



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）

僱員再培訓局

課程覆審（資歷架構第 2 級）

安老服務溝通技巧基礎證書（兼讀制）

2016 年 11 月

此評審報告乃由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）賦予其「評審當局」的職權而發出。本報告述明其評定、評定的有效期以及規限評定之效力的條件或限制。

1. 簡介

1.1 僱員再培訓局 (Employees Retraining Board) 是獨立法定組織，根據《僱員再培訓條例》於 1992 年成立。僱員再培訓局提供的課程是以市場為導向，就業為本，靈活配合市場變化。僱員再培訓局透過統籌、撥款和監察，委任培訓機構提供培訓課程及服務，培訓中心分佈港九新界各區，地區網絡廣闊。現時僱員再培訓局提供約 800 項具市場需求及事業前景的培訓課程，範疇涵蓋近 30 個行業。

1.2 受僱員再培訓局 (Employees Retraining Board) (以下簡稱為“營辦者”) 所託，評審局乃根據訂立的服務協議書內列明之職權範圍以及相關之評審指引，為《安老服務溝通技巧基礎證書（兼讀制）》進行課程覆審，以評定課程能否達致其目標和達到資歷架構第 2 級之標準。

2. 評審局之評定

評審局在充分考慮評審小組之建議後，作出以下評定：

批准

營辦者名稱	Hong Kong Employment Development Service Limited (ERB) 香港職業發展服務處有限公司（再培訓）
資歷頒授者名稱	Employees Retraining Board 僱員再培訓局
進修課程名稱	Foundation Certificate in Communication Skills for Aged Care (Part-time) 安老服務溝通技巧基礎證書（兼讀制）
資歷名稱（結業資歷）	Foundation Certificate in Communication Skills for Aged Care (Part-time) 安老服務溝通技巧基礎證書（兼讀制）
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	不適用

培訓範疇)	
行業	不適用
行業分支	不適用
資歷架構級別	第 2 級
資歷學分	2
授課模式及修讀期	兼讀制 21.25 學時 (包括 15 面授時數)
中段結業資歷	不適用
有效期	4 年 2017 年 5 月 5 日至 2021 年 5 月 4 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 25 人
「能力標準說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
「通用基礎能力說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
於資歷名冊上顯示的其他資料	This is an ERB standardised programme. 此為僱員再培訓局的標準化課程。
授課地址	1. Unit 2-8A, Wing C, G/F, Lung Wo House, Lower Wong Tai Sin (II) Estate, Kowloon 九龍黃大仙下邨(二區)龍和樓地下 C 翼 2 至 8A 號 2. Unit 203-206, Podium, Bik Shui House, Shui Pin Wai Estate, Yuen Long, N.T. 新界元朗水邊圍邨碧水樓平台 203-206 室

3. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

3.1 課程目標

- 加強學員有關長者心理問題及處理方法、有效的溝通技巧、優質服務的理念和照顧員如何協助達致一定的評鑑標準及相關的勞工法例和職業安全條例的知識。

3.2 學習成效

- 認識長者的心理問題及常見的精神病；及
- 了解長者的行為異常問題及適當處理方法；及
- 認識與長者的溝通技巧及處理投訴的方法運用在院舍的日常工作中；及

- 填寫院舍常用的報告；及
- 指出如何保持院舍服務的質素。

3.3 課程結構

課題	資歷學分
1. 了解長者的心理	
2. 了解長者抑鬱問題，自殺的徵兆及適當處理方法	
3. 了解長者行為異常問題及適當處理方法	
4. 和長者及其家屬溝通的技巧	
5. 如何面對長者及其家屬的投訴	
6. 「優質服務」的概念和實踐	
7. 院舍優質管理	
8. 團隊精神-前線護老同工如何協助達至優質服務	
9. 人際關係的建立及維持	
10. 「職業安全」條例的認識和實踐	
11. 認識相關的「勞工法例」	
12. 與上司及其他同事的溝通	
13. 閱讀及填寫特別報告	
14. 期末筆試	
總計：	2

3.4 畢業要求

- 學員的總出席率須達課程之最低要求(80%)；及
- 必須於課程評估考獲整體及格分數(70分)，其中持續評核的評分不低於20分（以40分為滿分計）方為及格。

3.5 收生條件

- 安老院舍/長者社區照顧服務的照顧員、家居照顧員或同類職級員工；及
- 須通過中文入學筆試。

4. 上訴

4.1 若營辦者對此評審報告中作出的評定感到受屈，可根據《學術及職業評審條例》（第592章）第3部分向上訴委員會提出上訴。任何上訴必須於收到此評審報告的30天內提交。相關的上訴規則，請參閱第592A章(<http://www.legislation.gov.hk/chi/home.htm>)，上訴程序則詳列於《學術及職業評審條例》第13條；相關資料亦可見於資歷架構網站<http://www.hkqf.gov.hk>。

5. 重大修改

5.1 進修課程的評審資格將於有效期屆滿後失效；或假如營辦者在未經評審局批准的情況下，對進修課程作出重大修改，評審局可能於有效期內撤回相關的評審資格。如需向本局申請批准重大修改，請參閱載於評審局網頁的《評審資格重大修改須知》。

6. 資歷名冊

6.1 通過評審局質素保證程序的資歷均可上載到資歷名冊，並獲資歷架構認可。課程營辦者或資歷頒授機構如欲於資歷名冊上載已通過質素保證的資歷，須向評審局相關部門另行提出申請。

6.2 學員在登記有效期內入讀相關通過評審的進修計劃，修畢有關進修計劃並獲得載於資歷名冊的相關資歷，其資歷方為資歷架構認可。

報告編號：16/132

檔案編號：VA61/130/201610B1.4