



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

零售業員工管理基礎證書（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《零售業員工管理基礎證書（兼讀制）》(Foundation Certificate in Staff Management in Retailing (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. The Hong Kong Confederation of Trade Unions (ERB) 香港職工會聯盟（再培訓） 2. 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 Staff Management in Retailing (Part-time) 零售業員工管理基礎證書（兼讀制）
資歷名稱（結業資歷）	Foundation Certificate in Staff Management in Retailing (Part-time) 零售業員工管理基礎證書（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 19.5 學時（包括 14 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	4 年（2015 年 5 月 5 日至 2019 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	請參閱附錄一

3. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

3.1 課程目標

- 讓學員掌握有效的溝通技巧，建立優秀團隊，發揮領導才能，培訓、激勵及輔導員工，實現更有效的管理。

3.2 學習成效

完成課程後，學員能夠：

- 認識管理人員的工作與職責；
- 認識如何運用不同的溝通技巧及形式；
- 認識如何建立及保持良好人際關係；
- 認識如何將員工組織，建立團隊；
- 認識如何為團隊訂立清晰的工作目標，發揮團隊精神；
- 適當地為員工提供在職培訓；
- 認識如何運用管理技巧，幫助及激勵員工發揮本身潛能；
- 認識如何發揮目標管理技巧；及
- 認識不同的領導技巧。

3.3 課程結構

單元	資歷學分
溝通技巧 <ul style="list-style-type: none"> • 溝通目的 • 溝通的形式 • 有效溝通技巧 – 如何克服溝通障礙 • 理論與實踐 – 活動式學習 	
人際關係 <ul style="list-style-type: none"> • 良好人際關係對工作之重要性 • 在工作上可與誰建立人際關係？ • 引致不良人際關係之行爲 • 如何建立及保持良好人際關係 • 理論與實踐 – 活動式學習 	
建立團隊 <ul style="list-style-type: none"> • 團隊定義 • 建立團隊過程 • 優秀團隊的基本要素 • 理論與實踐 – 活動式學習 	
員工培訓 <ul style="list-style-type: none"> • 確立培訓目的及成效檢討機制 • 培訓員及員工均需做好準備 • 按課程內容，採用有效和有趣味性的培訓方式，如示範、實習、角式扮演和活動等 • 收集學員的意見作日後改善 • 定期跟進成效 	
激勵技巧與運用 <ul style="list-style-type: none"> • 激勵員工淺釋 • 激勵三部曲 • 留意癥兆 • 追查原因 • 採取行動 	
目標管理 <ul style="list-style-type: none"> • 管理人員應與員工共同訂立目標，加強目標的認受性； • 檢討及跟進 	
表現檢討與檢討面談 <ul style="list-style-type: none"> • 表現評核：回望過去，展望將來 • 提供一個定時的溝通機會給予主管和員工，討論對彼此之期望及怎樣去達到這些期望 • 一個有效的表現評核可以幫助員工做得更好 • 工作評核三部曲：準備、面談、訂定行動目標 	

輔導與支持 <ul style="list-style-type: none"> • 輔導是幫助員工找出問題及解決方法 • 員工亦需要主管的關心和支持 • 輔導員工情緒 • 計劃及安排正面之輔導面談 • 解決「將會發生的」困難 	
領導技巧 <ul style="list-style-type: none"> • 專權式 • 諮詢式 • 協商式 • 放權式 	
紀律執行 <ul style="list-style-type: none"> • 需配合公司的管理及服務文化，培訓宗旨，讓表現欠佳的員工在適當的時間內得以改善 • 紀律執行常適用處 • 紀律執行步驟 	
個案分析及討論	
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（**80%**或以上為及格）。

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：15/127
檔案編號：VA61/123/201412

授課地址

營辦者名稱	授課地址
1. The Hong Kong Confederation of Trade Unions (ERB) 香港職工會聯盟(再培訓)	(a) 5th Floor, THF (Yuen Long) Commercial Building, 2-8 Tai Cheung Street, Yuen Long, N.T. 新界元朗泰祥街 2-8 號大鴻輝(元朗)商業大廈 5 樓 (b) Shop No. 54 & 69, G/F, Phase 3, Sunshine City, Ma On Shan, N.T. 新界馬鞍山新港城 3 期地下 54 及 69 號舖 (c) G/F., Tsui Wo House, Tai Wo Estate, Tai Po, N.T. 新界大埔太和邨翠和樓地下 (d) 3/F, Len Shing Building, 162 - 168 Castle Peak Road, Yuen Long, N.T. 新界元朗青山公路 162-168 號聯昇樓 4 樓
2. 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 (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 (c) 6/F, Sun Beam Commercial Building, 469 - 471 Nathan Road, Kowloon 九龍彌敦道 469 - 471 號新光商業大廈 6 字樓