



專題特稿

- 抗疫戰士－沈祖堯教授口袋裏的四個領袖錦囊
- 傳媒之友策略精髓 夥伴關係實踐理念
- 項目風險 掌控有法

導師巡禮

- 馮儉生：機構需要的是明天的人才，而不是今天的人才

研討會及講座系列

- HR Forum for NGOs 2011 - The Power of Employee Engagement

總裁對談午餐會系列

- 馬時亨教授 傑出領袖致勝之道
- 蔣任宏先生 貫徹理念 捍衛個人資料私隱

課程

- 社會服務機構項目管理證書
- 社會服務機構籌款證書
- 高級和解證書
- 流金頌工作坊系列
- 青少年精神健康培訓課程
- 社會服務機構行政人員的有效決策技巧
- 激發團隊力量
- 社會服務界同工英文書寫技巧課程
- 優良管理實踐：紀律管理
- 男女有別？女性濫藥輔導工作



經濟自強

Citi全力策動

始於2004年，花旗集團與及花旗集團基金善用逾1億6千7百萬美元，於全球73個國家，贊助不同機構從事理財工作，協助弱勢社群改善生活質素。

我們深信，每個人也可透過累積人力資本、社會資本及金融資本令資產增值，達致經濟自強。

www.citigroup.com/citi/foundation



HKCSS Institute

A Training and Resource Institute for NGOs

序言

HKCSS Institute 旨在促進社會服務機構從業員、管理階層及領導者提供專業知識、概念及經驗的傳授分享，為市民提供更好的服務，以建構更美好香港。

本港的人口分佈及家庭結構正在不斷轉變，再加上與國內的融合及有更緊密的合作，本港的社會服務界正面對需求提升及改善質素的壓力，以面對越來越大及複雜的社會訴求。因此，社聯與本地及國際多個專業及學術團體合作，提供知識傳授予業界從業員及領袖等，以提升他們專業範疇內的知識、問責性、效率及效能。

而不少的機構，在透過直接服務，結合理論與實踐，整理成寶貴的經驗智慧。通過 HKCSS Institute 平台，我們邀請機構將這些經驗和智慧，整理為培訓課程，將有實証基礎的知識，向業界推廣、傳授；教學雙長，從而提升整體業界的專業水平。

在未來日子，希望學院能建立持續、有效能及實用的社會服務模式及數據庫以服務社區。繼往開來，我們定能為香港及國內的社會發展作出重要建樹。

方文雄太平紳士
督導委員會主席
方樹福堂基金董事

督導委員會委員
陳彩英太平紳士
張錦紅太平紳士
邱可珍太平紳士
羅家慧女士
彭思梅女士

職員
黎鑑棠先生
伍嘉樺女士
張櫻慈女士
劉紫惠女士
馬歡儀女士
常穎儀女士
郭耀中先生
鄭詠儀女士

目錄

進修與進步

- 4-7 抗疫戰士－沈祖堯教授口袋裏的四個領袖錦囊
- 8-11 「您」行持續學習？
- 12-14 傳媒之友策略精髓 夥伴關係實踐理念
- 15-17 活動回顧
- 17 鳴謝導師及講者
- 18-19 項目風險 掌控有法
- 20-21 馮俊生：機構需要的是明天的人才，而不是今天的人才

研討會及講座

- 22-23 總裁對談午餐會系列－馬時亨教授
傑出領袖致勝之道
- 24-25 總裁對談午餐會系列－蔣任宏先生
貫徹理念 捍衛個人資料私隱
- 26-27 HR Forum for NGOs 2011社會服務機構人力資源研討會2011
－The Power of Employee Engagement

證書課程

- 28-29 社會服務機構人力資源管理證書
- 30-31 社會服務機構籌款證書
- 32-33 社會服務機構項目管理證書
- 34-35 高級和解證書

短期課程

- 36 社會服務機構的策略計劃
- 36 危機管理與傳媒策略
- 37 改善效率及成本效益的社會服務成本分析法
- 37 「型人領導」－MBTI團隊領導工作坊
- 38 社會服務機構行政人員的有效決策技巧
- 38 激發團隊力量
- 39 改善流程：節流、增效益
- 39 時間管理與優質表現
- 40 優良管理實踐：紀律管理
- 40 有效領導會議的技巧
- 41 社會服務界同工英文書寫技巧課程
- 41 社會服務機構實用普通話(初級班)

考察

- 42 優質餐飲服務背後的管理 參觀香港JW萬豪酒店餐飲部
- 43 社聯花旗集團持續學習獎勵計劃2011

專業提升課程

- 45 長者及院友皮膚護理工作坊
- 46 流金頌工作坊系列
- 48 「自理能力加油站」專業工作坊
- 48 多D認識，少D認色
- 49 「感覺統合－概念與研習」課程
- 49 男女有別？女性濫藥輔導工作
- 50 青少年精神健康培訓課程
- 51 特殊學習障礙社區工作實務工作坊
- 51 欲望彩虹／腦袋裡的警察
- 52 三高一低創意遊戲工作坊
- 52 培育青年新力軍 Gen Y+
- 53-54 跨界別合作與支援
- 55 報名表格

願景及使命

致力成為社會服務界中卓越的終身學習平台及專業知識交流中心，以跨界別的知識推動業界之服務管理，促進效能。

抗疫戰士－沈祖堯教授 口袋裏的四個領袖錦囊

作為機構的領袖，要帶領機構各部門朝著服務理念及目標前進，多少也得預備些錦囊，作為工作的座右銘及領導準則。尤其當面對逆境的時候，這些錦囊更能發揮作用，讓團隊臨危不亂，堅守信念及宗旨，積極面對挑戰。



沈祖堯教授出席「總裁對談午餐會暨社聯·花旗集團持續學習獎勵計劃個人獎勵頒獎禮」，以「人生的競技賽－裝備自己，迎接挑戰」為題，與約200位社會服務機構主管、董事會成員及獲獎同工分享他作為領袖的體會。（左起：香港社會服務聯會行政總裁方敏生女士、香港中文大學校長沈祖堯教授、SBS及花旗集團企業傳訊及公共事務總監張巧文女士。）

無論在2003年領導醫院團隊對抗非典型肺炎的日子，還是現在作為香港中文大學校長，沈祖堯教授的口袋裡一直放著四個錦囊：培養團隊的歸屬感、積極樂觀、誠懇溝通及學懂放下；這些都是他多年來的處事宗旨及精神支柱。沈教授認為雖然並非每件事均可盡如人意，但只要時刻提醒自己和團隊做好充足準備，甚麼難關也可以克服。他時刻秉持這些處事原則，加上堅定的信念及使命感，迎接工作上的種種挑戰。

歸屬感

“機構的事＝自己的事”

沈教授鼓勵機構領袖提升同工對機構的歸屬感和團隊面對挑戰的毅力與韌力，要是同工視機構的事為自己的事，抱持與機構一致的理念和宗旨，他們便願意跟機構一起「出生入死」。這是紮實管治及危機管理的最佳支柱。

“領袖應該在太平盛世時籌組願意和您一起出生入死的團隊。只要團隊成員跟機構抱有相同的願景，視機構的事為自己的事，敢於承擔，不介意犧牲「小我」，在危機和挑戰中挺身而出，並肩解決困難，機構面對挑戰的力量就會大大提升。

在非典型肺炎爆發時，我將醫院的同事分成「潔淨組」與「骯髒組」，旨在將曾接觸有關病人或進出有關病房的同事與其他同事分隔，避免交叉感染，是否加入「骯髒組」純是個人選擇。當時台灣的醫院要進行封鎖，一些醫生、護士想方設法逃離醫院，但令我感動的是在香港，不少其他專科的醫生也自告奮勇加入這高感染風險的隊伍，治療及照顧不幸感染非典型肺炎的病人。有了團隊精神，一切就變得不一樣。我們不需鎖鏈，不需重賞，亦會有勇夫樂意為機構、為大家共同的願景付出。

作為領袖，我們不應著眼於個人榮譽，而是要提攜盡心盡力的同工，讓他們得到發聲機會，給予掌聲、嘉許和認同，這樣可大大提高他們的歸屬感，也會增加他們對工作的責任感和使命感。

積極樂觀

“常想一二”

面對困難時，領袖除了站出來擔當指揮角色，更要成為團隊的精神支柱。假如連領袖都垂頭喪氣，其他同工就更沒有動力向前衝。沈教授鼓勵機構領袖樂觀積極面對挑戰，將面前的困難與過往更大的挑戰比較。既然過去的難關都能一一克服，當前的困難也一定可以解決。

“繼2003年3月淘大花園大規模爆發非典型肺炎後，同年5月，沙田另一屋苑同層有十名住戶亦受到感染。當時我們的團隊已在醫院與病菌戰鬥了兩個多月，開始感到疲倦，這消息令我十分擔心會否再爆發另一次大規模疫情。當時，一位同僚勸我說：「沈祖堯，你作為一個領袖便當樂觀面對困難，要是你都垂頭喪氣，你的下屬就更加沒有動力了。」沒錯，「人生不如意事，十常八九」，我們應該「常想一二」，不要思念「八九」。醫院裡每天都有病人過世，也不斷有新病人來到，我們惟有以正面、樂觀的態度接受及面對。

身處逆境當中，樂觀精神將有助我們正面和理性地思索問題。有時候不妨將當前的困難跟過往的經驗相比，面前的難題便會慢慢顯得渺小。機構領袖要是表現悲觀，輕言放棄，其他團隊成員更易失去動力，甚至導致團隊瓦解，所以領袖需要不斷學習「樂觀」。

誠懇溝通

"Kindness is the language which the deaf can hear and the blind can see." Mark Twain

沈教授認為領袖應該以誠懇態度和敏銳觸覺與持份者溝通，瞭解他們的想法，同時讓持份者明白自己的立場、情由和難處。他引用美國文學作家馬克·吐溫的名句：「慈悲是失聰人士能聽見和失明人士能看見的語言」，指出真誠的溝通，能有效化解大大小小的誤會。

“社會服務界的領袖應該學習表達自己的想法，以誠懇態度、敏銳觸覺和同理心跟別人溝通，了解對方的需要和心聲，說話時應讓對方感到自己的誠意，而非用一般公關對答或耍官腔的態度去應對問題。再好的政策，要是沒有良好溝通也難以得到持份者支持。我最近看了“The Courage to Teach: Exploring the Inner Landscape of a Teacher's Life.” (Parker J. Palmer, 2007)一書，說的就是溝通也需要勇氣。領袖不應只視案上一份份文件為文書工作，而應主動與有關的持份者直接溝通，理解他們的想法，同時讓他們明白執行措施的實際情況，明瞭當中的困難，雙方最終便可達成雙贏的共識。”

學習放下

“人生的四個球”

最後，沈教授認為要是盡了最大努力，事情還是未如理想或得不到別人認同，就應當學習放下個人的榮辱得失，以宏觀、豁達的角度反思事情的本質。

“人生如耍雜技，每個人都拋著四個球，其中三個是玻璃製的，掉到地上就會破裂，另外一個是能完好地彈回來的皮球。玻璃球象徵健康、家庭和朋友，皮球則代表事業，這代表了我們如何形塑自己的價值觀。疫症過後，醫院舉行了多場聽證會，追溯疫症期間的每個決策，像要尋找一個為整件事負責的目標，傳媒更點名將我列入問責名單內。我當時感到非常孤單，但最終也能夠走出那不愉快的陰霾。我學懂放下「自己」，想到「自己的得失不算甚麼。最重要是香港最終也戰勝了這場疫症」、「醫院的同事能夠團結一致抗疫，真的值得驕傲！」，我便沒有感到太大的失落。學懂放下，能夠幫助自己面對無法改變的逆境，以宏觀、豁達的角度思考事情的本質。”

延伸閱讀：



《活在當下》

作者：李焯芬
出版社：經濟日報出版社
出版年份：2008年

The Courage to Teach: Exploring the Inner Landscape of a Teacher's Life. (10th anniversary ed.)

作者：Parker J. Palmer
出版社：California: John Wiley & Sons, Inc.
出版年份：2007年

慈悲是失聰人士能聽見和失明人士能看見的語言

美國文學作家馬克·吐溫

沈教授簡歷

2010年	擔任香港中文大學校長
2009年	獲頒Marshall及Warren 講座獎 (亞太地區腸胃科最高獎項); 獲德國腸胃病學協會內鏡獎
2008年	擔任中大逸夫書院院長; 獲委任為中大莫慶堯醫學講座教授
2007年	獲香港特別行政區政府食物及衛生局最突出貢獻獎 (臨床治療); 獲中華人民共和國國家科學技術獎勵辦公室頒發國家科學技術進步獎二等獎等
2006年	獲國家教育部頒發的長江學者成就獎
2004年	擔任中大醫學院副院長 (常務); 獲香港特別行政區政府銀紫荊星章
2003年	獲香港電台及《明報》頒發抗SARS 傑出獎(醫護科技人員組); 獲中大校長模範教學獎
2002年	擔任中大醫學院副院長 (臨床)
1999年	擔任中大內科及藥物治療學系系主任
1998年	晉升為中大內科及藥物治療學講座教授
1997年	擔任中大頒授醫學博士學位, 同時, 亦是多個內科醫學院的院士, 和20多個專業學會的委員
1992年	獲加拿大卡爾加里大學頒授博士學位 (生命科學); 出任中大醫學院內科學系講師
1985年	擔任香港中文大學教學醫院威爾斯親王醫院醫生
1983年	獲香港大學內外全科醫學士學位

「社聯·花旗集團持續學習獎勵計劃 - 個人計劃」頒獎禮
出席同工與頒獎嘉賓合照



(圖1)



(圖2)



(圖3)

(圖1至3左起) 社聯學院督導委員會委員張錦紅太平紳士、社聯行政總裁方敏生女士、香港中文大學校長沈祖堯教授、SBS、花旗集團企業傳訊及公共事務總監張巧文女士、社聯學院督導委員會委員陳彩英太平紳士及邱可珍太平紳士, 與出席頒獎禮的獲獎同工和講員合照。

「您」行持續學習？

「社聯・花旗集團持續學習獎勵計劃」鼓勵社會服務界的從業員，參與由社聯或HKCSS Institute舉辦的進修及經驗分享機會，標誌著社會服務界致力提升專業能力、促進機構效能，為市民提供優質的服務，在香港維持一個有活力和不斷進取的社會服務界。計劃設個人及機構獎勵，進修者及知識傳授者同獲嘉許。

獲「社聯・花旗集團持續學習獎勵計劃」機構獎勵的機構主管心得分享



香港融樂會有限公司總幹事王惠芬女士

推動內部交流 同工相學共長

持續學習對機構來說，無疑非常重要。雖然融樂會是較小的機構，但在有限的資源和空間下，我們仍非常鼓勵同工追求新的知識。除了每年撥\$1,000予每位同工進修外，由於我們的服務對象是少數族裔，實際上坊間提供的專業和進深課程數量有限，所以我們內部有很多不同的訓練和分享，讓同事掌握更多的服務發展動向和工作技巧。例如我和本會的執行委員會副主席余志穩博士，會與同事分享我們較擅長人權、倡議和游說技巧等課題；一些董事會成員則教授會計。我們的現任執行委員會主席、香港中文大學社會工作學系副教授黃洪先生亦曾為我們分享充權(Empowerment)和管理的新知。

我希望社聯學院繼續以不同的形式，鼓勵更多的主管支持持續學習，例如尋找贊助和向同工派發課程優惠券，以補助機構和同工參與學習，為自己和機構加加油！

職安培訓復生會有限公司主席唐文標先生

靈活實踐新知 提升工作效率

過去，我們在課堂上學習的理論或許已經過時了，而社會、傳媒及科技的生態和發展轉變的速度又如此急速，所以機構當然需要不斷追求新的知識。職安培訓復生會的機制非常支持同工終生學習。像我最近就到了上海，了解內地的社會企業運作，並於返港後，與業界其他同工分享我的見聞和內地的社企發展概況。另外，如同工下班後，安排了進修活動，我們也會盡量配合，甚至讓他/她提早下班。雖然機構的工作非常繁忙，但我認為學習猶如投資，同工學到新的知識，然後將之運用在工作上，直接提高服務的質素和效能。早前，我就與兩位同事參與社聯學院舉辦的「情緒智商及壓力管理」短期課程，並將學到的九型人格理論，應用於機構的招聘面試甄選過程中，作為其中一個甄選準則。

社聯學院提供的課程非常針對社會服務界的需要，期望學院舉辦更多關於社會企業和新科技發展的課程，讓業界掌握更多有關的新發展和運作模式。



親切總監湯崇敏女士

社會需求變更 建立學習型機構

持續學習不單對我們機構的長遠發展來說，是非常重要的一環，對整體社會服務專業來說，亦有莫大的幫助。由於社會的需要和對服務的要求每天都在變更，持續學習可提升同工的專業知識和技能，從而為市民提供優質服務。我們認為學習是非一次性，並要積極建立持續學習的機構文化。我們要求同工能夠學以致用，將所學的理論，實踐出來才有意義。另外，我們亦安排同工在會議上分享新知，並把教材納入資源庫，善用資源。

社聯學院是一個跨界別平台，連繫來自不同領域的專業人士，提供多元化的課程，而且價格相宜。我早前修讀的「社會服務管理人員領袖發展培訓課程」，講者為來自不同界別的卓越領袖，加上與其他機構主管互相學習，形成一個交流網絡，機會十分難得。



義務工作發展局總幹事鍾媛梵女士

專業外的進修 促機構服務發展

每個同工的知識和技能都是機構的資產，他們熱衷自我增值，除對個人發展有裨益外，亦有助機構的服務發展。社會服務機構需要的不單純是多元化服務範疇的智慧，亦需要配合不同的專業和管理的知識；例如：人力資源和改革管理、傳意溝通、投訴處理及顧客服務等，將經驗和理論總結和融合，以提供更全面和優質的服務。義務工作發展局一直都鼓勵同工持續進修，為不同職級的同工提供不同程度的進修津貼，亦會舉薦同工參與指定的課程，提升個人及事業的發展的空間。

2010年，社聯學院舉辦的「社會服務管理人員領袖發展培訓課程」，內容不單是知識上的增潤，更積極為機構之間及與其他界別建網；讓參加者了解業界以外的宏觀問題，擴闊業界領袖的視野。值得一提的是，插班生制度的形式十分體貼、靈活，希望學院設更多富彈性的修讀課程形式。

香港傷健協會總幹事高潔梅女士

培育機構人才 促社區共融

傷健協會非常支持持續學習的方向和概念。社會對服務以及服務對象對我們的需求不斷轉變，因此面對同一的狀況，今日的處理手法或許已與十年前的截然不同了。事實上，為同工提供持續學習的機會，能發掘他們的潛能及開拓其發揮空間，有效培育及留住人才，長遠建立一所學習型的機構，從而提升服務質素。我們鼓勵同工參與與工作相關的課程，並將所學到的技能和管理知識，與單位內的同工分享，注重知識的應用、消化和跟進。此外，我們亦設有進修假期和津貼。配合機構的策略性發展，我們更主動舉辦員工發展計劃，有系統地培訓同工，為機構培育人才。最近，我們與本港的大學合作，舉辦為期兩年的輔導技巧課程，為輔導員提供軟技巧的培訓，期望向社區推動「心靈無障礙」，進一步「傷健共融」。

過去，社聯學院提供的課程、工作坊和講座都非常配合機構的需要，希望學院繼續擔當領導的角色，為業界營造持續學習的氛圍。



香港明愛社會工作服務部長陳美潔女士

多元同工組合 分享管理心得

社會服務所涉獵的範疇越來越廣，相應的需求亦越趨複雜，同工有必要積極裝備自己，配合新的發展，如精神健康服務等，我們必須以合時的知識和技能提供新的服務。社會服務的同工需要的不只是社工的介入模式，亦需注重其他範疇的學問。

由2009年起，明愛就邀請社聯學院為我們中層的同工提供內部培訓，學習業界內外的領導及管理團隊、策略性思維、資源調配、危機及投訴處理、壓力管理及機構變革等專業知識，讓同工之間互相研究及交流經驗和心得，促進多角度的發展方向。另外，我們亦為同工提供進修的資助，以及設立知識交流的平台。最近，我們正籌備電子學習平台，希望更有效地善用資源。給予同工履行終身學習的空間和支持，除了促進他們的工作效率和事業發展外，更使其感到機構對他們的重視，產生一份歸屬感。

社聯學院的團隊專責為業界整體籌辦活動和進修課程，積極建立各界別之間的網絡，準確地掌握業界面對的問題。希望學院將來籌辦不同組合及形式的管理培訓課程，例如集合不同機構相同職級的同工一起上課，集思廣益，讓他們交流在崗位上面對的問題和管理心得。

社聯・花旗集團持續學習獎勵計劃獲獎機構

2007

自強協會
五旬節聖潔會靈光白普理失明人士中心
聖神內更新團體
香港基督少年軍
長者安居服務協會
香港聖公會福利協會

2008

香港特殊學習障礙協會
勵智協進會有限公司
社區藥物教育輔導會
香港基督少年軍
長者安居服務協會
香港明愛

2009

香港弱智人士家長聯會
職安培訓復生會有限公司
香港復康聯盟有限公司
香港基督少年軍
香港唐氏綜合症協會
香港明愛

2010

香港融樂會有限公司
職安培訓復生會有限公司
親切
義務工作發展局
香港傷健協會
香港明愛

獲頒「社聯·花旗集團持續學習獎勵計劃」同工的感受



●能夠獲得「社聯·花旗集團持續學習獎勵計劃」連續兩年的個人獎勵，我感到十分開心！在席上，得悉午餐會和頒獎禮均獲得商界的贊助。我覺得既然其他界別都支持社福界的進修計劃，我們更應該努力學習，從而提高服務的質素。我期待在類似的宴會上，看到更多新的面孔呢！●

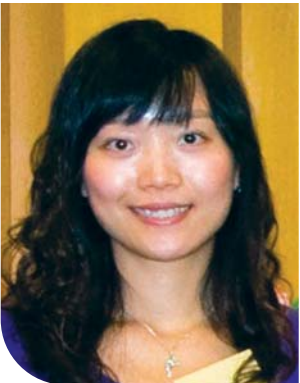
香港明愛單位主任賴仁彪先生

賴先生指出自我增值是為配合機構整體的發展和個人的事業計劃。由於機構部份的管理層會陸續退休，故此他自覺有責任為機構的承傳出一分力。亦獲安排參與本院舉辦的「社會服務行政人員發展培訓課程」，積極裝備自己，學習具前瞻性的管理模式。由於政府增撥培訓資源，機構將計劃支持同工到香港以外，例如是台灣、英國等地區考察，汲取他們發展服務的經驗和心得。

●我非常欣賞這個獎勵計劃，它鼓勵我們在工作中抽取時間，積極實踐持續學習，而且計劃提供的個人進修報告，更為同工學習的重要紀錄。●

香港青年協會行政幹事李銘詩女士

李女士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，她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。她曾參與「社會服務機構人力資源管理證書課程」，認為課程內容與自己的工作性質有很大的關連，她正積極應用課堂上學到的知識到工作上。



●到社聯學院學習，除了獲取講師的理論和同工的經驗分享外，更獲得這份額外的獎項，對我來說是一份鼓勵。我期望學院未來舉辦一些關於考勤的課程。●

香港輪椅輔助隊中心主任黃鈺庭女士

黃鈺庭女士認為社聯學院舉辦的課程非常實務，與業界有直接的關聯。她尤其覺得有關管理的課程，對其工作有頗大的幫助。黃女士表示機構非常支持持續學習的理念，而且樂意讓同工在辦公時間內，參與培訓課程。

●獲得這個獎勵，我實感到是意料之外，並驚喜獲得機構上司的祝賀。為了出席這個盛大的午餐會暨頒獎禮，我特調整工作，到場領取獎勵。我認為求學不是求分數，最重要是學習的過程，獎勵是對我們一個額外的鼓勵。●

香港聖公會福利協會黃大仙分區總監尹家碧女士

尹女士表示香港聖公會福利協會是一所學習型的機構，注重為同工提供知識、技能和態度的培訓。機構早年更要求各單位員工訂立年度目標學習時數，大力推動持續學習，潛移默化之下，現時機構即使再沒訂定學習時數指標，也已建立及凝聚了持續學習的氣氛，同工的視野和工作效率都大大提升。她個人平日亦經常參與一些單元式的課程，認為雖然時間較短，但可讓自己有反思、學習和檢討的空間。同時，她亦會因應工作需要及時間安排許可下，參與為期較長的多元課程，深入了解課題，她數年前更利用工餘時間修讀了一個深造文憑課程。其求學之心值得同工學習。



2010年獲得個人獎勵同工的機構名單（依機構名稱筆劃排序）

工業福音團契
仁愛堂
仁濟醫院社會服務部
心晴行動慈善基金有限公司
民協社會服務中心有限公司
伊利沙伯醫院院牧事工有限公司
光愛中心有限公司
匡智會
利民會

扶康會
長者安居服務協會
協康會
東華三院
和諧之家
香港小童群益會
香港中華基督教青年會
香港公教婚姻輔導會
香港仔街坊福利社會服務中心

香港地球之友慈善有限公司
香港扶幼會
香港社會服務聯會
香港明愛
香港青少年培育會
香港青年協會
香港紅十字會
香港保護兒童會
香港家庭福利會

講員對持續學習的見解



基督教時代論壇週報社長李錦洪先生
將所學發揚光大 以感染力推社會進步

●相比其他界別的员工，社會服務界同工，給我的印象是截然不同的。他們擁有專業，而且對社會抱有熱誠。他們進修的目標，不只是追求學問和學歷上的提升，而更重視學習過程中的交流和互動，希望透過進修取得相關課題的經驗和心得，對課程期望甚高。

現時，單靠技能層面上的知識，是不足以應付社會對服務不斷提高的要求。同工應該擁有遠大的願景，將一己所長與其他人分享和交流，以及將學到的新知發揚光大，促進自己、服務對象和社會進步。●

李先生曾擔任講師之社聯學院課程：

- 「危機管理及傳媒策略」
- 「社會服務行政人員發展培訓課程」－「易快貼服的溝通」
－「危機管理與傳媒策略」
- 「社會服務機構應用傳意證書」－「故事管理與創意思維－有效溝通要訣」

香港大學社會工作及社會行政學系高級教學顧問楊家正博士
機構與服務對象接觸點 乃培訓之首要位置

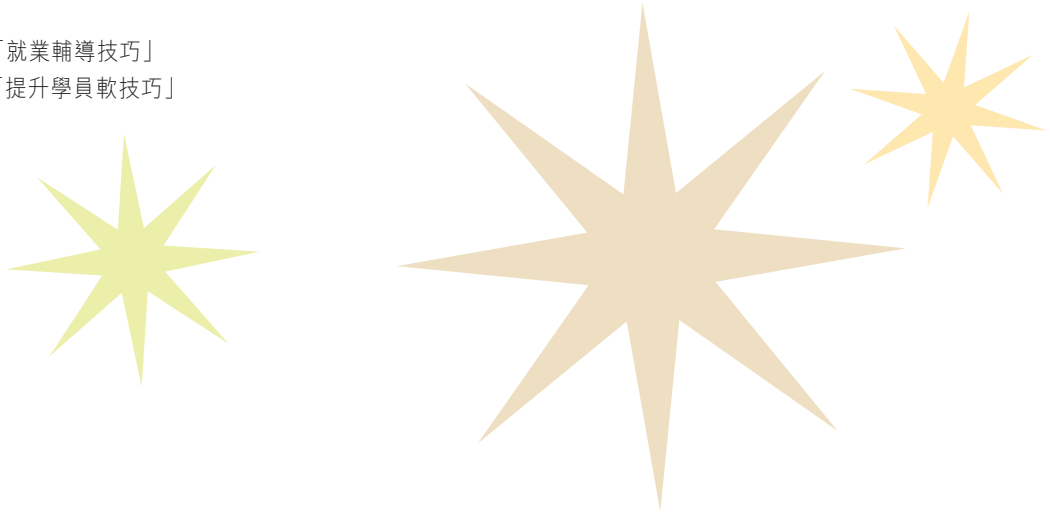
●從最近任教僱員再培訓局主辦及社聯承辦的「提升就業服務方案培訓工作坊」的經驗中，我發現業界負責就業輔導服務的同工，由於資源的緊張和繁重的工作量，往往只能「邊做邊學」，相比商業機構，業界十分欠缺有系統的輔導技巧培訓。然而，機構應該理解為同工提供培訓，可讓他們的工作效率和對工作的滿足感大大提升。同樣的十分鐘面試，經過培訓的同工，便能更準確地分辨服務對象的問題和需要。故此，機構應將持續學習的理念列入策略發展中，長遠讓機構達到可持續發展。

至於甚麼同工需要培訓呢？我認為任何有機會與服務對象接觸的同工，都需要接受有關服務態度的培訓，因為他們的表現和態度關係到一所機構的名聲和形象。如機構接待處的接待員就是機構給公眾第一個的印象。”

楊博士認為社聯學院是一個讓社會服務界不同層面的人士交流和學習的平台。而課程的設計更注重建網的元素，同工上課，除學習知識外，更交換名片，是一個交流和建立網絡的好地方。●

楊博士曾擔任講師之社聯學院課程：

- 「提升就業服務方案培訓工作坊」－「就業輔導技巧」
－「提升學員軟技巧」



基督教勵行會
基督教聯合那打素士康服務
循道衛理楊震社會服務處
智樂兒童遊樂協會
聖公會聖基道兒童院有限公司
聖雅各福群會
新生精神康復會
義務工作發展局
親切

香港耆康老人福利會
香港理工大學應用社會科學系
香港基督少年軍
香港基督教女青年會
香港基督教信義會社會服務部
香港基督教服務處
香港專業進修學校社會服務計劃
香港善導會
香港聖公會福利協會

香港路德會社會服務處
香港輪椅輔助隊有限公司
香港學生輔助會
香港職業發展服務處有限公司
香港聾人福利促進會
浸信會愛羣社會服務處
救世軍
基督教家庭服務中心
基督教香港崇真會社會服務有限公司

傳媒之友策略精髓 夥伴關係實踐理念



2010年12月21日舉行的社會服務機構公共關係研討會，以「與傳媒建立夥伴關係」為題，由香港社會服務聯會及香港公共關係專業人員協會合辦，主講嘉賓分別將本院紀念品預算轉化為捐款，透過「惠施網」的心思心意捐贈平台捐贈予香港紅十字會、世界宣明會、香港地球之友及苗圃行動，讓機構直接受惠。

(左起：香港公共關係專業人員協會主席葉衛國先生、副會長及新創建集團有限公司企業傳訊部助理總經理張一心女士、苗圃行動總幹事梁建華先生、電視廣播有限公司新聞及資訊部首席記者方東昇先生、香港地球之友環境事務經理朱漢強先生、香港攝影記者協會執委會成員呂小煒先生及香港社會服務聯會行政總裁方敏生女士)

各社會服務機構，或許在理念上或服務對象會有所不同；然而，彼此是有一致的目標，就是凝聚社會的力量，讓弱勢社群站起來。為此，社會服務機構往往透過服務或倡議等形式，策動達成理念的項目。為了凝聚更大的社會力量，讓更多的人了解社會共融的重要性，了解活在貧窮線下的人士的苦況，了解不同服務對象的需要，訊息的宣傳工作尤其重要。除了網頁或會訊外，機構並沒有屬於自己的媒體，要採取主動，有效廣發服務或活動的訊息，社會服務機構就必須夥拍傳媒，提升有關的活動的曝光率，將訊息傳達到合適的受眾。

跨業界的合作確是一個挑戰，然而，這亦是一門藝術，每次合作所產生不同的化學作用，讓機構的理念以不同的形式和形態傳播，以收不同之效。更重要的是機構必先緊抓其本身的理念和目標，掌握夥拍傳媒宣傳的「遊戲規則」，理解媒體是我們達成理念的促進者和潤滑劑的角色。

掌握「遊戲規則」

站在媒體的角度，世界各地每分每秒都有不少具新聞或報導價值的事發生，為甚麼要採訪及報導某一個活動呢？怎樣

能突圍而出，成為具報導價值的對象呢？研討會上，香港地球之友環境事務經理朱漢強先生認為普遍的公眾都有好奇心，具採訪條件的活動一般為有獨特性及合時宜的，或者是具有人情味，能挑動情緒的。譬如說，推廣家庭和諧的活動可看準母親節或父親節的時節舉行，因為該節日本身蘊含獨特的意義，活動的訊息與節日呼應，令迴響和被報導的機會會更大。

苗圃行動總幹事梁建華先生建議機構應掌握其他機構舉辦活動的時間，尤其是同類型的活動，然後才挑選合適的時段推廣項

目。而電視廣播有限公司新聞及資訊部首席記者方東昇先生就表示，以往有不少機構的記者會在週末舉辦，旺季的時候，新聞及資訊部甚至在一天內收到數十份的邀請函，可見當中的競爭頗大。故此，現時一些機構會選擇於星期一至五舉辦研究的發佈會或活動的記者會。

悉心設計項目中的公關素材

成功把握難得的報導機會，當然要好好善用每分每秒，每字每句，讓訊息衝破電視的屏幕，劃過空氣，通過文字和圖像散播開去。簡單的理念，不一樣的表達方式，就是創意大展拳腳的落腳點。方東昇先生表示電視媒體出外採訪，除著重權威性外，亦會考慮畫面的豐富性和戲劇性，所以機構舉辦的活動不宜是已被視為千遍一律的形式或內容為沉悶的平常事。猶如梁幹事為了使「行路上廣州」這年度性的籌款活動增添色彩，特邀請藝人當宣傳大使，讓活動產生更大的聲音(noise)，獲得更大的迴響。另外，他又特意安排四川的師生分享，讓傳媒作深度的追蹤採訪，從而宣揚助學的理念。

梁幹事又指出，如活動請來藝人或其他知名人士擔任宣傳的大使或代言人的話，機構應事先與他們有所共識，在活動當中，儘量只發表與活動宣揚的訊息有關的言論，避免活動成為娛樂版或其他議題的材料，卻錯失宣傳活動訊息的機會。

事實上，與不同類型媒體合作，機構應有相應的策略配合。例如與文字媒體報章合作的話，活動公關應掌握報紙的版面鋪排和圖片的要求等；與電視媒體合作，則設法抓緊寶貴的「入屋」時間。配合傳媒的採訪，梁幹事就為攝影記者提供拍攝步行籌款的最佳角度建議。而朱漢強先生亦分享地球之友處理回收二手衫報導的經驗，他指出一幀內容豐富的圖片可佔報章一定的版位，配合相關的文字報導和其他統計的數字資料，那麼活動便能

佔據一整頁的大幅報導。香港攝影記者協會執委會成員呂小煒先生則認為機構與媒體的合作是一門藝術，一幀好的公關照片足以說明一個活動的內容；媒體只會對「由無到有」、誇張和新鮮的事物感到好奇而採訪。

做個「深、廣、睇、伴」的傳媒之友

既然是夥伴的關係，機構和媒體合作是建基於甚麼呢？當然，提升曝光率不是我們的目標，而是為了服務更多的弱勢社群，傳媒是成就理念的夥伴，媒體是一個資訊傳播的平台。彼此的夥伴關係是建基於「深」、「廣」、「睇」、「伴」上。方東昇先生指出傳媒之友，應該擁有真才實學，發表的調查具權威性—「深」；在被問及時，能就採訪以外，但議題相關的問題時，亦可作出回應—「廣」；發言一針見血，不左右而言他—「睇」；保持友好的夥伴關係，有求必應—「伴」。呂小煒先生亦認為機構欲宣揚的訊息，非憑硬銷能見果效的，宣傳的形式與途徑是靠機構的公關與傳媒的磨合和平衡的。

採用「順嫂都明」的傳達方法

確定報導的渠道及準備好公關素材後，為將訊息廣泛傳播，機構適宜採用「順嫂都明」，即容易被大眾理解、通俗的傳達方法。

與傳媒合作的精髓在於「夥伴」兩字，社會服務機構應謹記宣傳的工作並非為提升機構知名度，而是為了推廣服務的理念，從而幫助社會上的弱勢社群。而長遠的夥伴關係應為相向的，互相扶持的。不斷從實踐中學習，保持緊密的溝通，日子有功，穩健的關係就是從歲月裏，在磨合裏發展出來。



苗圃行動總幹事梁建華先生



香港地球之友環境事務經理朱漢強先生



香港攝影記者協會執委會成員呂小煒先生



電視廣播有限公司新聞及資訊部首席記者方東昇先生

提升曝光率的宜 (Dos)

- ✓ 提供個案，把訊息具體化
- ✓ 協助記者找出採訪角度
- ✓ 提供手提電話及相關聯絡方法，周末亦接電話
- ✓ 數字的重要性(調查研究報告有代表性)
- ✓ 鎖定負責的記者，定期聯絡，有議題主動提醒
- ✓ 開記者會前擬定20秒的短講內容
- ✓ 代拍片
- ✓ 簡化新聞稿
- ✓ 聯合其他團體一起行動
- ✓ 邀約採訪先發傳真，再以電話跟進
- ✓ 了解截稿時間(例如六點半新聞報道的截稿時間為下午三時正)

香港地球之友環境事務經理朱漢強先生就建議機構採用以下的公關元素：

訊息簡單清楚

- 訊息內容篇幅短而簡單
- 包含最多兩個訊息
- 避免採用專業術語

創意

- 形式要有新鮮感

研究和調查

- 提供新的訊息和數據

圖片

- 好的照片勝過千言萬語

金句

- 向公眾建議對機構的印象強化相關訊息

表格

- 方便讀者掌握要點
- 爭取曝光的版面

個案

- 以人的故事，弱勢社群或相關的持份者的遭遇及經驗打動公眾

問：24小時新聞與傳統的正規新聞比較，機構在發佈訊息的處理上有何不同？

方：24小時新聞的出台，的確令記者的失落感大大減少，因為滾筒式的新聞讓發布消息的機會和頻率都大大提高。即便有些新聞未能趕及在六點半新聞報導出街，亦有其他的機會。事實上，以香港的上班文化，現時傳統的十一點新聞報導可能更切合上班人士的需求。而滾筒式的報導，就讓市民能夠隨時隨地掌握新聞資訊，機構亦有更廣的曝光空間。

問：既然一幀好的圖片優勝於千言萬語，機構宣傳活動時，是否可只發布圖片呢？

呂：無疑一幀好的圖片能交代豐富的內容，然而，例如以報章來說，圖解的文字數量有限，往往未能詳盡交代活動背後機構欲表達的訊息、理念和目標。故此，文字的新聞發布仍是非常重要的部分。

問：這種跨界別的合作的確有很大的挑戰性，請問機構應如何踏出第一步，與傳媒建立長期穩健的夥伴關係呢？

朱：首先，機構應釐清自己明確的理念，我們只是透過公關的技巧，增加曝光率；別要喧賓奪主，忘記原來想表達的訊息。長期的夥伴的關係，要靠長期維繫的功夫，例如：與記者進行飯局，就個別議題提供意見，和舉辦解釋性的記者會等；做到恰如其份地達到機構的目標。

社聯學院致力為社會服務界定期舉辦研討會和管理課程，我們設立的跨界別學習平台，配合業界的發展。同時，學員踴躍參與，彼此分享經驗，從而加強機構之間的互動交流。

總裁對談午餐會系列



(圖1)

(圖2)

2011年12月2日，Microsoft香港有限公司總經理楊思毅先生與超過50位社會服務機構主管及董事會成員以「帶領員工以創新思維及手法面對多變的市場需求」為題，分享他的管治理念和Microsoft的頂尖科技與社會服務界的關係。他表示「創新的東西，往往是無例可依。要是你不敢前行，直到你找到依據，其實就代表你已經落後了。」他認為領袖應該積極鼓勵及推動同事作新的嘗試，因為花無百日紅，領袖應該包容多元的建議和獎勵值得嘉許的同事。

而在「總裁對談午餐會暨社聯·花旗集團持續學習獎勵計劃個人獎頒獎典禮」中，沈祖堯教授則與超過200位社會服務機構主管、董事會成員及獲獎同工，以「人生的競技賽—裝備自己 迎接挑戰」為題，分享他作為領袖抱持的信念及處事的宗旨。(詳情請參閱p.4-6)

社會服務機構公共關係研討會2010

2010年12月16日與香港公共關係專業人員協會合辦的「社會服務機構公共關係研討會」特以「與傳媒建立夥伴關係」為題，讓超過200位機構代表深入瞭解公關圖片的元素、社會服務機構與媒體合作和對公眾期望的反饋之道，以及與電視媒體建立伙伴關係之忌宜；集思廣益，大大提升社會服務界與媒體合作的公關技巧及策略。嘉賓的分享更是沉澱著豐富的心得，著實值得同工再三細嚼。(詳情請參閱p.12-14)

問答環節主持：香港公共關係專業人員協會副會長及新創建集團有限公司企業傳訊部助理總經理張一心女士(圖3左二)

嘉賓講者：(圖3左三起)苗圃行動總幹事梁建華先生、電視廣播有限公司新聞及資訊部首席記者方東昇先生、香港地球之友環境事務經理朱漢強先生及香港攝影記者協會執委成員呂小煒先生。



(圖3)

證書課程

社會服務機構人力資源管理證書課程

深受同工擁戴的「人力資源管理證書課程」(圖4-6)的報名情況熱烈，同工均認為課程的內容務實，對其工作有直接及實際的幫助。證書課程內容覆蓋以下七個範疇：「工作規劃及分配」、「人才搜尋及配置」、「工作表現評估」、「培訓及督導」、「勞工法」、「僱員參與」及「獎勵機制及方法」，讓機構的管理層掌握人力資源的管理知識與技巧，善用機構同工所長，妥善調配資源，促進機構的可持續發展。



(圖4) 講員鍾衍文先生

(圖6) 講員黎鑑業先生

(圖5) 講員鄭俊偉博士

項目管理 掌控有法



(圖7)

2010年12月10日，由社聯與怡安保險有限公司合辦的「項目管理 掌控有法」座談會，請來跨界別的專家，探討社會服務界的項目管治及風險管理課題，超過100位機構管理層到場交流心得及經驗。嘉賓講者分別以「建築及翻新工程計劃個案研究」及「項目風險管理實施個案研究」為切入點，深入探討風險管理及項目管治的卓越實踐元素。(詳情請參閱p.18-19)

嘉賓講者(圖7)：怡安保險顧問有限公司全球風險諮詢總監蔡承錯先生(左一)、區域首席主管李嘉樂博士(左二)、香港聖公會福利協會項目發展經理李慧霞女士(左四)、香港中華煤氣有限公司零售市場經理王佩兒女士(左五)、東華三院賽馬會復康中心副院長翁文智女士(左六)、項目管理專業學會香港分會會長黃秉權先生(右五)、呂元祥建築師事務所(香港)有限公司董事梁錦駒先生(右四)。



專題討論環節由香港公共關係專業人員協會副會長及新創建集團有限公司企業傳訊部助理總經理張一心女士主持。超過200位的同工出席座談會，了解成為傳媒之友的精髓與策略。

機構管理

「有效領導會議的技巧」讓同工掌握作為會議領導者，與其他與會者的溝通技巧。講員弘智領導培訓中心董事馮炳全先生(圖8)更即席設題與參與課程的同工模擬開會，以理論與實踐並重的教學方法，讓同工抓緊所學的技巧，幫助他們提升工作的效率。

而「社會服務機構的策略計劃」旨在為管理層的同工梳理策略性的思維及提供策略性計劃的方法，講員馮炳全先生平衡理論和現實的落差，讓同工能更順利地實踐服務計劃。

「社會服務機構的策略計劃」之嘉賓講者：協康會人力資源經理劉嘉儀女士(圖9左)。

隨著社會服務機構問責性的提升，與媒體的接觸是無可避免的，媒體甚至是機構發展夥伴之一。「危機管理與傳媒策略」的講員基督教時代論壇週報社長李錦洪先生(圖10)，教授同工一旦機構出現危機時，如何臨危不亂，處變不驚，化險為夷，與媒體應對的策略，保持機構的聲譽。



(圖8)

(圖9)

(圖10)

個人增值

無論是時間、情緒或是壓力管理，都是工作的軟實力。「時間管理與優質表現」課程教授同工有效地利用及分配時間，除了提升他們的工作效率外，更增加其對工作的滿足感及動力。至於「情緒商數與壓力管理」課程則促進員工掌握自己的壓力狀態，從而進一步疏導和掌控自己的情緒。

有沒有想過您或是您的同工，有未被發掘潛能和進步空間呢？「因『型』施教 提升員工潛能」將具備不同特質的同工分「型」，透過有系統的培訓及措施，協同工達到更佳的工作表現，或更多元化的發展。

「時間管理與優質表現」及「情緒商數與壓力管理」講員：鄭俊偉博士(圖12)。

「因『型』施教 提升員工潛能」講員：聖雅各福群會企業培訓中心經理司徒翠兒女士(圖11)。



(圖12)

(圖11)

心理及精神健康工作

「暴力行為控制及脫身法技巧」及「預防、評估及處理暴力事故」(圖13左)為前線的同工提供暴力危機應變訓練，使同工在面對暴力或有暴力傾向人士時，能夠運用有效的溝通技巧及策略應對。



(圖13)

幼兒及兒童服務工作

「探索」是兒童成長的重要過程，透過沙、石、火、土等取於大自然的素材，「大自然遊戲工作坊」中講員智樂兒童遊樂協會岑威卓先生(圖14)教授同工有別於一般兒童遊戲的大自然遊戲，以理論為基礎，鼓勵兒童主動發掘及探索自然世界。



(圖14)

顧客服務

對服務對象來說，機構的優質服務指標可彰於一通查詢的電話應對內容。不少前線的同工每天都要處理大大小小的查詢及投訴，為了提升機構的服務質素和與服務對象保持良好的關係，本院特續辦「服務挑戰工作坊－如何有效處理投訴」及「優質顧客服務－處理櫃台服務及電話應對」課程，剖析不同處境的應對技巧，讓同工邊做邊學，將課堂所學，應用到工作崗位上。

「服務挑戰工作坊－如何有效處理投訴」講員：澤群顧問有限公司董事總經理周志基先生(圖15)；

「優質顧客服務－處理櫃台服務及電話應對」講員：艾美商務諮詢顧問馮梓貞女士(圖16左)。



(圖15)

(圖16)

考察

本院安排考察活動，帶領同工參觀1823電話中心(圖17)及多媒體「市區更新探知館」(圖18)，以了解優質電話應對及電話中心營運，及本港市區重建計劃。



(圖17)

(圖18)

流金頌工作坊系列

工作坊系列由香港賽馬會慈善信託基金贊助、流金頌：賽馬會長者計劃新里程主辦及本院協辦，旨在將流金頌學人以實證為本而發展的長者服務知識和技巧，與社會及醫護服務的同工分享，並期望藉此鼓勵參加者將流金頌學人之經驗帶到他們的工作機構，成為各機構的常規安老服務。此系列共有十個工作坊，由流金頌學人主講。首三個工作坊邀請到香港中文大學那打素護理學院副教授余秀鳳博士(圖19)、香港理工大學護理學院助理教授謝敏儀博士(圖20)及香港大學社會工作及社會行政學系助理教授周燕雯博士(圖21右)，分別為同工講解怎樣運用認知行為治療方法改善長者睡眠質素、處理長者痛症的護理技巧，以及有關喪偶長者的悲傷治療。



(圖19)

(圖20)

(圖21)

最低工資條例簡介及分享會

2011年3月16日，本院的顧問黎鑑棠先生(圖22)及社聯服務發展業務總監陳榮亮博士(圖23)就即將推行的最低工資條例，向業界同工剖析其對服務及機構營運的影響。



(圖22)

(圖23)

鳴謝導師及講者：(依姓氏筆劃排名)

方東昇先生
電視廣播有限公司

王佩兒女士
香港中華煤氣有限公司

司徒翠兒女士
聖雅各福群會

朱漢強先生
香港地球之友

朱德俊先生
新生精神康復會

余秀鳳博士
香港中文大學那打素護理學院

呂小煒先生
香港攝影記者協會

岑威卓先生
智樂兒童遊樂協會

李慧霞女士
香港聖公會福利協會

李錦洪先生
時代論壇

沈祖堯教授
香港中文大學

周志基先生
澤群顧問有限公司

周燕雯博士
香港大學社會工作及社會行政學系

翁文智女士
東華三院賽馬會復康中心

梁建華先生
苗圃行動

陳榮亮博士
香港社會服務聯會

梁錦駒先生
呂元祥建築師事務所(香港)有限公司

馮炳全博士
弘智領導培訓中心

馮梓貞女士
艾美商務諮詢顧問

黃秉權先生
項目管理專業學會香港分會

楊思毅先生
Microsoft香港有限公司

劉嘉儀女士
協康會

黎鑑棠先生
獨立人力資源管理顧問

鍾衍文先生
獨立人力資源管理顧問

謝敏儀博士
香港理工大學護理學院

鄭俊偉博士

項目風險 掌控有法



近100位社會服務界同工出席座談會，分享他們在各自專業上對項目風險管治的心得。

(圖左起：怡安保險顧問有限公司全球風險諮詢總監蔡承錯先生、區域首席主管李嘉樂博士、香港社會服務聯會(社聯)行政總裁方敏生女士、香港聖公會福利協會項目發展經理李慧霞女士、香港中華煤氣有限公司零售市場經理王佩兒女士、東華三院賽馬會復康中心副院長翁文智女士、項目管理專業學會香港分會會長黃秉權先生、呂元祥建築師事務所(香港)有限公司董事梁錦駒先生、怡安保險顧問有限公司全球風險諮詢聯席總監蘇芷柔小姐、行政總裁黎志誠先生及社聯發展及協作業務總監蔡劍華先生。)

社會服務業內的項目極為多元化，涉及不同持份者的參與，良好而有系統的項目及風險管理，不但保障不同持份者的利益，更有助促進及達成機構的理念和宗旨。近年，不少機構都積極發展社會企業和其他推陳出新的計劃，但在執行新構思時，往往會出現一些不確定的因素和風險，阻礙項目發展的進度，甚至影響其果效。要做到未雨綢繆，化險為夷，風險管理和項目管治絕對是機構必修的一課。有見及此，香港社會服務聯會及怡安保險顧問有限公司於2010年12月10日，合辦「項目風險 掌控有法」座談會，以「建築及翻新工程計劃個案研究」及「項目風險管理實施個案研究」為切入點，探討風險管理及項目管治的卓越實踐元素。

項目小＝風險低？

項目規模的大小和資源投放，與其所涉及風險高低未必成正比，即使是「小」型的項目，一旦出現問題，後果同樣是「可大可小」的。香港社會服務聯會行政總裁方敏生女士認為有系統地掌控風險和將風險管理融入項目管理是非常重要的。事實上，每個項目所潛在的風險都是不容忽視的。她認為，若項目出亂子的話，「小」則涉及小額的財務賠償、延誤計劃進度；「大」則會損害機構的聲譽、影響服務對象或公眾的安全。如東華三院賽馬會復康中心副院長翁文智女士所言，其「煮餸易」計劃賣的是食物，最大的風險在於食物的衛生監控，一旦食材出現問題的話，就會直接影響顧客的健康。故此，雖然這是一

個規模小的項目，但他們亦會嚴格監控項目中每個流程和細節。

呂元祥建築師事務所(香港)有限公司董事梁錦駒先生表示，建築或室內設計是科學與藝術的結晶，他們的工作是為客戶圓夢，平衡各方面的可行性後，實現客人的構思。所以，他們接到項目後，首要的工作就是準確地掌握客戶的期望。至於怎樣將客戶的構思，由一磚一瓦開始，經過溝通的磨合，配合法例的要求，考慮不同的利害，築成藝術與科學結晶呢？這就考項目管治的功夫了。

項目管治×風險管理

企業或項目管治是指一套由企業指示及掌控，有系統的措施及指引；積極管理

風險及包容一定的潛在風險。配合相關的組織、政策及風險管理，機構便可成功地進行項目管治，提升其效率、效益及可持續性。怡安保險顧問有限公司行政總裁黎志誠先生認為，金錢的賠償絕不能彌補所有風險或危機帶來的損失，所以機構應實行有系統及由上而下，全面的項目管治，避免、轉移、減少或接受項目當中的風險，未雨綢繆。項目管理專業學會香港分會會長黃秉權先生亦分享其學會透過培訓、指導，與決策者及管理層討論機構理念，重新為機構確立業務的宗旨及發展回應風險機制的經驗。

在整個項目的生命周期(Project life cycle)－啟動、計劃、實施及完結，每個階段中，機構亦應作風險的評估及管理，確保項目推行的穩定性。在項目不同的生命周期裏，機構可從不同的途徑掌控風險(見右圖)。

減低風險之黃金時機 在項目啟動時

「預防勝於治療」，機構於項目啟動和計劃的階段，作詳細的思量及評估其涉及的風險，可避免執行項目細節時出現不必要的障礙。香港聖公會福利協會項目發展經理李慧霞女士表示，很多風險都能够在啟動計劃，寫建議書的階段及早排除的。如果早期工作、合約條款夠詳細的話，可以排除大部份的不確定的因素，並建議機構在裝修前，應就同事期望、服務需要、職業安全、法例要求、資源分配及社會福利署的要求等進行溝通、監控及配合；亦應聘請認可的專業顧問，訂定雙方終止合約條款、圖則及文件版權等。

伙拍企業作策略夥伴

然而，儘管機構做好風險評估及管理，部份在業內較新的項目，始終都不是我們的專業，因此與在市場上已具信譽的相關企業合作，能有效減省資源及減低因不熟悉某項專業而產生的風險，以便機構專心發展業務。就如東華三院與香

掌控風險之法：

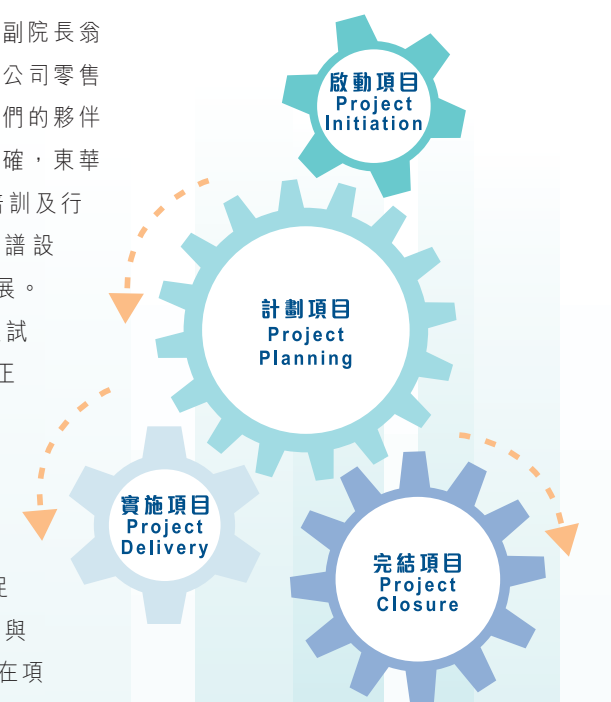


資料來源：《項目風險管治指南－非政府組織》，怡安保險顧問有限公司編，2010年。

港中華煤氣有限公司(中華煤氣)合辦的「煮餸易」，東華三院借助中華煤氣的業務網絡及市場策略，為殘疾人士提供就業機會之餘，更提倡健康飲食文化。東華三院賽馬會復康中心副院長翁文智女士和香港中華煤氣有限公司零售市場經理王佩兒女士表示，她們的夥伴關係非常緊密，分工亦十分明確，東華三院負責日常的營運、員工培訓及行政管理；中華煤氣則負責食譜設計；市場策略及推廣與商機拓展。業務更由中華煤氣內部作營業試點，待營運模式上軌道後，才正式推出市場。

項目經理負責的只是單一的項目統籌，而機構管治與風險管理的契合，是應由管理層促成的。機構發展的項目，應與其宗旨及理念互相呼應。只要在項目開展前，釐清各持份者權責，作詳

盡的風險評估，設立風險的回應機制；在執行項目時，有系統地監控進度及財政狀況，便可增加項目成功的機會。



導師巡禮



馮儉生： 機構需要的是明天的人才， 而不是今天的人才

智商高者為人才？還是業績表現出色者為人才？現為商務諮詢公司行政總裁的馮儉生先生就認為人才的定義應由業務發展的策略出發，機構應該用心發掘具備配合發展需要的同工，提供清晰的晉升藍圖、相應的培訓和實戰的琢磨，從而培育今天的同工成為明天機構的人才。由一個普通的銀行實習生開始，到被「拔尖」而成為高級服務質素促進經理，至位高亞太區人力資源發展總監，再憑著以往的經驗和脈絡創業；相信馮先生最明白人才培訓對個人和機構的重要性。近年，馮先生更擔任社聯學院之講師，任教「社會服務管理人員領袖發展培訓課程」和個別機構的員工培訓課程，強調人才培訓及機構的承傳計劃 (Succession Planning)。

「我是由銀行的實習生做起的。」

馮先生在大學主修物理學，但由於喜歡與人接觸，故畢業後捨棄了沉悶的研究工作，加入了匯豐銀行做實習生。實習培訓當中包括的課堂學習、於不同的分行實習、向高級管理層報告，種種見聞，都讓馮掌握及體會到完善的人才培訓的精髓和重要之處。他坦言，在匯豐銀行做實習生的經驗，是他日後事業路途的種子。

後來，喜歡不斷迎接新挑戰的馮先生，輾轉之下加入了恆生銀行，主理培訓的工作。這驅使他開始重視「人」的素質，例如是人的能力、技能和動力等。他負責的發展培訓課程，更為銀行屢獲殊榮，而得到上司的青睞，認為他符合銀行的策略發展人才需求，將他列入人才庫，成為「尖子」。將他培訓成為高級服務質素促進經理，直接彙報於常務董事及行政總裁。這對馮的事業來說，絕對是重要的一躍。

「人才的定義應由機構的業務發展策略出發。」

在「社會服務管理人員領袖發展培訓課程」課堂上，馮就向社會服務界的領導層表示，機構的整體表現是建基於其策略、架構、員工、工序和獎勵上，而這五個範疇是相輔相承的。機構的發展策略可反映其對同工在技能及知識的需求，具備符合機構發展策略潛質的同工，就是可造之材，是機構明天的人才。機構對人才的需求與其業務策略是有直接的關聯，故此機構的策略上的變更，會左右人才的需求。

馮強調，機構需要的是明天的人才，而不是今天的人才。譬如機構於未來3至5年，會將部分的項目轉移至內地發展。配合這發展策略，熟悉內地慈善業務經營及運作，曾在香港生活，接受過英國人管治，操流利英語及國語的同工，便自然成為機構人才庫的一分子。故此，人才並不是指智商高或者只是工作表現出色的人。機構應積極開拓人才庫，為同工提供事業的階梯，長遠更名為機構物色接班人。

馮儉生先生簡歷

2010年	擔任社聯學院「社會服務管理人員領袖發展培訓課程」課程之講師
2009年	創辦艾美商務諮詢，並擔任行政總裁，主管大中華區顧問業務，為區內財富500的外資公司如美國花旗銀行，及本地大型機構如香港賽馬會，提供企業發展顧問服務；積極將社會企業元素 (如黑暗中對話) 融入顧問服務幫助商業機構企業發展之餘，亦同時為弱勢社群創造平等及有尊嚴的就業機會，突破殘疾及健全人士之間的隔閡
2008年	擔任達石 (中國)諮詢有限公司總裁
2003年	擔任聯科效能發展顧問有限公司行政總裁
2001年	擔任維新企業管理顧問有限公司香港區行政總裁
2000年	擔任美國運通 (American Express Inc.)亞太區人力資源發展總監
1993年	擔任恒生銀行：高級服務質素促進經理(直接彙報於常務董事及行政總裁)
1988年	擔任匯豐銀行及加拿大帝國商業銀行客戶經理

「用金錢以外的誘因，留住機構的人才」

然而，投資人才培育的時間和資金十分昂貴，怎樣才能留住他們呢？今日作為行政總裁的馮先生認為，現時的員工對工作的要求不再是糊口，他們更追求滿足感，喜歡獨立地完成工作。故此，不少企業都安排員工參與一些社會服務，例如安排建築師為長者維修家俱，讓他們由此得到自我實踐、滿足感和成就感。

在課堂上，馮就向學員講解了4個挽留機構人才的方法，透過充權(Empowerment)、積極承擔風險(Risk taking)、促進員工的發展(Development)和緊密地合作及參與(Participation)，機構領導能有效領導團隊之餘，更讓同工有足夠的空間發揮，得到工作的滿足感。

馮先生認為社會服務機構的領導者都擁有崇高的社會使命，決策時較側重於「人」，部分決策未有顧及機構整體的發展。他建議，機構可就財務策劃、人力資源及企業策劃加以培訓。參與「社會服務管理人員領袖發展培訓課程」及其他課程的學員均認為馮先生的分享具啟發性，帶領他們由不一樣的角度了解領導機構的點子。馮將繼續為社聯學院舉辦的課程擔任講師，請大家務必留意。



在「社會服務管理人員領袖發展培訓課程」中，馮先生則與社會服務界的領導層分享「建立領導的角色和評估個人領導模式」的專業顧問建議，又以遊戲「宮心計」讓學員具體了解自己在團隊中的領導角色。

您曾採用以下的方法留住機構的人才嗎？

充權 Empowerment

- ▶ 鼓勵團隊成員試行實驗
- ▶ 鼓勵團隊成員在工作中學習新知識
- ▶ 排解團隊成員遇到的困難
- ▶ 鼓勵團隊成員自主地下適當的決策
- ▶ 促進團隊成員的獨立思維及工作

緊密地合作及參與 Participation

- ▶ 鼓勵團隊成員就重要的工作事項召開會議，緊密溝通
- ▶ 積極策動團隊成員投入工作及收集他們的意見
- ▶ 在下定案及行動前，尋求團隊的共識
- ▶ 分享工作的成和敗
- ▶ 對所有團隊成員的意見都一視同仁

積極承擔風險 Risk Taking

- ▶ 促使團隊成員作新的嘗試
- ▶ 激發團隊成員的新思維
- ▶ 樂意走出工作以外的範疇，啟發創意
- ▶ 囑咐團隊成員緊握每個致勝的機會
- ▶ 包容團隊成員的過失

促進員工的發展 Development

- ▶ 財政上支持團隊成員持續學習與進修
- ▶ 為團隊成員作合適的指導
- ▶ 給予團隊成員具挑戰性的目標，以提升他們的能力
- ▶ 相信每位團隊成員還有未發展的潛能空間

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

傑出領袖致勝之道

主講嘉賓：馬時亨教授, GBS, JP

簡介

今時今日作為一個機構的領導人物，不單要面向董事及員工，掌握機構的潛能，帶領企業在市場上發展業務；同時亦要向公眾及社會問責，要爭取亮麗業績，更要令機構獲得認同，發揮企業社會責任以確保持續發展。這生態在商界以至社會服務界亦不遑多讓。一位出色的CEO，到底應具備那些才能及特質？是否單單以個人能力就可勝任？

現職中策主席兼非執董的馬時亨教授縱橫商界及政府數十年，在過往工作中接觸無數領袖人才；而他自己本身亦是一位出色的CEO，面對過不少難打的大仗。

馬教授眼中的傑出領袖又具有那些特質呢？在處理不同的形勢及面對困難時，領導人物又應如何發揮其特質致勝呢？

馬教授將就上述問題與大家分享他的經驗。歡迎社會服務機構董事會成員及機構主管參加。

2011年4月13日(星期三)

時間：1200 - 1400

對象：社聯會員機構董事會成員及機構主管

編號：11A-CEO1

語言：粵語

地點：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈5樓中菜廳

費用：全免

查詢：電話2876 2470 / 2876 2454或電郵institute@hkcss.org.hk

歡迎辭



方敏生女士
香港社會服務聯會行政總裁

誠邀社聯機構會員
的董事會成員及
機構主管參加

主辦機構



支持機構



主講嘉賓



馬時亨教授, GBS, JP

中策主席兼非執董

馬時亨教授1973年畢業於香港大學，持有文學士學位，主修經濟及歷史。馬教授大學畢業後曾服務於摩根大通私人銀行、熊谷組(香港)有限公司、加拿大多美年證券公司，並曾在紐約、多倫多及倫敦工作共接近十年。及後在電訊盈科有限公司工作，為該集團財務總裁及執行董事。

馬時亨教授於2002年加入政府，出任財經事務及庫務局局長，並於2007年出任商務及經濟發展局局長。馬教授現職中策主席兼非執董，中國投資有限責任公司國際諮詢委員會成員，華潤置地有限公司獨立非執董，加拿大赫斯基石油公司董事以及香港大學經濟金融學院名譽教授。此外，馬教授亦非常熱心公益及教育工作，於2009年獲頒金紫荊星章。

留座詳情

1. 截止報名：2011年3月30日 (星期三)
2. 名額：80人
3. 每間會員機構最多有3個名額
4. 確認通知將於活動一星期前以電郵通知參加者。若於活動前3天仍未收到通知，請與本院聯絡。
5. 預訂表格可到此網址下載
<http://www.hkcss.org.hk/institute/admin/form/CEO.pdf>
或致電2876 2470 / 2876 2454索取。

查詢

請致電2876 2470 / 2876 2454或電郵institute@hkcss.org.hk
與本院聯絡。

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

貫徹理念 捍衛個人資料私隱

主講嘉賓：蔣任宏先生, SBS

簡介

蔣任宏先生由2010年8月4日起獲委任為個人資料私隱專員。蔣先生擔任專員的日子雖短，但成功解決了不少私隱議題。他裁定八達通獎賞有限公司售賣客戶資料予第三者違反了保障資料原則，同時促使八達通、銀行及其他主要資料使用者修訂其私隱政策及行事方式，以確保符合《個人資料(私隱)條例》的要求。

在此之前，蔣先生擔任香港設計中心行政總裁逾兩年，負責向公私營機構推廣設計作為策略性創價工具。蔣先生的職業生涯主要在政府中度過，他曾在政府服務超過33年，於2006年郵政署署長任內榮休。

在擔任公務人員期間，蔣先生一直提倡一套工作價值觀，其中的元素包括奮發自強、積極進取、銳意創新及精益求精。在2003/04年度，蔣先生帶領香港郵政擺脫赤字，轉虧為盈，在隨後數年更錄得盈利增長。

他成功把該機構由傳統的政府部門轉型為以營運基金形式運作，著重顧客服務、市場需求及營運業績。蔣先生目前的工作機構個人資料私隱專員公署，與他之前任職的香港郵政，在營運及組織上截然不同。香港郵政以商業模式營運，組織龐大，而公署則是一個在保障資料私隱方面兼具執法及教育功能的法定機構。蔣先生會與參加者分享他如何在現職位貫徹其工作理念，領導及管理個人資料私隱專員公署。

蔣先生將就上述問題與大家分享他的經驗。歡迎社會服務機構董事會成員及機構主管參加。

2011年9月

(確實日期將於稍後公佈，歡迎致電預留座位)

時間：1200 - 1400

對象：社聯會員機構董事會成員及機構主管

編號：11A-CEO2

語言：粵語

地點：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈5樓中菜廳

費用：全免

查詢：電話2876 2470 / 2876 2454或電郵institute@hkcss.org.hk

歡迎辭



方敏生女士
香港社會服務聯會行政總裁

誠邀社聯機構會員
的董事會成員及
機構主管參加

主辦機構



支持機構



主講嘉賓



蔣任宏先生, SBS

個人資料私隱專員

蔣任宏畢業於香港大學，持有理學士及法學士學位，並分別取得工商管理碩士及公共行政碩士學位。除哈佛商學院的高級管理課程外，亦曾修讀加州大學柏克萊分校及清華大學的深造課程。

蔣先生擁有豐富的公共行政經驗，曾經在政府服務逾33年，在2003年至2006年期間擔任郵政署署長，並在2007年至2009年期間任職香港設計中心行政總裁。在去年修畢法學專業證書後，蔣先生被委任為個人資料私隱專員。

蔣先生曾參與創立香港優質顧客服務協會，並在2000年至2006年期間擔任該協會主席，致力在香港推動優質顧客服務文化，他現時為該協會的名譽顧問。

留座詳情

1. 名額：80人
2. 每間會員機構最多有3個名額
3. 確認通知將於活動一星期前以電郵通知參加者。若於活動前3天仍未收到通知，請與本院聯絡。
4. 預訂表格可到此網址下載
<http://www.hkcss.org.hk/institute/admin/form/CEO.pdf>
或致電2876 2470 / 2876 2454索取。

查詢

請致電2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk與本院聯絡。

HR Forum for NGOs 2011

The Power of Employee Engagement

社會服務機構人力資源研討會2011

13 May 2011

Introduction

Successful organizations realize their employees are one of the most important resources that can assist the organization in creating a sustainable competitive advantage in the marketplace. Employee knowledge generates new products, services and solutions. Employee behaviors can facilitate improved user service and lead to user loyalty. And employee attitudes can enhance the overall work experience for others in the organization, including the desire to work hard, help colleagues and maintain positive working relations. Thus, employees can and do contribute to the organization's ability to succeed. Maximizing employee potential, however, requires more than well-intentioned leaders. It requires an ongoing commitment to the concept of employee engagement.

Today, employee engagement is no longer the responsibility solely for the Human Resources team. To put it into practice and to be successful, it is a strategy that needs to be integrated across functions within an organization. Motivating and driving a culture of employee engagement in an organization is crucial. It can be a powerful force to achieve organizational goals. The HR Forum for NGOs 2011 will bring together the human resources professionals from business sectors and leaders from NGOs to share insights and strategies on employee engagement.

Details

Code : IIA-HRForum

Date : 13 May 2011 (Friday)

Time : 1415 - 1715 (Registration starts at 1400)

Venue : Auditorium, 1/F Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wan Chai, Hong Kong

Medium : Cantonese

Target : Agency Heads, Department Heads, Centre-in-charge, Managers and Staff responsible for HR

Fees : \$120

Early Bird Discount (For HKCSS Agency Members only) :

- \$80 per person or \$50 for 2 or above persons enrolling together on or before 29 April 2011

Method of Registration :

- Please fax the completed Application Form to 2876 2485. Then send it together with a crossed-cheque made payable to "The Hong Kong Council of Social Service" to Room 101, 1/F, The Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong.

- Notification of confirmation will be sent via email one week before the event date. Please contact HKCSS Institute if you do not receive any notification.

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

Programme and Guest Speakers

Time	Programme
1415 - 1430	Welcoming Remarks Ms Christine Fang 方敏生女士 Chief Executive, The Hong Kong Council of Social Service Mr Francis Mok 莫家麟先生 President, Hong Kong Institute of Human Resource Management
Session 1	Motivating an Employee Engagement Culture
1430 - 1500	 Ms Caroline Li 李曉明女士 Director, Human Resources, Tao Heung Group Ms Caroline Li joined the Tao Heung Group in March 2002, now she is responsible for the overall management of the human resources functions of Group. Ms Li has over 15 years of experience in human resources management, and has worked in a Hong Kong listed company and other retail & information technology companies. Ms Li holds a Master's Degree of Science in Strategic Human Resources Management from Hong Kong Baptist University. In 2008, she was awarded "Outstanding Contributions to HR" in "The Hong Kong HR Awards 2008".
1500 - 1530	 Ms Kris Lui 呂詠妍女士 Head, Human Resources Department, Hong Kong and Taiwan, Procter & Gamble Company Ms Kris Lui is a seasoned Human Resources professional with rich experience in international exposure and delivering business results sustainably via building organization capability. Being an all-rounded Human Resources leader with penetration into diverse culture and markets in matrix organizations and multiple lines of businesses, Kris has been relocated to Hong Kong, Taiwan, China and United States as strategic business partner, transformational change agent, foundation builder and talent champion to meet business need.
1530 - 1545	Networking Break
Session 2	Leadership: Driving a Culture of Employee Engagement
1545 - 1615	 Mr Ng Shui Lai , MBE, BBS, JP 吳水麗先生 Chief Executive, Hong Kong Christian Service and Four Dimensions Consulting Limited Mr Ng Shui Lai is a part-time lecturer on leadership, team building and human resource management at the Chinese University of Hong Kong. He had served on various government boards and committees including part time consultant of the Central Policy Unit and heavily engaged in the development of social work in Mainland China.
1615 - 1645	 Mr Aldan Kwok 郭富佳先生 General Secretary, Hong Chi Association Mr Aldan Kwok has many years of extensive local and overseas experience in the social welfare sector with recognized management skills and general administrative strength for the position. He possesses 15 years working experience with the Hong Kong Government holding senior positions in Public Works and Social Welfare Department with successful records before his immigration to Canada. Mr Aldan Kwok then spent 8 years in Singapore working for the National Council of Social Service and returned to Hong Kong in 2008. He is a degree holder of the University of Hong Kong.
1645 - 1715	Panel Discussion

Organizer:



Supporting Organization:



Certificate in Human Resources Management for NGOs

社會服務機構人力資源管理證書

April - June 2011

(只提供英文版)

Objectives

Effective Human Resources Management is one of the critical success factors in corporate management and governance of NGOs. Its function has been extended to a horizon that people management is a "must" for every staff member holding a supervisory/managerial position. HKCSS Institute has organized the Certificate in HRM to facilitate supervisory and managerial staff to:

- strengthen the HR knowledge required in effective people management in the organization;
- enhance the skills required in managing people management related issues;
- understand the complimentary role of supervisors in achieving efficient and effective people management with the HR department.

Characteristics

- Responding to common HR issues of NGOs in the welfare sector.
- Focusing on HR role to be performed by supervisors.
- HR specialists are invited to be trainers.

Target Participants

- The full programme is designed for NGO staff at managerial or supervisory levels.
- Individual sessions are suitable for both Centre Supervisors, Service Managers or management staff who are interested in the topic.

Course Details

Date:	7, 14 April, 12 & 26 May, 9, 16 & 30 June 2011 (Thursdays)	
Time:	0930 - 1700	
Venue:	Room 201, 2/F Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong	
Medium:	Cantonese (supplemented with English)	
Class size:	30	
Fees:		Each Session
Early bird price for staff of HKCSS Agency Member		\$700
Staff of HKCSS Agency Member		\$770
Non Agency Member		\$850
Early Bird Day:	Three weeks before course starts	

Trainers



Mr Lai Kam-tong, F.I.H.R.M (HK), M.HKIoD 黎鑑棠先生 (Sessions 1, 2, 5-7)
Independent Human Resources Consultant

In his thirty-seven-year career as an HR professional, Mr Lai has gained extensive experience and thorough understanding on human resources management strategy, performance, reward management and succession planning. Prior to his current role, he was the Group Human Resources Manager of CLP Holdings, Ltd., the parent company of the China Light & Power Group, managing the Group's remuneration and benefits policies, as well as its HR information system.



Mr Hillman Chung 鍾衍文先生 (Session 3)
Independent Human Resources Consultant

Hillman Chung has more than 23 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 University of Surrey. He has been a licensed Trainer of a series of programs under an American Consulting Firm and accredited practitioner of the Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) ® Step I & II.



Dr Michael Kwong 鄺俊偉博士 (Session 4)
DBA, MBA, FIIM, MImgt, MCIM, MSIS, FISCM, MHKIM, EP, Dip.M, C.Mgr, B.A.(Hon)

Graduated from the University of Nottingham (U.K.), Dr Kwong has worked in various leading media corporations with over 15 years' successful experience in sales and marketing field. Dr Kwong served as Executive Committee member of the Chartered Institute of Marketing (HK branch) and Training Director of the Hong Kong Institute of Marketing. He is now a training consultant specialized in Marketing, Selling, Negotiation and CRM and frequently invited to be trainer by corporations and NGOs.

Course Structure

Session	Topics/ Contents	
1 7 April 0930 - 1700	Job Planning and Allocation <ul style="list-style-type: none">Mapping and Making of Job LadderEffective Allocation and Delegation of TasksCritical Success Factors in Job AllocationConducting Job Evaluation and Measurement	Course Code: IIA-C01
2 14 April 0930 - 1700	Sourcing and Staffing <ul style="list-style-type: none">Effective Advertisement WritingRecruitment PracticesSteps in Selection ProcessInterviewing Skills	Course Code: IIA-C02
3 9 June 0930 - 1700	Performance Appraisal <ul style="list-style-type: none">The techniques of developing a correct mindset - "win-win" in the performance appraisalThe different stages of performance appraisal and their importancePractice the effective questioning, listening and giving feedback skill in order to achieve a meaningful appraisalUnderstand why the appraisee becomes difficult and learn how to deal with the situation	Course Code: IIA-C03A
4 30 June 0930 - 1700	Coaching and Mentoring <ul style="list-style-type: none">Identifying, Planning and Making Coaching OpportunitiesCritical Steps of Coaching as an Effective InterventionDifficult Coaching Situation: Conflict Preference and ResolutionMentoring On-going Progress	Course Code: IIA-C04A
5 12 May 0930 - 1700	Employment Law <ul style="list-style-type: none">Employment Related LegislationsEqual OpportunitiesEmployee Relations Related Legislations	Course Code: IIA-C05
6 16 June 0930 - 1700	Employee Engagement <ul style="list-style-type: none">Employee Engagement: what, why and how?Handling Grievance and DisputesRole of HR and Line Managers	Course Code: IIA-C06A
7 26 May 0930 - 1700	Rewards Management <ul style="list-style-type: none">Reward Program DesignEvolution of Rewards and Benefits ManagementSurveys and AnalysisCompensation and Performance Management	Course Code: IIA-C07

Certificates

- "Certificates in Human Resource Management for NGOs" will be issued by the HKCSS Institute to students who have fully completed any 4 sessions or above.
- Attendance Certificates will be issued to participants upon completion of each individual whole session.

Enquiries

HKCSS Institute: 2876 2470

Website: www.hkcass.org.hk/institute

Supporting Organization:



Certificate in Fundraising for NGOs

社會服務機構籌款證書

June 2011 (只 提供 英文 版)

Objective

In order to be sustainable, social service organizations need to find and diversify the funding source. The courses help social work practitioners to identify different ways of fundraising to enhance their organisations' fundraising capability. It is designed for social work practitioners who would like to equip and advance their practical skills on fundraising.

Target participants

- The full programme is designed for NGO staffs working in fundraising, communications, and donor relations at managerial or supervisory level.
- Individual sessions are suitable for NGO staffs who are interested in the topic.

Certificates

- "Certificates in Fundraising for NGOs" will be issued by the HKCSS Institute to participants who have fully completed 4 sessions.
- Attendance Certificates will be issued to participants upon completion of each individual whole session.

Course Structure

Session	Topics / Contents	Trainers & Guest Speakers
1 1 June 0930 - 1700 Course code: 11A-C08	Donor Relations Management	Mr Timothy Ma
	A) The sustainability of Fundraising - Donor Relations Management <ul style="list-style-type: none">• Importance of donor relations management• How to establish, develop and manage effective donor relations?• Donors database management B) Donor and Funder Centered Fundraising <ul style="list-style-type: none">• What donors and funders expect from NGO?• Think from the perspectives of donors and funders• Turning volunteers and members into donors	
2 15 June 0930 - 1700 Course code: 11A-C09	Fundraising Programme - Planning and Management <ul style="list-style-type: none">• Overview in fundraising methods• How to plan and implement the fundraising programme?• Steps in building a fundraising programme• Gains and benefits of fundraising programme• Case Illustration: Pass-it-On Charity Sales fundraising campaign• Case Sharing: Walking on air for Playright fundraising campaign	Ms Bonnie So & Ms Winnie Wong Guest Speaker: Ms Kathy Wong
3 22 June 0930 - 1700 Course code: 11A-C10	Fundraising through Network Building	Ms Heidi Wong Guest Speakers: Mr Jonathan Yip & Mr Leung Kee Cheong
	A) Working with the Media in Fundraising <ul style="list-style-type: none">• Views of the media in selecting their fundraising campaign or charities partners• How to identify suitable media for a fundraising initiative in order to build impact?• Pre-requisites and precautions in working with media in Fundraising B) Soliciting Corporate Sponsorship through Innovative Fundraising Programme <ul style="list-style-type: none">• How to solicit corporate sponsorship?• Ways and means to attract corporate sponsorship• Case Illustration: Developing innovative and creative ideas in fundraising• Sharing from the corporate point of views: how to select the sponsor(s) and partner(s)?	
4 29 June 0930 - 1700 Course code: 11A-C11	Effective Fundraising Tools	Ms Christine Kwan Guest Speaker: Ms Carrie Tan
	A) Effective Proposal Writing <ul style="list-style-type: none">• Writing an effective proposal• Essentials dos and don'ts in presenting proposals• Preparations and follow up actions after submitting proposals• Sharing: Views of the Foundation B) Making Good Use of Social Media in Fundraising <ul style="list-style-type: none">• Types of online social media and their current situation• How to develop and execute online social media for fundraising activities?	

Course Details

Date:	1 June, 15 - 29 June 2011 (Wednesdays)		
Venue:	Room 202, 2/F Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong		
Medium:	Cantonese (supplemented with English)		
Class size:	30		
Fees:	* Early Bird Price for staff of HKCSS Agency Member	Staff of HKCSS Agency Member	Non Agency Member
Individual Session	\$700	\$770	\$850
Full Certificate	\$2,500	\$2,800	\$3,000

* Early Bird Deadline:
Full Certificate Course : 11 May 2011 (Wednesday)
Individual Session : Three weeks before the course starts
Preference will be given to applicants who would enroll in 4 sessions (Full certificate course).

Trainers & Guest Speakers



Mr Timothy Ma 馬錦華先生
Executive Director
Senior Citizen Home Safety Association

Under Mr Ma's leadership, the organization is now commented as the most successfully self-finance social enterprise serving more than 75,000 service users in Hong Kong. With his successful fundraising experience, he is a trainer on Fundraising and SQS and has conducted lots of staff training for the NGOs on topics like Team Building, Creativity and Innovation, Leading Efficient Meeting, Resource Development, Efficient and Effective Supervision Funding Proposal. He is serving as VP at the Association of Fundraising Professionals (Hong Kong Chapter).



Ms Bonnie So 蘇婉嫻女士
Assistant Secretary General
Hong Kong Red Cross

Ms So has been working with the Hong Kong Red Cross for 21 years involving in the aspects of disaster management, governance management, corporate communications, and resource development. She currently oversees the departments of International & Relief Service and Communications & Resource Development.



Ms Winnie Wong 王詩韻女士
Head, Communications & Resource Development(Acting)
Hong Kong Red Cross

Ms Winnie Wong has 16 years of experience in the field of marketing, project development and event management in non-profit organization, including Hong Kong Trade Development Council and Po Leung Kuk. She is experienced in the development and marketing strategies in promotion and coordination of public exhibitions and fundraising campaigns. She currently services at Hong Kong Red Cross, taking charge of the department to develop fundraising strategies, including driving of fundraising campaigns, enhancement of donor loyalty and relationship building, and to maintain a high standard of accountability to donors.



Ms Kathy Wong 王見好女士
Executive Director
Playright Children's Play Association

Ms Kathy Wong has been Executive Director of Playright Children's Play Association since 1996. She strongly advocates children's right to play, affirming the importance of play for child development, closely-knit families and a well-rounded community. Under her leadership, Playright has mobilized resources to develop many new projects, all working to provide better play opportunity and environment for children. These include commercial partnership, income generation, grant application, and public fund-raising etc. Kathy is a registered social worker. She holds a Master Degree in Social Work from Washington University, St. Louis.



Ms Heidi Wong 黃凱迪女士
Principal Anchor
now Business News Channel

Ms Hedi Wong has joined now Business News Channel as Principal Anchor since February 2006. She is responsible for hosting various programs including "Trading Hours", "Midday Market Wrap" and "Global Financial Express." Heidi began her career as an anchor for Cable News for six years before joining now BNC. At Cable News, she contributed to hosting various programs and live issues, including the release of Policy Address and National People's Congress assembly. Heidi graduated from The Chinese University of Hong Kong in 2000, majoring in Journalism and Communication.



Mr Jonathan Yip 葉冠霖先生
Radio Presenter Cum Producer

Mr Jonathan Yip has more than 10 years of experience in the media industry. He began his career as a television journalist and is currently a presenter cum producer in a leading local radio station. Working in concert with NGOs, he is actively involved in community projects including fundraising campaigns, book donations and humanity awards. He also teaches Social Sciences in a local university. Jonathan holds a Master of International Studies degree from the Goldsmiths, University of London, United Kingdom, and a Bachelor of Social Sciences degree from the Chinese University of Hong Kong.



Mr Leung Kee Cheong 梁紀昌先生
Principal
Fresh Fish Traders' School

Mr Leung Kee Cheong, a former Assistant Inspector and School Development Officer of the Education Bureau, has been the Principal of Fresh Fish Traders' School since 2002. He successfully led the school twice to fight for school survival against Government's closing school policy within 3 years. The campaigns made school well known to public as school who takes all round and good care to the lower class and underprivileged children. The mass media and the public are always concerned with and interested in school development. The school has undertaken a lot of plans to release the underprivileged children from poverty and eventually has received over 9 million dollars in aggregate donation for 9 years.



Ms Florence Tsang 曾淑英女士
Head, Resource Development
S.K.H. St. Christopher's Home

Ms Florence Tsang holds a Master Degree in Business Administration from Monash University, Australia. She has more than 13 years of experience in brand building, fundraising, corporate partnership and donor cultivation in non-profit making organizations, including Haven of Hope Christian Service and World Vision Hong Kong. Florence currently serves at S.K.H. St. Christopher's Home and is responsible for overseeing resource development, network building, media relations and event management of the agency.



Ms Candy Mau 繆凱甄女士
Manager, Corporate Communications Department
Canon Hongkong Co., Ltd.

Ms Candy Mau started her first career with Canon immediately after completion of her Double Major Degree in Bachelor of Commerce from the University of New South Wales, Australia in 2000. During the past 8 years, Candy plays her main role to develop and operate the Corporate Communications Department in order to maintain a healthy Canon brand image according to the company philosophy. Candy has promoted as Manager in 2009 responsible to pilot her team to plan and conduct corporate events and sponsorships, network building, partnering NGOs to take part in various CSR activities and promoting PR/media engagements.



Mr Rainer Sip 薛嘉龍先生
Operations Director
Baby-Kingdom.com Limited

Mr Sip is a 15 year veteran of internet portal business and e-commerce solutions. He holds a Bachelor Degree in Arts from the University of Western Ontario, Canada. Seeing the internet bubble emerge, swell and finally burst in Y2K, Rainer decided to run his own business. Seeking no funding externally, Baby-Kingdom.com achieved breakeven in 2 years and it's now one of the top female and family oriented site in the Greater China Region.



Ms Christine Kwan 關韵唐女士
Project Manager, WiseGiving
The Hong Kong Council of Social Service

Ms Christine Kwan plays an active role in enhancing charity accountability and transparency, facilitates effective partnership between funders with NGOs and provides support to foundations and private donors in their giving strategies. Christine has over 10 years of NGO fundraising experience and is currently a member of The Association of Fundraising Professionals, Hong Kong Chapter.



Ms Carrie Tan 陳晶晶女士
Manager (Community Relations)
Hong Kong Disneyland Resort

Ms Tan is an experienced communications professional with more than 15 years of solid experience in external and internal communications. Her involvement in corporate responsibility dated back to 2000 when she was charged with the responsibility of developing and managing the community investment programs of a leading international wealth management company in Hong Kong. In her current role at Hong Kong Disneyland Resort, her major focus is community relations where she worked closely with charities, NGOs and SEs.



Mr Ralph Szeto 司徒廣釗先生
Business Development Director
CMRS Digital Solutions Limited

Mr Szeto graduated from the Hong Kong Baptist University with a Degree in Humanities and Master Degree in Communications. He is one of the founders of CMRS Digital Solutions Limited, which develops and provides various marketing solutions on social media and digital marketing services. Mr Szeto is currently the Vice Chairman of Hong Kong Association of Internet Marketing and Executive of the Interactive and Direct Committee of HK4As. He is also a guest lecturer of several universities and organizations.

Certificate in Project Management for NGOs

社會服務機構項目管理證書

July - August 2011

(只提供英文版)

Objective

Most of NGOs are running their services in project basis. To equip NGO professionals to be competent to master different kinds of projects, this course is thus organized. Through the certificate programme, it aims to give participants with clear framework and processes of project management (PM) and have full understanding on the nine knowledge areas.

Target Participants

The programme is designed for NGO managerial or supervisory staff who needs to oversee either in social service, IT or renovation projects.

Course Details

Date & Time:	Lectures: 12, 19, 26 July & 2, 9 August 2011 (0930 - 1730) Guests Sharing Session: 16 August 2011 (0930 - 1300) All Tuesdays.	
Venue:	Room 202, 2/F Duke of Windsor Social Service Bldg, 15 Hennessy Road, Wanchai, HK	
Language:	Cantonese (supplemented with English)	
Training Material:	English	
Course Code:	11A-CPM	
Class size:	28	
Fees:	Staff of HKCSS Agency Member enrolled on/before 21 June 2011	\$5,500
	Staff of HKCSS Agency Member	\$6,000
	Non Agency Member	\$6,600

Course Contents

1. Framework for PM

2. PMBOK® Knowledge Areas

- Integration Management
- Scope Management
- Time Management
- Cost Management
- Risk Management
- Procurement Management
- HR Management
- Communications Management
- Quality Management

3. Detail Contents

- Basic Concepts and Terms
- Project Stakeholders, Project Objectives, and Life Cycle Models
- Clear Needs of the Stakeholders, Scope Definition, Planning, and Control. How to Develop WBS and Project Plan
- Critical Path Calculation & Critical Chain Method
- Project Scheduling, Network Diagrams, Resource Planning, and Schedule Control
- Project Costing, Budgeting, Project Estimates and Earned Value Analysis
- Risk Identification, Assessment, Risk Response to Control and Quantitative Risk Analysis
- Basic Contract Law, Contract Management and Tender Evaluation, as well as essential elements of Tender Preparation
- PM Roles & Responsibility
- Organization Planning, Staff Acquisition, and Team Development, such as Motivation, Influencing Team Members
- Concepts, Tools and Techniques in Project Communication Planning, Distribution, and Progress Reporting
- Project Quality Management Activities and Quality Assurance Plan, and Quality Control

Upon Completion of the programme, participants will:

- Get a good overview of PM framework and basic concepts
- Get a good understanding of PM methods and fundamental PM skills, concepts and techniques
- Learn real life examples of practical experience in proven PM techniques
- Practice learned skills in class exercises
- Be able to take the Project Management Professional (PMP) examination. If participants are interested to take the PMP examination, please visit www.pmi.org

Trainer & Guest Speaker



Mr Raymond Wong, PMP, M.Sc. 黃秉權先生
President, Project Management Institute (PMI) - Hong Kong Chapter
Senior IT Program Manager, Hong Kong Jockey Club

Mr Wong has over 25 years of executive experience with leading edge corporations. He has held senior positions such as Managing Director, General Manager, and Principal Consultant of leading edge technology, and System Integration firms in Canada, Hong Kong and China. In addition to IT consulting, PM training services, and teaching at various universities, Raymond has engaged as a PM advisor of Christian Communications Ltd. Since 2004 mentoring CCL key staffs in managing significant projects or programs. Being a seasoned executive and project director with expertise in IT and Technology, Raymond understood the significance of professional project management and its importance to an organization. Raymond is very passionate about the professionalism in project management. He was one of the founders of the PMI, Hong Kong Chapter in 1997 and has been serving as an Executive Committee Member of the Hong Kong Chapter since then.

Trainer



Mr Paul Mau Kwok Bun, B. Sc., MBA, MSS, PMP, Certified Project Director 繆國斌先生
Vice President (Special Projects)
PMI - Hong Kong Chapter

Mr Mau specializes in helping clients to identify critical business issues, developing and implementing appropriate solutions. Paul has solid regional experiences from in-house IT departments to vendors in analyzing requirements, designing, modeling, implementing processes, managing projects, and re-engineering to achieve business objectives. He has been with HP for 8 years and has over 20 years on IS, Project Management, BPR experience, and change management of IT projects. Paul has specialized in providing consultancy for Business Strategy, Project Management, and implementing ERP systems. Paul is now an independent consultant, delivering full spectrum of courses of project management and other interpersonal courses to the internal and external of HP customers since 2002. He has served the PMI for more than seven years and he was one of the early batches PMP trainers of PMI, Hong Kong Chapter. He has earned the degrees of the Master of Business Administration and the Master of Social Science from UK and Australia respectively.

Guest Speakers



Ms Vessa Lee 李慧霞女士
Project Development Manager
Hong Kong Sheng Kung Hui Welfare Council

Since 2005, Ms Lee has been working in Hong Kong Sheng Kung Hui Welfare Council which is one of the three leading social welfare organizations in Hong Kong. She has practiced in the construction field for more than 12 years and, as a project manager, she is now leading the Development Department in Hong Kong Sheng Kung Hui Welfare Council. She has extensive experience in NGOs projects. Vessa received her Postgraduate Diploma in Quantity Surveying and Master of Science degree in Construction Project Management from The University of Hong Kong. She also received her LLM degree in Construction Law and Arbitration from the Robert Gordon University.



Ms Christine Lam, BN, MBA(HSM) 林玉貞女士
Operations General Manager
Haven of Hope Christian Service

Ms Lam is an experienced nurse having worked in health care settings locally and overseas in both clinical and management capacities. Focusing on elderly residential service delivery, she is the Operations General Manager at Haven of Hope Christian Service. She leads a multi-disciplinary team of professional staff with the aim to undertake Continuous Quality Improvement in service delivery. In the process of heading large and small projects and initiatives, Ms Lam has accumulated experiences from different perspectives as she tried her best to create the harmonious working atmosphere to facilitate success of the projects.

Certificate

1. PMIHK will issue a completion certificate to each participant meeting the PMP examination criterion of 35 contact hours of PM education from 12 July to 9 August.
2. HKCSS Institute will issue "Certificate in Project Management for NGOs" to participants who have fully completed at least 35 hours of training from 12 July to 16 August.

Enquiries

HKCSS Institute: 2876 2470

Website: www.hkcss.org.hk/institute

Co-organizing Organizations:



Certificate in Advanced Mediation

高級和解證書

August - September 2011

(只提供英文版)

Objective

The aim of this course is to provide a full set of mediation skills, such as negotiation, reframing, questioning and communication skills, for participants to conduct and apply mediation in their daily work life to resolve dispute and restore relationships with feasible solutions. Mediation process, theory, techniques and essential concepts of drafting a settlement agreement will be taught in the programme.

Characteristics

- Sharing of Mediation Cases in NGO Settings
- Counseling and Mediation
- Employing Mediation Skills in Handling Conflicts in NGOs

Target Participants

NGO professional staff with Higher Diploma or above qualification

Certificate and Course Requirement

Certificates will be conferred by Hong Kong Mediation Centre and HKCSS Institute to participants who have fulfilled the following requirements:

1. Have attained 40 hours of training (absence of a maximum of 8 hours or two half day sessions with reasons is acceptable) AND
2. Have attained at least 60% or 12 marks (total 20 marks) from assessments in Lessons 4 & 5

Course Details

Date & Time:	24 & 31 August & 7, 14 & 28 September 2011 (0930 - 1830) All Wednesdays. Total hours: 40	
Venue:	Room 202, 2/F Duke of Windsor Social Service Bldg, 15 Hennessy Road, Wanchai, HK	
Training Material:	English	
Language:	Cantonese (supplemented with English)	
Course Code:	11A-CMED	
Class size:	40	
Fees:	Staff of HKCSS Agency Member enrolled on/before 3 August 2011	\$7,200
	Staff of HKCSS Agency Member	\$8,000
	Non Agency Member	\$8,800

Lead Trainer



Ms Annita Mau
Accredited Mediator
Hong Kong Mediation Centre

Ms Mau has held senior positions in the field of public affairs and corporate communication for over 20 years, serving major non-government organizations and public corporations, including the Hong Kong Council of Social Service, Kowloon-Canton Railway Corporation (KCRC) and the Hospital Authority (HA) where she was the Chief Public Affairs Manager when she retired in Feb 2006. Ms Mau's strengths are in government relations, community relations and media relations. She assisted the corporations she served to deal effectively with major crises and issues such as the Light Rail sit-in protest in 1991; Hong Kong's medical blunders in 1997; doctors' demonstration over their employment terms in 2000; and SARS in 2003. Ms Mau also possesses a solid background in television production, writing/editing, and academia while she worked for the Radio Television Hong Kong, Asia Television, Reader's Digest and the City University of Hong Kong in the early part of her career. Ms Mau holds a Bachelor Degree in English (Minor in Chinese), a Master Degree in Social Sciences (Criminology) and a Master Degree in Arts (Teaching Chinese as a Foreign Language). She became an Accredited Mediator in 2005. Ms Mau started to serve in the council of HKMC in 2010, and is now the Chairperson of Education and Professional Training Committee.

All other trainers are Accredited Mediators who have ample experiences in mediation training.

Course Contents

Session	Topics/ Contents	
1 24 August 2011	1. Overview of Mediation 2. Conflicts, Dispute Resolution and ADR Approaches 3. Difference between Mediation, Counseling and Restorative practice 4. Different types of Mediation 5. Suitability and non-suitability checklists for Mediation 6. Mediation Concepts, Models and Processes I: The Problem Defining Stages: preliminaries, mediator's opening, parties' presentation, mediator's summary, identification of common grounds, agenda setting, identification and ordering of issues	7. Mediation Concepts, Models and Processes II: The Problem Solving Stages: joint session, caucus, summarizing table 8. Notes taking 9. Video demonstration of a mediation meeting
2 31 August 2011	1. Functions, Roles and Qualities of the Mediator 2. Communication skills, PPS and Questioning Skills 3. Facilitation Skills and Active Listening	4. Briefing and preparation on role play 5. Live demonstration of a mediation meeting 6. Role-plays
3 7 September 2011	1. Reframing Skills 2. Empowerment and Negotiation Skills 3. Role-plays	
4 14 September 2011	1. Reality testing 2. BATNA and WATNA 3. Handling impasses 4. Crossing the last gap 5. Role-plays 6. Basic concepts of Contract	7. Agreement to Mediate 8. Memorandum of Understanding 9. Settlement Agreement 10. Settlement agreement drafting exercise 11. Settlement Agreement drafting assessment (Assessment 1) (5 marks)*
5 28 September 2011	1. Mediation Strategy 2. HK Mediation Rules 3. Role plays 4. How to Handle Difficult Situations 5. Course Summary and Conclusion/Revision	6. End-of-Course Assessment (Assessment 2) (15 marks)* 7. Course Evaluation 8. Briefing on Accreditation Examination

Remark: *Compulsory

Accredited Mediator

Person who would like to be qualified as Accredited Mediator must have completed at least 40 hours mediation training course organized by the Hong Kong Mediation Centre (HKMC) or co-organized by the HKMC with other approved organizations, or completed a mediation training course organized by other organizations, and approved by the HKMC Accreditation and Assessment Committee. Candidate is required to pass both the written examination and two simulated mediation role plays. For details on Mediation Accreditation Assessment, please visit www.mediationcentre.org.hk

Enquiries

HKCSS Institute: 2876 2470
E-mail: institute@hkcss.org.hk

Co-organizing Organizations:



Strategic Planning for NGOs

社會服務機構的策略計劃

Introduction

Strategic planning is a systematic process for making decisions and managing work to guide an organization towards its desired outcomes. For NGOs, it helps the organization to focus its attention on the crucial issues and challenges. By focusing on these issues, NGOs can fulfill its mission with maximum efficiency and impact.

Contents

- 1. Who should be involved in strategic planning and their level of involvement?
- 2. Role of Facilitator and External Consultant
- 3. Planning to Plan: Preparation Work Prior to Strategic Planning
- 4. Strategic Tools: Concept and Application
 - Mission and Vision Statement Review
 - Core Values and Organizational Culture
 - Scenario Analysis
 - SWOT Analysis
 - Competitor and Alliance Analysis
 - Critical Issues Facing the Organization
- 5. Implementation and Monitoring
 - How to Write Up the Strategic Plan and Operating Plan
 - How to Communicate the Strategic Plan
 - How to Manage the Change and Impact on People
 - How to Monitor the Progress and Measure the Results

Course Details

Course Code	: I 1A-02
Date	: 13 April 2011 (Wednesday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Room 201, 2/F 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)
Fees	: \$850 (HKCSS Agency Member: \$770; Enrollment received on/before 23 March 2011: \$700)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Dr Philip Fung
Director
Houston Leadership Training Center



Dr Fung has more than 20 years experience in human resources management and management development, now being an independent management consultant. Dr Fung is very active in social services, being committee member of Heep Hong Society and the Advisory Committee on Social Work Training and Manpower Planning of the Government of HKSAR.

Guest Speaker

Ms Carrie Lau
Human Resources Manager
Heep Hong Society



To cope with the social welfare reform, Carrie has been a core member of the strategic planning team in the past 6 years at Heep Hong Society, implementing organization restructure and streamlining processes.

Output Costing for Non-finance Managers and Professionals

改善效率及成本效益的社會服務成本分析法

Objective

- To enable non-finance background managers of social service to acquire the concept and methodology of output costing with a view to achieving better understanding of the cost structure of services and strengthening their capability to:
- 1. Cost service outputs
 - 2. Analyze cost information
 - 3. Identify areas for improvement, and make business/operational decisions, such as
 - Redesigning services or processes to improve efficiency
 - Changing service mix or delivery mode
 - Improving service cost and performance
 - Formulating service and pricing strategy

Content

- 1. Understanding basic accounting and cost management
- 2. Practising the preparation of financial statements for services
- 3. Introducing output costing, its application for social service, the methodology, key steps and tools
- 4. Sharing real life examples of applying output costing in agencies
- 5. Using real life example to practise analysis on output costing information

Course Details

Course Code	: I 1A-03
Date	: 20 April 2011 (Wednesday)
Time	: 0900 - 1700 (6 hours)
Venue	: Room 202, 2/F Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: Non-finance NGOs' Managers and Professionals
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fees	: \$850 (HKCSS Agency Member Staff: \$770; Enrollment received on/before 30 March 2011: \$700)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

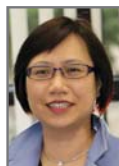
Mr John Ng 吳國輝先生
Managing Director
Tricor Consulting Limited



Mr Ng has extensive experience in organization, financial and human capital management. Previously, he was a director of the consulting practice of PricewaterhouseCoopers. He has developed various management models specific to the social service sector and implemented them in many agencies. The output costing model he developed for the sector has been implemented in around 20 agencies. He has conducted consulting and training projects for over 40 NGOs. He is a Chartered Management Accountant.

Guest Speaker

Ms Yau Sau Wai, Sania 游秀慧女士
Chief Executive Officer
New Life Psychiatric Rehabilitation Association



Ms Yau (MSW) is the Chief Executive Officer of the New Life Psychiatric Rehabilitation Association. She leads a team of 800 staff serving over 6,000 service users and carers annually through rendering a range of services spanning from residential, vocational and community mental health services. The Association also operates 17 social enterprises since 1994 including restaurants, convenient stores, healthy living specialty shops, Teresa New Life Coffee Shop etc.

Crisis Management and Media Handling

危機管理與傳媒策略

Objective

- Provide a quick review on the communication techniques to media
- Provide knowledge to improve public image under turbulent conditions

Contents

- Major characteristics of Local Media Environment
- The PR Hierarchy of NGO
- Develop Communication Tactics
- Preparing to Meet the Media
- Winning Formula of ABC
- Role- the PIAO Hats
- The Golden Rule of the Message House
- Do's & Don'ts for Smart Spokesmen
- Case Study of Crisis Management
- Interviews Practices and Reviews

Course Details

Course Code	: I 1A-01
Date	: 15 April 2011 (Friday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Room 201, 2/F 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)
Fees	: \$850 (HKCSS Agency Member Staff: \$770; Enrollment received on/before 25 March 2011: \$700)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Mr Lee Kam Hung 李錦洪先生
Publisher
Christian Times



A veteran journalist for more than 30 years, Mr Lee has been involved in the print media, radio and TV public affairs programme production. Mr Lee is now Publisher of Christian Times (基督教時代論壇週報) and co-host of daily radio news programme "Morning News"(新聞天地) produced by RTHK. He is also the part-time lecturer of the EMBA Programme of The City University of Hong Kong. Senior associate consultant and key speaker of Public Communication Strategic Consultancy Ltd.

「型人領導」－MBTI團隊領導工作坊

A TYPE Method to be a Team Leader - Leadership Workshop with MBTI Personality Indicators

目的

透過MBTI型格評估探索個人特質，同時了解不同團隊成員的需要，從而學習因應個人型格而促進溝通、建立團隊、提升管理效能。

內容

- 兩天工作坊協助參加者深入探索自身型格，並且認識自己的專長及盲點
- 正版MBTI Form M自我評分表格及正版課本(須另繳費用)
- 性格辨識活動，加深對不同性格人士的理解
- 探討不同型格個人或團隊的溝通、學習及應變模式
- 團隊激勵及危機處理
- 實況案例討論及練習

課程詳情

課程編號	: 11A-05
日期	: 2011年5月24及31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2樓201室
對象	: 社會服務機構同工
活動形式	: 問卷評估、互動討論、短講、體驗活動、個案研習
名額	: 30人
授課語言	: 粵語
費用	: \$1,600 (社聯會員機構職員費用\$1,450; 如於5月3日或之前報名, 每位\$1,350)
備註	: 各參加者另須購買正版MBTI Form M自我評分表格及正版課本, 費用\$350, 請連同課程費用一併寄交本院。
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員

陳健雄先生
香港聖公會福利協會服務總監



陳先生從事社會工作逾廿年，於2006年獲選為優秀社工，擁有豐富的前線到管理服務經驗，亦為協會內CPPA認可MBTI®第一步及第二步認證講師之一。現除督導青少年服務外，近年亦發展培訓服務，培訓對象包括本港及澳門之教育及社會服務機構。

柯川洋先生

香港聖公會福利協會
道程專業培訓中心中心主任



柯先生從事社工十多年，一直從事青少年服務，有豐富前線服務及督導經驗，現為協會內CPPA認可MBTI®第一步及第二步認證講師之一，擅長運用不同性格評估工具處理團隊關係，尤其以互動手法讓參加者理解團隊溝通的要訣。現於機構專責處理外界培訓服務，服務界別以本港及澳門的學校及社會服務機構為主。

Effective Decision Making for NGO Executives
社會服務機構行政人員的有效決策技巧

Objective
To provide a visible and organized framework for Decision Making using a step-by-step process, emphasis on comprehensiveness and efficiency

Contents

- Decision-Making Process
- Comprehensive Evaluation Criteria
- Risk Assessment and Management
- Apply Decision Making in Different Context

Course Details

Course Code	: 11A-06
Date	: 7 June 2011 (Tuesday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Room 202, 2/F Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO Executives
Class Size	: 30
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fees	: \$850 (HKCSS Agency Member: \$770; Enrollment received on/before 17 May 2011: \$700)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer
Mr Kee Chi Hing
Chair
Fullness Christian Social Enterprise Ltd



Before retirement, Mr Kee was the former Corporate VP and Hong Kong Managing Director of Hewlett-Packard where he had worked for 26 years. During his professional career, he had grown China IT Services 10 times in 6 years to a billion dollar business. At FCSE, he and his peers have been applying the world-class corporate business practices to the social enterprise. Part of the experience is recorded in his book "營商能耐可以改變社會". Kee is a member of Social Enterprise Advisory Committee of Home Affairs Bureau. He also published "Social Enterprise and Faith" and co-authored "The 20 Business Strategies for Social Enterprises". His story was documented in a DVD named "社企軍師" by CBN Hong Kong.

改善流程：節流・增效益
Cost-Saving and Efficiency Enhancement through Rapid Process Improvement

目的

- 學習快速流程改善的概念與方法
- 掌握進行流程改善的步驟和基本工具

內容

- 從流程角度來節省成本及提升效益的概念
- 進行快速改善的步驟
- 改善的案例與範本
- 改善專案的標準工具集
- 機構經驗分享

課程詳情

課程編號	: 11A-09
日期	: 2011年8月26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2樓201室
對象	: 中心督導主任、服務經理或管理人員
名額	: 30人
授課語言	: 粵語 (以英語輔助)
費用	: \$850 (社聯會員機構職員費用\$770；如於8月5日或之前報名，每位\$700)
查詢	: 2876 2470或電郵 institute@hkcss.org.hk

講員
仇德基先生, BSc, MBA
僑博管理顧問有限公司創辦人及執行董事



仇先生自1996年起為商界、政府及社會服務界提供顧問服務，範疇包括策略規劃、流程改善、及機構文化創建等。他曾協助不同類型機構持續改善營運表現，當中三間機構(包括香港耆康老人福利會)先後奪得香港管理專業協會之優質管理獎金獎及銅獎。

嘉賓講員
王惠梅女士
基督教家庭服務中心
助理總幹事(行政)



王女士擁有逾二十年社會工作督導及服務管理經驗，現主要負責機構的人力資源、財務、行政及機構表現管理等工作。她近年為基督教家庭服務中心引入流程管理概念，並曾領導及推動同工開展多項流程改善專案，成效顯著。

Igniting Your Team Power
激發團隊力量

Objective
To enable participants to describe staff's work behavioral work tendency, understand how team members can contribute in a constructive manner, appreciate the chemistry and dynamic of their own team, formulate development and succession plan to build team capacity and optimize team effectiveness.

Contents

1. Understand the positive contribution of self and team members by using Belbin Team Roles
2. Understand the chemistry within the team: identify the strength of your team members and the potential weakness, areas of conflict and missing strength
3. Team Development Plan: Tapping the nature strength to balance the current team mix and structure your team
4. Team dynamics: the hidden dynamics

Course Details

Course Code	: 11A-07
Date	: 14 June 2011 (Tuesday)
Time	: 0930 - 1730 (7 hours)
Venue	: Room 202, 2/F Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO managerial staff
Class Size	: 24
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fees	: \$850 (HKCSS Agency Member Staff: \$770; Enrollment received on/before 24 May 2011: \$700)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer
Ms Rita Agnes Wong 黃文靜女士
Principal Consultant
Mindful Learning Institute



Ms Wong has 20 years of solid experience in HR. She started her career as an HR practitioner in HSBC, and has worked at renowned organizations such as University of Hong Kong, Hospital Authority, Dairy Farm and Pfizer. In the past ten years, she focused on customer service training, management development, professional training and organization development. She creatively integrates the wisdom of counseling into her training, with specialized in experiential and personal effectiveness training. When working with groups and individuals, she became a conduit creating a space that encourages transformation on their part. Rita holds a Bachelor's degree in Business Studies and obtained a Master's degree in Buddhist studies.

時間管理與優質表現
Enhancing Performance with Better Time Management

目的

- 提供有效管理時間的技巧與方法
- 協同工提升工作的生產力

內容

- 發展個人生產力之哲學
- 有效組織工作範圍內之文件設置
- 訂立最佳表現之目標
- 有效運用科技工作
- 有效運用會議時間
- 清除浪費時間之障礙

課程內容

課程編號	: 11A-10
日期	: 2011年9月6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2樓202室
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	: \$850 (社聯會員機構職員\$770；如於2011年8月16日或之前報名，每位\$700)
查詢	: 2876 2470或電郵 institute@hkcss.org.hk

講員
鄭俊偉博士
DBA, MBA, FIIM, MImgt, MCIM, MHKIM, RFP, DIP.M, C.Mgr, B.A.(Hon)



鄭博士畢業於英國諾定咸大學及美國洛普大學。他於2005年獲聘為中國國務院全國職業人員資格培訓認證專家團專家，並取得國家企業培訓師(二級)及企業培訓師師資資格。

Good Management Practice: Disciplinary Management

優良管理實踐：紀律管理

Objective

Disciplinary management is one of the core duties of every manager. This programme aims to facilitate the participants to understand the positive approach in handling discipline issues and minimize negative consequence and potential disputes.

Contents

1. Appropriate disciplinary action - What exactly is it?
i.e. Handling of disciplinary case, Potential criminal offences
2. Performance improvement plan for substandard performer
3. The sentiment issue
4. Employment law relating to disciplinary action
5. How to avoid common pitfalls: recent criminal implication in terminating employment contract and misdeeds committed by employers after terminations

Course Details

Course Code	: I 1A-11
Date	: 8 September 2011 (Thursday)
Time	: 0930 - 1730 (7 hours)
Venue	: Room 202, 2/F Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO managerial staff
Class Size	: 24
Language	: Cantonese (supplemented with English)
Fees	: \$850 (HKCSS Agency Member Staff: \$770; Enrollment received on/before 18 August 2011: \$700)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Ms Rita Agnes Wong 黃文靜女士
Principal Consultant
Mindful Learning Institute



Ms Wong has 20 years of solid experience in HR. She started her career as an HR practitioner in HSBC, and has worked at renowned organizations such as University of Hong Kong, Hospital Authority, Dairy Farm and Pfizer. In the past ten years, she focused on customer service training, management development, professional training and organization development. She creatively integrates the wisdom of counseling into her training, with specialized in experiential and personal effectiveness training. When working with groups and individuals, she became a conduit creating a space that encourages transformation on their part. Rita holds a Bachelor's degree in Business Studies and obtained a Master's degree in Buddhist studies.

Mr Eric Chi Kit So 蘇子傑律師
Consultant
Ivan Tang & Co. Solicitors



Mr So is an experienced solicitor with over 18 years of experience. His expertise is in litigation, civil and criminal, commercial and corporate. He served as legal advisor for educational institutions, public companies and multi-national corporations, such as Hang Seng Management College, Rock Records & Tapes and etc. Currently, he served as Director of a secondary school. Mr So studied in England, holds a LLB Hons, Law Society Final Examination and MBA (University of Hull).

English Writing for NGO Executives

社會服務界同工英文書寫技巧課程

Objective

Accuracy in transmitting messages is definitely a vital factor to every successful project. Killing your unconscious bad writing habits can bring you sound time management and efficiency enhancement. This course aims at providing the day to day best practice guidelines of both internal and external written communication. It is particularly suited for NGO executives who are proceeding thousands of paper works and handling complex correspondences. The course covers:

Contents

1. Business Writing Etiquette

- Business writing process and structures

- Language & tone

- Business letter format

- Useful phrase & tips

- Complaint Letter handling
2. Writing Effective Emails and Memos

- Salutations & formats in an email

- Taking a written message

- Writing business memos
3. Writing Effective Reports

- Report writing process and structure

- Report formats

- Summarizing key points
4. Agenda Writing and Minutes Taking

- Experience and crossword of meeting

- Pre-meeting: agenda writing process & structure

- Post- meeting: minute writing process & structure

Course Details

Course Code	: I 1A-08
Date	: 21, 28 June, 5 & 12 July 2011 (Tuesdays)
Time	: 1400 - 1730 (3.5 hours)
Venue	: Room 201, 2/F Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
Target Participants	: NGO staff
Class Size	: 20
Language	: English
Fee	: \$2,100 (HKCSS Agency Member Staff: \$1,900; Enrollment received on/before 31 May 2011: \$1,750)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Mr S. Paul Lim
Tutor
Kaplan Language Training (HK)Ltd.

Mr Paul is a business manager with many years of professional experience in the field of IT and Internet marketing in Singapore, Hong Kong, Shanghai and various regions in Asia. His exceptional presentation and communication skills make him an excellent coach, mentor and facilitator. In the past, he had been engaged in teaching diploma and undergraduate programme of Management, Organization behavior, Project Management, Computer Organization & Architecture, and MBA courses of Project Management and Entrepreneurship. He is also the contributing author of "From Conformance to Performance: Best Corporate Governance Practices for Asian Companies".

Notes:

- Pre-course assessment: Participants are required to submit a piece of sample work related to this course contents by 7 June 2011 (Tuesday).
- A final assessment will be conducted in the last course date.
- "Letter of completion" issued and individual assignment report prepared by Kaplan Language Training will be delivered to participants who completed 80% of the whole course and the final assessment by mail.

Facilitation: Key to Effective Meeting

有效領導會議的技巧

Objective

- To equip facilitation skills to capitalize on the collective wisdom and creativity of people
- To master facilitation process to meet meeting objectives

Contents

- Benefits of facilitation over traditional meeting skills
- Role and key tasks of a facilitator
- Six key competencies a facilitator need
- Four stages of facilitation
- Facilitators toolkit-pick the right facilitation framework
- Intensive practice and feedbacks

Course Details

Course Code	: I 1A-12
Date	: 16 September 2011 (Friday)
Time	: 0930 - 1700 (6 hours)
Venue	: Room 202, 2/F 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)
Fees	: \$850 (HKCSS Agency Member: \$770; Enrollment received on/before 26 August 2011: \$700)
Enquiries	: 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

Trainer

Dr Philip Fung
Director
Houston Leadership Training Center



Dr Fung has more than 20 years experience in human resources management and management development, now being an independent management consultant. Dr Fung is very active in social services, being committee member of Heep Hong Society and the Advisory Committee on Social Work Training and Manpower Planning of the Government of HKSAR.

社會服務機構實用普通話(初級班)

Practical Putonghua for NGO Staff (Elementary)

目的

本課程讓學員認識社福服務工作的相關用語，並透過課堂活動，提高普通話會話及傳意能力，強化溝通技巧。

內容

- 語音知識：教授漢語拼音、針對港人難讀的字音進行訓練(翹舌音)、辨讀在讀音上與粵語差別很大的普通話字詞
- 專業會話：
 1. 自我介紹/ 常用問候語/ 內地五十大姓氏
 2. 數字與時間/ 香港地方名
 3. 社會福利服務詞彙及常用語
 4. 常用電話用語/ 用普通話問問題
 5. 社會福利服務工作專業詞彙
 6. 廣普對照 (常見語法錯誤)
 7. 工作常用語 (包括處理投訴)
 8. 交通/ 問路
 9. 內地慣用語及常用社福詞彙
 10. 常用詞語：食物、天氣/ 電腦詞彙
 11. 中國省市名/ 到國內出差
 12. 總複習及口試
- 課堂活動：配合課堂活動，如：情景會話、角色扮演、廣普對照、小組討論，以互動輕鬆的模式鍛鍊普通話，提升會話能力。

課程詳情

課程編號	: 11A-04
日期	: 2011年7月7, 14, 21及28日；8月4, 11, 18及25日；9月1, 8, 15及29日(星期四)
時間	: 1600 - 1800 (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103及201室
對象	: 社會服務機構同工
名額	: 20人
授課語言	: 普通話
費用	: \$2,500 (會員機構職員\$2,200；如於6月16日或之前報名，每位\$2,000)
查詢	: 2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

講員

朱鳳雲女士
楷博語言培訓導師

朱女士擁有多年教學經驗，已取得國家語委水平測試【一級乙等】、漢語口語水平考試【五級】及由浸會大學持續教育學院頒發的普通話高級教師文憑課程等專業資歷。

朱女士曾任教多間大型企業員工普通話課程如聖母醫院、摩根士丹利、荷蘭銀行、機場保安局、機管局、電訊盈科、中信泰富有限公司、巴克萊亞洲有限公司、特許公認會計師公會及國泰航空公司等。

優質餐飲服務背後的管理

參觀香港JW萬豪酒店餐飲部

開幕超過二十年的香港JW萬豪酒店，無論對食物、服務以至管理都一絲不苟。作為一所五星級酒店，其餐飲部對每件餐具，每碟食物，



每位員工，以及廚房管理的要求，尤其嚴謹，以鞏固及提升優越服務的形象和信譽。是此參觀讓社會服務界，如社會企業餐廳及院舍等單位同工，深入酒店禁地—廚房，透過了解五星級酒店具規模及有系統的食物處理、廚房運作、侍餐服務及餐廳運作等，提升機構的服務質素。

詳情

- 編號：11A-V01
- 日期：2011年6月20日(星期一)
- 時間：1500-1700
- 集合地點：金鐘港鐵站 (詳情容後通知)
- 對象：社會服務機構管理人員
- 人數：20人
- 費用：全免

鳴謝：



社聯·花旗集團持續學習獎勵計劃2011

HKCSS Institute

Citi Continuous Learning Recognition Scheme 2011

計劃鼓勵社會服務界從業員參與由社聯或HKCSS Institute舉辦的進修及經驗分享機會，標誌著社會服務界致力提升專業能力、促進機構效能，為市民提供優質服務，在香港維持一個有活力和不斷進取的社會服務界。計劃設個人及機構獎勵，進修者及知識傳授者同獲嘉許。

機構獎勵

- 以機構為單位，參加機構須為社聯會員。
- 機構之職員或委員於2010年11月至2011年10月期間參與由**HKCSS Institute / 社聯舉辦之課程或指定活動**，累積最多參與時數之機構，可獲嘉許及獎勵。
- 按社聯機構會員收費的六個類別(類別反映機構的規模，見下表)，每類別設獎項一個。
- 各得獎機構可獲現金及禮券贊助共港幣\$10,000，分別為現金贊助港幣\$6,000〔需用於職員福利活動上〕及HKCSS Institute 11/12度培訓課程禮券港幣\$4,000。

六個社聯機構會員收費類別：
每年經常開支(港幣\$)

1. 500,001以下	2. 500,001 - 1,000,000
3. 1,000,001 - 5,000,000	4. 5,000,001 - 10,000,000
5. 10,000,001 - 50,000,000	6. 50,000,000以上

個人獎勵

- 以個人為單位，參加者須為**社聯會員機構之全職職員或管治組織內之委員**，其機構必須同時為已登記「機構獎勵」計劃參與機構。
- 參加者於2011年1月至12月期間參與HKCSS Institute / 社聯舉辦之課程或指定活動，並累積獲24時數(1小時=1時數)或以上者，而其中至少一個活動必須由HKCSS Institute主辦，不論是活動參加者或知識傳授者皆獲嘉許及獎勵。
- 獲嘉許者可獲頒發嘉許證書連同港幣\$300禮券*，以示鼓勵。[*培訓課程禮券 \$200及書券 \$100]

如何參與

- 機構獎勵
 - 機構須於2011年6月30日或以前填妥「機構參與表格」，以示其機構願意參與的同時，亦支持其職員及委員參與獎勵計劃。
 - 已登記機構之職員及委員，凡於計劃年度內曾參與HKCSS Institute / 社聯舉辦之課程或指定活動，並於活動報名表格中申明時數可被記錄者，其時數將累積於機構戶口內。
 - 於年結時，機構及職員 / 委員之累積時數及活動報表將一併發放予參與機構。
- 個人獎勵
 - 機構職員 / 委員於計劃年度內參加由 HKCSS Institute / 社聯舉辦之課程或指定活動，**而其中一個活動必須由 HKCSS Institute 主辦。**
 - 時數之記錄由 HKCSS Institute 管理，惟參與之個人需於每一次之活動參與表格內，申明是否願意其參與之時數被記錄於此獎勵計劃內。被記錄之時數及活動報表，將於計劃之年結時經由其在職機構通知個別參加者。

如何計算參與時數

甲類活動：HKCSS Institute 舉辦之任何活動，包括研討會、工作坊及各類課程等；甲類活動沒有時數之計算上限

- 時數以每半小時計算，不足半小時不計算在內
- 課程時數應以課程宣傳品 / 印刷品，如課程單張或出席證明書，所列明的時數為準
- 除午餐演講會外，午餐的時數不計算在內
- 31分鐘或以上的休息時間也不計算在內
- 所有個人參與時數皆可獲計算於「機構獎勵」戶口內
- 社聯 / HKCSS Institute 之認可活動講者或主持，於活動中所花的每半小時可雙倍計算

乙類活動：社聯主辦之指定活動及社聯之各級選舉組織架構內之委員會；**乙類活動計算上限為12小時**

- 乙類一活動：**社聯主辦之指定活動，包括研討會、工作坊、海外活動等；可留意活動宣傳單內有否印有計劃標誌，計算方法與甲類活動相同。海外活動，如計算，每天之上限為4小時。
- 乙類二活動：**社聯之各級選舉組織架構內之委員會，代表機構之委員，不論職份，可獲計算8小時時數。
 - 執行委員會
 - 機構發展及伙伴聯繫常設委員會
 - 服務發展及聯繫常設委員會
 - 卓越管理及效率促進常設委員會
 - 政策研究及倡議常設委員會
 - 國際及地區事務常設委員會
 - 社會保障及就業政策專責委員會
 - 社會發展專責委員會
 - 兒童及青少年服務專責委員會
 - 長者服務專責委員會
 - 家庭及社區服務專責委員會
 - 復康服務專責委員會

計劃查詢：

HKCSS Institute 2876 2454

電郵：institute@hkcss.org.hk

有關計劃詳細內容，請瀏覽網頁：

www.hkcss.org.hk/institute

如查詢英文版本，請瀏覽網頁：

For English version, please visit:

www.hkcss.org.hk/institute/citiclrs/en_scheme.html

創院企業伙伴：主辦機構：



長者及院友皮膚護理工作坊

目的：

皮膚是人體抵抗病菌及外界侵害的第一度防線。隨著年齡的增長，皮膚會逐漸老化而需要更長的時間復原，甚或因抵抗能力減弱而較難復原。同時，長者的皮膚病患也明顯有異於其他人士。在院舍工作的同工需要專門的皮膚護理知識，以有效及安全的處理方法照顧長者或其他類型的院友的需要。同時，前線同工因要應付大量的照顧工作，自身的皮膚護理也非常重要。是次工作坊經汲取前線同工的意見及需求，由2008年第一個工作坊開始，伸延成四個工作坊，由於課程注重實用知識及應用技巧，並透過生動多樣的成人教育模式，因而大受歡迎。為起居照顧員及護老者提供皮膚護理及各種健康衛生的訓練，同工能將工作坊的知識及技巧應用於日常工作和生活中。

課程詳情：

- 日期：2011年4月14及28日及5月5及12日 (星期四)
- 時間：1430 - 1630 (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：長者服務之同工
- 名額：50人
- 授課語言：粵語
- 費用：\$300 (社聯會員機構職員並於各課程開課前三星期或之前報名，每位\$250。同時報讀4個課程費用\$850)
- 查詢：2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

日期 / 時間	內容
課程一 2011年5月5日 201室	皮膚衛生及傳染病的防止護理 課程編號：11A-PE08 包括一般皮膚的病菌傳播，如細菌、過濾性病毒或真菌類的感染，尤其是疥瘡，在香港的老人院舍的病發率仍屬偏高，值得關注。傳染病透過皮膚的接觸及因照顧院友而擴散，對前線同工以至其家人會構成威脅。正確預防的方法有助院舍控制病菌的傳播，更直接對員工及院友得益。本工作坊將與參加者分享相關的皮膚護理知識。
課程二 2011年4月14日 103室	香港常見皮膚病 課程編號：11A-PE09 皮膚是全身最大的器官。長者由於功能退化，皮膚組織也在所難免。院舍服務同事日常極需面對多種皮膚問題訴求及處理。本課程從淺入深，讓學員認識各種常見皮膚問題，對於嚴重及需要及早處理的皮膚疾病能提高警覺，並能掌握皮膚病情變化，配合醫治方案。
課程三 2011年4月28日 202室	各種常見傷口處理及敷料應用 課程編號：11A-PE10 不少意外均能引致皮膚受損甚至出現傷口，在處理治療方法上各有不同，例如灼傷或燒傷、跌傷、撕裂做成的傷口或化學品構成的皮膚損傷等。很多常見的皮膚病如膿疱病或類天疱瘡亦有傷口的問題。一般的長期病如糖尿病，血管疾病等會延長傷口痊癒期。在院舍裏，褥瘡或壓瘡，一向都是員工十分棘手的問題。褥瘡的多寡亦是作為評核一間院舍照顧院友的質素的指標之一。世界各地的院舍均積極減低褥瘡的數字，作為提高院舍服務質素的指標。本工作坊以實際的經驗作教學，並教授相關的技巧處理即時的損傷。對個別的創傷提供專業的護理及跟進。協助學員認識各類型的包裹及處理傷口的用品及敷料等，更重要的就是釐清日常的錯誤觀念及常見的錯誤做法，並指導正確處理傷口的做法，透過改善員工在這方面的知識，從而改善院舍的護理。
課程四 2011年5月12日 103室	皮膚藥物知識及護膚用品的應用 課程編號：11A-PE11 皮膚病的治療程序一般較為繁複，因它包括：口服、針藥及塗敷等部份。很多皮膚護理的藥物，包括洗澡的清潔用品均需要特殊的應用技巧及知識，如何選擇適合的用料均對患者有很大的影響。很多長者的皮膚疾病是長期患者，需要長期的特別照顧。一般員工缺乏正確知識及指引而未能有效協助患者，更不能避免不必要的問題發生。本工作坊將廣泛教授如何使用潤膚品，不同的沐浴液及其成份，一般的皮膚的藥品的認識及其簡易使用方法。

講員：



侯嘉林醫生
Perfect Skin Surgery Centre皮膚顧問醫生
皮膚科專科醫生
性病專科醫生
侯醫生早年在瑪嘉烈醫院任內科主診醫生，考獲英國皇家內科醫學院院士後接受皮膚專科訓練，並在美國紐約西奈山醫學院駐院深造美容、激光、植髮及小兒皮膚科。擁有香港內科學院院士及香港醫學專科學院院士的專科資格。曾任東區尤德夫人醫院皮膚科主任、瀝源社會衛生科主任。現任職多個醫學團體，包括香港內科學會皮膚科總監、香港中西醫學皮膚美容學會創會副會長、香港基層醫療基金顧問專家等。曾接受傳媒及報刊訪問，並於醫療專業期刊撰寫學術文章。



郭凱儀博士
顧問
郭博士具多年成人教育經驗，主要從事 Problem Base Learning, (PBL), Action Learning, Simulation Games 等之推廣及研究。曾任香港浸會大學社工系副教授及實習統籌主任，於2007年退休。現為多倫多大學安大略省教育研究院勞工及教育研究中心國際研究顧問。曾為社會福利署、社聯及其他社會服務機構舉辦Simulation Games及職員發展等工作坊。早年為 Asian Pacific Bureau of Adult Education 之勞工教育主席，被邀請到亞太各地交流及主持工作坊。主要研究及著作有成人教育、社區工作方法及發展。

Professional Enhancement Courses
專業提升課程

專業提升課程一覽

課程	日期	頁數
長者及院友皮膚護理工作坊	4-5.2011	45
流金頌工作坊系列	4-6.2011	46
「自理能力加油站」專業工作坊	14 & 21.4.2011	48
多D認識，少D認色	11 & 18.6.2011	48
「感覺統合－概念與研習」課程	5.2011	49
男女有別？女性濫藥輔導工作	17.6.2011	49
青少年精神健康培訓課程	9 & 10.6.2011	50
特殊學習障礙社區工作實務工作坊	18.5.2011	51
欲望彩虹 / 腦袋裡的警察	30.6.2011	51
三高一低創意遊戲工作坊	7.7.2011	52
培育青年新力軍 Gen Y+	10.8.2011	52

CADENZA Workshop Series

流金頌工作坊系列

April - June 2011

(只提供英文版)

Objectives

This Workshop Series is to share the evidence-based practices/ services developed by CADENZA Fellows with social and health care professionals working in NGOs and to promote uptake of these programmes to become part of their regular services. For details about CADENZA: A Jockey Club Initiative for Seniors and CADENZA Fellowship, please refer to: <http://www.cadenza.hk>

Course Details

- Time** : 1430 - 1730 (3 hours)
- Venue** : Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
- Target** : Social and health care professionals nominated by their organizations
- Medium** : Cantonese (supplemented with English)
- Class Size** : 50 persons
- Fees** : \$400/ workshop (refundable*)
- Enrollment Form** : Download from http://www.hkcss.org.hk/institute/10B/shortcourse/enrolment_form.pdf
- Enquiries** : 2876 2470 or institute@hkcss.org.hk

* Please issue one cheque for one workshop. Reservation can only be confirmed when the application form and cheque are received. Participants who have completed the course are entitled for the sponsorship from CADENZA to cover the full course fee. The cheque submitted will then be returned to these participants at reception counter on the event date.

Speakers (CADENZA Fellows)



Dr Angela Leung 梁綺雯博士 (Workshop 4)
Assistant Professor
School of Nursing, The University of Hong Kong

Dr Leung is Assistant Professor of School of Nursing of The University of Hong Kong (HKU), Centre Manager of the Centre for Health Promotion of HKU and Council member of Hong Kong Association of Gerontology. She is an experienced health educator and active researcher in educational gerontology, developing health promotion interventions for patients with low health literacy and scales for measuring health literacy in Chinese population.



Dr Benise Mak 麥順桂博士 (Workshop 5)
Research Assistant Professor
CADENZA, Faculty of Social Sciences, The University of Hong Kong

Dr Mak is Research Assistant Professor working for the CADENZA Project. She received her PhD in Psychology from HKU. In the Project, she has involved in various research projects, including a focus group study on elderly service needs, an elderly misconception survey, an end-of-life care study, a survey on healthcare prioritization, an art therapy project for elderly people with dementia, an elderly employment study, and a project on world cities audit.



Dr Ng Siu-man 吳兆文博士 (Workshop 6)
Assistant Professor
Department of Social Work and Social Administration, The University of Hong Kong

Dr Ng's key research area is the application of Chinese medicine and traditional Chinese philosophies in mental health work. Current research projects include operationalization of stagnation (a concept from traditional Chinese medicine) as a mental health construct, illness coping strategies in irritable bowel syndrome, and chronic fatigue syndrome.

Course Structure

Workshop	Topics/ Contents	Speakers
4 18 April 2011 (Monday) Room 201	Health literacy in diabetic care: Do patients get the information we present? Health literacy (HL) refers to individuals' ability to obtain, understand and interpret health information so as to determine the health services needed and make appropriate health decision. Diabetic patients with inadequate HL are more likely to have negative health outcomes including poor glycemic control (HbA1c), report retinopathy, higher mortality and higher hospitalization rate than those with adequate HL. This talk aims to increase health/social care professionals' awareness in health literacy issues. Examples will be shown on how inadequate health literacy impact on diabetic patients' health behaviour. We will discuss how we could help patients with inadequate health literacy. Course Code: IIA-PE01	Dr Angela Leung
5 6 May 2011 (Friday) Room 202	Dementia x Art therapy In Hong Kong, it is estimated that the prevalence of dementia increases with age from 6.1% of persons aged over 65, and up to 25.8% of those aged 90 and older. Through these statistics, it is apparent that the number of persons with dementia is also increasing with an increase in elderly population. Ways to assist with supportive treatment and behavioral and psychological interventions for this health concern and to improve the quality of life of demented elderly are greatly needed. In this workshop, we will explore how art therapy can help improve the psychological health of older people with dementia. It is a non-pharmacological, non-medical intervention that can have a direct impact on the well-being of the elderly. Course Code: IIA-PE02	Dr Benise Mak
6 27 June 2011 (Monday) Room 202	Developing active interests before retirement: A senior mentorship scheme for successful retirement Effective retirement preparation interventions have to be (1) positive sounding and appealing; (2) intensive enough to produce real behavioral changes, and (3) economical and sustainable. Extensive literature review suggests that "active interests" could be the best entry point. "Active interests" differentiates from "passive interests" in the sense that the person is a player rather an observer; for example, producing video versus watching television. Previous studies revealed active interests as a strong protective factor in retirement process. Adopting a mentorship approach, we developed an innovative retirement preparation intervention which was found to be highly effective, self-sustainable, and appealing to both retirees and corporations. Course Code: IIA-PE03	Dr Ng Siu-man

More workshops will be held later this year; please refer to: http://www.hkcss.org.hk/institute/10B/shortcourse/en_training_cadenza.html

Certificate of Attendance

- It will be issued to participants who have attended the workshop.
- A Graduation Ceremony will be held at the end of the Workshop Series. Further information will be available in due course.

Funded by:



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

Organizer:



Co-organizer:



「自理能力加油站」專業工作坊

合辦：
協康會

目的：

一般兒童能在日常生活中學會基本自理技巧，但發展有障礙的兒童卻需加以幫助和訓練，才能掌握有關技巧。此工作坊的主要對象為特殊學校教師，社工及相關訓練人員，參加者可以認識到兒童的自理能力發展，並透過實用和有趣的訓練活動改善兒童的自理及學習能力，從而協助兒童適應小學的學習常規，加強獨立能力。

內容：

第1節：理論篇（講座）

- 孩子自理能力的發展
- 小學生活的轉變及適應
- 孩子在學校生活常見的問題
- 認識孩子的困難：環境因素/肌能發展因素
- 自理訓練原則及訓練小貼士

第2節：實踐篇（實踐訓練活動）

- 個人清潔
- 運用食具
- 小食處理
- 執拾書包
- 課堂流程的預備

課程詳情：

課程編號：11A-PE04
日期：2011年4月14及21日（星期四）
時間：1800 - 2000 (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103及201室
對象：特殊學校教師，社工及其他相關訓練人員
名額：40人
費用：\$600 (社聯會員機構職員並於課程開課前三星期或之前報名，每位\$500)
備註：所有參加者可免費獲贈協康會職業治療部印製之「幼兒自理有妙法」精美小冊子乙本。
查詢：2876 2470 (社聯學院) 或 2784 7700 (協康會)

講員：



陳美琪女士
協康會職業治療師
陳女士擁有香港理工大學職業治療學士學位、南澳洲大學輔導學碩士學位及各項治療技巧的進修證書。她曾分別於醫院、協康會的早期教育中心及特殊幼兒中心任職，亦主持不同專題講座及老師工作坊，對兒童成長和發展需要有深入的認識。

多D認識，少D認色

Discrimination = Morally Unjustifiable Differentiation

合辦：
香港融樂會

簡介：

香港的少數族裔人口持續上升，不論是社福界或是教育界將越來越多機會遇到這群服務對象，社福界從業員及教師若對基本人權概念及他們的文化背景有基本認識，將有助於服務的提供。

目的：

- 讓參加者了解基本人權概念及種族歧視條例
- 讓參加者了解香港少數族裔居民的文化背景及所面對的困難，從而提高種族/文化敏感度
- 讓參加者掌握為少數族裔提供服務的技巧

內容：

單元一：**人權與多元文化**（課程編號：11A-PE14）

1. 基本人權概念及發展
2. 少數族裔的多元文化背景及特性
3. 為少數族裔提供服務之注意事項

單元二：**種族歧視條例與香港少數族裔**（課程編號：11A-PE15）

1. 種族歧視條例的保障及不足
2. 香港少數族裔共同面對的困難
3. 協助少數族裔融入學校及工作環境的工作技巧

講員：



王惠芬女士
香港融樂會
總幹事（註冊社工）
王女士於1998年開始服務少數族裔居民，致力於政策倡議、個人輔導以及種族平等和文化包容公眾教育等工作。王女士於2001年創立香港融樂會，並分別於2005年獲頒發行政長官社區服務獎狀及2008年獲選為優秀社工。

課程詳情：

日期：2011年6月11及18日（星期六）
時間：0915 - 1245 (3.5小時)
地點：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈1樓103室
對象：現職及將入職之社福界從業員、社會福利署同工及其他有興趣人士
名額：30人
授課語言：粵語
費用：每單元\$200 (社聯會員機構職員並於各課程開課前三星期或之前報名，每位\$150。同時報讀2個單元費用\$280)
查詢：2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk



歡迎申請基金學費資助，詳情請瀏覽：
http://www.hkcss.org.hk/institute/FinancialAssistance/b5_hkcss_pdf.html



余志穩博士
香港融樂會
執行委員會副主席
余博士過去三十年任職於不同政府部門，包括公務員薪俸及服務條件常務委員會、黃大仙民政事務處、中西區民政事務處、行政立法兩局議員辦事處、規劃地政局、民政事務局及扶貧委員會。余博士在2007至2009年期間，擔任社會福利署署長，於2010年獲香港理工大學及香港浸會大學委任為客席教授，並於社聯擔任「社會服務管理人員領袖發展培訓課程」講師。余博士同年更獲特區政府頒贈銀紫荊星章。

「感覺統合一概念與研習」課程

合辦：
協康會

目的：

感覺統合失調是由於腦神經系統未能有效地接收、分析及整理環境中的感覺訊息，以致未能對周圍環境作出合適的反應，影響學童日常的自理能力(如：進食及穿衣欠整潔、未能處理隨身物品)及學習表現(如:經常四圍走坐不定、周身郁、搖擺等)。部份就讀於特殊學校的學童，均有不同程度的感覺統合失調表徵，需要加以協助和訓練。本課程的對象主要為特殊學校教師及相關訓練人員，職業治療師將透過有系統的講解及實習，讓教師掌握感覺統合的基本概念，以及如何把感覺統合的訓練重點融入感知科教學，從而提昇教學果效。

備註：所有參加者可免費獲贈協康會印製之「感覺統合知多少」精美小冊子乙本。

單元一：「感覺統合」基礎概念講座

內容：

1. 感覺統合與學童發展的關係
2. 感覺統合失調的行為表徵
3. 如何評估感覺統合
4. 個案分享(包括自閉症及弱智)
5. 感覺統合訓練的基本原則

課程詳情：

課程編號：11A-PE05
日期：2011年5月13日（星期五）
時間：1800 - 2100 (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1樓103室
對象：特殊學校之教師、社工及其他相關訓練人員
名額：50人
費用：\$300 (社聯會員機構職員並於課程開課前三星期或之前報名，每位\$250)
查詢：2876 2470 (社聯學院) 或 2784 7700 (協康會)

男女有別？女性濫藥輔導工作

合辦：
香港基督教服務處TOP專業培訓中心

目的：

- 認識女性濫藥者的特性及掌握推動女性濫藥者改變的動機
- 增加濫藥輔導工作的性別敏感度及有效性

課程詳情：

課程編號：11A-PE13
日期：2011年6月17日（星期五）
時間：1430 - 1730 (3小時)
地點：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈2樓202室
對象：從事青少年工作者、學校社工及輔導員等
名額：40人
費用：\$300 (社聯會員機構職員並於課程開課前三星期或之前報名，每位\$250)
查詢：2876 2470 (社聯學院) 或 2722 5117 (TOP專業培訓中心)

講員：



湯詩韻女士
協康會資深職業治療師
湯女士擁有香港理工大學職業治療專業文憑，南澳洲大學輔導學碩士學位、感覺統合評估及各項治療技巧的進修證書。她曾任職於特殊學校，其後在協康會工作多年，對兒童成長和發展需要有深入的認識及豐富的臨床經驗。

單元二：「感覺統合」教學研習工作坊

內容：

1. 認識感覺統合訓練場地及常用器材的使用方法（例如：各類懸吊器材及地上器材；觸覺、本體感覺、前庭感覺等訓練器材。）
2. 設立感覺統合室的注意事項
3. 感覺統合活動實習
4. 如何把感覺統合訓練融入感知科教學/日常流程

課程詳情：

日期：第1班：2011年5月21日（星期六）（課程編號：11A-PE06）
第2班：2011年5月28日（星期六）（課程編號：11A-PE07）
時間：1400 - 1700 (3小時)
地點：協康會環翠中心(柴灣環翠邨澤翠樓地下130-141室)
對象：任教特殊學校之教師、社工及其他相關訓練人員（報讀單元一之參加者可獲優先考慮）
名額：每班15人
費用：\$400 (社聯會員機構職員並於各課程開課前三星期或之前報名，每位\$350)
查詢：2876 2470 (社聯學院) 或 2784 7700 (協康會)

內容：

- 性別理論對輔導工作的衝擊
- 女性濫藥問題的現況及特性的再思考
- 重構女性濫藥者的自我及生命歷程
- 處理特別組群：濫藥孕婦

講員：



韓小雲女士
香港基督教服務處PS 33
藥物濫用者輔導服務督導主任
韓女士是資深註冊社工、社會工作及文化研究碩士，她獲選為第十六屆優秀社工。多年從事邊緣社群服務，包括外展社會工作、濫藥者輔導工作，特別關注女性服務對象的問題，並參與婦女組織工作。她曾任香港大學專業進修學院兼職講師、香港理工大學及香港城市大學兼職實習導師。參與出版著作有《非常路上的少女》、《SA檔案－解構濫藥迷思》、《性別與社會工作－理論與實務》等。

青少年精神健康培訓課程
Youth Mental Health Training for Professionals

合辦：
浸信會愛羣社會服務處

目的：

從文獻得知精神病的病發期早見於青春期：當他們只活躍於學校、工作間或其他社區服務中心，而非精神健康服務。精神健康問題再加上青春期的困擾，讓早期覺察變得困難，甚至容易延誤介入。此培訓旨在引領參加者對青少年精神健康問題有所認識，並了解不同介入手法及現有之社區資源。希望參加者能透過培訓，增加面對青少年精神健康問題時的信心及掌握所需技巧。訓練內容包括常見於青少年之精神健康問題，如焦慮症、抑鬱症、思覺失調之認識，亦會針對特別出現於青少年之情況作出討論及訓練。

課程詳情：

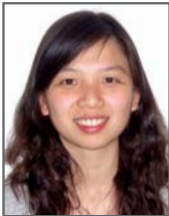
課程編號：11A-PE12
日期：2011年6月9及10日 (星期四及五)
時間：0930 - 1700 (共12小時)
地點：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈1樓103室
對象：現職或有機會接觸青少年工作之同工
名額：30人
費用：\$1,200 (社聯會員機構職員並於課程開課前三星期或之前報名，每位\$1,000)
查詢：2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk

日期及地點	內容
單元一 2011年6月9日 0930 - 1700	精神健康狀況評估及診斷 <ul style="list-style-type: none">青少年精神病診斷及治療 (由精神科醫生主講)青少年精神健康狀況評估青少年獨有之精神健康問題及處理手法分享
單元二 2011年6月10日 0930 - 1700	介入手法介紹、分析及經驗分享 <ul style="list-style-type: none">心理治療之方法及成效 (由臨床心理學家主講)個案討論：分享評估及介入手法 (包括不同青少年服務環境，如學校、中心及外展服務等)認知行為治療經驗分享：青少年情緒病及思覺失調之運用青少年精神健康服務及現有資源

講員：



趙珮瑜醫生
浸信會愛羣社會服務處青少年精神健康服務義務顧問
趙醫生為私人執業精神科專科醫生，曾任香港大學李嘉誠醫學院精神科學系臨床助理教授、醫院管理局精神科醫生；服務對象包括：思覺失調及情緒失調的成年人和青少年。



郭韓韓女士
臨床心理學家
澳洲墨爾本大學臨床心理學系碩士
郭女士曾執業於澳洲維省政府醫院、社區診所及青少年中心，現職浸信會愛羣社會服務處臨床心理及輔導服務。她為社區提供以精神健康為主的講座或工作坊，為個人或家庭提供臨床心理評估和治療，及為專業團隊提供在職培訓和諮詢。



戴曉寧女士
資深註冊社工
英國萬徹斯特大學精神健康實務碩士
戴女士曾工作於英國國民醫療服務：青少年精神健康服務及本港之精神復康服務，具多年青少年服務及精神復康服務經驗。現職於浸信會愛羣社會服務處青少年精神健康服務。



鄧曼恒女士
資深註冊社工
香港大學社會工作學系碩士
鄧女士擁有多年青少年精神健康服務經驗，主力負責個案輔導及治療小組發展。現職於浸信會愛羣社會服務處青少年精神健康服務。

特殊學習障礙社區工作實務工作坊

合辦：
香港明愛

目的：

分享以社會工作模式服務特殊學習障礙學童及其家長的經驗，希望有助參加者對提供特殊學習障礙服務有較全面和基礎之認識，從而惠及有特殊障礙的孩子及其家庭。

內容：

- 讓參加者了解特殊學習障礙學童及家長特性及需要；以及現時有關特殊學習障礙政策與服務發展趨勢
- 讓參加者掌握協助特殊學習障礙學童及支援其家長的小組工作實務技巧
- 讓參加者掌握如何發展校本及社區支援服務

講員：



葉嘉慧女士
香港明愛青少年社區服務學校社會工作員
葉女士是香港城市大學社會工作學士畢業生。曾任兩間小學輔導人員長達八年，現任兩間中學駐校社會工作員，曾服務過自閉症、亞士保加症、過度活躍症、焦慮症、弱聽、智障、讀寫障礙、資優、行為問題、家庭問題、情緒問題等不同個案。

講員亦會邀請有關家長和「香港明愛特殊學習障礙支援服務計劃」工作員作分享

課程詳情：

課程編號：11A-PE19
日期：2011年5月18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2樓201室
對象：從事特殊學習障礙服務的社工
名額：40人
授課語言：粵語
費用：\$600 (社聯會員機構職員並於課程開課前三星期或之前報名，每位\$500)
查詢：2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk



林惠芬女士
香港明愛青少年社區服務明愛賽馬會德田青少年綜合服務督導主任
林女士是香港大學社會工作及社會行政學系碩士及香港中文大學文學院學士。她是資深社會工作員，從事青少年外展社會工作服務、兒童及青少年中心服務、學校社會工作服務等多年，並多次兼任多間學院社會工作學系講師及實習導師。林女士自2000年已在社區開展特殊學習障礙支援服務，現兼任「香港明愛特殊學習障礙支援服務計劃」及「香港明愛幼兒學校社會工作服務先導計劃」督導工作。

欲望彩虹 / 腦袋裡的警察
Rainbow of Desire / Cops in the Head

合辦：
社區文化發展中心

目的：

本工作坊將簡介「被壓迫者劇場」(Theatre of the Oppressed)系統中「欲望彩虹」及「腦袋裡的警察」的操作技巧。參加者可從中掌握如何應用有關方式探討自己及服務對象被內化的壓迫力量。而透過劇場這媒介，可協助服務使用者表達內心世界，促進精神及心理健康。

內容：

- 壓迫與被壓迫的遊戲與形象
- 從不同角度看法
- 欲望彩虹：認識欲望的背後
- 腦袋中的警察：認識外顯的壓迫力量
- 運用形象劇場/論壇劇場辨認內在衝突以及被內化的壓迫力量
- 障礙突破與健康關係的重建

講員：



梁偉傑先生
資深教育劇場工作者
梁先生曾獲香港藝術發展局獎學金，赴英追隨「被壓迫者劇場」創發人Augusto Boal學習欲望彩虹 / 腦袋裡的警察。



莫昭如先生
社區文化發展中心總幹事
莫先生是資深教育劇場工作者及社區文化發展工作者。他曾到美國追隨Augusto Boal學習「被壓迫者劇場」。

三高一低創意遊戲工作坊

簡介：

要為兒童創造出理想的遊樂環境，遊戲物資為不可或缺的一環，根據Simon Nicholson的理念，兒童的創意及再創造能力與遊戲物資的種類及數量成正比(Loose part theory, 1971)，因此適當的運用遊戲物資，不但增加遊戲的可能性，且帶來遊戲更大的變化，更能激發兒童於遊戲中的再創造能力。

工作坊以遊戲體驗為主，以「低」成本的物資，創造出「高」創意、「高」可能性、及「高」價值的遊戲。

內容：

- 高價值遊戲物資的概念－可有無限可能性的遊戲物資
- 遊戲物資與兒童創意的關係
- 學習如何發掘身邊具有遊戲價值的物品，例如：報紙、飲管等
- 提供多元化的遊戲意念，建立參加者的遊戲資料庫

培育青年新力軍 Gen Y+ Coaching Generation Y + for Peak Performance

目的：

新一代員工獨特的成長文化與環境，產生了獨特的工作表現，令管理人難以駕馭。本工作坊為你解開員工「難以被駕馭」之謎，善用「攻心」的槓桿點，靈活地運用教練的手法提升他們工作表現。

內容：

- 掌握管理年青化的新趨勢：代溝、新思維、新學習模式
- 縱橫X、Y到Y+年代：剖析不同年代的員工心態
- 運用教練的身份，培育Y+年代的重要原則
- 以教練的管理方式拉接近與Y+年代員工鴻溝的技巧
- Y+年代個案逐個捉：以三個情境處理，展示管理Y+年代的有效手法
- 反負為正：如何培育Y年代的正面工作價值、促進他們在工作盡展所長的技巧

講員：



司徒翠兒女士

聖雅各福群會企業培訓中心培訓經理
註冊社會工作者、MSW, BSW, NLP認可執行師
司徒女士從事企業顧問十多年，曾為超過200間機構提供人力資源發展顧問服務。能掌握社會服務與商界機構的人力資源運用及竅門，擅長為企業管理及服務難題提供專業的人事策略。在培訓方面，她精於以互動工作手法促進學員學習，誘發討論及刺激思維，以轉化理論為實際的管理用途，近年鑽研「80及90後」的工作文化與價值觀，並建立了一套管理不同年代員工心態的培訓系統。

合辦：
智樂兒童遊樂協會

課程詳情：

課程編號：11A-PE17
日期：2011年7月7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2樓202室
對象：社會工作者、活動籌劃人員、兒童工作者及導師
名額：30人
授課語言：粵語
費用：\$450 (社聯會員機構職員並於課程開課前三星期或之前報名，每位\$400)
查詢：2876 2470 (社聯學院)或2898 2922/
電郵playtraining@playright.org.hk(智樂)

講員：



蕭雪盈女士

智樂兒童遊樂協會遊戲項目發展主任
P.I.S 2 (Playwork), C(ECE)
蕭女士為智樂遊戲培訓團隊成員，擁有英國認可的助理遊戲培訓員資格，並有豐富的帶領遊戲小組經驗；近年積極投入遊戲工作的培訓使命中，為「青少年遊戲培訓計劃」及「爸爸媽媽陪我玩遊戲計劃」的主要導師，亦曾獲邀到國內不同地區，為教師、家長及項目工作人員策劃並推行遊戲培訓計劃。

課程詳情：

課程編號：11A-PE18
日期：2011年8月10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1樓103室
對象：中心督導主任、服務經理及管理人員
名額：30人
授課語言：粵語
費用：\$850 (社聯會員機構職員並於課程開課前三星期或之前報名，每位\$700)
查詢：2876 2470或電郵institute@hkcss.org.hk



鄭永揚先生

資深培訓顧問
香港註冊一級職業治療師
鄭先生從事培訓及顧問工作十多年，善於整合心理及生理角度，設計提升工作及生活質素的培訓課程。在企業及機構發展方面，他憑著豐富的顧問經驗，曾為多間具規模企業建立公司的獨有管理文化，包括服務管理、執行與監察等。鄭先生有豐富公開演說經驗，善於以輕鬆幽默的演講手法、互動的帶領技巧為學員提供培訓，並曾應邀於公營及商業機構進行培訓課程。當中包括DHL敦豪國際香港有限公司、迅達升降機(香港)有限公司、香港電車有限公司、大家樂、屋宇署、環保署、漁農署等，授眾者以萬計，均獲好評。

另外，鄭先生多年來為香港社會服務機構提供職業治療，包括特殊學校、老人中心及院舍等，協助設計復康療程，並向他們的家人講授照顧概念及建立支援組織。

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合作關係，以其專業及/或資源，合作推出不同的課程、研討會及獎勵計劃，以推動終身學習，支持香港社會福利界的發展。

創院企業伙伴



花旗集團

花旗集團不但一直為客戶提供卓越的銀行產品及服務，還運用我們在金融方面的專業知識，積極推動理財教育。同時，鼓勵員工投入義務工作，協助有需要的一群，共建和諧理想的社會。於2007年初，更成為HKCSS Institute之創院企業伙伴，為社會福利界提供跨界別合作及專業知識交流的平台，鼓勵持續學習文化，優化服務質素。

創院贊助



德和保險顧問(香港)有限公司 銀和再保險有限公司

德和保險顧問(香港)有限公司、銀和再保險有限公司，十多年在本港從事保險及再保險業務，是土生土長的香港人企業。它們熱心慈善工作，積極回饋社會，過去曾支持社聯的培訓課程，因深感有關工作有效提升社福機構的能力，故樂意贊助HKCSS Institute，讓其工作發揮更大效益。

合作伙伴（按機構名稱首字筆劃排列）



香港人力資源管理學會

香港人力資源管理學會乃香港最具規模的人力資源管理專業團體，目前個人及公司會員人數超過4,700人。成立於1977年，學會旨在致力發展及提升香港人力資源管理的專業水平，以及提升人力資源管理專業的價值及影響力。作為世界人力資源管理協會聯合會的成員之一，學會舉辦不同程度的專業學習課程及大型會議、進行多項具影響力之人力資源調研，以及出版專業會刊。有關本會資料，可瀏覽學會網址：<http://www.hkihrm.org>



香港和解中心

香港和解中心於1999年成立，獲香港特別行政區確認為慈善機構，成為香港首家取得非牟利身份的調解組織。中心由一群致力倡議調解的本地專業人士組成。隨著香港特別行政區政府積極推動調解，社會各界對調解服務的需求不斷增加，香港和解中心將繼續履行我們的目標和使命，促進社會和諧。



The Project Management Institute of Hong Kong 項目管理專業學會香港分會

The Project Management Institute of Hong Kong (PMIHK) was established in 1997 as a local chapter of The Project Management Institute (PMI), the world's leading not-for-profit project management professional association, headquartered in the United States. After being conceived in the late 1960s, by 1990, PMI had started to promote its PM framework internationally and PMI Hong Kong was formed by local volunteers as one of the first few chapters in Asia. The PMI Hong Kong Chapter will provide a forum for Project Managers to promote the principles of the PMI through networking with other project managers, sharing project experiences, providing and receiving training, and supporting PM Professionals in their certification efforts.



澳洲會計師公會

澳洲會計師公會是全球領先的專業會計團體之一，在111個國家擁有超過132,000名會員。澳洲會計師公會的遠景是提供全球認可的專業會計資格，協助會員成為舉足輕重的商界領袖。公會的主要角色是透過提供教育、培訓及技術建議來支援會員，以保持會員的專業水平，為他們的專業發展增值及提升會員的認受性及地位。澳洲會計師公會於1985年在香港正式成立辦事處，目前於大中華區之會員人數超過13,000名。

機構伙伴（按機構名稱首字筆劃排列）



社區文化發展中心

社區文化發展中心創立於2004年，乃非牟利慈善團體。社區文化發展致力推廣社區文化發展(Community Cultural Development)。社區文化發展是社區藝術工作者/組織者透過種種藝術媒介，協助社區坊眾或不同的社群表達身份、理想和期望，藉此建構文化力量，從而促進社會變革和締造全人藝術的社會。



協康會

協康會創立於1963年，一直致力為在學習和發展上有困難的兒童提供專業的訓練、治療及家庭支援服務。協康會轄下30個服務單位遍及全港，每年為超過6,000個家庭提供多元化服務。



香港明愛

香港明愛 (明愛) 於一九五三年由天主教香港教區創立，是一個提供多元化社會服務的機構。明愛在五千人同工以及逾萬名義工的長期支援下，透過二百七十五個服務單位，在本港超過一百四十個地點為市民提供不同的服務。一直以來，明愛社會工作服務部致力開創試驗性的服務計劃，以面對不斷湧現的社會問題及轉變的服務需要。我們是透過屬下七個部門，包括扶幼服務、青少年及社區服務、家庭服務、康復服務、安老服務、社區發展服務及其他社會工作服務，在區內為弱勢社群提供適切的服務。



香港基督教服務處TOP專業培訓中心

香港基督教服務處TOP專業培訓中心致力提供多元化及高質素培訓課程，旨在裝備社會服務業界及其他專業人士與時並進，提升個人專業知識及質素，發揮專才潛能，推動業界專業發展及建立專業形象。



香港融樂會

香港融樂會於二零零一年成立，為一間為香港少數族裔居民服務的非政府機構。

有見於香港的少數族裔在社會政策及服務均被受忽視，融樂會自成立以來，致力幫助少數族裔融入香港社會，承擔社會義務，以及獲得平等的教育、就業、法律、房屋、社會及醫療服務，和其他香港居民應有的權利。服務範圍由個別服務發展至關注整個社會政策的改變。

在二零零五年，香港融樂會成為有限公司及認可的公共慈善機構。



流金頌：賽馬會長者計劃新里程

「流金頌：賽馬會長者計劃新里程」是香港賽馬會慈善信託基金有見於人口老化為社會帶來的種種挑戰而主導推行的一項長者計劃。此計劃由馬會捐款三億八千萬港元，與香港大學社會科學學院和香港中文大學醫學院合作成立，旨在鼓勵社會以正面和積極的態度關愛長者，改善長者服務，及提升他們的生活質素。



浸會愛羣社會服務處

浸會愛羣社會服務處於1982年成立，在全港不同地區為各階層人士提供專業之社會服務，服務包括兒童及家庭綜合服務、青少年綜合服務、長者綜合服務、精神健康綜合服務、就業及培訓綜合服務、臨床心理及輔導服務、餐飲服務及流動平安鐘等。



智樂兒童遊樂協會

智樂兒童遊樂協會(智樂)成立於1987年，是一所慈善團體，透過遊戲讓兒童擁有豐盛的生命。我們鼓勵兒童遊戲，並推動家長、老師、政策制訂者及大眾相信遊戲能照顧兒童成長中的各項關鍵需要。



聖雅各福群會

聖雅各福群會企業培訓中心成立17載，曾為兩百多間公私營機構客戶「度身訂造」專業的顧問服務及培訓計劃，當中包括人才培育、團隊領導、專業形象、客戶關係、工作智慧等多於50種課程。成立至今，以「以人為本」的培訓目標及信念，與機構攜手合作，激發員工動力，務求令在職人士的工作生活質素提升，達到「追求卓越，創造喜悅」的培訓目標！



Form 表格 01

Application for Seminar, Forum & Course 研討會、講座及課程報名表格

(Photocopies are acceptable 接受印影本)

Application Guidelines can be downloaded at www.hkcass.org.hk/institute. After reading, please complete "Personal Particulars" in **ENGLISH BLOCK LETTERS**.

「報名須知」可於網上下載www.hkcass.org.hk/institute。細閱後，請以英文正楷填寫個人資料部份。

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 學費	Cheque No.* 支票號碼

*Please issue one cheque for each course.請以一張支票支付一個課程。

☐ I **DO NOT** want to record the hour-points of the above course(s) in the "HKCSS - Citi Continuous Learning Recognition Scheme 2011".

本人不願意以上課程之參與時數記錄於「社聯•花旗集團持續學習獎勵計劃2011」之個人戶口內。



2. Personal Particulars 個人資料

Title 稱謂 ☐ Mr 先生 ☐ Mrs 太太 ☐ Ms 女士 ☐ Miss 小姐 ☐ Other 其他 ()

Family Name 英文姓氏 _____ Name in Chinese 中文姓名 _____

Given Name (as shown on HKID card 如香港身份證所示) 英文名字 _____

Organization 機構名稱 _____

Job Title 職位 _____

Contact No. 聯絡電話 _____ E-mail 電郵 _____

(for Application Result, Course Notice & Promotion 報名結果，課程通知及宣傳將送往此電郵)

Correspondence Address 通訊地址 _____

Education Level 教育程度 ☐ Form 5 中五 ☐ Form 7/Post-Secondary 中七 / 專上 ☐ Degree 學士 ☐ Master or above 碩士或以上 ☐ Other 其他 _____

I want to obtain the next Prospectus. 我想索取下期課程手冊。 ☐ Yes, please send to the above address 是，請寄往上述地址 ☐ No 否

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有資料，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。

I want to obtain the next Prospectus. 我想索取下期課程手冊。 ☐ Yes, please send to the above address 是，請寄往上述地址 ☐ No 否

3. Declarations 聲明

1. I declare that all information given in this application form is, to my best knowledge, accurate and complete. 本人聲明本申請表之所有資料，均屬完整及正確。

2. I consent that if registered, I will conform to the Rules and Regulations of the Institute. 本人同意如本人獲取錄入學，本人當遵守學院的一切上課指引及規則。

3. I have noted, understood and agreed the content of the "Application Guidelines". 本人已細閱、明白並同意「報名須知」的全部內容。

Cheque payable to: 支票抬頭	The Hong Kong Council of Social Service 香港社會服務聯會
Address: 地址	HKCSS Institute, Room 101, 1/F, Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, HK 香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈1樓101室 HKCSS Institute
Enquiry: 查詢	Tel電話: 2876 2470 / 2876 2454 Fax傳真: 2876 2485 E-mail電郵: institute@hkcass.org.hk

Signature 簽署 _____ Date 日期 _____

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

Room 1109, 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1109室

Opening Hours : Monday - Friday 9:00 am - 5:30 pm
辦公時間 : 星期一至五 上午九時至下午五時三十分

Tel No. 電話號碼 : 2876-2470 / 2876-2454

Fax No. 傳真號碼 : 2876-2485

Email 電郵地址 : institute@hkcss.org.hk

Website 網址 : www.hkcss.org.hk/institute



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

www.hkcss.org.hk



printed with
vegetable oil ink