

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 其他核心通用技能 > 10.4 變革管理

名稱	實施變革管理計劃，為員工適應提供支援
編號	107610L5
應用範圍	通過灌輸態度，認知和行為變化來協助員工適應變化。這適用於每一位工作受到變革影響的員工
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估對員工的影響 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 估計變革對員工工作行為，工作流程和技術要求的潛在影響，以便為他們提供相關支持或設計相關計劃和/或培訓</li> </ul> </li> <li>2. 獲得員工的支持和承諾 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在變革的過程中維持和振奮士氣</li> <li>• 通過各種溝通渠道，幫助員工了解特定變化的需求，如新業務流程或新技術和企業對變革的支援</li> </ul> </li> <li>3. 使員工適應變化 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供培訓，指導和/或其他協助方式，幫助員工有效地實現變革目標</li> <li>• 通過有系統，良好的培訓和/或指導，協助員工掌握和運用新技能</li> <li>• 為員工提供指導或操作手冊，以處理需要新工作行為的變更</li> <li>• 輔導有困難或拒絕重新調整變革目標的員工</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過提供不同的措施來獲取員工的支持並導引行為變化來管理轉型。這些措施應根據變革的性質和程度，員工抗拒的原因等因素進行設計</li> </ul>
備註	