



目錄

社區體育會管理進階課程 服務定位與服務成效控制

02-03 專題報道

社區體育會管理進階課程
服務定位與服務成效控制

03 編者的話

04 總會面面觀

中國香港賽艇協會

05 體壇點將錄

羽毛球・黃文興

06-07 運動推介

競走

08 活力新星

體育舞蹈・卓俊希、宋泳彤

09 體育萬花筒

亞洲青少年殘疾人運動會

10-11 活動剪影

12 活力新成員

13 康體新動態

啟德郵輪碼頭公園
藍田綜合大樓

14-16 活動巡禮

17-19 互動天地

20 活力遊蹤



導師正在向學員講解何謂服務定位

社區體育會管理課程由康樂及文化事務署（康文署）與香港浸會大學許士芬博士體康研究中心合辦，旨在加強推廣地區體育發展人士對管理社區體育會的認識，以及培育更多管理社區體育會的義務工作者。課程分基礎及進階兩部分。進階課程設有「服務定位與服務成效控制」環節，內容包括「服務範圍定位及責任」、「政策制訂及服務標準」及「評估服務成效的工具與方法」等，讓學員更深入了解何謂優質服務。

服務定位的重要

「服務定位」是指機構根據市場狀況制定明確的服務目標，以便為客戶提供優質服務，滿足他們不同時候的需要。

課程指出，定位清晰的機構能有效控制和衡量服務質量，可以滿足客戶的需求，大大增強競爭力；相反，定位不清晰的機構則經常會出現管理混亂的情況，令服務成效不彰。

服務目標和質量

要服務定位適當，首先須制定明確的目標。制定目標時應全面考慮機構的發展策略、資源配套和實際情況，並按目標定出各項具體可行的任務。

制定目標後，須確保服務質量符合客戶要求。根據德拉蒙德和約曼（Drummond and Yeoman）的研究，「質量」一詞近年在各行各業中已成為指導生產及服務的重要概念。高質量的服務能迎合客戶不同時候的需求，也是機構賴以建立及改善管理系統的基礎。

須注意的是，服務定位與質量必須緊貼市場步伐。舉例來說，以往屋苑的管理公司只須負責保安及設施維修等工作；但新式屋苑的管理公司會培訓員工和提供多元化服務（例如舉辦節慶活動、派報等）以滿足客戶日益提高的期望和要求，因此廣受市場歡迎。由此可見，機構如能與時並進，提升服務質量，便能加強在市場上的競爭力。



學員投入參與分組討論

控制和衡量服務質量

服務質量是可以控制和量度的。透過問卷調查、親身體驗（派員扮作客戶）、管理檢討，以及國際標準化組織（ISO）質量管理標準和「策劃、實踐、監察、改進」（Plan-Do-Check-Act）循環模式等的品質管理機制，機構可以有效控制服務流程和成效。

要準確評估服務質量，機構必須全面衡量服務流程、技術水平、員工態度、客戶滿意度等。客戶是服務的直接使用者，因此客戶滿意度是衡量服務質量的重要指標。客戶意見表、重大事件法、直接調查法、歸因衡量法等，均有助了解客戶對服務的意見及滿意度，讓機構能改善服務質素，增加客戶信心，提高利潤。

服務定位必須以人為本

課程的其中一個單元要求學員分組籌辦康體活動。在討論過程中，學員雖然都積極為活動進行服務定位，但往往因為把焦點放在服務流程，忽略了服務的目標和意義。因此，課程導師提醒他們：「服務必須以人為本，才會取得顯著的成效。滿足客戶的需求是服務的最終目標。」相信學員在修畢課程後必定會對服務理念的應用與實踐有更深刻的認識和體會。

社區體育會管理進階課程

持有康文署《社區體育會管理課程——基礎證書》的人士均可報讀進階課程。學員須修讀理論課（包括「活動策劃與設計」、「實習啟導」、「風險管理與措施」、「服務定位與服務成效控制」及「會務人士管理策略」），以及完成 40 小時的小組實習（包括活動策劃、推行、檢討及報告）。