機構能夠為各個服務項目訂立有效的定位，並因應對服務的效果而衡量資源分配，選擇適時的策略，從而最大化機構及服務的效益。

### 樽裝水，你又知幾多？

究竟在日常的超級市場和便利店裡，其實放了多少個不同品牌的樽裝水？



台下有同工猜測有15至20個的品牌，但原來實際市面有超過50個品牌的樽裝水！

自2013年，女青便推出「服務組合管理」的概念。現時女青每個服務單位都積極應用服務組合管理，並根據每年的數據分析及組合定位圖，讓管理層與同事共同制訂出服務及資源安排的優次。

### 共同為服務定位 帶出潛力和方向



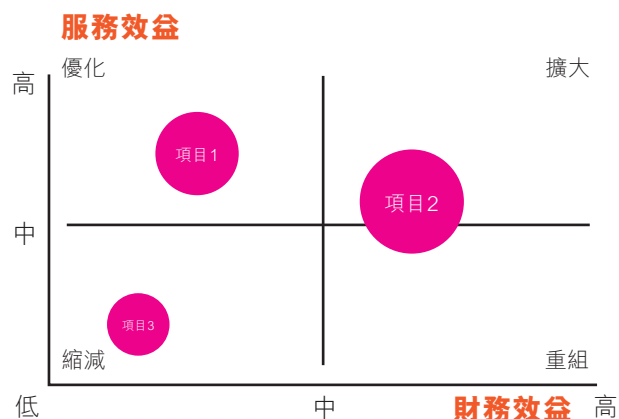
女青總幹事楊建霞女士(Yvonne)表示，有提供綜合性社會服務的女青猶如一間超級市場，如果只從服務的數量及服務使用者的滿意程度分析，各服務項目都有正面的效益，亦可能有其存在價值，但卻無從由機構角度協助分配有限的資源，

Yvonne笑謂「在青少年中心，總不能還投放資源於康樂棋上吧。」因此，Yvonne萌生了「服務組合管理」的概念，希望透過多角度的服務效益評估(下稱SIA)檢視每個服務項目的效益，以及其對機構財務的影響，以分析不同服務項目在機構的定位，決定資源分配優次。定位可簡單分為擴大、優化、縮減及重塑四大範疇，類比BCG矩陣的搖錢母牛、狗、問號和明日之星。

提到「服務的效益」，不少人的第一個疑問會是「服務哪



一方面的效益會納入評估範圍作考量？」Yvonne指出，這個方面可以由機構自行訂立及商討。以女青為例，他們舉行了不同的策略會議，以機構使命及價值為主，再配合服務需要向各部門收集意見，加以整合而得出現有的六個服務效益指標，分別是女青運動、策略性目標、地區需要、服務指標、競爭優勢、以及品牌建立。而在量度財務效益時，Yvonne亦會細分指標，除了檢視服務在財政上的盈利虧損，亦會比較服務的財政預算方案與實際開支。服務的資源管理亦是財務效益評估的考慮因素，比如有否好好運用空間，人力及各資金來源等。在實行方面，每個團隊會在年頭揀選三個服務項目，然後根據服務效益的六個指標作出討論，並按每項服務給予分數，以決定進行擴大、優化、縮減或重組的服務策略，並於年尾收集有關數據進行評估。參考BCG矩陣，女青在服務及財務效益評估過後亦「以圖定位」（見圖二）。



圖二：服務組合及發展策略圖  
圖上的四個位置分別為服務的建議策略，  
左上：優化 右上：擴大  
左下：縮減 右下：重組

踏入第六個推行「服務組合管理」的年頭，女青仍然不斷嘗試優化服務組合管理的系統及理念，最新的進程為引入IT系統，讓同事更易處理不同服務指標的分數；製成數據庫，也讓總部更快更易地知道不同服務的效益情況。經歷五載的推動，Yvonne認為服務組合管理能更有效地管理內外不同持分者的期望，幫助溝通之餘亦可以確保機構資源用得其所，有助機構發展的可持續性。

## 全機構推動 建立共同語言分析現況



Silas

在機構層面帶動改變，推動新事物，最重要是同事的參與及支持。女青在推動新概念「服務組合管理」時又如何消除同工的疑慮？服務總監潘廣輝先生(Silas)指出，共同的語言及人性化執行是落實新制度的法門。機構亦特意以「Team Work Approach」，團隊去處理。在為服務定位及決定未來發展時，為免同工和各單位出現嚴重意見分歧，Silas讓SIA成為共通的評估工具，建立共同語言。所謂Team Work Approach，意指機構會在實際評估操作上讓單位工作小隊的同工共同選取單位核心服務。同工再一起根據女青所訂立的六個服務效益指標，討論及評價該服務的成效，然後按評分標準互相評分。這個實行方法能夠以團隊角度集思廣益，而非由上而下推動服務。女青在執行上也十分人性化，Silas解釋，剛執行時也需逐步檢視，當發現同工在演繹六項效益指標有具體困難時，Silas即配合製作及分發不同的補充資料，讓效益指標更具體更易理解。總之，在推行過程，Silas都時刻留意同工執行狀況，人性化地推動。

Silas認為，服務組合管理中的SIA不但只是一個評估工具，更是一個讓機構重新評估服務定位和要求的關鍵要素。不論是女青，或是其他社福機構，過往同工在設計服務項目時不免會側重於考慮社區和服務使用者需要，卻忽略了彰顯機構的使命及價值觀。SIA的出現可以為同工提供實在的指引，建立共同的語言，釐清機構服務項目的要求，亦能夠確保機構可以突顯其服務特色、優勢及機構使命，為服務的群體以及機構帶來更多持份者的支持。

最後，Silas補充，機構過往不同的服務越做越多，導致服務規劃時出現難以調動和取捨的問題，加上同工對服務的定位理解及觀點不一，難以取得同識。對地區需要的轉變及服務效益亦未有宏觀掌握，往往會重覆以往工作，難以帶出創新及轉變。透過使用「服務組合管理」，機構以至同工也可以為服務「望聞問切」。同工不但可以把服務效益圖像化，團隊也可以更明瞭自己的在機構的角色，有動力和方向策劃服務。機構亦可以參考矩陣圖，整合所有數據作更全面考慮，進而決定應該擴大、優化、縮減或重組服務，為機構的服務作全面性的佈陣，在資源運用以及人力分配立下服務藍圖以提升機構整體的服務效益。

## 用圖像解數據 避免只看單一服務



Kee

經過幾輪的分享，豐盛社企學會會長紀治興博士(Kee)就組合管理作整合，為大家分享如何能夠充分應用、表達及演繹評估所得的資料，方便讓同工容易理解，為服務管理作良好參考。



### 指導性 方向性 預測性 三者兼備

女青的港島區及九龍西「長者學苑聯網」致力提供一個促進長幼共融的網絡平台並推行長者學習計劃。作為落實服務組合管理計畫的一部分，耆年服務的總主任周華達先生（Kenneth）表示，服務效益評估有助學苑聯網在眾多創新服務中「找準Baseline」、建立同工間有效的正面回饋機制以促進改變。與以往的評估方式不同的是，服務效益評估更能提供具指導性、方向性以及預測性的評核，令同工們有方向地推動學苑聯網的發展，讓其在僅僅成立的五年內成功擴大聯網數目至四十八間長者學苑，佔全港總數約三成半。



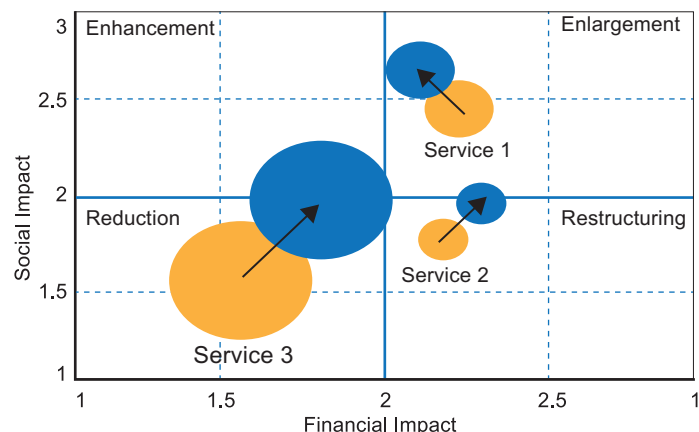
### 宏觀檢視和重整 促進服務優化

負責「香港女聲」的單位主任蘇嘉儀女士表示，運用服務效益評估能夠釐清服務的目標方向。例如在評估女青運動及策略性目標的服務效益時，單位能夠提出建立「女性發聲平台」及培育具實力的年青女性KOL等的服務方向。在評估服務的社區需要時，亦能勾畫出香港女聲對倡議性別意識、兩性平等、婦女權益及發揮等議題的重要的作用。縱使「香港女聲」不能為機構帶來很大的財務效益，但它的高服務效益在服務組合管理的服務發展策略圖是值得機構優化的項目。蘇嘉儀認為服務效益評估不單只是一個評估工具，它更能夠令同工認清及善用服務優勢，為機構建立可持續發展的品牌。

Kee認為機構在應用評估資料時，管理層要有宏觀思維，一定要明白「Gaining Overall」的原則。評估數據的重點用處在於檢視整個組合的得益，而非只量度單一服務的得益，因為有些服務雖然未能即時產生可觀的財務效益，卻能令有助機構建立深刻的公眾形象。所以最理想的組合管理不但是羅列各項項目為機構所帶來的價值，更應該檢視各項項目的相互性，觀察它們對提升機構的整體得益所產生的協同效應。

在女青的實戰經驗上，Kee留意到同工對服務發展有很多不同想法，但往往沒有相應渠道讓他們清楚表達。所以在表達評估所得的資料時，Kee提醒大家要「讓思維被透視」，圖像及顏色的運用缺一不可，例如在氣泡圖（見圖三）中可以用鮮色鮮明的氣泡代表不同的項目，氣泡的大小類比項目的大細，而箭嘴的走向則分辨服務在效益的變化，方便機構內部傳閱時讓眾人容易理解評估資料。

在女青的案例上，評估使用了1至3分的評分尺度。對



圖三：氣泡圖

此，Kee指出評分尺度可以由機構自行訂立，但以簡單為主，可以表達高、中、低狀況即可，以免讓複雜的數字嚇怕員工。在實行組合管理的過程中，機構在初期也應該幫助協調小組討論，保持前瞻性及協同性，才能促進機構服務的改善。

## 總結

「服務組合管理」讓女青有系統、有數據地分析服務及財務效益，實證了分清服務發展優次並非難事。社會服務界近年對創新文化越來越重視，要好好分配資源，發展新服務以緊貼回應社會需要是機構未來的一大挑戰，感謝女青及各嘉賓毫無保留的知識分享。「服務組合管理」工具書（見右圖）即將發行，詳情請繼續留意學院的動態！





# 數碼營銷變化多端 好奇好學緊貼大眾生活

文：李璟怡



今時今日，大家對數碼科技一點也不陌生，它已經與日常工作與生活越趨融合，可謂相輔相成。數碼營銷，顧名思義是利用數碼科技作宣傳推廣用途，簡單而言就是營銷平台由過往在實體報章雜誌、電視、戶外廣告搬到互聯網世界、電腦、手機及其他數碼設備之上。那麼，社福界現時在數碼營銷的應用情況又是如何呢？怎樣善用眾多數碼科技幫助社福界落地做營銷呢？學院舉辦的數碼營銷講座可能會為大家帶來一些啟示。





## SEO SEM不同搜尋 各有優勢

DIGICOM學院創辦人陳頌寧女士(Karie)承接Samson提及的關鍵字搜尋，拆解兩大類別，分別是SEO(search engine optimization搜尋引擎最佳化)及SEM(search engine marketing搜尋引擎付費廣告)。

SEO是透過優化網站的各項內容及設計，在大眾於搜索引擎輸入關鍵字後，能夠獲得更高的非付費排名(organic ranking)及更多的自然流量(organic traffic)。流量是免費獲得的，但要達到較高排名需要較長時間及較多心機。由於搜索引擎計算網站排名會考慮的因素不時改變，網站管理人員需要定期檢視網頁結構及內容安排，以被評為更高質素的網站。除非網頁有十分大的改動，否則排名位置在短時間內不會有很大波幅。網上有免費工具可以評估網站質素及提議可改善的範疇。

而SEM則可以用競價的方式購買關鍵字，需要的投資金額視乎購買的關鍵字價錢及同期有沒有其他機構一同競價。在大眾搜索相關字眼時，會因應競價高低及網站質素而有機會在短時間內提升網站在搜尋結果的排名，機構能在短時間內獲得較明顯增幅的瀏覽量。根據業界過往經驗，雖然花的時間心力較多，但大約有七至八成搜尋者會選擇SEO搜尋結果的網頁；兩至三成會選擇SEM搜尋結果的網頁。從以上比較可以看出，SEO與SEM各有特色及優勢，機構可根據自身條件與資源去選取及應用。

## 劃分市場接觸不同客群

新傳媒集團(新傳媒)策略創意主管岑嘉俊先生(Tom)解釋，以往傳統「紙媒」(以紙張印刷而成的報紙雜誌)的影響力頗顯著而且銷量高。以新傳媒為例，《東方新地》、《新假期》、《NM+新Monday》及《經濟一週》都是一些曾經銷

量非常好而大家熟悉的實體雜誌。但隨著大眾口味轉變、網絡時代及新媒體的興起，大家閱讀「紙媒」的時間已經大幅下降，更多專注在自己手機上網瀏覽資訊，而網絡世界沒有版面及出版時間限制，消息更快更多而且大多免費。

要在網絡世界突圍而出，Tom表示，新傳媒採取新的策略，希望旗下媒體與大眾日常生活片段結合。新傳媒旗下有六本雜誌、七個品牌網站、九個Facebook專頁、八十二個附屬網絡及與超過二千六百多位KOL(key opinion leader關鍵意見領袖)合作，報導各項內容。除一般大家都熟悉的美容、美食、旅遊、購物、親子等主題外，新傳媒有專門針對大專生的網絡媒體，亦有專門介紹波鞋的網頁，甚至醫學美容也可構建獨立的平台。套用在社福機構亦如是，Tom建議大家在做服務的同時可以考慮將不同範疇的感人故事記錄下來，待有活動需要宣傳時，清楚分析活動對象的關注點，以故事內容成為活動宣傳的核心，務求做到動之以情。

## 人工智能

在講座的最後環節，來自Midas Communication的首席策略分析師王鏘先生(Stephen)與同工分享近來炙手可熱的人工智能如何幫助社福界。Stephen介紹到，坊間已經有人工智能工具協助社工在數碼世界尋找高危人士。原理是建立topic model(主題模型)，讓系統好像人一樣思考及分析。透過整理資料，例如是轉化聲音到文字，就不同主題建立相關字詞庫，從中幫助社工找尋服務合適對象。政府現時有創新基金，資助機構參與研發有關程式，Stephen也鼓勵社福界應嘗試朝住這個方面發展。



Karie



Tom



Stephen

## 結語

縱使數碼營銷的世界不斷演變，但對象依然是人，首要了解受眾的喜好、習慣、生活模式，再配合打動人心的故事及適當的宣傳途徑。在有限的人力及金錢資源底下，數碼營銷工具更要用得精明。NGO從來不缺的都是感人故事，這也是商業機構在做關於CSR(社會企業責任)活動時所希望達到的其中一個成效。社福界同工可大膽接觸有近似理念的商業機構，一同合作，資源互補，令宣傳活動的接觸面更大，成效更顯著。



分享嘉賓與社福界同工交流數碼營銷心得





# TUYF獎助學金計劃

## 力學篤行

### 即學即用外國管理知識

文：黃嘉朗



時代不斷進步，機構亦應趕上步伐，與日俱進，提供最出色的服務予服務使用者。「TUYF慈善基金獎學金及助學金計劃」期望透過資助社福機構的管理同工前往海外著名學府進修，放眼世界，提升領導及管理效能，帶動機構發展。早前，兩位曾獲資助的同工分享前往海外進修的經驗——如何把學習到的管理知識運用於香港機構當中，使機構服務大放異彩。

義遊行政總監鄧緯榮先生 (Bird) 獲資助到美國史丹福大學進修社會創業管理人員課程 (Executive Programme in Social Entrepreneurship)。對於課程，Bird以「比你所想，更加強大」來形容他的感受。

在參加課程前，Bird對於「進步」一詞感到困擾，他認為要自己進步不難，要某部分同事進步亦只需花費多一點精力，但要整間機構所有同工一起進步卻有點寸步難行。修畢史丹福的課程後釋除了他的疑慮，正如教授在課程完結前強調同學要“Fix the broken window”，修理好機構中「破掉的窗」：「為了整體發展，機構往往會不定期增添新策略及活動。然而，人的精神、時間有限，其實減法比加法重要。我們要想一想如何精簡流程，減省同事工作。那才可以有更多空間讓大家一起進步。」

此外，課程當中有「設計思維」的環節，在香港同樣擔任相關環節導師的Bird表示能深化他對概念的認知，將「設計思維」進一步帶入機構，使機構項目向前邁向一大步：「在設計內容時，我們不應只考慮社會需要或是資源限制，而是回歸基本步，從服務對象出發，了解他們的真正需要，分析當中能否作出小改變、大改善。」Bird舉了一個例子，機構在舉辦新一屆義工項目時推出了手機應用程式\*，期望將項目融入參加者的日常生活中。應用程式內容以社區任務為單位，參加者能自選挑戰各式各樣的任務，獲得積分，務求贏得前往外國「義遊」的獎品。為了項目及應用程式有更高的接受度，機構在籌劃期間特意舉辦使用者訪談及日營，邀請過往的參加者參與，引導他們發表「使用者的意見及感受」。他們亦會直接參與下一屆的內容設計工作，以親身經歷計劃任務，制定標準。最終，他們不但修整了數百項社區任務，並自願擔任「影子」，協助參加者完成項目，大大增加參加者的投入感及項目成效之餘，甚或為項目建立了新的群體價值。



鄧緯榮先生

\*相關手機應用程式



何婉慧女士

香港華人基督教聯合廣蔭頤養院院長何婉慧女士(Vennus)選擇了在美國史丹福大學修讀非牟利機構領袖管理人員課程(Executive Programme For Non-Profit Leaders)。

Vennus提及到參加進修課程後為她帶來「放下懼怕，敢於追夢」心態上的肯定：「作為領袖，謹記不要被資源所困擾，要帶著使命、夢想去發現更多可能性，創造新系統，使機構持續更新、不斷成長。」

Vennus的機構提供安老服務，她向來都希望能夠改善服務使用者的生活，讓他們能夠在此安享晚年。大學學者跟她提及過，作為領袖，理應帶著夢想創造更多可能性，還要建立一個能與服務使用者高接觸和充滿關愛的群體。除了是社工，Vennus也是一名註冊藝術(表達藝術)治療師，她融合自身所長，再根據進修課程所學的「人本(People)、建築(Architecture)、常態(Routines)及文化(Culture)」的框架，檢討機構整體的策略規劃。最後，Vennus 與她的團隊同工一起在大樓內加添多元化藝術新元素，包括與園境設計師合作，在服務單位戶外建立一個有五個不同主題的休憩花園，種植不同種類的植物，也讓服務使用者參與園藝種植過程，讓他們可以一同感受大自然，種種花、賞賞草，享受多一點與大自然親近的時間，讓身心靈合一。並且同工以多款柔和色調，及擺放不同主題性的畫作、裝飾品、花等創意巧妙地悉心布置室內的環境；讓他們沉浸在活潑、色彩繽紛而又帶來平安恬靜感覺的家。「課程提醒機構同工與服務使用者要繼續保持高接觸(High-touch)的關係，這也讓我再次肯定要讓他們感受到他們在人生最後階段並非住在那種令人覺得孤單、無助、沉悶感的老人院舍，而是由他們主導自己生活、貼心的『家』，這正正是我們機構的宗旨。」



(左起) 香港華人基督教聯合廣蔭頤養院院長何婉慧女士、

匯豐信託(香港)有限公司私人匯財策劃副董事羅嘉琳女士、義遊行政總監鄧緯榮先生與學院同工合照



## 社會服務機構人力資源研討會2019/20 HR Forum for NGOs 2019/20

### 工作間的員工身心健康 — 人力資源的專業參與 Staff Well-being at Workplace — The Professional Role of HR

社會服務機構及其同工在大時代下，面對社會轉變時都仍要謹守崗位，以熱誠及專業的態度服務不同階層的市民大眾。要維持穩定而高質素的服務及面對每日的挑戰，同工都必須要有良好的壓力管理能力，維持身心健康。在上年度的業界培訓需要調查中，壓力亦成了關鍵詞。

是次 NGO 人力資源研討會，社聯學院以「工作間的員工身心健康」為題，特別探討在危機及持續轉變下的對員工精神健康影響及機構可幫助的角色。是次會邀請資深人力資源專家、精神健康專家、企業代表、心理健康服務機構代表及壓力管理導師與大家先由工作間精神健康的重要性開始探討，再以機構的案例帶出在平時及有突發狀況時人力資源及管理者可扮演的角色。

#### 詳情留意網站公佈

日期 : 2020年2月(待定)  
時間 : 1400—1700 (登記入座時間為1345)  
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**  
講座內容、嘉賓講員及報名方法 : 2019年12月公佈

#### 查詢：

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

主辦機構：



# 「非政府機構薪酬調查」及「非政府機構福利調查」2019 調查結果發佈會

## NGOs Salary Survey and NGOs Benefit Survey 2019 Result Release Session

自薪酬調查及福利調查分別於2004年及2012年推展以來，過百間的參與機構已利用此調查，在進行重要人力資源決策時，作出有訊息基礎的決定。本年度的發佈會將於以下時間及地點舉行：

日期：2020年1月23日（星期四）

時間：14:30 - 17:00 (14:15 開始登記)

地點：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈1樓禮堂

對象：參與「非政府機構薪酬調查」及「非政府機構福利調查」2019的社聯機構會員



### 本年度之調查報告提供的參考資訊如下：

- ✓ 不同職系基準職位之薪酬數據摘要；
- ✓ 不同職位過去薪酬水平之對比（包括所有全職員工的薪酬，定影員工除外）；
- ✓ 機構按年評估下給予合資格員工的總體薪酬調整平均百分比；
- ✓ 不同職系基準職位之員工流失情況；
- ✓ 業界人力資源管理措施分析；
- ✓ 機構給予員工各項福利之分析。

相對於2018年的調查，本年度的薪酬調查將會挑選更多的職位作受社署資助職位與非受社署資助職位的薪酬分析。

相對於2016年的調查，本年度的福利調查將以機構在各類假期的「日數」及「薪金」與法例的要求作比較。另外，亦會探討機構在員工的各項非薪金成本(如醫療福利、教育資助)所估員工總薪金開支的比例。

報名詳情: 將於12月上旬公佈

如欲查詢最新消息，請電郵至[salarysurvey@hkcss.org.hk](mailto:salarysurvey@hkcss.org.hk) 或致電2876 2434查詢。



## 個人資料 ( 私隱 ) 條例簡介及人力資源管理的資料保障

人力資源從業員在工作過程中會處理大量的僱員資料。收集、使用及保留僱員資料涉及重大的法律責任和風險。因此，人力資源從業員要符合條例及人力資源管理實務守則的規定，是一項重大的挑戰。本講座讓人力資源從業員了解《個人資料(私隱)條例》的規定及學習如何妥善處理涉及各僱傭階段的個人資料。

### 內容

- 條例的一般簡介
- 六項保障資料原則
- 人力資源管理實務守則的規定
- 各僱傭階段中，有關收集、保留、使用、保安及處理查閱資料要求的一般規定
- 進行僱員監察活動須知

### 活動詳情

活動編號：HRC2019-04  
日期：2019年12月3日（星期二）  
時間：1530 - 1700（1.5 小時）  
地點：香港灣仔軒尼詩道 15 號溫莎公爵社會服務大廈

**費用全免**

分享嘉賓

香港個人資料  
私隱專員公署  
代表

## 預防及處理工作間的性騷擾

平等機會委員會於 2017/2018 年度處理了 300 多宗有關《性別歧視條例》的投訴，當中約 36% 涉及工作間的性騷擾。僱主亦有機會因僱員作出違法的性騷擾行為而負上法律責任。因此，僱主及人力資源從業員有必要認識及預防在工作間出現的性騷擾情況，以作合適應對。本課程除解釋「性騷擾」的法律定義及法律責任外，亦會向參加者介紹處理性騷擾投訴的原則，及預防性騷擾的措施等。

### 內容

- 《性別歧視條例》下性騷擾的定義及構成性騷擾的行為
- 個人及僱主的法律責任
- 如何有效處理性騷擾投訴
- 機構預防性騷擾的措施

### 活動詳情

活動編號：HRC2020-01  
日期：2020年2月18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

龍子茵女士  
平等機會委員會  
高級訓練主任



# Home-coming for DISC Professionals- Applications and Latest Developments

## DISC 專業行為分析師聚會 - 機構應用及新發展

Hi all DISC Certification alumni,

As a DISC Professional, one constant remains: the need for self-awareness and mindfulness. This means our ability to recognize our given strengths and leverage on them. In the reunion, besides having the opportunity to connect with other alumni in the NGO sector, you can also stay tuned of the interesting applications of DISC in commercial and NGO fields, and new programs in the market.

Come and join us! Friends of yours who have basic knowledge of DISC are welcome.



### Contents:

- Group Dynamic Report Application
  - DISC board game
- Training Activities & Simulations
- Advanced DISC programs Introduction
  - Advanced DISC Practitioner
  - Certified Advanced Behavioral Analyst
  - Certified Behavioral & Career Coach
  - Certified Behavioral & Sales Consultant

### Details:

- Course Code : 19B-21  
Date : 13 December 2019 (Friday)  
Time : 1000 – 1200 (2 hours)  
Venue : Duke of Windsor Social Service Building,  
15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong  
Target participants : NGO staff who possess DISC Certification issued by  
The Institute for Motivational Living, USA, guests  
who took DISC courses are also welcome  
Language : Cantonese (supplemented with English)  
Fee : **Free of charge**  
Enquiries : 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

**Giveaway :** Each participant will be given a complimentary DTV (DISC, TEAM, VALUES) report for **FREE**

### Guests:



Mr George Quek 郭仲杰先生

Master Trainer  
Distinctions Asia (HK) Limited



Mr Fred Fung 馮超唯先生

Consultant  
Distinctions Asia (HK) Limited



Mr Simon Tam 譚梓揚先生

Consultant  
Distinctions Asia (HK) Limited



Ms Lois Lam 林莉君女士

Head, HKCSS Institute  
The Hong Kong Council of Social Service

### Co-organizers:



# 「NGO 機構健康評估」專案

社聯及社會服務機構認同機構的健康運作對機構的永續發展的重要性，持續的機構表現實有賴機構的健康運行，早於 2012 年已在麥肯錫公司(香港)的協助下為 8 間不同類型的社會服務機構「驗身」。啟發自麥肯錫的機構健康框架，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——『NGO 機構健康評估』(NGO Organization Health Assessment) (OHA)，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了的評估架構進行試驗，用以測試更新了的評估是否能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已於 2019 年年初完成。為推動機構健康及可持續發展，及使更多有興趣的社會服務機構可利用 OHA 為機構驗身或以其概念進行改善，社聯現於學院內推出 OHA 專案，內容包括不同的訓練課程及分享會，以及可免費使用的 OHA 網上問卷供會員機構參考使用。

## 專案目的

- 在社福界推動機構健康概念
- 為機構提供健康評估工具推動機構有依據地檢視機構狀況及推動機構發展
- 建立機構健康圖譜作標杆分析供業界參考



## NGO OHA 的重要里程碑



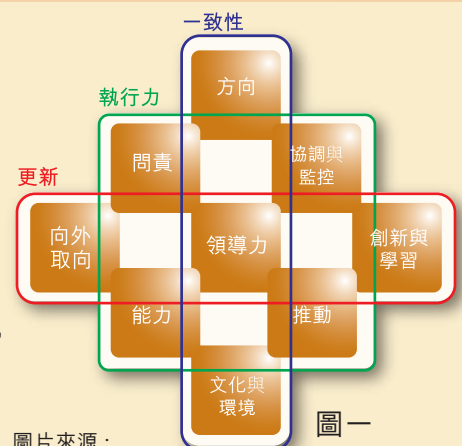
2019年3月



2012年10月

如欲了解過往 NGO OHA 的發展，  
可閱讀過往學院的兩篇文章。  
(見 QR Code)

機構的健康程度取決於組織內於三大範疇 (Cluster) 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 9 大機構健康範疇 (Element)。(見圖一)





圖片來源：

<https://www.mckinsey.com/solutions/orgsolutions/overview/organizational-health-index>



# 開放平台 助機構「驗身」持續發展

網站發佈	簡介會	訓練課程 *	網上問卷平台	知識茶聚
2019/11	2020/1	2020/4 <small>* 請見手冊第 44-45 頁</small>	2020/4	2020/10
				

## 「NGO 機構健康評估」專案簡介會

### 內容

第一部分：甚麼是機構健康

第二部分：各項服務計劃的簡介

第三部分：參加資格及程序

### 講者

**陳啟明先生**

HKCSS Institute 督導委員會委員

**林莉君女士**

香港社會服務聯會

HKCSS Institute 主管

### 詳情

日期：2020 年 1 月 21 日 (星期二)

時間：1500-1700 (2 小時)

地點：香港灣仔軒尼詩道 15 號溫莎公爵社會服務大廈

對象：社聯機構會員的管理層或機構主管

語言：粵語為主 (輔以英語)

費用：全免

查詢：2876 2470 or [institute@hkcss.org.hk](mailto:institute@hkcss.org.hk)

### 參與初探性研究的機構反饋

“測試結果有助董事會增加對機構健康的認識及關心程度；另一方面亦有助同事反思及帶動改變。”

“適逢 NGO OHA 的出現，令機構在考慮前路時，希望可從員工的關注角度，拉闊到整個機構管理層面上，令機構在決定未來發展方向及維持機構健康方面有所幫助。”

# 創新體驗@IBM

## Experience Innovation@IBM

IBM創新中心於2019年6月正式啟用，與遍佈六大洲的12間IBM實驗室，以及分佈在全球超過33個國家的IBM客戶創新中心連接，為香港提供全球和本地高端技能、專業知識及先進技術。HKCSS Institute特與IBM合作，舉辦相關講座、參觀IBM的最新科技及體驗企業設計思維。

### 講座及參觀：新科技創造未來

第一部份約一小時，除了帶來賓參觀中心，我們也會多方面介紹IBM現時最新科技以及其應用方式，主要有人工智能、區塊鏈、物聯網、大數據及雲端服務等。我們也會探討以上科技的未來發展，以及各大行業如何有效地利用IBM科技幫助公司發展。



**講者：戴劍寒博士**

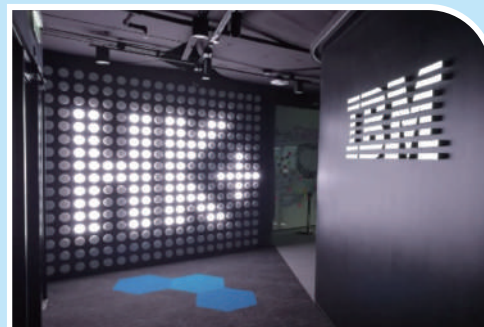
IBM傑出工程師及IBM香港區首席科技專家

戴劍寒於二零一四年四月獲委任為大數據和分析領域的IBM傑出工程師，在擔任IBM香港區首席科技專家的同時，亦出任IBM大中華區智慧分析部門的首席架構師，負責領導同事致力創新。

戴博士與客戶緊密合作，引領他們探索和開發最合用的尖端創新方案，以及在制定技術策略與計劃方面，提供專家建議。在大中華區，戴博士亦作為IBM與各政府資訊科技委員會和大學社群合作的橋樑，並激發同事的創新動力。

### IBM設計思維工作坊

第二部份約一個半小時，我們會為來賓帶來一場IBM企業設計思維 (Enterprise Design Thinking) 的體驗，旨在幫助NGO策劃有效提升工作表現的科技產品及策略。工作坊會透過一套特別的思考方法、工具和理念供參與者合作設計。當中我們會探討深度研究現有模式的痛點、其解決方法及科技應用。



### 詳情：

活動編號：19B-V1

參觀地點：IBM 創新中心 (香港科學園三期12W大廈7樓712室)

日期：**2019年12月6日 (星期五)**

時間：下午3時至5時30分 (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：下午2時45分

對象：社會服務機構的機構主管及管理層 (對創新思維有興趣)

名額：30人

### 費用全免

截止報名：活動前兩星期截止

查詢 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

### 備註：

- 活動並非以「先到先得」方式處理報名，HKCSS Institute會進行甄選程序，篩選合資格的參加者
- 活動由IBM與HKCSS Institute合辦，參加者費用全免
- 參加者需繳交港幣100元按金，按金將於完成活動後退回。支票抬頭請寫上收款人為「香港社會服務聯會」，並連同已填妥的報名表格一併遞交
- 透過網上平台報名的參加者，請於7日內繳交按金
- 支票背面請寫上姓名及聯絡電話，郵寄地址：香港灣仔軒尼詩道15號 溫莎公爵社會服務大廈9樓906室HKCSS Institute
- 已填妥的報名表格及按金為完整申請，沒有繳交按金的申請將不會受理
- 出席率達百分之八十或以上的參加者會於活動完成後可獲退回按金
- 若參加者未能符合出席率達百分之八十或以上的出席要求，已繳交之按金將不會退回，並會撥作香港社會服務聯會的捐款



### 合辦機構：

國際商業機器中國香港有限公司

IBM是一家認知方案及雲平台公司，總部設於紐約，業務遍佈一百七十五個國家。IBM所提供的方案與產品融合數據、資訊科技、行業遠見及業務流程知識，並輔以業務夥伴生態圈，協助客戶締造商業價值、業務轉型、及以創新的方式和顧客與員工互動。這些解決方案匯聚IBM領先業界的諮詢服務、資訊科技建置服務、雲端與認知方案，以及企業級系統與軟件，由世界首屈一指的IBM研究部支援。



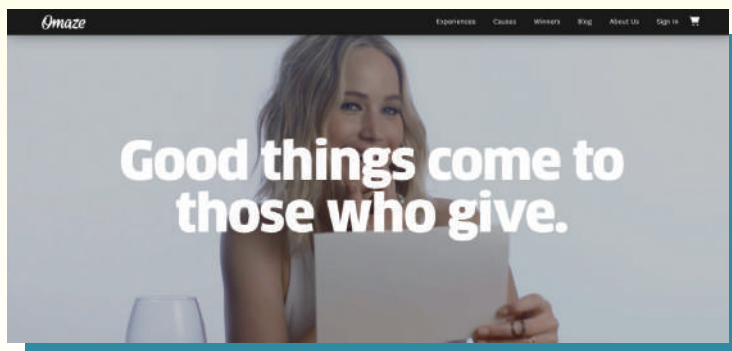
# 籌款知識茶座——

## 通過提供千載難逢的體驗進行籌款

### Fundraising Knowledge Café —

### Fundraising by offering once-in-a-lifetime experience

籌款工作對於每個非政府機構可謂不可或缺，以往機構會透過賣旗日、義賣活動、慈善拍賣甚至電視節目等向公眾籌款，有固有的籌款模式。但大家或許未曾想過籌款工作可以更有趣和貼地，通過參與抽獎讓一般公眾贏得千載難逢的體驗或產品。試想想，透過捐款參加抽獎，你不但可以為慈善公益出一分力，更有機會與大明星共聚晚餐或者擁有一輛個人化的露營車，是不是很吸引？



圖片來源：<https://omaze.com>

是次茶座，學院邀得美國Omaze籌款平台的創辦人Ryan Cummins遠渡而來親身與大家分享通過提供千載難逢的體驗進行籌款的心得，帶大家以嶄新的角度看待籌款！

同場還有在籌款方面有豐富經驗的導師及顧問與在場參加者交流關於籌款的最新動向，歡迎各機構主管、管理層及參與籌募工作的同工來臨首次籌款知識茶座。

#### 內容

- Omaze 的簡介

- Omaze 特別的籌款模式

- Omaze 個案分享

課程編號：19B-23

日期：2019年11月21日 (星期四)

時間：1000-1130 (共1.5小時)

地點：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈

對象：社會服務機構的機構主管、管理層及參與籌募工作的同工

名額：40人

語言：英文及粵語

查詢：2876 2470 或 [institute@hkcss.org.hk](mailto:institute@hkcss.org.hk)

費用  
全免

為了使活動更貼合你的需要，請填妥意向調查問卷！  
你的寶貴意見對於未來活動發展大有裨益。



#### 嘉賓



**Mr Ryan Cummins**

Omaze

共同創辦人兼行政總裁

Ryan Cummins是網上籌款平台Omaze的共同創辦人兼副主席，這平台的目標是要將籌款變得簡單有趣，務求在重大事故中提供獨一無二的體驗和夢想成真的可能。Omaze顛覆傳統籌款方式，至今已為超過500個慈善活動籌得逾1.75億美元，合作過的知名人士及項目包括：諾貝爾和平獎得主馬拉拉、網球名將Serena Williams、U2主音Bono、荷季活紅星Will Smith、Julia Roberts、Robert Downey Jr.、Jennifer Lawrence和《星球大戰》等。

在成立Omaze前，他是Decade of Difference的內容執行製作人，與微軟創辦人蓋茨、前英國首相貝理雅、紅星Jay-Z、Ben Stiller、Kristen Wiig等來自政界、體育、音樂和電影界別的人合作，製作克林頓基金會的全球音樂會。再之前，他創立Untitled Thinkers，與120位諾貝爾獎、費爾茲數學獎、普立茲新聞獎得主和互聯網先驅深入對談並製成媒體節目。他第一次參與公益內容製作，是擔任世界最大規模音樂會《LiveEarth》的導演，共150名紅星在同一天參與這個於全球七大城市舉行的盛事。

他為Cordaid北美領袖委員會（國際人道救援）和洛杉磯市長委員會（科技創新）擔任顧問，並且是Skoll世界論壇和比爾及梅琳達蓋茨基金會旗下Goalkeepers的代表。他持有美國史丹福大學經濟系文學學士、加州大學洛杉磯分校安德森商學院工商管理碩士學位。

19B-C01  
to C04

February 2020

Advanced Certificate in Financial Management for Accounting and  
Financial Professionals in NGOs (The 2<sup>nd</sup> Cohort)

社會服務機構財務管理進階證書課程（專為財務人員而設）（第二屆）（課程內容只提供英文版本）

**Objective**

To empower aspiring or newly appointed financial professionals with technical skill-sets and management insights

**Course Requirements**

- Applicants of the full certificate programme shall have attained either Level 2 or 3
- Session 1 and 2 are available for enrolments for NGO staff at all three levels
- Due to the course nature, Session 3 and 4 are not suitable for NGO staff at Level 1

**Classification of Financial Professionals (based on role and responsibility)**

**Level 1** : Basic accounting functions: data entry, simple accounting book closing: ledger, journal entries, petty cash handling, checking accounting entries and records, procurement, etc.

**Level 2** : Full set of accounting function: Accounting role up to the closing of a centre's accounting books including the preparation of financial statements and schedules for external audit and SWD compliance, participating in the preparation of the centre's budget result for comparison and investigation.

**Level 3** : Full financial accounting function up to the agency level: Write up books and accounts for the statutory audit and annual compliance for government departments, like SWD & EDB. To discharge the role properly, some financial management knowledge and techniques are needed to be equipped with, like break-even analysis, relevant costs for decisions and pricing decisions, etc.

**All Levels 1, 2 and 3 draw reference to NGOs' financial management environment**

**Course Details**

Course Codes	: 19B-C01 to C04
Dates	: 19B-C01 - Session 1 - 5 February 2020 (Wednesday) 19B-C02 - Session 2 - 11 February 2020 (Tuesday) 19B-C03 - Session 3 - 17 February 2020 (Monday) 19B-C04 - Session 4 - 20 February 2020 (Thursday)
Time	: Please refer to individual sessions for details
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Duration	: 27 hours
Target Participants	: Financial professionals responsible for accounting and financial operations of subvented and / or non-subvented services of NGOs
Selection Criteria	: 1. Preference will be given to applicants who enroll in the full certificate programme 2. Those who have completed HKCSSI's Certificate in Accounting Practice and Financial Management for Accounting Staff in NGOs will take priority. 3. Applications from target participants who can meet the above two selection criteria will also be processed on a first come, first served basis.
Class Size	: 30
Language	: Cantonese supplemented with English (Course materials in English)

	Sessions 1, 2 & 3 (7 hrs)	Session 4 (6 hrs)	Full Certificate (27 hrs in total)
Fees	\$1,340	\$1,140	\$4,900
Fees for HKCSS Agency Member Staff	\$1,240 (enrolment received three weeks before the session commences: \$1,070)	\$1,060 (enrolment received three weeks before the session commences: \$920)	\$4,540 (enrolment received on/before 15 January 2020: \$3,900)

Enquiries : 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

**Certificates**

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

**Course Structure****Session 1 : Budget Management for Specific Fund Grants and Financial Controls for NGOs**Course code: **19B-C01****Practice of budget preparation for NGOs**

5 February 2020

- To practice the budget preparation and walk through the whole budgeting process
- To master the concern areas during budgeting process and how to tackle those areas smartly

Time: 0930-1800  
(7 hours)**How to conduct budgetary control and financial monitoring for NGOs**

- To practice the budgetary tools used in services shaping for better budgetary control
- To study limitation of those budgetary tools
- To execute financial monitoring for how to achieve a better end result

**Mr Steve Lam**

**Note:** It is assumed that participants have already had the basic knowledge of cost information and budgetary planning before enrolling in the course



**Session 2 : Financial Perspective of Funds Development and Service Performance Management for NGOs**Course code: **19B-C02****Practice of funds development from financial perspective**

11 February 2020

- To identify and describe different funds development and their sources
- To explain the strategies of how to obtain funds for NGO's sustainable, long-term growth
- Case study of why financial sustainability is so important today

Time: 0930-1800  
(7 hours)**Assessing service performance and its measurements from financial perspective****Mr Steve Lam**

- To introduce the Balanced Scorecard in NGOs and how they assist us in preparing a better financial performance and measurement
- To walk through KPIs, benchmarking and non-financial performance measures used by NGOs

**Session 3 : Fund Management and Strategic Financial Management for NGOs**Course code: **19B-C03****An Overview of NGO's Fund Management**

17 February 2020

- To review the existing investment vehicles and constraints in NGOs
- To explore alternative investment opportunities for better fund management
- To write up effective investment strategies, policies and guidelines for NGOs

Time: 0930-1800  
(7 hours)**Strategic Financial Management Roles and Requirements in NGOs****Mr Steve Lam**

- To build the strength and competency of financial and accounting team through leadership and management skills
- To integrate and interface with services on how to create a better strategic financial management function in NGOs
- To master good practices on the roles and requirements of financial professionals in NGOs

**Pre-training survey:** Upon confirmation of enrolments, participants are invited to send their daily problematic areas or issues of handling their accounting/financial job for peer learning during the class

**Session 4 : Disclosure of Financial Information and Public Accountability for NGOs**Course code: **19B-C04**

- Preparation of Business Review Report for NGOs
- New Company Ordinance disclosure requirements for NGOs
- Accounting frameworks, HKFRS, HKPE, SME-FRS applicable to NGOs
- Disclosure requirements for audited financial statements for NGOs from an audit's perspective
- Reserve accounting for NGOs from an audit's perspective

20 February 2020

Time: 0930-1700  
(6 hours)**Mr Isaac Cheng****Trainers****Mr Steve Lam 林志輝先生**

BSc (Econ), MBA, FCMA, CPA(Aust), FCPA  
Deputy Director  
(Finance & General Administration)  
Hong Kong Society for the Protection of Children

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

**Mr Isaac Cheng 鄭頌仁先生**

Director of Finance and Administration  
New Life Psychiatric Rehabilitation Association

Mr Cheng is responsible for the financial, administrative, information technology and facility management aspects of the agency operation. He is a fellow member of Hong Kong Institute of Certified Public Accountants, holding a first class honor bachelor and a master of philosophy degrees from the University of Hong Kong as well as a master of laws degree from the Chinese University of Hong Kong. His professional experience was obtained from a Big Four firm, the civil service and multinational companies. He currently serves as the member of the Specialized Committee of Sector Finance

19B-C05  
to C10

Feb-April 2020

Certificate for Newly Promoted Supervisors in NGOs  
NGO 新晉升主管證書課程

(課程內容只提供英文版本)

## Introduction

According to the HKCSS Institute's Training Need Analysis (NGO TNA, 2018), junior managers were found to be having difficulties in managing their changed role in terms of attitude and skill set, especially on staff supervision and, workload and work level management. There is also a need for them to have a mutual-support network for on-going challenges and to have different exposure to widen their horizon. "The First-time Manager" (2015) specifies that role and function of a supervisor include recruitment, communication, planning, organizing, training, supervising, performance assessment and dismissal. Based on the needs found, a 5-day programme in 2 months with two clusters of skills is designed to cater for the changing role of a newly promoted supervisor, which are personal efficacy and people management. Besides, a programme in 2-month long in 6 meetings may facilitate participants to build peer network outside the organisation.

The 1st half will focus on personal growth, self-management and leadership development while the 2nd half will be on HR essences on working with people as a supervisor.

## Objectives

- To equip with newly promoted supervisors with the needed mindset and skills as a people manager
- To enhance the understanding of participants on their strengths and weaknesses on being a people manager for continued learning and growth
- To broaden the network of participants in the NGO sector

## Peer case learning

- Certificate participants are required to contribute to case learning by case preparation, discussion and presentation

## Subsidy

Successful applicants, who are eligible to apply "Small NGO Capacity Development Subsidy Programme" (Subsidy), are entitled for a subsidy at 80% off of the course fee. Individual sessions and full certificate are applicable; a maximum of 5 quotas will be given to each session. The full certificate participants have higher priority to apply for the subsidy. Application results will be sent to applicants by email. For details, please visit HKCSS Institute website via the QR code.



## Certificate

- "Certificate for Newly Promoted Supervisors in NGO" will be issued by HKCSS Institute to full certificate participants who enrolled all sessions and successfully completed 80% of the training hours required in every session
- Attendance certificates for individual sessions will be issued by HKCSS Institute to participants upon successful completion of 80% of the training hours required

## Course Details

Course Codes	: 19B-C05 to C10
Dates	: February – April 2020 (Please refer to individual sessions for details)
Times	: Please refer to individual sessions for details
Duration	: 34 hours (Workshops: 30 hours, Peer learning session: 4 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: Newly promoted supervisor (preferably within 24 months) with people management role and direct report subordinate(s)
Class Size	: 30
Language	: Cantonese supplemented with English

## Remark

- This certificate course is not processed on a first come, first served basis, applicant may go through selection process by HKCSS Institute and trainers

## Fees for Individual Session/Certificate

	Session 3 (6 hrs)	Session 1,2,4 (6 hrs each)	Session 5,6 (3 hrs each)	Certificate* (34 hrs) Including 4 hours of peer case learning
Fees for HKCSS Agency Member Staff (Early Bird)**	\$1,180	\$920	\$460	\$4,980 (Original: \$5,470)
Fees for HKCSS Agency Member Staff	\$1,345	\$1,060	\$530	\$5,730 (Original: \$6,295)
Fees for non-HKCSS Agency Member Staff	\$1,435	\$1,140	\$570	\$6,160 (Original: \$6,765)

\*Tuition fee for certificate participants includes a graduation luncheon and a tool book on leadership enhancement

## \*\*Early Bird Deadline:

- Full Certificate: Payment received on/before 5 February 2020
- Individual Sessions: Payment received three weeks before session commences



**Course Structure****Session 1 : Enhancing Personal Effectiveness in Role Transition**

- Understand the leadership role transition process and manage it professionally
- Practise leadership skills in emotion management, time management and goal setting
- Build leadership foundation to enhance personal and team effectiveness

Course code: **19B-C05**

26 February 2020 (Wednesday)

Time:0930 - 1730 (6 course hours)

**Mr Hillman Chung****Session 2 : Driving Innovation and Leadership Effectiveness in Team**

- Introduce some practical tools in driving innovation in team
- Strengthen the capability to generate ideas and projects
- Discover the mindset and skillset as an effective team leader
- Enhance leaders' capabilities in building an engaged team

Course code: **19B-C06**

11 March 2020 (Wednesday)

Time:0930 - 1700 (6 hours)

1700 - 1800

(1 hour - peer case learning)

**Mr Charles Ho****Session 3 : Managing Communications and Conflicts by DISC Personality Profiling**

- Gain self-awareness on communication strengths and gaps by DISC assessment tool
- Calibration techniques on identifying different DISC personality styles by experiential learning games
- Application of DISC to build trust and resolve conflicts within team, and with stakeholders
- On-site case discussions and application

Course code: **19B-C07**

26 March 2020 (Thursday)

Time:0930 - 1700 (6 hours)

1700 - 1800

(1 hour - peer case learning)

**Ms Lois Lam****Session 4 : HR Essence in Performance Management and Coaching**

- Basic concepts on performance management
- The techniques of developing a correct mindset on "win-win" in the performance management and appraisal
- The key elements in performance conversation
- Day to day management practices in performance management
- Different tactics when handling difficult cases

Course code: **19B-C08**

6 April 2020 (Monday)

Time:0930 - 1700 (6 hours)

1700 - 1800

(1 hour - peer case learning)

**Mr Hillman Chung****Session 5 : Employment Related Law in Hong Kong - Awareness and Ethical Practice**

- Overview of Employment Ordinance, Equal Opportunity Ordinances and Personal Data Ordinance
- Ethical issues relating to employee well-being, conflicts of interest, transparency and accountability

Course code: **19B-C09**

22 April 2020 (Wednesday)

Time:0930 - 1230 (3 hours)

**Mr K T Lai****Session 6 : HR Essence on Recruitment, Selection and People Development in Aligning Goals and Values**

- Understand competencies required for different positions
- Apply competency-based concepts and tools for recruitment and selection to align personal and organizational values
- Nurture team members for personal and organizational development

Course code: **19B-C10**

22 April 2020 (Wednesday)

Time:1400 - 1700 (3 hours)

1700 - 1800

(1 hour - peer case learning)

**Ms Lois Lam**

## Trainers



**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)<sup>®</sup> Step I & II, a certified administrator of DISC Behavioral Assessment and a certified coach of Marshall Goldsmith Stakeholder Centered Coaching.



**Mr Charles Ho 何朗秋先生**

Global Training Manager  
MTR Corporation Limited

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

Prior to joining MTR, Charles held management positions in both corporate and HR consultancy companies. He graduated from HKU with an engineering degree, and acquired MBA in HKUST. Besides, Charles was awarded British Chevening Scholarship to study in London Business School and Cambridge University. He is also the certified trainer of many international renowned training programmes, and was awarded the "Distinguished Trainer" by Hong Kong Management Association, "Excellent HR Professional" by HK Institute of Human Resources Management, and "Top 5 Emerging Training Leader" by US Training Magazine.



**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 Assessment<sup>™</sup>. She holds an EMBA (HKUST), MSc in Social and Public Communication (LSE) and a GDip in Management Consulting (HKU).



**Mr K T Lai 黎鑑棠先生**

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

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



# 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)。



19B-11

## 故事：最有力量的語言

## What Makes Stories the Most Powerful Language?

## 簡介

想到故事，就以為是：「很久很久以前……」，或是給孩子哄睡的材料，豈知它已成為當代最通達的學問，最有力的言語，從個人生命的重整治療，到宣傳推廣，創業行銷，演說撰文，領導管理，皆能發揮以簡馭繁，以小見大的功效，本課程將故事功能立體化講授，包括故事思維，故事組織，故事表述的妙竅，並配合情景互動，活學活用。故事，讓你被看見。

## 內容

- 全腦發揮的年代
- 怎樣培養故事思維
- 建構故事的六大技法
- 說好故事的 3W, 3P 與 3 感
- 善用故事建立機構形象品牌
- 故事的組織與拼合
- 故事的敘事角度
- 演說就是說故事
- 尋找並活化機構故事
- 生命故事的重整與重繪



## 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。

## 課程詳情

課程編號	: 19B-11
日期	: 2019 年 10 月 24 日（星期四）及 30 日（星期三）
時間	: 0930-1700（6 小時，共 12 小時）
地點	: 香港灣仔軒尼詩道 15 號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 中心督導主任、服務經理及管理人員
名額	: 30 人
授課語言	: 粵語（以英語輔助）
費用	: \$2,280
社聯會員機構	: \$2,120（如於 2019 年 10 月 3 日或之前繳款，
職員費用	每位 \$1,840）
查詢	: 2876 2470 或電郵 institute@hkcss.org.hk





19B-02

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

(課程內容只提供英文版本)

### Objective

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

### Contents

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

### Course Details

Course Code	: 19B-02
Date	: 29 November 2019 (Friday)
Time	: 0930 – 1230 (3 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO Managerial Staff
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$865
Fees for HKCSS	: \$815 (Payment received on/before
Agency Member Staff	8 November 2019: \$720)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

### Remark

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



### Trainer

Dr Joseph Wong 黃寶琦博士

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.

19B-03

## DISC Workplace Application for Team Building DISC 工作坊 — 於職場建構團隊的應用

(課程內容只提供英文版本)

### Objective

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

### Contents

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

### Course Details

Course Code	: 19B-03
Date	: 29 November 2019 (Friday)
Time	: 1400 – 1700 (3 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO Managerial Staff
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fee	: \$570
Fees for HKCSS	: \$530 (Payment received on/before
Agency Member Staff	8 November 2019: \$460)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

### Remark

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

### Trainer

Dr Joseph Wong 黃寶琦博士

See upper page.



## 19B-12

## 服務挑戰－如何處理投訴（基礎篇）

## Service Challenge - How to Handle Complaints (Basic)

## 目的

- 以積極正面的心態去面對投訴
- 處理投訴及應對難纏的客戶

## 內容

- 投訴 vs 惡夢
- 在言語上表現出對客戶關注點的理解
- 如何與客戶說“不”而又不會因此失去一個客戶
- 處理投訴的技巧
- 技巧練習

## 課程詳情

課程編號	: 19B-12
日期	: 2020 年 1 月 8 日 (星期三)
時間	: 0930 - 1700 (6 小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道 15 號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 社福機構前線服務同工
名額	: 30 人
授課語言	: 粵語 (以英語輔助)
費用	: \$1,140
社聯會員機構	: \$1,060 (如於 2019 年 12 月 18 日或之前繳款，
職員費用	每位 \$920)
查詢	: 2876 2470 或電郵 institute@hkcss.org.hk



## 講員

余蕙芳女士

駿才策略顧問(香港)有限公司  
課程總監及首席導師

余女士曾在競爭激烈的旅遊業、金融業、培訓工作超過 25 年時間，負責前線市場銷售、管理及內部培訓等工作，輔導一線銷售員及客戶服務後勤團隊。曾擔任外展經歷培訓中心及香港青年領袖培訓學院的課程總監一職，專注於培訓及人力發展工作至今。余女士是全港首批國際優質服務管理執業師 ISQMP 之一，獲得由 SGS 認可的國際優質服務認證 QualiCert® 的內審員資格和考獲國家（一）級專業企業培訓師及品牌策劃師的專業資格，同時亦是香港市務學會及國際優質服務協會專業會員，對瞭解和滿足各類顧客需求甚具心得。

## 19B-13

## 服務挑戰－如何處理投訴（進階篇）

## Service Challenge - How to Handle Complaints (Advanced)

## 目的

- 理解「麻辣顧客」們的要求積極面對投訴
- 學習隨機應變地解決日常顧客服務「惹火」問題及拆彈方法

## 內容

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

## 課程詳情

課程編號	: 19B-13
日期	: 2020 年 1 月 15 日 (星期三)
時間	: 0930 - 1700 (6 小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道 15 號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 社福機構前線服務同工
名額	: 30 人
授課語言	: 粵語 (以英語輔助)
費用	: \$1,140
社聯會員機構	: \$1,060 (如於 2019 年 12 月 24 日或之前繳款，
職員費用	每位 \$920)
查詢	: 2876 2470 或電郵 institute@hkcss.org.hk

## 講員

余蕙芳女士

詳見上頁





19B-05

## 社福主管如何有效管理投訴

New

### Effective Complaints Management by Managers in NGOs

#### 目的

從社會服務機構管理人員的專業社工角度，認識及思考有效管理投訴的策略和實踐，減低進一步帶來的風險。

#### 內容

- 處理投訴的國際標準及良好的內部控制系統
- 不同撥款機構對投訴處理的要求
- 投訴涉及不同持份者，如：政府部門、議員等的應對策略
- 應付匿名、頻密及長期投訴者的策略和技巧
- 合適及有效的書面回覆

#### 課程詳情

課程編號	: 19B-05
日期	: 2020 年 2 月 28 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	: 社福機構負責處理投訴的主管
名額	: 30 人
授課語言	: 粵語 (以英語輔助)
費用	: \$1,140
社聯會員機構 職員費用	: \$1,060 (如於 2020 年 2 月 7 日或之前繳款， 每位 \$920)
查詢	: 2876 2470 或電郵 <a href="mailto:institute@hkcss.org.hk">institute@hkcss.org.hk</a>



#### 講員

袁淑玲女士

救世軍社會服務部  
總主任 (中央業務)

袁女士現職於社會服務機構，專職於風險管理項目，包括資助與非資助單位的服務質素審核、投訴處理及職業安全等。過去二十多年於大、中、小型機構擔任管理工作，善於應用調解、性格與行為分析，處理社會福利系統內，各類服務不同持份者的不滿和投訴。



19B-06

## Lump Sum Grant Subvention System – Part II –

## Reporting and Implications of Lump Sum Grant Manual &amp; Lotteries Fund

整筆撥款津助制度 (下集) - 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 compliances (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	: 19B-06
Date	: 9 January 2020 (Thursday)
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) Handouts will be in English
Fee	: \$1,340
Fees for HKCSS	: \$1,240 (Payment received on/before 19 December 2019: \$1,070)
Agency Member Staff	: 19 December 2019: \$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.

Mr Steve Lam 林志輝先生

See Page 29

19B-09

## 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)

**Objective**

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	: 19B-09
Date	: 28 November 2019 (Thursday)
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	: \$1,140
Fees for HKCSS	: \$1,060 (Payment received on/before 7 November 2019: \$920)
Agency Member Staff	: 7 November 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.*



## 19B-01

### 僱員補償保險及案例研習

#### Employees' Compensation Insurance with Case Studies



##### 目的

- 令負責僱員補償保險的社會服務機構同工掌握更了解僱員補償保險之概念
- 透過案例研習更清楚分析僱員補償保險的執行及賠償處理細節

##### 內容

- 投保僱員補償保險注意事項，例如認識保險業、報價所需資料、釐定保費原則及保險單條文等
- 僱員補償保險的賠償程序，例如意外調查、呈報工傷過程及判傷等
- 僱員補償保險常見的賠償類別及限制
- 不獲僱員補償保險賠償的特殊情況
- 相關法例對僱員補償保險的影響，包括《2015年保險公司（修訂）條例》及《道歉條例》等
- 僱員補償保險內投保機構與不同持份者，包括保險顧問、保險公司、勞工處、復康顧問與律師的關係和協調
- 僱員補償投保個案研討

##### 課程詳情

課程編號	: 19B-01
日期	: 2020年1月10日（星期五）
時間	: 1400-1700（3小時）
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 負責僱員補償保險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	: \$570
社聯會員機構	: \$530（如於2019年12月20日或之前繳款，每位
職員費用	\$460）
查詢	: 2876 2470 或電郵 institute@hkcss.org.hk



##### 講員

蔡雅翠女士

怡和保險顧問有限公司  
企業部董事

蔡女士主要負責管理及統籌超過一百四十間不同類型服務的社福機構所推行的「聯合保險計劃」。在過去十六年，蔡女士深入認識社福界日益多元化的業務發展，掌握業界內僱員補償的現況和趨勢，為計劃內社福機構提供專業的風險管理意見，協調僱員補償保險的相關事務，包括保險公司條例要求、投保所涉及風險、認識保險產品、保險賠償、工傷員工復工及訴訟個案等。

##### 支持機構



## 19B-04

### Effective Project Management Skills for NGOs

#### 社會服務機構的有效項目管理技巧

（課程內容只提供英文版本）

##### Objectives

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

##### Contents

- Ten knowledge areas of a project
- Five stages and six constraints of a project
- Requirement analysis and project planning
- Stakeholder management
- Time management techniques
- Human resources management
- Risk management techniques
- Case study and application to real life NGO projects

##### Course Details

Course Code	: 19B-04
Dates	: 12 & 19 November 2019 (Tuesday)
Times	: 0930 – 1700 (6 hours each day, 12 hours in total)
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	: \$2,280
Fees for HKCSS	: \$2,120 (Payment received on/before
Agency Member Staff	22 October 2019: \$1,840)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

##### Trainer

Dr Joseph Wong 黃寶琦博士

See Page 35





## 數碼營銷系列 Digital Marketing Series

19B-19  
19B-20

### 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.

#### Contents

##### Session 1 ..... (Course Code: 19B-19)

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

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

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

##### Session 2 ..... (Course Code: 19B-20)

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

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

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

#### Trainer

Dr Leung Kai Chi  
梁啟智博士

詳見右頁

#### Course Details

Course Codes	: 19B-19 & 20	Class Size	: 30 each session
Dates & Times	: <b>Session 1:</b> 17 March 2020 (Tuesday) 0930-1230 (3 hours)	Language	: Cantonese (supplemented with English)
	: <b>Session 2:</b> 17 March 2020 (Tuesday) 1400-1700 (3 hours)	Fee	: \$570 each session
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong	Fees for HKCSS	: \$530 each session (Payment received on/before 25 February 2020: \$460 each session)
Target Participants	: NGO Staff	Agency Member Staff	: \$460 each session
		Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

19B-22

### 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

### Digital Marketing for Social Service Organizations - DIY and Easy to be Professional 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，雖然並非人人均有專業的攝影器材，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。

#### 內容

##### 第一節 (3 小時)

- 認識智能電話拍攝的製作流程
- 基礎劇本創作
- 收音及燈光處理
- 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

王晉嘩先生

詳見右頁

#### 課程詳情

課程編號	: 19B-22	授課語言	: 粵語 (以英語輔助)
日期	: 2020 年 3 月 18 日 (星期三)	費用	: \$1,140
時間	: 0930-1700 (6 小時)	社聯會員機構	: \$1,060 (如於 2020 年 2 月 26 日或之前繳費，每位 \$920)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道 15 號溫莎公爵社會服務大廈	職員費用	: 每位 \$920
對象	: 對手機製作影片有興趣之 NGO 同工，需自備一部智能電話	查詢	: 2876 2470 或電郵 institute@hkcss.org.hk
名額	: 30 人		



## 數碼營銷系列 Digital Marketing Series

19B-25

### 如何成為關鍵意見領袖 (KOLs)——對 NGOs 的啟示 The making of KOLs - Implications to NGOs



#### 簡介

關鍵意見領袖 (KOL) 是指在互聯網上特別有影響力的人，多數透過網上社交平台定期發佈特定主題的內容，並累積了大量網民訂閱及關注。而 KOL 是現今宣傳的一大趨勢，明白成為 KOL 之條件，及配合合適的推廣策略，有助達到理想的宣傳效果。此趨勢又可以如何幫助 NGO 呢？

#### 內容

- 認識、選擇及跨平台運用社交媒體
- 如何成為 Youtube 的合作夥伴？
- 如何以手機短片有效捕捉觀眾的眼球？
- 善用 Chatbot (聊天機器人) 增加互動及 Instagram Stories (限時動態) 的運用
- 逐步打造成為 KOL 及其管理模式
- 實例分享及對 NGO 的啟示

#### 講員

鄧明儀女士

詳見下部份

#### 課程詳情

課程編號	: 19B-25	授課語言	: 粵語 (以英語輔助)
日期	: 2020 年 3 月 27 日 (星期五)	費用	: \$570
時間	: 1400-1700 (3 小時)	社聯會員機構	: \$530 (如於 2020 年 3 月 6 日或之前繳費，
地點	: 香港灣仔軒尼詩道 15 號溫莎公爵社會服務大廈	職員費用	每位 \$460)
對象	: 中心督導主任、服務經理及管理人員	查詢	: 2876 2470 或電郵 institute@hkcss.org.hk
名額	: 30 人		

## 講員



Dr Leung Kai Chi 梁啟智博士

Commentator  
Columnist and Current Affairs

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.



王晉曄先生

香港青年協會賽馬會Media 21媒體空間  
媒體幹事

十年以上媒體製作經驗，曾參與不同短片、網台節目、直播節目、宣傳片及記錄片製作，擔任導演、攝影、聲效配樂及後期製作；期間亦為不同機構及學校教授拍攝課程。



鄧明儀女士

親子網mameshare (分享媽)  
創辦人

鄧女士為親子網 mameshare (分享媽) 創辦人、親子專欄作家、兼職大學講師，她獲得香港市務學會頒發的 KOL Marketer of the Year in Parenthood。筆迹見於《mameshare》、《am730》、《都市日報》、《立場新聞》等多個媒體。曾任職《明報》、《香港經濟日報》、《壹周刊》、《讀者文摘》等各大傳媒機構，2007 年為《TVB》主持資訊節目《事必關己》，及後於 2011 年初為《晴報》創刊並擔任助理總編輯至 2015 年底。鄧女士的出版著作有《出路》、《甚麼是快樂》、《回歸。十年。人事》、《幸福非必然》、《天無晴、人有情》、《致勝點》、《我們都是這樣愛》、《世上無難事》、《尋找第一份工》等等。鄧女士亦是浸會大學傳理系文學碩士 (主修傳媒研究)。



19B-10

## Employment Related Ordinances – Refresher Course with Case Studies cum Case Observation at the Labour Tribunal

### 僱傭相關條例 – 案例研習暨旁聽勞資審裁處案例

(課程內容只提供英文版本)

#### Introduction

This refresher course is designed for those who have basic knowledge of employment related legislations. Through case observation at the Labour Tribunal, participants will gain more understanding about how employment related disputes are settled in an informal, prompt and inexpensive manner. Court cases heard will be used in subsequent lecture to illustrate application of the legislations and their implications so as to reinforce participants' understanding of employment related legislations. Case analysis and group discussion on NGO cases will be included to enhance practical experience learning among participants.

#### Contents

##### Session 1 – Workshop

- Employment Ordinance

##### Session 2 – Case Observation at the Labour Tribunal

##### Session 3 – Workshop

- Sharing of Court Cases and Session 2 Case Observation, and Impact to HR Policy and Guidelines
- Employees' Compensation Ordinance
- Minimum Wage Ordinance

#### Trainer

Mr K T Lai 黎鑑棠先生

See page 32

#### Remarks

1. Session 2 or 3 cannot be enrolled separately
2. Priority of selection will be given to applicants who enroll for all 3 sessions

#### Small NGO Capacity Development Subsidy Programme:

- "Small NGO Capacity Development Subsidy Programme" is applicable to this workshop for eligible organizations. Preference will be given to applicants who enroll for all 3 sessions.
- A maximum of 5 quotas will be given to subsidy applicants in each session. Eligible applicants are entitled to a subsidy at 80% off of the course fee. Subsidy application results will be sent to applicants around 3 weeks before the course commencement date by email.

#### Course Details

Course Codes	: <b>Session 1:</b> 19B-10; <b>All 3 sessions:</b> 19B-26
Dates & Times	: <b>Session 1:</b> 25 February 2020 (Tuesday) 0930-1700 (6 hours) <b>Session 2:</b> 3 March 2020 (Tuesday) 0900-1200 (3 hours) <b>Session 3:</b> 10 March 2020 (Tuesday) 0930-1700 (6 hours)
Venues	: <b>Session 1 &amp; 3:</b> Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong <b>Session 2</b> The Labour Tribunal - Labour Tribunal Building, 36 Gascoigne Road, Kowloon (Meeting point: Main entrance at the Labour Tribunal)

Target Participants	: NGO supervisors responsible for or involved in people management
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fees	: <b>19B-10:</b> \$1,140; <b>19B-26:</b> \$2,400
Fees for HKCSS	: <b>19B-10:</b> \$1,060; <b>19B-26:</b> \$2,220
Agency Member Staff	(payment received on/before 4 February 2019: <b>19B-10:</b> \$920; <b>19B-26:</b> \$1,920)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

19B-08

## 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	: 19B-08
日期	: 2019 年 12 月 10 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 (如以上對象對職業安全有初步認識或在機構擔任安全導管員，會優先取錄)
名額	: 30 人
授課語言	: 粵語 (以英語輔助)
費用	: \$1,140
社聯會員機構	: \$1,060 (如於 2019 年 11 月 19 日或之前繳款，每位 \$920)
職員費用	: 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) /  
MIOASH (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。





19B-18

## 管理自資服務或社會企業 - 以數值分析推動可持續發展

New

Manage Self-financed Services or Social Enterprises - A Numeric Mindset For Sustainable Development

### 內容

- 圍數 (Plan) : 自資服務或社會如何計算到達收支平衡的時間
- 做數 (Do) : 以效益 (Impact) 及贏面 (Probability) 慎選行動方案
- 睇數 (Check) : 如何做每月的服務或業務回顧及達到預期目標
- 講數 (Act) : 量度及計算社會效益

### 課程詳情

課程編號	: 19B-18
日期	: 2019年12月5日 (星期四)
時間	: 0930-1230 (3小時)
地點	: 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈
對象	: 中心督導主任、服務經理及管理人員
名額	: 30人
授課語言	: 粵語 (以英語輔助)
費用	: \$570
社聯會員機構	: \$530 (如於2019年11月14日或之前繳款, 每位
職員費用	: \$460)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk



### 講員

紀治興博士

豐盛社企學會  
會長

紀博士為豐盛社企學會會長、香港浸會大學工商管理學院客席教授及香港理工大學應用社會科學系顧問委員會成員。現為扶貧委員會「社會創新及創業發展基金專責小組」組員、香港中華基督教青年會董事以及仁愛堂中醫醫院特別顧問小組顧問，亦是伯特利神學院城市宣教學的客席教授及博士候選人的評審委員。紀博士曾經擔任民政事務局「社企諮詢委員會」委員及勞工福利局「社區投資共享基金」委員。退休前，紀博士任職HP 惠普環球副總裁及香港公司董事總經理，在港滬工作多年，負責四十億港元的業務。

19B-24

## User-centered Design for Optimizing NGO User Experience

New

以用戶主導的設計思維優化 NGO 用戶體驗

(課程內容只提供英文版本)

### Objectives

- To understand the approach and importance of user-centered design, and its application in NGO service innovation
- To identify pain-points of service users in different service field

### Contents

- Staff-centered vs user-centered in NGO service scope
- Study and develop user-life cycle, user life-time value and user journey
- Case studies (Social innovation, Creative education, Youth Entrepreneurship and Online Outreach)
- Introduction and practice of tools for developing user-centered model for services
- Introduction to design thinking research methods

### Course Details

Course Code	: 19B-24
Date	: 25 March 2020 (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	: \$1,140
Fees for HKCSS	: \$1,060 (Payment received on/before
Agency Member Staff	: 4 March 2020: \$920)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk



### Trainer

Mr Lee Kin Lok Kenneth 李健樂先生

Head of Youth Business  
The Hong Kong Federation of Youth Groups

Kenneth has a business, communications and design background, and he has been in youth work service field for almost 10 years. During the time he serves the Hong Kong Federation of Youth Groups, he founded the Youth S.P.O.T. Magazine (青年空間雜誌), developed and took lead of the user-centric design unit, oversaw youth entrepreneurship and social innovation services, supervised social enterprises, coordinated and steered the Qianhai Shenzhen-Hong Kong (前海深港青年夢工場) and Chengdu-Hong Kong Youth Innovation and Entrepreneur Hub (蓉港青年創新創業夢工場) Youth Innovation and Entrepreneur Hub, oversaw the M21.hk multimedia hub and creative education unit of the Federation.

19B-OHA  
1 to 3「NGO Organizational Health Assessment」Course Series  
「NGO 機構健康評估」課程系列

(課程內容只提供英文版本)

**Introduction**

The concept of organizational health is about the ability of an organization to align, execute and renew so that sustainable performance could be achieved. Inspired by this health concept, which is originally developed by McKinsey and Company, HKCSS and HKU EXCEL3 collaborated and conducted a 2nd pilot project to modify the model to make it more applicable on NGOs. Feedback of the participating NGOs in the pilot project is positive. To further promote the concept and support application in the NGO sector, a number of initiatives including a free on-line tool and operational guide, training workshops, and knowledge café are prepared to facilitate self-help of individual organizations. A series of training workshops will be held in Apr and May 2020 as follows:

**Course Structure****Session 1: .....(Course Code: 19B-OHA1)****Induction to NGO Organizational Health for Sustainability NGO機構健康基礎與可持續發展**

It is a one-day course for knowledge building. The concept is helpful in designing strategy in managing an organization or a department regardless of the availability of health data.

**Objective**

To provide a comprehensive training course on the concept of NGO organizational health and how it impacts sustainability.

**Contents**

- Knowing the health essentials – the 9 elements
- Management practices to support health
- Setting a health aspiration and designing interventions for change
- The assessment tool
- NGO case sharing

**Session 2: .....(Course Code: 19B-OHA2)****NGO Organizational Health and Interventions NGO機構健康與制定改善措施**

It is a one-day management workshop for the preparation of implementation of a change programme after getting insights on the organizational health situation.

**Objective**

To equip the participants with the sensitivity and know-how on determining the next move and designing the receipt for success.

**Contents**

- Brief recap of the health essentials and management practices in supporting health
- Roadmap in planning, designing and executing an organizational health programme
- Ways to identify and prioritise management practices and behaviours for change
- NGO case sharing

**Session 3: .....(Course Code: 19B-OHA3)****NGO Organizational Health and the Administration of OHA Tool NGO機構健康及評估工具的應用**

(\*only open for participants who took Session 1)

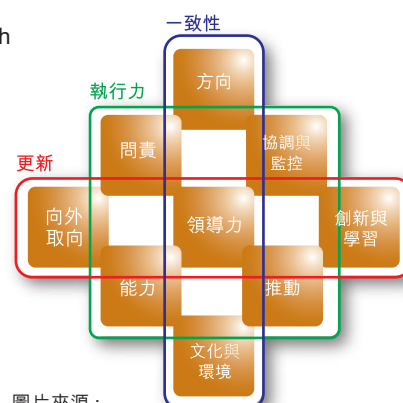
It is a one-day course on organizational health assessment in supporting NGO on health diagnosis and needs identification in using the NGO OHA tool in the future.

**Objective**

To provide intensive information and explanation on the operation of the OHA tool and the employee questionnaire as a comprehensive and supplementary training to the course “Induction to NGO Organizational Health for Sustainability”.

**Contents**

- Brief recap of the health essentials and management practices in supporting health
- How to organize a health check
- Descriptive analysis of health results of an overall organization
- Descriptive analysis of chosen health results on selected units, functional groups, management layers, and other subgroups
- Enhancement on presentation of the descriptive data



圖片來源：

<https://www.mckinsey.com/solutions/orgsolutions/overview/organizational-health-index>



### Course Details

Course Codes	: 19B-OHA1, 19B-OHA2, 19B-OHA3
Dates & Times	: <b>Session 1:</b> 14 Apr 2020 (Tuesday) 0930-1700 (6 hours) <b>Session 2:</b> 29 Apr 2020 (Wednesday) 0930-1700 (6 hours) <b>Session 3:</b> 7 May 2020 (Thursday) 0930-1700 (6 hours)
Venue	: Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: <b>Session 1:</b> Management staff of NGOs who are interested to know what organizational health is <b>Session 2:</b> Management staff of NGOs who are interested in management change programme <b>Session 3:</b> Staff of NGOs who are interested in administering an in-house health check
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fees	: <b>Session 1:</b> \$1,140 <b>Session 2:</b> \$1,350 <b>Session 3:</b> \$1,350
Fees for HKCSS	: <b>Session 1:</b> \$1,060 (Payment received on/before 24 Mar 2020: \$920)
Agency Member Staff	: <b>Session 2:</b> \$1,250 (Payment received on/before 8 Apr 2020: \$1,100) <b>Session 3:</b> \$1,250 (Payment received on/before 16 Apr 2020: \$1,100)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

### Trainers



Ms Christine Fang 方敏生女士

Founding Director  
Governance and Management Excellence (GAME)  
for Public Benefit

Trained as a social worker and social service administrator, Ms Fang has been fighting poverty and empowering the disadvantaged for more than 30 years. Commencing her formal career as a community worker in Sham Shui Po, where she assisted families in a temporary housing area, she drew both experience and inspiration for what was to become her lifelong work in fighting poverty and empowering the disadvantaged. Christine joined the Hong Kong Red Cross in 1989, and in 1993 was appointed Secretary-General, involved in raising public awareness of and support for international humanitarian actions. Her mission was to build the capacity of civil society organizations, which she believes are elements vital to the foundations of a "good and sustainable society". In 2001, Ms Fang was appointed as Chief Executive of the Hong Kong Council of Social Services, where she served from 2001 until retirement in 2013. She was awarded the Bronze Bauhinia Star by the HKSAR Government in 2009 for her meritorious public and community service.



Mr K M Chan 陳啟明先生

Founding Director  
Governance and Management Excellence (GAME) for  
Public Benefit

Mr Chan is a Registered Social Worker with 40 years of experiences at both frontline and management levels. He had successfully led a number of major reforms in performance management, pay structure, fundraising, strategic planning and knowledge management for his own agency. Mr. Chan holds formal qualifications in social service management, town planning, public relations & communications management, knowledge management, and attended the Executive Education Programme in strategic perspective for nonprofit management of the Harvard Business School.



Ms Lilian Law 羅淑君女士

Ms Law was previously the Executive Director of the Boys' & Girls' Clubs Association of Hong Kong, which has 75 service units spreading across 17 districts serving 450,000 children, youth and families. BGCA was set up in 1936 with a mission to nurture a happy, healthy and contributing younger generation. With over 30 years of dedicated experiences in social services, Ms Law is well acquainted with both programmes and public policies relating to families, children and youth. She has been appointed members to the Family Council and Sustainable Development Council. In 2006, Ms Law helped set up the first Children Development Indicators in Hong Kong, a comprehensive formal account of information available on status of children.

Ms Lois Lam 林莉君女士

See page 32



19B-15 -  
19B-17

## 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.

## Objective

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

## Contents

**Session 1: ..... (Course Code: 19B-15)****Planning New Service 新服務的策劃**

- 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: 19B-16)****Financial Considerations in Planning New Service 新服務策劃的財務考慮**  
(\*only open for participants who took Session 1)

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

**Session 3: ..... (Course Code: 19B-17)****Preparing New Service Proposal 新服務計劃書之撰寫及跟進**

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

## Trainers



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.



Ms Susan Chan 陳靜宜女士

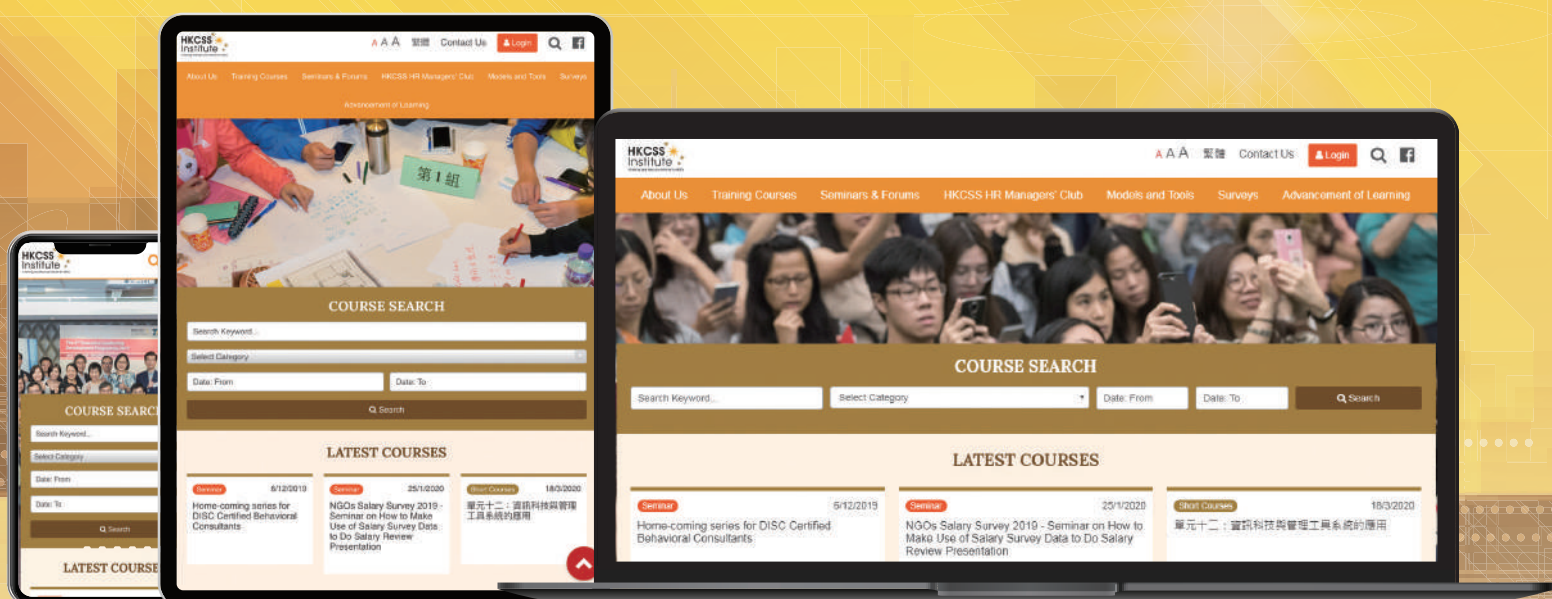
Executive Director  
Hong Kong Association of Gerontology

Susan obtained two master's degrees in Social Work and History respectively. She has been being a social worker for more than 30 years and was awarded as an outstanding social worker. She is now serving for several management committees and course consultancy of various institutions and organizations, and be glad to share her professional experience and expertise. Facing social changes in recent years, Ms Chan has leading to enhance the influence of organisation, while encourage coworkers to respond social needs in an "innovative and flexible" ways, as well as actively work with different sectors to narrow social gaps in existing systems. She attaches importance to the staff training and development, also integrating theories and practical experiences into publication in order to promote sharing culture and contribute to social sector

## Course Details

Course Codes	: 19B-15, 19B-16, 19B-17
Dates & Times	: <b>Session 1:</b> 26 February 2020 (Wednesday) 0930 - 1700 (6 hours) <b>Session 2:</b> 4 March 2020 (Wednesday) 0930 - 1230 (3 hours) <b>Session 3:</b> 11 March 2020 (Wednesday) 1400 - 1700 (3 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	: <b>Session 1:</b> \$1,140 <b>Session 2:</b> \$570 <b>Session 3:</b> \$570
Fees for HKCSS	: <b>Session 1:</b> \$1,060 (Payment received on/before 5 February 2020:\$920)
Agency Member Staff	: <b>Session 2:</b> \$530 (Payment received on/before 12 February 2020:\$460) <b>Session 3:</b> \$530 (Payment received on/before 19 February 2020:\$460)
Enquires	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

# 全新網站將於本年度推出 隨時隨地，一覽無遺



- 支援各種流動裝置及系統
- 全新內容與項目
- 更佳用戶體驗
- 更快獲悉課程與活動的報名情況\*

# Hong Kong Dialogue : 「青年公民 建構平等」

社聯與聯合國開發計劃署（UNDP）及花旗集團基金將於2020年2月舉辦  
第二屆Youth Co:Lab Hong Kong Dialogue，  
主題為「青年公民 建構平等」（Making Progress in Fostering Equalities）。  
是次會議將檢視被邊緣化及身處不利環境中的兒童和青年的需要，  
並就建設平等社會尋找良方。會議將聚焦討論3個群體的處境和需要，  
包括：有特殊學習需要的兒童和青年、少數族裔青年及  
有非主流就業理想的青年，歡迎各界參與。

## 目的

1

確立年青人是推動  
社會變革、帶動經濟發展  
和驗證創新科技  
的積極推動者。

2

聆聽年青人生活中  
被邊緣化的經歷，  
並以其視角進行分析。

3

促進青年及其他持分者  
平等對話，提升青年  
平權及構建解決方案。



# Hong Kong Dialogue : Making Progress in Fostering Equalities

Hong Kong Dialogue is an annual initiative of Youth Co:Lab co-led by United Nations Development Programme and Citi Foundation. The Hong Kong Council of Social Service is the host of the Hong Kong Dialogue this year, where a 2-day conference will be held on the theme of Making Progress in Fostering Equalities in February, 2020, with a view to examining the needs of marginalized and disadvantaged children and youth and identifying solutions to enhance inclusion and ensure equal opportunities and outcomes for them, with a particular focus on three marginalized groups including children and youth with special education needs, ethnic minority youth, and youth with aspirations deviant from the mainstream.

## OBJECTIVES

1

Recognize young people as active agents for social change, economic development and technological innovation.

2

Engage young people as experts of matters affecting their lives to share their experiences of marginalization.

3

Create a platform for true dialogues between youth and non-youth stakeholders to generate solutions to foster youth equalities.

21 February, 2020 2:30-9:30pm

Theme 1: **Youth – Citizens being marginalized**

Date: 21 February, 2020 (Friday)

Time: 2:30 – 5:30 pm

Speakers:



Professor Wong Hung  
Associate Professor,  
Department of Social Work,  
The Chinese University of Hong Kong



Professor Ku Shuk Mei Agnes  
Associate Professor,  
Division of Social Science,  
The Hong Kong University of Science  
and Technology

Quota: 300

Theme 2: **Pursuing aspirations deviant from the mainstream**

Date: 21 February, 2020 (Friday)

Time: 7:00 – 9:30 pm

Speakers:



Professor Victor Wong  
Professor, Department of Social Work,  
Hong Kong Baptist University



Ms Tse Ho Yi Apple  
Service Head, Children and Youth Service,  
Hong Kong Christian Service



Mr Yu On To Anderson  
Executive Officer, Fantastic Dream



Mr Kung Wai Sum  
Member of Youth Policy Advocators,  
Exco - member of Hong Kong Policy Viewers,  
Member of Christian Social Workers, Youth Worker



Ms Cindy Suen  
Director of La Violet Education and  
Co-Founder of Under Production

Quota: 100

22 February, 2020 10am-5pm

Theme 3: **Supporting and empowering children and youth with special education needs to thrive**

Date: 22 February, 2020 (Saturday)

Time: 10:00 am – 12:30 pm

Speakers:



Dr Sandra Tsang  
Associate Professor,  
Department of Social Work  
and Social Administration,  
The University of Hong Kong



Ms Luke Kit Ling  
Senior Social Work Supervisor,  
Caritas, Hong Kong



Ms Yew Ching Sheung Daisy  
Supervisor, The Boys' & Girls'  
Clubs Association of Hong Kong

Quota: 100

Theme 4 : **Cultivating a multicultural inclusion and racial harmony society**

Date: 22 February, 2020 (Saturday)

Time: 2:30 – 5:00 pm

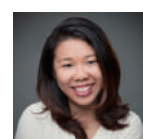
Speakers:



Dr Kim Kwok  
Assistant Professor,  
Caritas Institute of  
Higher Education



Dr Fan Ning  
Chairman,  
Health in Action Limited



Ms Sky Siu  
Executive Director,  
KELY Support Group



Ms Eva Wong  
Co-Founder,  
WEDO GLOBAL

Quota: 100

Closing for enrolment: 14 February, 2020

Enrolment confirmation: 18 February, 2020

Venue: Auditorium, Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, HK

Target: Students, young people, youth work practitioners, educators, social entrepreneurs, policy makers

Fee: Free of charge

Enquiries: 2864 2958 (Ms Tang)



Registration



Speakers Biography

2020年2月21日下午2時半至9時半

主題一：青年—被邊緣化的公民？

日期：2020年2月21日（星期五）

時間：下午2:30至5:30

講者：



黃洪教授  
香港中文大學社會工作學系副教授



谷淑美教授  
香港科技大學社會科學部副教授

名額：300

主題二：青年尋夢

日期：2020年2月21日（星期五）

時間：下午7:00至9:30

講者：



黃昌榮教授  
香港浸會大學社會工作系教授



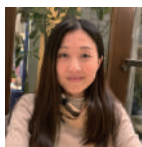
謝可儀女士  
香港基督教服務處  
兒童及青少年服務服務總監



余安濤先生  
網·想·正·有限公司項目主任



龔偉森先生  
民間青年政策平台成員、香港政策透視執委、  
基督徒社工成員、青年工作社工



孫慧冰女士  
「陸續出版」聯合創辦人及執行董事

名額：100

2020年2月22日上午10時至下午5時

主題三：讓 SEN 孩子高飛

日期：2020年2月22日（星期六）

時間：上午10:00至下午12:30

講者：



曾潔雯博士太平紳士  
香港大學社會工作及社會行政學系  
副教授



陸潔玲女士  
香港明愛高級督導主任



姚清嫦女士  
香港小童群益會服務總監

名額：100

主題四：EM 都係香港人

日期：2020年2月22日（星期六）

時間：下午2:30至5:00

講者：



郭儉博士  
香港明愛專上學院社會科學院  
助理教授



范寧醫生  
醫護行者主席



蕭加欣女士  
啟勵扶青會行政總監



黃靜虹女士  
愛同行社企共同創辦人

名額：100

報名截止日期：2020年2月14日

確認報名日期：2020年2月18日

地點：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈禮堂

對象：學生、青年人、青年工作者、教育工作者、社企從業員、  
政策制定者

費用：全免

查詢：2864 2958（鄧小姐）



報名



講者詳情



## 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) ]



#### Distinctions Asia

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



#### 國際商業機器中國香港有限公司

IBM 是一家認知方案及雲平台公司，總部設於紐約，業務遍佈一百七十五個國家。IBM 所提供的方案與產品融合數據、資訊科技、行業遠見及業務流程知識，並輔以業務夥伴生態圈，協助客戶締造商業價值、業務轉型、及以創新的方式和顧客與員工互動。這些解決方案匯聚 IBM 領先業界的諮詢服務、資訊科技建置服務、雲端與認知方案、以及企業級系統與軟件，由世界首屈一指的 IBM 研究部支援。



#### 怡和保險顧問有限公司

怡和保險顧問有限公司不斷蛻變，服務香港已超過 150 年。時至今日，怡和保險憑著不斷羅致保險市場上最優秀的專業人才，並積極保留公司本身專業團隊的雄厚實力，得以在本港的保險、再保險及僱員福利相關諮詢服務、中介服務及其他相關服務方面，都處於領先地位。怡和保險亦與社聯同行，透過不同場合及途徑為社福機構提供保險相關顧問服務及產品。

### [ 創院贊助 ]



## 鳴謝

## 內部培訓及企劃

鳴謝上期公開活動之導師及嘉賓講員：(按姓名筆劃序)

卜福晨先生	林莉君女士	陳頌寧女士	鄭頌仁先生
于德超先生	林綺霞女士	陳劍青先生	黎鑑棠先生
王鏘先生	紀治興博士	陳曉園女士	盧子健博士
古詠思女士	唐志浩先生	湯崇敏女士	鍾衍文先生
伍杏修先生	徐志欣先生	黃子璋先生	羅君美女士
朱嘉麗女士	徐顏皓女士	黃美坤小姐	羅景強博士
何安達先生	張依勵博士	黃啟恩女士	關潤柏先生
何朗秋先生	張芷喬女士	黃德健先生	蘇婉嫻女士
何婉慧女士	梁裕斌先生	黃寶琦博士	蘇嘉儀女士
岑智明先生	梁麗皿女士	楊建霞女士	
岑嘉俊先生	梅金娣博士	楊陳惠敏女士	
李錦洪先生	莫蔭琮女士	劉定忠先生	
周華達先生	郭仲杰先生	劉明燕女士	
林亢威先生	陳思源先生	潘廣輝先生	
林志輝先生	陳啟明先生	鄧緯榮先生	

除公開課程外，HKCSS Institute 特別鳴謝以下於 2019 年 4 月至 2019 年 10 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)

匡智會	基督教宣道會香港區聯會
尖沙咀街坊福利會	救世軍
西貢區社區中心	循道衛理楊震社會服務處
利民會	粵南信義會腓力堂
香港耆康老人福利會	職業訓練局
香港基督教服務處	寶血女修會寶血兒童村

# 「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（即只需繳交兩成學費）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

# Application Guidelines 報名須知

1. Registration and payment can be made in either of the following ways:
  - I. 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 HKCSSInstitutewebsite:[http://institute.hkcss.org.hk/en\\_enrollment01.php](http://institute.hkcss.org.hk/en_enrollment01.php)
  - II. 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：
    - I. 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)
    - II. 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>
2. 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。
3. 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。
4. 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）。
5. 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。
6. 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。
7. 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。
8. 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。
9. 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。
10. 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。
11. 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。
12. 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)。
13. 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>。



# 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

**會員註冊**

The online registration system is now activated. Please visit our website.

網上報名平台已經開啟，請即到HKCSS Institute網址申請。

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

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

\* Please issue one cheque for each course. You may also settle the payment on our online payment system.

請以一張支票支付一個課程。除此之外，你亦可於學院網上會員系統繳費。

### 2. Personal Particulars 個人資料

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

Name in English

英文姓名

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 WhatsApp : 9159 8441

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

