

## 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	111347L2
應用範圍	此能力單元適用於零售店舖工作的員工。從業員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
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解零售團隊相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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"> <li>○ 勤奮工作</li> <li>○ 遵從上級的指令</li> <li>○ 與同事們融洽相處</li> <li>○ 發揚團隊精神</li> </ul> </li> <li>● 瞭解對融入零售團隊工作的主要障礙，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 歧視他人（如：種族或殘疾歧視）</li> <li>○ 恃強凌弱的行為</li> <li>○ 騷擾他人的行為（如：性騷擾）</li> <li>○ 對同事採取不合作的態度，破壞團隊精神等</li> </ul> </li> <li>● 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"> <li>○ 《反歧視法例》</li> <li>○ 《個人資料（私隱）條例》</li> <li>○ 《殘疾歧視條例》</li> <li>○ 《種族歧視條例》</li> <li>○ 僱傭實務守則等</li> </ul> </li> <li>● 掌握與上級及同事之間的溝通方法及技巧，並以禮待人</li> </ul> <p>2. 投入零售團隊工作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 以合作的態度，投入零售團隊日常工作，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 遵從上級的指令</li> <li>○ 尊重同事的意見及行為</li> <li>○ 以機構利益為大前提作考慮</li> <li>○ 維持和諧的工作氣氛</li> <li>○ 遵從機構的守則及指引</li> </ul> </li> <li>● 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</li> <li>● 積極回應同事提出的要求，考慮範圍包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 自己的工作量是否容許</li> <li>○ 自己的職責範圍是否容許</li> <li>○ 能否維持彼此的合作關係</li> <li>○ 是否對機構有幫助等</li> </ul> </li> <li>● 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</li> </ul>

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「店舖營運」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 向同事解釋，未能即時提供協助的原因</li><li>• 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</li><li>• 主動改善自己的工作表現，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>○ 在工作中，向出色的同事學習</li><li>○ 進修可提升零售知識與工作表現的培訓課程</li><li>○ 詢問上級及同事有關自己工作表現的評價/意見等</li></ul></li></ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 投入零售團隊工作，以零售團隊利益為優先考慮，參與建立和諧的工作環境</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠融入機構零售團隊，並積極投入工作；及</li><li>• 能夠發揮團隊合作精神，以提高零售店舖同事的士氣。</li></ul>
備註	此乃能力單元105124L2的更新版