

資歷架構快訊

QF EXPRESS

2024年12月

推出 **溝通技巧《通用能力說明》** 增強業界軟技能



資歷架構（QF）的發展以行業為主導，為不同行業制訂《能力標準說明》。有見軟技能在職場上的需要愈來愈重要，而良好的溝通技巧更能促進團隊合作和業務成效，提高工作效率，因此在2023年成立跨行業工作小組，制訂溝通技巧《通用能力說明》。

經過逾一年的編撰工作和兩個月的跨行業諮詢，溝通技巧《通用能力說明》預計將於2025年第一季推出，供不同行業的公司和培訓機構使用。公司可應用當中的能力單元發展溝通技巧相關課程，或在已開辦的課程加入溝通技巧相關內容，從而確保員工能掌握及提升溝通技巧。



QF秘書處總經理黎英偉先生在2024年11月6日舉行的溝通技巧《通用能力說明》跨行業諮詢簡介暨分享會上表示，「今次編制溝通技巧《通用能力說明》，目的是希望行業在制定培訓課程，例如「能力為本」課程及職業資歷階梯（VQP）課程時，可按需要加入溝通技巧的能力，與行業所制定的《能力標準說明》相輔相成，進一步優化各行各業的人才發展。」此外，黎先生特別感謝工作小組召集人鄧惠儀女士及所有工作小組成員，為制訂溝通技巧《通用能力說明》付出不少精神和時間。

溝通技巧《通用能力說明》涵蓋資歷級別第二至五級與溝通技巧相關的能力，包含六個溝通技巧核心領域的通用能力，包括人際溝通、團隊溝通、組織溝通、數碼傳意、關鍵情景/危機溝通，以及創意溝通。

三位來自業界及學界的代表在活動的對談環節上，分享溝通技巧在人才發展及課程設計上的應用經驗。他們亦表示現時業界最重視的軟技能是員工的溝通技巧。



六福集團（國際）有限公司執行董事兼營運總裁

王巧陽女士



員工擁有良好的溝通技巧，能清晰了解顧客需求及傳達訊息，提升客戶滿意度，有效促成交易和建立公司口碑及聲譽。對企業而言，員工擁有良好的溝通技巧，更能促進與商業夥伴及品牌商之間的關係，減少誤判，為公司爭取更好的商業條件。在培訓中加入有關溝通技巧的能力單元，除了可讓課程設計更具針對性，亦可透過不同的虛擬場景培訓，幫助員工在多樣化的工作環境中有效溝通，減少分歧，相互體諒，達致營運效益，同時亦可提升管理和培訓，令員工更具自信和競爭力。

Spa Collection Group 創始人及主席

郭敏霞女士



除了培訓員工的美容專業技巧，公司亦着重員工對顧客和同事團隊之間的合作溝通，期望使工作做得更好。溝通技巧《通用能力說明》為業界提供了標準化的培訓參考資料，涵蓋基本人際溝通及團體溝通，讓年輕的員工和新移民同事更有信心。公司現時把溝通技巧納入員工評核中，是員工晉升的標準。

香港理工大學專業及持續教育學院 持續教育高級顧問

鄧兆鵬博士



有人就必須要有溝通，所以院校在制定課程時，溝通都佔有一個重要位置，未來亦會將溝通技巧能力單元加入到院校的課程中，讓同學將來踏足社會時，可以更快掌握與僱主和同事的溝通。學院未來更可嘗試把不同程度的溝通能力課程整合，參考溝通技巧《通用能力說明》來設計更適合業界使用的溝通技巧訓練課程，以適應市場需要，提升香港整體競爭力。

是次活動吸引超過130位來自不同行業的僱主和人力資源管理人員，以及培訓機構代表出席參與。

最新消息

「學習體驗獎勵計劃」茶聚

QF由2013年開始舉辦「學習體驗獎勵計劃」，今年已經是第12屆，吸引了超過2600名來自23個推行QF的行業從業員申請，至今已有逾750人獲獎。

「學習體驗獎勵計劃」讓在業內持續學習表現出色的從業員，透過參與本地或世界各地舉行的學習活動，例如行業比賽、研討會、展覽會、考察團等，讓獲獎從業員增廣見聞，認識行業的最新發展，擴闊視野及拓展網絡，藉此實現個人及事業目標。



疫情過後，QF秘書處於2024年10月8日復辦「學習體驗獎勵計劃」茶聚，讓獲獎者在一個輕鬆的環境下，一邊享用茶點，一邊與各行業培訓諮詢委員會的代表互相認識，建立人際網絡，同時交流經驗及心得。

教育局副秘書長李忠善先生,JP在茶聚上致歡迎辭時表示：「今屆計劃以『陪你去得更遠』為主題，我們希望計劃能幫助從業員參與世界各地的學習活動，亦希望QF能協助大家在事業上持續進階，實現目標。」

「學習體驗獎勵計劃」每年三月至五月接受申請，從業員有機會贏取高達三萬元獎金，參與在世界各地舉行的學習活動。2025/26年度的計劃詳情將於QF網站 (www.hkqf.gov.hk)公布，敬請留意。



教育局副秘書長李忠善先生,JP（前排中）、22個行業培訓諮詢委員會代表、媒體工作者方健儀女士（前排右二），以及QF秘書處總經理黎英偉先生（前排右一）一同為茶聚主持啟動儀式。

最新消息

人力資源管理《能力標準說明》為本教材套諮詢簡介會暨諮委會成立10周年慶典

在2021年，人力資源管理界別諮委會以《能力標準說明》為基礎，訂定了人力資源管理界別的「職業資歷階梯」(VQP)及相關的工作崗位要求，勾劃出主要工作崗位的進修及就業進階路線圖，並於去年開始發展兩套《能力標準說明》為本教材套，以鼓勵更多培訓機構和企業使用《能力標準說明》，發展QF認可的課程。這兩套教材套於今年10月完成草擬，並開展跨行業諮詢，以收集各行業持分者的意見，使教材套更加完善和實用。

兩套教材套分別是「人力編配」及「招聘實務」，均為資歷級別第四級，適合各行業的人力資源管理及培訓機構使用。教材套亦包含課程建議的入學要求、教學內容、學習活動及評核指引，為課程設計提供不少實用的參考資料，有效減省開發課程所需的時間和資源。



今年適逢人力資源管理界別諮委會成立10周年，QF秘書處特別感謝各位委員多年的付出及貢獻，並開展兩套教材套的跨行業諮詢工作。

資歷架構動態

「過往資歷認可」 Recognition of Prior Learning (RPL) 社交平台推廣活動

QF下的RPL機制確認從業員在職場上所累積的工作經驗和能力，讓他們可獲取QF第一級至第四級的認可資歷，從而支持他們持續進修，減少重複受訓，以及提高他們在工作上的進階機會。現時RPL已涵蓋19個行業，而不同的持分者例如僱主、培訓機構及專業團體等對RPL資歷的認受性亦日益提高。

QF Facebook專頁亦加強宣傳RPL，更不定期推出有獎遊戲，有機會獲得QF限量紀念品。



QF網站全新介面登場

QF網站現已換上全新介面，為瀏覽人士帶來耳目一新的體驗。



教育局設立資歷架構的主要目的是提供一個鼓勵及促進持續進修，終身學習的平台，以提升香港工作人口的技能及競爭力。

就業支援服務分享暨研討會

香港社會服務聯會於2024年7月30日舉辦的「就業支援服務分享暨研討會」，探討如何加強對弱勢社群的就業支援服務，QF秘書處代表於研討會上簡介QF如何協助職涯規劃，例如VQP及RPL等相關資訊。研討會吸引超過60位來自不同社福機構的代表出席。



QF秘書處高級經理黃佩琪女士(右二)與其他機構代表分享為弱勢社群提供的就業支援服務。

頒發嘉許狀

衷心感謝以下機構於2023/24學年舉辦的事業探索活動：(按照機構英文名稱順序排列)

- 政府總部公務員事務局
- 中華電力有限公司
- 創龍科技國際(香港)有限公司
- 建造業零碳天地
- 翠濠沙田萬怡酒店
- 香港海關
- 大昌行集團有限公司
- 德勤·關黃陳方會計師行
- 鑽一人才策略有限公司
- 碧翠有機耕種有限公司
- 機電業行業培訓諮詢委員會
- 機電工程署



教育局「商校合作計劃」 攜手同行：籌辦雙贏事業探索活動機構 伙伴分享會暨嘉許禮

QF秘書處高級經理黃佩琪女士於2024年9月30日在教育局「商校合作計劃」分享會暨嘉許禮中，代表各行業培訓諮詢委員會接受教育局高級教育主任胡佩玲女士嘉許，以肯定諮委會籌辦事業探索活動、為協助青年人認識不同行業所作的努力。

QF秘書處高級經理黃佩琪女士(前排左二)代表各諮委會接受教育局嘉許。

僱員再培訓局QF知識工作坊

僱員再培訓局與QF秘書處於2024年10月10日舉行了一場「QF知識工作坊」，為接近80位人士包括僱員再培訓局職員介紹QF的最新發展，並參觀當日活動場地「資歷架構資源中心」(資源中心)。

現時QF設有兩個資源中心，分別位於土瓜灣及天后，提供不同行業相關的認可培訓課程。資源中心內的「資源角」提供QF相關的資訊，並放有QF的單張，方便市民索取。



「資歷架構資源中心」不定期舉辦與QF相關的活動。



向中學生介紹QF

QF秘書處代表於2024年9月27日到訪世界龍岡學校劉皇發中學，為該校中三學生介紹QF的資訊，包括運用資歷名冊搜尋具質素保證的課程，確保學有所值。

世界龍岡學校劉皇發中學超過130位中三學生出席QF簡介活動。

外展

內地

粵港澳大灣區資歷框架合作研討會

QF秘書處總經理黎英偉先生及一眾香港專家於2024年7月16日參加由廣東學分銀行管理中心在深圳舉辦的「粵港澳大灣區資歷框架合作研討會」。黎先生於研討會上分享VQP的最新發展，其他專家亦分別以QF的不同專題跟與會人士交流和分享。



QF秘書處總經理黎英偉先生(右二)於「粵港澳大灣區資歷框架合作研討會」上與其他分享嘉賓合照。



廣東省職業技能服務指導中心代表蒞臨QF秘書處。

與廣東省職業技能服務指導中心代表會面交流

廣東省職業技能服務指導中心於2024年10月15日蒞臨QF秘書處，雙方就兩地人力培訓的最新發展以及人才評鑑等工作交流。

海外

泰國TPQI研討會

QF秘書處代表獲泰國Thailand Professional Qualification Institute (TPQI) 邀請，於2024年7月30至31日舉行的Competency Development for Lifelong Learning and Future of Jobs研討會上，簡介香港QF的發展情況，以及為不同行業制定能力標準如何有助行業人才培訓及長遠發展。研討會吸引超過300位來自世界各地的專家出席。



QF秘書處高級經理侯嘉敏女士(前排右三)以及來自世界各地的專家於TPQI的研討會上作主題分享。

與行業互動

行業活動

樹藝及園藝業



由香港園林及樹藝專業人員總會、工聯會職業發展服務處、香港大學專業進修學院及QF秘書處合辦的樹藝及園藝業RPL講座於2024年7月6日舉行。QF秘書處及評估機構代表簡介RPL機制的目的及申請方法，從業員及僱主代表亦分享了RPL資歷的好處及用途。當日評估機構更設攤位即場收集申請表格。

此外，QF秘書處總經理黎英偉先生於2024年7月27日舉行的香港園林及樹藝專業人員總會周年晚宴上，分享行業推行QF的最新情況。



人力資源管理界別



QF秘書處於2024年9月10日舉行的「人力資源管理學會週年會議暨展覽2024」上展出QF相關資訊，並即場向參觀人士解說QF相關的查詢。活動吸引超過600名不同行業的人力資源專才參與。



美容業



QF秘書處總經理黎英偉先生擔任「美容師節2024」頒獎典禮的主禮嘉賓之一。



進出口業



由進出口業行業培訓諮詢委員會製作的YouTube直播節目Chit-chat Café於2024年9月27日的節目『AI「智」勝未來』上，分享中小企如何於不同業務流程中輕鬆應用實用的AI工具，以提升營運效率，並介紹進出口業QF的不同工具。

汽車業



QF秘書處於2024年12月5日至8日舉行的「香港國際汽車博覽2024」上設置QF攤位，讓參觀人士透過遊戲了解QF，當中更有不少學生參與。



與行業互動

向中學宣傳資歷架構及行業資訊

資訊及通訊科技業



QF帶你進入資訊及通訊科技業 -
資歷架構創新啟航：明日資訊科技技能
日期：2024年6月13日至7月5日

參與學校：香港中文大學校友會聯會張煊昌中學、港島民生書院、聖公會聖馬利亞堂莫慶堯中學、喬色園主辦可譽中學、粉嶺禮賢會中學、基督教香港信義會心誠中學、粉嶺禮賢會中學及港島民生書院



美容業



QF帶你進入美容業 -
斷指及巫婆鼻特技化妝造型
日期：2024年6月22日至7月13日
參與學校：東華三院黃鳳翎中學、
香海正覺蓮庭佛教普光學校及
伊利沙伯中學舊生會湯國華中學



珠寶業



QF帶你進入珠寶業 - 珠寶業未來技能體驗工作坊
日期：2024年7月3日至11日及11月22日
參與學校：新會商會陳白沙紀念中學、基督教信義會
信義中學及寶血
會上智英文書院



鐘錶業



QF帶你進入鐘錶業 -
手錶DIY互動體驗工作坊
日期：2024年6月29日
活動地點：職業訓練局卓越
培訓發展中心



安老服務業



QF帶你進入安老服務業 -
安老服務業導航計劃
日期：2024年6月24日至7月11日
參與學校：炮台山循道衛理中學及
路德會呂祥光中學



旅遊業



QF帶你進入旅遊業 -
伴你同行導遊領隊體驗工作坊
日期：2024年7月5日
活動地點：西貢市中心及港專賽馬
會馬鞍山校園



旅遊業諮委會另於2024年10月及11月試點舉辦了三場「漫遊旅遊業幕後基地」活動，安排現正修讀香港中學文憑旅遊及款待科的中學生參觀旅行社，包括東瀛遊旅行社(觀塘)、TCI勝景遊旅行社(銅鑼灣)及香港中國旅行社(尖沙咀)，深入了解本港旅遊業的幕後運作，並與業界人士互動交流。此活動旨在協助學生了解旅遊業的發展前景和晉升階梯，規劃未來升學和就業路向。活動反應熱烈，參加學生紛紛表示此活動強化了他們的學習，提升了他們對旅遊業、QF的認識及投身旅遊業的興趣，並瞭解QF是他們學習旅途中的好幫手。

