

立法會公務員及資助機構員工事務委員會

二零零五年一月十七日會議跟進事項

提供有關各級公務員培訓課程的資料

背景

二零零五年一月十七日立法會公務員及資助機構員工事務委員會會議，討論立法會文件「公務員培訓的最新發展」(CB(1) 684/04-05 (04)號)時，議員要求當局就各級公務員培訓課程提供補充資料。本文件旨在提供有關資料。

引言

2. 向公務員提供培訓課程及發展計劃，目的是透過提升表現及效率，協助政府提供優質服務。
3. 為公務員而設的培訓課程大致分為兩類：專業培訓及共通科目培訓。
4. 專業培訓主要由各部門直接提供，以切合本身的工作及有關職系的需要，例如為警務人員提供警務培訓；為醫療人員提供專業培訓；為不同工種的前線員工提供有關技術及相關知識的培訓等。專業培訓的學員受訓日數佔總數 70% 以上。
5. 共通科目培訓，則由部門/職系首長或公務員事務局公務員培訓處(簡稱“培訓處”)提供。這類培訓有助員工提高一般的個人效能，培訓對象可能來自不同部門，當中可能有屬於同一職系但派駐不同部門的人員。共通科目培訓的內容包括行政管理、語文運用、資訊科技應用和領導技巧等。國家事務研習也屬於這類培訓。由培訓處提供共通科目培訓的學員受訓日數佔總數 10 至 12%。
6. 在資源許可的情況下，部門會視乎服務需求情況，按員工的職務及發展需要，推薦他們接受各類培訓。
7. 我們主要會根據運作需要為員工提供專業培訓，以增進所需知識或掌握所需技能，從而提供優質服務或提升工作表現。同一職系的員工如獲委派從事需具技術/專業知識的工作，均可接受有關的專業培訓。

8. 我們會按職位及/或發展需要安排推薦員工接受共通科目培訓。可供全體員工參與的培訓包括語文運用和資訊科技應用等。如屬配合發展需要的培訓(當中包括為培育員工擔當高層管理職位而設的培訓)，推薦或遴選學員時會考慮的因素包括他們的表現、晉升潛質及剩餘服務年期等。

為各級人員而設的培訓課程

9. 為各級人員而設的培訓課程例子繁多，未能盡錄。現將部份課程載於下文第 10 至第 14 段，以供參考。

10. 為**高層管理人員及首長級人員**而設的培訓課程簡列如下：

(a) 專業培訓

- ◆ 部門為切合職位需要提供不同專業範疇的培訓，例如：
 - 為建造業締造衛生安全新文化
 - 經國際評審員註冊局(IRCA)認可的品質管理系統：內部審核培訓課程
 - 建造業系統管理
 - 沙田濾水廠重建計劃工作坊
 - 為總／高級飛機工程師而設的飛機維修執照訓練
 - 醫療器材國際規管及品質系統課程

(b) 管理才能培訓

- ◆ 領導才能培訓，例如：
 - 培養及提升領導才能課程
 - 公共行政領袖實踐課程
- ◆ 管理工作坊／研討會，例如：
 - 傳媒溝通
 - 危機管理
 - 壓力管理
 - 領導變革及變革管理
- ◆ 暫駐決策局及外間機構實習計劃
- ◆ 海外著名大學所辦的海外進階管理課程

(c) 國家事務研習課程

- ◆ 內地課程，例如：
 - 國家行政學院進階國家事務研習課程
 - 清華大學及北京大學國家事務研習課程
- ◆ 加深了解國家發展及《基本法》的本地研討會，例如：
 - 公務員體制改革最新進展
 - 《基本法》及本港政制發展

- ◆ 與上海、北京、杭州及廣東省合辦的公務員交流計劃

(d) 資訊科技

- ◆ 資訊科技新趨勢及應用、資訊科技管理工作坊／研討會，例如：
 - 無線及流動服務與技術
 - 電子政府及相關管理課題
- ◆ 個人電腦軟件應用，例如：
 - Lotus Notes (通訊、資料管理及日程編製軟件)
 - Excel (試算表軟件)

(e) 語文及傳意

- ◆ 初級至高級普通話
- ◆ 中文及英文寫作，例如：
 - 現代中文應用研討會
 - 公文的評鑑與修訂
- ◆ 傳意技巧，例如：
 - 演講技巧
 - 傳意策略

11. 為中級管理人員而設的培訓課程簡列如下：

(a) 專業培訓

- ◆ 部門為切合職位需要提供不同專業範疇的培訓，例如：
 - 內部品質系統審核工作坊
 - 為一級機師而設的緊急事故應變及求生訓練
 - 資訊科技安全培訓
 - 系統風險管理
 - 合約問題的解決辦法
 - 新聞工作網上工作坊

(b) 管理才能培訓

- ◆ 領導才能培訓，例如：
 - 領導技巧
 - 團隊領導才能
- ◆ 管理研討會／工作坊，例如：
 - 程序管理
 - 管理發展
- ◆ 個人效能，例如：
 - 決策及難題處理
 - 發揮影響力及談判技巧

- (c) 國家事務研習課程
 - ◆ 加深了解國家事務及《基本法》的研討會，例如：
 - 與內地官員溝通之道
 - 《基本法》研討會
- (d) 資訊科技
 - ◆ 資訊科技新趨勢及應用、資訊科技管理工作坊／研討會，例如：
 - 資訊科技外判管理
 - 資訊科技保安全管理
 - ◆ 個人電腦軟件應用，例如 Powerpoint (電腦簡報軟件)、Access (數據庫軟件)
- (e) 語文及傳意
 - ◆ 初級至高級普通話
 - ◆ 英文及中文寫作，例如：
 - 中文報告的撰寫技巧
 - 撰寫工作表現評核報告
 - ◆ 傳意技巧，例如：
 - 主持會議的技巧
 - 團隊主管的傳意技巧

12. 為**初級管理人員及前線督導人員**而設的培訓課程簡列如下：

- (a) 專業培訓
 - ◆ 部門為切合職位需要提供培訓，例如：
 - 在密閉空間工作的認可人員
 - 為工務部門而設的建築安全法例簡介會
 - 防水及滲漏補救物料講解
 - 斜坡維修品質保證
 - 為二級機師而設的緊急事故應變及求生訓練
 - 建築工程勞資糾紛管理
 - 室內空氣質素專業培訓
 - 可持續大廈設計專業培訓
- (b) 管理／督導技巧
 - ◆ 督導技巧／管理研討會／工作坊，例如：
 - 督導管理課程
 - 領導才能及傳意
 - 工作表現管理
 - ◆ 個人效能，例如：
 - 壓力管理
 - 工作表現與情緒商數
- (c) 國家事務研習課程

- ◆ 研討會，例如：
 - 國家現況基本認識
 - 《基本法》與公務員
- (d) 資訊科技
 - ◆ 資訊科技新趨勢及應用、資訊科技管理工作坊／研討會，例如：
 - 電子辦公室及工作流程
 - 電子政府概覽
 - ◆ 個人電腦軟件應用，例如：
 - Access (數據庫軟件)
 - Lotus 123 (試算表軟件)
- (e) 語文及傳意
 - ◆ 初級至高級普通話
 - ◆ 英文及中文寫作，例如：
 - 常用公文的寫作通則
 - 撰寫會議記錄
 - ◆ 傳意技巧，例如：
 - 流暢達意的語言技巧
 - 有效溝通竅門

13. 為**前線人員**而設的培訓課程簡列如下：

- (a) 專業培訓
 - ◆ 部門為切合職位需要提供培訓，例如：
 - 建造業平安卡課程
 - 為監工專設的安全課程
 - 為飛機技術員而設的飛機維修執照培訓
 - 為飛機技術員而設的緊急事故應變及求生訓練
 - 拆卸工程監督培訓
 - 為技術職系人員而設的電腦圖形設計工作坊
 - Di-beta相機入門
 - 公園及遊樂場管理
 - 定額罰款(公眾地方潔淨罪行)條例復修課程
 - 優質顧客服務工作坊
- (b) 督導技巧
 - ◆ 督導技巧研討會／工作坊，例如：
 - 為文書職系而設的督導管理
 - 工作表現管理
 - ◆ 個人效能，例如：
 - 客戶服務與情緒商數
 - 逆境商數研討會

- (c) 國家事務研習課程
 - ◆ 國家現況基本課程
 - ◆ 《基本法》課程
- (d) 資訊科技
 - ◆ 個人電腦軟件應用，例如：
 - 互聯網基本知識
 - 中文輸入法
- (e) 語文及傳意
 - ◆ 初級至高級普通話
 - ◆ 英文及中文寫作，例如：
 - 以中文撰寫工作表現評核報告
 - 中文寫作技巧總論
 - ◆ 傳意技巧，例如：
 - 電話應對的客戶服務技巧

14. 為**非公務員合約僱員**而設的培訓課程簡列如下：

- (a) 部門提供的工作相關培訓，例如：
 - ◆ 入職培訓：講解部門使命、架構及工作流程
 - ◆ 職位相關培訓，例如電腦系統操作、工作所需的專業及法律知識
 - ◆ 一般培訓，例如職業安全及健康、個人電腦軟件應用、客戶服務及語文應用
- b) 公務員事務局轄下公務員培訓處提供共通科目培訓，包括：
 - ◆ 語文及傳意
 - ◆ 工作表現管理
 - ◆ 國家事務及《基本法》研習
- c) 公務員事務局轄下公務員培訓處提供範圍廣泛的電子學習資源，詳見下文第 15 和第 16 段。

網上學習

15. 所有現職政府僱員（包括非公務員合約僱員），均可透過公務員易學網進行網上學習。

16. 公務員易學網是一站式的網上學習平台，提供多樣化的學習資源，包括(a)網上課程；(b)工作輔助資源及參考資料；(c)部門專設學習資料。

網上課程

17. 目前網上課程超過 100 項，內容包括：

- (a) 中文
 - ◆ 公文寫作技巧及普通話課程。
- (b) 英文及傳意
 - ◆ 閱讀、寫作及溝通技巧課程，包括撰寫報告、會議記錄、工作表現評核報告；審訂文稿；游說、談判及演講技巧。
- (c) 資訊科技
 - ◆ 資訊科技技能及知識課程，例如初階至進階程度的微軟辦公室軟件應用。
- (d) 管理
 - ◆ 領導才能、員工管理、服務管理、資源管理及個人效能課程。
- (e) 國家事務研習
 - ◆ 《基本法》及內地政治行政體制課程。

工作輔助資源及參考資料

18. 除網上課程外，還有關於英文運用、資訊科技軟件與硬件應用、普通話、客戶服務的實用錦囊，以及常見公文格式範本和參考樣本。以下選錄部分實用錦囊和參考資料：

- (a) 首長級公務員進修園地
 - ◆ 為高級人員，提供關於公共政策、領導變革、領導才能和傳意等方面的網上學習資源。
- (b) 認識中國
 - ◆ 提供關於內地各方面的資訊，包括最新的政治和經濟發展情況。
- (c) 樂與健
 - ◆ 提供實用方法，以舒緩壓力、提升情緒智商、平衡作息和保持身心健康。

部門專設學習資料

19. 香港警務處、海關、機電工程署、地政總署等政府部門在易學網提供自行製作的網上學習資源。部分職業培訓課程只供特定部門的人員修讀；而一般性質的課程，則所有易學網用戶都可瀏覽。

20. 部分部門如社會福利署、房屋署、廉政公署和懲教署，設有部門專用

的學習網站，為員工提供職業培訓資源。

公務員事務局
二零零五年四月