



香港學術及職業資歷評審局
Hong Kong Council for Accreditation of
Academic & Vocational Qualifications

評審報告（摘要）

明愛社區書院

課程覆審

院舍主管培訓課程（甲）證書

院舍主管培訓課程（乙）證書

2022 年 3 月

1. 評審服務的職權範圍

- 1.1 香港學術及職業資歷評審局（評審局）根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）（下稱《條例》）賦予其「評審當局」的職權，受明愛社區書院 (Caritas Institute of Community Education)（以下簡稱為「營辦者」）所託，根據訂立的服務協議書（編號：VA1377）內有關下列之職權範圍，為營辦者進行「課程覆審」：
- (a) 根據《條例》進行評審，以決定營辦者的以下課程是否能達到聲稱的目標及資歷級別的標準，成為已通過評審的課程，並可以由營辦者繼續開辦：
- (i) 院舍主管培訓課程（甲）證書；
 - (ii) 院舍主管培訓課程（乙）證書；及
- (b) 向營辦者發放評審報告，當中列明評審局就 (a) 作出的決定。
- 1.2 評審乃根據訂立的服務協議書內列明之相關指引而進行。評審小組已於 2022 年 2 月 24 日與營辦者代表進行視像會議（包括虛擬參觀營辦者的授課場地）。

2. 評審局之評定

課程覆審

《院舍主管培訓課程（甲）證書》

- 2.1 評審局評定《院舍主管培訓課程（甲）證書》達到聲稱的目標及資歷級別第 4 級的標準，成為已通過評審的課程，課程的評審資格有效期由 2022 年 9 月 1 日至 2026 年 8 月 31 日。
- 2.2 有效期
- 2.2.1 課程有效期將於以下指定日期開始生效。
- 2.3 課程覆審之評定如下：

營辦者名稱	Caritas Institute of Community Education 明愛社區書院
資歷頒授者名稱	Caritas Institute of Community Education 明愛社區書院
進修課程名稱	Certificate in Training for Home Managers (Course A) 院舍主管培訓課程（甲）證書
資歷名稱（結業資歷）	Certificate in Training for Home Managers (Course A) 院舍主管培訓課程（甲）證書

主要學習及培訓範疇	服務
子範疇（主要學習及培訓範疇）	安老服務
其他學習及培訓範疇	不適用
子範疇（其他學習及培訓範疇）	不適用
行業	安老服務業
行業分支	安老服務業
資歷架構級別	第 4 級
資歷學分	10
授課模式及修讀期	兼讀制，6 個月 100 學時（包括 33 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	2022 年 9 月 1 日至 2026 年 8 月 31 日
招收學員次數	不適用
新學員人數上限	每班學員人數上限為 40 人 每年收生人數上限為 160 人
「能力標準說明」為本課程	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
「通用（基礎）能力說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
「職業階梯」課程	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
於資歷名冊上顯示的其他資料	<p>*This programme is approved by the Social Welfare Department as a recognised programme under the “Training Subsidy Scheme for Staff of Residential Care Homes”.</p> <p>*此課程獲社會福利署批准成為「社會福利署院舍員工培訓資助計劃」的認可課程。</p> <p>*Remark:</p> <ul style="list-style-type: none"> • This note will be indicated on the QR if the programme is continuously approved by the Social Welfare Department as a recognised programme under the “Training Subsidy Scheme for Staff of Residential Care Homes”. • The “Training Subsidy Scheme for Staff of Residential Care Homes” may be discontinued within the validity period of this accreditation based

	<p>on the date specified by the Social Welfare Department. Upon the expiry of this scheme, the Operator shall inform the Qualifications Register Authority to cancel the display of this note as soon as possible.</p> <p>*備註：</p> <ul style="list-style-type: none">• 若課程持續獲社會福利署批准為「社會福利署院舍員工培訓資助計劃」的認可課程，此資料會顯示於資歷名冊上。• 「社會福利署院舍員工培訓資助計劃」或會於課程的評審資格有效期內，按社會福利署指定的期限完結。屆時，營辦者需盡快通知「資歷名冊當局」取消此資料於資歷名冊的顯示。
授課地址	<p>(1) Caritas Institute of Community Education - Hung Hom G/F – 3/F 5 Dyer Avenue, Hong Hom, Kowloon 明愛社區書院－紅磡 九龍紅磡戴亞街 5 號地下至 3 樓</p> <p>(2) Caritas Institute of Community Education - Yaumati 7/F – 9/F 4 Cliff Road, Kowloon 明愛社區書院－油麻地 九龍石壁道 4 號 7 樓至 9 樓</p> <p>(3) Caritas Jockey Club Institute of Community Education - Tsuen Wan 2/F 146 Chung On Street, Tsuen Wan, New Territories 明愛賽馬會社區書院－荃灣 新界荃灣眾安街 146 號 2 樓</p> <p>(4) Caritas Institute of Community Education - Fanling 3/F, Car Park 1, Cheung Wah Estate, Fanling, New Territories 明愛社區書院－粉嶺 新界粉嶺祥華邨一號停車場 3 樓</p> <p>(5) Caritas Institute of Community Education - Tuen Mun G/F, Units 21-34, G/F, Wu Yuet House, Wu King Estate, Tsuen Mun, New Territories 明愛社區書院－屯門 新界屯門湖景邨湖月樓 21-34 號地下</p>

《院舍主管培訓課程（乙）證書》

2.4 評審局評定《院舍主管培訓課程（乙）證書》達到聲稱的目標及資歷級別第 4 級的標準，成為已通過評審的課程，課程的評審資格有效期由 2022 年 9 月 1 日至 2026 年 8 月 31 日。

2.5 有效期

2.5.1 課程有效期將於以下指定日期開始生效。

2.6 課程覆審之評定如下：

營辦者名稱	Caritas Institute of Community Education 明愛社區書院
資歷頒授者名稱	Caritas Institute of Community Education 明愛社區書院
進修課程名稱	Certificate in Training for Home Managers (Course B) 院舍主管培訓課程（乙）證書
資歷名稱（結業資歷）	Certificate in Training for Home Managers (Course B) 院舍主管培訓課程（乙）證書
主要學習及培訓範疇	服務
子範疇（主要學習及培訓範疇）	安老服務
其他學習及培訓範疇	不適用
子範疇（其他學習及培訓範疇）	不適用
行業	安老服務業
行業分支	安老服務業
資歷架構級別	第 4 級
資歷學分	24
授課模式及修讀期	兼讀制，11 個月 241 學時（包括 81 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	2022 年 9 月 1 日至 2026 年 8 月 31 日
招收學員次數	不適用
新學員人數上限	每班學員人數上限為 40 人 每年收生人數上限為 160 人

「能力標準說明」為本課程	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
「通用(基礎)能力說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
「職業階梯」課程	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
於資歷名冊上顯示的其他資料	<p>*This programme is approved by the Social Welfare Department as a recognised programme under the “Training Subsidy Scheme for Staff of Residential Care Homes”.</p> <p>*此課程獲社會福利署批准成為「社會福利署院舍員工培訓資助計劃」的認可課程。</p> <p>*Remark:</p> <ul style="list-style-type: none"> • This note will be indicated on the QR if the programme is continuously approved by the Social Welfare Department as a recognised programme under the “Training Subsidy Scheme for Staff of Residential Care Homes”. • The “Training Subsidy Scheme for Staff of Residential Care Homes” may be discontinued within the validity period of this accreditation based on the date specified by the Social Welfare Department. Upon the expiry of this scheme, the Operator shall inform the Qualifications Register Authority to cancel the display of this note as soon as possible. <p>*備註：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 若課程持續獲社會福利署批准為「社會福利署院舍員工培訓資助計劃」的認可課程，此資料會顯示於資歷名冊上。 • 「社會福利署院舍員工培訓資助計劃」或會於課程的評審資格有效期內，按社會福利署指定的期限完結。屆時，營辦者需盡快通知「資歷名冊當局」取消此資料於資歷名冊的顯示。
授課地址	<p>(1) Caritas Institute of Community Education - Hung Hom G/F – 3/F 5 Dyer Avenue, Hong Hom, Kowloon 明愛社區書院－紅磡 九龍紅磡戴亞街 5 號地下至 3 樓</p> <p>(2) Caritas Institute of Community Education - Yaumati 7/F – 9/F 4 Cliff Road, Kowloon 明愛社區書院－油麻地</p>

	<p>九龍石壁道 4 號 7 樓至 9 樓</p> <p>(3) Caritas Jockey Club Institute of Community Education - Tsuen Wan 2/F 146 Chung On Street, Tsuen Wan, New Territories 明愛賽馬會社區書院－荃灣 新界荃灣眾安街 146 號 2 樓</p> <p>(4) Caritas Institute of Community Education - Fanling 3/F, Car Park 1, Cheung Wah Estate, Fanling, New Territories 明愛社區書院－粉嶺 新界粉嶺祥華邨一號停車場 3 樓</p> <p>(5) Caritas Institute of Community Education - Tuen Mun G/F, Units 21-34, G/F, Wu Yuet House, Wu King Estate, Tsuen Mun, New Territories 明愛社區書院－屯門 新界屯門湖景邨湖月樓 21-34 號地下</p>
--	---

2.7 限制

營辦者應於有效期間遵從評審報告中註明的任何「限制」。

限制	執行日期
<p><u>所有課程</u></p> <p><u>限制 1</u></p> <p>營辦者必須確保《院舍主管培訓課程（甲）證書》及《院舍主管培訓課程（乙）證書》於「社會福利署院舍員工培訓資助計劃」的指定期限內持續獲社會福利署批准為有關資助計劃的認可課程。</p>	<p>持續執行</p>

2.8 建議

評審局向營辦者作出以下建議，以作持續改善。

建議

《院舍主管培訓課程（甲）證書》

建議1

營辦者應就課程涵蓋內容的闊度及深度是否配合入讀學員的實際資歷及經驗水平，與社會福利署交流意見，促進課程持續改進及配合行業的需求。

所有課程

建議2

營辦者可考慮在進行角色扮演時安排學員進行同儕評估，每組安排多一名學員，使用統一的表现評估表格，評核演練學員的表现，加強學員的學習體驗。

建議3

營辦者應擴大課程筆試試題庫，每次考試前均制作考試正卷及補考卷各一份，並於使用前把試卷呈交外部評核員審核，進一步確保課程成績評核的可靠性。

建議4

營辦者應嘗試接洽不同類型的院舍，例如私營院舍等，宣傳課程，提升報讀人數。

建議5

營辦者應制作課程專用的學員須知，確保學員了解課程的行政要求。

建議6

營辦者應制定措施，於課程中期有系統地收集學員對課程的意見，確保當出現問題時能及時處理。

2.9 評審局將隨後參考相關資料，其中之一就是營辦者能履行於本評審報告中述明的任何「條件」和一直遵從述明的任何「限制」，以證實營辦者是有能力持續達致其聲稱的

目標及其課程是否持續符合標準以達致其聲稱的課程目標。為免生疑問，維持評審資格取決於營辦者能履行及遵從於本評審報告中述明的任何「條件」和「限制」。

3. 簡介

- 3.1 明愛社區書院為一所自資院校，是政府及法定團體的其中一個主要合作伙伴，目前開辦多項全日制高級文憑及其他多元化課程。

4. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

4.1 課程目標

《院舍主管培訓課程（甲）證書》

此課程按社會福利署「院舍員工培訓資助計劃」的「院舍主管培訓課程（甲）」內容及相關要求編寫。獲社會福利署認可「院舍員工培訓資助計劃」課程的畢業生，可獲政府資助其學費。本課程旨在透過課堂教授理論、實務技巧，讓學員（現職於安老院或殘疾人士院舍的主管，或由院舍提名的其他員工，並同時為根據香港法例獲註冊的相關專業人士，包括社會工作者、護士、醫生、中醫、職業治療師、物理治療師、藥劑師）能進一步掌握與安老院和殘疾人士院舍組織及運作管理有關的知識及技能，內容包括人力資源管理、意外事故處理、質素指標、職業安全、院舍相關法例及實務守則等，讓學員掌握專業技巧，以提升院舍服務質素。

《院舍主管培訓課程（乙）證書》

此課程按社會福利署「院舍員工培訓資助計劃」的「院舍主管培訓課程（乙）」內容及相關要求編寫。獲社會福利署認可「院舍員工培訓資助計劃」課程的畢業生，可獲政府資助其學費。本課程旨在透過課堂教授理論、實務技巧，讓學員（現職於安老院或殘疾人士院舍的主管，或由院舍提名的其他員工）能進一步提升與安老院和殘疾人士院舍組織及運作管理有關的知識及技能，內容包括人力資源管理、意外事故處理、質素指標、職業安全、院舍相關法例及實務守則等，讓學員掌握專業技巧，以提升院舍服務質素。

4.2 課程擬定學習成效

《院舍主管培訓課程（甲）證書》

完成課程後，學員應能：

- 按照機構的顧客管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務；
- 採納以客為先為原則，回應顧客的要求，以及收集顧客對服務的意見，並向上級反映；

- 運用良好的技巧，與服務使用者進行溝通，瞭解及分析投訴事件；
- 根據機構處理服務使用者投訴的指引，妥善及客觀地處理投訴；
- 分析意外或受傷事故的嚴重性及即時風險，以及按照機構的員工意外或受傷事故指引，作出適當的處理及執行有關程序；
- 分析一般員工意外或受傷事故的類別及成因，制定適當的預防措施，減低意外及受傷風險；
- 按照機構既定的人力資源政策，有效地執行人事管理工作，令員工發揮所長，維繫良好的員工關係；
- 根據社會福利署的服務質素標準的要求，制定符合機構運作的相關標準及指引；
- 檢討機構的服務質素標準，以及制定程序監察其執行情況，確保機構運作符合社會福利署的標準；
- 根據服務機構／單位就服務質素標準規定的所有政策、程序和記錄，執行日常工作；
- 協助執行機構的服務質素標準，以及協助監察情況；
- 按照機構的運作情況，編配員工工作時間，並作出彈性處理特別情況，確保有充足人手提供服務；
- 有效地管理機構日常運作，令機構運作順暢；
- 定期檢討機構運作情況，提出改善或優化建議，使服務得以改善；
- 應用及遵守安老及殘疾人士院舍的相關法例及機構服務守則，進行日常的工作，以保障機構及服務使用者的利益；
- 因應員工在臨床護理方面的培訓需要，提供相應的培訓計劃，提升員工的護理技巧；
- 監察培訓過程的執行情況，並準確記錄，將文件存檔；
- 按照機構的安全環境指引，以及相關的應用範疇，執行環境安全措施及程序，並為機構設施進行定期檢查，防止意外發生；及
- 根據指引及程序，處理意外、受傷或緊急事故，並加以記錄。

《院舍主管培訓課程（乙）證書》

完成本課程後，學員應能：

- 按照機構的顧客管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務；
- 採納以客為先為原則，回應顧客的要求，以及收集顧客對服務的意見，並向上級反映；
- 運用良好的技巧，與服務使用者進行溝通，瞭解及分析投訴事件；
- 根據機構處理服務使用者投訴的指引，妥善及客觀地處理投訴；
- 分析意外或受傷事故的嚴重性及即時風險，以及按照機構的員工意外或受傷事故指引，作出適當的處理及執行有關程序；
- 將員工意外或受傷事故向上級匯報及加以記錄；
- 分析一般員工意外或受傷事故的類別及成因，制定適當的預防措施，減低意外及受傷風險；
- 按照機構既定的人力資源政策，有效地執行人事管理工作，令員工發揮所長，維繫良好的員工關係；

- 監察及檢討機構人力資源制度的適用性及合法性，提出改善建議；
- 根據社會福利署的服務質素標準的要求，制定符合機構運作的相關標準及指引；
- 檢討機構的服務質素標準，以及制定程序監察其執行情況，確保機構運作符合社會福利署的標準；
- 根據服務機構／單位就服務質素標準規定的所有政策、程序和記錄，執行日常工作；
- 協助執行機構的服務質素標準，以及協助監察情況；
- 按照機構的運作情況，編配員工工作時間，並作出彈性處理特別情況，確保有充足人手提供服務；
- 有效地管理機構日常運作，令機構運作順暢；
- 定期檢討機構運作情況，提出改善或優化建議，使服務得以改善；
- 應用及遵守安老及殘疾人士院舍的相關法例及機構服務守則，進行日常的工作，以保障機構及服務使用者的利益；
- 因應員工在臨床護理方面的培訓需要，提供相應的培訓計劃，提升員工的護理技巧；
- 因應員工在提供心理、社交及心靈健康方面的培訓需要，提供相應的培訓計劃，提升員工在提供相關服務方面的專業表現；
- 監察培訓過程的執行情況，並準確記錄，將文件存檔；
- 按照機構的安全環境指引，以及相關的應用範疇，執行環境安全措施及程序，並為機構設施進行定期檢查，防止意外發生；及
- 根據指引及程序，處理意外、受傷或緊急事故，並加以記錄。

4.3 課程結構

《院舍主管培訓課程（甲）證書》

主要課題	相關能力單元名稱及編號	資歷學分
提供優質顧客服務	<ul style="list-style-type: none"> - 提供優質顧客服務 106187L3 - 處理服務使用者的投訴 106188L4 	10
意外事故處理	--	
人力資源管理	--	
質素指標	<ul style="list-style-type: none"> • 制定服務質素標準 (SQS)政策 106191L5 	
日常管理	<ul style="list-style-type: none"> • 員工編更 106154L4 • 管理日常運作 106155L4 	
法例及實務守則	<ul style="list-style-type: none"> • 應用法例及實務守則 106164L5 	
員工培訓	<ul style="list-style-type: none"> • 提供臨床護理員工培訓 106220L4 	
執行職業安全	<ul style="list-style-type: none"> • 執行安全環境指引（服務單位） 106150L3 	
期末考試（筆試）		
總計	81%	10

《院舍主管培訓課程（乙）證書》

課題	相關能力單元名稱及編號	資歷學分
提供優質顧客服務	<ul style="list-style-type: none"> - 提供優質顧客服務 106187L3 - 處理服務使用者的投訴 106188L4 	24
意外事故處理	<ul style="list-style-type: none"> - 處理員工意外或受傷事故 106162L4 - 預防員工一般意外 106163L4 	
人力資源管理	<ul style="list-style-type: none"> • 管理人力資源 106156L4 	
質素指標	<ul style="list-style-type: none"> • 制定服務質素標準 (SQS)政策 106191L5 • 推行服務質素標準 106186L3 	
日常管理	<ul style="list-style-type: none"> • 員工編更 106154L4 • 管理日常運作 106155L4 	
法例及實務守則	<ul style="list-style-type: none"> • 應用法例及實務守則 106164L5 	
員工培訓	<ul style="list-style-type: none"> • 提供臨床護理員工培訓 106220L4 • 提供員工培訓計劃（心理、社交、心靈健康） 106226L4 	
執行職業安全	<ul style="list-style-type: none"> • 執行安全環境指引（服務單位） 106150L3 	
期末考試（筆試）		
總計	100%	24

4.4 畢業要求

《院舍主管培訓課程（甲）證書》

- 學員必須出席不少於 80%的課堂授課，而在整體評核獲得合格（即不少於 60%），方可獲培訓機構頒發畢業證書。

《院舍主管培訓課程（乙）證書》

- 學員必須出席不少於 80%的課堂授課，而在整體評核獲得合格（即不少於 60%），方可獲培訓機構頒發畢業證書。

4.5 收生條件

《院舍主管培訓課程（甲）證書》

- 現職於安老院或殘疾人士院舍的主管，或由院舍提名的其他員工；及
- 根據香港法例獲註冊的相關專業人士，包括社會工作者、護士、醫生、中醫、職業治療師、物理治療師及藥劑師；及

- 香港中學文憑考試／香港中學會考中國語文科成績達第二級或以上；或香港中學會考（2007年或之前）成績達 E 級或以上；或同等學歷。

如申請人只有內地學歷，則必須：

- 完成國內高中三教育；及
- 持普通高等學校招生全國統一考試普通高考成绩，語文科目應達到滿分的 60%，即 90 分。

《院舍主管培訓課程（乙）證書》

- 現職於安老院或殘疾人士院舍的主管，或由院舍提名的其他員工；及
- 香港中學文憑考試／香港中學會考中國語文科成績達第二級或以上；或香港中學會考（2007年或之前）成績達 E 級或以上；或同等學歷。

如申請人只有內地學歷，則必須：

- 完成國內高中三教育；及
- 持普通高等學校招生全國統一考試普通高考成绩，語文科目應達到滿分的 60%，即 90 分。

5. 有關本評審報告的重要資訊

5.1 更改或撤回本評審報告

- 5.1.1 評審局根據《條例》第 5 條發放本評審報告，述明其重要評審決定、包括評審的有效期以及規限評審效力的「條件」或「限制」。
- 5.1.2 評審局如信納《條例》第 5 條第(2)款所列舉的任何一項情況為適用，可於日後決定更改或撤回評審報告，情況包括營辦者不再具能力以達致其所訂定的目標及／或其課程不再符合標準以達致其所訂定的課程目標（無論是基於營辦者無法履行按本評審報告述明的任何「條件」／或無法遵從任何「限制」的要求，或基於其他原因）；或在評審局向營辦者發放評審報告後，營辦者在評審資格有效期內曾作出重大修改，而該等修改並未獲得評審局批准。營辦者如需向評審局申請批准重大修改，請參閱載於本局網頁的《評審資格重大修改須知》。
- 5.1.3 倘若評審局決定更改或撤回評審報告，將會根據《條例》第 5 條第(4)款，以書面通知營辦者有關更改或撤回評審報告的決定。
- 5.1.4 當評審資格有效期屆滿或評審局發出撤回本評審報告的書面通知後，營辦者及／或課程之評審資格將立時失效。

5.2 上訴

- 5.2.1 若營辦者對評審報告中作出的評定感到受屈，根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）第 3 部，營辦者有權向上訴委員會提出上訴。任何上訴必須於收到評審報告的 30 天內提交。
- 5.2.2 若營辦者就評審局更改或撤回評審報告的決定感到受屈，可根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）第 3 部向上訴委員會提出上訴。任何上訴必須於收到撤回評審報告之通知的 30 天內提交。
- 5.2.3 營辦者應注意有關撤回評審報告之通知並不同評審報告，營辦者若就評審的重要評定而感到受屈，只可就評審報告提出上訴。
- 5.2.4 如欲瞭解上訴規則的詳情，請參考第 592A 章 (www.elegislation.gov.hk)。有關上訴程序的細節已列明於《條例》第 13 條，該條文亦已上載到資歷架構的網頁：www.hkqf.gov.hk。

5.3 資歷名冊

- 5.3.1 獲評審局評定為符合評審資格的資歷，屬資歷架構認可，並具備條件上載到資歷名冊 www.hkqr.gov.hk。營辦者須向評審局相關部門另行申請，上載已通過質素保證的資歷於資歷名冊。
- 5.3.2 學員在課程的評審有效期內開始修讀該項已通過評審並已載於資歷名冊的課程，並成功修畢課程後，其所得資歷方為資歷架構認可。

