



同行豐盛五載 凝聚點滴 跨向未來

五年前，適逢社聯慶祝創立60周年，特成立社聯學院(學院)，以提升專業，促進效能為使命，鼓勵社會服務界及從業員成為學習形的群體，邁向專業路上的不同挑戰。五年來，學院努力夥拍不同專業的機構和社會人士，度身訂造管理和社會服務專業提升的培訓，配合業界、社福同工現時和未來的發展需要。學院期望以跨界別的知識推動業界之服務及管理，鼓勵終身學習。

連繫跨界夥伴 設計培訓內容

除夥拍社會服務機構交流業內的管理和服務發展智慧與心得外，學院深明向外取經借鑑，非常有助反思服務發展和啟發創新的意念。所以，學院過去聯同本地和海外超過30間社會服務機構和約20間專業機構，合作統籌和推出培訓，匯集各界菁英專才的智慧，為業界同工設計適合社會服務界的項目。過去五年，學院便已舉辦了數十場研討會和證書課程(圖1)，以回應機構及服務發展需要；單是「總裁對談午餐會」(圖2)，便已舉行22次，讓政、商、媒體和學術界別的重要領袖嘉賓，與過百機構董事局成員和機構主管分享他們的領導和管治心得。

提倡終身學習 屢刷時數紀錄

為推動持續學習，學院於2007年推出「社聯·花旗集團持續學習獎勵計劃」，由創院企業夥伴花旗集團贊助，以鼓勵業界同工每年參與培訓24小時。機構及同工的參與每年都刷新紀錄，由2007年度的11,000小時，不斷遞增至2011年度的41,125小時。至2011年度，計劃已紀錄超過135,000培訓小時，獲嘉許的同工已愈千人。

其中一機構得獎者基督教以勒社會服務網絡服務總監李志剛牧師表示，這個獎項對於小型機構來說實在是一個鼓勵；他續說同工是珍貴的資源，在不斷轉變的社會需求下，同工們在知識和技能上的提升，能夠令機構的服務更加到位。他自己亦會瀏覽學院的網頁，當中培訓的題目亦啟發了他在同工發展上的思考。

(圖1)

證書課程 (支持、合辦機構)

- 社會服務機構人力資源管理證書 (香港人力資源管理學會)
- 社會服務機構自資項目管理證書 (社聯·匯豐社會企業商務中心)
- 社會服務機構項目管理證書 (項目管理專業學會香港分會)
- Certificate in Social Entrepreneurship (香港特別行政區政府扶貧委員會、香港中文大學創業研究中心、香港城市大學經濟及金融系、香港大學社會工作及社會行政學系、香港浸會大學市場學系)
- Professional Certificate in Certified Risk Planner (香港樹仁大學社會工作系、商業風險評估專業協會)
- 社會服務機構知識管理訓練課程 (香港理工大學工業及系統工程學系知識管理研究中心)

- 社會服務機構籌款證書 (個別單元支持機構：香港互動市務商會)
- 高級和解證書 (香港和解中心)
- 國家「調解員」專業培訓證書 (專業和解顧問中心)
- 社會服務機構會計實務證書 (澳洲會計師公會)
- 社會服務機構會計實務及財務管理(非財務人員)證書
- 社會服務中英文傳意寫作專業文憑課程 (香港公開大學商業管理學院工商專業傳播中心)
- 社會服務機構應用傳意證書
- 建立企業夥伴系列 (支持及贊助機構：德和保險顧問(香港)有限公司、銀和再保險有限公司)
- 小型非資助社福機構行政人員發展培訓課程



(圖2)部份參與「總裁對談午餐會」的主講嘉賓。午餐會連續五年分別由澳洲會計師公會及花旗集團贊助。

培訓人次穩升四倍 認受性與日俱增

去年(2011/12年度)，本院錄得的培訓人次超過6,000，比2007年創院時高出約四倍，服務的機構亦比由創院時的200多間，增至上年度的380間，可見學院的在業界的認受性與日俱增。在今年7至8月間進行的「社會服務機構培訓需要和培訓服務問卷調查」中，700多名業界同工表示在選擇在職進修方面最著重的是要有「切合社會服務的內涵」，其次的就是「口碑」。當中曾參與過學院活動的受訪者對社聯學院在這兩方面的表現評分亦甚高。

以下是學員對課程的評價：

「……社聯學院舉辦的課程非常實務，與業界有直接的關聯。我尤其覺得有關管理的課程，對工作有頗大的幫助。」
香港輪椅輔助隊中心主任黃鈺庭女士

「……社聯學院的課程全部專為NGO而設，著重同工之間和與不同界別的導師之間的交流，實用性高。學院提供有系統、理論架構和實踐兼備的課程，可加強學員推行項目的信心呢。」

香港地球之友項目經理鄭茹蕙女士

「個別服務單位未必有機會接觸人力資源管理、公共關係、顧問等範疇的專業人士，社聯學院聯繫跨界別講師，為同工提供向專業借鑑的機會……所學所聞，成為了我日後管理服務和督導同工的重要參考資源。」

香港明愛(青少年及社區服務)服務發展主任朱峰先生

「……喜歡參與社聯學院的課程，除了可以溫故知新及掌握新知識外，尤其喜歡各課程的互動元素，讓來自不同機構的同工，以及與講師互相交流，就課題發掘更多新鮮的角度。」

香港青年協會行政幹事李銘詩女士

「……參與社聯學院的課程對理論、實務和經驗三方面均有裨益，如透過個案研究及企業參觀，可掌握管理社會企業的關鍵，這些經驗實非坊間課程所能提供。」

香港神託會職業復康服務協理主任何顯榮先生

(節錄自HKCSS Institute Prospectus第5、10及12期訪問內容)



課程的部份導師及講者(圖3前排)：立法會福利事務委員會主席張國柱議員(左一)、Tricor Consulting Limited行政總裁及營運總監吳國輝先生(左五)、香港大學社會工作及行政學系副教授羅致光博士(左六)、社聯副主席陳智思先生(右五)、香港商業電台策劃總監及商業一台台長黃永先生(右四)、民政事務局副秘書長雷潔玉女士(右三)、香港鐵路有限公司人力資源發展總經理沈銘義先生(右二)、香港紅十字會秘書長陳啟明先生(右一)和課程贊助代表UPS人力資源部經理張瑜學先生(右六)，一同參與「社會服務管理人員領袖發展培訓課程」的畢業聚餐。

籌劃管理層培訓 承擔持續發展

2010年，得到UPS基金會贊助，本院首推100小時的「社會服務管理人員領袖發展培訓課程」(圖3)，25位參與的社會服務界機構領袖學員普遍認為加強了其彼此間的支持、擴闊了他們的眼界及學習到有用的策略和管理技巧。培訓課程以「領導、建網、影響」(Lead, Network, Influence)為主題，3個主要的單元分別為：「目標為本的領導者」、「建立關係網絡與其影響」和「組織的健康與成長」，幫助學員從點、線、面各層面深入探討作為「總幹事」、「行政總裁」或「總監」的定位和權責。

課程更形成了一股長期的凝聚力，學員組成同學會，畢業後組織聚會、讀書會和行山活動等，言談之間也討論機構和業界的發展、管理心得，促進業界的能力建設。

參與的機構領袖學員來自以下25間機構（依機構名稱筆劃排名）

利民會	香港小童群益會	香港保護兒童會	香港善導會	基督教香港崇真會社會服務部
協康會	香港公教婚姻輔導會	香港紅十字會	香港聖公會福利協會	智樂兒童遊樂協會
和諧之家	香港仔街坊福利會社會服務中心	香港家庭福利會	香港路德會社會服務處	新生精神復康會
東華三院	香港明愛	香港基督少年軍	香港學生輔助會	聖雅各福群會
長者安居協會	香港青年協會	香港基督教服務處	浸會愛群社會服務處	親切

感謝社聯學院督導委員會 在背後出謀獻策：

- 主席**
方文雄太平紳士 方樹福堂基金董事、協成行集團董事總經理
- 委員 (以姓氏筆劃排序)**
- 李錦昌博士 香港公開大學研究中心總監
 - 邱可珍太平紳士
 - 陳彩英太平紳士
 - 張錦紅太平紳士 香港基督教服務處業務總監
 - 黎永開先生 社聯業界發展常設委員會代表、香港明愛青少年及社區服務總主任
 - 黎鑑棠先生 獨立人力資源管理顧問
 - 羅家慧女士 香港聖公會福利協會培訓及發展總監

感謝支持社聯學院活動及學員 的贊助團體 (2007-2012)：

- 創院企業伙伴：** 花旗集團
- 創院贊助：** 德和保險顧問(香港)有限公司
銀和再保險有限公司
- 贊助：** 澳洲會計師公會
EMC²
希慎興業有限公司
UPS慈善基金

檢討過去，策劃未來

踏入第六載，社聯學院統籌了一系列的檢討工作，包括與持份者進行了十數次的聚焦小組、訪問、培訓需求和培訓服務的調查問卷，取得各持分者對本院全面的意見。綜合檢討工作所得資料，2012年8月30日，社聯學院督導委員會主席方文雄太平紳士(圖4左八)會同委員黎鑑棠先生(左三)、黎永開先生、張錦紅太平紳士(左六)、李錦昌博士(左九)、羅家慧女士(右八)、邱可珍太平紳士(右七)及社聯主席廖達賢先生、行政總裁方敏生女士(左七)、業界發展業務總監馮一柱博士(右六)及NGO能力建設總主任林莉君女士(左五)以及學院職員，進行了一天的退修檢討會議，全面檢討過去五年，社會福利界學習氛圍的轉變、學院在能力建設中的角色、工作和成效、強弱機危、願景和使命，與及未來的發展路向。

會中更新了社聯學院的願景和使命，更具體地回應業界環境



的轉變帶來的需求，亦確立學院未來數年發展的方向。作為聯會的培訓部門，學院希望可推出緊貼業界發展脈搏的培訓，由業界整體裨益角度出發，在業界的能力建設方面有所貢獻。

願景與使命

- ▲ **願景** 社聯學院矢志成為一個出眾和可持續的社會服務專業發展平台。
- ▲ **使命** 提供具質素的培訓項目及資源推動專業知識的建設，以發展及維持一個有活力、多元化、具前瞻性和可持續的社會服務界。



社聯主席廖達賢先生：
建構員工技能進階模式

在社福界面對福利政策的改變、社會需求上升、問責文化等壓力的同時，社福同工在技巧、溝通和領導能力方面，是否已準備好迎接這些變革和需求帶來的挑戰呢？一套完善的「員工技能進階模式」(Competency Model)，勾勒出不同職能同工的技能指標，讓機構和同工以相應的培訓，好好裝備自己。學院將致力建構員工技能進階模式和推出相應培訓資源，促進業界專業的發展，為業界能力建設作出貢獻。



社聯學院督導委員會主席方文雄先生：
五載琢磨基石 未來尋求突破

回顧過去五載，在社會服務同工的支持和跨專業合作的協同效應下，社聯學院的發展也算相當順利，每年的報讀人次和參與機構不斷增加。為裝備同工符合社會轉變的新要求和提升培訓質素，學院一直努力緊貼社會脈搏，透過「社會服務機構培訓需要和培訓服務問卷調查」和課程檢討，不斷完善課程內容和設計，填補界內培訓需要和服務間的空隙。在五年的基石上，社聯學院將推出更多對社福界發展具策略性意義的重點課程、積極地探索與專業服務發展的聯繫空間，以及加強研究與發展和培訓質素保證。

綜合上述提及的一系列檢討工作，未來，學院會繼續加強對社福機構中層管理人員在4大勝任能力¹(competencies)的培訓，例如籌劃「社會服務行政人員發展培訓課程」和短期課程，培訓中層人員的「個人效能」、「與團隊合作之道」、「績效及項目為本」和「策略性計劃」。另外，學院亦會積極促進管理層和董事會成員的智慧與經驗交流。

¹資料來源：HKCSS, Competency Development and Enhancement Initiative, Joint Business Improvement Project, 2002



社聯副主席陳智思先生：
董事局與管理層 智慧經驗交流

除了員工，機構董事會成員和管理層亦有學習的需要，以提升機構的應變能力。透過培訓中的交流，他們能獲得新的管治智慧，瞭解和適應社會文化的轉變，然後帶領其團隊，推動更具效益的社會服務。另外，董事會成員亦可更掌握社福機構董事會的角色，加強其問責性和對機構的參與性。社聯學院除提供培訓，以提升同工在各方面的勝任能力外，更是現時和未來業內領導層的交流平台，擴闊和鞏固機構之間的網絡，促進整體業界向前邁進。



社聯行政總裁方敏生女士：
開拓跨界資源 提升學習成果

配合2010年社會福利署推出的專業發展基金，社聯透過學院的平台籌劃一系列符合業界需求的培訓課程，幫助機構有效地利用此資源，提升同工的勝任能力。學院掌握業界關注的議題和發展，對業界能力建設有承擔。所以，學院不狹視於短期財政的收益，而更希望提供的培訓服務多於知識的傳授。社聯學院匯集社福機構同工和跨界別的智慧與經驗，透過彼此交流的協同效應，創造1加1大於2的學習成果。