

公務人員的素質與形象課程(廣州話)

**Curso de Optimização da Qualidade e Imagem do Funcionário Público (em Cantonense)**

- 目的：** 讓學員學習公務員應具備的素質與形象，從而運用互動技巧並得體的服務市民，同時學會如何應對不合理的情境並維持公務員的形象。
- Objectivos:** Transmitir aos formandos a qualidade e a imagem que se pretende de um funcionário público, aplicando a técnica de interação para servir bem os cidadãos e ao mesmo tempo, aprender a lidar com situações difíceis mantendo a imagem do funcionário público.
- 對象：** 技術輔助人員-級別四及級別三及工人。
- Destinatários:** Técnicos de apoio – Nível 4 e Nível 3 e Operários.
- 地點：** 新口岸上海街 175 號中華總商會大廈，澳門管理學院。
- Local:** Rua de Xangai n° 175, Edf. ACM, MIM, Macau.
- 導師：** 澳門管理學院導師
- Formador(a):** Formador do Instituto de Gestão de Macau (MIM)

**課程內容：**

1. 尊重你的職務角色
2. 澳門公務員應有的義務（澳門公共行政工作人員通則第 279 條）
3. 專業道德操守、外表、禮儀與形象
4. 如何維持公務員的形象
  - 良好的禮儀與規矩
  - 以人為本與依法辦事
  - 履行職務時如何與公眾互動
  - 應對不合理的人物時，該如何避免被激怒及破壞你的形象
  - 保持冷靜、展現親和、完成任務
  - 維持形象的重要性
5. 案例分享

**Programa:**

1. Respeitar as funções ou papel do funcionário público
2. Deveres do funcionário público da RAEM (Artigo 279.º do Estatuto dos Trabalhadores da Administração Pública de Macau)
3. Ética profissional, aparência, boa educação e imagem
4. Como manter a imagem do funcionário público
  - Boa educação e regras
  - “Ter por base a população” e “executar as tarefas nos termos da lei”
  - Forma de interação com o público no cumprimento das suas funções
  - Em situações difíceis como evitar ficar zangado afectando a respectiva imagem
  - Manter-se calmo, mostrar simpatia e concluir a tarefa
  - Importância de manter a imagem
5. Patrilha de casos práticos

班別 Turma	上課日期 Data	課時 Duração	上課時間 Horário	截止報名日期 Prazo de Inscrição
第 1 班 Turma 1	27/10, 30/10, 3/11 及 e 6/11/2020 逢星期二及五 3 <sup>as</sup> e 6 <sup>as</sup>	12 小時 horas	18:30 - 21:30	30/09/2020

**聯絡人 Pessoal de Contacto :**

張小姐 Elly Cheong (電話 Tel. : 8291 9749 ; 電郵 E-mail : elly@safp.gov.mo)

**證書：**

學員經考核合格及出席率達到課程總時數之 85% 或以上，才獲發證書。

**Certificado:**

Ao participante será conferido certificado se for aprovado na avaliação do curso, e simultaneamente se tiver frequentado 85% (ou superior) da duração total do curso.