

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「店舖營運」職能範疇

名稱	投入零售團隊工作
編號	105124L2
應用範圍	此能力單元適用於零售店舖工作的員工。這能力應用必須在日常工作環境下，能夠投入機構零售團隊，並積極工作，協助建立團隊合作精神。
級別	2
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 零售團隊相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構對員工作為零售團隊成員的要求，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 勤奮工作 • 遵從上級的指令 • 與同事們融洽相處 • 發揚團隊精神 • 瞭解對融入零售團隊工作的主要障礙，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 歧視他人 (如種族或殘疾歧視) • 恃強凌弱的行為 • 騷擾他人的行為 (如性騷擾) • 對同事採取不合作的態度，破壞團隊精神等 • 瞭解政府及規管機構相關的法例及規範，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 《反歧視法例》 • 《保障私隱條例》 • 《殘疾歧視條例》 • 《種族歧視條例》 • 僱傭實務守則等 • 掌握與上級及同事之間的溝通方法及技巧，並以禮待人 <p>2. 投入零售團隊工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以合作的態度，投入零售團隊日常工作，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 遵從上司的指令 • 尊重同事的意見及行為 • 以機構利益為大前提作考慮 • 維持和諧的工作氣氛 • 遵從機構的守則及指引 • 遵守政府相關的法例及機構制定的指引，包括防歧視、欺凌及騷擾等方面 • 積極回應同事提出的要求，考慮範圍包括： <ul style="list-style-type: none"> • 自己的工作量是否容許 • 自己的職責範圍是否容許 • 能否維持彼此的合作關係 • 是否對機構有幫助等 • 以合作的態度與團隊內同事解決彼此工作上的困難，並主動提供幫助 • 禮貌地向同事解釋，未能即時提供協助的原因 • 當團隊出現難以調解的紛爭時，盡快向上級尋求指引及幫助 • 主動改善自己的工作表現，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 在工作中，向好的同事學習 • 進修可提升表現的培訓課程 • 問上級及同事有關自己工作表現的評價/意見等 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 投入零售團隊工作，以零售團隊利益為優先考慮，建立和諧的工作環境

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「店舖營運」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠融入機構零售團隊，並積極投入工作；及 能夠發揮團隊合作精神，以提高零售店舖同事的士氣。
備註	