



培訓及 顧問服務 一覽表

目錄

- 2 關於協會及學院、服務範疇
- 3 主要培訓方法
- 4 量身訂造的內部培訓服務
- 5 培訓項目
- 10 管理顧問服務及調查研究
- 11 研討會及講座
- 12 書籍出版
- 13 教學影片製作
- 14 管理競賽 / 海外交流、參觀及學習



關於澳門管理專業協會及澳門管理學院



澳門管理專業協會（Macau Management Association, 簡稱“管協”或“MMA”）在33位來自本澳不同管理範疇的專業人士努力下，在1984年10月正式成立。管協乃一非牟利組織並以推動現代管理學的理论和實踐為建會目的。管協屬下設有一所高等院校 – 澳門管理學院（Macau Institute of Management, 簡稱MIM），除了開辦各類學位及證書課程外，多年來，我們更舉辦了多個專題講座及研討會、組織交流學習團、協助企業製作教學光碟、舉辦管理類別競賽等，務求以多樣化的學習模式來配合市場的發展需要。

除此以外，我們更擁有一支專業的培訓導師及顧問團隊，隨時為機構提供專業意見和服務。

服務範疇

我們其中一項核心服務是為各類型企業、政府機關、公營部門及非牟利團體等，提供切合機構發展需要的內部培訓項目和管理顧問服務。

由於培訓內容是以工作技巧為導向，著重課後的實踐性。因此在培訓的過程中，我們的團隊會為學員營造輕鬆的學習環境，並附以互動的、參與的、體驗學習等方式，引導學員對自己的工作態度(Attitude) / 思維(Mind-set)有所啟發，並從中學習實用而可操作性的技巧和知識。

主要培訓方法如下：

投影片演示

個案分享

經驗指導

小組討論



角色扮演

管理 / 模擬遊戲



自我評估

分組實踐項目

體驗式學習

戶外訓練



管理競賽

透過各類專業的培訓方法，我們提供的服務，當中包括：

- | | |
|----------------|----------------------|
| 1. 量身訂造的內部培訓服務 | 5. 研討會 / 專題講座 |
| 2. 培訓項目 | 6. 書籍出版 |
| 3. 管理顧問服務 | 7. 教學影片製作 |
| 4. 調查研究 | 8. 管理競賽 / 海外交流、參觀及學習 |

1. 量身訂造的內部培訓服務

企業內部培訓有別於公開課程，它是為機構現在或未來的發展需要而量身訂造，目的是透過提升員工的ASK（Attitude態度、Skill技巧、Knowledge知識），來協助機構迎接挑戰，跨過危機，抓緊機遇，實現可持續發展。

我們深信，要使培訓達致效用，首要是找出真正的培訓需要，因此，我們的專業培訓顧問會為機構進行下列培訓需求分析。



2. 培訓項目

過去，我們曾為本澳各類型企業、社團及公營機構提供不同的培訓項目，受訓對象涵蓋前線基層人員至高層管理者。除了基本的課堂學習模式外，更有效果顯著、利用野外環境進行體驗學習的培訓方式，對提升團隊的領導、合作和溝通尤為顯著。

多年來，我們從策劃、制定及執行的層面，為機構量身訂造具規模且具特定對象的培訓及顧問服務項目，當中包括：

「澳門餐飲業在職培訓」 — 對象：餐飲從業員及行業管理人員	
社交網絡宣傳及應用	處理食客投訴的策略與調解方法
前線督導技巧	餐飲業服務英語進階
餐飲服務英語初階	餐飲業電腦實例—利用電腦軟件製作餐牌
洋酒及葡萄酒基本知識	餐飲業顛覆性思維的營銷策略
餐飲業產品銷售技巧	餐飲業顧客溝通與聆聽技巧
前線客戶服務心態及技巧提升	餐飲業專題講座
食肆工作間危機與衝突管理	餐飲業專題教學光碟制作及分享會

「綜合培訓課程」 — 對象：表現出色且具潛力晉升管理階級的員工	
督導角色及有效溝通	說服演說技巧
致勝談判	解決問題及決策技巧
團隊建設	財務管理
面試技巧	服務管理
工作表現的管理與積極性提升	

「管理梯隊培育計劃」 — 對象：主任級員工	
團隊建設	擁抱改變
情緒及壓力管理	高效溝通
正面思維的力量	商務禮儀
解決問題及決策能力	總結分享會

「管理梯隊培育計劃」 — 對象：經理級員工	
正面思維的力量	擁抱改變
成為堅忍有彈性的領袖	管理跨世代

「青少年成就計劃」 — 對象：本澳18至29歲青少年	
兩日一夜迎新體驗營	公開演說技巧工作坊
自我認識九型人格工作坊	個人理財工作坊
職涯規劃工作坊	社交禮儀及職場形象指導工作坊
短片拍攝技巧工作坊	體驗之旅
餐桌禮儀工作坊	體驗式學習活動日
葡萄酒淺嘗會	專題任務競賽
網絡宣傳推廣工作坊	亞洲城市遊學之旅
人際溝通關係工作坊	



「人才發展計劃」 — 對象：表現出色且具潛力晉升管理階級的員工	
團隊成立：團隊建設及發展	領導技巧：督導技巧
自我發展：壓力管理	領導技巧：高效教練技巧
自我發展：時間管理及優次設定	領導技巧：處理衝突
領導技巧：領導式溝通技巧	演說提升：發表與報告技巧
領導技巧：高效解難及決策	學習完結作品發表會
領導技巧：項目管理	

另外，我們亦為機構量身訂造各項培訓課程，當中包括：

團隊管理	領導及管理
<p>正向團隊工作坊 高效能團隊培訓計劃 體驗式學習營之提升團隊精神 團隊動力工作坊 團隊建立與共識工作坊 團隊領袖培育工作坊 團隊帶領與監督技巧 LEGO® Serious Play® 團隊建立工作坊</p>	<p>管理接班人技能提升 管理才能發展 管理者整合培訓計劃 管理新思維培訓計劃 接人發展計劃 卓越督導技巧 領導新角度 授權與工作指導技巧 主管指導及回饋技巧 創造性思維工具 營運服務管理培訓 問題分析與決策技巧 讚賞式領導技巧 項目管理 危機管理 變革管理 工序革新 流程優化 從流程管理提升工作效率 五常法的簡介 / 實施 / 推行 / 審核 / 工作場所管理 NLP 領導技巧21世紀管理達人 督導管理提升 — 帶領團隊之「一帶一路」</p>
設施管理	人力資源管理
<p>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 設施管理核心業務流程管理 設施管理危機意識 環保節能基本知識 風險及安全管理 FMIT -資訊科技在設施管理上的應用 樓宇滲漏專業培訓 監管外判服務技巧 建築資訊模型(BIM) 樓宇勘察及檢查</p>	<p>人力資源管理實務 人才保留計劃 人員的招聘與甄選 結構性面試技巧 員工教育、培訓和發展 建立共融工作環境 建立和諧的勞資關係 職場知人秘技 工作表現評估與獎勵執行 績效管理 KPI 及薪酬管理 DISC 性格分析與情緒調適 MBTI 性格測驗與團隊建立 認識九型人格提升團隊效率 情境領導技巧 與新世代員工相處的心法 職場輔導技巧</p>
顧客關係管理	
<p>優質顧客銷售服務技巧 優質客戶服務技巧 優質櫃員服務技巧 如何塑造正向服務心態 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 前線人員化解衝突及危機應變 前線服務人員 EQ 訓練 服務新思維 處理難纏顧客 公眾諮詢應對技巧 投訴應對處理技巧 運用談判技巧處理突發狀況 電話熱線優質服務技巧 與傳播媒介的溝通技巧</p>	

財務管理	零售管理
<p>稅務知識 會計實務 基礎會計知識課程 青年社團會計知識課程 初級會計預算 財務管理的概念及實務 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</p>	<p>存貨控制及倉存管理 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</p>
語言及寫作	個人能力提升
<p>社交英語 / 辦公室英語 / 禮賓英語 職場傳意技巧 (中 / 英) 專題英語會話 - 接待 常用英語 / 普通話 / 廣東話會話 公文寫作 (中 / 英) 商業電郵書寫技巧 (中 / 英)</p>	<p>快樂的員工由正向心理開始 我想打份好工 - 正向團隊 逆境智商 壓力及情緒管理 人際關係與有效溝通 如何享受你的工作 - 維持工作熱情 公開演說技巧課程 司儀培訓工作坊 具說服力的演講和表達技巧 提高演說及匯報技巧 談判及說服技巧 秘書及行政助理實務課程 解決問題技巧 九型人格與工作 有效心智管理模式 商務禮儀及專業形象塑造 時間管理 瞭解自我潛能之皮紋分析 建立可持續競爭力 找出自我潛能課程 大數據企業應用及策略分析 實現個人和職業成功 增強你的職業競爭力</p>
會展及活動管理	法律
<p>活動協調與組織 會展的組織及統籌 服務禮儀及會議接待 公關及市場推廣技巧 公共關係成功要訣 外交禮賓培訓 社交禮儀 商業禮儀</p>	<p>澳門公職法律制度 行政程序法 合同法 商法典 澳門繼承法 房地產法律 勞動關係法 分層建築物管理法 認識《澳門基本法》 澳門保險法律制度 澳門金融體制和金融法規</p>
內部培訓師 / 教練培訓	
<p>商業教練指導技巧 企業教練指導技巧 教練式指導技巧-提升員工工作表現 內部培訓師培訓</p>	
財富管理	
<p>財富管理之區塊鏈的認識和應用 「理財有道」財富管理課程 「親子理財」家庭理財規劃課程 股票投資技巧初階 股票投資技巧進階 金融市場和投資工具</p>	



3. 管理顧問服務

要提升機構的效能效益，解決現存問題，人員培訓未必是唯一或最有效的解決方法。

我們的管理顧問服務，就是通過深入瞭解機構現在的營運狀況及發展目標，根據實際需要建議一系列優化及解決方案，當中將涉及架構重組、流程再造、市場發展策略或人員發展等，務求為機構徹底解決管理上的問題。

過去，我們曾為客戶進行了各類型的管理顧問服務，當中包括：

- 公共部門及機構能源效益及節能計劃－能耗數據庫及標準借鑒研究
- 公共部門及機構實施能源管理計劃
- 公共部門及機構能源效益評估計劃
- 受公共部門委託提供『優化客戶服務部管理流程』顧問服務
- 為公共部門提供「策劃人力資源培訓計劃」
- 為澳門特區政府研究及建立節能表現評估法
- 為本澳的設施管理業界建立適合本澳應用的「設施管理－公眾健康及安全指引」
- 受政府部門委託提供「屋宇質素指標－新橋區住宅大廈狀況評估顧問項目」
- 受政府部門委託提供『為設施管理專業研究及設計“一試三證”模式』顧問服務
- 為政府部門提供「對不牟利教育機構的財務會計工作提供顧問服務」
- 為建築及設施管理行業引進國際認可的設施管理專業培訓課程
- 為中港製造商建立新的「員工表現評估機制」

4. 調查研究

我們亦會對社會大眾關注的問題進行深入研究調查外，亦對不同的社會專題和專業範疇進行全面性的研究和調查，就有關範疇提出專業意見和指引，如：

- 受行業社團委託進行『澳門會議展覽業人力資源及經濟拉動效應調查』
- 受政府部門委託進行『澳門節能產品和設備市場調查研究』
- 受政府部門委託進行『公共地方用電情況及對推行節能宜採取的支援措施意見調查』
- 受設計顧問有限公司委託進行『關閘地區購物及消費問卷調查』及『關閘區域人流調查計劃』
- 受政府部門委託進行『澳門低層住宅樓宇狀況調查』
- 在政府部門的支持下進行『從事博彩業青年的職業生涯規劃調查研究』
- 在政府部門的支持下進行『澳門企業管理能力指標調查』
- 在政府部門的支持下進行『澳門年青人職業生涯規劃與置業狀況關聯性調查』
- 在政府部門的支持下進行『澳門市民就業流動性調查』
- 在政府部門的支持下進行『澳門年青人財富管理現況調查』
- 在政府部門的支持下進行『澳門非全職工作人員就業現況調查』
- 在本澳龍頭銀行支持下進行『澳門銀行業服務水平調查』

5. 研討會及講座

過去，本會為推動管理學實踐及應用，舉辦了多個管理專題研討會及講座，當中包括有：

- 特色金融：財富管理及融資租賃
- 大數據的發展情況和未來方向
- 流動新世代下，O2O數碼營銷的策略
- 區域經濟合作及其對商機和企業管理的影響
- 轉危為機－急速經濟變化下的企業策略
- 粵港澳三地經濟融合下的管理策略
- 初創企業孵化策略及實踐－成功個案分享
- 危機管理：設施管理實務
- 設施管理之工作場所緊急應變方案
- 設施管理如何防預及改善建築物之候群綜合症狀
- 設施管理科技（全面資產管理解決方案）
- 策略性人才流動及發展新趨勢
- 區域人才發展與流動
- AI人工智能對人力資源規劃的影響
- HR培訓有辦法之『培訓需求分析實戰』
- HR招才有辦法之『招才三部曲』
- 員工體驗：員工調查新趨勢
- 人才識別與人才管道構建
- 創意人力資源管理思維



- 跨世代團隊協作
- 如何提升員工敬業度
- 勞動關係疑難排解
- 培訓，您做對了嗎？
- 以服務體驗激發銷售潛能
- 零售服務管理新體驗
- 隱性溝通的力量
- 贏取顧客滿意的心法
- 教練式領導技巧
- 如何發展高效領導力
- 新任經理之管理技巧提升
- 如何做好『夾心』經理
- 高效的交通運輸系統對社區經濟發展的影響
- 環保導向及可持續發展
- 高效能人士的七個習慣
- 六帽子思考應用法
- 構建具持續性的設施和智慧型建築物
- 財富管理之區塊鏈的認識和應用
- 職場管理致勝術之『妙用ASK』

6. 書籍出版

《澳門管理人雜誌》是本澳首本、亦是唯一一本本地出版的管理專業雜誌。每期雜誌均搜羅當前澳門最熱門的企業訊息、商管情報和邀請富經驗的管理人與讀者分享其企業管理經驗，務求為本地管理及行政人員提供最新最快的管理資訊。



出版管理專業叢書

為協助管理人提升管理技巧並將管理學的知識傳遞各界，多年來，出版了多本管理學實用叢書。當中包括：

1. 年青人入職指引第三版
2. 培訓，你做對了嗎？
3. 年青人創業與個人發展
4. 年青人入職指引第二版
5. 澳門中小企業管理個案
6. 設施管理大學校園實務指引
7. 為學校制定財務報告準則及培訓
8. 中小企的困局與出路
9. 為非牟利團體制訂會計制度的指引
10. 年青人入職指引
11. 設施管理 - 公眾健康及安全指引
12. 管理縱橫談：珠三角管理實案
13. 實用管理學與個案分析
14. 澳門特別行政區註冊會計師/專業會計員考試2003-2007歷屆試題參考答案
15. 澳門特別行政區註冊會計師/專業會計員考試2003-2006歷屆試題參考答案



7. 教學影片製作

我們亦為機構的特定需要製作教學影片及學習手冊，由劇本編寫、角色安排、攝製、監製、印刷（成品套裝）等均可代為處理。而製作教學影片的好處有：

- 度身訂造的教學內容，完全配合機構的實際需要
- 規範教學內容，有利日後傳授
- 使教學內容能形象化地演示出來，使學習者更容易吸收及掌握
- 學習者能靈活掌握自己的學習進度及時間

過去，我們曾為客戶量身訂製以下主題的教學影片：

- 「防禦性駕駛」
- 「常用英語及普通話會話」
- 「安全駕駛」
- 「優質車長服務規範」
- 「澳門美食之都推介 - 澳門特色土生菜」
- 「星級服務」
- 「星級海味專業知識」
- 「星級服務：葡萄酒知識及服務技巧」
- 「食物及環境衛生安全」
- 「飲食業職安健 - 廚房安全」
- 「飲食業職安健 - 樓面安全」
- 「餐廳基本服務技巧系列一 - 餐桌擺設及飲品服務」
- 「餐廳基本服務技巧系列二 - 服務流程及服務常用語」
- 「餐飲服務常用英語」
- 「中式宴會餐桌技巧與服務」



8. 管理競賽 / 海外交流、參觀及學習



每年，我們均組織特定群體或專業管理人員到訪各國進行管理競賽、交流、參觀及相互學習。多年來我們曾到訪的國家或地區，當中包括：美國、俄羅斯、波蘭、羅馬尼亞、烏克蘭、捷克、卡達、杜拜、日本、新加坡、中國、台灣、香港等。

多年來，我們積極與本澳企業、社團及公營機構合作，為本澳培育更多管理人才。我們的客戶，當中包括（排名不分先後）

企業		
澳門銀河娛樂集團	澳門商業銀行	南光實業有限公司
澳門威尼斯人渡假村酒店	澳門國際銀行	萬豪軒集團餐飲管理有限公司
澳門金沙集團股份有限公司	文華東方酒店	澳門鏡湖醫院
永利渡假村（澳門）股份有限公司	星際酒店	澳門土木工程實驗室
新濠博亞娛樂有限公司	英皇娛樂酒店	澳門電訊有限公司
澳門美高梅	葡京酒店	中國電信（澳門）有限公司
太陽城集團	澳門置地廣場酒店	金山發展有限公司
德晉集團	濠璟酒店	海洋花園管理有限公司
鉅星國際	帝濠酒店	崔世昌核數師事務所
集美集團	金龍酒店	黃如楷建築設計有限公司
澳門勵駿創建有限公司	總統酒店	中原（澳門）地產代理有限公司
中國銀行澳門分行	信德集團	錦眾汽車有限公司
中國工商銀行澳門分行	盛世集團	澳門新福利公共汽車有限公司
中國建設銀行澳門分行	佳景集團	友邦保險控股有限公司
香港上海匯豐銀行有限公司	麗晶集團	聯豐亨保險有限公司
澳門大豐銀行	怡柱集團	宏利人壽保險有限公司
澳門大西洋銀行	咀香園餅家	澳門聚賢亞洲
澳門華僑永亨銀行	佛笑樓	AA旅遊有限公司
政府及公營機構		
行政長官辦公室	澳門金融管理局	體育局
澳門基金會	郵電局	高等教育輔助辦公室
行政公職局	房屋局	法務局
市政署（原民政總署）	交通事務局	澳門自來水股份有限公司
海關	能源發展辦公室	澳門電力股份有限公司
治安警察局	衛生局	澳門廣播電視股份有限公司
懲教管理局	仁伯爵綜合醫院	澳門清潔專營有限公司
經濟局	教育暨青年局	澳門國際機場專營股份有限公司
財政局	文化局	澳門博彩技術培訓中心
勞工事務局	旅遊局	
澳門貿易投資促進局	社會工作局	
教育機構 / 社團		
澳門大學	澳門婦女聯合總會	澳門中華總商會
澳門旅遊學院	澳門工會聯合總會驛站	澳門餐飲業聯合商會
澳門科技大學	澳門街總線楊長者日間護理中心	澳門建築置業商會
澳門城市大學	澳門同善堂	澳門旅遊零售服務業總商會
澳門保安高校	澳門扶康會	澳門酒店業協會
澳門鏡湖護理學院	澳門紅十字會	澳門廠商會青年委員會
澳門浸信中學	澳門利民會	澳門會議展覽業協會
	澳門智能發展協會	



Training Effectiveness is Our Value

我們深信最重要是培訓效果

Please contact us.

請即與我們聯絡

“Better
MANAGEMENT
for better future”

卓越管理 成就未來