

## 產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	為參與新產品／服務的員工安排培訓
2.編號	ITCSPL518A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有工作和安排來為參與新產品／服務的員工提供培訓。這步驟要在確定了人手投入之後立即進行，以便能趕及產品發展週期並後的工作。
4.級別	5
5.學分	2
6.能力	<p><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 充分理解培訓是重要的行動來裝備員工／相關人員必須的學識和技術以處理關於新產品／服務的工作</li> <li>● 抓緊想得到知識和技術並無捷徑這個事實，故員工培訓在確定了人力投入之後便要儘早進行</li> <li>● 理解不同員工對要接受新的培訓有截然不同反應的複雜情況，且會對預期成果有明顯的影響</li> <li>● 需察覺產品的培訓可橫跨從技術知識到一般軟技巧的廣闊範圍，故訂立合適的課程大綱是一項具挑戰性工作</li> <li>● 需察覺有廣泛的資源來提供培訓如外間團體和內部培訓部門等</li> </ul> <p>6.2 為參與新產品／服務的員工安排培訓</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 識別新產品／服務明顯需要培訓之處，以方便有關人員獲取工作上的知識</li> <li>● 為產品的培訓發展一套完整和類似課程大綱的計劃書，令有關人員易於明白和依從</li> <li>● 尋找並協調合適的培訓源頭如賣家，外間培訓學校，中介機構等來參與產品培訓計劃</li> <li>● 實際或督導發展培訓材料，培訓說明書和其他培訓文件等候</li> <li>● 確保會部署合適的內外訓練員來實際進行培訓計劃，亦可能會涉及培訓訓練員的活動</li> <li>● 確保準確地將不同培訓計劃與員工配對，以確保後者參加對他們最有用的課程</li> <li>● 實際或督導發展培訓後的評估系統以評估其有效程度</li> <li>● 建立監察系統來追蹤員工接受產品培訓後的表現</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 經常在公司和參加了產品培訓計劃員工利益之間維持恰當的平衡</li> <li>● 經常全心全力地工作以確保能成功舉行員工培訓活動</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 為最需要的人員提供合適的產品培訓</p> <p>ii. 監察員工在訓計課程後表現的改善以確保培訓是有效的</p>
備註	