

	iii. 確保既定的客戶關係管理策略和次策略在實際施行時，會依從建立了的客戶關係管理路線圖
備註	

一般策略管理之能力單元

1.名稱	制定企業文化策略
2.編號	ITCSSG507A
3.應用範圍	一所企業，若能建立良好並符合其願景和使命的文化，在面對競爭對手時就會有其競爭優勢。這一點對電訊公司來說尤其正確，透過向員工和客戶傳達自身的企業形象，讓人明確地知道公司的目標，便能更有效地提高競爭力。但是文化會產生變化，由於某些特殊原因，變化可以是正面或負面的。因此，為了在未來能一帆風順地發展，企業應留意這些變化。本能力單元關注企業文化策略的制定。要制定成功的企業文化策略，需具備三種因素：確定所需的企業文化，評估企業文化（價值），並訂定合適的企業文化。
4.級別	5
5.學分	3
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"> ● 深入了解電訊營運商或服務公司擁有企業文化的重要性 ● 在公司的使命和願景及核心價值上具備充分的知識 ● 在企業文化的形成方法和技術上，具備豐富的經驗 ● 在經營策略和業務規劃上，具備廣博的知識 ● 在統籌企業事務上，具備豐富的經驗，包括團隊建設、領導者的質素、員工郊遊活動等 ● 具備良好的溝通能力，以便有效地向持份者解釋計劃 <p>6.2 制定企業文化策略</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 督導團隊，為公司確定理想中符合公司使命、願景及最大利益的企業文化 ● 深入探討任何與企業文化有關問題的徵象，如高離職率、難以招聘到優秀員工、員工準時上下班、缺乏坦誠的溝通、客戶滿意度下降等 ● 檢討企業文化“文物”是否足夠，以確定是否需要新的或需要修改舊的“文物”。所謂“文物”包括公司的口號、標誌、“每月員工獎”等 ● 透過與員工訪談、調查或觀察，制定計劃，以確認“自然”（由員工形成）的企業價值觀，如工作滿意度、承諾、員工態度、忠誠等 ● 確認管理“價值觀”，如標準、道德觀、賦予權力的結構、質素、品質圈、企業社會責任等 ● 把最有利於公司的價值觀，推動轉化到企業文化策略中 ● 針對實施改變企業文化，建議時間表和部署方法 ● 向適當的高層管理人員展示策略，並取得其批核，以部署策略 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 時刻考慮所有相關的技術、政治、社會、環境和法律因素，並從中取得適當的平衡 ● 時刻讓所有持份者的利益保持適當的平衡
7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： i. 分析和確定任何有關企業文化的問題和變化

	<ul style="list-style-type: none">ii. 確認公司內的“自然”和管理層釐定的企業價值觀iii. 有效地把這些價值轉化到企業文化中，並實踐這些新的企業文化iv. 把企業文化策略詳盡地記錄在公司標準中，並有效地向高層管理人員展示，以獲得其批核及承諾
備註	