

Dairy Farm



陳寶珍
牛奶公司人力資源董事
(培訓及發展)

雙語並行
提升「進修力」

Microsoft Office 最常用的
Shortcut Key

波登不設防

搜尋對話式

「零售及美容業」專輯

認可職業資歷

零售達人 終身受用

認可職業資歷 零售達人 終身受用

不少零售業前線人員都是從低做起的「紅褲子」，透過公司的內部培訓及多年的經驗累積，獲得行業知識及技能。近年，社會對產品及服務的要求日漸提高，從業員的專業化在所難免。以往，零售業界的「打工仔」要界定自己的專業地位及市場位置，往往苦無客觀標準可供參考。然而，隨著業界引入資歷架構，這種狀況即將改變，從業員亦可憑此作為基準，按部就班規畫事業藍圖。



牛奶公司人力資源董事(培訓及發展)陳寶珍表示，員工取得資歷架構認可的資歷，將會在其零售事業生涯之中一生受用。

提升資歷 加強競爭力

牛奶公司旗下多個品牌各有特色，深入日常生活各項細節，集團對員工質素的要求亦相當重視，一直提供一套完善的培訓及發展機制去栽培人才。早於一年前，當零售行業《能力標準說明》仍在草擬階段，牛奶公司已用「資歷級別通用指標」作為發展及／或制訂課程的基準，申請開辦資歷架構認可的培訓課程，進一步提升課程質素。

牛奶公司人力資源董事(培訓及發展)陳寶珍(May)表示，現時已獲審批的課程包括資歷級別第二級的「初級銷售與顧客服務課程」、「熱賣點銷售與顧客服務課程」及「新鮮食物知識及建議——蔬果產品課程」，以及第三級的「產品知識及建議——「非處方藥品」課程」。「申請過程讓我們有機會審視原本培訓課程的不足之處，日後制訂更符合業界要求及標準的課程，令員工可以獲取認可的行業資歷保證，提高個人的市場競爭力。」

「資歷架構是市場基準，取得是項認證有助提升公司的品牌形象，也令員工明白公司協助其事業發展的心意，加強員工對公司的歸屬感，對於留住人才起了積極作用。事實上，不少從事零售工作的員工即使經驗豐富，卻因學歷不高而局限了事業發展空間。現在，我們引入了資歷架構，員工可以透過持續進修取得市場認可的資歷，而這個資歷是他們終身受用的，即使日後轉職至其他公司發展，其資歷也會獲得認可。」

May亦指出，在招聘方面，資歷架構的認可課程增強求職者對申請公司職位的吸引力，因為求職者尋找工作時除了關注薪酬福利外，亦會留意公司有否提供培訓機會，從而吸引更多求職者申請職位。



六福集團董事兼副總經理王巧陽表示，資歷架構提供清晰的進修途徑，促進員工持續進修，更提高整個行業的專業形象，推動香港珠寶業的長遠發展。

考取資歷 確認個人能力

作為香港珠寶業界代表，六福集團（下稱「六福」）亦是芸芸支持資歷架構的企業代表之一，現時有兩個培訓課程已獲得香港學術及職業資歷評審局（下稱「評審局」）的評審資格，分別是資歷級別第二級的「優質服務與珠寶知識證書課程」及第三級的「進階珠寶知識證書課程」。六福董事兼副總經理王巧陽（Shirley）表示，資歷架構是一個讓員工終身學習及考獲專業資格的平台。「以往珠寶從業員大多是『紅褲子』出身，講求是在店舖累積得來的實際經驗，而且坊間並沒有開辦相關專業課程，從業員想要進修亦苦無機會。不過，現時透過這計畫，員工可透過公司的培訓課程獲得認可資歷，這對提升他們的專業地位很有幫助，其個人的事業出路也會更加廣闊。」

Shirley 指出，六福在招聘時，也會以資歷架構的資歷級別作為參考指標。「持有認可資歷的人士會有較佳優勢，其薪酬水平亦較高。為鼓勵員工具備全面且專業知識水平，我們十分鼓勵員工報讀，不僅提升他們的自信心及考取專業資格，在日常銷售及管理層面上亦能學以致用，互利共贏。員工若果能夠順利考取資歷，公司會以此作為晉升及薪酬調整的考慮基準。不過，以上只是一些經濟上的誘因，最重要是員工考獲資歷後所獲得之肯定，因這反映了其個人的專業知識及技能獲得行業的廣泛認同，也令其發展前程更加清晰。」

今時今日，珠寶零售業日漸專業化，顧客的專業水平也愈來愈高。Shirley 認為，從業員必須有完備的產品知識，才能應付自如。「顧客真是愈來愈『專業』，他們不單對珠寶知識瞭如指掌，懂得查詢產品證明書，更會提出很多關於質量的問題，倘若不是員工有足夠功力及具備專業水平解答他們的種種提問，顧客對我們所提供的服務也會逐漸失去信心，間接影響香港珠寶業的名譽。因此，六福十分重視資歷架構的指引，也希望員工透過持續進修，提供更貼心的顧客服務。」

行業專業化 大勢所趨

作為本地茶餐廳的翹楚分子，翠華集團（下稱「翠華」）已有四十多年歷史，一直以「快、靚、正」作為服務宗旨。翠華集團總經理李焯夏（Jessica）表示，集團近年業務發展迅速，須要增加人手配合，同時留住現有人才。「我們很多員工都是年輕人，他們要在行業看見前景，才有意願長期留在公司發展。因此，公司在一年前已根據中式飲食業的『能力標準說明』豐富原有的課程，申請資歷架構的認可。其實，香港特區政府將會在各行各業推行資歷架構，我們也不斷向員工傳遞這個訊息，希望他們明白這是大勢所趨，同時持續進修增強自己的專業資格。」

現時，翠華已開辦五項「能力標準說明」為本的培訓課程，包括獲審批為資歷架構第一級的「侍應生基礎入門證書課程」及「侍應進階技能證書課程」，以及第三級的「樓面初階管理證書課程」、「樓面中階管理證書課程」及「樓面高階管理證書課程」。Jessica 表示，公司的招聘廣告都印上資歷架構的標誌，藉此彰顯翠華的專業形象，也吸引更多尋求專業發展的人才加入。「我們的晉升階梯與培訓課程掛勾，員工必須完成個別課程才能升職，這有助增加進修動力。」

Jessica 坦言當初有部分員工表示寧願不升職也不願進修。「不過，經過我們一番耐心解釋，他們也明白自我增值的重要性。不少員工取得資歷後，對自己的工作更有要求，進修的熱情也更高，更主動尋找學習機會。作為第一間引進資歷架構的茶餐廳集團，翠華希望在業界點起火苗，帶動行業的學習文化，藉此提升茶餐廳的專業形象及地位，吸引更多有興趣的人才入行。我相信循著這個方向發展，行業可以日益壯大，因為『物以類聚，人以群分』，從業員取得的專業資歷愈多，形象愈正面，自然就有更多有抱負的人願意加入我們的行列。」



翠華集團集團總經理李焯夏表示，資歷架構將會在各行各業推行，公司不斷向員工傳遞這個訊息，希望他們透過持續進修增強個人的專業知識及技能。



課程評審過程 非想象中困難



不少機構首次為其培訓課程申請職業資歷評審時，都會擔心當中過程非常繁複。評審局評審主任何卓勤 (Sam) (圖左) 表示，實情遠非想象般困難。「我們採取『手拖手』方法，透過電話溝通或會面，讓課程營辦者了解整個評審流程。其實，我們的網頁亦有很多申請指引或輔助工具，課程營辦者可以透過網上的『自我評估清單』，了解評審準則，再考慮自己的情況或條件是否適合申請職業資歷評審。」

評審局評審主任蔣天培 (Benny) (圖右) 亦表示，整個評審過程大約需時 12 至 14 星期。評審局會就每項申請成立評審小組，依據課程營辦者所提供的文件資料，初步評審其申請是否切合機構實況及學員需要，然後到機構作實地考察，觀察其教學場地及設施，並與其學員、導師及管理人員進行面談，期間我們會根據所得證據向課程營辦者考證和提問，再去完成評審報告。此外，評審小組是由相關學者及業界專家組成，所以不會有『行外人評行內人』的情況出現。」

Sam 及 Benny 表示，機構為培訓課程申請資歷架構認可時，若能留意以下幾個事項，有助評審過程更加流暢：

- 盡量參加評審局為期兩天的培訓講座，當中有不少實用的評審資訊可供參考。
- 準備齊全的評審文件，包括組織架構、人事體制、員工培訓、會計賬目、課程目標、學習成效、教學內容及評核方法等資料。
- 課程內容不應偏離課程的既定目標及學習成效
- 安排熟悉機構運作及課程細節的負責人與評審局接洽，能迅速回應評審局的提問及準確提供所需資料。
- 不少行業已設有《能力標準說明》，課程營辦者在設計課程時可參照相關能力標準，從而提高課程的實用性。

總括而言，評審局在整個評審過程中會盡力為課程營辦者提供適當的協助，而不少營辦者也反映評審過程有助其提升質素，因評審小組的專業意見往往能帶出一些新思維和角度。

資歷架構 知多啲

香港零售業定義及主要職能範疇

零售業的定義可以界定為「直接向消費者提供服務或出售貨品的行業，是商品供應鏈的最後一站」。今天，零售業亦涵蓋非傳統的購物形式，例如透過電視和電話訂購貨品、電子購物，以及向同時為消費者和商舖服務的零售貨倉和直銷購物場直接購買貨品。此外，零售業亦包括直接向消費者提供的服務，例如個人服務、有關消閒和娛樂的服務及餐飲服務。根據「香港標準行業分類」，香港零售業包括下列類別：

- | | |
|-----------------|--------------------|
| 1. 新鮮或急凍魚類及禽畜肉類 | 11. 鞋類、有關製品及其他衣物配件 |
| 2. 新鮮蔬果 | 12. 汽車及汽車零件 |
| 3. 麵包、糕餅、糖果及餅乾 | 13. 電器及攝影器材 |
| 4. 其他未分類食品 | 14. 家具及固定裝置 |
| 5. 中藥 | 15. 其他未分類耐用消費品 |
| 6. 藥物及化妝品 | 16. 百貨公司 |
| 7. 酒類飲品及煙草 | 17. 珠寶首飾、鐘表及名貴禮物 |
| 8. 超級市場 | 18. 書報、文具及禮品 |
| 9. 燃料 | 19. 眼鏡店 |
| 10. 服裝 | 20. 其他未分類消費品 |

而根據零售業行業培訓諮詢委員會建議《零售業能力標準說明》的主要職能範疇，包括以下各項：

- | | |
|--------------|---------|
| 1. 採購及供應鏈管理 | 5. 顧客服務 |
| 2. 人力資源管理及發展 | 6. 資訊科技 |
| 3. 策略管理 | 7. 店舖營運 |
| 4. 銷售及市場推廣 | |