

A.S. Watson Group

萬寧集團



事業與資歷掛鈎 職場大趨勢

掌握工商管理知識 事業更上一層樓

Microsoft Word 2013 統一文件格式化的
最快捷簡易設定法 (二)

★ ★ ★
「傑出服務企業」暨
「零售及美容業巡禮」
專輯

Pizza Hut 員工分享
精采難忘時刻 (請看內頁)

sincere 先施

招聘周

MIRAMAR GROUP
美麗華集團

部長 / 各級廚師

California
FITNESS

會籍顧問 / 見習健身顧問

事業與資歷掛鈎 職場大趨勢

本地零售服務業走向專業化已是大勢所趨，隨著各大公司將資歷架構納入其內部培訓課程，員工的晉升階梯也日漸明朗，因為只要取得個別職位的相關資歷，就可為個人創造事業機會，這對「打工仔」規畫及部署個人前程給予莫大鼓勵及推動力。

晉升前景更加清晰

屈臣氏集團(香港)有限公司(下稱「屈臣氏」)向來重視顧客服務，對提升員工質素一直不遺餘力。屈臣氏集團學習及發展部主管(香港零售)陳瑞賢指出，公司今年獲取14項「資歷架構」認可的培訓課程，讓員工透過內部訓練取得外界認可的資歷。「我們知道零售行業『能力標準說明』將於明年中推出，所以現正積極考慮參考箇中內容，藉此進一步優化公司的員工培訓課程。

「我們在設計課程時，主要的考慮是如何協助業務發展、提升員工技能及優化顧客服務，而我認為資歷架構在這三方面都可以提供很大的助力，因為認可資歷可以推動員工持續提升技能，藉此增加個人晉升機會，從而直接惠及顧客得到更好服務，公司業績也可因此持續上升，這可算得上是『三贏』局面。公司現時已將資歷架構課程與晉升階梯掛鈎，員工可因應需要來規畫個人發展藍圖，考取相應認可資歷；由於發展前景更加清晰，這會有利零售行業吸納更多年輕人入行。」



■ 屈臣氏集團學習及發展部主管(香港零售)陳瑞賢表示，公司今年獲取14項「資歷架構」認可的培訓課程，讓員工透過內部訓練取得外界認可的資歷。

員工反應熱烈

屈臣氏集團人力資源總監(香港零售)鄒惠儀表示，員工對可以進修獲認可的培訓課程表示十分歡迎。「直至今年年底為止，公司將有600名員工完成課程，得到相關認可資歷。其實，要從外間聘請完全切合公司業務需要的人才十分困難，所以公司非常重視內部培訓，好像我們有四項資歷架構課程屬於第四級別的『零售管理高等文憑』，資歷相等於副學士程度，員工畢業後有機會晉升為店舖副經理或同級管理職位，這一系列『邊做邊學』的政策對留住現職員工及實現內部晉升很有幫助。」

鄒惠儀亦指出，公司為課程申請職業資歷評審時，資歷架構及評審局都提供大量協助及資訊，令申請過程頗為順利。「課程設計最緊要做到『切合目標』及『成效為本』，而評審局網頁亦有很多申請指引或輔助工具，讓申請者可以了解評審準則。若遇到任何問題，資歷架構或評審局都會很快提供答案。其實，只要依照評審局的指引，準備好當局要求的相關文件，申請過程並非想像般困難。」

課程針對工作需要

郭文麗加入屈臣氏已有三年，現職美容顧問，日常負責向顧客介紹美容產品及指導產品用法，她於今年8月完成了「美容零售文憑(資歷架構第3級)課程」，坦言課程內容完全針對工作需要，非常實用。「我現時得到等同中七資歷之外，無論是產品知識或銷售技巧都大有進步，增強了個人服務水平，有助提升個人晉升機會。我正打算修讀更高級的相關課程，繼續充實自己，這樣才能做到與時並進，為個人事業打好基礎。」

取得副學士學歷

現職屈臣氏酒窖主管的林燕妮一直從事酒類工作，於六年前加入公司，對相關的專業知識深感興趣。「我一直想在坊間報讀酒類管理課程，好好裝備自己，可是卻不能騰出時間，而且這些課程也未必切合自己工作需要。所以，當知道公司提供專業課程時，真是非常高興。我現時正修讀『零售管理高等文憑——洋酒連鎖專門店(資歷架構第4級)課程』，完成後就取得等同副學士資歷，這可是入行前意想不到的。」

一邊工作一邊進修

百佳見習經理張耀俊正在修讀「零售管理高等文憑——超級市場連鎖店(資歷架構第4級)課程」，學成後就可以得到副學士資歷。「我中五畢業就加入超級市場工作，想不到現在可以一邊工作一邊進修。課程將於今年11月底完成，期間我學到很多貨

品及管理方面的知識。其實，我已有計畫繼續讀書增值，並打算進修公司的店舖經理課程，增加自己晉升店舖經理的機會，將自己所學的知識大派用場。」

課程費用全免 上班時間上課

現職健康活力大使的黃凱琳，中七畢業後就加入屈臣氏，不經不覺已接近三年，並在今年8月完成「健康活力零售文憑(資歷架構第3級)課程」。「我覺得這個課程很有意義，除了加深了自己的產品知識及銷售技巧，也加強說話的說服力。公司真的很關心員工，因為課程完全免費，又可以在上班時間上課，同時節省金錢及時間。我打算遲一點再進修管理文憑課程，完成後就會擁有副學士資歷。」

提升工作表現 增加晉升機會

伍浣汶加入豐澤已有六年，現時任職相機部主管，並於今年8月完成「進階電子及電器零售證書(資歷架構第3級)課程」。「我自小就對電器產品有濃厚興趣，所以畢業後便加入豐澤，希望藉此可以第一時間接觸最新的產品。我一向對相機最為熟悉，不過自從修讀課程後，對其他種類產品的功能、型號及賣點等亦瞭如指掌，提升我的工作表現，晉升機會亦較高。我希望日後可以從事更多管理工作，所以會報讀第4級的主管課程。」

屈臣氏美容顧問郭文麗表示，課程內容完全針對工作需要，非常實用。



百佳見習經理張耀俊表示，課程令他學到很多貨品及管理方面的知識。



屈臣氏酒窖主管林燕妮表示，坊間酒類管理課程未必切合自己工作需要，所以很高興公司能提供相關專業課程。

豐澤相機部主管伍浣汶表示，修讀課程後她的工作表現大大提升，有助增加個人晉升機會。



屈臣氏健康活力大使黃凱琳表示，公司全費資助課程，員工又可以在上班時間上課，同時節省金錢及時間。



資歷認可 大勢所趨

作為一間擁有超過七十年歷史的傳統粵菜食肆，鑄記酒家在本地中式飲食業一直處於領導地位，除了為人津津樂道的地道美食外，其誠懇及親切的顧客服務也是大眾所熟悉。鑄記酒家董事甘連宏表示，公司向來重視人才培訓，對員工的接待態度、語言能力、產品資訊及銷售技巧等都非常重視。「我們要持續在業內取得成功，就必須不斷裝備前線團隊的技能及知識，做到與時並進，這樣酒公司的顧客服務才能長期處於高水平，顧客才能感到賓至如歸。」

鑄記酒家的前線及後勤員工，不少已在公司服務超過二十年，飲食業經驗十分豐富，服務態度熱誠可靠，惟獨大部份是「紅褲子」出身，甘連宏直言其專業資歷實在難以客觀評估。「一般來說，從業員的工作能力毋庸置疑，但業內卻沒有一套標準可以用來界定其行業資歷。不過，我相信這種情況很快就會改變，因為『過往資歷認可』機制的推出，令員工終於可以在資歷架構下取得專業認可資歷，而公司對這項新措施亦是全力支持，因為這給予員工持續提升個人技能的推動力，而酒家的服務水平亦因此得到更多保障，可謂一舉兩得。」

「飲食業的專業化是大勢所趨，好像我們聘請員工時，若果應徵者能夠提供資歷證明書，我們就會對其工作經驗及能力一目了然，立即能夠給予適合的職位及薪酬。現時，公司已將晉升機會及薪酬調整與是項認證掛鉤，而員工的反應亦十分踴躍，到目前為止已有接近五十人得到認可資歷。其實，很多員工最初沒有想過有必要確認自己的知識、技能及經驗，所以公司亦花

了不少時間及心思，向員工解釋資歷認可的優點及重要性，推動員工主動去進行申請，協助員工填寫申請表格及協助提供證明，妥善安排整個申請程序。事實上，員工收到資歷證明書時，都表現得相當高興，我相信這種滿足感可以令公司及員工之間的關係更加緊密，對留住人才亦會發揮積極作用。」

多一分資歷 出路更廣闊

鑄記酒家服務員陳雪芬去年取得中式飲食業第一級「資歷認可」，她表示相當開心，因為自己的知識及技能得到專業認同。「我是一年半前加入公司的，之前還是家庭主婦，出來工作是為幫助家計。我在這裡跟同事合作無間，公司又是真心對待員工，十分鼓勵我們申請『過往資歷認可』以肯定自己的專業資格，同時亦協助同事辦理申請手續。我現在面對顧客時顯得更有信心，而且打算考取更高級別的資歷認可，始終是人望高處，多一分資歷，自己的出路就更加廣闊，人工也會愈來愈高。」

取得證明書 前途有保障

鑄記酒家樓面部部長冼永強在公司已服務超過十二年，他直言這裡薪高糧準，與同事又相處融洽，所以一直留下來發展事業。「公司在去年跟一班同事介紹『過往資歷認可』機制，我覺得很有意思，因為像我這類資深從業員雖然經驗豐富，但其實很難跟別人證明個人能力。時代不同了，無論在任何行業，一張證明書對『打工仔』都是前途的保障，同時亦是一種專業認同。我去年已取得中式飲食業第三級『資歷認可』，現在對自己能力更有自信，而我也會鼓勵其他同事去接受考核，因為這是值得去做的事。」

鑄記酒家董事甘連宏表示，「過往資歷認可機制」的推出，令同事可以在資歷架構下取得專業認可資歷，公司對此項新措施亦是全力支持。



鑄記酒家樓面部部長冼永強表示，他很鼓勵同事去取得「資歷認可」，因為這是對自己工作能力的一種專業認同。

鑄記酒家服務員陳雪芬表示，自從得到專業資格，面對顧客時顯得更有信心。



資歷架構知多D

「過往資歷認可」機制

設立「過往資歷認可」機制的主要目的是希望為富有工作經驗、技能和知識的從業員，提供多一個途徑取得資歷架構認可的資歷。使有志進修的從業員更容易了解自己的水平，從而確定進修和晉階的起點，減少在這些技能方面重複受訓的需要。

「過往資歷認可」機制是按行業需要推行，並以行業所訂定的《能力標準說明》為認可基礎，以確保資歷的水平及認受性。此外，從業員須根據申請認可資歷的級別，提交所需的行業年資及相關工作經驗證明文件，通過評估後方可取得「過往資歷認可」資歷。

在每一個行業推行「過往資歷認可」的首五年設有過渡期，其間從業員申請第一至第三級的資歷認可，可憑文件查證方式獲資歷證明書；申請第四級的資歷認可，除提交相關工作經驗證明文件外，更須通過評估測試，方可取得「過往資歷認可」資歷。