

認識轉變中的工作世界及促進與僱主合作

香港社會服務聯會



I. 前言

就業服務的範疇由安排活動至開展各種就業輔導不等，然而聯繫僱主和找尋市場上職位空缺卻是不可或缺的。特別在經濟不斷改善，青少年失業率仍然嚴峻的情況下，如何認識21世紀的工作世界，掌握與僱主合作之技巧，協助青年把握經濟復蘇的良機爭取就業，已成同工的一大挑戰。

II. 目標

在完成研習這一課後，你應能：

1. 掌握就業市場動向及轉變中的工作世界
2. 認識適合低動機及低學歷青少年從事的熱門工作
3. 領略市場最新動向的要訣
4. 與僱主開展合作
5. 掌握僱主的招聘要求
6. 了解青年入職前後跟進的技巧
7. 有效善用指導者(mentor)

III. 內容

1. 掌握就業市場動向及轉變中的工作世界

學習活動

21世紀（現今）的工作世界或就業市場與以前（10至20年前）有何不同？這些改變對青少年求職有何啟示？請分享。



過去二十多年，世界貿易迅速發展，全球經貿一體化，加上資訊科技突飛猛進和日益普及，令到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，泡沫經濟爆破引致的樓市暴跌等事件，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 (人力資源) 而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、高增值的服務業轉型，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、自由職業者 (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啟示

這些改變對青少年尋找工作及發展事業有重大啟示，工作者必須提醒青少年注意以下事項：

- 香港將演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，所以敦促青少年自我增值是必須的。

- 大型商業機構和有關政府部門在過去一向給人薪高糧準，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，去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。
- 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，轉工的比率將趨更頻密。
- 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。
- 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。
- 具備不同的技能，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。
- 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。

2. 認識適合低動機及低學歷青少年從事的熱門工作

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：

- 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。
- 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。
- 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%。
- 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，為不同萎縮職位類別中跌幅最大的。

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；而欠缺工作經驗的青少年要「進入」就業市場就加倍加困難了。

工作者與青少年規劃事業時，不妨留意以下要點：

- 隨著中港經濟關係繼續發展，可以吸納低教育、低技術組群的製造業已日漸式微；而文職職位需求亦急劇下跌。故此遇到青少年要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。



- 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並不容易。
- 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。
- 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。
- 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。

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預測亦相距不遠。隨著本港的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 (或者最少 2006 及 2007 年)，在以下因素帶動下，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。

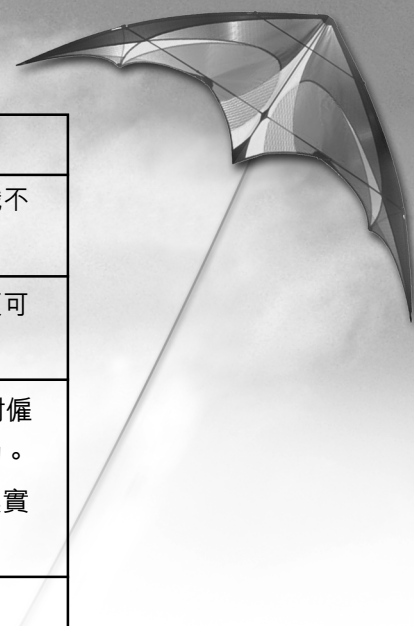
利好就業市場因素

- 樓市股市繼續興旺
- 外國資金不斷流入，大型國企爭相來港上市
- 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
- 本地遊熱潮、生態旅遊盛行和主題旅遊興起
- 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

3. 領略市場最新動向的要訣

學習活動

怎樣增加對就業市場的認識及領略最新動向？



認識就業市場動向的方式	
個人網絡	擴闊 <u>個人網絡</u> ，認識從事不同行業的僱主，和任職不同工作的人士
僱主分享	鞏固與僱主的 <u>聯繫</u> ，遇到不熟悉的就業市場問題便可虛心請教
僱主 / 機構之同業	假設要推介學員給僱主 A，除了直接詢問僱主 A 對僱員的要求外，亦可透過同屬該行業的另一僱主查詢。簡而言之，工作者如想清楚了解該行業的狀況，其實可參考與僱主 A 類近的機構或其同業
學員	善用學員的 <u>工作經驗</u> ，加強對不同行業的掌握
求職招聘網站、雜誌或剪報	定期留意 <u>求職招聘網站、雜誌或剪報</u> 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
教育及職業博覽等	參加 <u>大型教育及職業展覽和招聘會</u> ，留意參展商展示最熱門的職位空缺及升學進修途徑
職業訓練簡介會、行業介紹講座	出席個別機構的 <u>職業訓練簡介會及行業介紹講座</u> ，接觸最新的市場訊息和就業市場需求

4. 開展與僱主的合作

學習活動

假設你是從事青少年就業服務的工作者：

- 你會建議如何促進與僱主的合作？
- 你認為與僱主合作應扮演 / 擔任哪些角色？
- 你認為與大企業或中小企在招聘服務上的合作形式有何異同？

坊間有很多私營職業介紹所及招聘網頁 / 報章給僱主選擇，請指出從事青少年就業服務的社福機構與上述招聘渠道相比，有何優勝及不足之處？



4.1 促進與僱主合作的策略

4.1.1 迅速回應僱主

不少僱主喜歡聘用青年人協助短期項目，職位空缺較多而招聘時間急趕，因此大部份僱主會循不同途徑招聘；工作者應盡量於一至兩個工作天內回覆僱主，否則便會浪費青年的入職機會。

4.1.2 簡化招聘程序

招聘過程以精簡為原則，以免僱主選取其他收費的渠道如招聘網站及人事顧問公司等。

4.1.3 處事保持客觀

平衡僱主及青少年的利益，避免過度的情緒介入，偏袒其中一方。

4.1.4 熟悉行業及職位要求

每個僱主對僱員都有不同期望；工作者應掌握就業市場最新動向，並了解公司文化、管理模式和營運理念，避免推介不合適的青少年給僱主。

4.1.5 了解僱主招聘的條件

工作者應該先與僱主或人力資源同事溝通才開始尋找是否有合適的學員。認識招聘要求基本可從技能 (Skill) 及態度 (Attitude) 兩方面探討：與職位有關的技能 (Job Specific Skill) 包括求職者的學歷、專業資格、工作經驗、語言能力和電腦能力等；非專業性技能 (General Skill) 包含溝通技巧、人際關係和處事方法。態度是指求職者之熱誠、責任感和團隊精神等。詳情請參閱下一節「掌握僱主的招聘要求」。

4.1.6 確保入職前後的跟進及輔導

入職前確保青少年是否對職位有興趣及會否如常到職；入職後要與僱主跟進青年的進度和表現，並與該學員保持聯繫，查明工作是否符合其興趣、能力及期望等。

4.1.7 區別大企業與中小企僱主

大企業一般的招聘程序較繁複、時間較長和條件較多，招聘及聯絡人多為人力資源部同事而非部門主管，處理往往公事公辦，工作者必須提醒青少年在應徵過程中要有耐性，入職後要遵從機構守則和盡快融入公司文化；中小企僱主相對地會體諒及具人情味，惟職責有時不太明朗，學員或要有心理準備，入職後的工作與面試時有頗大分別。

4.2 與僱主合作所扮演的角色

4.2.1 銷售員 (Sales) - 從事就業輔導如同提供銷售服務，即使不是推銷產品及服務，卻要發掘青年求職者的優點推介給僱主。

4.2.2 宣傳大使 (Promoter) - 儘管僱主沒有即時空缺，也可介紹機構的招聘服務和學員背景。

4.2.3 資訊者 (Resources Person) - 不少商界的僱主都會透過各樣途徑招聘，加上不熟悉社福機構的招聘服務，這時工作者便可充當資訊的提供者。

4.2.4 協調人 (Coordinator) - 如商界的僱主希望參加政府的招聘及相關培訓計劃，工作者可協助聯絡。

4.2.5 仲裁者 (Mediator) / 輔導員 (Counselor) - 基於工作者掌握輔導技巧，認識青少年的需要，容易與個案建立關係；僱主普遍期望工作者分擔處理學員紀律、輔導情緒及調停勞資糾紛，協助青年投入實際工作環境。



4.2.6 項目經理 (Project Manager) - 機構地區網絡強大，工作者可協助僱主安排行業講座、舉辦招聘會和統籌職前訓練等活動。

4.2.7 招聘顧問 (Recruitment Consultant) - 工作者可掌握經濟發展、商業運作和僱主心態，從而全面地與僱主分析青年就業概況，建議最有效的招聘渠道。

4.3 與大企業及中小企合作的比較

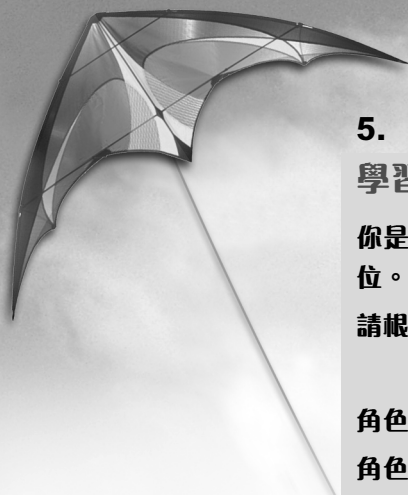
	大企業	中小企
招聘考慮	形象、宣傳、社會責任	快而廉
招聘程序 / 條款	較繁複	較精簡
招聘時間 / 條件	較長 / 較嚴謹	較短 / 較具彈性
工作職責	較清晰	較廣泛
聯絡人	人力資源部(Human Recourses) 同事	僱主或部門主管
決定聘任人	部門主管或直屬上司	僱主或部門主管
入職後跟進	人力資源部同事對職位認識較少，往往着眼學員之紀律	僱主（部門主管）與學員聯絡較多，可跟進其個人成長及工作表現，能直接指出問題所在
人事關係	繁複與疏離	簡單而親切
處理學員準則	公事公辦	較體諒及具人情味
要求機構提供的服務	職位登記、行業介紹講座、招聘會及 Secondment 服務	基本的招聘服務

4.4 青少年就業服務機構與其他招聘渠道的比較

青年就業服務機構的優勢在於地區網絡強大和善於組織行業講座、教育及職業博覽等活動；惟對就業市場動向、僱主招聘要求、公司文化、管理模式及營運理念之了解，則可能不及私營職業介紹。

另一方面，青少年服務機構以提供免費服務為主，並會有專業同事於學員入職前後給予適當的跟進和輔導。

有關使用職業介紹服務的其他注意事項，請參閱資源套第四章。



5. 掌握僱主的招聘要求

學習活動

你是一青年服務機構的就業輔導主任，剛收到僱主的招聘廣告，表示有適合青少年的職位。你會如何聯絡僱主，加深了解招聘要求？

請根據修改自勞工處的招聘廣告作討論。

角色一：就業輔導主任

角色二：僱主或人力資源部同事

	編號：XXX XXX 短期工	日期：10/01/2006
	名稱：Clerk (12 Months)	行業：電子製品業
工作時間：上午 8 時 30 分至下午 6 時 00 分，每週工作 5 天 工作期：約 12 個月		
薪酬：每月 \$6,000 - \$7,000		地區：沙田小瀝源
資歷：中五程度，1 - 2 年經驗；語文良好，熟悉電腦操作		
職責：Data entry, typing, filing, reception, telephone answering		

招聘廣告往往未能全面反映職位的真正要求，工作者應該從以下幾方面探討：

- 行業概況、公司背景及業務發展 (可參考公司網站或有關新聞報導)
- 部門情況 (如部門人數、直屬上司等)
- 上班日子 (確定僱主是否要求職者在短期內上班)
- 合約長短 (會否延長)
- 報酬 (薪金以外的其他福利，如假期、年終酬金及津貼等)
- 僱傭合約 (試用期、終止僱傭合約手續等)
- 資歷 1 (與職位有關的技能)
 - 學歷 (是否要求學員會考成績達五科合格或只是中五畢業)
 - 工作經驗 (是否需要相關行業及職務)
 - 語言能力 (種類：中文、英文、國語或其他 / 程度：流暢、基本或略懂)
 - 電腦技能 (經常運用的軟件名稱、打字速度等)
- 資歷 2 (非專業性技能)
 - 包含溝通技巧、人際關係和解決困難能力等
- 工作態度 (泛指求職者之投入感、責任心、工作熱誠和團隊精神等)

- 職責 (各項任務的分佈)
- 其他
 - 居住地點 (是否不會考慮住址離工作地點偏遠的求職者)
 - 招聘渠道 (是否有透過其他渠道招聘職位；如有，應盡量知道有關途徑，知己知彼，便可隱約掌握其他途徑轉介的求職者，從而突出自己學員的強項)
 - 招聘新員工原因 (現有僱員離職或新增職位)

注意事項

1. 如招聘條件過多，工作者應要求僱主列出優先次序；若招聘條件過簡，則請僱主詳加解釋，切勿在未清楚職位需求前隨意轉介。
2. 避免轉介大量類近的求職者，這樣會令僱主感覺工作者未有細心甄選；一般來說，提供 5 - 6 位不同的學員給 1 個職位已足夠。
3. 有些僱主對員工的性別和年齡等有取向，工作者可巧妙地請求僱主描述心目中的理想求職者或之前員工之特質，從而理解僱主是否有隱藏的 (Hidden) 的招聘要求。
4. 僱主之招聘要求通常分為必須的及非必須的：工作者應分辨出那些屬於必須的要求，因為即使求職者符合僱主其他非必須要求而欠缺必須的條件，獲聘的機會亦會大減 (舉例：求職者如未能應僱主需要即時上班銜接工作，就算其他條件如何適合，亦未必可以受聘。在這個例子，「即時可以上班」便是僱主的必須要求)。

學習活動

僱主收到你推薦的學員後，想邀請其中數位面試。你會如何聯絡僱主及通知有關學員？

角色一：就業輔導主任

角色二：僱主 或 人力資源部同事

角色三：學員

聯絡僱主時應確定下列資料：

- 面試時間、地點和聯絡人
- 面試人的稱呼和職位(人事部同事或部門主管；前者會集中發問求職者的基本資料，後者傾向考核與職位有關的技能)
- 招聘程序
- 考核形式 (個人、小組或測驗)
- 面試長度
- 獲邀參與面試的人數
- 需要帶備之履歷及資料



通知學員時應確定及準備下列事項：

- 面試時間和地點，面試人的稱呼和職位
- 搜集公司的資料，了解公司文化及工作性質，是否配合學員的期望
- 留意時事和熱門話題
- 估計面試時主考人會發問的問題，預備具體的答案
- 預備有建設性的問題請教主考人
- 面試前一晚早點休息
- 整齊衣著，表現熱誠，帶備履歷及其他有關資料的副本
- 重看求職信和履歷表，分析獲邀面試的原因
- 根據招聘廣告列出的條件突出個人優點

6. 在青少年入職前後開展成功的跟進

學習活動

你的學員已獲僱主聘用並於 1 星期後入職。你曾在學員上班前後如何開展跟進的工作？

開展跟進工作步驟：

入職前

- 確認青年是否對職位有興趣
- 為確保青年會否上班，可與他商討各項與工作有關安排，例如交通、午膳等，並於有需要時陪同青年實地視察工作地點。
- 聯絡僱主

入職當日

- 查看青年是否有如常上班
- 聯絡僱主了解青年進度
- 給予青年鼓勵

入職後一星期

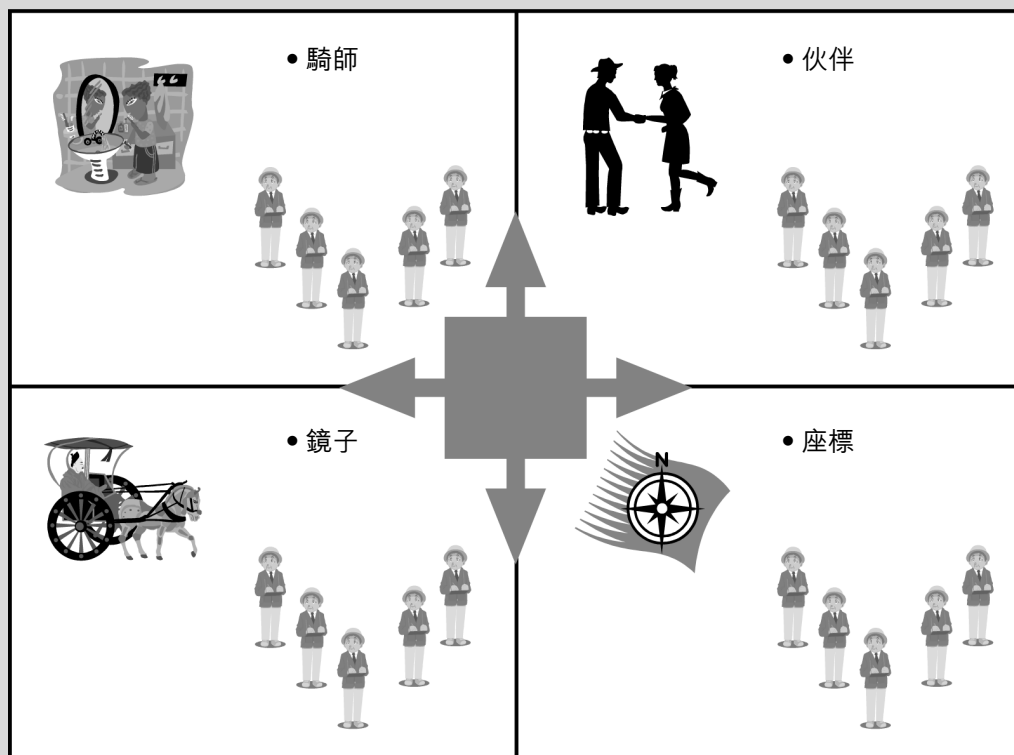
- 與僱主跟進青年的進度和表現
- 與青年保持聯繫，核實工作是否符合其興趣、能力及期望等
- 提供適切輔導

7. 有效善用指導者(mentor)

學習活動

你認為指導者 (Mentor) 最重要的角色是？

- 工作者可分小組討論，或將課室(如下圖)分成 4 個角落，各代表指導者其中一個角色，然後學員選擇他應為最重要的角色並站於該角落，最後各學員自由發言支持自己的論點，其餘位置持不同見解的參與者亦可提出理由，增加討論氣氛。



指導者最重要的角色

- 鏡子 - 如實反映青少年的優點與不足之處
- 伙伴 - 與青少年同行，支援情緒
- 騎師 - 鼓勵及敦促青少年，監察進度
- 座標 - 提出方向、意見、知識及技能

基本來說，那個角色最重要取決於學員特質，惟亦有見解是 4 個角色都同等重要。



不同指導者的模式

- 指導式 (Tell)
- 說服式 (Sell)
- 分享式 (Share)
- 授權式 (Empower)

Youth Business International (YBI)之 Business Mentor Guide

提出以下要點去有效善用指導者：

A. 選取合適指導者的根據

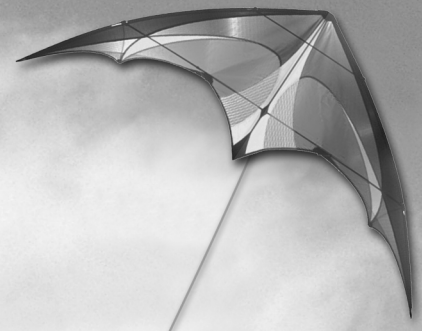
- 學術背景
- 工作成就
- 管理經驗
- 人生經歷
- 社會服務及義務工作的參與
- 可分配的時間
- 性格、興趣和喜好

B. 培訓指導者的範圍

- 機構及計劃的簡介
- 師友計劃的概念
- 指導者的角色和職責
- 技能發展 (例如：如何與服務對象建立關係、如何正確地訂定目標等)
- 機構支援的概覽 (例如：溝通渠道、定期會議及個案討論等)
- 其他相關主題 (例如：保密準則、利益衝突等)

C. 未能配合指導者與青少年的原因

- 缺乏時間
- 期望過高
- 性格不合
- 機構支援不足
- 計劃監管鬆散
- 不完善的匯報機制



D. 嘉許指導者的常見方法

- 口頭表彰
- 書面感謝 (例如：送上生日咭、感謝咭及問候咭等)
- 安排嘉許典禮
- 頒發獎狀、徽章及紀念品
- 邀請參與相關的培訓項目

IV. 結論

現今的低動機及低學歷青少年將無可避免地面對更嚴峻的競爭和苛刻的要求。他們要成功「進入」就業市場或希望事業有較大發展，除了提高本身教育水平及專業資格外，進入一些前景較佳和入職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在職進修是另一出路。

由此可見，工作者必須時刻留意經濟發展，了解適合服務對象從事的行業和職位，協助青少年製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，爭取就業機會。

V. 要旨重溫

下列的一些問題可啟發你思考本單元的重點。在你細心閱讀本單元後，請嘗試作答以下問題，以此測試你對本單元內容的掌握與認識。

- 1) 試描述轉變中的工作世界及對青少年的求職啟示。
- 2) 試列舉適合低動機及低學歷青少年從事的熱門工作。
- 3) 試解釋如何掌握僱主的招聘要求，開展在青少年入職前後的跟進，促進與僱主合作
- 4) 試根據 Youth Business International (YBI) 的 Business Mentor Guide，指出有效善用指導者(mentor) 的方法

VI. 參考資料

- Amundson, N. E. & Poehnell, G. R. (1996). *Career Pathways* (2nd ed.). Canada: Ergon Communications.
- Block, J. A. (2003). *2500 Keywords to get you hired*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Counseling Service, Student Affairs Office (1995). *Tips and Hints on: Work in the 21st Century*. Hong Kong: City University of Hong Kong.
- Fung, M. (2004). *Business Mentor Guide*. London: Youth Business International
- Lawson, K. (2000). *K.I.S.S. Guide to Managing your Career*. London: Dorling Kindersley Limited.
- Lyons, P. (2004). *Successful Careers in Hong Kong*. Hong Kong: SCMP Book.
- 布萊爾·襖森 (2005)。世界 500 強職商測試題。香港：世界出版社。
- 教育統籌局 (2003)。2007 年人力資源推算報告。香港：教育統籌局。
- 陳書凱 (2003)。你屬於哪種人 - 讀行天下 3。台北：靈活文化。
- 勞工處擇業輔導組 (2005)。中五學生擇業手冊 2005 - 2006。香港：勞工處。



VII. 其他資料

課後活動

認識適合低動機及低學歷青少年從事的熱門工作

活動名稱： 認識我們的熱門工作

- 目 標：
1. 認識適合低動機及低學歷青少年從事的熱門工作。
 2. 窺探這些行業和職位的就業前景、入職者應注意的地方和僱主對青年僱員的期望及要求。
 3. 了解進行職位配對 (Job Matching) 之注意事項。

學習重點： 讓參與者

1. 認識可以從日常生活掌握熱門的工作。
2. 理解必須清楚了解不同行業和有關職位才能妥當地推介學員。
3. 今天的熱門行業可能是他日的冷門行業，今天的冷門行業也可能變成日後的熱門行業。
4. 熱門行業 - 「競爭太未必應付到」，冷門行業 - 「表現好可能有得做」。

人數組合： 把參與者分作 6 - 8 人一組

需 時： 45-60 分鐘

- 所需教具：
1. 白板及白板筆
 2. 紙
 3. 筆
 4. 工作紙，每人一份

- 活動流程：
1. 分成若干小組 (每組 6 - 8 人)。
 2. 根據阿強的經歷作討論，盡量列出與阿強這一天活動有關的行業和職位。
 3. 可嘗試從服務及產品的製作過程開始想像，直到它落到顧客手中為止。
 4. 仔細研究列出的所有行業和職位，分析那些適合我們的青少年從事，並指出該行業 / 職位的就業前景、入職前應注意和考慮的地方及僱主對該職位的期望及要求。
 5. 根據學員的個性、興趣、能力和價值觀和家庭背景，推介合適的職業給他們。



討論分享：

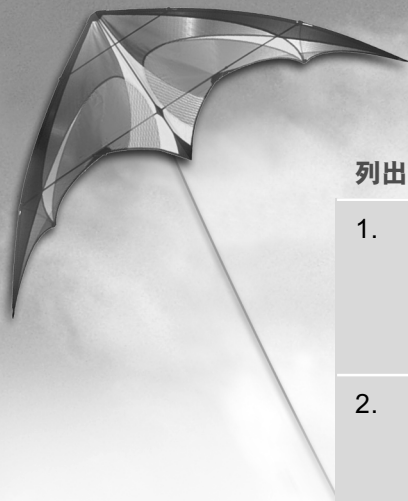
1. 工作者要提醒學員以上大部分職位為輪班制，週末和公眾假期亦要上班，需以個人時間來遷就；而對社會、經濟、時事及潮流的不同變化要有密切接觸，培養敏銳觸角，時刻要緊貼市場，並處理因面對「生意額」帶來的壓力。
2. 以下職位的需求將會減少：
 - 各行業的辦公室助理、文員
 - 後勤部門人員
 - 機台及機器操作員及裝配員
3. 在青少年失業率仍然嚴峻的情況下，工作者必須了解適合低動機及低學歷青少年從事的行業和職位；剖析僱主對求職人士的要求，協助學員自我增值，為日後入職而準備。
4. 工作者對就業市場的認識越狹窄，青少年的選擇將會減少，未能為他們推介合適的職位。
5. 明白一個多優秀的求職者總有其缺點，一個多平凡的求職者總有其優點，而僱主目標是招聘「最合適」而非「最優秀」的員工 (To employ the “Right” candidate instead of the “Best” candidate for company)。
6. 討論問題：
 - a. 在列舉有關行業和職位時，有何困難？
 - b. 列出適合青少年從事的行業和職位，小組的每位參與者是否有不同意見？達成共識是否容易？
 - c. 對該些行業和職位的就業前景、入職前注意事項及僱主的期望，是否熟悉？
 - d. 選配合適的行業和職位給學員，有否出現「有職位沒有學員，有學員沒有職位」的情況？如有，你會如何處理這些問題？

< 阿強的一天 >

阿強是一位專業人士，平時工作繁重，希望趁假期輕鬆一下。

早上阿強運動完後，便到尖沙咀shopping，適逢假期時間，各類商鋪都大減價，於是他也滿載而歸，倦了便到商場的食肆吃東西；他忽然想起，下個月是女朋友的生日，希望有點驚喜給女朋友

- * 活動可再互動化，例如要求每組的參與者隨意想出任何一樣物件或一項服務，(較常見的選擇為手提電話、MP3機、運動鞋、食肆及購物商場等)，根據產品及服務的製作過程開始，直到它落到顧客手中為止作分析。亦可以安排參與者外出遊覽附近的購物商場，以他們所見所聞作依據。



活動工作紙

列出有關的行業和職位。

1.	11.
2.	12.
3.	13.
4.	14.
5.	15.
6.	16.
7.	17.
8.	18.
9.	19.
10.	20.



列出適合青少年從事的行業和職位。

	行業 / 職位	主要職責	就業前景	入職前應考慮要點	僱主對僱員的期望及要求	推介學員 *
1						
2						
3						
4						
5						

請選配合適的行業 / 職位給下列五位學員

學員一

20 歲，中五畢業，嗜好玩電腦和上網，處事冷靜，喜歡解決問題，比較內向。

學員二

18 歲，應屆會考生，體格強健，愛好運動，自信，有領導才能及良好表達能力。

學員三

21 歲，中五畢業，曾任社會服務機構的活動助理，熱愛做義工。

學員四

18 歲，內地新移民，高中學歷，能操流利普通話，刻苦耐勞，良好溝通技巧。

學員五

20 歲，中五畢業，2 年銷售工作經驗，自律細心，人際網絡大，具數學觸覺，習慣於壓力下工作。

* 如活動參與者為學員，可刪減此部份



熱門行業及職位分析

(以下資料結合自不同行業僱主及經濟數據等，僅作參考之用)

	行業	職位 / 主要職責	有利的就業前景	入職者應注意的地方	僱主對青年僱員的期望及要求
1	酒店業	<ul style="list-style-type: none"> 待應生 學廚 行李員 房務員 接待員 電話服務員 	<ul style="list-style-type: none"> 自由行和CEPA之實行 迪士尼樂園開幕和濕地公園已啟用 2008北京舉行奧運會 	<ul style="list-style-type: none"> 大部分工種需要輪班，假期亦要上班，需以個人時間來配合 	<ul style="list-style-type: none"> 儀表 - 大方得體、笑容可掬 良好語言能力 親切有禮、樂於助人、思考敏捷、具幽默感、適應力強、待客以誠 良好溝通技巧和人際關係，習慣和不同國籍及文化人士接觸 有耐性和能應付突發事件
2	旅遊業	<ul style="list-style-type: none"> 分行助理 見習票務顧問 	<ul style="list-style-type: none"> 自由行之實行 迪士尼樂園開幕和濕地公園已啟用 2008北京舉行奧運會 本地遊熱潮 自然生態和文化生態旅遊盛行 主題旅遊興起 - CEO 旅遊系列、遊學團等 	<ul style="list-style-type: none"> 大部分工種需要輪班，假期亦要上班，需以個人時間來配合 	<ul style="list-style-type: none"> 具責任感，有耐性和能應付突發事件(危機處理) 具個人魅力、自信及說話技巧 良好語言能力 主動幽默、開朗有禮、待客以誠 良好溝通技巧和人際關係，習慣和不同國籍及文化人士接觸 對社區、環境和文化有認識和了解，樂於欣賞和保護美麗的風景及獨特的文化
3	餐飲業 (快餐及特色飲品店)	<ul style="list-style-type: none"> 收銀員 待應 初級調酒員 初級西廚 / 中廚 廚房 / 燒味練習生 食物生產及品質管制員 接待員 傳菜員 	<ul style="list-style-type: none"> 經濟改變消費意欲 自由行之實行 	<ul style="list-style-type: none"> 大部分工種需要輪班，假期亦要上班，需以個人時間來配合 	<ul style="list-style-type: none"> 良好溝通技巧、主動及勤奮 有禮、守時、刻苦耐勞



4	各行業	<ul style="list-style-type: none"> 市場推廣及營銷員 	<ul style="list-style-type: none"> 經濟低迷，消費意欲下降，更需主動出擊推銷商品 經濟復甦，增取額外的消費力 	<ul style="list-style-type: none"> 時刻要緊貼市場 處理面對「生意額」帶來的壓力 	<ul style="list-style-type: none"> 有創意、具責任感 勤奮、獨立、自信、可靠、能面對壓力 主動及外向 以客為先、良好溝通技巧和人際關係
5	零售業	<ul style="list-style-type: none"> 售貨員 保安員 收銀員 倉務員 初級文員 	<ul style="list-style-type: none"> 自由行之實行 經濟復甦，增取額外的消費力 	<ul style="list-style-type: none"> 比較重視實際及相關行業工作經驗的累積 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 汰弱留強，競爭激烈 	<ul style="list-style-type: none"> 認識商品，對潮流事物有濃厚興趣 高適應性，易於接受新事物和技術 具團隊精神、積極樂觀 優質客戶服務、良好銷售技巧、主動有禮 良好溝通技巧和人際關係 百貨業 - 能接觸不同的人、廣設熟客網絡，負責銷售工序外亦要提供較多流程與服務 專門店 - 與追隨該牌子的客人建立交情、主要是負責銷售工序
6	金融服務及保險業	<ul style="list-style-type: none"> 保險支援人員 保險從業員 	<ul style="list-style-type: none"> SARS 疫症和世界各地的天災人禍，增加市民購買各類保險產品的念頭；如醫療和人壽保險等 經濟復甦帶旺金融市場 個人保險和理財在港發展空間仍大 	<ul style="list-style-type: none"> 必須善於交際，豐富人生經歷，面對顧客時才能真正了解他們的需要 「概念」的推銷較難掌握 處理面對「生意額」帶來的壓力 	<ul style="list-style-type: none"> 自律、積極及外向、有創意、永不言敗 (有不怕失敗精神，尤其在入行初期) 知識層面廣、人際網絡大，認識財經事務、具數學觸覺、有生意頭腦 有效時間管理、良好工作習慣 細心、有耐性、說服力強、具責任感、良好溝通和聆聽技巧
7	資訊科技業	<ul style="list-style-type: none"> 電腦安裝 維修助理 	<ul style="list-style-type: none"> 資訊科技的發展和電訊產品的使用與生活已息息相關 資訊科技的年青使用者亦比其他媒體為高 	<ul style="list-style-type: none"> 資訊科技日新月異，對 I.T. 專才的需求亦不斷轉變 要與時並進，學習不同的知識 	<ul style="list-style-type: none"> 有彈性，不怕面對迅速的轉變 冷靜、好奇、堅毅、有系統、具邏輯性、分析力和鑽研精神 精通某些軟體操作 具備鑽研精神及時解決問題的魄力 勤奮、好學，不斷吸收新知識及技術 能承擔壓力



8	通訊業	<ul style="list-style-type: none"> • 營業員(店舖、戶外/上門及電話銷售) • 新產品 / 服務推廣員 • 客戶服務員 	<ul style="list-style-type: none"> • 同上 	<ul style="list-style-type: none"> • 需留意最新市場動向，產品 / 服務和科技發展 • 同業競爭激烈 	<ul style="list-style-type: none"> • 靈活及適應力強，不怕面對迅速的轉變 • 優質客戶服務、良好銷售技巧、主動有禮 • 良好溝通技巧和人際關係 • 樂觀、積極、自發性高
9	會所及物業管理業	<ul style="list-style-type: none"> • 物業服務助理 • 會所助理 	<ul style="list-style-type: none"> • 大型屋苑及高級豪宅除鼓吹環保、綠化、完善會所及社區配套設施外，管理服務亦邁向酒店式的服務水平 		<ul style="list-style-type: none"> • 有耐性和能應付突發事件(危機處理) • 具分析、理解及判斷能力 • 良好溝通技巧及待客之道，能處理客戶之查詢及投訴 • 有效籌辦活動之能力
10	個人護理業(美髮、美容及化妝)	<ul style="list-style-type: none"> • 髮型師(形象設計及製作顧問) • 面部皮膚護理 • 激光、彩光治療 • 按摩、水療 • 纖體 • 美甲 • 化妝(一般面部化妝、舞台化妝、特技效果化妝及人體化妝) 	<ul style="list-style-type: none"> • 經濟復蘇，消費者對奢侈品及個人護理產品的需求殷切，且越重視個人儀容的美化及健體保養 • 國內改革開放後，人們開始重視對美的追求 • CEPA 令港人可以個人名義北上開設美容院 	<ul style="list-style-type: none"> • 由於工作異常精細，從業員必須手藝精巧 • 需掌握及順應社會和時代的潮流發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 笑容可掬、細心、健談與主動 • 儀容端莊整潔 • 有耐性及喜歡和人接觸，以款待不同性格、年齡及背景的顧客
11	物流業	<ul style="list-style-type: none"> • 物流支援人員(物流協調員、船務文員、操作文員、文件處理文員、顧客服務文員、存貨管 控 文 員、倉庫文員及採購文員等) 	<ul style="list-style-type: none"> • 香港是自由港，交通方便，資訊發達 • 大西北的開發和珠三角之融合，強化與國內緊密接連，有利物流業發展 • 中國入世貿 • 外判工作流行 	<ul style="list-style-type: none"> • 刻苦耐勞、能接受超時工作 	<ul style="list-style-type: none"> • 友善、良好溝通技巧及人際關係 • 具資訊系統知識和良好分析能力