

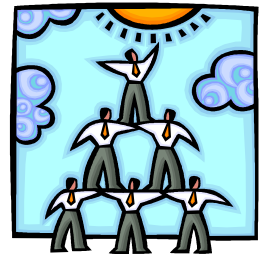
文書及秘書職系培訓課程簡介  
(二零一二年四月至二零一二年九月)

督導管理課程	頁碼
A1. 督導管理發展課程〈單元一〉	2
A2. 文書助理督導技巧課程	2
A3. 「工作表現管理」工作坊	3
<b>顧客服務課程</b>	
B1. 「預防及化解顧客投訴」工作坊	3
B2. 「由心出發，優質服務盡掌握」- EQ、AQ 與顧客服務講座	4
<b>職務及技能培訓課程</b>	
C1. 「做個壓力管理人·迎接未來新挑戰」工作坊	4
C2. 《僱員補償條例》基礎課程	5
C3. 政府編制管理課程	5
C4. 政府辦公室產業管理課程	6
C5. 「由心出發，建立協作工作關係」-EQ、AQ 與協作關係講座	6
C6. 「辦公室保安」講座	7
C7. 「中文 MS Word 2007(初階)」工作坊	7
C8. 「中文 MS Excel 2007(初階)」工作坊	8
C9. 「中文 MS Excel 2007 資料分析功能運用」工作坊	8
<b>語文課程</b>	
D1. 評核報告撰寫技巧 - 混合式英文寫作課程	9
D2. 評核報告撰寫技巧 - 中文寫作課程	10
<b>普通話課程</b>	
E1. 初級普通話課程	11
E2. 中級普通話課程	12
E3. 「普通話電話接聽的技巧」工作坊	13
E4. 實務普通話工作坊	14
E5. 初級普通話複修課程	15



## A1. 督導管理發展課程 <單元一>

- 目的** : 加強學員對人力資源管理及工作表現管理的認識，並透過練習和討論使學員掌握督導前線人員的技巧
- 對象** : 助理文書主任(現時需督導下屬或在現職級工作最少五年)及高級打字員
- 課程內容** :
- 督導人員角色及功能
  - 人力資源管理
  - 督導管理
  - 有效溝通
  - 入職及在職指導及訓練
  - 工作表現管理
  - 處理員工表現問題
- 課程日數** : 三天(非連續性)
- 預計舉辦日期** : 二零一二年七月至九月
- 查詢** : 陸思芹女士 ☎ 2231 3948  
amanda\_sk\_luk@csb.gov.hk



## A2. 文書助理督導技巧課程

- 目的** : 協助學員瞭解及掌握督導員工的基本知識及管理工作的技巧
- 對象** : 在職務上需要督導下屬的文書助理
- 課程內容** :
- 督導人員角色與責任
  - 管理四步曲
  - 員工及工作表現管理
  - 建立和諧工作伙伴關係
  - 有效的溝通技巧
- 課程日數** : 一天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年四月
- 查詢** : 陸思芹女士 ☎ 2231 3948  
amanda\_sk\_luk@csb.gov.hk





### A3. 「工作表現管理」工作坊

- 目的** : 協助督導人員認識工作表現管理週期內的要素與及提升下屬工作表現的技巧
- 對象** : 高級文書主任、文書主任、助理文書主任、打字督導、高級打字員及機密檔案室高級助理
- 課程內容** :
- 工作表現管理的目的與週期
  - 如何計劃工作目標
  - 向員工提出意見及督導的技巧
  - 評核報告撰寫及面談的要點
  - 瞭解在勸告及督導無效時的行政措施及紀律處分
- 課程日數** : 一天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年五月至六月
- 查詢** : 簡志陶先生 ☎ 2231 3945  
raymond\_ct\_kan@csb.gov.hk



### B1. 「預防及化解顧客投訴」工作坊

- 目的** : 幫助學員有效地預防及化解顧客投訴
- 對象** : 高級文書主任、文書主任、助理文書主任、文書助理、高級私人助理、私人助理、高級私人秘書、一級私人秘書及二級私人秘書
- 課程內容** :
- 加強學員「以客為本」的服務文化，並以正面態度積極處理顧客的查詢及投訴
  - 加深學員認識顧客的心理需要
  - 提供預防及化解顧客投訴的技巧和方法
  - 適當地處理工作壓力
- 課程日數** : 一天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年四月
- 查詢** : 劉建志先生 ☎ 2231 3951  
lawrence\_kc\_lau@csb.gov.hk





## B2. 「由心出發，優質服務盡掌握」- EQ、AQ 與顧客服務講座

- 目的** : 透過探討情緒智能(EQ)和逆境商數(AQ)與顧客服務的關係，協助文書職系人員提高顧客服務水準
- 對象** : 高級文書主任、文書主任、助理文書主任、文書助理及辦公室助理員
- 課程內容** :
- 介紹 EQ 和 AQ 的概念
  - 利用 EQ 和 AQ 的測試，了解自己多一點
  - 運用 EQ 和 AQ 建立正面思想，以提高顧客服務水準
  - 善用 EQ 和 AQ 以處理困難情況
- 課程日數** : 半天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年九月
- 查詢** : 劉建志先生 ☎2231 3951  
lawrence\_kc\_lau@csb.gov.hk



## C1. 「做個壓力管理人·迎接未來新挑戰」工作坊

- 目的** : 協助學員掌握有效的處理壓力方法
- 對象** : 所有文書及秘書職系人員
- 內容** :
- 壓力的類型與來源
  - 壓力對個人和工作的影響
  - 處理壓力的方法
- 課程日數** : 一天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年五月至六月
- 查詢** : 麥燕珍女士 ☎2231 3944  
yc\_mak@csb.gov.hk





## C2. 《僱員補償條例》基礎課程

- 目的** : 協助學員瞭解《僱員補償條例》的主要條文及該條例在日常工作上的應用
- 對象** : 高級文書主任、文書主任及助理文書主任
- 課程內容** :
- 《僱員補償條例》適用範圍
  - 工傷意外的定義
  - 補償辦法
  - 收入的計算方法（計算工傷補償）
  - 僱主的責任
  - 僱員的責任
  - 《僱員補償條例》與最低工資及其他的規定
- 課程日數** : 一天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年五月
- 查詢** : 何景雄先生 ☎ 2231 3943  
stephen\_kh\_ho@csb.gov.hk



## C3. 政府編制管理課程

- 目的** : 讓學員認識政府編制管理的原則及要點，提升他們處理有關工作的知識和技巧
- 對象** : 高級文書主任、文書主任及助理文書主任
- 課程內容** :
- 編制管理的原則和概念
  - 開設及刪除職位的機制
  - 部門編制委員會的職能及運作
  - 計算公務員編制和實際人數的要訣
- 課程日數** : 一天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年四月至五月
- 查詢** : 簡志陶先生 ☎ 2231 3945  
raymond\_ct\_kan@csb.gov.hk





## C4. 政府辦公室產業管理課程

- 目的** : 介紹政府產業管理的政策及程序，增加學員對產業管理的認識，進而更有效地協助處理辦公室產業管理的工作
- 對象** : 高級文書主任、文書主任及助理文書主任
- 內容**
- 政府辦公室日常產業管理
  - 新辦公室搬遷事宜
    - ◇ 面積分配表
    - ◇ 傢俬及儀器的購置
    - ◇ 辦公室裝修工程
    - ◇ 辦公室遷移
- 課程日數** : 一天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年八月
- 查詢** : 何景雄先生 ☎ 2231 3943  
stephen\_kh\_ho @csb.gov.hk



## C5. 「由心出發，建立協作工作關係」-EQ、AQ 與協作關係講座

- 目的** : 透過探討情緒智能(EQ)和逆境商數(AQ)，協助秘書職系人員提高協作關係
- 對象** : 高級私人助理、私人助理、高級私人秘書、一級私人秘書、二級私人秘書、打字督導、高級打字員、打字員、機密檔案室高級助理、機密檔案室助理及電話接線生
- 課程內容**
- 介紹 EQ 和 AQ 的概念
  - 利用 EQ 和 AQ 的測試，了解自己多一點
  - 運用 EQ 和 AQ 建立正面思想，以提高協作關係
  - 善用 EQ 和 AQ 以處理困難情況
- 課程日數** : 半天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年五月
- 查詢** : 劉建志先生 ☎ 2231 3951  
lawrence\_kc\_lau@csb.gov.hk





## C6. 「辦公室保安」講座

- 目的** : 讓學員認識有關辦公室保安的基本原則及要點，包括資訊科技保安的知識，協助學員掌握處理有關職務的技巧
- 對象** : 高級文書主任、文書主任、助理文書主任、高級私人助理、私人助理、高級私人秘書、一級私人秘書、二級私人秘書、打字督導、高級打字員、機密檔案室高級助理及機密檔案室助理
- 課程內容** :
- 保安規例簡介
  - 有效處理辦公室保安事宜
  - 資訊科技保安
- 課程日數** : 半天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年六月
- 查詢** : 劉建志先生 ☎2231 3951  
lawrence\_kc\_lau@csb.gov.hk



## C7. 「中文 MS Word 2007(初階)」工作坊

- 目的** : 介紹 MS Word 2007 的基本知識及使用技巧，幫助學員使用 Word 作簡單的文書處理工作
- 對象** : 所有文書及秘書職系人員。本課程屬初階程度，學員須有操作中文視窗的經驗
- 課程內容** :
- 啓動 Word 2007
  - 使用文字
  - 頁首及頁尾
  - 表格
  - 使用圖形
  - 列印
- 課程日數** : 一天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年四月至九月
- 查詢** : 簡志陶先生 ☎2231 3945  
raymond\_ct\_kan@csb.gov.hk





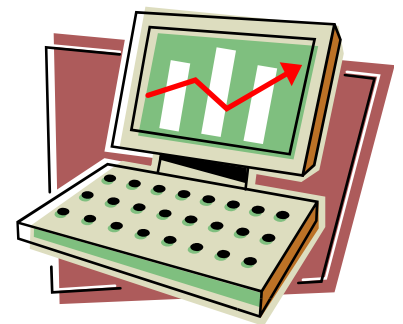
## C8. 「中文 MS Excel 2007(初階)」工作坊

- 目的** : 介紹 MS Excel 2007 的基本知識及使用技巧，幫助學員使用 Excel 作簡單的運算及資料處理工作
- 對象** : 所有文書及秘書職系人員。本課程屬初階程度，學員須有操作中文視窗的經驗
- 課程內容** :
- 什麼是 Excel
  - 試算表的基本技巧
  - 內容格式化設定
  - 數據及資料分析處理
  - 列印
  - 圖表
- 課程日數** : 一天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年四月至九月
- 查詢** : 簡志陶先生 ☎ 2231 3945  
raymond\_ct\_kan@csb.gov.hk



## C9. 「中文 MS Excel 2007 資料分析功能運用」工作坊

- 目的** : 介紹 MS Excel 2007 常用的資料分析功能，幫助學員在利用 Excel 分析資料時更得心應手
- 對象** : 所有文書及秘書職系人員。本課程屬高階程度，學員須完成了 MS Excel 中階課程，或熟悉 MS Excel 2007 的操作
- 課程內容** :
- 資料庫及清單的管理
  - 合計資料
  - 使用 VLOOKUP 函數
  - 使用統計函數
  - 使用邏輯函數
  - 樞紐分析表和圖報表
- 課程日數** : 一天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年四月至九月
- 查詢** : 簡志陶先生 ☎ 2231 3945  
raymond\_ct\_kan@csb.gov.hk







## D1. 評核報告撰寫技巧 — 混合式英文寫作課程

- 目的** : 本工作坊會以混合模式（課堂培訓+網上自學課程）授課，協助評核人員提升所需的英語技巧，以撰寫有效和內容充實的評核報告
- 對象** : 需要以英文撰寫下屬評核報告的高級文書主任、文書主任、助理文書主任、打字督導、高級打字員及機密檔案室高級助理
- 課程內容** :
- 工作表現評核的原則
  - 採用有系統的方法來評核各方面的工作表現和整體工作表現
  - 採用有系統的方法對下屬工作表現給予評語
  - 運用精確的英文撰寫有效和內容充實的評核報告
- 授課形式** :
- 以訓練學員的寫作技巧為主，形式包括導師講解、小組討論、個人及小組習作
  - 修讀本課程前，學員需修讀「公務員易學網」提供的網上自學課程：“Performance Appraisal Writing : Painting a Substantiated Pen Picture”
- 授課語言** : 粵語，附以英語術語解釋
- 課程日數** : 兩天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年七月至九月
- 查詢** : 譚錦威先生 ☎ 2231 3942  
erich\_kw\_tam@csb.gov.hk





## D2. 評核報告撰寫技巧—中文寫作課程

- 目的** : 讓學員更有效地使用中文撰寫有效和內容充實的評核報告
- 對象** : 文書主任、助理文書主任及文書助理
- 課程內容** :
- 介紹評核報告的作用
  - 闡明評核報告的寫作原則
    - ◇ 內容恰當具體
    - ◇ 態度客觀積極
    - ◇ 語意準確清晰
    - ◇ 語氣恰如其分
    - ◇ 組織明晰嚴謹
- 授課形式** : 以訓練學員的寫作技巧為主，形式包括導師講解、小組討論、個人和小組習作
- 課程日數** : 兩天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年六月至九月
- 查詢** : 譚錦威先生 ☎ 2231 3942  
erich\_kw\_tam@csb.gov.hk





## E1. 初級普通話課程

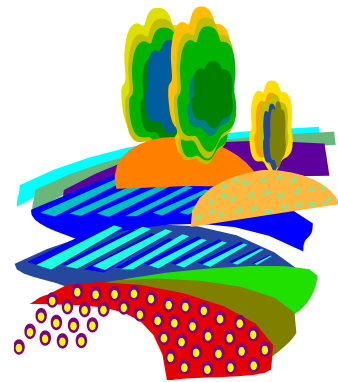
- 目的** : 介紹漢語拼音方法及基本普通話詞彙，使學員能夠：
- 運用漢語拼音拼讀漢字
  - 聽懂日常的普通話對話
  - 在工作上運用簡單的普通話來溝通
- 對象** :
- 工作上有需要使用普通話
  - 未參加過初級或以上程度的普通話課程的
    - ◇ 高級文書主任、文書主任、助理文書主任、文書助理、有職務需要的辦公室助理員
    - ◇ 高級私人助理、私人助理、高級私人秘書、一級私人秘書、二級私人秘書
    - ◇ 打字督導、高級打字員、打字員
- 課程內容** :
- 漢語拼音方案
  - 日常會話
  - 政府部門常用語
- 課程形式** :
- 課堂講授
  - 聽講練習
  - 角色扮演
  - 小組討論
- 課程日數** : 十二週課 x 每課半天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年五月至九月
- 查詢** : 譚錦威先生 ☎ 2231 3942  
erich\_kw\_tam@csb.gov.hk





## E2. 中級普通話課程

- 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，使他們能夠：
- 用普通話介紹部門及職系的工作
  - 於工作及社交場合中運用普通話回答問題和表達意見
- 對象** :
- 經常需要在工作和社交場合使用普通話
  - 修畢公務員培訓處初級普通話、職務普通話、實用普通話或同等程度的課程
  - 未修讀過公務員培訓處基本普通話或中級普通話的
    - ◇ 高級文書主任、文書主任、助理文書主任、文書助理
    - ◇ 高級私人助理、私人助理、高級私人秘書、一級私人秘書、二級私人秘書
    - ◇ 打字督導、高級打字員、打字員
- 課程內容** :
- 廣、普詞彙及句式的對比
  - 多音字
  - 輕聲、兒化韻
  - 工作及社會話題
  - 時事討論
- 課程形式** :
- 聽講練習
  - 角色扮演
  - 小組討論
  - 演講練習
- 課程日數** : 十六週課 x 每課半天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年五月至八月
- 查詢** : 譚錦威先生 ☎ 2231 3942  
erich\_kw\_tam@csb.gov.hk





### E3. 「普通話電話接聽的技巧」工作坊

- 目的** : 協助學員掌握用普通話接聽電話的技巧，使他們能夠客氣得體地處理來電，以及準確清晰地記錄留話
- 對象** : 助理文書主任、文書助理、高級私人助理、私人助理、高級私人秘書、一級私人秘書、二級私人秘書、打字員及有職務需要的辦公室助理員
- 課程內容** :
- 廣普對照接聽電話須知
  - 聽電話普通話常用語
  - 接聽電話時的語調和禮貌
  - 來電者想找的人不在時的應對技巧
  - 記錄留話的技巧
- 課程形式** :
- 課堂討論
  - 實況模擬練習
  - 聽講練習
  - 語言實驗室聽講練習
- 課程日數** : 一天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年五月
- 查詢** : 譚錦威先生 ☎ 2231 3942  
erich\_kw\_tam@csb.gov.hk





## E4. 實務普通話工作坊

- 目的** : 加強前線員工的普通話能力，掌握面對市民時經常使用的語句及應對技巧，使他們能夠：
- 在工作上運用普通話了解市民的需要及回答問題
  - 客氣得體地與市民溝通
- 對象** : 助理文書主任、文書助理及辦公室助理員
- 課程內容** :
- 接待訪客
  - 處理申請
  - 回答查詢
- 課程日數** : 二天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年五月至七月
- 查詢** : 譚錦威先生 ☎ 2231 3942  
erich\_kw\_tam@csb.gov.hk





## E5. 初級普通話複修課程

- 目的** : 讓學員複修普通話初級課程的語音知識，使學員能夠：
- 重溫普通話語音特點
  - 掌握普通話拼音規則
  - 提升運用普通話的技巧
- 對象** :
- 工作上有需要使用普通話
  - 能掌握普通話基本發音技巧及對漢語拼音方案有基礎認識的
    - ◇ 高級文書主任、文書主任、助理文書主任、文書助理、有職務需要的辦公室助理員
    - ◇ 高級私人助理、私人助理、高級私人秘書、一級私人秘書、二級私人秘書
    - ◇ 打字督導、高級打字員、打字員
- 課程內容** :
- 普通話聲、韻、調
  - 漢語拼音方案
  - 變調、輕聲及兒化韻等
  - 普通話應用技巧
- 課程日數** : 五週課 x 每課半天
- 預計舉辦日期** : 二零一二年五月至七月
- 查詢** : 譚錦威先生 ☎ 2231 3942  
erich\_kw\_tam@csb.gov.hk

