

產品及服務生命週期之能力單元

| | |
|--------|---|
| 1.名稱 | 安排定時給予員工產品／服務的培訓 |
| 2.編號 | ITCSPL311A |
| 3.應用範圍 | 本能力單元應用於所有工作和安排來定時為員工提供有關產品／服務方面的培訓。現今來說員工培訓對提升他們的能力和知識至其重要。本能力單元集中於對所有人員的一般培訓。 |
| 4.級別 | 3 |
| 5.學分 | 2 |
| 6.能力 | <p>能力要求</p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 理解人力資源對所有公司都變得愈來愈重要，通訊與訊息服務機構也不例外 理解培訓乃提升員工的知識和能力極其有效的途徑 理解培訓的性質非常多元化的，故良好和有規範的培訓計劃對配合某獨特受訓組別（員工）的要求來說是很重要的 理解任何新產品／服務都有其特質如功能，運作模式，不可或缺的知識等，故相關產品的培訓是很重要的 理解培訓是要持續或定期提供的，來給予受訓者（員工）最新的資訊 需察覺培訓有著廣泛的規格和模式，故設計一個合適的組合可以提升其效果 <p>6.2 安排定時給予員工產品／服務的培訓</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 預先為不同組別受訓者（員工）準備有合適覆蓋範圍和深度的產品培訓材料 為不同組別受訓者制定培訓計劃表，當中考慮了他們的工作時間表 and 要求的產品知識水平 為教授產品知識設計最佳的結合如課堂教授，實習工作坊，項目為基礎培訓等 利用電腦系統和相關軟件，以取代或加強傳統培訓方式來提供培訓 實際進行或督導實施培訓計劃，這是為達培訓目標而難以避免的勞工密集工作 經常察覺有效培訓和良好評核是並肩而行的，如考試或實習工作坊 以高度準確性紀錄個別受訓者的進度和表現，有需要時為他們安排重讀／重考等 以高度準確性估計提供培訓所增成本，並將之與用所需知識裝備員工之間作出平衡 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> 在設計和推行員工產品培訓時經常在員工，公司以至客戶利益之間維持恰當的平衡 經常全心全力工作以確保能成功完成產品培訓計劃 |
| 7.評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 為不同組別員工安排合適的產品培訓 實現原本的培訓目標致令員工的產品知識之後得以改善／提升 |
| 備註 | |