

## 處理學校投訴與紛爭-簡介調解技巧及運用

### Complaint and Conflict Management in Schools

#### — Introduction to Mediation Skills and Applications

#### 課程目的

2020年初，教育當局已在校本處理學校投訴機制及程序細節，依據校本管理政策專責小組建議，覆核個案類別，作適當轉介及跟進。公營和直資學校，亦可運用「校本管理額外津貼」購買專業調解服務處理校方投訴或聘請調解員。校方更認為此舉可助學校選用調解專業服務，但都認為需要了解調解處理及功效，以便適當運用專業服務。鑑於過往由社會事件，引發人事變動、學生問題等，校方受壓力、投訴亦不少，調解服務是可以提供一定的協助。

#### 單元目的

除介紹調解處理及功能以外，更希望透過鼓勵學員能接駁學習較全面調解技巧及運用課程，協助學校可以作出正確選用調解服務的決定，以能恰當解決學校投訴與紛爭，亦可為個人能力增值。

#### 課程內容

- 學校常見投訴與紛爭
- 調解概念、流程及優點
- 調解員的角色及功能，資歷認可及發展
- 調解技巧及角色扮演練習

#### 就讀人士

學校行政人員及須處理投訴紛爭人員

#### 導師介紹

謝振庭(JUSTIN)碩士，BBA, MSc(KM), CKM, PMP · GCDF Trainer, FCD Instructor, CCSP · CPBA, CPMA, CPEQA, CPHDA, CPDFA · Accredited Mediator, Certified Workplace Mediator · 具 20 多年培訓經驗，為認可調解員及職場調解員，除擔任多間大學客席講師外，對學校調解工作發展亦有深入了解。

#### 學費

HK\$1300(曾修讀"學校行政管理重點課程"有學員證或有關學校行政課程證書可獲HK\$100減免，即為HK\$1200。報名時請連同學員證等副本一同遞交。)

#### 上課日期、時間及截止報名日期

課程共有6小時，分2節進行，每節3小時，以粵語授課。

日期	星期	時間	地點	截止日期
11/06/2022 及 18/06/2022	六	9:30AM- 12:30PM	香港商業專科學校 尖沙咀柯士甸道81號	6/06/2022

#### 證書

凡學員出席率不少於80%及完成課程指定之習作，可獲由香港商業專科學校頒發之「聽講證書」。憑證可獲減費HK\$100於任何學校行政管理課程。(學校行政管理重點課程除外)。

#### 香港商業專科學校

香港商業專科學校創辦於 1959 年，屹立於香港逾六十載。在尖沙咀設置獨立校舍，一直致力於培訓社會渴求之商業、會計、資訊科技及秘書專業人才。現與專業拓展中心有限公司合作，開辦一系列的優化學校有效行政管理課程。

## 處理學校投訴與紛爭-簡介調解技巧及運用

### (課程編號: CMS 2201)

個人資料(\*請刪去不適用)

姓名 \_\_\_\_\_ (英文) \_\_\_\_\_ (中文)

香港身份證 / 護照號碼\* \_\_\_\_\_ 性別 男 / 女\* 出生日期 \_\_\_\_\_ (日/月/年)

[遵照個人資料(私隱)條例，申請者毋需填寫括號前兩位數字]

通訊地址 \_\_\_\_\_

電話 \_\_\_\_\_ (日間) \_\_\_\_\_ (晚間) \_\_\_\_\_ (手提電話)

傳真 \_\_\_\_\_ 電郵 \_\_\_\_\_

現職公司名稱 \_\_\_\_\_

職位 \_\_\_\_\_

取獲的最高學歷 (請在適當空格中加上“✓”號)

- |                                     |                                     |                                  |
|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 中學程度或以下    | <input type="checkbox"/> 文憑/高級證書/證書 | <input type="checkbox"/> 深造文憑/證書 |
| <input type="checkbox"/> 中五或同等學歷    | <input type="checkbox"/> 副學士/高級文憑   | <input type="checkbox"/> 碩士學位    |
| <input type="checkbox"/> 中六、中七或同等學歷 | <input type="checkbox"/> 學士學位       | <input type="checkbox"/> 博士學位    |

付款資料

請用劃線支票或銀行本票支付費用〔抬頭為「香港商業專科學校」〕。

銀行： \_\_\_\_\_

分行： \_\_\_\_\_ 支票號碼： \_\_\_\_\_

簽署 \_\_\_\_\_ 日期 \_\_\_\_\_

### 報名指引

- 請填妥表格連同費用寄交地址: 專業拓展中心有限公司課程培訓部, 香港九龍九龍灣宏開道十九號健力工業大廈 8樓13室 (查詢電話: 2243 3466 -鍾小姐, 傳真留位: 2243 5888)  
費用的銀行本票或劃線支票, 抬頭為「香港商業專科學校」, 期票恕不接受。
- 所有報名表均以先到先得方法處理。
- 本校保留最終取錄與否的權利。學額不可轉讓他人。所繳學費將不可退還及轉讓他人。
- 本校保留更改課程的舉行日期、時間、地點、導師及取消的權利。
- 獲取錄的申請人將於課程開辦前一星期收到由本校寄出的取錄通知信件; 如仍未收到通知, 請與本校聯絡, 正式收據將於課程開辦的首天派予學員。
- 如天文台發出八號或以上熱帶氣旋警告信號或黑色暴雨警告信號, 本校將會暫停該課節, 並會安排順延。