

銀行業 《能力標準說明》 能力單元

職能範疇- 11. 其他一般能力

(主要職能 – 11.2 人員管理及人才發展)

名稱	管理不同年代和具有多元文化的下屬
編號	109591L5
應用範圍	培養具有理解及溝通能力的文化才能;並能與不同文化和不同世代的人有效互動。它是關於與不同文化信仰和偏好的他人和諧地工作的才能。這適用於不同級別的管理職能。
級別	5
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 理解不同文化背景和 / 或出生在不同時代的員工的不同心態和溝通方式可能會產生問題; ● 通過運用文化差異來評估和比較不同同事群體之間的互動風格, (如: 懷疑和自我相對於開放和以團隊為導向), 在管理文化差異方面擁有深入的知識; ● 深入理解和尊重不同文化的重要性, 通過關注同事的實際行為而不是先入為主和持有偏見的概念來展示這種信念。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識到不同年代之間的差異, 適應他人的風格, 根據每個人的長處、個性和抱負量身定做個人管理風格, 而非試圖改變同事; ● 採取適當行動, 解決每一代人在價值觀和期望的差異; ● 促進不同年齡員工之間的師友輔導, 鼓勵更多跨代互動; ● 不論年齡長幼和任期長短, 促進同事間公開溝通, 提出想法、關切和投訴; ● 與個別同事溝通, 瞭解他們的要求, 確保他們滿意。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據不同代同事的個人需求創設表彰計劃; ● 適應不同的學習風格, 促進年輕同事學習更高級年資較高的員工所提供的經驗和智慧, 同時為年長員工提供開放新視角的機會。
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"> ● 通過認識不同年代的群體的特點, 有效管理不同年代之間的多樣性所帶來的影響, 增進同事之間的理解、溝通與合作; ● 提高員工滿意度, 為不同代、不同文化、一起工作的員工營造和諧氛圍。
備註	