

**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 – 11.4 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	109599L5
應用範圍	通過灌輸態度、認知和行為變化，幫助員工適應變化。這適用於工作受變更影響的每位員工。
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"> <li>● 瞭解有關各方的情緒，估計改變對員工工作行為、工作流程和科技要求的潛在影響，以便為他們提供相關支援或設計相關方案和/或培訓；</li> <li>● 了解變革管理的概念和理論，並運用技能構建變革實施計劃。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在變革過程中與工作人員明確溝通變革的理由和好處，保持和增強士氣；</li> <li>● 透過各種溝通渠道幫助員工瞭解具體變革的需求，如新的業務流程或新科技以及銀行對變革的支援；</li> <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> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>● 輔導有困難或拒絕朝着變革目標作出重新調整的員工；</li> <li>● 預測活動後果，規劃和實施預防措施，以克服消極反應。</li> </ul>
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管理變革過渡，從而獲得員工的支援，並促進行為的變化。這些措施是根據變化的性質和程度、員工抗拒的原因和其他相關因素設計的。</li> </ul>
備註	