

零售業
走進
資歷架構新里程

簡單也可以品味生活

送花表心意 —— 花店英語對話

肩頸痛

麥瑞琮
零售業行業培訓諮詢委員會主席



夢想·起飛
就業及升學展覽

日期：2013年9月17日(二)
時間：12:30pm - 6pm
地點：奧海城2期地下主題中庭

豐富見面禮，人人有份



詳情請參閱封底 ▶



走進資歷架構 新里程

由於本地零售業近年發展迅速，從業員有趨向專業化的需要，香港特區政府教育局於2010年決定成立行業培訓諮詢委員會，為行業引入資歷架構做好準備，並於今年6月開始零售業「能力標準說明」的諮詢工作，藉此制訂業界的認可標準，為從業員建立終身學習平台，獲取認可資歷，另一方面為僱主提供客觀準備，以設計適合的內部培訓課程及釐定應徵者的能力水平，全面提升員工團隊的技能及服務質素。

零售業人手不足

特區政府自 2003 年實施「自由行」政策至今，本地零售業一直發展蓬勃，但同時人手出現捉襟見肘的情況。資歷架構零售業行業培訓諮詢委員會主席麥瑞琮 (Caroline) 表示，人手不足的確為行業發展帶來嚴峻挑戰。「零售業是本地最具規模的服務行業，對於香港經濟有很大貢獻。根據政府統計處的資料顯示，2003 至 12 年的零售額增幅高達 158%，零售銷貨量的增幅則有 106%；可是，同期的零售店增長率只有 13.5%，零售業僱員人數亦只有 22% 的增幅。

「這些數字顯示零售店舖及從業員的數字升幅跟不上行業的擴充，情況愈來愈令人憂心。這些增幅上的差距意味著每間店舖都正在處理龐大的生意量，同時顧客、貨物及存貨數目也在增加，而這亦代表前線從業員的工作量大增，部分人更要經常加班，令他們感到沉重的工作壓力，令長期維持高效率及優質的專業服務就更加困難。」

清晰的行業晉升階梯

Caroline 認為當務之急，就是為零售業注入新血，改善行業人手短缺的情況。「我們要吸引更多年輕人入行，就只有增加行業的吸引力，同時令他們覺得入行會有出路，而這亦正是我們在業界推行資歷架構的主要原因。透過引入資歷架構，整個行業就可以公開地讓有意入行的人士知道業界有一條清晰而畫一的晉升階梯，從業員亦可以按『能力標準說明』來制訂進階路線，確立事業目標，從而規畫個人前途，或知悉自己的不足之處，選擇適合個人能力級別的課程來進修，藉此得到認可資歷，提升個人在職場的競爭能力，令他們的事業發展前景更有方向及保障，同時也為業界儲備足夠人才，解決長遠的人手問題，提升企業的社會形象。

「至於僱主，他們可以參考『能力標準說明』，為不同崗位的員工設計具認可資歷的內部培訓課程，或與院校合作，為員工提供更高學歷的銜接課程；而僱主在進行招聘時，亦可以依據一個客觀的評核標準，來釐定應徵者的能力級別，從而聘請適合的人選。」



香港零售管理協會副主席葉焯德表示，零售業「能力標準說明」可以惠及僱主及員工，無論是就業、升職、招聘及薪酬釐定等多方面都會帶來方便。



零售業行業培訓諮詢委員會主席麥瑞琮表示，要改善行業人手短缺的情況，只有增加行業的吸引力及出頭機會，才可吸引更多年輕人加入零售業。

中層管理人員匱乏

雖然面對鄰近地區的激烈競爭，香港零售業一直保持獨特的吸引力，香港零售管理協會副主席葉焯德 (Henry) 表示主要端賴行業的兩大特點。「一是產品的高質素，二是眾口交譽的優質顧客服務，而以後者更是關鍵所在。要知道，市場步伐很快，顧客要求又層出不窮，所以從業員要緊貼潮流脈搏，掌握豐富的產品知識，才能提供貼心的專業意見。因此，要在顧客服務這方面保持優勢，業界須要不斷提升從業員的能力及質素，所以我們要有系統地建立專業的零售課程，作為培訓行業專才的長遠計畫。」

Henry 坦言現時業界面對最大的問題，是人力資源不足的情況，當中最缺乏基層的前線員工。「這也直接導致中層管理人員的匱乏，因為一般僱主難以從有限的前線人才中作出提拔。我相信要改善現狀，先要從留住人才方面著手，繼而提升更多在職員工為管理人員，其中一個方法是令他們可以看到行業及個人的前景。基於市場環境及需求，香港零售管理協會及香港專業教育學院攜手合作，於今年 10 月推出『零售管理專業文憑課程』，供在職人士兼讀。」

課程鼓勵終身學習

課程是為培訓中層管理人員而度身訂造，屬於資歷架構第四級，內容涵蓋管理人員的商業及營運知識，可以幫助在職員工進一步發揮個人能力，成為零售業的骨幹人才。Henry 指出，由於課程與資歷架構掛勾，得到業界的廣泛認受，這有助提升零售業的專業地位，也可以吸引更多看見前景的年輕人入行。此外，香港零售管理協會也為課程設立獎學金，頒發予成績優異的學員，以鼓勵自強不息的終身學習。

今年 6 月，零售業「能力標準說明」開始進行諮詢工作，Henry 表示此舉在業界起了鼓舞作用，僱主及員工都可以從中得益，無論在就業、升職、招聘及薪酬釐定等多方面都帶來方便。「資歷架構就像是一把尺，僱主及僱員工可以用來量度自己的能力及需要，從而規畫各自的計畫。香港零售管理協會極力支持為業界引入資歷架構，並透過不同平台向會員宣傳其好處及重要性，以及與教育局合辦分享會，希望增加大家對此項政策的認知，藉此推高整個業界的專業水平，進一步加強其競爭能力。」



資歷架構認可 吸引年輕人入行

其實，年輕一代不乏有興趣投身零售業的人士，當中更有人於入職前就修讀相關課程，為日後成為零售達人打下良好基礎。以下三位受訪年輕人皆是香港專業教育學院「零售及採購管理高級文憑課程」的學員，其資歷都是得到資歷架構的認可，現跟讀者分享他們的事業抱負及選科準則。

課程二年級學員張凱茵 (Misty) (圖中) 表示，課程內容兼備理論與實踐，令她對零售業有更深入了解。「去年聖誕節期間，我在某個人護理產品連鎖店做實習，雖然只在門口負責向顧客打招呼，但由於鄰近化妝品櫃位，令不少顧客問我關於化妝品的意見，即使我對這類產品認識不多，然而透過課程理論也能介紹產品特色及好處，幫到不少人。由於課程得到資歷架構的認可，在業界認受性高，我相信可以提高自己日後的應聘機會，而這也是我選擇這個課程的主要原因。」

2012年課程畢業生陳啟健 (Matthew) (圖右) 指出，零售業行頭大，發展潛力深厚，是令他決定入行的原因。「報讀課程是因為它提供不少實習機會，令我可以真實的零售環境中觀摩學習，實踐課堂理論，亦不時有機會參觀本地中小企的展覽，而且課程得到資歷架構的認可，品質有保證，令我完全掌握零售業的基本知識，所以我現在修讀香港理工大學 (下稱「理大」) 專業進修學院「零售企業及服務管理 (榮譽) 文學士課程」時，在掌握課程內容的層面上，也比一般學員來得輕鬆。」

劉彥伶 (Ling) (圖左) 在修讀課程時，得到香港零售管理協會頒發的獎學金，並於2013年完成課程後，決定繼續升學，現於理大專業進修學院修讀「市場營銷及公共關係 (榮譽) 文學士課程」。「我所選擇的進修課程都是得到資歷架構的認可，因為僱主對我這類畢業生很有信心，知道我們已學齊零售業的基本知識及技能，受聘後即可全情投入工作，藉此省掉不少培訓資源，而擁有認可資歷的人士，也可以享有較高的起薪點及入職點。」

資歷架構知多啲

七級架構 循序漸進增資歷

資歷架構將資歷分為七級，由基礎的第一級至最高的第七級，涵蓋主流教育、職業培訓及持續進修的資歷，並為各資歷提供銜接階梯。

不同界別的資歷示例

