零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	自我素質管理
2.編號	105039L1
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業內所有的員工,尤其是需要經常接觸顧客的。這能力的應用涉及在日常工作中，能夠做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員的形象。
4.級別	1
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 自我素質管理相關知識 ♦ 瞭解個人的長處及弱點 ♦ 瞭解個人的性格，以及與工作相關的特質，例如： • 支配型 • 外向型 • 謹慎型 • 穩健型 ♦ 瞭解自我素質管理相關的內容，包括： • 時間管理 • 情緒管理 • 學習管理 • 健康管理 • 道德管理 ♦ 認識自我管理能力相關之具體表現，例如： • 紀律 • 耐性 • 禮貌 ♦ 瞭解自我素質管理對實際零售業工作及顧客服務的重要性 6.2 自我素質管理 ♦ 能夠掌握自我性格特徵，並好好地應用在工作上，發揮所長，包括： • 自己性格中的強項 • 自己的興趣與能力 • 自己對工作的價值觀 ♦ 建立良好的自我形象，包括： • 確認自我價值 • 對工作有實際及具體的目標 ♦ 在日常工作中，善用個人的良好素質，例如： • 發掘及善用自己的天份及優點 • 樂觀及重視自己個人的獨特性 • 勇於嘗試及發揮創造能力 • 為自己輸入正面的元素，如忠誠、進取及謙虛等

	• 警惕負面及消極的元素，如悲觀、虛偽、懶惰及貪婪等 ♦ 經常做好自我管理，包括進行自我評估 ♦ 將自我管理能力與實際工作環境配合起來 6.3 展示專業能力 ♦ 在進行自我素質管理時，能夠配合機構及商品的形象，以提供優質的顧客服務為目標
7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠做好個人自我素質管理，樹立一個良好的零售業從業員形象。
8.備註	