

香港資歷架構

物流業（空運及快遞——營運管理）

職業資歷階梯

2023年6月

目錄

頁

物流業（空運及快遞——營運管理）職業資歷階梯.....	1
物流業（空運及快遞——營運管理）職業階梯課程一覽表.....	3
資歷說明：營運統籌員 Operations Executive（AF-OM21B）.....	4
資歷說明：營運主任 Supervisor, Operations（AF-OM31）.....	8
資歷說明：營運經理 Manager, Operations（AF-OM41）及 營運經理（快遞）Manager, Local Operations (Express)（AF-OM42）.....	12

物流業（空運及快遞——營運管理）職業資歷階梯

職業資歷階梯

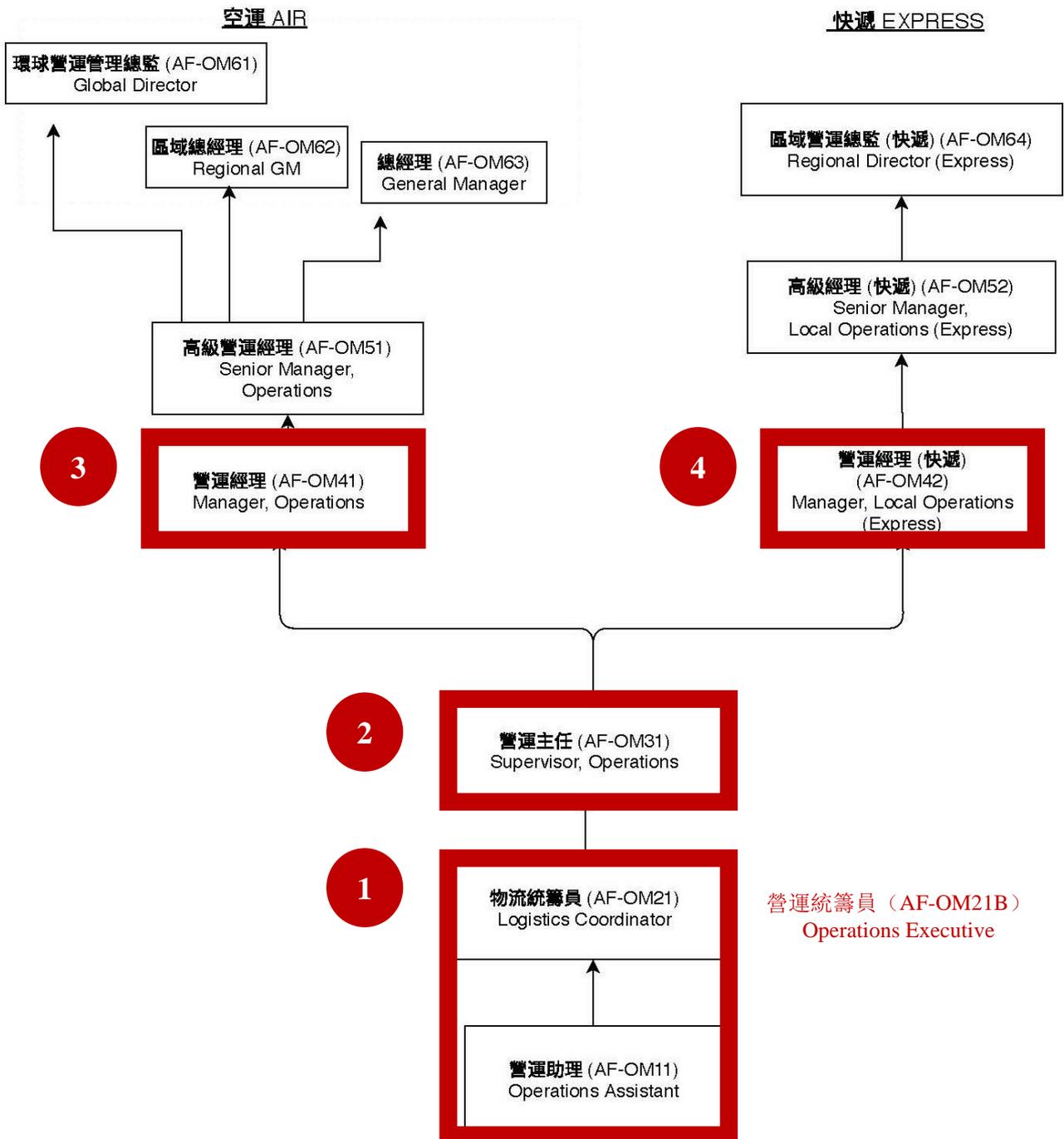
物流業行業培訓諮詢委員會（下稱「諮委會」）協助行業編訂《能力標準說明》，臚列行業主要職務所需的能力要求及成效標準。隨著物流業不斷地發展及轉變，諮委會繼 2021 年推出物流業「空運及快遞」《能力標準說明》第二版後，在 2023 年亦推出「空運及快遞——營運管理」職能範疇的「職業資歷階梯」，提供進修及就業的進階路線圖，讓進修人士或從業員可透過獲取相關資歷，在行業得到進一步發展的機會。

職業階梯課程

職業階梯課程是根據「職業資歷階梯」上指定工作崗位的能力要求而設計的課程，其學習成果與工作崗位的能力要求吻合，完成課程的人士均具備從事特定工作的能力，對僱主招聘及人才發展具有有效的參考價值。

物流業諮委會選取了「空運及快遞——營運管理」職業資歷階梯上其中四個前線工作崗位，配對了工作崗位所需的主要能力（能力單元）及制訂相關的資歷說明，讓企業或教育及培訓機構用以設計「職業階梯課程」，以助行業培育人才來配合實際發展需求。這四個可供發展「職業階梯課程」的工作崗位包括（1）營運統籌員、（2）營運主任、（3）營運經理、及（4）營運經理（快遞）。

營運管理 (OM)



物流業（空運及快遞——營運管理）職業階梯課程一覽表

課程名稱	空運及快遞營運統籌員課程		空運及快遞營運主任課程		空運及快遞營運經理課程	
工作崗位	營運統籌員 Operations Executive		營運主任 Supervisor, Operations		營運經理 Manager, Operations 營運經理（快遞） Manager, Local Operations (Express)	
資歷級別	2		3 或 4		4	
需涵蓋的能力單元 （資歷學分 僅供參考）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用空運行業用語、代碼及縮寫（級別 1, 2 學分） 2. 能辨識空運貨物的標籤、標誌、種類及基本包裝要求（級別 1, 2 學分） 3. 擬備各營運環節檢察表（級別 2, 2 學分） 4. 執行物流業職業安全及健康的預防措施（級別 2, 2 學分） 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 獲取經營貨運業務所需的牌照及處理相關的行政安排（級別 2, 3 學分） 2. 協調公司部門、商業夥伴及承辦商之工作（級別 3, 3 學分） 3. 執行突發事件的應變程序（級別 4, 4 學分） 4. 決定合適航機及貨物作付運（級別 4, 4 學分） 5. 處理因航班延誤或取消所引致的貨運問題（級別 4, 4 學分） 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 支援人才發展及管理員工表現（級別 4, 4 學分） 2. 運用大數據分析結果及 / 或趨勢（級別 4, 2 學分） 3. 監管承辦商的工作表現（級別 4, 4 學分） 4. 設計及擬備標書（級別 4, 4 學分） 5. 設立物流機械設備技術指標（級別 4, 4 學分） 6. 監管供應商表現（級別 4, 4 學分） 7. 應用模擬技術測試運作效率（級別 4, 4 學分） 8. 執行財務分析及成本控制（級別 4, 4 學分） 9. 制定物流內部標準作業程序（級別 5, 4 學分） 	
總資歷學分 （僅供參考）	8 學分		18 學分		34 學分	
建議增修專科 （資歷學分 僅供參考）	增修專科 1: 空運營運統籌	增修專科 2: 快遞營運統籌	增修專科 1: 空運營運	增修專科 2: 快遞營運	增修專科 1: 空運營運管理	增修專科 2: 快遞營運管理
	14 學分 （共 5 個能力單元）	13 學分 （共 5 個能力單元）	17 學分 （共 5 個能力單元）	17 學分 （共 5 個能力單元）	36 學分 （共 10 個能力單元）	36 學分 （共 10 個能力單元）

資歷說明：營運統籌員 Operations Executive (AF-OM21B)

甲. 職位描述及一般入職要求

工作範疇	<ul style="list-style-type: none">• 遵守關鍵績效指標 (KPI) 及標準操作程序 (SOP)• 配合文件數碼化和流程自動化趨勢，提供有效率的服務及文件處理• 遵守物流資源運用方案• 協調不同客戶及航空公司，確保運作暢順並執行各營運環節• 協助規劃物流資源運用• 與客戶保持基本溝通 (如：協調派送時間)，按其運單要求，準確守時地派送
一般入職要求	<ul style="list-style-type: none">• 具中學學歷• 基本的中、英文語言和讀寫能力• 具相關工作經驗者優先考慮• 持有效駕駛執照和良好駕駛紀錄者優先考慮

乙. 資歷說明及能力單元組合

職業階梯課程	空運及快遞營運統籌員課程
資歷級別	資歷架構第 2 級
資歷學分	8 學分 (僅供參考)
資歷培訓目標	通過這項培訓，進修人士可掌握空運及快遞營運統籌的關鍵知識與技能，在行業日漸重視數碼化、講求顧客體驗的大趨勢下維持在職場的競爭力。
學習成果	透過此職業階梯課程，學員將能： LO1: 瞭解顧客體驗的重要性，並以達到優質顧客體驗為工作目標，處理日常物流及貨運的主要工序 LO2: 運用基本空運及快遞行業知識，增強顧客體驗 LO3: 運用基本統計學描述及作初步數據分析，將結果運用於物流操作，及 / 或為決策者提供業務決策或規劃的參考
資歷錄取要求	學術 / 專業階梯：中學學歷。 或 職業資歷階梯：具備物流業工作經驗或其他行業的營運統籌經驗。

職業階梯課程的內容須涵蓋以下核心科目的能力單元

核心科目：空運及快遞營運統籌

職能範疇	能力單元名稱	編號	級別	資歷學分 (僅供參考)	學習成果		
					LO1	LO2	LO3
共通	1. 使用空運行業用語、代碼及縮寫	111000L1	1	2	✓	✓	
	2. 能辨識空運貨物的標籤、標誌、種類及基本包裝要求	111001L1	1	2	✓	✓	
營運管理	3. 擬備各營運環節檢察表	111007L2	2	2	✓		✓
職業安全及健康	4. 執行物流業職業安全及健康的預防措施	111026L2	2	2		✓	

總資歷學分 8*
(僅供參考)

* 課程營辦者可按實際需要，釐訂各能力單元在教學內容上的比重。

丙. 其他建議

課程營辦者可考慮以單元學習模式，設定靈活多元且多階進出的升學途徑，讓學員於不同學習階段，獲頒不同證書或文憑。例如：在學員修畢乙部所述的「職業階梯課程」後，頒發基礎證書。待學員在職實習若干時間後，容許他們繼續餘下的預設增修科目，並在完成後頒發另一張證書。此外，課程營辦者亦可充分運用職場學習和專題研習等，令課程設計更多元化及更貼近真實環境。

預設增修專科 1：空運營運統籌

	職能範疇	能力單元名稱	編號	級別	資歷學分 (僅供參考)	學習成果		
						LO1	LO2	LO3
空運快遞共通	共通	1. 運用基本統計學於物流運作	111004L2	2	3	✓		✓
		2. 運用多式聯運概念及知識	111003L2	2	2	✓	✓	
	營運管理	3. 應用各類貨運資訊	111006L2	2	3	✓		✓
	智慧物流	4. 執行電子文件保安工作	LOCUEL204B	2	3	✓		
空運專科	營銷、市場推廣及客戶服務	5. 計算空運運費	111031L2	2	3	✓	✓	✓

總資歷學分 14
(僅供參考)

預設增修專科 2：快遞營運統籌

	職能範疇	能力單元名稱	編號	級別	資歷學分 (僅供參考)	學習成果		
						LO1	LO2	LO3
空運快遞共通	共通	1. 運用基本統計學於物流運作	111004L2	2	3	✓		✓
		2. 運用多式聯運概念及知識	111003L2	2	2	✓	✓	
	營運管理	3. 應用各類貨運資訊	111006L2	2	3	✓		✓
	智慧物流	4. 執行電子文件保安工作	LOCUEL204B	2	3	✓		
快遞專科	共通	5. 快遞貨物的標籤、標記和類型以及基本包裝要求的應用	111002L1	1	2		✓	

總資歷學分 **13**
(僅供參考)

除了核心能力之外，一般僱主都要求擔當此職位的人士具備以下軟技能：

軟技能名稱*	熟練程度#
1. 分析性思考 分析資料並運用邏輯來解決工作問題	中級水平
2. 適應力 / 靈活性 對（正面或負面的）變化和工作場所的多樣性，持開放態度	
3. 溝通 能以書面和口語交流訊息和想法，以便他人理解，達至溝通的目標	

* 以上軟技能名稱及描述乃參考 O*NET 和受訪者的意見後所作出的建議。

熟練程度可分為以下四級水平：

- 專家水平（能在異常困難的情況下施展能力；充當主要資源並向他人提供建議）
- 高級水平（能在相當困難的情況下施展能力；通常只需要很少或根本不需要指導）
- 中級水平（能在困難的情況下施展能力；偶爾需要指導）
- 初級水平（未能在困難的情況下獨自施展能力；需要他人協助及 / 或從旁指導）

課程營辦者可考慮透過個案分析、角色扮演等活動，把這些元素包含在課程中，以提升學員的軟技能。

此外，課程營辦者還可考慮給予學分累積及轉移安排，充分認可相關的學習和工作經驗，減少重複學習。例如：

學分豁免或轉移條件	● 若持有物流業相關經驗或以下「過往資歷認可」資歷：					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>核心科目</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ● 一般技能（貨運站、倉庫及物流中心）LOTWAA1S ● 空運運輸 LOAFDA1S </td> </tr> <tr> <td>預設增修專科 1： 空運營運統籌</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ● 空運文件處理 LOAFGA2S ● 空運貨物處理（貨站）LOAFEA2S ● 空運運輸（貨物）LOAFDB2S ● 空運客戶服務 LOAFBA2S ● 空運客戶服務 LOAFBA3S ● 空運電子文件處理 LOAFIA2S ● 海運文件處理 LOSGIC2S ● 海運進出口文件處理 LOSGFA2S ● 船務文件處理 LOSGGA2S ● 海運運輸（貨櫃）LOSGDF2S ● 營運管理（設施效率）LOZZAG4S </td> </tr> </tbody> </table>	核心科目			<ul style="list-style-type: none"> ● 一般技能（貨運站、倉庫及物流中心）LOTWAA1S ● 空運運輸 LOAFDA1S 	預設增修專科 1： 空運營運統籌
核心科目						
	<ul style="list-style-type: none"> ● 一般技能（貨運站、倉庫及物流中心）LOTWAA1S ● 空運運輸 LOAFDA1S 					
預設增修專科 1： 空運營運統籌	<ul style="list-style-type: none"> ● 空運文件處理 LOAFGA2S ● 空運貨物處理（貨站）LOAFEA2S ● 空運運輸（貨物）LOAFDB2S ● 空運客戶服務 LOAFBA2S ● 空運客戶服務 LOAFBA3S ● 空運電子文件處理 LOAFIA2S ● 海運文件處理 LOSGIC2S ● 海運進出口文件處理 LOSGFA2S ● 船務文件處理 LOSGGA2S ● 海運運輸（貨櫃）LOSGDF2S ● 營運管理（設施效率）LOZZAG4S 					

**預設增修專科 2:
快遞營運統籌**

- 空運文件處理 LOAFGA2S
- 空運貨物處理（貨站）LOAFEA2S
- 空運運輸（貨物）LOAFDB2S
- 空運電子文件處理 LOAFIA2S
- 海運文件處理 LOSGIC2S
- 海運進出口文件處理 LOSGFA2S
- 船務文件處理 LOSGGA2S
- 海運運輸（貨櫃）LOGDF2S
- 營運管理（設施效率）LOZZAG4S

- 持有其他行業的營運管理相關經驗或「過往資歷認可」資歷；或
- 已修讀資歷架構認可的相關課程。

完

資歷說明：營運主任 Supervisor, Operations (AF-OM31)

甲. 職位描述及一般入職要求

工作範疇	<ul style="list-style-type: none">• 遵循公司指引，附合監管規定，確保公司日常運作順暢• 選擇合適的航機及貨源組合，以維持有效率的航空貨運• 配合文件數碼化和流程自動化趨勢，提供有效率的服務及文件處理• 協調高層與前線、擔當上傳下達的角色• 分派員工處理不同工作，啟導和監督員工表現• 提供改善工作流程方案• 協助評估 / 監督外判商及航空公司的服務質素• 善用資源，節省運作成本（如：小心操作機械、避免不必要損耗）
一般入職要求	<ul style="list-style-type: none">• 持有香港中學文憑考試（HKDSE）、香港中學會考（HKCEE）或同等學歷• 具三年或以上相關工作經驗（如：倉儲管理、供應鏈管理）• 良好的中、英文語言和書寫能力，能操流利粵語、英語及普通話者優先考慮• 持有效駕駛執照和良好駕駛紀錄者優先考慮

乙. 資歷說明及能力單元組合

職業階梯課程	空運及快遞營運主任課程
資歷級別	資歷架構第 3 級或 4 級
資歷學分	18 學分（僅供參考）
資歷培訓目標	通過這項培訓，進修人士可掌握空運及快遞營運的關鍵知識與技能，從而促進內部與外部的主要持份者發揮團隊精神，有效提升營運表現和服務質素。亦可維持自身在職場的競爭力。
學習成果	透過此職業階梯課程，學員將能： LO1: 維繫一個兼具良性競爭的工作場去吸引和激勵前線員工，令他們有發揮所長、展示實力和被賞識的機會 LO2: 執行營運管理策略以提升營運表現 LO3: 執行客戶服務管理策略以提升服務質素，並加強顧客體驗 LO4: 運用數據分析的基礎知識於日常工作中
資歷錄取要求	學術 / 專業階梯：完成香港中學文憑或具同等學歷。 或 職業資歷階梯：具備物流業工作經驗或其他行業的營運經驗。

職業階梯課程的內容須涵蓋以下核心科目的能力單元

核心科目：空運及快遞營運

職能範疇	能力單元名稱	編號	級別	資歷學分 (僅供參考)	學習成果			
					LO1	LO2	LO3	LO4
共通	1. 獲取經營貨運業務所需的牌照及處理相關的行政安排	111005L2	2	3		✓		
營運管理	2. 協調公司部門、商業夥伴及承辦商之工作	111008L3	3	3	✓	✓	✓	
	3. 執行突發事件的應變程序	111019L4	4	4	✓	✓	✓	
	4. 決定合適航機及貨物作付運	111023L4	4	4	✓	✓		
	5. 處理因航班延誤或取消所引致的貨運問題	111024L4	4	4		✓	✓	

總資歷學分 18*
(僅供參考)

* 課程營辦者可按實際需要，釐訂各能力單元在教學內容上的比重。

丙. 其他建議

課程營辦者可考慮以單元學習模式，設定靈活多元且多階進出的升學途徑，讓學員於不同學習階段，獲頒不同證書或文憑。例如：在學員修畢乙部所述的「職業階梯課程」後，頒發證書。待學員在職實習若干時間後，容許他們繼續餘下的預設增修科目，並在完成後頒發另一張證書。此外，課程營辦者亦可充分運用職場學習和專題研習等，令課程設計更多元化及更貼近真實環境。

預設增修專科 1：空運營運

	職能範疇	能力單元名稱	編號	級別	資歷學分 (僅供參考)	學習成果			
						LO1	LO2	LO3	LO4
空運快遞共通	共通	1. 瞭解並運用大數據分析的基礎知識	111009L3	3	2				✓
	營運管理	2. 考核及提升運輸效率	111021L4	4	4		✓		✓
	職業安全及健康	3. 執行危險品的安全運輸	111027L3	3	4		✓		
	貨物安全及保安	4. 運用保安科技協助處理貨運保安事宜	111036L3	3	4		✓		
空運專科	智慧物流	5. 運用空運服務網絡平台	111039L3	3	3		✓		

總資歷學分 17
(僅供參考)

預設增修專科 2: 快遞營運

	職能範疇	能力單元名稱	編號	級別	資歷學分 (僅供參考)	學習成果			
						LO1	LO2	LO3	LO4
空運快遞共通	共通	1. 瞭解並運用大數據分析的基礎知識	111009L3	3	2				✓
	營運管理	2. 考核及提升運輸效率	111021L4	4	4		✓		✓
	職業安全及健康	3. 執行危險品的安全運輸	111027L3	3	4		✓		
	貨物安全及保安	4. 運用保安科技協助處理貨運保安事宜	111036L3	3	4		✓		
快遞專科	出入口文件處理	5. 處理快遞運輸文件	111041L2	2	3		✓		

總資歷學分
(僅供參考)

17

除了核心能力之外，一般僱主都要求擔當此職位的人士具備以下軟技能：

軟技能名稱*	熟練程度#
1. 分析性思考 分析資料並運用邏輯來解決工作問題	高級水平
2. 溝通 能以書面和口語交流訊息和想法，以便他人理解，達至溝通的目標	中級水平
3. 引導、督導和激勵下屬 為下屬提供指引和方向，包括制定表現標準和監管工作表現	
4. 發展和建立團隊 鼓勵和建立團隊成員之間的互信、尊重和合作	

* 以上軟技能名稱及描述乃參考 O*NET 和受訪者的意見後所作出的建議。

熟練程度可分為以下四級水平：

- 專家水平（能在異常困難的情況下施展能力；充當主要資源並向他人提供建議）
- 高級水平（能在相當困難的情況下施展能力；通常只需要很少或根本不需要指導）
- 中級水平（能在困難的情況下施展能力；偶爾需要指導）
- 初級水平（未能在困難的情況下獨自施展能力；需要他人協助及 / 或從旁指導）

課程營辦者可考慮透過個案分析、角色扮演等活動，把這些元素包含在課程中，以提升學員的軟技能。

此外，課程營辦者還可考慮給予學分累積及轉移安排，充分認可相關的學習和工作經驗，減少重複學習。例如：

學分豁免或轉移條件	● 若持有物流業相關經驗或以下「過往資歷認可」資歷：			
	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>核心科目</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ● 營運管理（行政） LOZZAA3S ● 空運營運管理（操作） LOAFAA4S ● 海運營運管理 LOSGAG4S </td> </tr> <tr> <td>預設增修專科 1: 空運營運</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ● 空運客戶服務 LOAFBA3S ● 海運客戶服務 LOSGBA3S ● 空運電子物流 LOAFHA3S </td> </tr> </tbody> </table>	核心科目	<ul style="list-style-type: none"> ● 營運管理（行政） LOZZAA3S ● 空運營運管理（操作） LOAFAA4S ● 海運營運管理 LOSGAG4S 	預設增修專科 1: 空運營運
核心科目	<ul style="list-style-type: none"> ● 營運管理（行政） LOZZAA3S ● 空運營運管理（操作） LOAFAA4S ● 海運營運管理 LOSGAG4S 			
預設增修專科 1: 空運營運	<ul style="list-style-type: none"> ● 空運客戶服務 LOAFBA3S ● 海運客戶服務 LOSGBA3S ● 空運電子物流 LOAFHA3S 			

	預設增修專科 2:	<ul style="list-style-type: none">• 空運客戶服務 LOAFBA3S• 海運客戶服務 LOSGBA3S
	快遞營運	<ul style="list-style-type: none">• 持有其他行業的營運管理相關經驗或「過往資歷認可」資歷；或• 已具備資歷架構認可的第 2 級「空運及快遞營運統籌員」相關資歷。

完

資歷說明：營運經理 **Manager, Operations (AF-OM41)** 及 營運經理（快遞）**Manager, Local Operations (Express) (AF-OM42)**

甲. 職位描述及一般入職要求

工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> 設計解決方案及執行營運策略，以提升營運表現 配合文件數碼化和流程自動化趨勢，管理營運效率 評估市場趨勢 與其他部門合作以達到公司目標 執行公司的系統和指引 支援人才招攬，培訓員工、管理及提升員工的工作表現 評估營運水平、員工發展和品質管理水平是否達到公司的關鍵績效指標（KPI） 分析數據，從營運管理方面提升公司的服務質素 提供市場最新資訊予客戶
一般入職要求	<ul style="list-style-type: none"> 持有香港高等院校的高級文憑 / 副學士學位 / 註冊專上學院的文憑，或以上學歷 具五年或以上相關工作經驗 良好的中、英文語言和書寫能力，能操流利粵語、英語及普通話者優先考慮

乙. 資歷說明及能力單元組合

職業階梯課程	空運及快遞營運經理課程
資歷級別	資歷架構第 4 級
資歷學分	34 學分（僅供參考）
資歷培訓目標	通過這項培訓，進修人士可掌握空運及快遞營運管理的關鍵知識與技能，從而建立和鞏固高效工作團隊，充分發揮數據的最大價值，提升個人、團隊及企業的競爭力。
學習成果	<p>透過此職業階梯課程，學員將能：</p> <p>LO1: 創造一個吸引人才和促進員工在事業上獲得滿足感和專業成長的職場，從而建立和鞏固高效工作團隊</p> <p>LO2: 發揮各類數據的最大價值，加強企業的競爭力</p> <p>LO3: 設計及執行營運管理策略以提升營運表現</p> <p>LO4: 提升公司的服務質素，並加強顧客體驗</p>
資歷錄取要求	<p>學術 / 專業階梯：完成香港中學文憑或具同等學歷。</p> <p>或</p> <p>職業資歷階梯：具備物流業工作經驗或其他行業的營運管理經驗。</p>

職業階梯課程的內容須涵蓋以下核心科目的能力單元

核心科目：空運及快遞營運管理

職能範疇	能力單元名稱	編號	級別	資歷學分 (僅供參考)	學習成果			
					LO1	LO2	LO3	LO4
共通	1. 支援人才發展及管理員工表現	111011L4	4	4	✓			
	2. 運用大數據分析結果及 / 或趨勢	111010L4	4	2		✓	✓	✓
營運管理	3. 監管承辦商的工作表現	111012L4	4	4			✓	✓
	4. 設計及擬備標書	111013L4	4	4		✓		✓
	5. 設立物流機械設備技術指標	111016L4	4	4		✓	✓	
	6. 監管供應商表現	111017L4	4	4				✓
	7. 應用模擬技術測試運作效率	111018L4	4	4		✓	✓	
	8. 執行財務分析及成本控制	111020L4	4	4		✓	✓	
	9. 制定物流內部標準作業程序	111025L5	5	4		✓	✓	✓

總資歷學分 34*
(僅供參考)

* 課程營辦者可按實際需要，釐訂各能力單元在教學內容上的比重。

丙. 其他建議

課程營辦者可考慮以單元學習模式，設定靈活多元且多階進出的升學途徑，讓學員於不同學習階段，獲頒不同證書或文憑。例如：在學員修畢乙部所述的「職業階梯課程」後，頒發證書。待學員在職實習若干時間後，容許他們選修預設增修專科 1 或 2，並在完成後頒發文憑、高等證書或高等文憑。若學員有志繼續修畢餘下的預設增修專科，便頒發另一張專業證書或專業文憑。（註：學員須獲得合共 60 或以上資歷學分，方可獲頒文憑、高等文憑或專業文憑。）此外，課程營辦者亦可充分運用職場學習和專題研習等，令課程設計更多元化及更貼近真實環境。

預設增修專科 1：空運營運管理

	職能範疇	能力單元名稱	編號	級別	資歷學分 (僅供參考)	學習成果			
						LO1	LO2	LO3	LO4
空運快遞共通	職業安全及健康	1. 執行物流業職業安全及健康的督導工作	111028L4	4	4	✓		✓	
		2. 執行工作場所安全管理	111029L4	4	4	✓		✓	
	品質管理	3. 執行品質管理培訓項目	111030L4	4	4	✓			✓
	貨物安全及保安	4. 執行監管空運付貨人的保安程序	LOAFSS302B	3	2			✓	
空運專科	營運管理	5. 協調公司部門、商業夥伴及承辦商之工作	111008L3	3	3			✓	✓
		6. 建立及保持與商業夥伴的關係	111022L4	4	4			✓	✓

職能範疇	能力單元名稱	編號	級別	資歷學分 (僅供參考)	學習成果			
					LO1	LO2	LO3	LO4
	7. 決定合適航機及貨物作付運	111023L4	4	4			✓	
營銷、市場推廣及客戶服務	8. 計算合約空運運費	111032L3	3	3			✓	
貨物運輸及處理	9. 評估及計算貨運工作量	111035L4	4	4			✓	
貨物安全及保安	10. 執行空運危險品的安全標準	111038L4	4	4			✓	
總資歷學分 (僅供參考)				36				

預設增修專科 2: 快遞營運管理

	職能範疇	能力單元名稱	編號	級別	資歷學分 (僅供參考)	學習成果			
						LO1	LO2	LO3	LO4
空運快遞共通	職業安全及健康	1. 執行物流業職業安全及健康的督導工作	111028L4	4	4	✓		✓	
		2. 執行工作場所安全管理	111029L4	4	4	✓		✓	
	品質管理	3. 執行品質管理培訓項目	111030L4	4	4	✓			✓
	貨物安全及保安	4. 執行監管空運付貨人的保安程序	LOAFSS302B	3	2			✓	
快遞專科	營運管理	5. 擬備建議書	111014L4	4	4		✓		✓
		6. 解決公司勞資糾紛	111015L4	4	4	✓			
	營銷、市場推廣及客戶服務	7. 擬定客戶關係策略	111033L4	4	4			✓	✓
	貨物運輸及處理	8. 協調點對點貨物的銜接	111034L4	4	3			✓	✓
	貨物安全及保安	9. 執行快遞貨物操作的安全策略	111037L4	4	3			✓	✓
	智慧物流	10. 設計物流業內電子商貿作業程序	111040L4	4	4		✓	✓	✓
總資歷學分 (僅供參考)				36					

除了核心能力之外，一般僱主都要求擔當此職位的人士具備以下軟技能：

軟技能名稱*	熟練程度#
1. 解決複雜性問題 辨別複雜性問題及檢視相關資訊，從而訂定和考量選項，然後實施解決方案	高級水平
2. 溝通 能以書面和口語交流訊息和想法，以便他人理解，達至溝通的目標	
3. 適應力 / 靈活性 對（正面或負面的）變化和工作場所的多樣性，持開放態度	
4. 處理衝突和與他人談判 指處理投訴、排解糾紛、解決不滿和衝突，或以其他方式與他人談判	

軟技能名稱*	熟練程度#
5. 引導、督導和激勵下屬 為下屬提供指引和方向，包括制定表現標準和監管工作表現	
6. 發展和建立團隊 鼓勵和建立團隊成員之間的互信、尊重和合作	

* 以上軟技能名稱及描述乃參考 O*NET 和受訪者的意見後所作出的建議。

熟練程度可分為以下四級水平：

- 專家水平（能在異常困難的情況下施展能力；充當主要資源並向他人提供建議）
- 高級水平（能在相當困難的情況下施展能力；通常只需要很少或根本不需要指導）
- 中級水平（能在困難的情況下施展能力；偶爾需要指導）
- 初級水平（未能在困難的情況下獨自施展能力；需要他人協助及 / 或從旁指導）

課程營辦者可考慮透過個案分析、角色扮演等活動，把這些元素包含在課程中，以提升學員的軟技能。

此外，課程營辦者還可考慮給予學分累積及轉移安排，充分認可相關的學習和工作經驗，減少重複學習。例如：

學分豁免或轉移條件	<ul style="list-style-type: none"> ● 若持有物流業相關經驗或以下「過往資歷認可」資歷： 		
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="435 871 855 1106">核心科目</td> <td data-bbox="861 871 1430 1106"> <ul style="list-style-type: none"> ● 空運運輸（特別貨物）LOAFDE3S ● 空運營運管理（操作）LOAFAA4S ● 海運運輸（統籌）LOSGDD3S ● 海運營運管理 LOSGHB4S ● 營運管理（行政）LOZZAA3S ● 營運管理（承辦合約）LOZZAF4S ● 營運管理（設施效率）LOZZAG4S </td> </tr> </table>	核心科目	<ul style="list-style-type: none"> ● 空運運輸（特別貨物）LOAFDE3S ● 空運營運管理（操作）LOAFAA4S ● 海運運輸（統籌）LOSGDD3S ● 海運營運管理 LOSGHB4S ● 營運管理（行政）LOZZAA3S ● 營運管理（承辦合約）LOZZAF4S ● 營運管理（設施效率）LOZZAG4S
	核心科目	<ul style="list-style-type: none"> ● 空運運輸（特別貨物）LOAFDE3S ● 空運營運管理（操作）LOAFAA4S ● 海運運輸（統籌）LOSGDD3S ● 海運營運管理 LOSGHB4S ● 營運管理（行政）LOZZAA3S ● 營運管理（承辦合約）LOZZAF4S ● 營運管理（設施效率）LOZZAG4S 	
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="435 1115 855 1245">預設增修專科 1：空運營運管理</td> <td data-bbox="861 1115 1430 1245"> <ul style="list-style-type: none"> ● 空運運輸（規劃）LOAFDF4S ● 空運營運管理（操作）LOAFAA4S ● 海運營運管理 LOSGHB4S ● 營運管理（行政）LOZZAA3S </td> </tr> </table>	預設增修專科 1：空運營運管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 空運運輸（規劃）LOAFDF4S ● 空運營運管理（操作）LOAFAA4S ● 海運營運管理 LOSGHB4S ● 營運管理（行政）LOZZAA3S
預設增修專科 1：空運營運管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 空運運輸（規劃）LOAFDF4S ● 空運營運管理（操作）LOAFAA4S ● 海運營運管理 LOSGHB4S ● 營運管理（行政）LOZZAA3S 		
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="435 1254 855 1384">預設增修專科 2：快遞營運管理</td> <td data-bbox="861 1254 1430 1384"> <ul style="list-style-type: none"> ● 人力資源管理 LOZZKB4S ● 空運運輸（規劃）LOAFDF4S ● 客戶管理 LOZZBA4S ● 海運運輸（中流作業）LOSGDH4S </td> </tr> </table>	預設增修專科 2：快遞營運管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 人力資源管理 LOZZKB4S ● 空運運輸（規劃）LOAFDF4S ● 客戶管理 LOZZBA4S ● 海運運輸（中流作業）LOSGDH4S 	
預設增修專科 2：快遞營運管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 人力資源管理 LOZZKB4S ● 空運運輸（規劃）LOAFDF4S ● 客戶管理 LOZZBA4S ● 海運運輸（中流作業）LOSGDH4S 		

- 持有其他行業的營運管理相關經驗或「過往資歷認可」資歷；或
- 已具備資歷架構認可的第 3 級「空運及快遞營運主任」相關資歷。

完