

公務員事務局
公務員培訓處
服務概覽 2011

公務員事務局的理念、使命和信念

公務員事務局副秘書長(3)序言

一站式服務形式

諮詢/顧問服務

- (A) 培育領袖
- (B) 管理變革
- (C) 提升服務
- (D) 管理和提升工作表現

網上學習

學習資源

- (A) 公務相關法律知識
- (B) 基本法
- (C) 中國語文天地
- (D) 英語天地
- (E) 首長級公務員進修園地
- (F) 國家事務研習
- (G) 資訊科技地帶
- (H) 提升管理效益
- (I) 作息均衡
- (J) 入職培訓
- (K) 優質服務
- (L) 人力資源管理
- (M) 部門資源區
- (N) 書·訊廊



公務員易學網 - 資訊平台

用戶登記

為推廣及採用電子學習而設的服務

面授課程

- (A) 領袖培訓
- (B) 國家事務及基本法研習
- (C) 管理及傳意
- (D) 語文
- (E) 資訊科技

其他資源

- (A) 學習資源中心
- (B) 自學套件及錄影帶

附錄一 客戶經理名單

公務員事務局的理念、使命和信念

理想

成為亞太區位居前列的公營培訓機構。

使命

- 透過優質的培訓和顧問服務，提升個人以至機構整體的表現。
- 協助決策局和部門推動人力資源發展。
- 發揮培訓功能，以協助和配合政府推行新政策。
- 協助公務員隊伍培育領導人才。
- 在公務員隊伍內推廣持續進修的文化。

信念

專業表現

企業精神

以客為本

協力同心

公務員事務局副秘書長(3)序言

歡迎閱覽公務員事務局公務員培訓處 2011 年服務概覽。本概覽簡介公務員培訓處所提供的各項培訓課程和服務大家查閱。

公務員培訓處負責中央統籌公務員的進修事宜，目標是制訂培訓政策，支援各局／部門籌辦培訓事務，讓公務員掌握所需知識、技能和才能，為市民服務。

公務員培訓處與政府各部屬建立的伙伴關係，協助部門推展變革管理、領袖培訓、工作表現管理、服務提升等方面的工作。此外，我們也開辦國家事務研習課程和專題考察活動，以及基本法課程。

為更能迎合客戶需要，本處已向部門推出一站式的服務。現時，部門負責培訓工作的人員只需與我們的客戶經理接洽，便可獲得所需的專業意見和服務。

在 2011 年，公務員培訓處會繼續加強網上學習資源，無論是課程類別還是內容，都更為多元化，讓更多公務員可在課室以外持續學習，隨時、隨地、隨自己所選的速度進修。

我們希望本概覽可以幫助大家在年內所需要的服務和培訓課程類別。我們的同事已準備就緒，協助各位在部門內籌辦學習活動、加強培訓工作，以及推廣持續進修的風氣切期我們為各位效勞。

一站式服務形式

爲了向客戶提供更稱心的服務，公務員培訓處指派了客戶經理，專職爲各局/部門提供一站式的人力資源管理／人力資源發展服務。客戶經理和他們所負責的客戶部門名單載於附錄。

如有問題，歡迎與客戶經理聯絡。客戶經理十分樂意爲大家提供協助，一起討論你們所需的服務和支援。

培訓及顧問服務

為協助各局／部門提升工作表現和應付各方面的挑戰，公務員培訓處與客戶部門建立密切的工作伙伴關係，就人力資源管理／人力資源發展事宜，提供完備的培訓及顧問服務，並與各部門合作，因應培訓需求設計具體的培訓方案。

公務員培訓處的服務分為四大範疇：“培育領袖”、“管理變革”、“提升服務”、“管理和提升工作表現”。

(A) 培育領袖

為協助高級公務員帶領所屬局／部門為社會提供更佳的服務，公務員培訓處所提供的培訓項目包括：

- 舉辦有助高級公務員鑑時知新、認識所需的學習活動；
- 支援高層人員接任計劃的發展活動；
- 籌辦課程，提升高層管理人員才能，激勵他們不斷求進；以及
- 舉行座談會，協助建立人際網絡和分享行之有效的公共政策和管理方法。

公務員培訓處的核心活動和課程包括：

- 為高級專業人員和首長級人員而設的公共政策及行政人員發展課程——包括三個重點課程：
 - 高層領導培訓課程——供首長級薪級表第 1 點或以上人員修讀。
 - 公共行政領袖實踐課程——供首長級薪級表第 1 點及總薪級表第 45 至 49 點人員修讀。

- 創意管理人員課程——供總薪級表第 34 點至總薪級表第 44 點人員修讀。
- 進階管理工作坊系列——專為首長級人員（部份工作坊為總薪級表第 45 點至 49 點人員）而設，內容涵蓋領導才能、人才管理、談判、感染及說服技巧、演講技巧、面對傳媒的溝通策略、政治及行政問責、公眾參與及政治溝通技巧等專題；
- 海外培訓課程——為協助局/部門推行接任計劃，資助首長級人員修讀海外著名學府所舉辦的專題研討會及行政管理課程；
- 國家事務及基本法研習課程——提供關於基本法的培訓，並委託清華大學、北京大學、中國外交學院和國家行政學院開辦住宿課程，以及安排專題考察團，探訪內地不同省市，加深高級公務員對內地最新發展的了解；
- 公務員交流計劃——為促進彼此了解及加強合作，香港特區政府與上海市、北京市、杭州市和廣東省政府達成了公務員交流協議，按協議安排，香港與內地參與省市可互派公務員到對方相關的政府部門進行四至八個星期的交流實習；
- 掛職政策局計劃——安排具潛質的部門人員到政策局掛職，以拓闊其視野及發展；
- 網上學習資源——為協助高級人員持續學習而設的“首長級公務員進修園地”網站，提供實用的管理工具和資訊、行政人員參考書籍評介、管理學文章、領袖課程及海外課程的資料和學員評語、以及研討會專題報導等等；和
- 提供顧問服務，協助部門培訓高級人員，為接任計劃作好準備。

(B) 管理變革

公務員培訓處與客戶部門攜手合作，處理在追求卓越服務的過程中出現的組織和人事問題。為協助各部門制訂有效的策略，以加強與員工的溝通，推行變革，公務員培訓處提供以下服務：

- 協助制訂策略——帶領並協助舉辦管理層集思會、各級人員集思會、專題小組、策略規劃工作坊、協調工作坊；
- 制訂和實施變革策略——協助籌辦活動和工作坊，以提升員工適應和領導變革的能力；
- 加強管方與職方的溝通——協助舉行促進溝通的會議或聚會、員工諮詢會議、管方簡介會和員工意見調查；
- 確定和滿足員工的發展需要——就制訂和實施培訓政策提供意見，並支援培訓發展委員會，包括進行培訓需要調查；
- 協助積極推行平衡工作與生活的措施和應付壓力的良策——協助制訂策略，以加強員工抗逆自強的能力，並設計工作坊，協助員工有效地應付壓力；
- 締造有利實施變革措施的工作環境——提供團隊建立／團隊協作效益培訓、協助實行師友／伙伴計劃、舉辦部門文化轉變課程；以及
- 推廣優良的變革管理方法——協助籌辦討論會，以推動部門與部門或部門與私營機構的經驗交流。

(C) 提升服務

現代公共行政要求嚴格。為支援各局／部門提升服務質素，公務員培訓處提供以下服務：

- 就提升服務質素策略、籌辦顧客服務培訓，以及檢討和改善工作程序等方面提供意見／支援。公務員培訓處也進行工作程序和服

務環境檢討；進行員工態度和技巧調查；協助推行服務提升計劃；物色顧問；以及

- 確定培訓需要、編訂培訓材料、舉辦培訓課程，以及物色顧問。

(D) 管理和提升工作表現

公共機構能否提供卓越服務，關鍵全繫於公務員隊伍的工作成效、效率和專業精神。公務員培訓處協助各部門管理和提升員工的工作表現，服務包括：

- 確定各職級和職系有效執行工作所需的主要知識和技能，並協助制訂策略／課程，以便員工掌握／提升這些才能；
- 制訂並檢討工作表現管理制度，以便有效地計劃、管理和評核工作表現；
- 分享並推介知識管理系統和方法，讓員工掌握和運用工作知識；
- 制訂在部門內推動學習風氣的措施(例如師友計劃、經驗交流等)，促進員工在工作崗位上學習和交流；以及
- 研究和推廣人力資源管理／人力資源發展良策，並協助各部門互相交流／學習。

網上學習

網上學習模式開拓了廣闊的培訓天地。互聯網可迅速提供最新資料，用戶可靈活取得學習資源，而透過討論區和網上導修等，更可推動網上交流的風氣。網上學習已是全球趨勢，世界各地的大型機構都已廣泛採用。

「公務員易學網」是一站式的入門網站。通過這個網站，所有政府僱員可隨時隨地取得各種各樣的學習資源。此外，它也擔當了有效的資訊平台的角色，為同事提供最新的培訓發展資訊，有助培養持續學習的文化。

The screenshot displays the CLC website interface. At the top, the logo 'CLC' and the text '公務員易學網' and '公務員事務局 公務員培訓處' are visible. A search bar is positioned in the top right corner. The main content area is organized into a grid of learning modules. On the left, a vertical navigation menu lists various categories such as '培訓處 課堂資訊', '國情研習網', '公務相關法律知識', '基本法', '中國語文天地', '英語天地', '首長級公務員進修園地', '國家事務研習', '資訊科技地帶', '提昇管理效益', '作息均衡', '入職培訓', '優質服務', and '人力資源管理'. The main grid contains modules like '英語天地' (with sub-items: Problem Phrases in Business Writing, Non-English Words and Phrases, Gobbledygook), '中國語文天地' (with sub-items: 普通話傳意應用 (第二輯), 普通話傳意應用 (第一輯), 普通話漢語拼音擂台), '基本法' (with sub-items: 《基本法》天地, 《基本法》核心課程最新資訊, 《基本法》網上單元課程), '國家事務研習' (with sub-items: 香港特區資訊, 《基本法》, 地理資源), '優質服務' (with sub-items: 公務員優質服務獎勵計劃 - 典範篇, 政府部門的服務承諾, 答問環節), and '提昇管理效益' (with sub-items: 培訓處檔案室, Learning that Powers our Leaders (Issu..., Thriving on Change (Issue No.2)). A right sidebar features '最新消息' (Latest News) with a link to '新會員獎賞 Souvenir for New Members' and '我的最愛' (My Favorites) with a list of recommended courses like 'Towards Better Pronunciation' and '《基本法》網上單元課程'.

「公務員易學網」提供豐富的學習資源及擔當了培訓及發展資訊平台的角色，詳情如下：

學習資源

(A) 公務相關法律知識

參考資料包括與公務有關的法律、法例及公約條文的概覽、基本概念及指引。

內容

- 聯合國公約 / 殘疾歧視條例
- 提昇性別意識
- 處理性騷擾
- 種族歧視條例
- 防止賄賂條例

(B) 基本法

提供有關《基本法》的學習資訊。《基本法》天地包括《基本法》的基本資料、核心課程最新資訊、學習精華、推廣活動及自我測驗。網上課程提供一個互動和有趣的方式學習《基本法》。

(C) 語文天地

提供中文寫作和普通話兩方面的學習資源，包括網上課程、語文研習網、參考工具、公文樣本、語文小測驗、普通話工具箱、普通話小百科及廣普趣談等，以提高同事的普通話和中文語文運用的能力。

(D) 英語天地

除了提供有關英語運用、語法、發音及各種英語傳意技巧的網上課程、短篇文章與小秘訣，更包括寫作範本、自我評估練習及其他參考資料的連結。

(E) 首長級公務員進修園地

這一站式網上資源中心為高級公務員同事提供領導才能、改革創新、策略管理、行政人員發展課程的最新資訊及其他網上資源。



(F) 國家事務研習

有用的國家事務發展情況，包括政治體系、經濟發展、法律制度、公務員系統及最新資訊等。



(G) 資訊科技地帶

提供各種電腦軟件操作和應用方面的提示、指引和參考資料，並讓你緊貼資訊科技的發展和掌握政府內部的應用情況。



(H) 提升管理效益

提供多種類的學習資源，協助同事處理日常工作的傳意及管理問題，提高個人以至機構的表現。其他題目包括項目管理、資源管理、合約管理及知識管理等。

(I) 作息均衡

介紹有關作息平衡的資訊，包括保持健康快樂心態、提昇生活質素、提昇工作效率及滿足感、及如何減輕壓力、提昇情緒商數、以及介紹強身保健、有益身心的活動等。



(J) 入職培訓

向新入職員工說明行為守則，介紹政府架構及行政實務，並附有關於基本法、資訊科技、環保管理、職業安全及健康等的參考資料和網站連結。

(K) 優質服務

提供多種類的學習資源，協助同事瞭解公營部門優質服務的趨勢及其推動力量，並推廣以民為本的服務文化。題目包括顧客服務、工作改善、人力資源管理及發展、公務員優質服務獎勵計劃、政府部門的服務承諾、公眾參與等。

(L) 人力資源管理

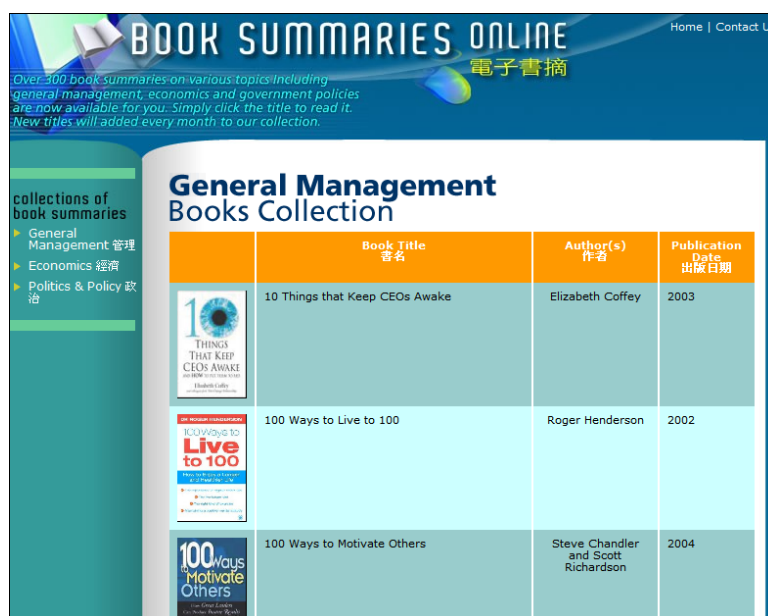
工作表現管理的原則、指引和最佳方法及其他與人力資源管理的資訊。

(M) 部門資源區




在本部分你可找到由各部門提供的學習資源，其中大多屬職業培訓。部分專為有關部門的特定人員而設，部分則供所有用戶使用。

(N) 書·訊廊

書·訊廊提供豐富網上資訊，計有存放在學習資源中心的圖書、雜誌，以及電子書摘和有關於各種雜誌和新聞頻道的網站連結等。



The screenshot shows a website titled 'BOOK SUMMARIES ONLINE' with a sub-header '電子書摘'. Below the header, there is a navigation menu with 'collections of book summaries' and three categories: 'General Management 管理', 'Economics 經濟', and 'Politics & Policy 政治'. The main content area is titled 'General Management Books Collection' and contains a table with the following data:

	Book Title 書名	Author(s) 作者	Publication Date 出版日期
	10 Things that Keep CEOs Awake	Elizabeth Coffey	2003
	100 Ways to Live to 100	Roger Henderson	2002
	100 Ways to Motivate Others	Steve Chandler and Scott Richardson	2004

「公務員易學網」 - 資訊平台

「公務員易學網」擔當了有效的培訓及發展資訊平台的角色，提供本處的服務和學習資訊。例如：

- 培訓處研討會及課程內容
- 電腦培訓服務合約課程，包括課程時間表及報名表格

- 服務概覽
- 服務承諾
- 借用培訓處培訓場地
- 公務員培訓處的活動/計劃，例如公務員優質服務獎勵計劃、前線員工培訓資助計劃
- 培訓處電腦系統如培訓資訊行政系統（TIAS）或培訓通（GTAS）的更新資料及技術文件

用戶登記

所有政府全職僱員均可登入 <http://www.csb.gov.hk/clc>，登記為「公務員易學網」用戶。

為推廣及採用電子學習而設的服務

(A) 諮詢服務

我們可為部門提供設計及開發電子學習資源的諮詢服務。我們亦可為部門管理層或培訓發展委員會介紹網上學習的好處和應用，以及舉行簡報會向同事示範使用公務員易學網。

(B) 網上資源發放及宣傳服務

我們歡迎局/部門利用「公務員易學網」發放網上資源，這不但方便同事隨時隨地瀏覽，部門亦可便捷地記錄同事使用資源的概況。現時已有多個局/部門利用「公務員易學網」提供內部專用的學習資源。此外，局/部門亦可利用這平台宣傳最新的資訊及業務發展以增宣傳之效。

查詢

羅綺玲女士

電話：2231 3855

傳真：2116 0812

電郵：elaine_law@csb.gov.hk

黃嘉敏女士

電話：2231 3977

傳真：2116 0812

電郵：carmen_km_wong@csb.gov.hk

(A) 領袖培訓課程

總目標

我們舉辦各類領袖培訓課程，旨在協助高級公務人員不斷提升領導才能。課程種類繁多，包括由世界頂尖大學主辦的課程，以及在本地舉行的專題研討會和工作坊等。

重點課程

1. 高層領導培訓課程

簡介

高層領導培訓課程為培養公營部門領袖而設，對象為首長級人員，旨在進一步提升首長級人員的管治能力。本課程由兩個單元組成，分別是「單元一：政策與管治策略」及「單元二：領導才能與公共服務」。

目的

課程結合公共行政及領導能力方面的實用知識與技巧。

課程特別着重：

- 提升學員的領導及管理才能
- 培養學員在推行政策時所需的策略性思維
- 擴闊學員的管理視野

課程採用互動並多樣化的培訓模式，包括課堂講授、個案分析、小組討論及嘉賓經驗分享等。學員須積極參與課堂討論，把課堂所學到的盡量應用於與工作相關的課題上。

課程導師及講者

單元一主要由美國哥倫比亞大學國際和公共事務學院的多位教授擔任導師。單元二的導師則來自加拿大西安大略大學 Richard Ivey 亞洲工商管理學院。課程也會邀請本地嘉賓講者演講，包括知名學者、政府高層官員、公共領袖、專家及著名機構的高級行政人員等。

課程對象

首長級薪級表第一點或以上的人員及距正常退休年齡達三年以上的人員。

修讀期

八天(分為兩個四天的單元)

內容

單元一：政策與管治策略

此單元從宏觀角度探討面對國際及本地各種新形勢下，政府在制定及推行政策時所面對的挑戰，從而啟發學員思考應對策略，並增廣他們的識見，讓他們在提升公共管治質素方面有更好的發揮。主要課題包括：

公共管理新挑戰

- 外來的挑戰(全球及本地經濟、社會及政治形勢)
- 內部的挑戰(政府內部的課題)
- 對行政制裁的司法覆核

問責與新時代下的管治方式

- 不同地區問責制度及做法
- 管理政府表現

爭取社會對政府政策的支持

- 政策的產生及推廣
- 新媒體時代與民眾溝通的策略
- 處理公共紛爭的另類方法

環境領導

- 認識環境保護政策
- 政策制定與環境保護的配合

危機管理

- 洞悉危機及應對策略
- 危機處理及事後改革方面的經驗分享

單元二：領袖才能與公共服務

單元二旨在加強首長級人員改進機構表現的能力，為市民提供更優質的服務。課程以部門首長的角度，探討領導部門所面對的種種實質挑戰，引導學員構想各種應對措施。主要課題包括：

領導高效團隊

- 訂立實際可行的表現指標
- 領導機構提升表現時所面對的挑戰

個人領導才能

- 了解個人領導風格

- 啓導、遊說及發揮影響力的技巧
- 領導變革之策略及工具

藉人才管理提升機構機能及建立正面機構文化

- 提升員工投入的策略：有效的人才管理及接任計劃
- 衝突管理及談判策略

建立良好公眾形象及傳媒關係

- 政府部門的品牌策略
- 與傳媒合作的方略

學員評語

- 「課程設計具心思，內容涵蓋海外及本地議題。理論及實踐並重。」
- 「課程清楚描繪新媒體的冒起，及其為政府在推廣政策及影響民意方面所提供的機遇。」
- 「邀請到不同媒體的資深傳媒人到場分享媒體的運作及他們對政府官員的期望，實在令課程生色不少。」
- 「課程提供機會給學員彼此溝通認識。知名學者及政府官員在課程中分享寶貴經驗與心得，尤其珍貴。」

查詢

鍾慧絲女士

電話：2231 3880

電郵：casslie_chung@csb.gov.hk

2. 公共行政領袖實踐課程

簡介

本課程專為高級專業人員及資歷較淺的首長級人員而設，培育他們擔任領導角色，為晉升至更高職位作好準備。

目的

這個課程旨在為學員提供充實豐富的學習體驗，協助他們

- 透過與知名的導師、嘉賓講者及來自不同政策局/部門的學員交流，擴闊視野，加強策略思維；
- 加深認識公營機構面對的新挑戰，以及如何在擬訂和推介公共政策時，因時制宜；
- 掌握領導變革、面對傳媒和在危機中溝通的策略，增強影響他人、講解演說和管理壓力的能力；
- 了解自己的長處及弱點，並擬訂個人持續學習和發展的計劃；
- 與來自不同政策局/部門的學員建立人際網絡，在事業與個人發展方面持續互相支援。

課程以實用為主，設有練習、辯論、角色扮演、經驗分享等。學員須參與小組習作，探討相關公共政策議題，在課程完結時匯報分析結果及建議。另外，我們採用 360 度評估問卷及心理測試，以助學員了解個人領導風格和能力。各單元的導師會協助學員鞏固學習所得，以及探討個人發展需要。

課程導師及講者

課程匯聚多位本地及海外導師，他們都是所屬範疇的知名學者及專家，熟悉政府運作。我們也會邀請卓有成就的嘉賓講者，分享寶貴的

心得與經驗。以往曾邀請的嘉賓包括立法會議員、公民社會代表、政府官員等。

課程對象

總薪級表第 45 至 49 點及首長級薪級表第 1 點的人員，確有晉升的潛質，離退休年齡尚有五年或以上服務年期的人員。為促進與外界的切磋交流，課程會預留少量名額予公共及私人機構的高級行政人員。有興趣參與此課程的機構，請聯絡本處。

修讀期

三星期

題目

- 領導高效團隊
- 公共政策制訂與管理
- 在轉變環境中領導的技巧
- 與不同持份者溝通的策略
- 個人效能與學習
- 公共政策專題小組習作

學員評語

- 「課程令我深入反省領導是甚麼一回事，並幫助自己增強領導能力。」
- 「360度的評估幫助我了解自己，特別是有關溝通方面的技巧。」
- 「課程讓我可以與來自不同部門和私營機構的學員交流心得，是建立人際網絡的最好機會。」

查詢

梁文先生

電話：2231 3900

電郵：man_leung@csb.gov.hk

網址：<http://www.csb.gov.hk/clc> > Leaders' Corner > Executive Programmes > LIA

3. 創意管理人員課程

簡介

「管理」向來都是所有主管的一大挑戰。對政府中層管理人員而言，有效管理更為重要，因為他們需要發展各式各樣的才能，以面對市民，甚至上司及組員的期望。管理人員必須具備創意思維，透過新的知識、工作方式、資源和工具，令工作更暢順和更有效益。

「創意管理人員課程」旨在提升學員的知識、才能，和加強他們了解社會需要及管理創意的敏感度，以確保為大眾提供優質的服務。

目的

本課程旨在開拓管理人員的創意思維，協助他們：

- 在公共行政及政策執行方面，擴闊視野；
- 提升領導及溝通技巧；及
- 提升在人力資源管理方面的能力，強化他們在協調機構共識，和擔當變革先鋒的角色。

課程導師及講者

課程由熟悉公務員隊伍的大學教授及專家主講。我們也會邀請具份量的嘉賓講者與學員分享寶貴的管理心得。

課程對象

學員須為總薪級表第 34 至 44 點或同級的中層管理人員，有晉升的潛質，及尚有五年或以上服務年期的管理人員。學員須於課堂上分享工作經驗、積極參與學習討論及引入新思維，並就公共政策及人力資源管理作小組專題研習報告。

修讀期

12 個工作天

課程內容

- 管理人員人際關係技巧
- 人力資源管理、處理變革及協調機構共識
- 公共政策及政策執行
- 領導團隊
- 爭議事件管理及應對傳媒技巧
- 小組報告：公共政策及人力資源管理

課程特色

課程單元各具特色，重點包括：

- 強化人際關係技巧的互動練習
- 人力資源管理及變革管理的個案和嘉賓講座
- 分析時下的重點公共政策課題和研究與基本法有關的司法覆核案例
- 富挑戰性的領袖訓練宿營活動
- 處理爭議事件及應對傳媒模擬練習
- 小組專題研習以達到學以致用的目標

查詢

劉君業先生

電話：2231 3882

電郵：recerio_lau@csb.gov.hk

4. 進階管理工作坊系列

進階管理工作坊系列旨在提升首長級人員（部份工作坊亦收取總薪級表第 45 點至 49 點人員）的關鍵才能。課程包括一系列為期一天或兩天的工作坊，內容以領導才能、人才管理、談判、溝通技巧及公共管治等為主題。上述工作坊均由專家學者或海外知名管理學院的教授設計及主持。

目的

本課程為學員提供實用而豐富的學習體驗，協助他們掌握有關領導才能及管理學的最新發展動態。學習過程包括：

- 探討真實情況的個案研討；

- 通過模擬練習及角色扮演去實踐及解決問題；和
- 學員與講者之間寶貴的經驗交流、拓寬視野。

課程對象

首長級公務員（部份工作坊亦收取總薪級表第 45 點至 49 點人員）

修讀期

一天至兩天

2010 年工作坊

將於 2010 年舉辦的工作坊包括：

- 演講技巧
- 感染及說服技巧
- 公營機構的人才管理
- 談判的藝術與科學
- 行政問責及公眾參與
- 政治溝通技巧
- 面對傳媒的溝通策略

過往工作坊的講者/導師

- Prof Jeffrey Gandz - 加拿大西安大略大學亞洲工商管理學院
- Mr Mark Loasby - Connect Communication Limited
- Prof Stephen Nason - 香港科技大學工商管理學院
- Prof Thomas Axworthy - 加拿大皇后大學

學員評語

- 「模擬個案及有關跟進討論非常有用，讓我清楚了解到如何更好地去處理溝通上可能出現的問題。」
- 「不同分組有不同解決問題的方案，令我學會了從不同角度去思考問題。」
- 「學員的角色扮演及緊隨其後的即時評估非常實用，大大改善我們的演講技巧。」

查詢

鄧慧中女士

電話：2231 3984

電郵：wendy_dan@csb.gov.hk

網址：<http://www.csb.gov.hk/clc> > Leaders' Corner > Executive Programmes > AMW

5. 海外研討會及行政管理課程

簡介

為協助部門推行接任計劃，我們每年均資助首長級人員修讀由海外著名學府所舉辦為期一周的專題研討會/工作坊及為期二至四周的行政管理課程，內容包括公共行政或領導才能及管理技巧等課題。我們會邀請有關部門／政策局首長作出提名。本處亦為部門就自行資助合適人員參加海外管理課程的事宜，提供諮詢服務。

課程對象

被提名人員須為首長級人員，有晉升潛質並在正常退休前有不少於5年的服務年期。

課程安排

公務員培訓處會依據學員的工作要求、培訓紀錄及需要、個人興趣及性格等，協助他們挑選合適的海外培訓課程。完成課程後，學員須於一個月內提交學習及評鑑報告，我們會把其中的精髓上載至“首長級公務員進修園地”網站，與其他同事分享。

諮詢服務

除由公務員培訓處提供資助外，個別部門亦可自行資助其人員修讀海外行政管理課程。公務員培訓處可為有關部門，就配合學員需要挑選合適的課程／學院和報名事宜，提供意見。

查詢

孫劉美瑜女士

電話：2231 3955

電郵：polly_my_shuen@csb.gov.hk

有關海外課程的詳細資料及過往學員的學習心得，請瀏覽公務員易學網的首長級公務員進修園地。網址：<http://www.csb.gov.hk/clc> - >Leaders' Corner > Executive Programmes > Overseas Programmes 。

6. 掛職政策局計劃

簡介

掛職政策局計劃專為配合部門接任計劃而設，讓有潛質的部門人員於決策局出任首席助理秘書長／助理秘書長一職。掛職者透過參與不同類型或其專業範疇以外的的工作，得以擴闊視野，發揮潛能。參加者有機會在中央政府層面參與政策處理及立法事務的工作。

掛職者

總薪級表第 45 點或以上，並有晉升潛質的公務員。本計劃亦會考慮總薪級表第 34 至 44 點或同等而又具潛質晉升至首長級職位的中級公務員。

掛職期

以六個月為上限，具體時間有待相關政策局／部門商討後確定。

掛職機會與配對

在鼓勵部門選出合適的人員到政策局掛職的同時，公務員培訓處亦歡迎政策局向部門人員提供掛職機會。我們會就掛職者的配對，與相關局／部門聯絡，協助擬訂迎新安排及掛職的工作範圍，確保後者符合掛職者的發展需要及政策局的要求。

查詢

孫劉美瑜女士

電話：2231 3955

電郵：polly_my_shuen@csb.gov.hk

領袖培訓課程一覽表

課程	課程對象					學習模式
	首長級薪級表 第 3 點及以上	首長級薪 級表 第 2 點	首長級薪 級表 第 1 點	總薪級表 第 45 點至 49 點或同 等薪點	總薪級表 第 34 點至 44 點或同 等薪點	
Advanced Leadership Enhancement Programme (ALEP) for Directorate Officers 高層領導培訓課程	✓	✓	✓			面授
Leadership in Action (LIA) Programme 公共行政領袖實踐課程			✓	✓		面授
Advanced Management Workshop Series 進階管理研討課程系列	✓	✓	✓	✓		面授
Seminars for Senior Managers and Directorate Officers 高級公務員及首長級人員研討會	✓	✓	✓	✓		面授
* The Innovative Managers Programme 創意管理人員課程					✓	面授

有關詳情，請瀏覽公務員易學網 > 培訓處課堂資訊，網址為 <http://www.csb.gov.hk/clc>

查詢： 林琳女士

電話：2231 3079

電郵：lilian_l_lam@csb.gov.hk

*有關創意管理人員課程的查詢，請致電 2231 3882 聯絡劉君業先生（電郵：recerio_lau@csb.gov.hk）

(B) 國家事務及基本法研習

總目標

舉辦國家事務研習課程的目的，是協助各級公務員了解和深入認識國家的發展情況，尤其是內地的政治、社會、經濟和法律制度，並掌握與內地官員有效溝通所需的技巧。而開辦基本法的課程，在於加深公務員對《基本法》的認識和了解，以便公務員能按情況在工作上運用有關《基本法》的知識。

1. 為高層首長級公務員專設國家事務研修課程

簡介

課程以當代國家事務和發展為中心，進行深入的專題研習。

目的

課程旨在

- 加深學員對國家當前形勢及政策的了解；
- 加深學員對內地最新發展的認識；
- 促進內地與香港特別行政區高級官員的接觸及了解。

內容

課程內容包括中國宏觀經濟形勢及發展規劃、中國行政體制改革、當前國際形勢與中國外交政策、中國社會政策、當前中國民族宗教問題與政策、憲法、法律制度及基本法等。

另外還包括考察北京或鄰近城市、拜訪政府機構/辦公室。

課程對象

- 薪酬在首長級第 3 級或以上(或相等薪級點)的公務員

修讀期

七天

查詢

李家玲女士

電話：2231 3974

電郵：joanne_lee@csb.gov.hk

2. 進階國家事務研習課程

簡介

課程以當代國家事務和發展為中心，進行深入的專題研習。

目的

課程旨在

- 提高學員對國家當前形勢及政策的認知；
- 加深學員對內地最新發展的認識；
- 促進內地與香港特別行政區官員的接觸及了解。

內容

- 內地政府制度改革與重要法制
- 外交關係及形勢
- 經濟形勢與改革
- 社會民生課題研究
- 參觀/訪問

課程對象

薪酬在首長級第 1 級或第 2 級(或相等薪級點)的公務員

修讀期

十三天

學員評語

- 「講者十分坦白地講解現時的國情，令我們對中國入世及外交等問題有很深入的理解。」
- 「講者扼要勾劃西部大開發的目標和內容，生動有趣，對開發遇到的困難及未來的工作分析得十分有條理。」
- 「與國家行政學院司局長班學員座談，大家暢所欲言，學員就兩地的不同問題，廣泛交換意見，透過愉快友好的討論，促進兩地公務員的相互了解。」

查詢

李家玲女士

電話：2231 3974

電郵：joanne_lee@csb.gov.hk

網址：<http://www.csb.gov.hk/clc> > Leaders' Corner > Executive Programmes > Chinese Academy of Governance

3. 清華大學及北京大學國家事務研習課程

簡介

課程綜合介紹內地的政治、經濟、社會、文化和法律制度的情況和最新發展。

目的

課程旨在

- 增進學員對內地政治、社會、經濟及法律制度最新發展的了解；以及
- 促進內地與香港特別行政區官員的溝通。

內容

- 中國近代史
- 對外關係
- 政治及司法制度
- 公務員制度
- 經濟及金融制度
- 社會民生問題
- 探訪政府機構
- 考察北京以外地區的重點企業和基礎建設
- 座談會

課程對象

總薪級表第 45 點或以上。

修讀期

十七天(課程最後數天會前往內地另一主要城市考察)

學員評語

- 「課程令我對國情有更深刻的認識，以及增加了對國家改革開放的瞭解。」
- 「課程不單充實緊湊，而且十分全面，更難得的是有機會與二十多位包括教授學者、政府官員、幹部等『大師』交流。」

查詢

李家玲女士/梁文先生

電話：2231 3974/ 2231 3900

電郵：joanne_lee@csb.gov.hk / man_leung@csb.gov.hk

網址：<http://www.csb.gov.hk/clc> > Leaders' Corner > Executive Programmes > Tsinghua University / Peking University

4. 北京大學深圳研究生院、中山大學國家事務研習課程

目的

課程旨在增強學員對於國家政治、經濟、法律制度等各方面的瞭解，以及對於珠三角地區的經濟和其他發展的認識。

內容

課程主要圍繞中央領導層的治國理念及策略、中央與地方政府的關係、公務員制度及改革、宏調經濟發展、法律制度、以及珠三角區域

的經濟轉型等課題。除授課外，亦會組織與課題有關的參觀、探訪活動，讓學員能夠從不同層面、角度掌握廣東省發展的概況。

課程對象

薪酬在總薪級表第 34 至 44 點的公務員，並須明顯有擔任更高職位的潛能。他們須能操流利普通話，或已修畢普通話中級課程(相等於已修讀普通話 100 小時)。

修讀期

五天半

學員評語

- 「課程提升了學員對國情的瞭解，更難得的是讓學員親身體驗內地生活，故此十分值得向其他同事推介這個課程。」
- 「講者治學嚴謹，教學水平極高，理論甚具說服力，整體課程令學員獲益良多！」
- 「課程將理論與考察相結合，令學員能夠更直接、清晰地掌握廣東省發展的新面貌。」

查詢

鄭仕源先生

電話：2231 3899

電郵：sy_cheng@csb.gov.hk

5. 中國外交學院外交事務研習課程

簡介

課程由中國外交學院舉辦，於北京上課，綜述國家的外交事務知識和與外賓交往的技巧。

目的

課程旨在：

- 加深學員對國家外交事務的認識
- 提昇他們與外賓交往的技巧
- 促進他們與內地對口單位官員的交流

內容

- 對外關係與事務
- 中國外交關係及形勢
- 國際協議的商談
- 與外賓交往須知
- 參觀外交部

課程對象

總薪級表第 45 點或以上。工作涉及國際事務者可獲優先考慮。

修讀期

八天

學員評語

- 「成功地在最短時間內從多方面了解國家的外交政策。」
- 「領略外交工作的複雜性和互動性，加深對國家發展的認識。」

查詢

梁文先生

電話：2231 3900

電郵：man_leung@csb.gov.hk

網址：<http://www.csb.gov.hk/clc> > Leaders' Corner > Executive Programmes > China Foreign Affairs University

6. 內地專題考察團

簡介

本專題考察團旨在提高學員對內地事務發展的認識。每期考察團約有二十五人，團員來自不同的職系、決策局及部門。

內容

每個考察團都會有特定的主題，考察形式包括與省市政府的官員座談，造訪國營和私營企業以及參觀各項與主題息息相關的建設。

課程對象

總薪級表第 34 點或以上的同事。

修讀期

六天

學員評語

- 「令人大開眼界。我們目睹內地東南地區經濟發展的驕人成就，以及認識未來的發展策略。」
- 「造訪活動經悉心籌劃，安排恰當，井井有條。在探訪當地企業時，看到各項建設美觀悅目，別具匠心，令我們留下深刻印象。」

查詢

鍾慧絲女士

電話：2231 3880

電郵：casslie_chung@csb.gov.hk

網址：<http://www.csb.gov.hk/clc> > Leaders' Corner > Executive Programmes > Thematic Study Programme

7. 公務員交流計劃

簡介

香港特區政府與上海市、北京市、杭州市和廣東省政府達成了公務員交流協議，按協議安排，香港與內地參與省市可互派中、高級公務員到對方相關的政府部門進行交流實習。

目的

計劃旨在

- 讓兩地公務員增廣見聞、開闊視野
- 推動雙向學習、借鑑彼此的經驗和專業知識
- 促進兩地溝通，建立更密切的夥伴關係

課程對象

總薪級表第 45 點或以上的人員

修讀期

四至八個星期

學員評語

- 「交流計劃除加深我對內地政府機關的管理方式、組織架構及政策執行的認識外，還讓我親身體會內地公務員的工作模式文化，以及內地市民的生活實況，令我獲益不淺。」
- 「交流活動增進了我們與對口單位的聯繫，有助日後的合作交流。」

查詢

廣東省及上海市公務員交流計劃：

梁文先生

電話：2231 3900

電郵：man_leung@csb.gov.hk

北京市及杭州市公務員交流計劃：

李家玲女士

電話：2231 3974

電郵：joanne_lee@csb.gov.hk

網址：<http://www.csb.gov.hk/clc> > Leaders' Corner > Executive Programmes > Staff Exchange Programme

8. 國情專題研討會

目的

加深公務員對當前重要的國情課題及香港特區事務的瞭解。

內容

研討會根據當前重要的國情專題作深入探討，範圍包括政治、經濟、社會、公務員制度、文化現象等。例如：

- 國家領導人的重要執政理念
- 從《物權法》的通過看公平法制與和諧社會的建立
- 中國證券市場的發展與香港的角色
- CEPA的最新發展及其對香港的影響

課程對象

各級公務員

修讀期

半天

學員評語

- 「講者就內地證券的熱點課題，為同事提供適時的介紹及精闢的分析。」
- 「從《物權法》的課題，增加了我對內地法制最新發展的認識。」
- 「講者對國家領導人的重要執政理念有組織地講解，對認識國家情況極有幫助。」

查詢

張囀欣女士

電話：2231 3931

電郵：connie_cheung@csb.gov.hk

9. 國家事務研習單元

目的

加強新入職公務員對國情的認識。此單元會列作新受聘公務員入職培訓的一部份。

內容

課程為研討會形式，內容包括：

- 中國政治體制簡介
- 政府組織架構與職能簡介
- 經濟發展與調控
- 法治的建立
- 中國的國際地位
- 中國內務與外交面臨的挑戰

課程對象

2008 年以後入職的公務員（入職為學位或專業職系），總薪級點 14 至 33 點或同等級的公務員

修讀期

半天

查詢

鄭仕源先生

電話：2231 3899

電郵：sy_cheng@csb.gov.hk

10. 《基本法》核心課程

目的

這系列主要目的是加強公務員對《基本法》概念和條文的認識。系列的三個核心課程包括新入職公務員入門課程、中層公務員中級課程和高層公務員進階課程。

內容

入門課程

- 公務員認識《基本法》的重要性
- 一國兩制的構思與《基本法》的制定歷程
- 中央與香港特區的關係
- 香港特區的政治體制與行政主導
- 《基本法》的解釋與修改
- 居民的權利與義務

中級課程

- 憲法與《基本法》的關係
- “一國”與“兩制”的關係
- 中央授權特區的權力
- 行政長官與行政主導
- 《基本法》中公務員的義務與權利

- 《基本法》與香港特別行政區的經濟發展
- 《基本法》的解釋與相關案例
- 《基本法》下的政制發展

進階課程

- 中國對香港既定的基本方針政策
- 《基本法》在國家及香港特區法律體系中的地位
- 《基本法》與香港原有制度
- 居民的基本權利和義務
- 香港特區的政治體制及行政、立法、司法機關的關係
- 《基本法》的解釋與修改原則
- 香港特區的政制發展
- 兩制的異同

課程對象

入門課程：自 2006 年入職的公務員

中級課程：薪酬在總薪級表第 34 至 44 點的公務員

進階課程：薪酬在總薪級表第 45 至 49 點及首長級公務員

修讀期

半天

學員評語

- 「法庭案例有助我更明白基本法的重要性」
- 「回顧《基本法》實施十年的經驗，讓我明白《基本法》對香港發展的重要性。」

- 「我從中加深了對「一國兩制」的認識。」

查詢

陳榮堅先生

電話：2231 3901

電郵：stephen_chan@csb.gov.hk

11. 《基本法》研討會

目的

加深學員對《基本法》及有關主題的理解，從而增強學員對香港特別行政區《基本法》的條文及其實施情況的認識。

內容

過往的研討會主題包括：

- 《普通法》、《大陸法》與《基本法》
- 《基本法》與人權

課程對象

各級公務員

修讀期

半天

學員評語

- 「研討會讓我明白在《基本法》規定下，中央政府與香港特區政府的關係。」
- 「研討會分析了大陸法、普通法和基本法。這有助於我們了解基本法的獨特性。」
- 「內容不僅充實，並且具啟發性。」

查詢

朱偉文先生

電話：2231 3933

電郵：raymond_wm_chu@csb.gov.hk

12. 《基本法》網上單元課程

目的

通過網上互動單元學習模式，加強學員對香港特別行政區《基本法》的認識。

內容

課程共有多個單元，每個單元有不同的主題，例如：

- “一國兩制”的構思與《基本法》的制定歷程
- 中央與香港特區的關係，例如“《基本法》中的重要概念：包括一國兩制、港人治港、高度自治等”，“香港特別行政區的法律地位與權力來源”等
- 香港特區的政治體制與行政主導
- 居民的權利與義務
- 《基本法》的解釋與修改

課程對象

各級公務員

備註

完成本課程並通過課後測驗，將可獲發網上證書。自 2006 年入職並薪酬在總薪級表第 0 至 33 點的公務員，如通過本課程的課後測驗，可獲豁免修讀《基本法》入門課程（面授）。

修讀時間

約 75 分鐘

查詢

朱偉文先生

電話：2231 3933

電郵：raymond_wm_chu@csb.gov.hk

13. 公務法律知識系列課程

簡介

公務法律知識系列課程旨在為學員提供一般公務上的法律知識，主要法律原則及其在工作上的應用。整個系列由三個課程組成，包括：“香港的司法制度與立法程序”、“公務常用的合同法與侵權法”和“行政法與司法覆核”。課程由資深法律界人士及學者負責講授，內容配合公務員工作需要，並引用與政府相關的案例作教材，實用性強。

(i) 「香港的司法制度與立法程序」課程

目的

本課程旨在為學員簡介香港的法律制度，讓學員瞭解法例的來源，立法過程和解釋法例的方法，並通過案例解釋說明，有助鞏固學員的法律知識和在工作上的應用。

內容

- 香港法例的來源
- 香港的司法系統與立法機關
- 法例的制定過程與附屬法例
- 解釋法例的方法
- 仲裁和調解

課程對象

總薪級點在 28 點至 44 點的學位或專業職系公務員（或同等級的公務員）

修讀期

半天

學員評語

- 「課程內容充實而有用。」
- 「課程讓我瞭解到制定政策和法例時不同的考慮和觀點。」

查詢

鍾秀玲女士

電話：2231 3960

電郵：judy_chung@csb.gov.hk

(ii) 「公務常用的合同法與侵權法」課程

目的

本課程旨在讓學員：

- 了解合同法和侵權法的主要法律原則
- 留意進行合同談判時法律陷阱
- 認識一旦違犯合同法時的補救措施
- 明白政府對公眾的責任

內容

- 合同法和侵權法的基本原則和概念
- 案例分析
- 日常管理決策時基本法律原則的應用

課程對象

總薪級點在 28 點至 44 點的學位或專業職系公務員（或同等級的公務員）

修讀期

半天

學員評語

- 「我認為課程具啟發性，它提升了我處理合同事宜時的法律意識。」
- 「講者清晰和深入地闡述法律觀點。」

- 「課程內容豐富，案例具吸引力。」

查詢

鍾秀玲女士

電話：2231 3960

電郵：judy_chung@csb.gov.hk

(iii) 「行政法與司法覆核」課程

目的

本課程旨在讓學員：

- 了解行政權力的性質，行政程序與司法覆核
- 了解不同範疇的司法覆核
- 了解司法覆核對行政程序所產生的影響
- 了解法院在覆核行政決定時的考慮和關注點

內容

- 行政法與司法覆核的性質
- 司法覆核的基本原則和申請程序
- 行政法與良好的管治
- 案例研究和討論

課程對象

總薪級點在 28 點至 44 點的學位或專業職系公務員（或同等級的公務員）

修讀期

一天

學員評語

- 「課程很好，它包含了很多政府人員決策時必須注意的基本概念。」
- 「從個案研究中分析法律理論和實踐，對我們的工作和生活尤其適用。」
- 「精心設計的研討會，適合不同工作經驗的學員參加。」

查詢

鍾秀玲女士

電話：2231 3960

電郵：judy_chung@csb.gov.hk

國家事務及基本法課程一覽表

課程	課程對象								學習模式
	首長級薪級表第3點或以上	首長級薪級表第1點或第2點	總薪級表第45點至49點或同等薪點	總薪級表第34點至44點或同等薪點	總薪級表第28點至33點或同等薪點	總薪級表第16點至27點或同等薪點	總薪級表第10點至15點	總薪級表0至第9點	
One-week Study-cum-Visit Programme at the Chinese Academy of Governance (for senior directorate officers) 為高層首長級公務員專設國家事務研修課程	✓								面授
Advanced National Studies Course at Chinese Academy of Governance, Beijing 國家行政學院進階國家事務研習課程		✓							面授
National Studies Course at Tsinghua University and Peking University 清華大學及北京大學國家事務研習課程	✓	✓	✓						面授
Residential National Studies Courses at Shenzhen Graduate School of Peking University and Sun Yat-sen University 北京大學深圳研究生院、中山大學國家事務研習課程				✓					面授
Foreign Affairs Studies Programme at China Foreign Affairs University 中國外交學院外交事務研習課程	✓	✓	✓						面授
Thematic Study Programme in the Mainland 內地專題考察團	✓	✓	✓	✓					面授

課程	課程對象								學習模式
	首長級 薪級表 第 3 點 或以上	首長級 薪級表 第 1 點 或第 2 點	總薪級表 第 45 點 至 49 點 或同等薪 點	總薪級 表第 34 點至 44 點或同 等薪點	總薪級 表第 28 點至 33 點或同 等薪點	總薪級 表第 16 點至 27 點或同 等薪點	總薪級 表第 10 點 至 15 點	總薪級 表 0 至 第 9 點	
Thematic Seminars on National Studies 國情專題研討會	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	面授
Module on National Studies for New Recruits 國家事務研習單元					✓	✓	✓		面授
Introductory Course on the Basic Law 基本法入門課程					✓	✓	✓	✓	面授
Intermediate Course on the Basic Law 基本法中級課程				✓					面授
Advanced Course on the Basic Law 基本法進階課程	✓	✓	✓						面授
Thematic Seminars on the Basic Law 基本法專題研討會	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	面授
The Basic Law Modular Web Course 《基本法》網上單元課程					✓	✓	✓	✓	網上
A Simple and Handy Guide to the Basic Law 簡明有道基本法					✓	✓	✓	✓	網上

課程	課程對象								學習模式
	首長級 薪級表 第 3 點 或以上	首長級 薪級表 第 1 點 或第 2 點	總薪級表 第 45 點 至 49 點 或同等薪 點	總薪級 表第 34 點至 44 點或同 等薪點	總薪級 表第 28 點至 33 點或同 等薪點	總薪級 表第 16 點至 27 點或同 等薪點	總薪級 表第 10 點 至 15 點	總薪級 表 0 至 第 9 點	
Basic Law Web Course 基本法自學網頁					✓	✓	✓	✓	網上
Political and Administrative Systems of the PRC 中國政治及行政體制					✓	✓	✓	✓	網上
Hong Kong Legal System and Legislative Process 香港的司法制度與主法程序				✓	✓				面授
Contract Law and Tort Law in the Workplace 公務常用的合同法與侵權法				✓	✓				面授
Administrative Law and Judicial Review 行政法與司法覆核				✓	✓				面授

有關詳情，請瀏覽公務員易學網 > 培訓處課堂資訊，網址為 <http://www.csb.gov.hk/clc>

查詢國情專題研討會及中級管理人員國家事務研習課程：

鄭仕源先生

電話：2231 3899

電郵：sy_cheng@csb.gov.hk

查詢公務法律知識系列課程：

鍾秀玲女士

電話：2231 3960

電郵：judy_chung@csb.gov.hk

查詢《基本法》課程及《基本法》專題研討會：

陳榮堅先生

電話：2231 3901

電郵：stephen_chan@csb.gov.hk

(C) 管理

總目標

爲了配合管理變革、培育領袖、提升服務、強化溝通和人際關係技巧、管理和提升工作表現等方面的工作，公務員培訓處籌辦各類管理課程，從而協助

- 制訂和實施變革策略
- 締造有利實施變革措施的工作環境
- 推行平衡工作與生活的措施，並加強員工積極面對變革的適應性和能力
- 透過中央開辦或特設的一般管理課程、資源管理課程、以及人力資源管理課程，提升個人和組織的表現

1. 啓導及輔導工作坊

目的

學員完成課程後，應該能夠

- 了解何謂「啓導」及「輔導」
- 掌握提升員工工作表現的啓導和輔導技巧

內容

- 啓導技巧
 - 協助同事學習及成長
 - 給予具建設性的回饋
- 輔導技巧
 - 管理人員於輔導時擔任的角色
 - 輔導的原則
 - 處理情緒

課程對象

總薪級點 34-49 或同等級的公務員

修讀期

一天

查詢

劉君業先生

電話：2231 3882

電郵：recerio_lau@csb.gov.hk

2. 處理工作上的衝突

目的

- 識別工作間衝突的根源
- 管理工作流程以減少衝突
- 應用調解技巧以化解衝突

內容

- 衝突－亦敵亦友
- 減少員工之間衝突的管理行動
- 化解衝突的技巧

課程對象

總薪級點 34-49 或同等級的公務員

修讀期

一天

查詢

劉君業先生

電話：2231 3882

電郵：recerio_lau@csb.gov.hk

3. 談判技巧

目的

學員完成課程後，應該能夠

- 採取有效的談判策略以達到預期的成效
- 調控談判過程營造有利的氣氛
- 利用有效的溝通技巧影響他人

內容

- 何謂「談判」
- 識別需要和談判機會
- 選擇有效的談判策略
- 選用恰當的談判方式
- 採用有效的溝通技巧
- 處理僵局

課程對象

總薪級點 34-49 或同等級的公務員

修讀期

兩天

查詢

劉君業先生

電話：2231 3882

電郵：recerio_lau@csb.gov.hk

4. 管理公眾投訴- 高級及中級管理人員

目的

- 以更有效的管理手法處理來自公眾的投訴
- 參考公營機構的投訴管理的典範來制定管理措施
- 學習如何協助屬員更有效地處理投訴
- 進一步改善處理投訴人士的技巧

內容

- 公營機構的投訴管理
- 預防方面：有效的投訴處理措施的特點
- 調查投訴個案的黃金定律
- 從投訴中學習
- 處理難纏投訴者的技巧

課程對象

總薪級點 34-49 或同等級的公務員

修讀期

一天

查詢

劉君業先生

電話：2231 3882

電郵：recerio_lau@csb.gov.hk

5. 人力資源管理與組織溝通 - 概覽(一天課程)

目的

學員完成課程後，應該能夠：

- 明白管理思維的演變及對公務員管理措施的影響

- 了解部門主管在人力資源管理方面擔當的角色
- 有效利用組織溝通渠道
- 了解培訓發展及員工參與如何提升組織效能

內容

- 管理思維及人力資源管理的演變
- 部門主管在人力資源管理方面擔當的角色
- 中層管理人員如何協助制訂和頒布組織目標
- 加強組織溝通
- 透過人力發展及員工參與提升組織效能

課程對象

總薪級點 34-44 或同等級的公務員

修讀期

一天

查詢

羅鳳齡 女士

電話：2231 3959

電郵：louise_lo@csb.gov.hk

6. 督導管理課程：基本管理技巧

目的

這課程旨在幫助學員掌握個人及工作管理的基本概念和技巧。識別管理人員的角色和職能，明瞭溝通的重要性，以及應用領導及建立團隊之技巧，懂得分析及解決在工作上的問題。

內容

- 管理風格
- 有效溝通
- 時間管理
- 領導才能及團隊精神
- 分析問題及作出決定

課程對象

總薪級點 16-33 或同等級的公務員

修讀期

兩天

學員的回應

- 「這課程讓我了解很多基本管理的技巧。上課後把學到的應用到實際工作，能使工作更有效。」
- 「一個既有活動又有理論的課程，絕無冷場。」
- 「講者教學生動，舉出很多實際例子講解理論，令學員更明白課程。」

查詢

孫美欣女士

電話：2231 3970

電郵：priscilla_my_suen@csb.gov.hk

7. 預防及化解顧客投訴工作坊

目的

本工作坊是為負責前線顧客服務同事及督導人員而設，幫助他們有效地預防及處理顧客投訴。

內容

- 探討由效率促進組制定的「公眾諮詢與投訴處理指引」
- 瞭解提供優質顧客服務的重要性
- 預防及化解顧客投訴的要訣
- 認識如何與難纏顧客相處
- 採取有效技巧來處理壓力

課程對象

前線人員或總薪級點 16-33 或同等級的公務員

修讀期

一天

查詢

關子豪先生

電話：2231 3965

電郵：micheal_kwan@csb.gov.hk

8. 工作表現管理課程系列：「評核報告(英文)的撰寫技巧」及「評核報告(中文)的撰寫技巧」

目的

探討撰寫評核報告的技巧，使學員能夠撰寫客觀持平、清晰明確及準確反映員工工作表現的評語。

內容

- 工作表現評核的原則
- 撰寫評核報告常犯的毛病
- 採用有系統的方法對下屬工作表現給予評語
- 運用有效的語言撰寫清晰和準確的評核報告

課程對象

英文寫作課程：總薪級表 14 至 49 點（或同等薪點）的督導人員

中文寫作課程：總薪級表 0 至 33 點（或同等薪點）的督導人員

修讀期

英文寫作課程：一天半

中文寫作課程：兩天

學員評語

- 「十分實用，我現在較有信心撰寫恰當流暢的評核報告。」
- 「課程教授如何以有系統的方法撰寫評核報告，十分合用。」
- 「需要撰寫評核報告的人員均應修讀這個課程。」
- 「課程讓我認識工作表現管理的概念，又學會撰寫評核報告的技巧。」

查詢

鍾秀玲女士（英文寫作課程）

電話：2231 3960

電郵：judy_chung@csb.gov.hk

陳榮堅先生（中文寫作課程）

電話：2231 3901

電郵：stephen_chan@csb.gov.hk

9. 工作表現管理課程系列：評核面談技巧

目的

提高和改進學員的溝通技巧，使他們能有效地進行評核面談。

內容

- 評核面談的目的和準備
- 評核面談三步曲
- 討論工作表現的步驟
- 透過有效的溝通技巧和身體語言給予正面回饋
- 處理不同種類的受核人

課程對象

總薪級表第 16 至 49 點（或同等薪點）需要評核下屬表現的公務員

修讀期

一天

學員評語

- 「這個課程很有用，幫助我更有效地進行評核面談。」
- 「處理不同種類受核人的環節特別有用。」
- 「如何以有效的溝通技巧進行評核面談的部份特別有用，富啟發性。」

查詢

林美芬女士

電話：2231 3917

電郵：catherine_lam@csb.gov.hk

10. 演講技巧基礎課程

目的

協助學員掌握向同事或公眾人士做口頭報告或演說的技巧。本課程側重演說練習及評析。

修畢課程後，學員能夠：

- 認識演講成功的因素；及
- 運用適當的演講技巧。

內容

- 演講成功的因素
- 使用視像教材

- 應付答問環節
- 演講的實習和檢討

課程對象

總薪級表第 28 至 44 點(或同等薪點)

報讀條件

修讀本課程前，須修畢公務員易學網的“Speak with Impact”網上課程。

修讀期

一天半

學員評語

- 「課程對我有很大啟發，助我加深認識演講技巧。」
- 「我所學到的對日後演講受用無窮。」
- 「各學員演講後導師的評語和分析，讓我學到不少可改善演講技巧的妙法。處理答問環節的討論，也很有幫助。」

查詢

徐淑菁女士

電話：2231 4057

電郵：gina_chui@csb.gov.hk

11. 工作表現管理課程系列:聚焦最佳做法 - 高級及中級管理人員

目的

這課程旨在提高學員對公務員工作表現管理最佳做法的認識。

修畢課程後，學員能夠：

- 瞭解員工工作表現管理是人力資源管理不可或缺的一環；
- 瞭解工作表現管理周期和運用適當的技巧釐定工作計劃及目標；及
- 認識工作表現管理的最佳做法。

內容

- 視員工工作表現管理事宜為己任
- 工作表現管理制度的目標
- 工作表現管理的周期
- 工作表現管理的最佳做法
- 以才能為本的工作表現管理制度

課程對象

總薪級表第 34 至 49 點(或同等薪點)

修讀期

一天

查詢

電郵：李瑞美女士

電話：2231 4022

電郵：may_li@csb.gov.hk

管理課程一覽表

課程	課程對象						學習模式
	首長級 薪級表 第 1 點 及以上	總薪級 表第 45 點至 49 點或同 等薪點	總薪級 表第 34 點至 44 點或同 等薪點	總薪級 表第 28 點至 33 點或同 等薪點	總薪級 表第 16 點至 27 點或同 等薪點	總薪級 表 第 15 點 及以下	
員工管理及發展							
5-minute Online Videos on Management 網上 5 分鐘管理培訓短片		✓	✓	✓	✓		網上
Coaching and Counselling 啓導及輔導工作坊		✓	✓				面授
Conducting Selection Interview 進行選拔面試		✓	✓				面授
Effective Ways to Motivate Staff 激勵員工有辦法		✓	✓	✓	✓		網上
Good Practices of Managers 傑出英明的領導奧秘		✓	✓	✓	✓		網上
Introductory Course for HRM 人力資源管理入門課程				✓	✓	✓	網上
Human Resource Management and Organizational Communication– An Overview 人力資源管理與組織溝通 – 概覽(一天課程)			✓				面授

課程	課程對象						學習模式
	首長級 薪級表 第 1 點 及以上	總薪級 表第 45 點至 49 點或同 等薪點	總薪級 表第 34 點至 44 點或同 等薪點	總薪級 表第 28 點至 33 點或同 等薪點	總薪級 表第 16 點至 27 點或同 等薪點	總薪級 表 第 15 點 及以下	
Leadership Skills 成爲領導典範			✓	✓	✓	✓	網上
Mentoring at Work 啓導員工的安排		✓	✓	✓			網上
Managing Conflicts in the Workplace 處理工作上的衝突		✓	✓				面授
Effective Negotiation Skills 談判技巧		✓	✓				面授
Performance Management Series: The Fundamentals 工作表現管理課程系列：基本理念				✓	✓		面授
Performance Management Series: Focus on PM Best Practices 工作表現管理課程系列：聚焦最佳做法		✓	✓				面授
Supervisory Management Course: Fundamental Skills 督導管理課程：基本管理技巧				✓	✓		面授
Performance Management Series: Writing Performance Appraisal Reports (in Chinese) 工作表現管理課程系列：評核報告(中文)的撰寫技巧				✓	✓	✓	面授

課程	課程對象						學習模式
	首長級 薪級表 第 1 點 及以上	總薪級 表第 45 點至 49 點或同 等薪點	總薪級 表第 34 點至 44 點或同 等薪點	總薪級 表第 28 點至 33 點或同 等薪點	總薪級 表第 16 點至 27 點或同 等薪點	總薪級 表 第 15 點 及以下	
Performance Management Series: Performance Appraisal Writing (in English) 工作表現管理課程系列：評核報告(英文)的撰寫技巧		✓	✓	✓	✓		面授
Performance Management Series: Performance Appraisal Interview 工作表現管理課程系列：評核面談技巧		✓	✓	✓	✓		面授
Supervisory Management Course: People Skills 督導管理課程：人和管理技巧				✓	✓		面授
Teambuilding Workshop (Customised Training) 團隊建立工作坊（專設培訓）			✓	✓	✓	✓	面授（包括戶外訓練）
Performance Management Case Study 提昇員工表現妙法 – 個案分析		✓	✓	✓	✓		網上
資源管理							
Financial Management Course: The Fundamentals 財務管理課程：基本理念				✓	✓		面授
Financial Management Course: Capital Works Expenditure 財務管理課程：基本工程開支		✓	✓				面授
Financial Management Course: Capital Non-Works Expenditure 財務管理課程：非工程資本開支		✓	✓				面授

課程	課程對象						學習模式
	首長級 薪級表 第 1 點 及以上	總薪級 表第 45 點至 49 點或同 等薪點	總薪級 表第 34 點至 44 點或同 等薪點	總薪級 表第 28 點至 33 點或同 等薪點	總薪級 表第 16 點至 27 點或同 等薪點	總薪級 表 第 15 點 及以下	
Financial Management Course: The Fundamentals 財務管理課程：基本理念		✓	✓				面授
Financial Management Course: The Fundamentals 財務管理課程：基本理念		✓	✓				網上
Financial Management Course: Management and Accrual Accounting 財務管理課程：管理及應計制會計		✓	✓				面授
Financial Management: The Know-how 財政管理守則		✓	✓	✓	✓		網上
提升機構表現管理							
The Gateway to Quality Excellence 優質管理入門		✓	✓	✓	✓		網上
Leading Change 領導變革		✓	✓				面授
個人效能							
Managing Public Complaints for Middle/Senior Managers 管理公眾投訴 - 高級及中級管理人員		✓	✓				面授
Workshop on Preventing and Resolving Customer Complaints 預防及化解顧客投訴工作坊				✓	✓		面授

課程	課程對象						學習模式
	首長級 薪級表 第 1 點 及以上	總薪級 表第 45 點至 49 點或同 等薪點	總薪級 表第 34 點至 44 點或同 等薪點	總薪級 表第 28 點至 33 點或同 等薪點	總薪級 表第 16 點至 27 點或同 等薪點	總薪級 表 第 15 點 及以下	
Managing Change 變革管理			✓	✓	✓	✓	網上
Effective Influencing and Negotiation Skills 發揮影響力和談判技巧				✓	✓		面授
Emotional Intelligence in Action 情緒智慧的應用			✓				面授
Excellent Customer Service for Frontline Staff 前線服務人員 – 卓越服務			✓	✓	✓	✓	網上
Executive Health - Stress Management 行政人員的身心健康 – 處理壓力的技巧			✓				面授
Managing Change 處理變革		✓	✓				網上
Performing Through EQ EQ 顯績效				✓	✓		面授
Putting Stress into Perspectives 與壓力同行			✓	✓	✓	✓	網上
Stress Management 戰勝壓力，提升表現工作坊				✓	✓		面授

課程	課程對象						學習模式
	首長級 薪級表 第 1 點 及以上	總薪級 表第 45 點至 49 點或同 等薪點	總薪級 表第 34 點至 44 點或同 等薪點	總薪級 表第 28 點至 33 點或同 等薪點	總薪級 表第 16 點至 27 點或同 等薪點	總薪級 表 第 15 點 及以下	
Work Smart with EQ 情緒智慧 活學活用		✓	✓	✓	✓		網上
政府實務							
Administrative Practices of the Hong Kong SAR Government 認識政府行政實務課程				✓	✓	✓	網上
Civil Servants' Guide to Government Practices 廉潔奉公-公務員良好行為概覽			✓	✓	✓	✓	網上
Integrity Management of Public Officers 公職人員的良好行為與紀律	✓	✓	✓	✓	✓	✓	網上
Administration of the Civil Service 公務員管理制度	✓	✓	✓	✓	✓	✓	網上
Structure of the HKSAR Government 香港政府架構				✓	✓	✓	網上
訓練培訓者系列							
Fundamental Skills for New Trainers 基本培訓技巧			✓	✓	✓		面授
Course Design Laboratory 課程設計實驗室			✓	✓	✓		面授

課程	課程對象						學習模式
	首長級 薪級表 第 1 點 及以上	總薪級 表第 45 點至 49 點或同 等薪點	總薪級 表第 34 點至 44 點或同 等薪點	總薪級 表第 28 點至 33 點或同 等薪點	總薪級 表第 16 點至 27 點或同 等薪點	總薪級 表 第 15 點 及以下	
傳意訓練課程							
Presentation Skills for Occasional Speakers 演講技巧基礎課程			✓	✓			面授
Chairing Meetings 主持會議的技巧		✓	✓	✓			面授
Workshop on Impromptu Talk 即興演說工作坊			✓				面授
Customer Service Skills on the Telephone 電話上的顧客服務技巧					✓	✓	面授
Meeting for Results 開會有成		✓	✓	✓			網上
Effective Communication in the Workplace 有效的人際溝通				✓	✓	✓	網上
Speak with Impact 演講魔術師		✓	✓	✓	✓		網上

有關詳情，請瀏覽公務員易學網 > 培訓處課堂資訊，網址為 <http://www.csb.gov.hk/clc>

查詢評核報告（中文）撰寫技巧工作坊：

陳榮堅先生

電話：2231 3901

電郵：stephen_chan@csb.gov.hk

查詢評核報告（英文）的撰寫技巧：

鍾秀玲女士

電話：2231 3960

電郵：judy_chung@csb.gov.hk

查詢評核面談技巧工作坊：

林美芬女士

電話：2231 3917

電郵：catherine_lam@csb.gov.hk

查詢督導管理課程：

孫美欣女士

電話：2231 3970

電郵：priscilla_my_suen@csb.gov.hk

(D) 語文

總目標

我們提供完備的英語傳意和中文寫作課程，協助不同水平、需要撰寫不同類型公文的各級人員提升語文技巧。我們舉辦的普通話課程分初級至高級三種不同程度。在發音、聆聽和表達技巧等各方面，提供有系統的培訓。

重點課程

1. 拒絕信及覆投訴信的撰寫技巧(中文授課)

目的

探討以中文撰寫拒絕信和回覆投訴信的技巧。

內容

- 正面地撰寫拒絕信及覆投訴信的技巧
- 內容的擬定
- 篇章的組織
- 修辭的技巧
- 語調的掌握

課程對象

總薪級表第 16 至 44 點(或同等薪點)

修讀期

兩天

學員評語

- 「我學會如何以有禮而得體的方式回覆投訴信。」
- 「實際練習令我得益不少，範例很有參考價值。」
- 「明白到撰寫拒絕信要注意語調是否恰當。」

查詢

陳榮堅先生

電話：2231 3901

電郵：stephen_chan@csb.gov.hk

2. 常用公文的寫作通則(中文授課)

目的

讓學員可以用合適的文種，撰寫合規格而達意的中文公文。

內容

- 政府常用公文的介紹
- 常用公文的寫作要求
- 公文的語文運用

課程對象

總薪級表第 0 至 33 點(或同等薪點)

修讀期

一天

學員評語

- 「我學會撰寫政府公文的技巧。」
- 「實際練習令我得益不少，範例很有參考價值。」

查詢

陳榮堅先生

電話：2231 3901

電郵：stephen_chan@csb.gov.hk

3. 公文語法研習(中文授課)

目的

增強學員對現代漢語語法的認識，並剖析公文常見的語病，讓學員可以評改語意不清，不符合漢語規範的語句。

內容

- 單句及複句的結構
- 常見的句子結構問題
- 歐化病句問題
- 廣東話與普通話的語法比較

課程對象

總薪級表第 16 至 44 點(或同等薪點)

修讀期

兩天

學員評語

- 「課程讓我增加對中文語法的知識。」
- 「我學會如何避免撰寫歐化病句。」
- 「明白廣東話與普通話在語法上的不同之處。」

查詢

陳榮堅先生

電話：2231 3901

電郵：stephen_chan@csb.gov.hk

4. 初級普通話

目的

介紹漢語拼音方法和普通話基本詞匯，使學員能夠：

- 運用漢語拼音拼讀漢字；
- 聽懂日常的普通話對話；以及
- 在工作上運用簡單的普通話來溝通。

內容

- 漢語拼音方案
- 日常會話
- 政府部門常用詞匯／語句

課程對象

總薪級表 0 點或以上(或同等薪點)

報讀條件

過往未曾修讀過公務員培訓處的初/中/高級課程
工作上需要使用普通話

修讀期

四十二小時（共十二節，每星期一節，每節三小時半）

學員評語

- 「課程內容豐富。」
- 「課程值得所有人修讀。」
- 「教學生動有趣。」

查詢

電郵：陳榮堅先生

電話：2231 3901

電郵：stephen_chan@csb.gov.hk

5. 中級普通話

目的

讓學員對普通話詞匯增加認識，協助他們提高辨音及聽講能力，並能於工作及社交場合運用普通話回答問題和表達意見。

內容

- 多音字
- 輕聲、兒化韻

- 廣、普詞匯及句式的對比
- 香港政府政策和社會事務話題
- 基本法研習
- 講解、說明技巧

課程對象

總薪級表 0 點或以上(或同等薪點)

報讀條件

修畢公務員培訓處初級普通話課程(或同等程度的課程)

工作上需要使用普通話

修讀期

五十六小時（共十六節，每星期一節，每節三小時半）

學員評語

- 「我的普通話有很大改進。」
- 「課程有許多練習機會。」
- 「我學會不少實用的日用語句。」

查詢

陳榮堅先生

電話：2231 3901

電郵：stephen_chan@csb.gov.hk

6. 高級普通話

目的

進一步提高學員的普通話辨音、會話及表達能力，使他們能夠以標準流利的普通話致辭、參加會議及闡釋政府的工作。

內容

- 演說技巧
- 語音辨正
- 成語、廣普口語對譯
- 香港及內地的政府政策和社會事務討論

課程對象

總薪級表 16 點或以上(或同等薪點)

報讀條件

修畢公務員培訓處中級普通話課程(或同等程度的課程)

工作上需要使用普通話

修讀期

五十二小時半（共十五節，每星期一節，每節三小時半）

學員評語

- 「課程極之實用，令我的普通話能力增進不少。」
- 「課程設計出色，很生動。」
- 「課程內容非常豐富，十分實用。」

查詢

陳榮堅先生

電話：2231 3901

電郵：stephen_chan@csb.gov.hk

7. 初級普通話複修課程

目的

讓學員複修漢語拼音語音知識，使學員能夠掌握普通話語音特點和拼音規則，提升運用普通話的技巧。

內容

- 普通話聲、韻、調
- 漢語拼音方案
- 變調、輕聲及兒化韻等
- 基本法與香港政府事務的討論

課程對象

總薪級表 0 至 44 點（或同等薪點）

報讀條件

已修畢公務員培訓處初級普通話課程(或同等程度的課程)

修讀期

十七小時半（共五節，每星期一節，每節三小時半）

學員評語

- 「課程內容豐富。」
- 「對已有初級普通話程度的學員有幫助。」
- 「內容充實、教學生動」

查詢

陳榮堅先生

電話：2231 3901

電郵：stephen_chan@csb.gov.hk

8. 高級公務員普通話複修課程

目的

本課程旨在協助高級公務員提升普通話辨音及會話能力，掌握運用普通話的訣竅，以配合他們的日常工作需要。為配合不同程度的需要，本課程分別設有基礎複修及進階複修訓練。學員在修畢課程後能夠於工作及社交場合運用普通話回答問題和表達意見。

內容

基礎課程

- 運用漢語拼音拼讀漢字
- 普通話變調、輕聲及兒化韻
- 普通話難音速記法
- 聆聽練習
- 普通話應對技巧
- 基本法及本港時事討論

進階課程

- 語音辨正
- 演說及講解技巧
- 香港及內地的政府和社會事務討論
- 基本法及本港時事討論

課程對象

總薪級表 45 點或以上(或同等薪點)

修讀期

基礎課程：二十四小時半（共七節，每星期一節，每節三小時半）

進階課程：二十一小時（共六節，每星期一節，每節三小時半）

學員評語

- 「對課程的實用性及老師的指導非常滿意。」
- 「課程值得推介。」
- 「『角色扮演』的討論十分有用，可以練習應對能力。」

查詢

陳榮堅先生

電話：2231 3901

電郵：stephen_chan@csb.gov.hk

9. 形象建立的寫作技巧(英語授課)

目的

探討中、高級管理人員以英文撰寫各類公文時須注意的概念和技巧。修畢課程後，學員能以恰當得體的措辭和風格撰寫公文，為部門建立適當的形象。

內容

- 建立形象的範圍和層次
- 建立形象的寫作風格
- 草擬撰寫宣傳資料的要訣

課程對象

總薪級表第 34 至 49 點(或同等薪點)

修讀期

兩天

學員評語

- 「我喜歡課程的互動培訓模式。討論和分享環節極具啟發性。」
- 「課程富有趣味，內容又豐富。」
- 「課程十分實用，幫助我們改進。」

查詢

鍾秀玲女士

電話：2231 3960

電郵：judy_chung@csb.gov.hk

10. 專業人員在職寫作課程

目的

協助專業人員提升寫作技巧，撰寫淺白易懂的報告及其他各類公文。修畢課程後，學員理應能撰寫清晰明確、組織嚴謹，無論專業或非專業的人員均能易於理解的專業事務文書。

內容

- 訂定專業事務文書的寫作目的
- 瞭解您的閱讀對象
- 辨識說話與書寫專業事務文書的不同要求
- 掌握適當的語調
- 組織篇章
- 報告的格式與總結

課程對象

總薪級表第 27 至 44 點(或同等薪點)

為期

2天

學員評語

- 「學員間的分享極佳。」
- 「課程結構佳，又互動。」
- 「我從課程中獲益良多，定必會把課程推介給同事。」

查詢

鍾秀玲女士

電話：2231 3960

電郵：judy_chung@csb.gov.hk

11. 新入職人員英文撰寫技巧概說

目的

協助新入職人員掌握以英文撰寫日常公文的技巧。修畢課程後，學員理應對下列寫作技巧有一定的認識：

- 確定寫作目的與閱讀對象的需要
- 組織資料
- 運用清晰、正確而簡練的措辭
- 選擇適當的語調

內容

- 政府公文格式
- 溝通竅門
- 資料篩選
- 篇章組織
- 文字運用
- 陳述令人不快的訊息

課程對象

總薪級表第 14 至 33 點(或同等薪點)

為期

1天

學員評語

- 「課程內容合適，練習又有用。」
- 「課程十分完備。」
- 「十分實用及清晰。」

查詢

何嘉安先生

電話：2231 3903

電郵：andrew_ko_ho@csb.gov.hk

語文課程一覽表

中文寫作課程	課程對象						學習模式
	首長級 薪級表 第 1 點 及以上	總薪級 表第 45 點至 49 點或同 等薪點	總薪級 表第 34 點至 44 點或同 等薪點	總薪級 表第 28 點至 33 點或同 等薪點	總薪級 表第 16 點至 27 點或同 等薪點	總薪級 表 第 15 點及以 下	
Customised Job-related Writing Courses 職務寫作課程		✓	✓	✓	✓	✓	面授
Effective Report Writing in Chinese 工作報告的撰寫技巧				✓	✓		面授
Basic Course on Chinese Official Correspondence 常用公文的寫作通則				✓	✓	✓	面授
Semantic Logic in Chinese Official Writing 公文語意邏輯			✓	✓	✓		面授
Writing Minutes of Meetings in Chinese 會議記錄的撰寫技巧				✓	✓		面授
Workshop on Chinese Speech Writing 演講稿的撰寫技巧			✓	✓			面授
Style and Tone in Chinese Official Correspondence 公文的修辭技巧			✓	✓	✓		面授
Workshop on Syntax in Chinese Official Correspondence 公文語法研習			✓	✓	✓		面授

中文寫作課程	課程對象						學習模式
	首長級 薪級表 第 1 點 及以上	總薪級 表第 45 點至 49 點或同 等薪點	總薪級 表第 34 點至 44 點或同 等薪點	總薪級 表第 28 點至 33 點或同 等薪點	總薪級 表第 16 點至 27 點或同 等薪點	總薪級 表 第 15 點及以 下	
Replies to Enquiries/Complaints 拒絕信及覆投訴信的撰寫技巧			✓	✓	✓		面授
Chinese Writing Skills - An Overview 公文寫作初探				✓	✓	✓	面授
The Influences of English on Modern Chinese Writing 五種常見英式中文問題	✓	✓	✓	✓	✓		網上
Proper Use of Words and Phrases 詞必達意 – 詞語運用		✓	✓	✓	✓	✓	網上
Detecting & Correcting Grammatical Errors in Chinese Official Writing 公文病句修改工場			✓	✓	✓	✓	網上
Understanding Common Mistakes in Writing Chinese Characters 知錯能改 – 認識錯別字			✓	✓	✓	✓	網上
Semantic Logic in Chinese Official Writing 公文語意邏輯		✓	✓	✓	✓		網上
Chinese Official E-mail Writing Skills 公務電郵的寫作技巧		✓	✓	✓	✓	✓	網上
Basic Course on Chinese Official Correspondence 常用公文寫作通則		✓	✓	✓	✓	✓	網上

有關詳情，請瀏覽公務員易學網 > 培訓處課堂資訊，網址為 <http://www.csb.gov.hk/clc>

查詢：陳榮堅先生

電話：2231 3901

電郵：stephen_chan@csb.gov.hk

梁樹楓先生

電話：2231 3907

電郵：bernard_leung@csb.gov.hk

英文課程	課程對象						學習模式
	首長級 薪級表 第 1 點 及以上	總薪級表 第 45 點 至 49 點 或同等薪 點	總薪級表 第 34 點 至 44 點 或同等薪 點	總薪級 表第 28 點至 33 點或同 等薪點	總薪級表 第 16 點 至 27 點 或同等薪 點	總薪級表 第 15 點 及以下	
Customised Written Communication Courses 職務寫作課程		✓	✓	✓	✓		面授
Building Image through Writing 形象建立的寫作技巧		✓	✓				面授
Engineers as Effective Writers 專業人員在職書寫課程			✓	✓			面授
Say It Right and Well for Frontline Staff 「說得對，說得好」 - 前線人員必備會話技巧					✓	✓	面授
English Writing Skills for New Recruits: An Overview 新入職人員英文撰寫技巧概說				✓	✓		面授
Brush It Up - Editing Your Subordinates' Writing 潤色生輝 — 修改下屬文稿的技巧		✓	✓	✓	✓		網上
Proposal and Report Writing Skill Workshop 建議書及工作報告撰寫技巧工作坊				✓	✓		面授
Effective Report Writing 有效的報告撰寫技巧			✓	✓	✓		網上

英文課程	課程對象						學習模式
	首長級薪級表第1點及以上	總薪級表第45點至49點或同等薪點	總薪級表第34點至44點或同等薪點	總薪級表第28點至33點或同等薪點	總薪級表第16點至27點或同等薪點	總薪級表第15點及以下	
Effective Writing for Committee Secretaries 會議記錄的撰寫			✓	✓	✓		網上
Performance Appraisal Writing : Painting a Substantiated Pen Picture 撰寫內容充實的評核報告		✓	✓	✓	✓		網上
Successful Memo and Letter Writing I 有效的公文撰寫技巧(單元一)				✓	✓		網上
Successful Memo and Letter Writing II 有效的公文撰寫技巧(單元二)				✓	✓		網上
The Art of Word Choice 選詞用字之道			✓	✓	✓		網上
Towards Better Pronunciation 英語正讀				✓	✓		網上
Trim Your Writing 如何書寫簡潔英文				✓	✓	✓	網上
What's Right to Write 英語正寫漫遊				✓	✓	✓	網上
Grammar Guru I: The Time Express 語法大師：時光隧道					✓	✓	網上

英文課程	課程對象						學習模式
	首長級薪級表第1點及以上	總薪級表第45點至49點或同等薪點	總薪級表第34點至44點或同等薪點	總薪級表第28點至33點或同等薪點	總薪級表第16點至27點或同等薪點	總薪級表第15點及以下	
Grammar Guru II: Achieving Coherence 語法大師：承上啓下				✓	✓		網上
Grammar Guru III: Prepositions 語法大師：活用前置詞					✓	✓	網上

有關詳情，請瀏覽公務員易學網 > 培訓處課堂資訊，網址為 <http://www.clcplus.cstdi.gov.hk>

查詢英文訓練課程：

鍾秀玲女士

電話：2231 3960

電郵：judy_chung@csb.gov.hk

羅嘉儀女士

電話：2231 3885

電郵：polly_ky_law@csb.gov.hk

普通話課程	課程對象						學習模式
	首長級 薪級表 第 1 點 及以上	總薪級表 第 45 點 至 49 點 或同等薪 點	總薪級表 第 34 點 至 44 點 或同等薪 點	總薪級表 第 28 點 至 33 點 或同等薪 點	總薪級表 第 16 點 至 27 點 或同等薪 點	總薪級表 第 15 點 及以下	
Elementary Putonghua 初級普通話		✓	✓	✓	✓	✓	面授
Intermediate Putonghua 中級普通話		✓	✓	✓	✓	✓	面授
Advanced Putonghua 高級普通話		✓	✓	✓	✓		面授
Elementary Putonghua Refresher Course 初級普通話複修課程			✓	✓	✓	✓	面授
Advanced Putonghua Refresher Course for Senior Civil Servants 高級公務員進階普通話複修課程	✓	✓					面授
Foundation Putonghua Refresher Course for Senior Civil Servants 高級公務員基礎普通話複修課程	✓	✓					面授
Seminar Series on Workplace Putonghua 公務普通話研討會系列			✓	✓	✓		面授

普通話課程	課程對象						學習模式
	首長級 薪級表 第 1 點 及以上	總薪級表 第 45 點 至 49 點 或同等薪 點	總薪級表 第 34 點 至 44 點 或同等薪 點	總薪級表 第 28 點 至 33 點 或同等薪 點	總薪級表 第 16 點 至 27 點 或同等薪 點	總薪級表 第 15 點 及以下	
Techniques in Handling Telephone Calls in Putonghua 普通話電話接聽的技巧					✓	✓	面授
Practical Putonghua Workshop for Frontline Staff 前線員工實用普通話工作坊					✓	✓	面授
Putonghua Pin Yin Tong 普通話拼音通	✓	✓	✓	✓	✓	✓	網上
Putonghua Web Course for Frontliners 前線員工網上普通話課程				✓	✓	✓	網上
Practical Putonghua Web Course for Civil Servants 公務員實用普通話課程				✓	✓	✓	網上
Putonghua Tool Box 普通話工具箱	✓	✓	✓	✓	✓	✓	網上

有關詳情，請瀏覽公務員易學網，網址為 <http://www.csb.gov.hk/clc>

查詢：陳榮堅先生

電話：2231 3901

電郵：stephen_chan@csb.gov.hk

查詢：鄭家威先生

電話：2231 3905

電郵：joe_kw_cheng@csb.gov.hk

(E) 資訊科技

總目標

公務員培訓處提供種類繁多的資訊科技學習資源及課程。它們配合不同程度用戶的不同需要，提供有用提示，使用戶：

- 學習如何在工作上使用資訊科技應用軟件，以提高效率並滿足工作需要；
- 增進對最新資訊科技的認識，以改善辦公室的運作和效率；以及
- 管理機構內的資訊科技事務，例如數據保安問題。

1. 「公務員易學網」的資訊科技網上資源

「公務員易學網」內的『資訊科技地帶』，集合多元化的網上資源，讓你掌握各種電腦應用、軟件操作及數據保護的知識和技巧。

我們受歡迎的資源如下：

- a. 辦公室應用軟件**
包括中文 MS Word / Excel / PowerPoint 及倉頡輸入法的網上課程，MS Word / Excel / PowerPoint / Access 常用小貼士。
- b. 資訊保安加油站**
包括網上課程「數據保護 I」、「數據保護 II」、「數據保護 III—防止資料外洩」、資訊保安動畫系列（內有濫發電郵、殭屍電腦、仿冒詐騙、中間人攻擊等課題）和以輕鬆的戲劇形式介紹政府內部保安指引（包括同事特別關心，與應用 USB 手指、無線上網、密碼使用相關的指引）的資訊保安培訓短片。
- c. IT 知識庫**
包括 DIY 執靚相秘笈。
- d. IT 管理**
包括精選網站/文章報導 IT 潮流資訊。

2. 電腦培訓服務合約課程

目的

公務員培訓處安排了承辦商，為各部門的公務員提供多元化的電腦軟件培訓課程。所有承辦商同時為所有學員免費提供 12 個月課後諮詢熱線服務。

課程對象

需要接受電腦軟件培訓的各部門在職員工。

內容

十類電腦軟件課程：

- 基本技巧和操作系統
例如微軟視窗、Linux 入門、Lotus Notes
- 文書處理
例如 MS Word
- 試算表
例如 MS Excel
- 資料庫管理
例如 MS Visual FoxPro/Access
- 程式編製
例如 MS Visual C++ Programming
- 圖形／桌面印刷／簡報
例如 Corel Draw、MS Visio、MS PowerPoint、PageMaker、PhotoShop
- 中文輸入法
例如倉頡／速成／九方輸入法
- 系統支援和管理
例如 MS Server、LAN Administration、Linux Server

- 內聯網／網上應用系統
例如 MS FrontPage、Javascript
- 其他
例如 Lotus Organizer、MS Project、Norton Utilities

如何申請

各部門可視乎本身的經費資源，直接與承辦商接洽，為轄下人員提供培訓服務。公務員易學網上登載了有關課程時間表和報名表格，請瀏覽「公務員易學網」(培訓處資訊 > 電腦培訓服務合約課程)。

查詢

冼曼恩女士

電話：2231 4036

電郵：cass_my_sin@csb.gov.hk

陳慶榮先生

電話：2231 3898

電郵：eros_chan@csb.gov.hk

其他資源

(A) 學習資源中心

中心位於北角政府合署三樓，提供一系列最新的學習資源，包括：

- 超過 8,000 冊的藏書，書刊內容包括領導、管理、語文、資訊科技和國家事務等類別，另有精選的雜誌和期刊；
- 培訓套件，包括影帶、多媒體電腦光碟、學習指南和教材配件；
- 公務員培訓處編製的刊物和自學套件；
- 公務員培訓處的首長級人員研討會、優良典範研討會和講座(講題如優質服務、學習風氣、才幹管理和公務員體制改革)的一系列影帶／錄像光碟；以及
- 一系列會議／研討會專題演講／匯報的影帶／錄像光碟，以及哈佛大學和史丹福大學的行政影帶系列。

上述資源部份可供決策局或部門借用。資源一覽表可循以下路徑瀏覽 <http://www.csb.gov.hk/clc> > 培訓處課堂資訊 > 學習資源中心。

查詢

學習資源中心櫃檯同事

盧婉薇女士 / 蔡錦麗女士

電話：2231 3993

學習資源中心主任

冼曼恩女士

電話：2231 4036

電郵：lrc@csb.gov.hk



(B) 公務員事務局公務員培訓處出版的自學套件及錄影帶

1. 中華人民共和國香港特別行政區基本法及其他有關文件
2. 普通話電話接聽技巧少林寺互動光盤 Handling Telephone Calls in Putonghua for Front-line Staff (CD-ROM)
3. 「賞心樂業、服務卓越」：政府部門如何提供顧客服務 Booklet on Customer Service Skills for Frontline Staff
4. 公文寫作指南 A Guide to Written Communications in the Civil Service
5. 傑出領導·卓越服務－督導人員自學課程（電腦光碟）Leading for Service Excellence for Frontline Supervisors (CD-ROM)
6. 面對傳媒 Facing the Media
7. 又到評核會見的時候 Performance Appraisal Interviewing Skills
8. 因才選聘，傷健同勝 Employment of People with Disability
9. Coaching for Better Performance
10. 勝算誰屬？非我莫屬！ Who's the Champ? I am!
11. 行政實務知識 Administrative Practices of the Government (CD-ROM)
12. 公務員管理制度 Administration of the Civil Service (DVD)
13. 香港政府架構 Structure of the HKSAR Government (DVD)
14. The Able Manager
15. 腦由心生 From Brain to Heart (CD-ROM)
16. Management of Public Finances (CD-ROM)
17. 公務員基本培訓套件 Basic Training Package for Civil Servants
18. 工作表現管理自學套件 Performance Management Self-Learning Package
19. 持續學習教材套件
20. 《基本法》與新入職公務員 Basic Law for New Recruits (CD-ROM)
21. 作息均衡培訓套件 Work-life Balance Training Toolkit
22. 「以民為本 公務同心」 Video Cases of Exemplary Service (DVD)
23. 「傑出部門群英會 2010」 Video Cases of Exemplary Service (DVD)

Annex – List of Account Managers
(附件 — 客戶經理名單)

You are most welcome to contact our account managers who will be happy to answer your questions and discuss with you the services and support you may need.

歡迎與客戶經理聯絡。我們十分樂意解答問題，並討論客戶所需的服務及支援。

Bureau/Department	Account Manager
CE's Office 行政長官辦公室 CS's & FS's Office (excluding EU) 政務司司長辦公室/財政司司長辦公室 (不包括效率促進組) ENB (SDD) 環境局 (可持續發展科) HD 房屋署 LegCo Secretariat 立法會秘書處	Mrs Philomena Ng 吳鄭蘊珍女士 Chief Training Officer 總訓練主任 電話：2231 3853 電郵：philomena_ng@csb.gov.hk
AFCD 漁農自然護理署 CAD 民航處 C&ED 香港海關 GPA 政府產業署 ICAC 廉政公署 LAD 法律援助署 MD 海事處	Mr Wilkins Wong 黃明輝先生 Senior Training Officer 高級訓練主任 電話：2231 4037 電郵：wilkins_wong@csb.gov.hk
Aud C 審計署 CR 公司註冊處 DoJ 律政司 ORO 破產管理署 Plan Dept 規劃署 Try 庫務署	Ms Kitty Chu 朱其嫦女士 Senior Training Officer 高級訓練主任 電話：2231 3875 電郵：kitty_chu@csb.gov.hk
C&SD 政府統計處 FEHD 食物環境衛生署	Miss Fiona Chan 陳少玲女士 Senior Training Officer 高級訓練主任 電話：2231 3881 電郵：fiona_chan@csb.gov.hk

Bureau/Department	Account Manager
DH(including civil servants in Hospital Authority) 衛生署 (包括醫院管理局的公務員) HKO 香港天文台 ISD 政府新聞處 Labour Dept 勞工處 SWD 社會福利署	Ms May Li 李瑞美女士 Senior Training Officer 高級訓練主任 電話 : 2231 4022 電郵 : may_li@csb.gov.hk
CEDB 商務及經濟發展局 Govt Lab 政府化驗所 Hongkong Post 香港郵政 Invest HK 投資推廣署 Land Registry 土地註冊處 OFTA 電訊管理局	Miss Evelyn Lai 賴淑儀女士 Senior Training Officer 高級訓練主任 電話 : 2231 3958 電郵 : evelyn_lai@csb.gov.hk
All Bureaux (except CEDB, EDB and SDD of ENB) 各決策局 (不包括商務及經濟發展局、教育局 及環境局的可持續發展科) AMS 醫療輔助隊 CS's Office(EU)政務司司長辦公室 (效率促 進組) JSSCS 公務及司法人員薪俸及服務條件諮詢委員 會聯合秘書處 Lands Dept 地政總署 PSC 公務員絨用委員會 REO 選舉事務處 SCIOCS 截取通訊及監察事務專員秘書處 SFAA 學生資助辦事處 TD 運輸署	Ms Michelle Choy 蔡婉儀女士 Senior Training Officer 高級訓練主任 電話 : 2231 3956 電郵 : michelle_yy_choy@csb.gov.hk
CEDD 土木工程拓展署 E&MSD 機電工程署 FSD 消防處 GFS 政府飛行服務隊 RTHK 香港電台 TID 工業貿易署	Ms Louise Lo 羅鳳齡女士 Senior Training Officer 高級訓練主任 電話 : 2231 3959 電郵 : louise_lo@csb.gov.hk

Bureau/Department	Account Manager
ArchSD 建築署 BD 屋宇署 CAS 民眾安全服務隊 CSD 懲教署 DSD 渠務署 GLD 政府物流服務署 HyD 路政署 WSD 水務署	Ms Gina Chui 徐淑菁女士 Senior Training Officer 高級訓練主任 電話：2231 4057 電郵：gina_chui@csb.gov.hk
HAD 民政事務總署 HKMA 香港金融管理局 HKPF 香港警務處 IPCC 投訴警方獨立監察委員會 IRD 稅務局 RVD 差餉物業估價署 T&ELA 影視及娛樂事務管理處 UGC 大學教育資助委員會	Miss Catherine Lam 林美芬女士 Senior Training Officer 高級訓練主任 電話：2231 3917 電郵：catherine_lam@csb.gov.hk
EDB 教育局（包括職業訓練局的公務員） EPD 環境保護署 ImmD 入境事務處 IPD 知識產權署 Judiciary 司法機構 LCSD 康樂及文化事務署	Mr Recerio LAU 劉君業先生 Senior Training Officer 高級訓練主任 電話：2231 3882 電郵：recerio_lau@csb.gov.hk