



香港學術及職業資歷評審局
Hong Kong Council for Accreditation of
Academic & Vocational Qualifications

評審報告（摘要）

僱員再培訓局

課程覆審

店舖營運及顧客服務基礎證書（兼讀制）

2015 年 3 月

此評審報告乃由香港學術及職業資歷評審局（評審局）根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）賦予其「評審當局」的職權而發出。本報告述明其評定、評定的有效期以及規限評定之效力的條件或限制。

1. 簡介

1.1 僱員再培訓局（Employees Retraining Board）是獨立法定組織，根據《僱員再培訓條例》於 1992 年成立。僱員再培訓局提供的課程是以市場為導向，就業為本，靈活配合市場變化。僱員再培訓局透過統籌、撥款和監察，委任培訓機構提供培訓課程及服務，培訓中心分佈港九新界各區，地區網絡廣闊。現時僱員再培訓局提供約 800 項具市場需求及事業前景的培訓課程，範疇涵蓋近 30 個行業。

1.2 受僱員再培訓局（以下簡稱為“再培訓局”）所託，評審局乃根據訂立的服務協議書內列明之職權範圍以及相關之評審指引，為其《店舖營運及顧客服務基礎證書（兼讀制）》（Foundation Certificate in Shop Operation and Customer Service (Part-time)）進行課程覆審，以評定課程能否達致其目標和達到資歷架構第 2 級之標準。

2. 評審局之評定

評審局在充分考慮評審小組之建議後，作出以下評定：

批准

營辦者名稱	1. Hong Kong Employment Development Service Limited (ERB) 香港職業發展服務處有限公司（再培訓） 2. HKCT Group Limited (ERB) 港專機構有限公司（再培訓） 3. The Hong Kong Federation of Trade Unions (ERB) 香港工會聯合會（再培訓）
資歷頒授者名稱	Employees Retraining Board 僱員再培訓局
進修課程名稱	Foundation Certificate in Shop Operation and Customer Service (Part-time) 店舖營運及顧客服務基礎證書（兼讀制）
資歷名稱（結業資歷）	Foundation Certificate in Shop Operation and Customer Service (Part-time) 店舖營運及顧客服務基礎證書（兼讀制）

主要學習/培訓範疇	商業及管理（專門行業）
其他學習/培訓範疇	不適用
行業	不適用
行業分支	不適用
資歷架構級別	第 2 級
資歷學分	2
修讀模式及修讀期	兼讀制 20.2 學時（包括 14 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	3 年 （2015 年 5 月 5 日至 2018 年 5 月 4 日）
招收學員次數	不適用
新學員人數上限	每班學員人數上限為 20 人
「能力標準說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
「通用（基礎）能力說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
加於資歷名冊上的其他有用資料	不適用
授課地址	<p>1. Hong Kong Employment Development Service Limited (ERB) 香港職業發展服務處有限公司（再培訓） (a) 2/F & 4/F, Ying Yu Building, 99 Lai Chi Kok Road, Prince Edward, Kowloon 九龍太子荔枝角道 99 號應如大廈 2 樓及 4 樓</p> <p>2. HKCT Group Limited (ERB) 港專機構有限公司（再培訓） (a) Rm 905-7, 9/F and Rm 1101-5, 11/F, Wing On Kowloon Centre, 345 Nathan Road, Kowloon 九龍彌敦道 345 號永安九龍中心 9 樓 905-7 室及 11 樓 1101-5 室</p> <p>3. The Hong Kong Federation of Trade Unions (ERB) 香港工會聯合會（再培訓） (a) 1/F, Jing Long Commercial Building, 52 Tang Lung Street, Causeway Bay, Hong Kong 香港銅鑼灣登龍街 52 號景隆商業大廈 1 字樓</p>

	(b) 2/F, May Wah Court, 111-113 Chatham Road South, Tsim Sha Tsui, Kowloon 九龍尖沙咀漆咸道南 111-113 號美華閣 2 字樓
--	--

3. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

3.1 課程目標

- 讓學員明白店舖營運的基本要素及概念，明瞭優質顧客服務及有效處理顧客投訴，對店舖營運的重要性。

3.2 學習成效

完成課程後，學員能夠：

- 認識零售業發展趨勢；
- 認識店舖營運標準；
- 按不同情況適當地調配人手及編制更表；
- 認識僱傭條例的要點；
- 認識店舖保安及職業安全守則；
- 認識如何處理突發事件；
- 認識推行優質顧客服務的重要性；及
- 認識有效處理顧客投訴的技巧。

3.3 課程結構

單元	資歷學分
(一) 技能訓練	
(二) 課程評核	
總計：	2

3.4 畢業要求

學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：

- 學員的總課程出席率須達80%或以上；及
- 必須於課程評估取得整體及格分數。

3.5 收生條件

- 現職零售業初級管理人員。

4. 重大修改

4.1 於有效期內，如營辦者在未經評審局批准的情況下作出重大修改，評審資格將會失效。

5. 資歷名冊

- 5.1 通過評審局質素保證程序的資歷均可上載到資歷名冊，並獲資歷架構認可。課程營辦者或資歷頒授機構如欲於資歷名冊上載已通過質素保證的資歷，須向評審局相關部門另行提出申請。
- 5.2 學員在登記有效期內入讀相關通過評審的進修計劃，修畢有關進修計劃並獲得載於資歷名冊的相關資歷，其資歷方為資歷架構認可。

報告編號：15/118
檔案編號：VA61/123/201412