

1. 基本資料

本章會窺探就業世界之新舊對比，分析21世紀工作世界之改變對低學歷、低動機青少年求職者的啟示；並探討近年本港就業市場走勢和起跌，推算未來人力需求。透過分析相關的青年就業數據，從而希望同工協助青少年把握經濟復甦的良機爭取就業。至於有關認識就業市場和掌握僱主心態之實際技巧，請同工參閱教材套之「認識轉變中的工作世界及促進與僱主合作」及「認識僱主心態及相關工作技巧」兩個單元。

1.1 認識 21 世紀的工作世界

掌握就業市場動向及轉變中的工作世界

過去二十多年，世界迅速發展，全球經貿一體化，加上資訊科技突飛猛進和日益普及，令工作世界產生巨大變化；加上回歸後突如其來的亞洲金融風暴，泡沫經濟爆破引致樓市暴跌等事件，更加劇本港就業市場的轉變。不少人都統稱20世紀為舊工作世界而21世紀為新工作世界，以下便概括比較新、舊工作世界的分別。

	舊工作世界	新工作世界
企業運作模式	僱員人數隨經濟發展而日益增加，營造人材濟濟的大機構形象	企業的業務周期（Business cycle）縮短，不斷精簡架構（Right-sizing），削減不必要人手，期望員工自我增值去應付需求不斷改變的顧客
就業結構	勞動型：人力主導 製造業和建造業等依賴員工體力勞動，主導生產過程的行業及職位仍然流行	知識型：資本 / 科技主導 香港經濟正在繼續向高技術、高增值的行業轉型，製造行業和低技術、低學歷的基層職位大幅減少
受聘形式	終身受聘制：以長期和全職工作為主	浮動制：全職、兼職、短工、合約制、臨時工作、自由職業（Freelance）及自僱等盛行
人力資源管理	普及制：企業直接聘用不同部門之所有員工	精英制：企業傾向聘用核心要員，將其餘支援性質員工外判
工作地點	本地化：絕少出埠工作	全球化：定期在世界各地工幹
職責	職務清晰，僱主只期望僱員具一技之長	多項不同的任務集於一職，僱員需集多項不同技能於一身
薪酬制度	薪酬往往就員工年資而按年增遞	薪酬與公司營業額和員工生產效率、工作表現和知識技能直接掛勾



對低學歷及低動機青少年的求職啓示

上述改變對青少年尋找工作及發展事業有重大啟示，作為從事青年就業服務的同工，必須提醒青少年注意以下事項：

1. 香港將變成一個知識型的經濟體系，預計具知識、思維或創見的專業人士獲益最多，這階層的人士將會繼續掌握不同的專業界別；一些缺乏經驗和技能的低技術勞工將無可避免地被淘汰，所以需鼓勵及敦促青少年自我增值。
2. 在 20 世紀，大型商業機構和有關政府部門一向給人薪高糧準、福利良好的感覺；然而，現今大企業卻不時傳出「瘦身」裁員的消息。就是定期會增聘人手的大企業也只着重增加專業人士和前線銷售同事，取替被裁和自然流失的非核心員工，整體員工人數或沒有實際上升。
3. 接受個人事業生涯會由許多不同的工作組成；以往終身受聘制已經過時，要時刻準備重投求職行列，不斷找尋工作。舊工作世界「一個行業，一份工作」的事業發展想法要變成「幾個行業，無數工作」，除了要有轉「工」的準備外，亦需具備轉「行」的心態，人們轉工的比率將趨更頻密。
4. 明白全職工作可以由兼職、合約制、臨時工、自由職業者（Freelance）或甚自僱取替，不必強行找尋全職職位；反而要鼓勵青少年把握透過短期工作吸取不同的經驗，擴闊視野，事實上不少僱主會長期聘用表現優異的短期員工。
5. 抱終身學習，持續進修的態度，通曉兩文三語，熟習資訊科技；切勿期望僱主會提供所有培訓。
6. 以往單靠一技傍身和考取一項專業資格的思想已經落伍；必須領悟整全知識，以便應用到不同的行業和職位。同時，工程亦不再單一化，例如，公司傾向減少聘用支援性純文職同事。因此，同工需要讓青年人知悉工作世界現況，減少他們的不切實期望。
7. 加強與人溝通的軟性技能（Soft Skill）或非專業性技能（General Skill），促進與任何類型同事合作的能力。

了解社工從事青少年就業服務的強與弱

現時為青少年提供就業服務的「就業輔導主任」或「個案經理」大都是社工，職責範疇由安排活動至開展各種就業輔導服務，例如提供個別輔導、安排就業支援及培訓、統籌職前訓練、聯繫僱主、舉辦招聘會和找尋市場上職位空缺等。

由於同工在協助青少年認清生涯發展方向、選擇就業、繼續進修以及提升能力方面有舉足輕重的影響；因此，同工必須掌握適當的知識與技巧，並須具備應有的態度，以確保其提供的服務可達至最佳成效。

以社工參與提供就業服務，優勝之處在於他們能掌握一般的輔導技巧，對青少年的需要有一定認識，容易與個案建立關係。但由於職業輔導與一般個人輔導有別，社工需要清楚自己的角色、活用評估工具及職業輔導技巧，才能有效協助青年於實際環境中投入工作。

除此之外，社工非常熟悉從福利角度處理問題，但亦有需要進一步鞏固對經濟發展及現實就業市場的了解，例如市場狀況、僱主心態和商業運作等；以便能更全面地分析青年就業問題，從而平衡僱主與學員的需要及利益。

1.2 就業市場概況

香港的經濟在八、九十年代高速發展，那時幾乎全民就業及年年加薪，直至90年代後期情況開始轉變。整體失業率由1997年的2.2%上升至1999年的6.2%，雖然數字在2000年因為股市上升及科網熱潮帶動而短暫回落至4.9%；之後卻激升至2003年的7.9%，而2006年3月的最新數字則為5%。

教育統籌局於2003年發表的「2007年人力資源推算報告」便顯示以下情況：

1. **香港人力總需求** - 香港的總人力需求將由2001年約年303萬上升至2007年約322萬；6年內共增多近20萬個職位，每年平均需要額外超過3萬個新增職位。
2. **人力資源錯配** - 初中及以下的人力供應將比要求多出133,500，而高中的人力供應亦比需求多出98,000，即教育水平為高中及以下的勞動力合共多出逾230,000；相反，專上的人力需求則比供應多101,700，顯示本港缺乏高教育水平人才10萬以上。
3. **按行業類別劃分的人力需求推算** - 製造業的人力需求將由2001年的212,500減至2007年的151,200，共減少61,300，佔整體行業比率亦由7.0%跌至4.7%。相反，金融、保險、地產及商業服務等行業組群的人力需求將大增95,500，至2007年佔整體行業百份之18.2%。
4. **按職業類別劃分的人力需求推算** - 在云云擴張的職位中，法律、會計、商業及輔助專業人員的需求將大幅增加115,700；不過文職人員的需求則急劇減少79,300，為不同委縮職位類別中跌幅最大的一項。

由此可見，職位需求雖然增加了，然而卻未能使低教育水平的人受益；而欠缺工作經驗的低學歷青少年要進入就業市場就更是加倍困難。

提供就業輔導服務的同工，在協助青少年規劃事業時，不妨留意以下要點：

1. 隨著中港經濟關係繼續發展，可以吸納低學歷、低技術群的製造業已日漸式微；而文職職位需求亦急劇下跌。故此遇到青少年希望從事製造業機器操作員及裝配員、辦公室助理和文員，以及後勤部門支援人員等，同工必定要多加提點。
2. 金融保險地產業組群是職位增加比率最大的行業；然而入職條件卻不斷提高，低學歷的青少年要入職需加倍努力。



3. 批發零售出口飲食業人力需求雖然只微增 34,600（上升幅度為 0.5%），惟仍然是總職位人數最多的行業組群。其中零售及飲食業在經濟持續向好的情況下仍然值得看好，不過要注意當中不少酒樓食肆的停業和長期欠薪現象。
4. 交通倉庫運輸業亦會增多 54,700 個人力需求，其中電訊業的前線銷售及市場推廣等職位亦較適合青少年。
5. 社區、社會及個人服務業會增加 64,300 個人力需求，惟當中僅美容服務業較適合低學歷的青少年；其餘皆為需要高等教育的高技術人員如醫療衛生服務及教育人材等。

綜合而言，低動機及低學歷青少年要成功進入就業市場或希望事業有較大發展，嚴格來說有兩條明顯出路：首為提高本身教育水平及專業資格，二為進入一些前景較佳和要求較低的行業及職位，累積工作經驗、強化人際關係和繼續進修。

由此可見，在青少年失業率仍然嚴峻的情況下，同工必須認識適合低動機及低學歷青少年從事的行業和職位，窺探這些行業和職位的就業前景及有利因素、入職者應注意的地方和僱主對青年僱員的期望及要求；協助青年制定更實際的長期和短期事業目標，配合自己的個性、興趣、專長及期望，把握經濟復甦的良機爭取就業。

雖然以上報告只推算人力需求至 2007 年，惟未來就業市場的趨勢與報告之推算亦相距不遠。隨著本港的勞動就業結構已轉型至以服務業為主，製造業及建造業等傳統行業已日漸式微，而要求低技術、低學歷的基層職位數目亦大幅減少。

展望未來數年，在外國資金不斷流入、大型國企爭相來港上市、樓市股市繼續暢旺及自由行人數再度上升，配合已啟用的迪士尼樂園和濕地公園，本地旅遊熱潮、生態旅遊和主題旅遊將會繼續發展。加上消費者對奢侈品及個人護理產品的需求日漸殷切，且越重視個人儀容的美化及健體保養等因素帶動下；預計整體就業市場將比以前活躍。金融財經、會計服務、法律專業、資訊科技、物流管理、物料採購、酒店旅遊、飲食及零售、個人服務等行業的職位供求將會增加，當中不少熱門行業都是適合青少年任職的：

行業	主要職位
零售業	• 市場推廣及營銷員、貨場售貨員、保安員、收銀員及倉務員等
旅遊業	• 分行助理、旅遊部助理、見習票務顧問及見習領隊等
餐飲業	• 收銀員、接待員、待應生、初級調酒員、初級廚師、傳菜員、見習食物生產及品質管制員等
酒店業	• 待應生、學廚、行李員、房務員、接待員及電話服務員
個人護理業	• 美髮、美容及化妝師等
資訊科技業	• 電腦安裝及維修助理等
通訊業	• 營業員、新產品 / 服務推廣員及客戶服務員等
會所及物業管理業	• 物業服務助理及會所助理等

雖然如此，同工要提醒學員以上大部分職位為輪班制，週末和公眾假期亦要上班，需以個人時間來配；而對社會、經濟、時事及潮流的不同變化要有密切接觸，培養敏銳觸角，時刻要緊貼市場，並處理因面對「生意額」帶來的壓力。

整體而言，青少年就業服務機構及同工都應抱以下理念去提供服務：

1. 在全球一體化及本港經濟轉型的推動下，現今一代的青少年比上一代將面對更嚴峻的競爭和苛刻的要求。
2. 積極鼓勵青少年努力完成專上教育。
3. 不斷為在職青少年提供培訓及職前實習機會。
4. 時刻留意經濟發展，因不少經濟學者及人力資源顧問都提出本港經濟仍存在隱憂，例如內地自由行旅客能否持續刺激本港經濟、迪士尼效應帶來的效果會否成疑、外圍因素如美國加息周期何時完結及引起之影響，以及高油價對全球經濟發展的壓力等，都可能使本港經濟發展增長在06及07年有所放緩，而本港失業率在05年持續高企便是例證。

1.3 青年就業數據

以下是部份關於青年就業的數據和資料，希望同工提供相關服務作參考及分析之用：

1. 根據統計處《綜合住戶統計按季統計報告》按行業結構呈現的分隔，15-19歲及20-24歲的男女從事批發、進出口貿易、飲食及酒店業的比率最高；而15-29歲及20-24歲女性從事社區、社會及個人服務的比率（分別為28%及35.9%）亦遠較同齡男性為高（分別為18.9%及17.2%），相反15-19歲及20-24歲男性任職建造業及運輸、倉庫及通訊業的百份比則較同齡女性為高。

看來青少年於15-19歲較傾向從事批發、進出口貿易、飲食及酒店業，而部份年齡20-24歲的青少年則開始轉向從事金融、保險、地產及商用服務業等，同工與不同年齡及性別青少年規劃事業及推展就業輔導時值得留意。

2. 若果按職業結構呈現的分隔，仍然有34.4%15-19歲的女性及39%20-24歲的女性任職文員，而亦有28.6%15-19歲的男性、13.5%及18.3%的20-24歲的男性與女性從事非技術人員；然而，此類工種需求正逐漸下降，同工應加倍留意，協助青少年避免作出盲目及不切實的職業選擇。
3. 根據業界不少調查，青少年普遍存在「轉工頻繁」及「就業疑慮」之現象，反映青少年缺乏恆心及毅力，擔心不具足夠技能應付工作。導致這情況的原因不外乎缺乏良好的溝通技巧、解決問題方法及面對挫折的能力，令他們難以適應工作環境。同工可考慮多些舉辦歷奇訓練鍛煉青少年，強化他們的團隊精神及人際關係；避免他們因為害怕處理人事問題而轉向尋找不用經常與人接觸的職位。否則只會因為類似職位大幅減少而屢遇挫敗，影響求職動機及信心。



其次，同工亦可推展多些職前培訓及實習計劃，增加青少年對行業及職位的認識；並與僱主商討派出資深員工作為導師之可行性，從而鞏固學員對僱主的歸屬感。而入職後的首一個月或試用期更是青少年離職的高峰時間。

青年失業率

年份 年齡	2003	2004	2005	2006年 1-3月
15-19歲	30.2%	26.2%	21.9%	19.8%

資料來源：統計處

1.4 資歷架構

成立背景

香港經濟之轉型對人力需求帶來不少衝擊和挑戰，本港的企業、僱員、以至整個社會，都必須加強裝備，提高生產力和競爭力，來迎接這些發展所帶來的機遇。

目標

基於市場上有各式各樣的教育及培訓課程，頒授不同名目的資歷，但卻欠缺評核資歷質素的標準，學員與業界都不能肯定這些課程的成效，也不知道有關課程能否協助學員掌握行業所需的技能。此外，很多行業的進階途徑並不清晰，窒礙行業吸納人才；課程銜接的範圍亦很有限，局限了學員在課程方面的選擇。

因此，政府設立資歷架構，進一步清楚訂明不同資歷所應達到的標準、確保這些資歷的質素，以及列明不同程度資歷之間的銜接階梯，讓市民可以自行確立目標和方向，去獲取有關的資歷。

在上述劇變過程中，設立資歷架構去鼓勵終身學習，為持續進修建立「四通八達」的學習階梯，正是香港人力長遠發展的關鍵所在。

最新發展

在2004年2月，行政會議已通過成立一個跨界別的七級資歷架構及相關的質素保證機制。而教育統籌局現正分階段為不同行業成立由業內僱主、僱員及有關專業團體代表組成的行業培訓諮詢委員會。截至2005年12月，已為9個行業成立了諮委會，分別是印刷及出版業、鐘錶業、美髮業、中式飲食業、物業管理業、機電業、珠寶業、資訊科技及通訊業，以及汽車業。



首6個成立的諮委會已積極編制其行業的「能力標準說明」，訂明資歷架構下業內各級的能力標準，其中3個諮委會已於業內就其「能力標準說明」擬稿進行諮詢。當「能力標準說明」定稿後，培訓機構可根據這些行業標準設計合適的培訓課程。這些課程通過香港學術評審局的質素保證後，便成為資歷架構下認可的資歷及課程。而資歷架構網站亦於2005年12月15日正式啟用。

資歷架構的特點

資歷架構所包容的資歷不只局限於學歷和培訓所得的資歷；從業員在崗位上積累的技能、知識和相關工作經驗，也可以透過由各行業以「能力標準說明」為基礎而訂定的過往資歷認可機制（Recognition of Prior Learning）獲得正面確認，獲取適當的資歷，使從業員可以按照自己的資歷起點，在不同階段進修，來獲取更高更廣的資歷。

為方便終身學習，員工需要靈活的修業模式，以便兼顧本身的工作和家庭責任。將來資歷架構下的學分累積及轉移制度（credit accumulation and transfer）可靈活地配合個別情況，也可盡量減少重複學習的機會。藉著該制度，員工可有系統地累積不同課程的學習及培訓學分，再把累積到的學分轉換成認可資歷。資歷架構提供共用的平台及統一的基準，有助各界別與培訓機構之間安排學分累積及轉移。

資歷級別通用指標

資歷架構由一系列資歷等級組成，不但訂明資歷持有人所擁有的知識和技能，讓學員及僱主可以據此訂定目標；並提供資歷銜接途徑，使學員知道怎樣達到目標。

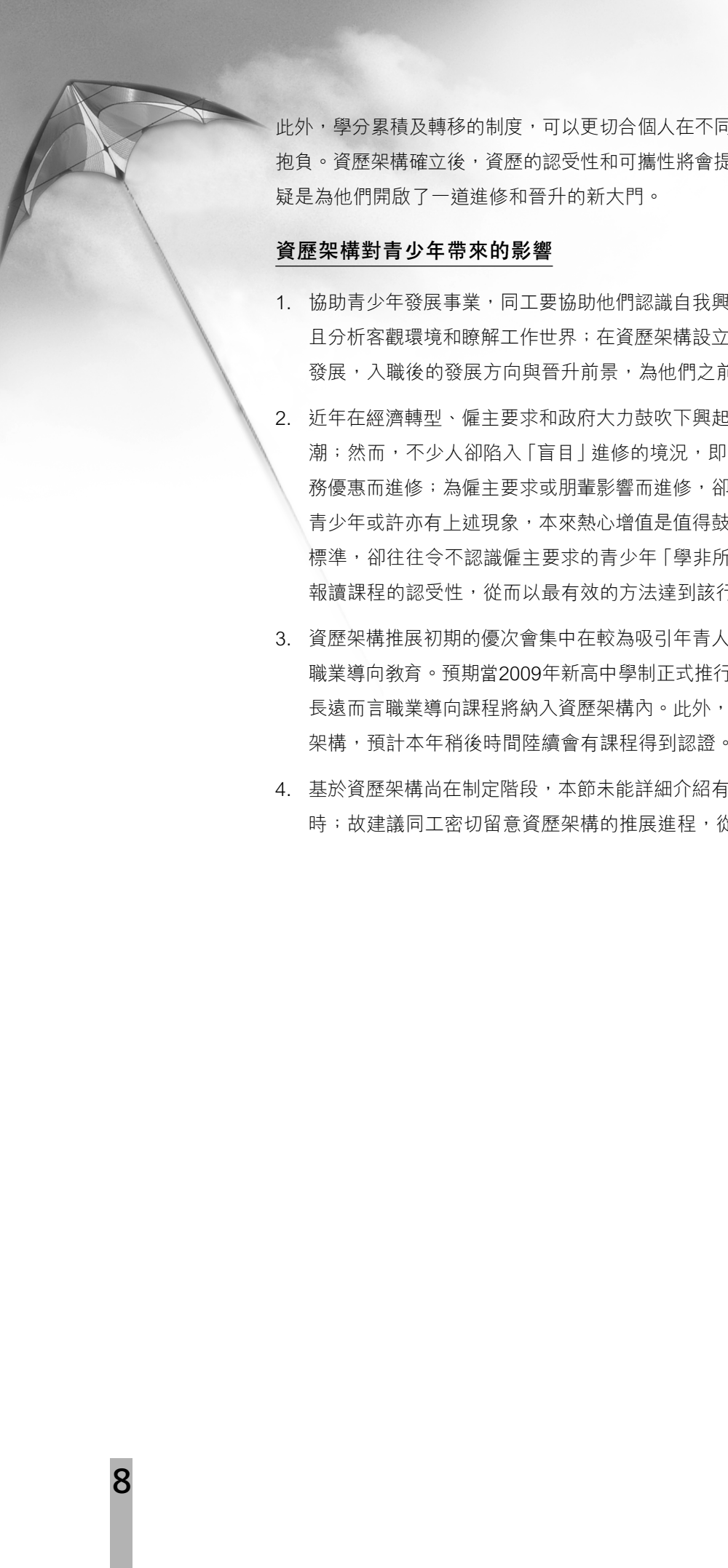
這個由7級的「資歷級別通用指標」組成的資歷架構，適用於所有界別，說明同一級別資歷的共通特性，方便學術與職業導向的持續互相銜接。

通用指標詳細別示出每一級別的要求，其中包括四個範疇：「知識及智力技能」、「過程」、「應用能力、自主性及問責性」及「溝通能力、運用資訊科技及運算能力」。不同行業將根據通用指標的指引，制定出業內具體的能力成效要求，即行業「能力標準說明」。

預期成效

資歷架構預期將為僱主、僱員及整體社會帶來共贏局面。首先，對僱主來說，設立資歷架構可以提供有關課程、資歷和培訓機構水平的明確資料，讓他們可聘用或晉升具合適知識和技能的員工。由於能力標準是由業界制訂，故此培訓課程能確保切合業界的要求，質素更佳；僱員的生產力及服務質素可因而提高，僱主和業界當然也能從中受惠。

其次，在僱員方面，設立資歷架構除可令進修途徑及模式更靈活和多樣化，也可幫助僱員找出所欠缺的技能和認識其培訓需要，使所需的培訓可以聚焦而彌補不足。



此外，學分累積及轉移的制度，可以更切合個人在不同階段的學習需要，有助實踐個人的抱負。資歷架構確立後，資歷的認受性和可攜性將會提高，這對低學歷技術僱員而言，無疑是為他們開啟了一道進修和晉升的新大門。

資歷架構對青少年帶來的影響

1. 協助青少年發展事業，同工要協助他們認識自我興趣、專長、個性、資歷及期望，並且分析客觀環境和瞭解工作世界；在資歷架構設立以後，同工將要緊貼這方面的最新發展，入職後的發展方向與晉升前景，為他們之前途作出選擇及充份準備。
2. 近年在經濟轉型、僱主要求和政府大力鼓吹下興起不同形式的自我增值和持續進修熱潮；然而，不少人卻陷入「盲目」進修的境況，即為進修而進修；為可申請資助或稅務優惠而進修；為僱主要求或朋輩影響而進修，卻欠缺清晰的增值計劃。我們接觸的青少年或許亦有上述現象，本來熱心增值是值得鼓勵，惟像現有課程欠缺客觀的評核標準，卻往往令不認識僱主要求的青少年「學非所用」。因此，同工必須提醒青少年報讀課程的認受性，從而以最有效的方法達到該行業和職位的要求。
3. 資歷架構推展初期的優次會集中在較為吸引年青人的行業，以支援在新高中學制下的職業導向教育。預期當2009年新高中學制正式推行時，將有更多行業訂出培訓標準，長遠而言職業導向課程將納入資歷架構內。此外，展翅計劃部份課程亦計劃銜接資歷架構，預計本年稍後時間陸續會有課程得到認證。
4. 基於資歷架構尚在制定階段，本節未能詳細介紹有關條文，避免有所修改而使資料過時；故建議同工密切留意資歷架構的推展進程，從而更全面地掌握最新發展。

資料更新的程序及方法

1. 留意統計處、勞工處及相關部門定期發佈的勞工市場數據及資訊，如失業率等。
2. 留意勞工處網站「勞工市場的最新情況」的資訊。
3. 留意求職招聘網站、雜誌或報章與就業市場有關之資訊，如熱門工作、求職錦囊、「職場」秘技、自我評估、僱主訪問、專題文章和增值系列等環節。
4. 參加大型教育及職業展覽和招聘會，留意參展商展示最熱門的職位空缺及升學進修途徑。
5. 出席個別機構的職業訓練簡介會及行業介紹講座，接觸最新的市場訊息和就業市場需求。

有用網址

統計處	http://www.censtatd.gov.hk/ (香港統計資料 ⇄ 統計表 ⇄ 勞工)
勞工處	http://www.labour.gov.hk/
勞工處網站之 「勞工市場的最新情況」	http://www.info.gov.hk/hkecon/labour/index_c.htm
香港人力資源管理學會	http://www.hkihrm.org/
資歷架構	http://hkqf.gov.hk