

公務員事務局
公務員培訓處
服務概覽 2006

目錄

公務員事務局公務員培訓處的理想、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) 管理變革
- (B) 培育領袖
- (C) 提升服務
- (D) 管理和提升工作表現

網上學習

學習資源

- (A) 培訓課程
- (B) 首長級公務員進修園地
- (C) 國情研習網
- (D) 語文天地
- (E) 管理百科
- (F) 資訊科技地帶
- (G) 樂與健
- (H) 通向世界
- (I) 部門資源區

用戶登記

面授課程

- (A) 領袖培訓
- (B) 國家事務研習
- (C) 管理



(D) 語文/傳意

(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

公務員事務局公務員培訓處的理想、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

歡迎閱覽公務員培訓處 2006 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，方便大家查閱。

公務員培訓處負責中央統籌公務員的進修事宜，目標是讓公務員充分了解公共政策背後的原則和信念，以及這些政策對香港續享繁榮昌盛的重要作用；並協助公務員掌握所需的技能和知識，為公眾提供良好的服務。

公務員培訓處與各部門建立緊密的伙伴關係，協助部門推展有關管理變革、培訓領袖、管理和提升工作表現、加強服務等方面的工作。此外，我們還會開辦國家事務研習課程和展開有關的推廣活動。

我們會提供更多網上學習資源，讓更多公務員按個人進度，隨時隨地進修。此外，我們也會提供更多混合式課程，把課堂講授與網上學習的優點結合起來。

我們已採用一站式服務的形式，務求服務更符合以客為本的原則。部門管理人員不用大費周章，只需與公務員培訓處的客戶經理接洽，便可取得所需的專業意見和服務。本概覽有助部門管理人員找到最切合部門需要的服務和課程類別。

我們熱切期待為各位效勞。我們的同事已準備就緒，協助各位籌劃學習活動、加強部門的培訓工作，以及推動公務員隊伍持續進修的風氣。

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解答疑難，一起討論你們所需的服務和支援。

諮詢／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，提供完備的諮詢／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。

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

(A) 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。

(B) 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——包括兩個主要的領袖培訓課程：供首長級薪級表第 2 點或以上人員修讀的“哈佛大學高層領導發展課程”和供首長級薪級表第 1 點及總薪級表第 45 至 49 點人員修讀的“公共行政領袖實踐課程”；
- 為首長級人員而設的進階管理工作坊及研討會，內容包括領導才能、公共政策的制訂、內地的發展、行政人員身心健康、傳意技巧以及專題項目如競爭策略；
- 國家事務研習課程——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；

- 海外管理培訓課程資助計劃——透過資助首長級及非首長級的高級公務員修讀海外頂尖管理學院所舉辦的管理課程，協助局/部門培養具潛質的公務員；
- 政策局掛職計劃——專為中高級的專業職系公務員而設，透過在政策局的掛職學習，讓參加者可以親身參與政策處理的有關工作；
- 公務員交流計畫——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部門進行三至六個月的交流實習；
- 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。

(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最新的培訓發展資訊和各種各樣的學習資源。

公務員易學網提供以下豐富的學習資源：

學習資源

(A) 培訓課程

易學網提供一系列網上課程及培訓發展方面的最新資訊，包括：

- 中國語文、普通話、國家事務研習、英文及傳意、政府行政實務、資訊科技和管理方面的網上課程；
- 公務員培訓處舉辦的培訓課程和研討會的詳情和時間表；以及
- 新聘人員的入職課程目錄。

(B) 首長級公務員進修園地

這一站式網上資源中心專為首長級公務員而設，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，支援首長級公務員持續學習的需要。

(C) 國情研習網

提供經常更新而又實用的國情資料，內容包括政治、經濟、法律、教育、文化等，更有緊貼時事發展的專題研習及趣味盎然的問答練習。此外，也有實用的學習資源，如研討會精華片段、講義等。

(D) 語文天地

提供改進語文能力的實用網上資源：

- 博學英語 — 就英語的運用、文法、寫作、讀音和口語傳意，提供實用小秘訣，另有鞏固所學的練習；
- 語文研習網 — 就中文的寫作原則、運用、讀音等提供實用小秘訣，並設有鞏固練習和遊戲；
- 普通話天地 — 提供實用的網上資源，例如各種情景的傳意用語、實用詞語、語音資料檔、發聲和拼音工具、拼音遊戲等，幫助學員鞏固普通話的知識；以及
- 一系列實用的參考資料和易於使用的錦囊包括：公文樣本、常用軟件貼士及網上字典。

(E) 管理百科

提供有關傳意技巧、優質服務(包括顧客服務)、人力資源管理與發展、入職培訓、知識管理、資源管理等多類資源，以及電子書摘。

(F) 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，以及政府應用資訊科技的最新趨勢及發展。

(G) 樂與健

這是健康知識之窗，為用戶提供平衡工作與生活的方法，內容包括減壓和提高情緒智商的方法、健康生活知識和消閒活動。

(H) 通向世界

這部分連結至許多有用網址，包括各大學、專業團體及機構和外國政府等網址，便利瀏覽有關公共行政、人力資源、社會和經濟發展等方面的最新消息，此外也連結至受歡迎的雜誌、書店和免費圖書館網站。

(I) 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。

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。

查詢

電話號碼：2231 3889 / 2231 3981

傳真號碼：2116 0812

電郵地址：clc@csb.gov.hk

面授課程

(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，及在本地舉行的專題研討會和工作坊等。

重點課程

1. 高層領導發展課程

簡介

本課程由哈佛大學約翰肯尼迪政府學院設計，專為政府高層人員度身剪裁，目的是提高學員的領導才能和策略制定能力，集中探討公務員的角色轉變，以及推廣公共政策的竅門。採用個案研究方式，討論當前公務員所面對的挑戰。為促進切磋交流，我們亦會邀請外國政府、公共機構及私人機構的高級人員參與課程。

二零零六年的課程將於香港科技大學舉行，由公營機構財務管理教授 Baker Professor Dutch Leonard 率領一組教授來港授課。

目的

本課程旨在

- 探討高級公務員在不斷轉變的政治環境中的角色扮演及擬定公共管理策略的要訣；
- 提升學員對政治層面及其複雜性的理解；
- 提高學員的策略管理能力和傳意技巧，幫助他們掌握相關的技巧；
- 強化學員的領導才能，有助開拓機構文化、建立共同信念和面對危機；以及
- 加強學員的感染及說服技巧，以激勵下屬配合部門目標，及有助向公眾推廣公共政策。

課程對象

首長級薪級表第 2 點或以上，尚有 3 年或以上服務年期的高層管理人員。每個課程也有一些公私營機構的高級行政人員參與，以便交流意見。

日數

5 天半

題目

- 領導與策略
- 游說技巧
- 問責
- 策略與政策能力
- 對外關係
- 民主與公共政策

學員評語

- 「課程介紹有關信念、才能、管理的模式十分有用，我立即可在工作上應用，尤其喜歡有關游說技巧的部份和個案研究。」
- 「我認為這課程所有範疇都很有用，學習氣氛極佳。課程介紹的管理模式對制訂及計劃策略很有幫助。」
- 「這課程遠超過我的期望。教授帶領我們由淺入深地探討各問題個案，使我們用嶄新的角度觀看事物。」

查詢

賴雪芬女士

電話：2231 3877

電郵：betsy_lai@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尚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豐富深刻的學習體驗，協助他們

- 透過與導師、嘉賓講者及來自不同政策局/部門的學員交流，擴闊視野；
- 加深認識不同的政策議題和公營機構面對的挑戰，和如何在擬訂和推銷公共政策時，因時制宜；
- 掌握領導公營機構的必要技巧，包括：管理變革，面對傳媒和在危機中的溝通策略，及增強溝通能力和影響力；
- 了解自己的長處及潛質，並擬訂個人持續發展的計劃。

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，探討相關管理/公共議題，在課程完結時匯報分析結果及建議。另外，學員須填寫 360 度評估及心理測驗問卷，以助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

課程由本地及海外導師授課，他們都是所屬範疇的知名學者及專家，與公務員隊伍合作的相當經驗。課程會邀請卓有成就的嘉賓講者，分享心得與經驗。以往曾邀請的嘉賓包括：立法會議員梁家傑先生、陳婉嫻女士、立法會議員及行政會議成員陳智思先生、行政會議成員張炳良教授、利豐集團的馮國經博士、經濟發展及勞工局常任秘書長張建宗先生、思匯政策研究所陸恭蕙女士等。

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，有晉升的潛質，尚有 5 年或以上服務年期的管理人員。為促進對外切磋交流，課程會招收少數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。

日數

3 星期

題目

- 建立高效團隊
- 公共政策制訂與管理
- 優化改革
- 強效溝通
- 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。」
- 「課程讓我能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

譚詠堃女士

Tel: 2231 3880

電郵：janice_tam@csb.gov.hk

有關課程的詳細資料及照片，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 > CSTD I > LIA

3. 進階管理工作坊

簡介

我們邀請海外知名管理學院(如哈佛大學商學院、法國 INSEAD 學院)的專家教授來港主持個案研討，深入探討關鍵管治課題，並藉此開拓學員的國際視野、讓他們掌握有關領導才能及管理學的最新動態，研討題目包括如變革管理、制訂及推行策略、危機管理、創新思維等。

目的

本工作坊旨在：

- 提高學員對重要管治議題的了解
- 協助學員認識領導及管理學的最新發展動態
- 加強學員與講者之間的經驗交流、拓寬視野

課程對象

首長級薪級表第 2 點或以上公務員

日數

一天

學習模式

學習過程包括：

- 探討真實情況的個案研討
- 通過模擬練習去解決問題
- 由導師帶領的小組學習模式，讓學員充分參與研討

題目

- 競爭策略
- 公營機構談判技巧
- 表達及演講技巧
- 處理溝通挑戰

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

賴雪芬女士

電話：2231 3877

電郵：betsy_lai@csb.gov.hk

4. 海外管理培訓課程資助計劃

簡介

為協助政策局／部門培養具潛質的管理層，本計劃資助首長級及非首長級的高級人員修讀海外管理課程。

課程安排

提名申請一經接納，學員須填寫一份 Myers Briggs Type Indicator (MBTI)問卷。公務員培訓處會與個別學員會面，討論問卷內容，協助學員認識自我的長處及有待發展的範疇。依據學員的工作要求、培訓需要、個人興趣及性格等，協助他們選擇適合的海外管理課程。

課程對象

首長級人員，或是總薪級表第 45 點或以上，有潛質晉升至首長級的人員。

日數

2 至 4 個星期(視乎個別課程而定)

有關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.

查詢

賴雪芬女士

電話：2231 3877

電郵：betsy_lai@csb.gov.hk

5. 政策局掛職計劃

簡介

政策局掛職計劃專為中級的專業職系公務員而設，透過在政策局的短期掛職學習，讓參加者可以親身參與政策處理的有關工作，從而擴闊視野。參加者會被安排於有關決策局出任助理秘書長一職。

目的

透過這個計劃，部門職系人員可以：

- 認識政府總部的日常運作及程序
- 觀察決策局與部門之間的合作模式
- 藉著在職訓練，親身參與政策處理有關工作

課程對象

中級專業職系公務員

為期

一般為三個月

學員評語

- 「藉著參與處理政策等有關工作，這計劃令我對另一個工作環境及其文化有較深較全面的理解。」
- 「這個掛職計劃為我提供了一個寶貴的機會，讓我親身體驗一個助理秘書長在決策局的日常工作，並深入了解他們的工作程序、與各方的工作關係、以及處理重大決策時的思維方法及考慮因素，實在獲益不少。」

查詢

賴雪芬女士

電話：2231 3877

電郵：betsy_lai@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	
Leadership Enhancement and Development (LEAD) Programme 高層領導發展課程	✓	✓			面授
Leadership in Action (LIA) Programme 公共行政領袖實踐課程			✓	✓	面授
Advanced Management Workshop 進階管理研討課程	✓	✓			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

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

查詢： 郭永和先生
電話：2231 3079
電郵地址：martie_kwok@csb.gov.hk

(B) 國家事務研習

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。

重點課程

1. 清華大學及北京大學國家事務研習課程

簡介

課程著重介紹內地的政治、經濟、社會、文化和法律制度的概況和最新發展。

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，確有潛質可於短期內升至首長級。首長級及有需要經常與內地官員接觸的人員可獲優先考慮。因課程中學員會與各有關內地接待官員進行頻繁的交流討論，申請人必須操流利普通話，或已完成中級普通話課程(相等於一百小時的研習)，公務員培訓處會視乎情況為申請人進行普通話水平測試。

為期

17 天(課程最後數天會前往內地另一主要城市考察)

學員評語

- 「清華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

劉君業先生/梁文先生

電話：2231 3974/ 2231 3900

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

- 提高學員對當代國家事務及政策的觸覺；
- 加深學員認識內地的最新發展；以及
- 促進內地與本港官員的接觸和了解。

內容

- 中央體制、公務員制度及政策制訂
- 政治經濟改革
- 科學與科技的發展及政策
- 國際關係與外交政策
- 農村經濟發展、教育改革、社會結構變化與就業等當前重要問題
- 憲法、基本法及法律制度

課程對象

獲提名者應符合下列條件：

- (a) 首長級薪級表第 1 點或以上，較資深的首長級公務員可獲優先考慮；
- (b) 熟悉內地的基本事務，曾參加清華大學課程者可獲優先考慮；以及
- (c) 操流利的普通話，或已完成中級普通話課程(相等於一百小時的研習)。

為期

13 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

劉君業先生

電話：2231 3974

電郵：recerio_lau@csb.gov.hk

3. 中國外交學院外交事務研習課程

簡介

為期一週的課程由中國外交學院籌辦，於北京舉行，課程綜述國家的外交事務及接待外賓禮節的知識。

目的

課程旨在：

- 讓特區公務員熟習接待外賓的禮節
- 加深他們對國家外交事務的認識
- 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
- 商談國際協議須知
- 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。因課程中學員會與各有關內地接待官員進行頻繁的交流討論，申請人必須操流利普通話，或已完成中級普通話課程(相等於一百小時的研習)。

為期

8 天

學員評語

- “課程中所學到有關接待外國訪問團的知識非常實用。”

- “內容雖然針對國與國的外務，但其實掌握這些知識，在對其他外界團體的交往上都大派用場。”

查詢

梁文先生

電話: 2231 3900

電郵: man_leung@csb.gov.hk

4. 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，內容包括與省市政府的官員座談，造訪國營及私營企業和與考察主題有關的建設。

課程對象

總薪級表第 45 點或以上，也包括參與入職培訓的政務職系同事。現時或未來工作與探訪團主題有關者，可獲優先考慮。申請人必須操流利普通話，或已完成中級普通話課程(相等於一百小時的研習)。

為期

7 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。在探訪黑牡丹、新科等企業時，看到當地市容建設美觀悅目，別具匠心，令我們留下深刻印象。」

查詢

梁文先生

電話：2231 3900

電郵：man_leung@csb.gov.hk

5. 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部門進行三至六個月的交流實習。

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

對象

總薪級表第 45 點或以上的人員

為期

3 至 6 個月

參加者評語

- 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，以及內地市民現今的生活實況，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、上海市、杭州市公務員交流計劃：

劉君業先生

電話：2231 3974

電郵：recerio_lau@csb.gov.hk

6. 香港特別行政區基本法研討會系列

目的

加深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

每個研討會設有不同的主題，計有：

- 基本法的實施情況
- 基本法與公務員的關係
- 基本法的解釋與修訂
- 本港居民的權利

- 中央政府與特區政府的關係

課程對象

所有公務員(包括第一標準薪級員工)

課程為期

半天

學員評語

- 「法庭案例有助我更明白基本法的重要性。」
- 「講者的分析，有助我認識內地大陸法與本港普通法的異同。」
- 「研討會內容緊貼時事，讓我明白基本法與公務工作有著密切關係。」

查詢

王承德先生

電話：2231 3905

電郵：albert_wong@csb.gov.hk

7. 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。曾探討的課題包括 CEPA 的發展以及對香港的影響，人大政協會議評析，貿易摩擦對香港經濟的影響等。詳情於每月公佈。

課程對象

所有公務員

為期

半天

學員評語

- 「資料翔實集中，條理分明，十分實用。」
- 「講者是研究國家經濟的專家，對講題的觀點精闢，實在是十分成功的講座！」
- 「這類緊貼國情形勢的課題非常難得，令人獲益良多。」

查詢

鄭仕源先生

電話：2231 3899

電郵：sy_cheng@csb.gov.hk

李詠如女士

電話：2231 3907

電郵：christina_wy_lee@csb.gov.hk

國家事務課程一覽表

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 10 點 至 15 點	總薪級 表 0 至 第 9 點	
Advanced National Studies Programme at National School of Administration, 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
National Studies Course 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
Familiarisation Visits 熟悉內地事務探訪團	✓	✓						面授
Theme-based Seminars 專題研討會	✓	✓	✓	✓	✓	✓		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 10 點 至 15 點	總薪級 表 0 至 第 9 點	
Seminar on the HKSAR Basic Law 香港特別行政區基本法研討會	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓ (包 括 第 一 標 準 薪 級 員 工)	面授
A Simple and Handy Guide to the Basic Law 簡明有道基本法				✓	✓	✓	✓	網上
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

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

查詢： 李詠如女士
電話：2231 3907
電郵地址：christina_wy_lee@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、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和資源管理課程，以及人力資源管理／人力資源發展課程，提升個人和組織的表現

重點課程

1. 工作表現管理課程系列

工作表現管理課程系列旨在協助學員全面及有系統地管理和啓導員工。本系列共有五個課程，包括「基本理念」、「處理欠佳的工作表現」、「評核報告(英文)撰寫技巧」、「評核報告(中文)撰寫技巧」及「評核面談技巧」。

工作表現管理課程系列：基本理念

目的

學員修畢此課程後，將會：

- 明白工作表現管理是人力資源管理中不可或缺的部份
- 明白工作表現管理的週期
- 應用工作表現計劃的技巧
- 應用給予意見及啓導下屬的技巧，以帶引他們改善表現及發展個人才能
- 明白填寫考績報告技巧，以達到公平、準確及開誠評核的重要性

內容

- 工作表現管理的目的和功能
- 工作表現管理的週期
- 員工表現的問題責無旁貸
- 如何計劃工作表現：職位目標，主責項目及工作目標的釐定
- 員工激勵理論
- 如何有效地向下屬提意見及促導技巧
- 評核報告及如何防止表達及評分錯誤

課程對象

總薪級表第 16 點至 33 點；總薪級表第 34 點至 49 點（或同等薪點）

報讀條件

無

為期

2 天（為總薪級表第 34 點至 49 點或同等薪點）

1 天（為總薪級表第 16 點至 33 點或同等薪點）

學員評語

- 「課程生動有趣，備有豐富例證去解說學習重點。」
- 「課程非常有用，能加深我對工作表現管理的概念。」
- 「能運用簡單而有啟發性活動去解說工作表現管理的概念。」

查詢

蕭子昌先生

電話：2231 3959

電郵：jerry_siu@csb.gov.hk

張合枝女士

電話：2231 3960

電郵：jean_hc_cheung@csb.gov.hk

工作表現管理系列：處理工作表現欠佳的員工

目的

這課程旨在向學員闡釋辨別及處理工作表現欠佳的員工的重要元素，協助學員掌握有關的技巧和規例來處理欠佳工作表現或紀律行動。

內容

- 處理欠佳工作表現的重要元素
- 處理欠佳工作表現的規例
- 處理行為不當的紀律行動及其考慮因素
- 剖析人力資源管理學的考慮
- 處理欠佳工作表現及行為不當的模擬練習

參加學員

- 總薪級點 34-49 或同等級的公務員
- 最好曾參加公務員培訓處的工作表現管理的課程，或具工作表現管理的經驗

日數

二天

學員的回應

- 「講者非常有系統和專業地講解此課程；此外，真實的例子和說明更有助學員明白和加深記憶課程內容。」
- 「一個具啟發性和非常有用的課程。事實上，這是一個十分有意義且充實的工作坊，所講解的內容亦十分清晰。」
- 「我發現在課堂內，學員能彼此間經驗交流和分享，實令此課程更有趣味性。」

查詢

蕭子昌先生

電話：2231 3959

電郵：jerry_siu@csb.gov.hk

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、意義明確的評語，準確反映員工的工作表現。

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：薪級表 16 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 49 點（或同等薪點）的督導人員

為期

英文寫作課程（混合模式培訓課程）：1.5 天（修讀本課程前，學員須修畢公務員易學網的“Performance Appraisal Writing：Painting a Substantiated Pen Picture”網上課程。）

中文寫作課程：2 天

學員評語

- 「十分實用，我現在較有信心撰寫恰當流暢的報告。」
- 「課程教授以有系統的方法撰寫報告，十分合用。」

- 「需要撰寫評核報告的人員均應修讀這個課程。」
- 「課程令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

郭鳳興女士（英文寫作課程）

電話：2231 3933

電郵：alice_kwok@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

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

報讀條件

無

為期

1.5 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

郭鳳興女士

電話：2231 3933

電郵：alice_kwok@csb.gov.hk

2. 處理變革

目的

工作環境不斷改變，管理人員必須應時達變，領導和管理變革。

- 明瞭甚麼是變革
- 處理抗拒變革的心理
- 擔任變革大使，促進變革
- 為變革作出計劃

內容

- 何謂變革
- 審時度勢
- 變革大使的角色

- 抗拒變革的心理
- 為變革作好準備
- 成功處理變革的因素

課程對象

總薪級表第 16 至 33 點；總薪級表第 34 點至 44 點(或同等薪點)

報讀條件

無

為期

1 至 2 天(視乎部門要求)

學員評語

- 「課程策劃周詳，備有適切的練習，讓學員實踐理論。」
- 「有充足的示例輔助講解，明確清晰。」
- 「課程生動有趣，加深我對變革管理的認識。」
- 「應鼓勵更多同事參加這課程。」

查詢

周夢思女士

電話：2231 3917

電郵：monsze_chow@csb.gov.hk

3. 作息均衡樂融融課程系列：戰勝壓力 提升表現工作坊

目的

本課程旨在讓學員瞭解壓力的來源，掌握處理壓力的技巧，從而正面地迎接工作上的各項挑戰。

- 認識不同的壓力來源

- 瞭解壓力對生理和心理的影響
- 應用處理壓力的技巧

內容

- 什麼是壓力
- 壓力的成因和影響
- 如何面對壓力
- 有效的減壓技巧

課程對象

總薪級表第 16 點至 33 點(或同等薪點)的公務員

為期

1 天

學員評語

- 「減壓法的討論很實用。」
- 「課程輕鬆有趣，所介紹的減壓力技巧容易掌握。」
- 「內容充實，並能提供良機讓學員互相切磋，分享經驗。」
- 「課程內所講授的肌肉鬆弛練習十分實用。」

查詢

李瑞美女士

電話：2231 3858

電郵：may_li@csb.gov.hk

4. 流程改善

目的

本課程旨在提高學員對「流程改善」的知識和技巧。本課程有助學員

- 提升對改善工作流程的意識
- 瞭解流程改善的概念與實踐
- 掌握流程改善的工具和技巧

內容

- 流程改善的基本概念
- 選擇流程以求改進
- 持續改善的工具和技巧
- 重新設計流程框架
- 項目評估

課程對象

總薪級表第 34 點至 44 點(或同等薪點)

報讀條件

修畢公務員易學網的“流程改善工具”網上課程。

為期

1 天

學員評語

- 「非常合用，課程切合實際工作。」
- 「我學會有助於分析數據的方法和工具。」
- 「課程讓我對重新設計流程的方法有所認識和了解。」

- 「有效地運用日常例子以加強學員對概念的認識。」

查詢

羅綺玲女士

電話號碼：2231 3855

電子郵址：elaine_law@csb.gov.hk

5. 成功團隊的秘訣

目的

本課程旨在為學員提供基本概念和技巧，令團隊成功運作。

- 明白成功團隊的特性
- 有系統地發展團隊
- 有技巧地改善工作流程
- 充分了解團隊領袖和成員之間相輔相成的關係

內容

- 成功團隊的要素
- 辨別團隊成員的角色
- 團隊動力
- 團隊解決問題模式
- 處理團隊內部衝突
- 團隊發展：開放的態度和互信

課程對象

總薪級表第 34 至 44 點(或同等薪點)

報讀條件

- 須負責管理或參與團隊工作
- 最好曾參加公務員培訓處的管理發展課程

(請參閱第四十七頁管理課程的總表)

為期

2 天

學員評語

- 「我學會如何化解團隊內部衝突和達致共識。」
- 「非常實用，我有信心有效帶領團隊。」
- 「對集思廣益所發揮的作用增進了解。」
- 「從遊戲中學習！」

查詢

鍾慧絲女士

電話：2231 3961

電郵：casslie_chung@csb.gov.hk

6. 訓練培訓者系列：基本培訓技巧

目的

這單元旨在為部門的培訓經理／培訓工作人員促導培訓或演講所需的知識和技巧。修畢課程後，學員能掌握有關的知識和技巧，並能有效地和自信地教授內部培訓課程。

內容

- 探討培訓過程、成功要素，務求切合學員所需
- 成人學習原則的應用及鞏固學習成果的方法

- 應用培訓技巧並設計視像教材
- 高效能的表達技巧
- 課程指導技巧

課程對象

總薪級表第 16 點至 49 點(或同等薪點)的部門培訓經理或培訓工作人員

修讀條件

修畢公務員易學網的“訓練培訓者系列：基本培訓技巧”網上課程

為期

1.5 天

學員評語

- 「誠屬計劃周詳和難能可貴的工作坊，對每名學員都有所裨益。」
- 「非常實用，我可在工作崗位應用所學的方法和技術。」
- 「這個工作坊提供良機，讓學員自我反省，互相切磋。」

查詢

張合枝女士

電話：2231 3960

電郵：jean_hc_cheung@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							
Advancing Your Mentoring and Counseling Skills 提昇指導與輔導技巧			✓	✓	✓		網上
Adventurous Teambuilding Course** 團隊建立歷險課程		✓	✓				面授（包括住宿訓練營）
Coaching: Applying the Coaching Process 指導過程面面觀		✓	✓	✓	✓		網上
Coaching, Counselling & Mentoring** 啓導、輔導及導師指導工作坊		✓	✓				混合
Conducting Selection Interview** 進行選拔面試		✓	✓				面授
Decisive Leadership via the Battlefield** 野戰中的決策領導		✓	✓				面授（包括戶外訓練）

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 Presentations: Essentials of Persuasion 游說的竅門		✓	✓	✓	✓		網上
Effective Ways to Motivate Staff 激勵員工有辦法		✓	✓	✓	✓		網上
Essentials of Management: Succeeding as a New Manager 做個成功新管理人			✓	✓	✓		網上
Frontline Leadership: Positively Influencing Workplace Culture 正面影響工作間的文化			✓	✓	✓		網上
Good Practices of Managers 傑出英明的領導奧秘		✓	✓	✓	✓		網上
HRM Course for Middle/Senior Managers** 為中/高級管理人員而設的人力資源管理課程		✓	✓				面授
Introductory Course for HRM 人力資源管理入門課程				✓	✓	✓	網上
Leader as a Model 成為領導典範			✓	✓	✓	✓	網上
Leadership Development: Motivation 激勵士氣		✓	✓	✓	✓		網上

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** 領導才能			✓				混合
Management Development Course** 管理發展課程			✓				混合
Managerial Leadership: Leading Through Change 帶領面對變革		✓	✓	✓	✓		網上
Mentoring at Work 啓導員工的安排		✓	✓	✓			網上
Mentoring: Developing Your Mentoring Skills 培養啓導技巧		✓	✓	✓	✓		網上
Performance Management Series: The Fundamentals 工作表現管理課程系列：基本理念				✓	✓		混合
Performance Management Series: The Fundamentals ** 工作表現管理課程系列：基本理念		✓	✓				面授
Performance Management Series: Managing Problem Performers ** 工作表現管理課程系列：處理欠佳的工作表現		✓	✓				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: 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
Performance Management Series: Performance Appraisal Writing (English Writing Skills) ** 工作表現管理課程系列：評核報告(英文)的撰寫技巧		✓	✓	✓	✓		混合
Performance Management Series: Performance Appraisal Interview ** 工作表現管理課程系列：評核面談技巧		✓	✓	✓	✓		面授
Project Leadership: Leading the Project Team 帶領團隊完成任務		✓	✓	✓	✓		網上
Residential Adventurous Training Camp 住宿歷險訓練課程				✓	✓		面授（包括住宿訓練營）
Supervisory Management Course: Fundamental Skills 督導管理課程：基本管理技巧				✓	✓		混合
Supervisory Management Course: People Skills** 督導管理課程：人和管理技巧				✓	✓		混合
Teambuilding Workshop (Customised Training) 團隊建立工作坊（專設培訓）			✓	✓	✓	✓	面授（包括戶外訓練）

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	
Team Leadership: Developing a High Performance Team 培養一支高效能團隊		✓	✓	✓	✓		網上
Team Participation: Resolving Conflict in Teams 解決團隊衝突		✓	✓	✓	✓		網上
Team Success** 成功團隊的秘訣			✓				面授
資源管理							
Financial Management Course: The Fundamentals 財政管理課程：基本理念				✓	✓		面授
Financial Management Course: The Fundamentals 財政管理課程：基本理念		✓	✓				混合
Financial Management Course: Capital Non-works 財政管理課程：非工程項目		✓	✓				面授
Financial Management Course: Capital Works 財政管理課程：基本工程		✓	✓				面授
Financial Management Course: Management and Accrual Accounting 財政管理課程：管理及應計制會計		✓	✓				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	
提升機構表現管理							
Change Management 變革管理				✓	✓		面授
Financial Management: The Know-how 財政管理守則		✓	✓	✓	✓		網上
The Gateway to Quality Excellence 優質管理入門		✓	✓	✓	✓		網上
Managing Change (Customised Training)** 處理變革（專設培訓）			✓				面授
Process Improvement** 流程改善			✓				混合
Quality Management 品質管理				✓	✓		混合
Work Improvement 工序革新				✓	✓		混合
個人效能							
Assertiveness from the Inside Out 由內到外的進取心		✓	✓	✓	✓		網上

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	
Customers, Conflict and Confrontation 平息與顧客的衝突			✓	✓	✓	✓	網上
Change Management: Turning Crisis Into Opportunity 變革管理 — 轉危為機			✓	✓	✓	✓	網上
Crafting a Deal 塑造圓滿的談判		✓	✓	✓	✓		網上
Creativity and Innovation: Fostering a Creative Environment 營造一個創意的工作環境		✓	✓	✓	✓		網上
Customer Relationship Management : Fundamentals of CRM 顧客關係管理			✓	✓	✓		網上
Decision Making and Creativity 決策思維與創意			✓				面授
Decision Making and Problem Solving : Decision Making Fundamentals 決策技巧			✓	✓	✓		網上
Decision Making and Problem Solving : Problem Solving Fundamentals 解難技巧			✓	✓	✓		網上
Effective Influencing and Negotiation Skills 發揮影響力和談判技巧				✓	✓		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	
Effective Negotiation Skills 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
Generating Alternatives in Problem Solving 衍生多種解決問題的方法			✓	✓	✓	✓	網上
Increasing Your Emotional Intelligence 提昇個人的情緒智能		✓	✓	✓	✓		網上
Listening, Influencing and Handling Tough Situations 聆聽、運用影響力及處理棘手的情況			✓	✓	✓	✓	網上
Major Time Management Challenges 掌握時間的管理方略				✓	✓	✓	網上
Managing Change 處理變革		✓	✓				網上

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	
Negotiating : The Negotiation Process 談判過程			✓	✓	✓		網上
Organisational Learning: Transferring Knowledge within an Organisation 機構內的知識轉移		✓	✓	✓	✓		網上
Performing Through EQ EQ 顯績效				✓	✓		面授
Proactive Approaches to Stop Negativity 透過進取方法減少負面行爲		✓	✓	✓	✓		網上
Project Management: The Process 項目管理過程		✓	✓	✓	✓		網上
Putting Stress into Perspectives 與壓力同行			✓	✓	✓	✓	網上
Self Development: Balancing Your Personal and Professional Life 在個人與工作之間取得平衡		✓	✓	✓	✓		網上
Self Development: Positively Influencing Others 正面影響別人		✓	✓	✓	✓		網上

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	
Stress Management 戰勝壓力，提升表現工作坊				✓	✓		面授
Teamwork and Emotional Intelligence 團隊與情緒智商			✓	✓	✓	✓	網上
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
Ah Kung Stories (Series I –III) 阿公正傳(第一至三輯)				✓	✓	✓	網上
Civil Servants' Guide to Government Practices 廉潔奉公-公務員良好行為概覽			✓	✓	✓	✓	網上
Civil Service Shared Values 公務員的共同信念	✓	✓	✓	✓	✓	✓	網上
Introduction to the Hong Kong SAR Government 香港特別行政區政府簡介				✓	✓	✓	網上

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	
Violet's Dilemma 紫彤的法、理、情				✓	✓		網上
訓練培訓者系列							
Fundamental Skills for New Trainers** 基本培訓技巧			✓	✓	✓		混合
Course Design Laboratory** 課程設計實驗室			✓	✓	✓		混合

**上述人力資源管理訓練課程已取得香港人力資源管理學會的正式認可。總薪級表第 34 點或以上（或同等薪點）的公務員如在過去六年內完成修讀上述認可的課程總計達 70 小時，便可獲取由人力資源管理學會發出的《公營機構人力資源管理高級證書》。

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

查詢人力資源管理訓練課程：

羅綺玲女士

電話：2231 3855

電郵地址：elaine_law@csb.gov.hk

查詢評核報告（中文）撰寫技巧工作坊：

陳榮堅先生

電話：2231 3901

電郵地址：stephen_chan@csb.gov.hk

查詢評核報告（英文）撰寫技巧工作坊和評核面見技巧工作坊：

郭鳳興女士

電話：2231 3933

電郵地址：alice_kwok@csb.gov.hk

查詢管理課程：

李瑞美女士

電話：2231 3858

電郵地址：may_li@csb.gov.hk

(D) 語文/傳意

總目標

我們提供完備的中文和英文寫作課程，協助不同水平、需要撰寫不同類型公文的各級人員提升寫作技巧。傳意課程也教授有效傳意所需的演講和人際關係技巧。

普通話課程分為初級至高級三種不同程度，在漢語拼音方法以至加強口語和聆聽等方面，提供了有系統的培訓。

重點課程

1. 拒絕信及覆投訴信的撰寫技巧

目的

探討以中文撰寫拒絕信和回覆投訴信的技巧。

內容

- 正面撰寫拒絕信的技巧
- 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)

為期

2 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的恰當語調。」

查詢

陳榮堅先生

電話：2231 3901

電郵：stephen_chan@csb.gov.hk

2. 初級普通話

目的

介紹漢語拼音方法和普通話基本詞彙，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
- 以簡單的普通話來溝通。

內容

- 漢語拼音方案
- 日常會話
- 政府部門常用詞彙／語句

課程對象

總薪級表 0 點或以上(或同等薪點)

為期

42 小時（共 14 節，每星期 1 節，每節 3 小時）

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

3. 中級普通話

目的

增加學員對普通話詞彙的認識，並提高他們的辨音及聽講能力。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、普詞彙及句式的對比
- 香港政府和社會事務話題
- 基本法研習
- 時事討論

課程對象

總薪級表 0 點或以上(或同等薪點)

報讀條件

- 已完成公務員培訓處初級普通話課程(或同等程度的課程)

為期

57 小時（共 19 節，每星期 1 節，每節 3 小時）

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

4. 高級普通話

目的

進一步提高學員的普通話會話及表達能力，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

- 語音辨正
- 廣普對照
- 中國成語
- 時事討論

課程對象

總薪級表 16 點或以上(或同等薪點)

報讀條件

- 已完成公務員培訓處中級普通話課程(或同等程度的課程)

為期

51 小時 （共 17 節，每星期 1 節，每節 3 小時）

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

5. 初級普通話複修課程

目的

本課程內容精簡扼要，讓學員複修漢語拼音語音知識。

內容

- 普通話聲、韻、調
- 普通話拼音規則
- 變調、輕聲及兒化韻等
- 基本法與政府公事的討論

課程對象

總薪級表 16 至 44 點 （或同等薪點）

報讀條件

- 已完成公務員培訓處初級普通話課程(或同等程度的課程)

為期

15 小時 （共 5 節，每星期 1 節，每節 3 小時）

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

6. 高級公務員普通話複修課程

目的

本課程旨在提升高級公務員的普通話水平，以配合他們日常的工作需要。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；以及
- 普通話應對技巧。

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；以及
- 本港時事討論。

課程對象

總薪級表 45 點或以上

為期

- 基礎課程：21 小時 （共 7 節，每兩星期 1 節，每節 3 小時）
- 進階課程：15 小時 （共 5 節，每兩星期 1 節，每節 3 小時）

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

7. 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
- 使用簡單的視像教材
- 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。

為期

1.5 天

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

電郵：鄧慧中女士

電話：2231 3984

電郵：wendy_dan@csb.gov.hk

8. 形象建立的寫作技巧

目的

探討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
- 為高級人員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)

為期

2 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

曾玉怡女士

電話：2231 3929

電郵：marina_tsang@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	
Official Writing in the Mainland : An Overview 內地行政公文的研習	✓	✓	✓				面授
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				✓	✓	✓	混合
Semantic Logic in Chinese Official Writing 公文語意邏輯		✓	✓	✓	✓		混合
Writing Minutes of Meetings in Chinese 會議記錄的撰寫技巧		✓	✓	✓	✓		混合
Workshop on Chinese Speech Writing 演講稿的撰寫技巧		✓	✓				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	
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
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

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	
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，網址為 <http://www.csb.gov.hk/clc>

查詢： 裴李潔華女士
電話：2231 3903
電郵地址：lkw_pui@csb.gov.hk

查詢： 陳榮堅先生
電話：2231 3901
電郵地址：stephen_chan@csb.gov.hk

英文及傳意訓練課程	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/混合 (Mode of delivery varies from course to course)
Managing Other People's Writing 公文的評鑑與修訂		✓	✓				混合
Building Image through Writing 形象建立的寫作技巧		✓	✓				面授
Presentation Skills for Occasional Speakers 演講技巧基礎課程			✓	✓			混合
Chairing Meetings 主持會議的技巧			✓	✓			混合
Workshop on Impromptu Talk 即興演說工作坊			✓				面授
The Language of Effective Team Leaders** 團隊主管的傳意技巧			✓				面授

英文及傳意訓練課程	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	
Supervisory Management–Workshop: The Competent Communicator 督導管理課程：傳意技巧基礎課程				✓	✓		混合
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
Customer Service Skills on the Telephone 電話上的顧客服務技巧					✓	✓	面授
Brush It Up - Editing Your Subordinates' Writing 潤色生輝 — 修改下屬文稿的技巧		✓	✓	✓	✓		網上
Business Etiquette : Communicating in Today's Workplace 商務禮儀：工作間溝通之道			✓	✓	✓		網上
Communicating with Difficult People : Communicating with Your Manager 與上司溝通的技巧			✓	✓	✓		網上
Communicating with Difficult People : Handling Difficult Co-workers 應付難相處同事的技巧			✓	✓	✓		網上

英文及傳意訓練課程	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	
Communicating with Difficult People : Working with Difficult Employees 與難相處僱員共事的技巧			✓	✓	✓		網上
Effective Communication in the Workplace 工作場合溝通之道			✓	✓	✓		網上
Effective Report Writing 有效的報告撰寫技巧			✓	✓	✓		網上
Effective Writing for Committee Secretaries 會議記錄的撰寫			✓	✓	✓		網上
Face to Face Communications : Active Listening 有效聆聽技巧			✓	✓	✓	✓	網上
Meeting for Results 開會有成		✓	✓	✓			網上
Performance Appraisal Writing : Painting a Substantiated Pen Picture 撰寫內容充實的評核報告		✓	✓	✓	✓		網上

英文及傳意訓練課程	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	
Speak with Impact 演講魔術師		✓	✓	✓	✓		網上
Streaming Speech 英語聽講進階課程	✓	✓	✓				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
Telephone Skills : Understanding Basic Professionalism on the Phone 專業電話應對技巧			✓	✓	✓		網上
The Art of Word Choice 選詞用字之道			✓	✓	✓		網上
Towards Better Pronunciation 英語正讀				✓	✓		網上

英文及傳意訓練課程	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	
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
Writing Skills : Editing Your Writing 草稿修輯入門				✓	✓	✓	網上
Writing Skills : Resolving Written Complaints 覆投訴信的撰寫技巧			✓	✓	✓		網上

**上述人力資源管理訓練課程已取得香港人力資源管理學會的正式認可。總薪級表第 34 點或以上（或同等薪點）的公務員如在過去六年內完成修讀上述認可的課程總計達 70 小時，便可獲取由人力資源管理學會發出的《公營機構人力資源管理高級證書》。

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

查詢： 郭鳳興女士
電話：2231 3933
電郵地址：alice_kwok@csb.gov.hk

查詢： 姜智芬女士
電話：2231 3013
電郵地址：ronnie_keung@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	總薪級表 第 34 點 至 44 點 或同等薪	總薪級表 第 28 點 至 33 點 或同等薪	總薪級表 第 16 點 至 27 點 或同等薪	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
Putonghua Refresher Course for Senior Civil Servants 高級公務員普通話複修課程	✓	✓					面授
Putonghua Talk-Difficult Sounds 普通話專題座談會——普通話難音速記法		✓	✓	✓	✓		面授
Techniques in Handling Telephone Calls in Putonghua 普通話電話接聽的技巧				✓	✓	✓	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	總薪級表 第 34 點 至 44 點 或同等薪	總薪級表 第 28 點 至 33 點 或同等薪	總薪級表 第 16 點 至 27 點 或同等薪	總薪級表 第 15 點 及以下	
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

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

查詢：裴李潔華女士

電話：2231 3903

電郵地址：lkw_pui@csb.gov.hk

查詢：朱其嫦女士

電話：2231 3898

電郵地址：kitty_chu@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自學課程。這些課程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，例如保安問題。

重點課程

1. 電子政府服務新用戶課程

目的

透過一系列的網上課程，協助初次使用電腦的政府僱員掌握操作個人電腦及網頁瀏覽器的基本知識和技巧，讓他們有效地使用政府為僱員提供的各項網上服務。

內容

包括下列課程：

- 基本個人電腦操作課程
- 中文視窗 XP 入門課程
- MS - Internet Explorer 網絡瀏覽器課程
- 處理電子郵件課程（使用 Lotus Notes / Lotus iNotes Web Access）
- 倉頡輸入法課程
- 保安概念

語言

上述課程均以中文解說

課程對象

總薪級表 0 至 15 點

報讀條件

無

為期

每個網上課程 1 至 2 小時

查詢

麥淑嫻女士

電話：2231 3980

電郵：serin_mak@csb.gov.hk

2. 辦公室應用軟件系列

目的

提供一系列網上學習課程，旨在協助學員掌握使用一般微軟辦公室應用軟件所需的知識和技巧。

內容

包括下列網上課程：

- MS-Windows XP（高級課程）
- MS-Office 2003 - 新功能概覽
- MS-Word 2000/2002 (初級至高級課程)*
- MS-Excel 2000/2002 (初級至高級課程)*
- MS-PowerPoint 2000/2002 (初級至高級課程)*
- MS-Access 2002 (初級至高級課程)*

- MS-Visual FoxPro 6.0 (初級至高級課程)*
- Linux*
- Chinese OpenOffice.org Writer 1.1.4 (初級至高級課程)*
- Chinese OpenOffice.org Impress 1.1.4 (初級至高級課程)*
- Chinese OpenOffice.org Calc 1.1.4 (初級至高級課程)*

*以中文解說的課程

課程對象

學員掌握軟件的程度不限

報讀條件

無

為期

每個網上課程 3 至 8 小時

查詢

麥淑嫻女士

電話：2231 3980

電郵：serin_mak@csb.gov.hk

黃嘉敏女士

電話：2231 3862

電郵：carmen_km_wong@csb.gov.hk

3. 網頁編寫工具

目的

提供一系列網上學習課程，旨在協助負責管理政府網站的人員掌握網站內容製作和管理的基本知識和技巧。

內容

包括下列網上課程：

- Macromedia Dreamweaver MX
- Macromedia Flash MX
- Adobe PhotoShop 7 (基礎知識 — 進階課程)
- CIW 網站設計第一部分：Web 設計概念和網站開發*
- CIW 網站設計第二部分：基本 Web 科技*
- 資料庫技術第一部份：關聯性資料庫基礎知識
- 資料庫技術第二部份：SQL 入門

**以中文解說的課程*

課程對象

總薪級表 0 至 33 點

報讀條件

無

為期

每個網上課程 5 至 8 小時

查詢

麥淑嫻女士

電話：2231 3980

電郵：serin_mak@csb.gov.hk

4. 電腦培訓服務合約課程

目的

公務員培訓處安排了五個承辦商，以特惠收費，為各部門的公務員提供多元化的電腦軟件培訓課程。安排多個承辦商辦課，是為提供多樣的課程選擇，從而確保維持課程質素。所有承辦商均為各部門提供以下各類培訓課程：

- 基本電腦軟件培訓課程
- 非基本電腦軟件培訓課程
- 專設電腦軟件培訓課程
- 實地電腦軟件培訓課程

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

各部門可視乎本身的經費資源，直接與上述五個承辦商接洽，為轄下人員提供培訓服務。

內容

十類基本電腦軟件課程：

- 基本技巧和操作系統
例如微軟視窗、Linux 入門
- 文字處理
例如 MS Word
- 試算表
例如 MS Excel、Lotus 1-2-3
- 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／推介
例如 Corel Draw、Harvard Graphics、MS PowerPoint、PageMaker
- 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 Novell NetWare、MS NT Server、LAN Administration
- 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

各部門可直接與承辦商作出安排。課程時間表和報讀表格可向部門統籌人索取。部門統籌人有一份基本電腦軟件課程四個月時間表。公務員易學網上也登載了課程時間表(培訓課程>課堂培訓課程>資訊科技>電腦培訓服務合約課程>電腦培訓服務)。

關於合約細節和課程詳細資料，請向部門統籌人查詢。

查詢

王承德先生

電話：2231 3905

電郵：albert_wong@csb.gov.hk

資訊科技課程一覽表

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	
Lotus Notes R5: Collecting & Organising Information Lotus Notes R5: 收集和組織信息		✓	✓	✓	✓		網上
Lotus Notes R5: Messaging & Working Remotely Lotus Notes R5：傳訊和遙距工作		✓	✓	✓	✓		網上
Microsoft Windows XP Advanced User MS Windows XP 高級課程	✓	✓	✓	✓	✓		網上
Overview of E-government 電子政府概覽	✓	✓	✓	✓	✓	✓	網上
Security + Part 1: Security Concepts Security + 第一部：保安概念			✓	✓	✓	✓	網上
Search Engines and Web Directories 搜尋引擎與網站分類目錄				✓	✓	✓	網上
Using My First Digital Certificate 使用我的第一張數碼證書			✓	✓	✓	✓	網上
Microsoft Office 2003 : New Features for Office Users MS Office 2003：新功能概覽	✓	✓	✓	✓	✓	✓	網上

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	
Basic Chinese Computer Knowledge 中文電腦基礎知識						✓	網上
ChangJei Chinese Input Method 倉頡輸入法課程			✓	✓	✓	✓	網上
Chinese Internet Explorer 6 (Fundamental) 中文 Internet Explorer 6 (基礎篇)						✓	網上
Chinese Internet Explorer 6 (Advanced) 中文 Internet Explorer 6 (進階篇)						✓	網上
Chinese Visual FoxPro 6.0 (Fundamental) 中文 Visual FoxPro 6.0 (基礎篇)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	網上
Chinese Visual FoxPro 6.0 (Intermediate) 中文 Visual FoxPro 6.0 (中級篇)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	網上
Chinese Visual FoxPro 6.0 (Advanced) 中文 Visual FoxPro 6.0 (進階篇)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	網上
Chinese Window XP (Fundamental) 中文 Windows XP (基礎篇)						✓	網上
Lotus iNotes Web Access 電子郵件通訊	✓	✓	✓	✓	✓	✓	網上

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	
Chinese MS Excel 2000 中文 MS Excel 2000			✓	✓	✓	✓	網上
Chinese MS PowerPoint 2000 中文 MS PowerPoint 2000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	網上
Chinese MS Word 2000 中文 MS Word 2000						✓	網上
Chinese OpenOffice.org Writer 1.1.4 Beginning 中文 OpenOffice.org Writer 1.1.4 基礎篇					✓	✓	網上
Chinese OpenOffice.org Writer 1.1.4 Intermediate 中文 OpenOffice.org Writer 1.1.4 I 中級篇					✓	✓	網上
Chinese OpenOffice.org Writer 1.1.4 Advanced 中文 OpenOffice.org Writer 1.1.4 進階篇					✓	✓	網上
Chinese OpenOffice.org Impress 1.1.4 Beginning 中文 OpenOffice.org Writer 1.1.4 基礎篇					✓	✓	網上
Chinese OpenOffice.org Impress 1.1.4 Intermediate 中文 OpenOffice.org Writer 1.1.4 I 中級篇					✓	✓	網上
Chinese OpenOffice.org Impress 1.1.4 Advanced 中文 OpenOffice.org Writer 1.1.4 進階篇					✓	✓	網上

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	
Chinese OpenOffice.org Calc 1.1.4 Beginning 中文 OpenOffice.org Writer 1.1.4 基礎篇					✓	✓	網上
Chinese OpenOffice.org Calc 1.1.4 Intermediate 中文 OpenOffice.org Writer 1.1.4 I 中級篇					✓	✓	網上
Chinese OpenOffice.org Calc 1.1.4 Advanced 中文 OpenOffice.org Writer 1.1.4 進階篇					✓	✓	網上
Adobe Photoshop 7.0 Fundamentals: Working with Images Adobe PhotoShop 7.0 基礎知識：圖像處理			✓	✓	✓		網上
Adobe Photoshop 7.0 : Advanced Adobe PhotoShop 7.0：高級課程			✓	✓	✓		網上
Database Technologies Part 1 : Relational Database Fundamentals 資料庫技術第一部分：關聯性資料庫基礎知識			✓	✓	✓		網上
Database Technologies Part 2 : Introduction to SQL 資料庫技術第二部份：SQL 入門			✓	✓	✓	✓	網上
Linux Part 1: User Fundamentals Linux 第一部份：初級課程			✓	✓	✓	✓	網上
Linux Part 1: User Fundamentals (Year 2005 Batch 1) Linux 第一部份：初級課程 (Year 2005 Batch 1)			✓	✓	✓	✓	網上

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	
Macromedia Dreamweaver MX Part 1 Macromedia Dreamweaver MX 第一部分			✓	✓	✓		網上
Macromedia Dreamweaver MX Part 2 Macromedia Dreamweaver MX 第二部分			✓	✓	✓		網上
Macromedia Flash MX Part 1 : Fundamentals Macromedia Flash MX 第一部分：基本課程			✓	✓	✓		網上
Macromedia Flash MX Part 2 : Animation Basics Macromedia Flash MX 第二部分：基本動畫			✓	✓	✓		網上
CIW Site Designer Part 1 : Web Design Concepts and Site Development CIW 網站設計第一部分：Web 設計概念和網站開發			✓	✓	✓	✓	網上
CIW Site Designer Part 2 : Basic Web Technologies CIW 網站設計第二部分：基本 Web 科技			✓	✓	✓	✓	網上
Microsoft Access 2002 Fundamentals MS Access 2002 初級課程			✓	✓	✓	✓	網上
Microsoft Access 2002 Proficient User MS Access 2002 中級課程			✓	✓	✓	✓	網上
Microsoft Access 2002 Expert User MS Access 2002 高級課程			✓	✓	✓	✓	網上

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	
MS Excel 2002 Fundamentals 中文 MS Excel 2002 初級課程			✓	✓	✓	✓	網上
MS Excel 2002 Proficient User 中文 MS Excel 2002 中級課程			✓	✓	✓	✓	網上
MS Excel 2002 Expert User 中文 MS Excel 2002 高級課程			✓	✓	✓	✓	網上
MS PowerPoint 2002 Proficient User 中文 MS PowerPoint 2002 中級課程			✓	✓	✓	✓	網上
MS PowerPoint 2002 Expert User 中文 MS PowerPoint 2002 高級課程			✓	✓	✓	✓	網上
MS Word 2002 Fundamentals 中文 MS Word 2002 初級課程			✓	✓	✓	✓	網上
MS Word 2002 Proficient User 中文 MS Word 2002 中級課程			✓	✓	✓	✓	網上
MS Word 2002 Expert User 中文 MS Word 2002 高級課程			✓	✓	✓	✓	網上
PC-related Training Services Contract Courses 電腦培訓服務合約課程	✓	✓	✓	✓	✓	✓	面授

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

查詢： 麥淑嫻女士
電話：2231 3980
電郵地址：serin_mak@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和設施，包括：

- 超過 6200 冊的藏書，書刊內容包括管理、語文、資訊科技和國家事務等類別，另有精選的雜誌和期刊；
- 多媒體學習間，每個學習間都設有多媒體個人電腦系統，連接互聯網；
- 培訓套件，包括影帶、多媒體電腦光碟和小冊子；
- 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。

上述資源部份可供公務員借用。資源一覽表可循以下路徑瀏覽 <http://www.csb.gov.hk/clc> >學習資源中心。

查詢

電話：2231 3993

傳真：2116 0812

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

(B) Self-learning Packages/Videos produced by CSTDI, CSB

1. 香港公務員基本法自學課程(第二輯) Self-learning Booklet on the HKSAR Basic Law
2. 基本法頒佈十週年紀念小冊子 Basic Law 10th Anniversary Booklet
3. 有關基本法的三十條常問問題 (1999 年修訂本) FAQs on the Basic Law (Revised Edition 1999)
4. 中華人民共和國香港特別行政區基本法
5. 中華人民共和國香港特別行政區基本法及其他有關文件
6. 中國經濟改革及開放政策 China's Economic Reform and Open Door Policy
7. 粵港全接觸 Guangdong-Hong Kong Interface
8. 中國教育制度 The Education System in PRC
9. 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)
10. 「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
11. 公文寫作指南 A Guide to Written Communications in the Civil Service
12. 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)
13. 面對傳媒 Facing the Media
14. 又到評核會見的時候 Performance Appraisal Interviewing Skills
15. 因才選聘，傷健同勝 Employment of People with Disability
16. Coaching for Better Performance
17. 勝算誰屬？非我莫屬！ Who's the Champ? I am!
18. 行政實務知識 Administrative Practices of the Government (CD-ROM)
19. The Able Manager
20. 腦由心生 From Brain to Heart (CD-ROM)
21. Management of Public Finances (CD-ROM)
22. I.T.領域中的私隱問題（資訊科技與個人私隱多媒體自學課程）
23. 公務員基本培訓套件 Basic Training Package for Civil Servants
24. 工作表現管理自學套件 Performance Management Self-Learning Package
25. 持續學習教材套件

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
Aud C 審計署 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） CR 公司註冊處 HD 房屋署 Invest HK 投資推廣署 ISD 政府新聞處 LegCo Secretariat 立法會秘書處 Land Registry 土地註冊處	Mrs Philomena Ng 吳鄭蘊珍女士 Chief Training Officer 總訓練主任 Tel: 2231 3853 email: philomena_ng@csb.gov.hk
CAD 民航處 C&ED 香港海關 GPA 政府產業署 LAD 法律援助署 MD 海事處	Ms Judy Chung 鍾秀玲女士 Senior Training Officer 高級訓練主任 Tel: 2231 3882 email: judy_chung@csb.gov.hk
DH(including civil servants in Hospital Authority) 衛生署（包括醫院管理局的公務員） DoJ 律政司 ORO 破產管理署 Plan Dept 規劃署 SWD 社會福利署 Try 庫務署	Miss Gladys Lee 李佩嫻女士 Senior Training Officer 高級訓練主任 Tel: 2231 3875 email: gladys_lee@csb.gov.hk
AFCD 漁農自然護理署 C&SD 政府統計處 FEHD 食物環境衛生署 HKO 香港天文台 ICAC 廉政公署 Hongkong Post 香港郵政	Norman Lai 賴偉明先生 Senior Training Officer 高級訓練主任 Tel: 2231 3881 email: norman_wm_lai@csb.gov.hk

Bureau/Department	Account Manager
CITB (including OGCIO)工商及科技局（包括政府資訊科技總監辦公室） Govt Lab 政府化驗所 Labour Dept 勞工處 OFTA 電訊管理局	Ms Elaine Law 羅綺玲女士 Senior Training Officer 高級訓練主任 Tel: 2231 3855 email: elaine_law@csb.gov.hk
CS's Office (EU) 政務司司長辦公室（效率促進組） HKPF 香港警務處	Mr Ronald Ho 何貴益先生 Chief Training Officer 總訓練主任 Tel: 2231 3954 email: ronald_ho@csb.gov.hk
ArchSD 建築署 All Bureaux 各決策局 (except CITB & EMB) AMS 醫療輔助隊 E&MSD 機電工程署 Lands Dept 地政總署 REO 選舉事務處	Miss Anna Cheung 張宇詠女士 Senior Training Officer 高級訓練主任 Tel: 2231 3956 email: anna_cheung@csb.gov.hk
BD 屋宇署 EPD 環境保護署 GLD 政府物流服務署 IPD 知識產權署 CEDD 土木工程拓展署 FSD 消防處 ImmD 入境事務處	Ms Monsze Chow 周夢思女士 Senior Training Officer 高級訓練主任 Tel: 2231 3917 email: monsze_chow@csb.gov.hk
DSD 渠務署 EMB (including civil servants in Vocational Training Council) 教育統籌局（包括職業訓練局的公務員） HyD 路政署 TID 工業貿易署 WSD 水務署 GFS 政府飛行服務隊 RVD 差餉物業估價署	Mrs Polly Shuen 孫劉美瑜女士 Senior Training Officer 高級訓練主任 Tel: 2231 3957 email: polly_shuen@csb.gov.hk

Bureau/Department	Account Manager
CAS 民眾安全服務隊 CSD 懲教署 IRD 稅務局 LCSD 康樂及文化事務署 T&ELA 影視及娛樂事務管理處 IPCC 投訴警方獨立監察委員會 TD 運輸署 UGC 大學教育資助委員會	Ms Casslie Chung 鍾慧絲女士 Senior Training Officer 高級訓練主任 Tel: 2231 3961 email: casslie_chung@csb.gov.hk
HKMA 香港金融管理局 Judiciary 司法機構 JSSCS 薪諮會聯合秘書處 PSC 公務員敘用委員會 RTHK 香港電台 HAD 民政事務總署 SFAA 學生資助辦事處	Jerry Siu 蕭子昌先生 Senior Training Officer 高級訓練主任 Tel: 2231 3959 email: jerry_siu@csb.gov.hk