



培訓及顧問服務一覽表

澳門管理學院 (Macau Institute of Management, 簡稱MIM) 致力為各大小企業、公營部門及非牟利團體提供切合機構發展需要的培訓課程和管理顧問服務。學院擁有一支跨越各管理領域的專業培訓顧問團隊，隨時為機構提供專業服務。

企業內部培訓有別於一般的公開課程，它是為機構現在或未來的發展需要而度身訂造，目的是進一步提升員工的ASK (Attitude 態度、Skill 技巧、Knowledge 知識)，從而提升其工作表現，及更好地配合和帶動機構的長遠發展。

MIM亦提供不同類型的專題講座、拍攝教學光碟及組織學習團等培訓形式，以多樣化的學習模式來配合市場的發展需要。

MIM一直深信若要培訓達致預期效果，首先要找出真正的培訓需要。學院的專業培訓顧問樂意為機構進行下列分析：



培訓需要分析

與管理人員進行會面、實地視察、進行培訓需要意見調查

引用Donald L. Kirkpatrick所提出的『四階層評估模型』評估培訓成效：
1. 反應 2. 學習 3. 行為 4. 成效

分析及確認員工培訓的真正需要，確定目標

建議最切合機構需要的訓練形式/內容/時間/場地

進行培訓活動，有需要時進行中期評估

培訓成效評估

澳門管理學院可按機構的實際需求度身訂造合適的培訓課程，請與企業培訓部聯絡：

曾舉辦的課程和工作坊

企業內部培訓

設施管理

外判管理
設施管理核心業務流程管理
設施管理危機意識
防火及應對突發事件處理
風險及安全管理工作坊
環保節能基本知識
設施管理實務
設施項目管理與規劃
設施營運的領導與管理
設施的營運與維護
設施的保安及監察系統管理
設施項目之公眾安全、人流控制及危機管理
FMIT - 資訊科技在設施管理上的應用
樓宇滲水專業培訓課程
監管外判服務技巧

人力資源管理

建立共融工作環境
高效能團隊培訓計劃
面試技巧
人力資源管理實務
組織的素質與形象
員工教育、培訓和發展
遴選面談與人力招聘
人員的招聘與甄選
結構性面談技巧
KPI 及薪酬管理
評核工作表現技巧
工作表現評估與獎勵執行
人才保留計劃
建立和諧的勞資關係
績效管理
內部培訓師培訓 - TTT

財務管理

稅務知識
商法典
會計實務工作坊
基礎會計知識課程
青年社團會計知識課程
財務管理的概念及實務
初級會計預算
非財務管理人員的財務管理
如何有效地為學校和非牟利團體編制預算管理
機構預算編制實務
非牟利私立教育機構基礎會計知識課程

個人能力提升

『成就個人，強化團隊』工作坊
80/20處事法則
九型人格與工作
人際關係與有效溝通
小組管理技巧工作坊
公開演說技巧課程
公關及電話應對技巧
司儀培訓工作坊
外交禮賓培訓
平衡工作生活技巧
在工作中尋找樂趣工作坊
如何有效與你的主管共事
如何找出自我核心價值 - 工作態度
如何享受你的工作 - 維持工作熱情
如何塑造正向服務心態
快樂的員工由正向心理開始
我想打份好工 - 正向團隊工作坊
投訴及壓力管理工作坊
具說服力的演講和表達技巧
商業電郵書寫技巧
撰寫商務英文電郵課程
中/英文公文寫作
英語傳意技巧
專題英語會話 - 接待
社交英語
接待英語
常用英語/普通話/廣東話會話
常用普通話會話培訓班
社交禮儀
商業禮儀
前線工作人員減壓技巧
前線服務人員心理素質提升
突發事情之應變法則
重燃工作熱誠工作坊
飛躍的80後員工
書寫電郵技巧課程
秘書實務技巧
逆境智商
做個懂說、懂教的部門主管
執行工作中之決策技巧
執行工作中之情緒及心理培訓課程
接任人發展計劃
創造性思維工具
提升工作心態工作坊
提升解難能力工作坊
提高演說及匯報技巧
新世代客運服務技巧工作坊
溝通管理學之外貌觀人術

餐酒知識及食物配對
葡萄酒認識與品嚐工作坊
演講技巧
管理80後員工的心法
與80後員工相處的心法
與新世代員工相處的心法
談判及說服技巧
融入團隊，快樂工作
壓力及情緒管理
壓力管理與人際關係
職場傳意技巧工作坊
繪圖思考法

顧客關係管理

優質顧客銷售服務技巧
優質櫃員服務技巧
優質客戶服務技巧
銷售及協商技巧
銷售人員優質服務與有效溝通技巧
領導優質創意服務
與傳播媒介的溝通技巧
電話熱線優質服務技巧
運用談判技巧處理突發狀況
運用同理心溝通和協商技巧處理顧客問題
解決問題技巧
新世代客運服務技巧工作坊
處理難纏顧客
接待技巧工作坊
前線服務人員EQ訓練
前線人員化解衝突及危機應變
服務禮儀及會議接待課程
服務心態調適工作坊
投訴應對處理技巧
如何塑造正向服務心態
公關及市場推廣技巧
公眾諮詢應對技巧工作坊
公共關係成功要訣

零售管理

店鋪營運管理
商品陳列
卓越零售人員實務
卓越店長管理技巧

領導與管理

策略思維
授權與工作指導技巧
領導新角度
衝突處理技巧
督導技巧
商業教練指導技巧
團隊動力工作坊
團隊建立與共識工作坊
排解衝突
正向團隊工作坊
團隊領袖培育工作坊
服務新思維
情緒管理，化負為正工作坊
高效時間管理
主管指導及回饋技巧工作坊
活動協調與組織
制訂策略、運籌帷幄
企業教練指導技巧工作坊
危機管理
工序革新
變革管理工作坊
存貨控制及倉存管理
制訂方案及提高滙報技巧
管理實務
團隊帶領與監督技巧
澳門公職法律制度課程
管理新思維培訓計劃
訂立合同指引工作坊
會展的組織及統籌工作坊
管理者整合培訓計劃
營運服務管理培訓
DISC 性格分析與情緒調適
MBTI 性格測驗與團隊建立
卓越督導技巧
流程優化
從流程管理提升工作效率
問題分析與決策技巧
情境領導技巧
教練式指導技巧 - 提升員工工作表現
項目管理
管理才能發展
管理接班人技能提升
認識九型人格提升團隊效率
體驗式學習營之提升團隊精神
五常法的簡介
五常法的實施
五常法的推行
五常法的審核
五常法工作場所管理
餐飲五常法管理工作坊

持續進修課程

澳門註冊會計師試前研習班 - 成本會計
澳門註冊會計師試前研習班 - 商法典
澳門註冊會計師試前研習班 - 稅務知識
澳門註冊會計師試前研習班 - 一般會計PART1
澳門註冊會計師試前研習班 - 一般會計PART2
LCCI - 商業電腦
LCCI - 商業行政管理
LCCI - 商業英語
LCCI - 初級會計
LCCI - 中級會計
LCCI - 高級會計
MBTI十六型人格應用
NLP - 身心語言學
澳門企業赴國內招聘需知
辦公室法律
創業實務課程
房地產法律實務課程
行政人員專業髮型指導
行政人員專業形象指導
婚禮統籌實務課程
咖啡調制及品嚐技巧
咖啡拉花基礎
旅遊日語速成
葡萄酒知識及品嚐技巧初階
葡萄酒知識及品嚐技巧進階
設施管理證書課程
網上採購及開店
為人父母之道 - 管教孩子的心法
心理學研究之認識我是誰，誰是我
演說技巧訓練
英文公文寫作技巧
中國玄學 - 實用室內設計及擺設
行政人員卓越管理證書課程
領導與管理證書課程
設施管理實務初級證書課程
21世紀表現評估與獎勵執行
企業風險管理和內部控制
企業優質管理 - 五常法
危機管理
員工激勵及自我激勵
高效問題解決技巧
商業教練指導技巧
提升專業形象 - 商務禮儀運用技巧
談何容易：談判的藝術及心法
360度表現評估與獎勵
活動統籌之公關實務
財富管理及規劃
談判技巧
優質服務應對技巧
將顧客投訴轉化為商機技巧
提升優質顧客服務技巧 - 突顯企業形象

研討會及專題講座

壓力管理及人際關係專題講座
管教子女有妙法講座
情緒紓解有妙法講座
正能量提升工作表現工作坊
綠化規劃講座
紓解心理壓力講座
提升職場向上流動力
人才識別與人才管道構建
構建具持續性的設施和智慧型建築物
風險管理
如何預防商業詐騙及偵測實用方法
培訓，你做對了嗎？
正確認識中國星相學
控煙講座
個人資料保護法
如何有效地為學校和非牟利團體編制預算管理
洞悉商業欺詐“有跡可尋”
設施管理之如何防預及改善建築物之候群綜合症狀
設施管理科技之全面資產管理解決方案
轉危為機，急速經濟變化下的企業策略
培訓需求分析與效果衡量在機構之應用
優質顧客服務專題講座：『服務從心開始』
如何建立/增加品牌效應以協助提升企業價值
應用五常法以提升食物衛生品質標準
中小企業如何以特許加盟經營知名品牌
設施管理之公眾健康與安全
道德領導講座

教學光碟

澳門管理學院過往曾製作多套教學光碟以協助企業或行業的培訓，此外，亦會舉辦教學光碟分享會以協助學員、企業管理層、人力資源部及培訓部開展培訓工作。



本院將秉承培育管理專才為目標，為澳門的未來發展培育各類型、不同層次的人才。

專題工作坊

如何應用設施規劃來提升建造項目管理之效益
如何評估不同設施之潛在危機從而提升及加強設施之整體安全
如何為一般設施作出緊急情況準備及預先策劃危機管理
如何有效管理及應用後備供電系統以確保設施營運之成效
如何面對批評及衝突
如何面對十種刁難人士
如何有效地訂立團隊目標
如何有效管理設施管理外判工程
如何擺脫港式英語口音
NLP 達人系列：魔法語言，魅力語言
活用NLP 成為EQ達人
活用NLP 締造卓越服務工作坊
NLP 說服妙法工作坊
職場演說與表達技巧「升呢」工作坊
Leadout - 領導才能工作坊
商務電子郵件書寫工作坊
教練指導(Coaching)技巧工作坊
解決問題的策略工作坊
高效教練導引技巧 - 團隊突破提升工作坊
提升服務品質管理工作坊
人力資源策略制定實戰工作坊
繪圖思考法工作坊
“化危為機” 金融業風險管理工作坊
現代壓力管理工作坊
協助設施管理決策之繪圖思考法工作坊
面試人員訓練工作坊
『面試技巧秘訣』工作坊
『讀心術』工作坊
預防孩子上網打機成癮工作坊
壓力及情緒管理工作坊
優化服務體驗遊戲工作坊
管理新鮮人 - 探索葡萄酒文化工作坊
除了金錢，如何激勵下屬的技巧
人員的招聘與甄選技巧
談判及說服技巧
溝通和表達技巧
應付刁難問題的技巧
活動安排及籌劃技巧
方圓的領導技巧
MBTI十六型人格 - 認識與應用
佛學思想在企業管理中的應用
解難技巧及創意決策
快樂的員工 - 由正向心理開始
商務電子郵件書寫全攻略
扭轉乾坤 - 克服刁難及強橫談判對手的心法
建立高效銷售力團隊
員工指導及輔導
與陌生人交談的七個小錦囊
能源管理與能源審核

辦公室玄學應用 - 實用室內設計
餐桌禮儀與英語社交文化
新世代，新思維 - 管理80後員工的心法
樓宇滲水管理
五常法(5S)與設施管理
多元文化團隊管理
高效時間管理
接任人發展計劃
向上管理 - 與波士的相處之道
商業心理 - 如何避免墮入潛意識的心理陷阱
有危有機 - 將顧客投訴轉化為商機
企業革新與時並進
零售、服務、餐飲行業流程再造
溝通管理學之外貌觀人術
溝通管理學之神態觀人術
腦海任縱橫 - 高效圖像思維法
運用職場輔導技巧，處理問題員工
Award Winning Presentation Skills





“Better MANAGEMENT for better future”

澳門管理學院隸屬澳門管理專業協會，是澳門特區政府認可的高等教育機構。學院為在職人士提供學位課程外，亦為本澳各大機構包括政府部門，提供切合發展需要的培訓及管理顧問服務。自一九八八年成立至今，已成功培訓了成千上萬的管理人才。

學院擁有一支專業的培訓顧問隊伍，積極引入一些有效的管理方法，協助管理人員發揮潛能。課程涵蓋領導與管理、人力資源管理、顧客關係管理、財務管理、設施管理、零售管理等。課程演繹採用靈活的模式，以達致最佳的培訓效果，模式包括：面授、個案研討、自我評估、小組討論、角色扮演、體驗式學習等。

本培訓及顧問服務資料概括介紹學院一些經常舉辦的課程以供參考。另外亦歡迎垂詢，讓我們有機會為閣下的機構度身設計合適的培訓課程或顧問服務。我們會不斷努力，繼續為管理人員提供最佳的管理發展機會，使他們能夠成為出類拔萃、高瞻遠矚的領導者。

澳門管理學院

院長

陳炯釗博士 Ph. D; CFM; F. PFM

The Macau Institute of Management (MIM) is directly under the Macau Management Association. MIM is a registered higher education institution endorsed by the Macau SAR government. In addition to offering academic degree programmes which meet the needs of working professionals, the Institute has been actively providing training and consultancy services addressing the needs of major organizations including government departments in Macau. Since 1988, we have managed to provide training and consultancy services to over thousands of professionals.

The Institute has a team of professionals that provide expertise assistance to managers to develop their managerial potentials through introducing various effective managerial practices and offering quality training and consultancy services. Our contemporary training programmes cover a wide spectrum of management and supervisory aspects, topics include: human resources, customer services, financial management, facility management and retail management. For optimum effectiveness, these programmes are delivered with flexible approaches such as face to face tutorial, case studies, group discussions, self profiling, role play and experiential learning camp.

This guide provides an overview of some regular programmes arranged by the Institute for your reference. Nevertheless, we are most delighted to discuss with you to design tailor-made training programmes that suit the needs of your organization. We are committed to provide the best management training for organizations which have the vision and mission to develop their managers as future leaders.

Dr. Oscar Chan, Ph. D; CFM; F. PFM
Director
Macau Institute of Management

Our Clients | 客戶名單

企業

酒店業協會
萬豪軒集團餐飲管理有限公司
佳景集團
威尼斯人 - 渡假村 - 酒店
京澳酒店
帝濠酒店
葡京酒店
金龍酒店
英皇娛樂酒店
濠璟酒店
總統酒店
澳門置地酒店
文華東方酒店
澳門金都酒店有限公司
Wynn Resorts (Macau) S.A.
星際酒店
大西洋銀行
大豐銀行
中國工商銀行澳門分行
中國銀行澳門分行
永亨銀行
東亞銀行澳門分行
香港上海匯豐銀行有限公司
匯業銀行

廣東發展銀行
澳門商業銀行
澳門國際銀行
勵駿會
盛世集團
通利國際
澳門麗晶集團
香港太興燒味集團
怡柱集團
鉅星國際
金山發展有限公司
僑光集團有限公司
海洋花園管理有限公司
澳門置地物業管理有限公司
何泉記建築置業有限公司
亞太航空有限公司
澳門工藝有限公司
新昌工程(澳門)有限公司
澳門彩票有限公司
澳門國際機場餐廳有限公司
陳炳記五金有限公司
誠一實業有限公司
中原(澳門)地產代理有限公司
南光實業有限公司

黃如楷建築設計有限公司
中國保險(澳門)股份有限公司
聯豐亨保險有限公司
澳門保險有限公司
Manulife (International) Ltd.
ING Life Insurance Co. (Macau) Ltd.
American International Assurance
AXA China Region Insurance Company (Bermuda) Ltd.
殷理基洋行
澳門和記電話
澳門皇冠
佛笑樓
崔世昌核數師事務所
Macau Cable TV
咀香園餅家
澳門新八佰伴
Chubb/Guardforce Macau Ltd
DHL Expresso (Macau) Lda.
Heli Express
Macau Cable TV
康澤工商
錦眾車行
仲量聯行

政府 / 公營機構

郵政局
民政總署
經濟局
行政公職局
衛生局
旅遊局
勞工事務局
澳門基金會
澳門監獄
澳門貿易投資促進局
能源業發展辦公室
澳門藝術博物館
財政局

社會工作局
澳門海關
教育暨青年局
澳門金融管理局
高等教育輔助辦公室
體育發展局
澳門電訊有限公司
澳門自來水有限公司
澳門國際機場專營股份有限公司
澳門新福利公共汽車有限公司
澳門電力股份有限公司
機場管理有限公司
澳門廣播電視有限公司

澳門垃圾專營有限公司
鏡湖醫院
仁伯爵綜合醫院
澳門婦女聯合總會
澳門餐飲業聯合商會
澳門紅十字會
澳門建築置業商會
澳門鏡湖護理學院
澳門廠商會青年委員會
澳門大學
澳門科技大學
旅遊學院
澳門生產力暨科技轉移中心