

MWYO



「MWYO 企業實習計劃」研究報告：

中學實習計劃的 重要性及發展建議



目錄

研究報告簡報	4
1 研究背景	10
1.1 何謂軟技能？	10
1.2 軟技能與學業表現及職場表現的關係	11
1.3 高中畢業生的就業情況	12
1.4 中學生職場軟技能培訓的情況	14
1.5 有效果的實習計劃	15
2 研究目的及重要性	18
3 研究方法	20
4 研究結果	22
4.1 實習生的軟技能與工作表現	22
4.1.1 實習前的軟技能學習機會	22
4.1.2 實習前的軟技能認知	22
4.1.3 實習生的表現評價	23
4.1.4 小結：目標青年的軟技能及實習表現	37
4.2 實習計劃效果的檢討	37
4.2.1 第一層：能否提供真實的職場環境	37
4.2.2 第二層：能否讓實習生有即時的得着	42
4.2.3 第三層：有否對實習生的前途有長遠的影響	48
4.2.4 小結：實習計劃效果的檢討	52
4.3 籌備實習計劃的應有原則及注意事項	53
4.3.1 原則一：參與式的體驗機會	53
4.3.2 原則二：籌備人員的充足準備	54
4.3.3 原則三：籌備人員與實習生的彼此了解	56
4.3.4 原則四：專員或企業專職的輔助	58
4.3.5 原則五：企業的得益考慮	60
4.3.6 原則六：應付突發情況的後備方案	61
4.3.7 於不同階段實踐六大準備原則的建議	65
4.3.8 小結：籌備實習計劃的應有原則及注意事項建議	71

5	政策建議	72
5.1	於教育局轄下成立中學實習諮詢及支援辦事處	76
5.2	增設實習的校內評核機制	78
5.3	設立專款專用以加強校內籌備實習工作	79
5.4	小結：政策建議	81

6	總結	82
----------	-----------	----

	附錄	84
	附件一：企業的背景資料	84
	附件二：23位實習生的背景資料	85
	附件三：實習表現評核表	86
	附件四：實習四周後有關軟技能的中期檢討總覽	87
	附件五：籌備實習須注意的六大原則一覽	93
	參考資料	96

「MWYO 企業實習計劃」研究報告： 中學實習計劃的重要性及發展建議

背景：

- 1) 市場日益重視職場軟技能，可是在招聘剛畢業的青年時，僱主多以學業表現作初步篩選準則，未能有效考慮其軟技能。即使成績一般的學生亦能擁有所需的軟技能，但卻可能在初步篩選時已止步；
- 2) 教育局重視中學生的生涯規劃，鼓勵工作體驗學習，對發展軟技能有所幫助，但社會提供工作體驗的機會及實習計劃質素均有待改善。

目的：

- 1) 探討成績一般學生的職場軟技能；
- 2) 檢討籌備具質素的實習計劃應注意的地方。

方法：

於 2020 年的暑假，MWYO 舉辦一項企業實習計劃，安排 23 名就讀於非名校，成績一般的應屆中學文憑考試（下稱 DSE）中六考生前往 10 間不同行業的公司實習。期間會透過深入訪談、焦點小組、表現評核表和檢討報告，從實習生、企業代表和籌備人員三者的角度去探討此課題。

結果：

- 1) 成績一般的學生也可擁有良好的職場軟技能，並在真實的職場體驗過程中，看到他們有明顯進步，對其生涯規劃和就業準備都有好處；
- 2) 具質素的實習計劃應能提供真實的職場環境、讓實習生有即時的得着，以及對其前途有長遠的影響。為達到此效果，事前的籌備工作是關鍵。

政府、學校、各類型公司和非政府組織應互相合作，用心設計具質素的實習計劃，對於公司的人力資源發展和中學生過渡到職場都有莫大益處。為此，我們建議：

- 1) 於教育局轄下成立中學實習諮詢及支援辦事處；
- 2) 增設實習的校內評核機制；
- 3) 設立專款專用以加強校內籌備實習工作。

探討問題

現時市場越來越重視職場軟技能，但普遍僱主多以學業成績為初步篩選準則，部分成績一般的剛畢業青年或會失去面試的機會，未能向僱主表現他們同樣擁有足夠軟技能去應付工作，公司或因而錯失人才，而成績一般的青年（下稱目標青年）在學歷膨脹下更難以向上流。事實上，學業成績與職場軟技能未必有直接關係，但職場軟技能卻有助事業發展，當中包括解難能力、創造力、責任心和聽從指示的能力等。實習計劃是培訓學生職場軟技能較直接和有效方法，可惜現時成績一般的中學生參與工作體驗的比例較低，欠缺有關軟技能的自我認知及學習發展的機會，即使曾參與的學生，也會受到計劃質素參差的影響，結果未能有效學習。故此，中學實習計劃在數量與質素方面都值得關注。

有見及此，MWYO於2020年6月至8月期間舉辦「MWYO企業實習計劃」，安排目標青年到各公司體驗職場工作，並邀請聖雅各福群會青年職學平台——「I am ...」（下稱聖雅各福群會）協辦，專責培訓及跟進事宜。在實習前後，我們都會收集資料以作分析用途，目的是探討目標青年的職場軟技能及實習計劃的效果，從而檢討籌備具質素的實習計劃應注意的地方。資料收集的方法及時間可見圖一。

圖一：資料收集的方法及時間表

05/2020 面試後	深入訪談： 六名實習生及三間公司代表	前訪談
06/2020 培訓前	四場焦點小組： 23名實習生	前焦點1
培訓後	四場焦點小組： 23名實習生	前焦點2
07/2020 實習開始兩周及四周後	兩周後：前期實習表現評核表（由企業填寫） + 四周後：聖雅各福群會中期檢討報告	前評表 + 中檢
08/2020 實習完成後	後期實習表現評核表（由企業填寫） + 聖雅各福群會後期檢討報告	後評表 + 後檢
	四場焦點小組： 23名實習生	後焦點
	深入訪談： 五間公司代表及籌備實習負責人	後訪談

研究結果

結果主要分為三個範疇作分析：

「實習生的軟技能與工作表現」、「實習計劃效果的檢討」和「籌備實習計劃的應有原則及注意事項」。

實習生的軟技能與工作表現：

參與「MWYO企業實習計劃」的23名中六學生，於實習首兩星期，上司及同事會按學生的職場軟技能表現評分。六分滿分，結果所有評核項目都有接近七成至八成實習生達到四分或以上，唯獨解難能力較弱，只有一半獲四分或以上。七項評核項目中，平均分最高的是工作質素，上司及同事普遍讚賞實習生能服從及完成指示，態度認真投入，也會詳細檢查工作，只偶有不小心的錯誤。排名第二是抗逆力，雖然部分實習生表現較為緊張，但大致都抱有樂觀正面的態度來面對困難。至於僅合格的解難能力，部分上司認為他們每遇到問題都需要指示，欠缺尋找解決方法的主動性，建議他們先自行嘗試。實習完結後上司及同事會再次評分，結果全部項目的平均分都有所增加，最多的是自我管理能力（增加0.71分）和解難能力（增加0.66分）。他們大多讚揚實習生的自律性高了，會自動匯報工作；時間分配也較好，且能按時完成工作；會認真學習和反思別人給予的意見，都有助他們持續進步。此外，他們會積極發問及認真學習，很快便熟能生巧。至於增加得最少的兩項是工作質素（增加0.47分）和抗逆力（增加0.45分）。雖然整體上他們於後期仍能按時完成工作，較少出錯，也能冷靜面對挑戰，但個別實習生在這兩方面仍有改善空間。

實習計劃效果的檢討：

此部分會分作三層去分析，第一層是能否提供真實的職場環境；第二層是能否讓實習生有即時的得着；第三層是能否對實習生的前途有長遠的影響（見表一）。

表一：實習計劃的三層檢討效果分析

第1層

實習生需親自處理該行業相關的工作事務，了解日常工序和特別項目，也有機會到不同部門工作。他們每天都是正常的上班時間，有時需超時工作，平時要與公司內不同員工溝通，應對上司，並要出席會議，有些更需負責對外接洽，與一般全職員工沒有分別。

第2層

經過兩個月的體驗，實習生普遍更肯定自己的技能，適當地加以發揮，並會發現不足，加以改善。他們體會到職場文化及了解行業守則，開始改變一貫的溝通和處事方式，對工作有新的領略。此外，他們認識了職場人士，能擴闊人際網絡。

第3層

透過新的認知及領會，實習生會反思個人生涯規劃，有些會更清晰如何達到起初訂下的目標，有些則會選擇另一條道路，全因他們更了解甚麼才適合自己。他們也可利用時間進一步裝備自己，有些更有機會繼續在實習公司工作，這均有助提升日後的就業能力。

籌備實習計劃的應有原則及注意事項：

為達到以上效果，我們提倡六個籌備實習時應注意的大原則（見圖二）。這些原則可套用於不同的實習階段，大致可分為七個階段，如下：

第一階段 —— 聯絡及推廣給公司和學校

第二階段 —— 與參加的公司和學校溝通及設計實習計劃的初稿

第三階段 —— 校內招募

第四階段 —— 面試及取錄

第五階段 —— 重新檢視及修改實習計劃內容

第六階段 —— 培訓及實習開始

第七階段 —— 實習完成及檢討

圖二：達到三大效果的主要六大準備原則

準備階段	六大準備原則		
	參與式的體驗機會： 親自落手參與該崗位的日常工作範圍，包括瑣碎日常事務及複雜的項目處理	籌備人員的充足準備： 首天的簡介與安排，以及整個實習的流程與支援	籌備人員與實習生的彼此了解： 實習生與企業適當地配對，實習前對工作範圍有詳細的陳述，管理及配合各方的期望
	專員或企業專職的輔助： 引入專員或企業內安排專職管理人員協助籌備、溝通及跟進等事宜，直接處理疑難問題	企業的得益考慮： 不能偏重實習生而忽略企業的益處	應付突發情況的後備方案： 因應反覆的疫情或將來其他的突發情況，設計需在家工作的計劃，或可預先設計虛擬與實體的工作模式
實習時及實習後	三大效果		
	真實的職場環境： • 安排該行業內的日常工作 • 與同事互動的機會 • 能參與公司的較大型項目	實習生有即時的得着： • 發掘個人興趣 • 了解行業的基本專業知識 • 了解及提升自身軟技能 • 認清個人性格及特質	對實習生的前途有長遠的影響： • 反思生涯規劃（就學與就業） • 提升就業能力 • 從學校過渡到職場 • 獲實習企業繼續聘請（全職或兼職）

七個階段可因應實際的籌備情況增加或減少，當中的內容及建議也可彈性地調節。不過，整體籌備過程也離不開六大原則，以達到三大效果為目標。因新冠肺炎疫情爆發的關係，實習或需以虛擬模式進行，這可能成為日後的新趨勢，當中籌備實習的工作和過程也要改變。例如可預先訂立應付突發性事件的計劃，包括可在家工作的項目、溝通方式及時間等。雙方也可先預設固定的溝通時間，也可在安全情況下返回公司會面。另外，公司也可預先培訓職員專責處理實習生的問題，他們須定時跟進

其工作進度及感受，讓實習生不會感到被忽略，同時可推動他們繼續努力工作。籌備人員亦可幫忙預先了解實習生在家工作的配套設備水平，例如電腦裝置及上網速度等。雖然虛擬實習可透過周詳的前期計劃達到預期效果，但實體工作體驗絕對有其價值。再者，日後實習生仍有較大機會在實體場所工作，故此虛擬加實體的混合模式是比較理想的安排，而前提亦離不開有準備充足的計劃。

政策建議

研究結果顯示成績一般的中六學生也具備職場所需的軟技能，而一個具質素的實習計劃確實有助其生涯規劃及就業發展。因此，除了提供原則及指引給企業、學校和籌備團體去設計較具質素的實習外，我們亦希望整體中學實習計劃可得到更成熟的長遠發展。以下主要有三項政策建議，主要目的為了推動及促進中學的實習計劃發展，而目標對象是中六學生，令他們可在考畢 DSE 後的暑假參與實習。

建議

1

於教育局轄下成立中學實習諮詢及支援辦事處

政府可於教育局轄下成立中學實習諮詢及支援辦事處（實習辦事處），專責於市場及中學執行實習的相關工作，加強推動現有的「商校合作計劃」，為公司、中學及其他籌備團體提供更多支援。其主要職責是擴大實習行業種類及職位數量、提供度身訂造的諮詢及支援服務、出版實習計劃的指引手冊，以及提供培訓課程。在財政支援上，政府可為中小企成立實習資助基金，資助最少為期兩個月的實習計劃，按每名實習生（對象是中六學生）計算補貼最低工資，以減低公司的薪金成本。此外，實習辦事處需在現有的生涯規劃資訊網站內增設實習計劃網上平台，主要是分享資訊、提供配對和轉介服務。最後，可嘉許表現優異的單位，鼓勵分享成功經驗，收集值得參考做法去優化指引手冊，加強互相學習和持續進步的意識。

建議

2

增設實習的校內評核機制

校內增設實習表現評核機制，以一個客觀及一致的角度去反映評核實習表現（尤其是軟技能方面）。由於實習的對象是中六學生，故他們可在暑假期間參與約兩個月的實習，完成後可獲得實習評分。設立評核機制有三個主要目的，第一是可有效反映職場軟技能；第二是增加實習表現的認受性，有助學生繼續升學或就業；第三是間接地吸引更多學生期望獲得一個實習評分，從而提升學校舉辦實習的活躍程度。實習辦事處亦可與大學和專上學院接洽，把實習評分納入其學分內。此外，政府亦可身體力行，先以實習成績作為招聘公務員的其中指標，令到社會各界更重視實習成績反映職場軟技能的參考價值。

建議

3

設立專款專用以加強校內籌備實習工作

政府應在現有生涯規劃教育資助中增設專為實習而設的資助，以專款專用的形式發放，確保必定是用於實習用途。此舉有助現行的中學就業輔導組有足夠資源應付籌備實習的工作，而負責生涯規劃的老師亦能夠有空間去處理相關事務，這是最理想的狀態。其主要職責包括檢討實習內容及評分準則、制訂合作名單及建立溝通機制，以及協助舉辦培訓和講座。假若有個別學校的就業輔導組和負責生涯規劃的老師已沒有空間處理籌備實習工作，我們建議可利用專款專用的資助，於現有的就業輔導組增聘實習專責人員，聘任形式可以是全職或兼職，專責處理實習事務。此外，我們建議增聘校外顧問，聘任條件是須有教育以外行業的豐富職場經驗，例如人力資源顧問等，從而提供更切合市場需要的意見。聘任方式是兼職形式，好讓顧問仍可保留其原有的職位，繼續與就業市場有緊密接觸。

此研究只是起步階段，為各界以試驗性質，提供一些參考指引。我們期盼日後會有更多團體籌辦實習計劃，讓更多學生及各行各業的企業都可參與，雙方都能夠從中有所得着，並且有更多組織研究不同類型的實習計劃的成效，豐富籌備實習計劃的參考指引。

第一章 —— 研究背景

軟技能 (soft skills) (又稱非技術能力或通用技能) 在職場上日益重要，尤其當科技發展導致部分工作有機會被人工智能取代時，着重人類軟技能的工作始終是難以被取替的^{1,2}。這類技能一般包括溝通能力、批判思考、決策力、人際關係、談判技巧、解難能力、自信心、自我管理、團隊合作和工作專業操守等³，大部分均與技能、知識和個人特質相關；越高的軟技能代表越具職場競爭力和更高的就業能力，結果就是較容易獲聘、晉升或轉工⁴。不過，企業招聘青年員工時，因他們一般都是剛畢業，欠缺工作經驗，為了省時之故，大多傾向以學歷或學業成績作初步篩選標準，然後透過筆試和面試，來決定應徵者是否適合，這種傳統的招聘程序有較大機會忽略了軟技能的評估⁵。事實上，曾有本地中學校長建議僱主不應以名牌大學和成績作甄選參考，取而代之，應評估學生的才能，學術成績一般的學生才可憑自己非學術相關的軟技能，找到適合的工作⁶，而僱主又可聘請到更合適的人才⁵，達致雙贏。可惜，現時與雙贏的局面還有一段距離，儘管部分企業了解到學歷或成績未必能適切地反映適合該職位的工作能力，而他們普遍亦增加了對應徵者非學術能力的重視²，但成績仍然是最容易考量的標尺。現實上仍然有一些青年會因學歷或成績一般，而得不到在職場上展現其軟技能的機會。有見及此，MWYO 於 2020 年擔當中介人的角色去籌備一項實習計劃，目的是探討學歷或成績一般的青年（下稱目標青年）的職場軟技能，了解他們是否擁有被聘用的基本條件，並且如何透過實習來加強相關的認知及培訓，協助其生涯規劃及未來升學與就業的發展。我們也會分享籌備實習的經驗，特別是於疫情下在家工作的體會及心得，為日後籌備實習的機構提供具參考性的資料。最後，會為更有效推行中學生實習計劃提供一些政策建議。

1.1 何謂軟技能？

UK Commission for Employment and Skills 提出一個三層架構，並合共八大元素的就業能力框架⁷，如下圖：

圖一：就業能力框架



上述三層技能（基本技能、實用技能及個人技能）均可歸類為軟技能，在大部分行業和職位都對求職者有幫助⁷，儘管不同行業和職位對各項軟技能的程度要求高低各異，但是大致上都離不開這三層技能內的八大元素。有外國文獻指出學生和僱主一致認同與職場相關的軟技能包括溝通能力、批判思考、決策力、人際關係、談判技巧、解難能力、自信心、自我管理、團隊合作和工作專業操守等³。然而，對於某些需要專業資格的行業及職位，僱主會要求員工具備軟技能以外的專業技能（technical skills），又稱硬技能（hard skills）或特定技能（specific skills）⁷。可是，在機械自動化的大趨勢下，有外國金融專家曾出書預測部分須具專業資格的行業會逐漸被人工智能取代，例如醫生、律師、建築師、會計師、戰機飛行員、警察與偵探等⁸，這些都是比較高學歷和高薪酬的職位。有外國博士生在這課題上進行了數據分析，結果發現與教育程度較低的群組相比，擁有學士學位或以上人士的職業會受到較大影響，同樣工資較高及中上等級的職位亦然，例如經理、主管和分析師等，不過行政總裁等級的職位受到之影響則相對較小⁹。雖然人工智能對各行業的具體影響仍然存在很多未知數，需要更多研究及討論，但無疑部分專業職位有被取代的危機，而軟技能比專業技術能力或許更難被人工智能取替，這些「人類獨有」的能力包括深入分析能力、創意能力和主動學習能力等¹⁰，就是所謂的軟技能。現今大部分企業認為僱員的軟技能與技術能力（硬技能）同等重要，甚至更重要，但市場上反而缺乏具備軟技能的人才¹¹。

1.2 軟技能與學業表現及職場表現的關係

高學歷人士是否代表擁有較高的軟技能？有不少外國學者曾研究軟技能與學業表現的關係，但意見不一¹²⁻¹⁶。某些文獻會顯示軟技能與學業成績呈統計學上的關係，我們發現這些軟技能多與學習相關的，包括書寫能力、電腦能力、自修能力等¹⁶，均對學校學習有一定幫助，但是非學業相關的軟技能卻與學業表現沒有直接關係，但有助事業發展，例如解難能力、創造力、責任心、聽從指示的能力等^{12,17-19}，可視之為職場軟技能。因此，我們或可以推斷，單看學業成績是不能全面反映軟技能，而目標青年也有機會擁有相關的職場軟技能，從而在工作崗位上有良好的表現。

教育局於2016年曾展開有關香港畢業生工作表現的僱主意見調查，結果發現僱主普遍認為香港學士學位畢業生分析或解決問題能力、管理技巧（包括領導才能、時間管理和組織能力），以及個人事業發展規劃能力比較缺乏²⁰。同年，教育局進行了另一項有關副學士畢業生的調查，當中顯示不少副學士畢業生的英語水平、對時事、工作和行業的知識，以及各種管理技巧，均未達到僱主要求²¹。既然中學學歷以上的畢業生在僱主眼中都有不足之處，有些更涉及相關的軟技能，那麼中學生的情況會否更糟？早於2014年，教育局亦曾就高中畢業生的職場表現進行過調查，結果同樣顯示他們在某些地方，例如解決問題能力、耐性和毅力上，仍有改善空間²²。如此說來，高中、副學士和學士學位的青年普遍在職場軟技能上均有不足之處，可能在學歷上雖有高低之分，但在職場軟技能上不會有非常顯著的分別。那麼目標青年在求職時，是否可以在職位及行業的選擇上擁有更多機會？至少他們可以在某些非專業技能的職位上有更多發展空間？

1.3 高中畢業生的就業情況

在每月收入方面，根據政府統計處（下稱統計處）的數據顯示，高中程度就業人士每月就業收入中位數由2019年第一季至2020年第二季一直維持在15,000港元，而專上教育學歷的就業人士則介乎26,000港元至30,000港元之間²³，收入明顯有一定的差距。至於職業組別方面，參考統計處於2019年5月至6月的每月工資中位數，中四至中七學歷人士是17,000港元，而專上教育學歷人士是27,800港元，比較接近中四至中七學歷的每月工資中位數的職業組別包括非技術工人（12,900港元）、服務工作及銷售人員（14,100港元）及文書支援人員（15,000港元），而工藝及有關人員、機台及機器操作員及裝配員（21,900港元）和經理、行政級人員、專業人員及輔助專業人員（28,100港元）則較接近專上教育學歷的每月工資中位數²⁴。可見教育程度與職業組別上或存有相關性。那麼目標青年應當選擇甚麼職業作為事業的起步？有非政府組織建議中學畢業生可專注具備社交技巧的工作，以展示其就業能力²⁵。因應以上建議，該報告列舉了一些適合他們初入職發展的行業及工作建議，同時也一併為擁有學士學位或以上人士提供初入職工作建議²⁵（見表一）。根據這份報告，我們發現撇除一些須具備專業資格的工作，中學畢業生適合一些高社交技能及高管理技能的工作。高社交技能的工作包括客戶服務與客戶關係相關的工作，而高管理技能的也可以由學徒開始做起。兩者均可藉着累積經驗和持續進修，以加強晉升的競爭力。不過，目標青年要增加其初入職的機會及選擇，這都關乎如何在初入職前已在職場軟技能上有所了解及裝備，也涉及僱主能否更有效評估職場軟技能等各項因素。

表一：適合不同教育程度初入職的行業及工作建議²⁵

行業	有發展前景的優質工作				
	中學畢業生		學士學位或更高學歷畢業生		
	高社交技能	高管理技能	高社交技能	高管理技能	需專業資格
金融服務	銷售員		客戶服務	人力資源	物聯網
旅遊	面對面服務		市場營銷		會計師
零售	電話服務		商業發展		分析師
	網上服務		客戶關係		律師
	初級旅行顧問				投資顧問
	預訂員				系統開發
	店鋪助理				
醫療	診所助理		客戶服務		醫生
健康服務			市場營銷		營養師
			商業發展		護士
			客戶關係		健康治療師
物業管理	禮賓	現場監督	客戶服務	人力資源	工程師
房地產	住宅會所	管理學徒	市場營銷		分析師
			商業發展		
			客戶關係		
運輸	客戶體驗	管理學徒	客戶服務	人力資源	
文化及創意	機場客戶服務				
社區服務	活動助理				社會工作者

因為目標青年的學歷和學業表現導致他們求職時較為吃虧，所以大多只能靠職場軟技能及少許工作經驗來爭取受聘機會，而應徵的行業及職位也應以軟技能為主。如果他們能展現到其軟技能的價值，在人工智能的大趨勢下理應可突圍而出，不過現實上有可能因學業表現而未能獲得聘用，原因是初步篩選多以學業成績作標準⁵，結果名牌學校或成績優異的青年，就會獲得面試機會。另一原因是市面有很多職位的最低要求是大學畢業，但可能該職位實際所需的技能是不用大學資歷的，這現象或許與學歷膨脹和學位貶值有關，有台灣學者指出「研究所大學化，大學高中化」造成企業選才的學歷要求越來越高，薪資卻越來越低，並且加速了高階低用和學非所用的情況²⁶。

香港同樣發現類似情況，根據統計處於2019年發表的報告，2018年具專上教育程度的在職人士整體貧窮人口及貧窮率分別為32,400人及2.1%，較2017年增加5,000人及0.2個百分點，高於2009年的相應貧窮數字（分別為17,100人及1.6%），這反映隨着專上教育普及化，較高學歷的在職人士過去九年間大幅增加近45萬人（或累計上升42.2%），當中一些人士或因其個別的社會經濟特徵而需面對較高的貧窮風險，其中一項特徵就是從事較高技術工作而年資較淺的人士²⁷，這類工種或許受着學位貶值與人工智能取代的雙重打擊。參考立法會的《人力調整為香港帶來的挑戰》的報告，1994至2015年新增85.4萬個專上學位畢業生，佔整體勞動人口比例由9%大增至29%，但同期的經理及行政人員、專業人員、輔助專業人員等較高技術職位只有66.6萬個，意味着不少高學歷人士或需從事較低級的職位，造成青年向下流的風險²⁸。的而且確，統計處2016年中期人口統計有關青年的主題性報告顯示，「服務工作及銷售人員」佔青年工作人口35.6%，高於全港比例的18.8%，而「文書支援人員」亦有類似情況（佔青年工作人口22.9%；佔全港人口15.5%）²⁹。有本地青年團體表示，雖然近年整體青年學歷提高了，但與市場需求卻未必配合，部分青年只能退而求其次，從事一些非專業和低技術的工作，每年的起薪點沒有升幅之餘，更可能不斷下降，形容情況猶如向下流³⁰。這種青年向下流的現象，會令到目標青年需與越來越多較高學歷的青年競爭較低技術的職位，意味着理應如表一所述，原本競爭學士學位或更高學歷畢業生初入職崗位的青年，現在向下流去競爭中學畢業生初入職的崗位，結果目標青年只會更加難去競爭適合的職位。

更值得注意的是在2020年全球受着新冠肺炎疫情（下稱疫情）的衝擊下，政府公布七月至九月的失業率攀升至6.4%，逾16年最高，而15至19歲青年失業率亦升至25.2%³¹。失業率高企或許會加劇青年向下流的情況，對於目標青年更加不利。為應對經濟低迷和就業困難的問題，政府於六月表示暑假會開設5,000個暑期實習工作崗位，讓大學三年級及四年級學生累積職場經驗，以便畢業後較易找到工作。此外，防疫抗疫基金獲撥款60億港元開設30,000個為期約12至18個月的有時限職位，其中逾10,000個職位已在各個部門招聘，另外逾10,000個職位，政府願意與包括私營公司在內的業界合作。財經事務及庫務局會與數碼港合作，推出特別為這些新畢業生而設的有時限職位³²。這些措施或許有助紓緩畢業生的就業困難，但在眾多畢業生共同競爭的情況下，目標青年要靠其軟技能突圍而出，從而取得這些實習機會或有時限職位也不是容易的事。尤其在這艱難的營商環境下，要僱主冒險去聘用目標青年就更難上加難，或許大多數僱主都會繼續以學歷為最優先的

考量標準，以方便篩選應徵者面試，從而減低成本，結果有多少目標青年能真正受惠到相關措施則存疑。因此，要改善他們的就業情況不是一蹴而就的，冀盼可逐漸增加企業對軟技能的重視程度，以及改善現行評核軟技能的制度，同時亦要加強對目標青年的軟技能培訓及職場體驗，從而提升其競爭力，希望日後他們能憑着軟技能，找到合適的工作，且在崗位上發揮相應的軟技能而向上流。

1.4 中學生職場軟技能培訓的情況

隨着軟技能在職場上日益重要，目標青年須靠軟技能來獲得更多面試及聘用機會，相關培訓不容忽視。事實上，政府也意識到軟技能的重要性，在新高中課程的「其他學習經歷」加入「與工作有關的經驗」元素³³，以及在「商校合作計劃」下制訂「工作體驗運動」³⁴，從而加強學生的職場體驗，使學生能從中了解及提升自身的軟技能。現時有相關機構每年提供暑期實習計劃，例如有非政府組織多年來舉辦暑期事業體驗計劃，經過篩選後，每年約百多名學生參與，以2019年為例，組織安排了學生到圖書館、幼兒中心、非政府組織和一間商業機構體驗，參與學生大多都有正面的回饋³⁵。

2020年10月有本地研究發現曾參加工作體驗的基層學生在對未來職場的整體信心、對實際工作環境的認識、對自己興趣行業的認識及晉升方面的認知、對職志和人生方向的認識，以及建立自己事業的自發動力上都有所提升，並在接近300名參加者中有超過10%於計劃完成後重返實習的機構擔任兼職、義工或繼續學習³⁶，證明工作體驗有助學生在就業方面的學習及發展。不過，現時實習計劃存在學生參與度不足及質素參差等問題，有研究中心於2019年發表了一項調查報告，當中發現實習計劃出現兩大問題：第一是逾半受訪中學生沒有參與過實習；第二是他們學科成績越好，參與度越高。結果大部分中學生其實沒有體驗職場的經驗，而目標青年的參與情況就更加不理想³⁷。基於現時有不少學生都欠缺時間發展軟技能，甚至不了解自己是否擁有那些軟技能的特質，欠缺相關的自我認知，這有礙他們計劃適合的進修及就業方向。另外，我們曾撰文分析其他問題，包括中小型公司面對財政和人力資源短缺、欠缺落實計劃的經驗³⁸、「工作體驗計劃」短至只有三天或以下，以及欠缺商業主導的業務模式體驗等³⁹。事實上，社會上亦有不少聲音批評實習的成效，例如實習工作沒有挑戰性，只安排影印、買飯和送信等簡單工作，根本不能提升任何技能，對將來求職沒有幫助⁴⁰；另一方面，實習生不受最低工資條例保障，薪水參差，令不少年輕人認為僱主視實習為廉價勞工，有所退卻⁴¹。故此，在種種問題下，某些實習計劃未必可有效地培訓學生，即使參加了實習，學生也未必對職場有真實的體會。

當然，新高中學制「其他學習經歷」下「與工作有關的經驗」活動不只實習一種方法，教育局在一份有關生涯規劃報告中曾提出教育界與商界應建立更緊密的夥伴關係，為學生提供更多的體驗學習機會，例如工作影子計劃、探訪、師友計劃活動等⁴²。雖然有中學老師表示因為大學收生方法主要根據公開考試成績，所以該類活動對升學幫助不大⁴³，但在職業上是有用處的。有僱主認為可以為學生將來就業作好準備，活動可更多元化以提升學生的溝通技巧和解決問題的能力⁴⁴。學生也大致認同

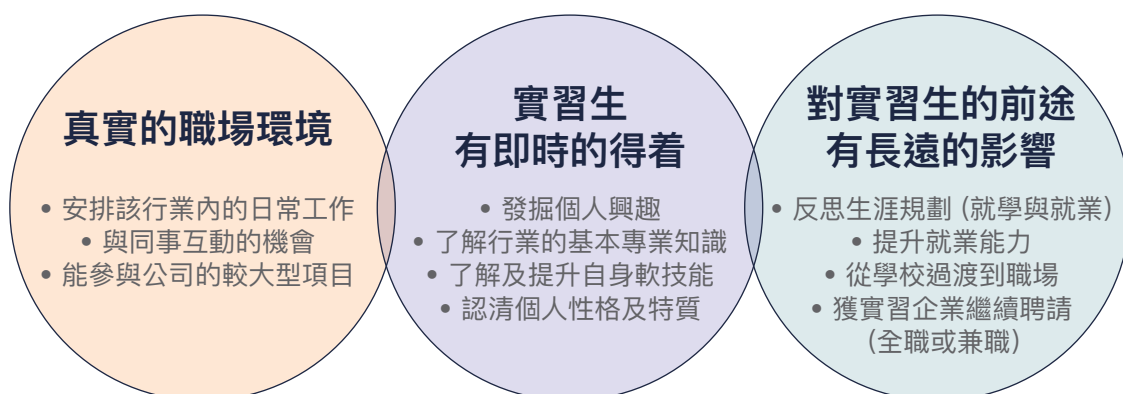
「其他學習經歷」可以令他們對世界上發生的事情更敏感，建立尊重和同理心、提升毅力、自信、自我管理能力、解難能力、誠信、培養自我概念和了解未來創業傾向³⁷。可是，有些學生會有負面評價，如參與者缺乏動力、講座無聊、活動缺乏周詳安排等³⁷，而在活動種類上也需要更多元化⁴⁴。但好像批評實習一樣，大部分都是關乎人為的問題，例如設計及安排活動等，撇除人為問題，本質上這些活動無疑對提升學生就業相關的軟技能，有一定作用。再者，成績一般的學生在不同原因下更少去參與這類活動，有更好的活動也未必可以惠及他們，所以需要加大力度去支援這個群組的學生⁴⁴。

為更有效發揮活動的功能，我們必須探討大部分「與工作有關的經驗」活動的進步空間。如果要在眾多活動中，選擇首要提升質素的項目，我們會建議實習計劃，原因是學生可以親身以員工身份體驗職場環境，這是最直接的職場體驗。外國有不少文獻指出實習對年輕人將來事業發展的好處，包括幫助年輕人提高就業能力、豐富對行業的專業知識、認清個人發展路向和長短處、長遠為年輕人進入職場作好準備等⁴⁵⁻⁴⁷。另外，對於有就業困難或低學歷及技能較低的青年來說，實習是一個很好的學習過程，能幫助他們累積工作經驗，並協助其由學校順利過渡到職場⁴⁵⁻⁴⁷，如實習表現理想，更有可能獲聘用為全職或兼職員工。所以，相對其他活動，用實習計劃來支援目標青年就業，可說是較直接及有效的方法。

1.5 有效果的實習計劃

如前文所述，一個有效果的實習計劃對中學生（特別是目標青年）十分重要。綜合而言，我們可以歸納出一個具質素的實習計劃應能達致三大效果：首先，企業能夠提供一個真實的職場環境，例如安排該行業內一般員工會處理的日常工作、能與同事有日常互動的機會、能參與公司的較大型項目等，如此真實的職場體驗是其他課外活動無法取代的。其次，通過真實的職場體驗，實習生應當有即時的得着，例如他們可以了解自身的軟技能、提升軟技能、認清個人性格及特質、發掘到個人興趣和了解行業的基本專業知識。最後，實習經驗會對實習生的前途有長遠影響，例如他們會藉此反思生涯規劃，依據個人興趣及長處，重新審視自己的進修及就業計劃。他們亦能累積實際的工作經驗，提升其就業能力，並能協助其順利從學校過渡到職場，為初入職作準備。表現優秀者更有機會獲得實習企業的全職或兼職聘書（見圖二）。

圖二：具質素實習計劃的三大效果



不過，正如前文所述，實習計劃會面對不少人為問題，例如欠缺預設學習目標、對合作僱主和參加者的支援不足、僱主只要求實習生做無助於提升技能的工作，以及給實習生覺得是廉價勞工和實習生過於被動等，均有機會削弱實習計劃提升學生就職能力之功效⁴⁵⁻⁴⁷，也難以達到實習計劃的三大效果。如此說來，怎樣才能設計一個有效果的實習計劃？我們又應注意甚麼地方才可籌備具質素的實習計劃？

除了人為問題，我們亦要顧及環境因素，例如疫情的衝擊對實習計劃之影響。為了應對疫情，大部分國家的市民大多都留在家中，阻止疫情擴散。平日實體的學習及工作變得困難，也影響學生的實習機會。有不少本地大學決定取消或延後實習，也有部分僱主取消或減少實習名額，原因可能是避免學生感染新冠肺炎後的保險索償問題，加上部分商業機構人手需求下降，亦降低了僱主聘請實習生的意欲⁴⁸⁻⁴⁹。根據聯校就業資料庫顯示，2020年首四個月大專生實習空缺由去年同期的8,468個劇減31.8%至5,777個，有本地大學課程主任透露市場上的實習機會實際上減少了約八成，當中酒店、旅遊及服務學系的實習機會更近乎零，而銀行和會計公司等實習職位亦大減，其他行業則平均十人中有一至兩人取得實習職位，較去年平均五至六人較低⁴⁹。相對競爭力較強的大專生也要面對實習機會減少的問題，對於一向更少機會參與及缺乏優質實習計劃的中學生，甚至目標青年來說，實習情況只會更差。

有鑑於在實體場所工作的限制，有本地大學將實習改為網上形式，在虛擬場所工作⁴⁹，虛擬世界成為後備方案的首選。外國有招聘公司於2020年4月進行了一項問卷調查，訪問了22間金融機構，當中有12間表示會考慮虛擬暑期實習，其中四間表示整個實習會完全以虛擬模式進行，其餘八間會先以虛擬模式開始，及後會視乎疫情發展，適時轉回傳統的實體模式⁵⁰⁻⁵¹。事實上，在疫情爆發之前，虛擬實習已經存在，並不是隨着疫情而開展的新模式。虛擬實習最容易令人聯想到的好處就是方便，只需要一部能連接網絡的電腦，隨時隨地都可以完成工作。其次，某些提供虛擬實習服務計劃的諮詢公司，都會以打破地域界限為賣點，跨國公司及實習生可以遙距地共事。這些優點都是從流動程度方面出發，便利雙方認識及合作。然而，因應是次疫情的影響，會有更多公司關注虛擬實習的可行性，即虛擬實習是否仍能保持實體實習般為公司帶來的好處。

就一般情況而言，公司需要在執行虛擬實習上作出適當的籌備，或許比籌備實體實習的顧慮更多。有外國文獻指出可分作三個階段：實習前、實習中和實習後⁵²。實習前，公司須作出內部的準備，包括工作文化和技術上，文獻建議可設立服務台，並培訓職員專責處理實習生的問題。另外，公司宜先與內部員工達成共識，例如學習目標、評核過程及準則、工作項目、溝通方法、各員工的責任和所需的技術配套等⁵²。在決定執行虛擬實習前，各公司可先審視自己的工作文化，是否各部門都準備好遙距工作的模式，假若有些比較着重傳統文化的，或員工不習慣科技上的操作，就要小心加重了員工的負擔。硬件配套都是重點考慮之一，如果互聯網裝置及電腦系統難以負荷過多網上數據，或根本不能舉辦視像會議，就可能未必適合虛擬實習。

實習時，重點應放在實習生的學習進度上⁵²，公司須安排有效的溝通方法，定時要求他們回饋意見，且儘量安排實習生與更多職員合作，參與不同類型的工種，負責人儘可能收集更多回饋資料，以便了解其不同面貌。如情況許可下，負責人亦可考慮讓各實習生分批回實體場所工作數天。這方面公司須考慮人手調配問題，以防員工突然增加太多額外的工作量，心理與實際情況都未能擔當培訓角色，反而有機會影響內部員工士氣之餘，實習生亦未能有效學習。加上透過虛擬世界溝通，所花費的精神及時間可能要更多，才可滿足到學習的指標。實習後，公司須評估實習生的表現，從而計劃人才招聘事宜，亦要收集實習生的意見，以便改善實習計劃⁵²。若要為中學生及目標青年設計更有效的虛擬實習，公司須考慮的事項可能會更多，例如設計虛擬實習的注意事項、實際工作進度及品質的管理，以及評估實習生表現的準則等。至於從中學生及目標青年的角度出發，他們期待從實體實習中得到的會否與虛擬實習的不一樣？虛擬實習又能否完全替代實體實習呢？這些都是我們值得探究的課題。

第二章 —— 研究目的及重要性

此研究的主要目的是探討兩大課題：目標青年的職場軟技能及實習計劃的效果。以下會從三個主要範疇作為研究框架，包括「實習生的軟技能與實習表現」、「實習計劃效果的檢討」和「籌備實習計劃的應有原則及注意事項」，從而了解一個有效的實習計劃對他們的幫助，以及為日後的實習計劃提供指引。搜集的資料會用於解答以下問題：

1

實習生的軟技能與實習表現

- 過往參與軟技能相關的培訓是否足夠？
- 有關軟技能的自我評價如何？實習後期有否改變？
- 實習生的實習表現如何？實習後期有否改變？

2

實習計劃效果的檢討

- 能否提供真實的職場環境？
- 能否讓實習生即時有所得着？
- 有否對實習生的前途有所幫助？

3

籌備實習計劃的應有原則及注意事項

- 怎樣才可更有效達到實習效果？
- 籌備實習上有哪些地方要注意？
- 怎樣才可令到虛擬實習更有效果？

研究結果對目標青年的就業前景及企業能否招聘適合的青年人才至關重要，並且向社會各界提供參考資料及指引。在政策層面上，政府可強化「商校合作計劃」對中學生的職場體驗；學校也可再思生涯規劃如何更能迎合目標青年及社會的需要；企業在長遠的人才招聘上可更有效評估軟技能，不以學歷或學業成績為甄選的先決條件，並可透過完善的實習計劃達致雙贏局面（企業與青年）；最後，中學生（尤其是目標青年）可多反思自己的職場軟技能發展及生涯規劃。希望社會各界可更加重視青年的實習機會及軟技能培訓，共同合作設計一個最有效的實習計劃，從而令到目標青年在職場中有更大競爭力及更多發展機會。



第三章 —— 研究方法

MWYO 於 2020 年 6 月至 8 月期間舉辦一項名為「MWYO 企業實習計劃」，安排目標青年於暑假到各公司實習，從而為他們提供職場體驗的機會。這班目標青年都是即將畢業、就讀於非名校、校內成績一般的應屆中學文憑考試（下稱 DSE）的中六考生。我們會擔當中介人的角色，包括聯絡參加實習計劃的學校及公司、協助雙方處理行政事宜、安排面試、舉辦培訓、提供在職支援和收集企業及實習生的意見等。此外，我們亦邀請了聖雅各福群會青年職學平台——「I am ...」（下稱聖雅各福群會）協辦，專責培訓及跟進工作。

學校、企業及實習生的整個配對過程大概是：

1. 我們會向不同企業推介實習計劃；
2. 與同意參與的企業商議公司簡介及實習職位描述；
3. 向中學發放有關實習計劃及參與企業的資料；
4. 老師開展招募及篩選應徵學生的工作；
5. 學校轉介合適人選給企業進行面試；
6. 企業按面試表現招聘實習生。

經過一輪配對與篩選，最終有 10 間公司從 62 名應徵者中招聘了 23 名目標青年，他們來自 12 間不同的非名校中學，13 名男同學及 10 名女同學成為實習生（企業及實習生的相關資料可分別參閱附件一及二）。於實習後，我們收集了最後成功參加實習計劃的目標青年之 DSE 五科最佳成績的合計分數，23 位實習生的平均分數有 16.3 分，整體低於全港 63.1% 獲 18 分或以上的學生⁵³。

實習前，實習生會接受為期一星期的培訓，主要由聖雅各福群會負責，內容大致包括一般職場的注意事項和團隊合作訓練等。接着，他們會到所屬企業進行約兩個月的實習。聖雅各福群會的專責職員（專員）會每星期與實習生會面及促進其生涯規劃，專員也會與企業保持聯繫，以了解實習的進行情況。在實習開始後四星期，專員會就着與雙方的溝通，撰寫一份中期檢討報告（中檢），這份報告有助我們跟進實習生的經歷和成長。在實習的餘下時間，專員會繼續跟進情況，為雙方提供協助，最後會就整體情況撰寫後期檢討報告（後檢）。

資料收集方面，實習前我們與六名實習生進行了深入訪談，目的是了解他們過去的學習及工作經驗、軟技能認知、就學和就業計劃，以及面試後的看法。同時，我們亦訪問了三間公司代表，了解他們對於青年軟技能、青年人才招聘，以及目標青年的面試表現的觀感（前訪談）。於培訓前後，我們會與 23 名實習生進行焦點小組（每組約五至六人，共八場），簡稱為「前焦點 1 及 2」，除了探討他們過往經驗及未來的計劃外，也會了解他們預期實習的工作情況、對實習的期望，以及培訓前後的轉變。完成實習後，我們再次與 23 名實習生進行焦點小組（後焦點），共分做四場（每組約四至六人），以探討他們在各方面的改變，包括自我評價和就學及就業計劃，也會收集他們對是次實習的感想和意見。與此同時，我們也訪問了五間公司有關對目標青年實習後的看法和籌備實習計劃

的經驗分享（後訪談）。為了更全面了解實習生的表現，我們會於實習開始後兩星期（前評表）及完結後派發評核表（後評表）給所有企業，目的是收集負責人及同事的意見，可由實習計劃負責人、直屬上司和同事評分及給予評語。評核表的內容主要是按實習生的軟技能表現評分，我們從文獻回顧中列舉出一些軟技能，與企業商討後，歸納出七個中學生在實習時較容易表現出來的項目作評核，包括：「工作質素」、「學習能力」、「溝通能力」、「自我管理」、「團隊合作」、「解難能力」和「抗逆力」（見附件三）。整體資料收集的方法及時間表可參閱圖三。

圖三：資料收集的方法及時間表

05/2020 面試後	深入訪談： 六名實習生及三間公司代表	前訪談
06/2020 培訓前	四場焦點小組： 23名實習生	前焦點1
培訓後	四場焦點小組： 23名實習生	前焦點2
07/2020 實習開始兩周及四周後	兩周後：前期實習表現評核表（由企業填寫） + 四周後：聖雅各福群會中期檢討報告	前評表 + 中檢
08/2020 實習完成後	後期實習表現評核表（由企業填寫） + 聖雅各福群會後期檢討報告	後評表 + 後檢
	四場焦點小組： 23名實習生	後焦點
	深入訪談： 五間公司代表及籌備實習負責人	後訪談

在資料分析方面，我們會以三個主要範疇作為研究框架，包括「實習生的軟技能與工作表現」、「實習計劃效果的檢討」和「籌備實習計劃的應有原則及注意事項」，從而評核實習生在各範疇的表現及實習前後的轉變，也會檢討怎樣才稱得上一個有效果的實習計劃，並為到日後籌備實習計劃的機構或相關人員提供注意事項及指引。我們會參照從不同方法獲取的資料（由我們負責進行的訪談、焦點小組和評核表，以及由聖雅各福群會撰寫的檢討報告），並以不同參與者（實習生、企業和專員）的多角度去剖析每個範疇。

4.1 實習生的軟技能與工作表現

4.1.1 實習前的軟技能學習機會

普遍而言，中學生可在學科學習上了解到自己某些軟技能，有助學業發展，至於職場軟技能則要透過非學科學習來體驗。不過，在前焦點1中得悉於23名實習生中，表示有參與課外活動經驗的只有四名，包括參與校內學會及校外比賽。其餘的則可能因學科學習過於困身，而沒有時間參與課外活動，甚至平時只有一般娛樂消遣活動。有一位實習生表示他由中三開始差不多每天補課到傍晚六時，根本沒有空餘時間（實習生11）。實習體驗就更加少，只有三名，而當中兩名都是為期數天的觀摩形式，實際對軟技能的認知及提升作用不大（實習生8和23）。另一名實習生曾於一間資訊科技公司做實習，負責把廣告上載到網絡平台，但他坦言同事大多在工作場所內玩樂，例如玩桌球和擲飛鏢，難以對一般工作有真實的體驗（實習生21）。另外，有七名實習生曾從事兼職工作，大多數都是快餐店或銷售員，少數有補習社及興趣班助教的經驗（實習生3、6、7、8、12、16和23），有工作經驗的實習生佔整體比例不足三成。故此，實習生以往從課外活動、實習體驗及兼職工作學習軟技能的機會均非常少。

4.1.2. 實習前的軟技能認知

實習生以往比較少軟技能相關的學習經驗，在問及有關自身軟技能時，有九名實習生都表示不知道，至於其他則可能透過課外活動、兼職、實習或日常與朋友相處而覺得自己擁有某方面的長處，最多人認為自身的軟技能是溝通技巧（五名）和認真盡責（三名），其次是解難能力（兩名）和善於與不同人合作（兩名）（前焦點1）。經過五天的培訓後，實習生當中仍然有九名表示不知道自己的軟技能，而其餘的變化亦不大。不過，有兩名實習生表示在培訓時要演講，發現自己擁有該方面的能力及興趣（前焦點2）。這都反映出有新嘗試後，他們有可能會對自身軟技能及興趣有新的體會。

另外，我們亦問到有關自身的缺點，有超過一半的實習生（14名）表示不知道，而最多實習生覺得自己最弱的地方是人際關係技巧（三名），其次是與人合作能力（兩名）及管理壓力能力（兩名）（前焦點1）。在培訓完畢後，少了兩名（12名）表示不知道自身缺點，多了實習生意會在語言能力（兩名）、應變能力（兩名）和金融及計算能力（兩名）上的不足（前焦點2），這都可能與培訓的體驗有關。

雖然實習生對於自身軟技能還在初步摸索階段，但企業憑着過往接觸年青應徵者及員工的經驗，對於今次實習生的面試表現普遍都有不錯的評價。企業2代表多年來與各大專院校合作，在自己所屬公司推行實習計劃，故曾接觸不少大專生，但他與這班學生見面之後，覺得他們的表現比某些大專生優秀，打破了他之前一向對兩者表現落差的印象。當中最明顯的是溝通技巧及理解能力，例如在會面期間，實習生可以簡單及準確地回答問題，相反，他曾遇過一些大專生可以問非

所答，沒有重點（前訪談）。另外，實習生會留心聆聽對方的說話，然後理解言談間的意思，再給予相關的回應，但某些大專生的對答，卻像背誦一早預備好的標準答案，就算對方說甚麼，也只會得出一樣的回應（前訪談）。而企業1及3代表說比較欣賞他們的態度，能夠表現出有自信，特別是企業3代表會較為重視應徵者的學習熱誠，而她從實習生的對答內容中可以感受得到，例如有位實習生回答很想藉着別人的回饋去改善自己（前訪談）。

我們發現即使成績一般的學生，當中都可發掘出優秀的人才。不過，實習生普遍未能完全了解自己的軟技能，甚至可能不明白自己為何會被選中，也不知道自己比別人優秀的地方，能說出企業給予好評的溝通技能，只是寥寥可數。至於學習熱誠和自信心，就更加沒有實習生提及。另一方面，企業代表可能都需要透過實際工作，才可看到實習生口中的解難及與人合作的能力。因此，兩者仍待於實習開始後，在軟技能方面有更深入的認知及了解。

4.1.3 實習生的表現評價

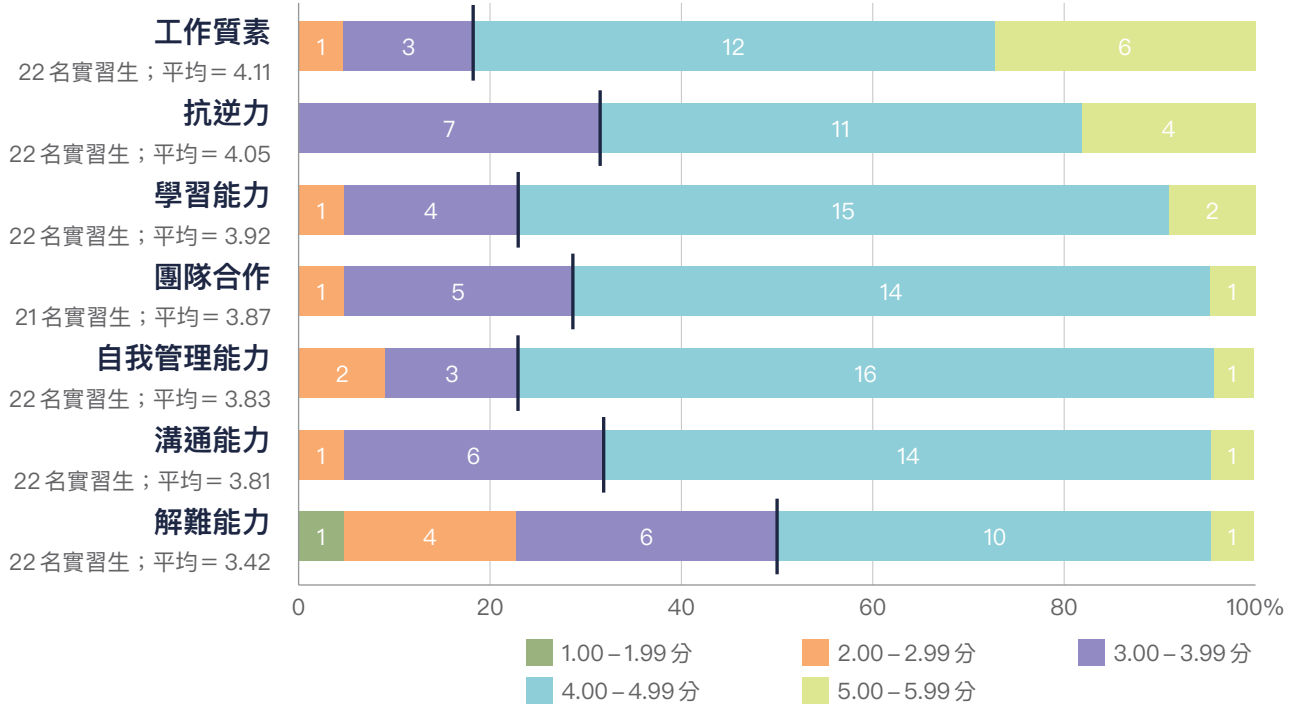
實習初期的表現

我們收到共36份前評表，評核實習生於首兩星期的表現。每名實習生有1.64份（共22名實習生），有一名實習生的企業沒有回覆。評核表共分為七個項目，每個項目的總分為六分，如收多於一份前評表的實習生，會用其平均分作統計。我們會先從整體的分數作分析，好處是可以提供一個較宏觀的概念，令我們對實習生的表現有概括的掌握。然而，為避免個別實習生有過於兩極化（太好或太差）的表現，影響了整體平均分，我們亦會以個別的分數去分析，讓我們對每位實習生有更深入的了解。

整體上，平均分最高的項目是工作質素（平均分 = 4.11；接近三成獲取五分或以上），企業普遍讚賞的地方是部分實習生能夠服從及完成指示（八個評語）、態度認真投入（三個評語）和會詳細檢查工作（三個評語），但有部分卻偶有不小心的錯誤（五個評語）。第二項較高平均分的是抗逆力（平均分 = 4.05；接近兩成獲取五分或以上），普遍值得讚賞的地方有態度樂觀正面（八個評語）和冷靜處事（三個評語），但都有部分實習生表現較為緊張（兩個評語）。而最差的兩個項目仍高於總分50%（三分）的合格水平，其中最差的是解難能力（平均分 = 3.42），雖然企業欣賞他們會主動詢問解決問題的方法（六個評語），但有部分實習生每逢遇到問題都要尋求指示（七個評語），欠缺自行尋找解決方法的主動性，故企業建議他們宜先多作自行嘗試（四個評語）。其次的是溝通能力（平均分 = 3.81），企業認為部分實習生表現得主動親切（六個評語）和有禮貌（五個評語），但部分則較少說話（四個評語）及宜改善表達能力（兩個評語）。如我們觀察獲取四分或以上的百分比，則七項表現裏有六項（工作質素、抗逆力、學習能力、團隊合作、自我管理能力及溝通能力）能有接近七成至八成達到四分或以上，可見大部分實習生各方面的表現都能高於合格水平，唯獨是解難能力較為遜色，只有一半實習生獲四分或以上（見圖四及表二）。

圖四：前評表的整體表現

實習兩周後的表現評核



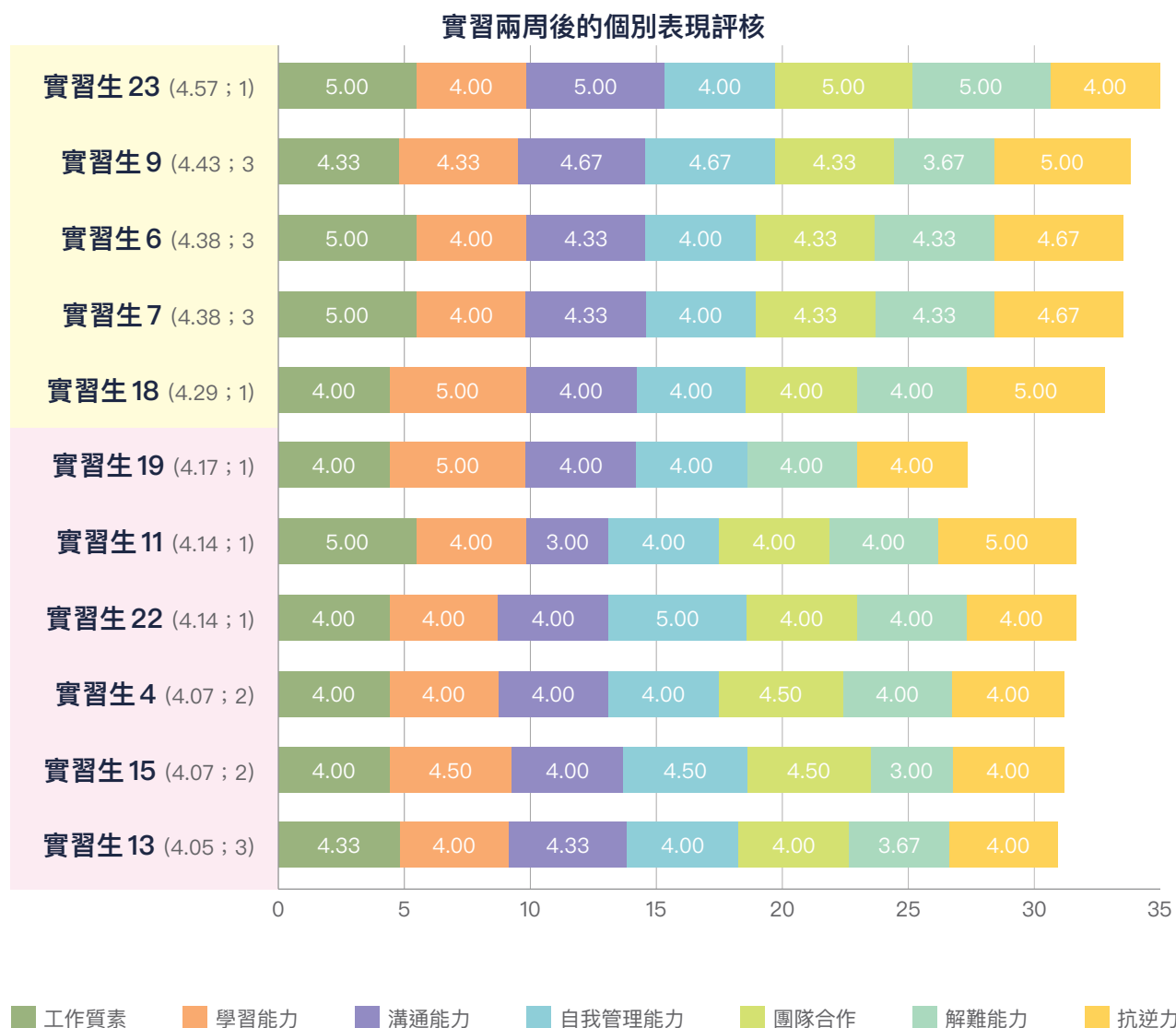
註：有一間公司沒有參與評核，另有一名實習生表示其工作不涉及團隊合作。

表二：企業對實習生兩周後的評語

	值得讚賞（評語數目）	有待改善（評語數目）
工作質素	服從及完成指示（8）	不小心錯誤（5）
	態度認真投入（3）	打字速度（1）
	會詳細檢查工作（3）	欠條理（1）
	會主動發問以了解工作（2）	無任何相關知識（1）
	了解工作性質，再運用創意完成（2）	需要更多指引（1）
	細心有條理（2）	
	刻苦耐勞（1）	
抗逆力	態度樂觀正面（8）	表現緊張和有壓力（3）
	冷靜處事（3）	出錯時會手足無措（1）
	願意接受意見（2）	
學習能力	不明白時會主動發問及學習（9）	可先自行進行整理後再發問（2）
	主動抄寫筆記（3）	需重複教導（1）
	勇於學習新事物（3）	不會自我練習（1）
	學習快、記憶能力高（2）	會重複犯錯（1）
	會嘗試各種方法解決，並從中學習（1）	
	會了解犯錯原因以改善（1）	
團隊合作	同事間有互相配合（9）	同事之間溝通待加強（1）
	願意協助同事（2）	比較喜歡自行工作（1）
	友善有禮（2）	
	有交代（1）	
自我管理能力	能按時完成工作（8）	需提醒工作進度（3）
	守時（5）	完成工作未有主動報告（1）
	能專心完成工作（2）	需編排工作次序（1）
		需更好的時間管理（1）
溝通能力	主動親切（6）	較少說話（4）
	有禮貌（5）	宜改善表達能力（2）
	能清晰表達想法（3）	說話欠自信（1）
	能適時表達意見（1）	宜改善溝通技巧（1）
解難能力	會主動詢問以解決問題（6）	每週問題都需指示（7）
	會嘗試獨自解決（2）	尋找解決方法時過於被動，宜多作自行嘗試（4）
	會嘗試用不同方法解決問題（1）	
	會建議解決問題的方法（1）	需學會多角度思考問題（2）

在前評表中得分較高的，中檢內的評語也是相對較好的。如將前評表的分數與中檢的內容作對照，我們可以歸納出四組不同程度表現的實習生，分別是表現優異（前評表平均分最高的首五名實習生）、表現良好（前評表平均分第六至十一位的六名實習生）、表現尚可（前評表平均分第12至20位的九名實習生）和表現較遜色（前評表平均分第21和22位的兩名實習生），每組都能從中檢的評語裏找到大部分在該組別內近似的共同特質（見圖五）。

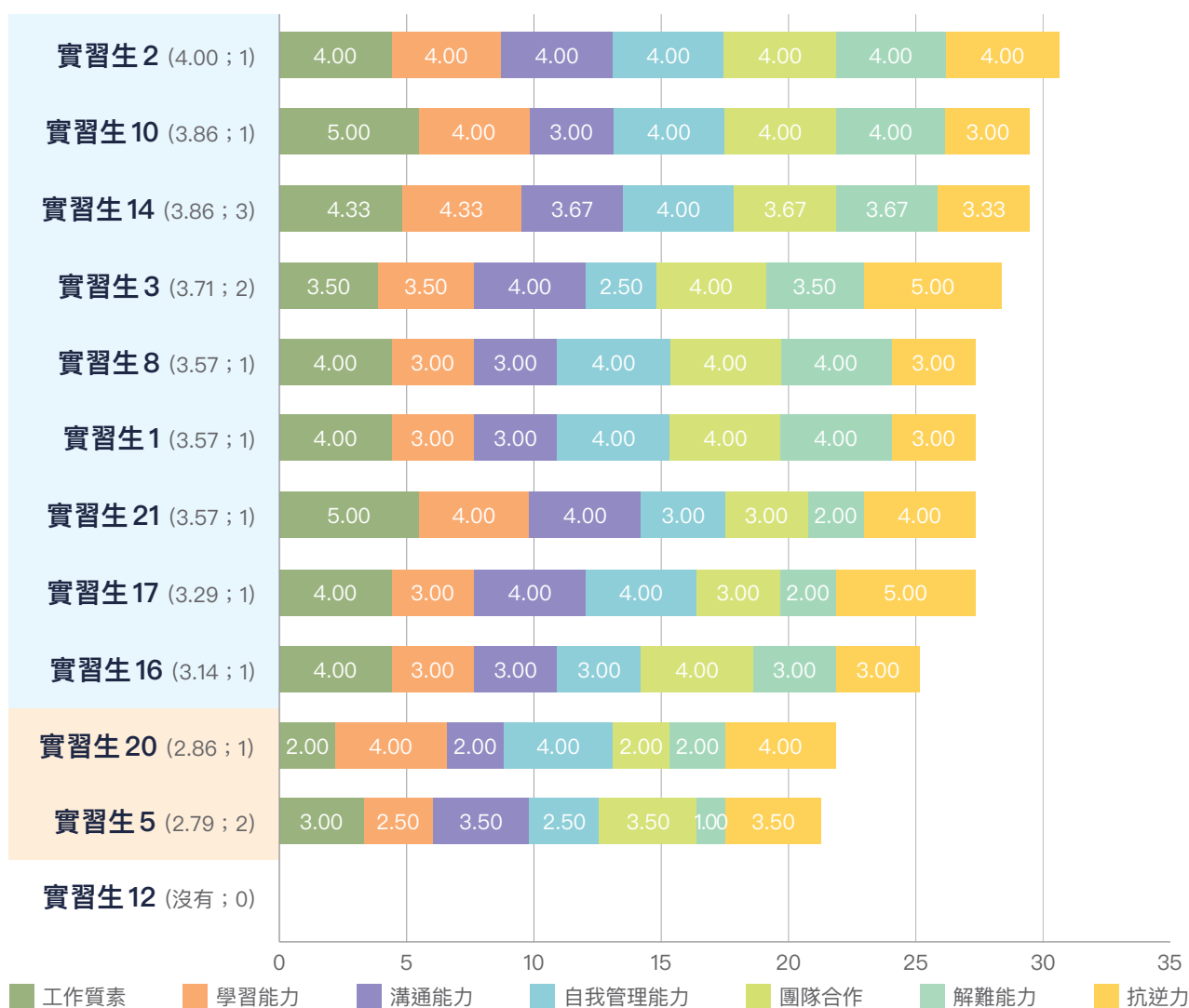
圖五：前評表與中檢在軟技能上的個別得分與每個組別的評語歸納



註：1. 兩星期後（平均分；評核表數目）；2. 總分是42，平均總分是6；3. 實習生19在團隊合作項目沒有評分

優異（五名實習生）： 完全做到要求，接近零犯錯，具責任感，全程認真投入工作，能協助團隊順利工作。表現有自信，有學習及反思能力，且主動溝通及匯報，清楚明白職場禮儀及規則，完全準備好去投身職場。

良好（六名實習生）： 有效率，能完成工作但需較多指引，偶會出錯，工作時態度積極認真，但空閒時偶有偷懶情況。自信心較低，與人相處較慢熱和被動，但有禮貌。職場禮儀及職場規則的認知上有待改善。



註：1. 兩星期後 (平均分；評核表數目)；2. 總分是 42，平均總分是 6；3. 實習生 12 沒有評核表

尚可 (九名實習生)： 能完成工作，但欠主動性，少有主動幫忙及發問，裝作明白，認真但有時偷懶。有禮貌，但時會敷衍，表達能力較差。性格有缺陷，易鑽牛角尖，太在乎別人想法，較自卑，情緒控制較弱，或會不小心出言傷害別人。職場禮儀有待改善，發電郵時會漏填標題與內容。

較遜色 (兩名實習生)： 有努力嘗試爭取表現及學習，但欠主動性，不會發問及匯報，工作時少溝通，不善人際關係，表達方式不太恰當。不懂職場規則，時會不太禮貌，或做出得罪別人的事。欠反思及即時改善能力。

前評表平均分（4.57至4.29）最高的首五名實習生可歸納為表現優異的組別，參考中檢，大部分在這組別的實習生通常都可以完全做到上司的要求，且接近沒有錯誤。他們工作態度認真，會全程積極投入工作，也能表現出團隊精神，推動工作進度。他們能表現出自信心，願意積極學習及具反思能力，會主動與人溝通及發問，也會主動定時匯報工作進度。他們態度有禮，清楚明白職場禮儀及規則，企業認同他們已完全準備好去投身職場。可參考以下的評語例子：

“同學工作態度良好、主動、積極，對行業充滿好奇，會主動發問關於行業及公司的運作的問題，亦會踴躍參與活動，甚至願意用自己的私人時間協助於公眾假期時舉行的旅行團，比起其他大專實習生的主動性更高……與同事的關係亦不錯，相處沒有問題。”

（中檢，企業對實習生9的評語節錄）

“能幫忙分擔日常事務工作，非常積極主動，剛好這個時段有不同部門都有多個活動舉行，需要人手支援，她正正充當了這個角色，成為得力後援。很欣賞實習生平日會與同事們打招呼、有禮貌、上班準時、外觀儀容整潔、不怕辛苦、投入工作，以及願意接觸新工作內容。”

（中檢，企業對實習生6的評語節錄）

“工作態度、能力表現都很好，性格正面開朗，活潑健談，在職場上很有感染力，與同事建立良好的人際關係。工作態度方面，很願意主動接下工作並盡力完成，與同事一起共同合作，並承擔大大小小的工作責任，非常有團隊精神，會照顧組員。工作表現上，能力不俗，大部分都能依時完成，甚至比預期的更早完成……為人有責任心，會主動包攬其他工作……不怕勞苦，願意付出體力，態度積極正面，中六畢業後絕對有足夠的工作態度及能力投身社會。”

（中檢，專員對實習生6的評語節錄）

“工作態度非常好，不論是工作能力和工作表現都有優秀的表現，相當出色，很快能夠完成上司的指示，應變能力亦非常迅速，情緒控制得很好，清楚明白工作世界的規則，並能以正面的態度面對在職場上遇到不同的問題，應對不同的合作同事。在表達及溝通能力上亦表現出色，表達能力清晰，每一次都能清晰地回應提問，並有組織有結構地梳理內容，為人友善健談、有禮謙虛、性格溫和有禮，且經常會反思自己可以改善的地方，好學不倦。有責任心，由第一日上班開始就一直都有寫每日工作報告，並寫下遇到的困難與反思。無疑中六畢業後其實已經有足夠的能力可以投身職場。”

（中檢，專員對實習生7的評語節錄）

前評表的平均分（4.17至4.05）排序於第六至十一位的是表現良好的組別。大部分在這組別的實習生工作效率較高，且能完成工作，工作能力不錯，但需較多指引，且偶會出錯。他們工作態度積極認真，會主動詢問更多工作機會，但於工作期間的空閒時間，有時會趁機偷懶，例如小睡或玩手機。他們一般自信心較低，與人相處較慢熱和被動，但都友善及有禮貌，與同事大致相處融洽。不過，他們不太清楚職場禮儀，例如較少會回覆電郵以確認或道謝，也不太了解職場規則，例如要知道何時自己想辦法及何時需要請教同事，也要多與上司交流溝通，讓上司了解其工作進度及感受。以下是一些評語例子，當中也包含實習生的個人反思：

“整齊地完成工作、學習能力比想像中高、保持良好表現，按時完成工作。勇於發問及主動去認識行業需要。實習生表現遠高於預期，非常滿意。但較為文靜，希望實習生可以積極地發問及表達多點自己感受，讓上司知道其所需及提供相關輔導。”

（中檢，企業對實習生19的評語節錄）

“實習生的能力很高，非常聰明，而且工作很有效率，能比預期目標做得更好，非常欣賞其工作能力，但工作態度及表現仍需改善，主要是小睡及玩手機情況。期望在餘下的實習日子會有明顯的改善，可以善用空餘時間搜集更多的相關資料，再進一步改進目前手上的工作內容。”

（中檢，企業對實習生11的評語節錄）

“謙虛有禮，與實習生相處融洽，工作態度認真。不過經驗尚淺仍需磨練，可提升更高的工作效率……欣賞她在工作態度及待人處事態度認真而且有禮貌……很滿意她的表現，同時亦期望她能在實習過後仍能回來幫忙。”

（中檢，企業對實習生13的評語節錄）

“敬業且有工作禮儀、接受能力、抗壓能力和情緒管理不錯，值得人信任。即使面對自己的錯失及上司的指責，亦不會心情低落太久，會儘快收拾心情，重整旗鼓，好讓自己下次做得更好……對自我要求甚高，譬如一些事情，於一般人而言，可以完成便會滿意，但他會認為完成只是一件正常不過的事，並沒有大不了，令他在自我反思時，只注重自身不能完成或做得未如理想的事，反而忽略了稱讚自己做得好的地方。團隊精神亦是需多加留意的地方，不太會分享自己的故事，較排斥參與社交相關的活動……往往會於完成一個任務後，便認定該方法為解決事件的唯一方法，認為由於這個解決方法已經驗證，如日後以同一方式進行，是最為穩妥的做法，這或者會局限了自身的創意力及靈活性，令日後解決問題也只有單一方式。”

（中檢，專員對實習生4的評語節錄）

“ 工作效率及責任感較強，如同事或上司指派較緊急的任務，會儘快將事情做完；表達過可以解決的事，亦會做得到，言出必行；會自己嘗試於網上尋找解決方法……相反，認為自己的電郵溝通能力較弱，如怎樣以電郵去說服客戶，以及如何更圓滑地表達事情。 ”

（中檢，實習生 4 的個人反思節錄）

前評表的平均分（4.00 至 3.13）在第 11 至 20 位的屬於表現尚可的組別。大部分於此組別的實習生普遍能完成工作，偶有出色的表現，但欠主動性，鮮有主動幫忙及發問，有時會裝作明白，最後卻出現錯誤。工作態度尚算認真，但有時會偷懶，也少會善用空閒時間。他們有基本禮貌，但時會敷衍，且表達能力較差，用詞和表達方式有時不太恰當；性格上有點缺陷，例如易鑽牛角尖，太在乎別人想法，且較自卑，有時會想表現自己而貶低別人；情緒控制方面亦較弱，或會不小心出言傷害別人，也有可能因情緒過於波動而影響工作表現。他們職場禮儀尚待改善，要注意發電郵時會漏填標題與內容等問題。

“ 工作態度方面有時不太好，回應較為負面，態度不太進取，亦不太了解工作文化，需靠別人提醒及推動，才會進行下一步。有次到客戶公司工作時，甚至在打瞌睡，可見他未準備好投入工作世界……工作表現亦較一般，給予一種「無心無力」的感覺……建議實習生可於上司安排工作並給予處理方向後，嘗試主動尋找答案……於教導時未見抄寫筆記，而首一兩天的報告亦有錯漏，但經過數天工作後，變得較少出錯……與同事溝通並無問題，惟其未能分清工作時與工餘時對待同事，以至上司應有的態度。另外，實習生有時會忘了交代，例如手上有未完成的項目，但要請假時，並沒有向同事交代。有時候發電郵會漏填標題和內容。雖然如此，他仍有可取之處，譬如準時上班，技術有所進步，他亦會坐在旁邊觀察上司如何處理事情，也會主動詢問有否工作……有一次處理問題時的表現不錯。 ”

（中檢，企業對實習生 3 的評語節錄）

“ 能達到工作要求，能分擔公司日常事務，試過幾次需要人手超時工作亦不怕辛苦，願意學習，不過比較文靜及被動，有時候離開公司前很少主動交代工作進度，就算完成工作任務都很少立刻主動匯報，直到同事發現才知。另外，有時不知道他有沒有不明白的地方，很少會主動發問。期望他能主動匯報手上工作進度，並多發問，多表達自己的想法，讓彼此知道對方的看法，更能增進工作上的交流。 ”

（中檢，企業對實習生 8 的評語節錄）

“有主動積極的工作態度，且有責任心及有團隊精神，很多時願意承擔工作任務，並沒有怨言，並很用心去解決工作上的問題。願意學習，工作能力亦很不錯，能達到目標，有自己的特色。為人友善，容易相處。不過在表達方面有待改善，間中給予他人的回應使人感到敷衍，感到言語之間有攻擊或踩低組員的意思，有暗喻性地貶低他人，以突出自己的優點。當僱主指出實習生出錯時，他通常會敷衍回應，例如「沒所謂」和「是我錯」等，令僱主感覺他事實上不明白問題出現的根本原因。感受到實習生的自信不足，甚至自卑，常常把對不起掛在口邊，但其實並不知道自己錯在哪裏，甚至沒有做錯也會認為是自己一定有甚麼地方做錯了，僱主需要用更多時間處理其價值觀……需減少因情緒而直接影響到工作表現，並希望多些表達自己的真實感受，多些提出不明白的地方，開始意識及分析到工作上出錯的背後原因，並學懂清楚了解自己的責任所在，學習有禮貌地拒絕同事不合理的工作要求，保持正面態度與他人溝通解決問題。”

(中檢，企業對實習生 10 的評語節錄)

“外向熱情，待人處事方面亦表現得比較成熟，在實習過程當中，同學有做充足的事前準備，包括上網搜集資料等。責任心及對待事情的認真程度值得讚賞。不過在實習過程中發現主動性方面仍需好好加強，她由於害怕被上司責罵，因此不敢主動提出做更多不同類型的工作，害怕做多錯多，所以主動性方面的表現比較差。”

(中檢，專員對實習生 16 的評語節錄)

前評表的平均分 2.86 和 2.79 是最低分的兩位，會被歸納在表現較遜色的組別。他們有努力嘗試爭取表現及學習，但欠主動性，不會主動發問及匯報，上司不詢問也會不知道實習生已完成工作。他們工作時較少溝通，不善於人際關係，表達方式或不太恰當。他們不太懂得職場規則，有時會不太禮貌，或做出得罪別人的事；反思方面也略為不足，不太了解問題所在，也欠缺即時改善的能力。

“ 態度不太禮貌，欠缺人際關係溝通技巧及表達能力，執勤頗多遲到，但中期有改善……希望實習生可以透過餘下的實習時間提升溝通及社交能力。由於整體能力不錯，若提升人際關係技巧將會對他將來很有幫助。 ”

(中檢，企業對實習生 20 的評語節錄)

“ 態度良好，但欠主動去解決自身知識不足的問題。工作經驗仍然很幼嫩，需多學習辦公室的規則，例如每天匯報工作進度，不需上司主動催促、了解請假的手續和借用房間的規矩，以及在工作時間不要經常被上司看到與其他實習生閒聊等。 ”

(中檢，企業對實習生 5 的評語節錄)

“ 較不喜歡群體合作，亦不太習慣與人談話……與人面對面談話令他有壓力，因不知道對方是否有興趣與自己談話。不知道怎樣與陌生人溝通，例如說話內容應該是甚麼、對話是應該一問一答而不是只有提出發問等等……在其後的會面，實習生說已適應工作，專員再三查問，發現適應的意思是指已習慣沒有太多工作，且去做自己的事，例如自己上網瀏覽其他私人東西……越來越鬆散，被企業投訴其遲到的問題，由第一星期開始多次遲五至十五分鐘，但卻並沒有向上司匯報，但實習生並不認為有不妥，原因是沒有急切工作要做，以及上司也還未上班。 ”

(中檢，專員對實習生 20 的評語節錄)

“ 整體上，實習生有努力嘗試爭取表現及與同事建立關係，但不太習慣工作模式，他過往慣於擔當領袖的角色，故不太善於根據別人的指引工作，亦不太習慣上司的做事方式，會覺得被誤解，於是便找其他經理給他工作，而放棄與自己的上司直接溝通。 ”

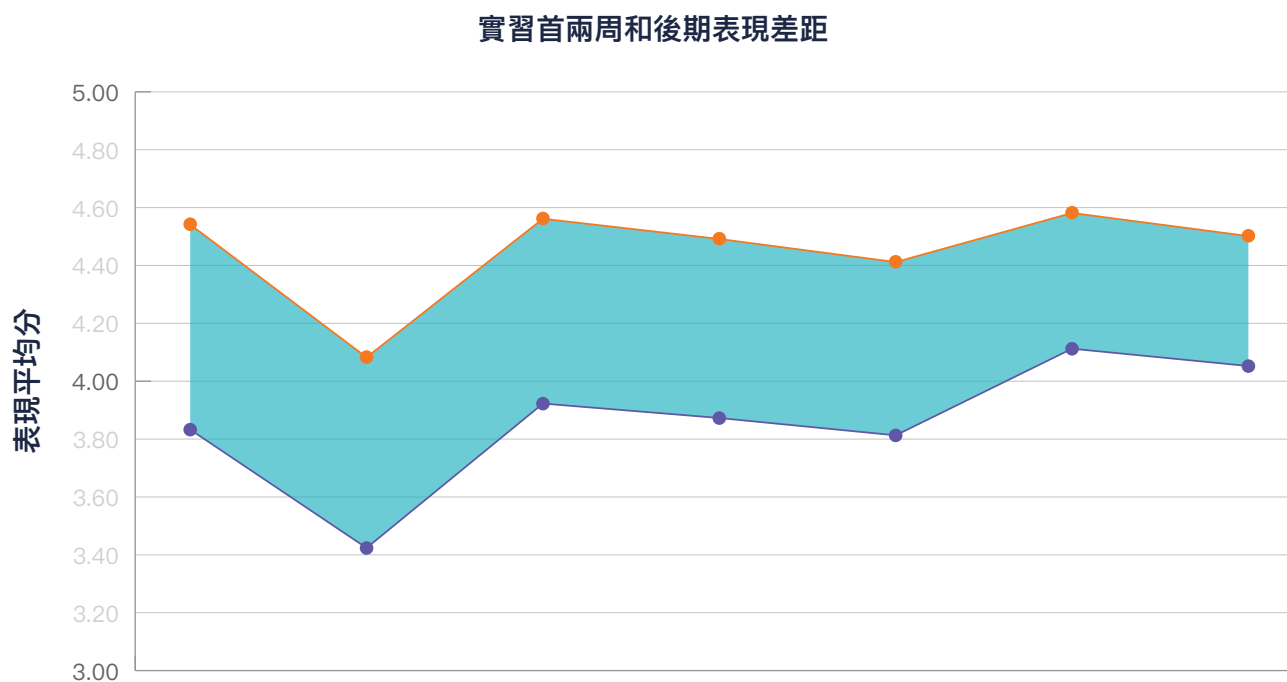
(中檢，專員對實習生 5 的評語節錄)

綜合而言，雖然實習生有不少有待改善的地方，但是他們的表現卻是合格有餘。於實習初期，他們已經能夠各自表現出不錯的軟技能，亦證明其學業成績不代表職場的表現成績（詳細的中檢評語見附件四）。

實習後期的表現變化

我們總共收到 34 份後評表，評核實習生實習後期的表現。每名實習生有 1.7 份（共 20 名實習生），有三名實習生的企業沒有回覆。前評表與後評表的評核項目一樣，總分也一樣是六分為滿分。參考後評表的整體表現分析（見圖六），全部七個項目的平均分都有所增加，而最多的兩項是自我管理能力的（增加了 0.71 分）和解難能力（增加了 0.66 分）。由其評語得知，普遍實習生的自律性高了，更有紀律地自動匯報工作，時間分配也較好，能按時完成工作。他們也表現得更主動發問，更快速地熟習工作，表現出認真學習的態度。至於平均分增加得最少的兩項是工作質素（增加了 0.47 分）和抗逆力（增加了 0.45 分），整體上實習生於後期都能減少出錯，能夠完成工作，亦能冷靜及正向地面對挑戰，但個別實習生仍有改善空間。

圖六：後評表的整體表現及與前評表的比較



	自我管理 能力	解難能力	學習能力	團隊合作	溝通能力	工作質素	抗逆力
實習兩周後	3.83	3.42	3.92	3.87	3.81	4.11	4.05
實習完結	4.54	4.08	4.56	4.49	4.41	4.58	4.50
差距	0.71	0.66	0.64	0.62	0.60	0.47	0.45

就個別表現的分析結果（見表三），我們看到 20 名有後評表的實習生中，有 14 名的得分都比前評表高，有兩名的分數一樣，有四名則較低分。由此可見，大部分實習生都有不同程度的進步。優異組內有四名實習生都有明顯進步（增加 0.71 至 1.50 分），餘下一名都有較小幅度的提升（0.19 分）。良好組的表現則較為參差，只有一半（共六名）實習生有 0.71 至 0.86 分的增長，但另外一半卻有 0.02 至 0.50 分的跌幅。尚可組的進步比良好組較好，八名實習生中有五名獲得 0.21 至 1.29 分的增幅，有兩名沒有分別，只有一名有 0.21 分的退步。最後，較遜色組的兩名實習生中只有一名收到後評表，而這名實習生都有 1.00 分的進步。從數據可見，無論原先表現優異或較遜色的，都能夠透過實習有所改進，而兩者的幅度相若。不過，個別處於較中游位置的實習生，或許會遇到改善表現的困難，這方面可能要多加注意。

對於後評表較前評表低分的四名實習生，參照其前後的評語對照，其實沒有太大分別，故此有機會在企業的角度看，舊有缺點或問題到實習完結時仍然沒有明顯改善，就會有「不進則退」的可能。綜觀這四名實習生，後評表顯示他們一般都可以完成指示和態度有禮，但是他們仍然比較被動，有時或需較多清晰指引和更多鼓勵，偶然工作時會有分心的情況。事實上，這類評語在前評表時已出現，到實習完結時仍然未有顯著改善，或許就是導致他們得分較低的原因之一。

表三：後評表的個別表現及與前評表的比較

	實習首兩周	實習完結	差距
優異組 — 實習生 23	4.57	5.29	0.71
優異組 — 實習生 9	4.43	4.62	0.19
優異組 — 實習生 6	4.38	5.88	1.50
優異組 — 實習生 7	4.38	5.88	1.50
優異組 — 實習生 18	4.29	5.00	0.71
良好組 — 實習生 19	4.17	4.14	-0.02
良好組 — 實習生 11	4.14	5.00	0.86
良好組 — 實習生 22	4.14	3.79	-0.36
良好組 — 實習生 4	4.07	4.79	0.71
良好組 — 實習生 15	4.07	3.57	-0.50
良好組 — 實習生 13	4.05	4.76	0.71
尚可組 — 實習生 2	4.00	4.00	0.00
尚可組 — 實習生 10	3.86	4.93	1.07
尚可組 — 實習生 14	3.86	4.07	0.21
尚可組 — 實習生 3	3.71	3.50	-0.21
尚可組 — 實習生 8	3.57	4.86	1.29
尚可組 — 實習生 1	3.57	3.57	0.00
尚可組 — 實習生 21	3.57	沒有評分	不適用
尚可組 — 實習生 17	3.29	3.71	0.43
尚可組 — 實習生 16	3.14	3.86	0.71
較遜色組 — 實習生 20	2.86	沒有評分	不適用
較遜色組 — 實習生 5	2.79	3.79	1.00
沒有評分 — 實習生 12	沒有評分	沒有評分	不適用

註：1. 組別分類是按前評表及中檢的資料分析，可參閱圖五；2. 實習生12沒有前評表，而實習生 12、20 和 21 沒有後評表。

參考後檢的評語，實習生能表現出良好的學習能力，這有助於他們可以持續進步。例如上司認為實習生 4 初時與中國內地客戶溝通方面比較吃力，但後期有所改進，另外工作三星期後，他已可自行處理客戶的電郵查詢（後檢）；實習生 13 當初較為內向，但現在能夠與不同的人展開不同話題，表現得更有自信（後檢）。其次，工作態度及認真回應他人意見對於改善表現上亦相當重要。

“明白實習生將來的工作不是以服務行業為主，但是欣賞她的態度認真，願意接受他人的意見，而且安排給她的工作都能盡力做好……認為她的表現能獲得 80 分，當中的 20 分是因為主動性未算完全達標，而且可能因為不是以服務行業為職業方向，因此服務上亦未能完美地達致標準。”

（後檢，企業對實習生 16 的評語節錄）

“實習生表現出願意學習，非常主動承擔工作，過程令公司滿意。同事認為她十分服從及投入。在不同公司活動中，僱主欣賞她的時間觀念良好，能適時交待工作情況，上班及有活動時都能準時到達，且行動力高。對於突如其來的工作亦能儘力達到公司要求，應變力不錯。惟英文能力較弱，在文字及語言表達上有待加強；經驗不足亦導致工作的結果有待改善。”

（後檢，企業對實習生 6 的評語節錄）

不過，實習生的最大缺點始終是欠工作經驗，正如實習生 3 的上司所言，他的工作概念較弱，如沒有處理應當負責的工作和向上司交代，故他需要加強工作概念及工作上的溝通技巧（後檢）。此外，可能因為學業成績一般的關係，部分實習生的心理質素需要改善，以免影響工作表現。

“由第一次見面已經很欣賞實習生的誠懇態度，但是我感受到她對自己沒有很大的信心，可能因為學校排名較低，所以老是將自己的意見放輕，或者不說出來。這個實習無論是實踐上或是心態上都令她更加成熟及飽滿，令她更有自信。起初她仍然質疑自己，但經鼓勵下，她開始知道自己的特長應如何使用，要用怎樣的心態去面對難題，後期更敢於表達自己。”

（後檢，企業對實習生 23 的評語節錄）

“我感覺她很少處理內心情緒，很少自我反省，所以一時之間未能回應自己的感受，加上她知道自己的形容詞很貧乏，難以準確描述心中所想。”

（後檢，企業對實習生 19 的評語節錄）

綜合而言，大部分實習生都能把握機會學習，也有努力去作出改善，企業都能夠觀察到他們的進步。開頭表現出眾的實習生，於後期同樣可以有更好的表現，而開頭較為遜色的，也可以在後期有明顯的改善。

4.1.4 小結：目標青年的軟技能及實習表現

企業的主要期望是實習生有渴求學習的心態，就如企業1代表所言，這是最基本的要求，況且同事付出這麼多努力去照顧他們，也不希望實習生會浪費同事的心機（後訪談）。企業的其他期望還包括實習生有良好的工作態度，例如會認真工作、不會遲到等（後訪談）。企業2代表甚至覺得實習提供了一個非常好的觀察期，學生的能力會表露無遺，這比起經傳統面試聘請的員工，工作表現會更有保證。觀察是次實習生的表現，的確看到大部分成績一般的中學生也具有一定的職場軟技能，更可以透過職場體驗而有所提升，並增進對自身軟技能的認知。實習生表現大致上符合企業起初的期望，有些甚至超出預期，當中工作質素、抗逆力，以及學習能力比較優勝。另一方面，實習生以往對於職場的概念近乎零，所以實習對於他們在各方面的表現提升都十分重要，例如了解職場溝通技巧和辦公室規則等，有些地方仍有待改善，但無疑這都是很難得的體驗機會。

4.2 實習計劃效果的檢討

就前文所述，有效的實習計劃須提供一個真實的職場環境，例如落手處理該行業相關的工作，和與職場相關人士有正常溝通等，而實習生在該環境下應有所得着，例如了解及提升自身的軟技能、加強對個人性格及特質的認知、發掘個人興趣，以及了解行業的基本專業知識。藉此他們可以反思個人生涯規劃、提升就業能力，和為轉型為員工身份作準備，甚至有機會獲得實習企業的一份全職或兼職聘書（見圖二）。在此，我們可將成效檢討分做三層去作分析：第一層是能否提供真實的職場環境；第二層是能否讓實習生有即時的得着；第三層是有否對實習生的前途有長遠的影響。

4.2.1 第一層：能否提供真實的職場環境

實習前，實習生都會想像一下職場環境的模樣。有五名曾表示覺得會與同學及朋友的相處不同，例如實習生7說她覺得談吐要比較成熟，說話內容要較深層次；實習生15同樣覺得要有禮貌和有分寸；實習生14覺得朋友與同事是分開的個別圈子，不會把同事當成朋友，以及實習生20會覺得在工作場所是不能與同事談天說地的（前焦點1）。有四名實習生坦言對辦公室文化及實際工作情況不太了解，有三名實習生擔心會因犯錯而被人責罵，例如實習生20更害怕會因犯錯而被革職（前焦點1）。不過另外有三名實習生表示不害怕犯錯，因為是以學習為主，實習生14更覺得要學習捱罵，他說工作場所始終與學校不同，工作時出錯會影響同事的工作，壓力會更大，批評你的方式都會不一樣，尤其工作需面對顧客的，就會更加多人去刺激你，所以要學習被責罵及抗壓（前焦點1）。實習生14及其餘五名與他同一個焦點小組的實習生都表示擔心會遲到（前焦點1）。還有三名分別預期要經常與同事溝通及接觸顧客，會有點緊張（前焦點1）。對於比較少或沒有工作經驗的實習生來說，職場體驗是重要的。實習生16渴望感受加班的滋味，是想像中的辛苦，抑或是可以樂在其中（前焦點1）。究竟此實習計劃能否給予他們真實的職場體驗，好讓他們看看想像與現實的出入？

參與該行業相關的工作事務

根據中檢顯示，所有實習生均有機會參與企業的日常工作事務，尤其是該行業獨有的工作種類，例如實習生6及7在保險業工作，能參與公司籌備活動的事務，包括行政及宣傳工作，並於活動當日在會場接待客人及其他事項，最後被上司稱讚是得力後援；實習生10及11在建築業工作，則被安排整理公司的實體和電子版資料庫，亦需與不同建築材料及行業公司聯絡，且要參與製作建築物模型，以供合作公司作參考用途等；實習生8在設計及印刷公司涉及的工種也不少，如整理產品的編碼及目錄小冊子、包裝產品、跟進訂貨單、更新網站，從中可以熟悉公司產品類型及特性，也要協助產品攝影，包括擺位、採光及後期製作。另外，公司開展新網頁，需更新網頁內大部分資料及設定，當中要構思社交媒體發布內容。企業也有安排她跟進貨單（涉及香港、中國內地及外國地區），揀選貨品送到不同地點的擺設櫃，並為公司對外開放的展覽外牆做加工及擺設等。其他實習生同樣可以體驗到相關行業的工作，也有參與不同部門日常工作的機會。

“我和另一位實習生負責參與其中一個客戶的項目，我們要確保客戶商鋪外增設的電子螢幕能夠接駁網絡系統。我負責中國內地，另一位負責香港兩個地點。當中要處理的事務很多，例如要聯絡客戶、定期跟進情況，和安排人手去現場監察等，自己也要親自去到各商鋪安裝電子螢幕，並不時去做測試。”

（後焦點，實習生5）

此外，實習生反映他們均有不少親自動手的機會，例如實習生2透露他需時常自己搜尋資料以應付日常工作，令他更了解公司產品想帶出的核心訊息，亦有助他增進對該行業的認知。可能因本身公司人手較為不足，也間接增加他們參與不同事務的機會（後焦點）。

“去到公司才發覺是一間小型的辦公室，所有工序，包括製作產品和發貨都在同一個地方。他們有與其他文具公司合作，亦有自家產品製作。所以我可以見識及參與很多，亦可以體會到如果將來要推銷自己的產品，就必須靠自己努力去認識更加多人，要計劃如何推廣產品，也要增加銷售地點。”

（後焦點，實習生8）

“我與另一位實習生一同去鰂魚涌參與舉辦一個活動。活動最後一天只有我們兩個在場地幫手，其他人則去聽講座。於是我們比平日更忙，要兼顧接待、錄影、電腦設備處理等等。因為人手短缺，工作人員只有我們兩個，便要處理所有事務。”

（後焦點，實習生7）

今次實習的內容大多涉及商業成分，對實習生來說是一個很新鮮的體驗，正如實習生23說她平時都不會去接觸有關商業方面，但今次確實能擴闊眼界（後焦點），有助了解各行各業的要求。

體驗善用工作時間及表現主動

實習前已有實習生表示期待體驗上班的生活，尤其是超時工作的感覺，最後他們真的能夠體會到箇中滋味，例如實習生 11 表示最難忘的就是他要超時工作到晚上十時（後焦點）。然而，有個別實習生表示，他們偶然會有空閒的時間，原因可能是上司比較忙，未有時間跟進和安排工作予實習生，或實習生沒有即時匯報進度，結果上司不知道需要安排新的工作（後焦點）。這方面也正是現實職場生活的寫照，因為實際的工作就是會有非常忙碌與非常空閒的時期。在忙碌時，環境會迫使他們不停去工作，但空閒時大部分實習生就未必懂得如何過渡。參考實習生 11 的中檢內容，他的上司希望他可以好好善用空餘時間搜集更多相關資料，再進一步改進目前手上的工作內容，這或許正是實習生需要學懂職場上空閒時間的運用法則，其中之一就是主動善用空餘時間自我增值及改善工作質素。

另一方面，上司與實習生在主動性的理解上存在差異，或許間接地導致實習生對職場空閒時間有錯誤的理解。在實習生的角度，他們可能認為有主動詢問上司有否新的工作安排，這已經很主動了，最後沒有新工作就不是自己的責任，於是就可以理所當然地偷懶（如中檢提及的小睡或玩手機行為），但上司卻有不同的想法。

“ 上司提醒過我欠缺主動性，到最後我都沒有改善，因為我覺得他們沒有工作給我做，而我都有主動問過有沒有地方可以幫手，但真的沒有，於是我就回到座位，自己練習打字，裝作忙碌都好。但我沒有理由一日問數十次，我覺得比沒有問還要差，所以我最後沒有改善到。 ”

（後焦點，實習生 15）

實習生 15 到最後也不明白上司口中欠主動性的意思。另有個別實習生都表示未能掌握主動性，例如實習生 1 曾提及他有主動詢問有否工作安排，但上司都只會叫他去自學，熟讀手上的資料。因此，他會感到很空閒，並表示不能強迫上司給予他工作，問太多次也會擔心令人覺得很煩厭（後焦點）。不過，參考中檢的紀錄，實習生 1 的上司覺得他的主動性低，對工作投入度較低，向他講解時也很少發問，懷疑因他對這行業興趣不大。可能上司是期望他可以先熟習資料，再安排工作，可惜彼此的理解有落差。

從上司角度對主動性的理解，可參考實習生 16 的反思，她曾提及上司要求的主動性可能是有關於主動匯報及表達工作感受，當中涉及更多面向的溝通與更深入的交流，不只是流於主動詢問新工作安排而已（後焦點）。不過，於實際工作情況中，要做到上司期望的主動也不是容易的事。

“開初專員安慰說我上司很好人，叫我不用太緊張，一定會有工作給我做，於是我就投入工作。但去到中段上司告訴我主動性不夠，但我負責前台工作，一日內要接觸很多人。我以為上司主動的意思是要問他找新工作和匯報工作，但前台實在太忙，有時我更要兼顧調查的工作，有時忙到去洗手間的時間也沒有。所以我不知道在上司角度看，我的主動是要多點去巡查，多點去匯報。但後來才知道是要多點表達工作感受，但太忙關係也不容易經常去找他。”

(後焦點，實習生 16)

這方面與中檢內上司給予實習生 8 及 19 的建議相似，紀錄顯示上司希望實習生 19 可以積極地去發問及表達多點自己的感受，讓上司知道其所需及給予相關輔導；而上司希望實習生 8 能主動匯報手上工作進度，並多發問，多表達自己的想法，讓彼此知道對方的看法，更能增進工作上的交流。這方面實習生也要學習如何安排時間與上司好好溝通。

與職場人士的相處

所有實習生均能體驗如何與同事及上司相處，個別實習生更有接觸客戶的機會。普遍而言，實習生與同事間的相處沒有太大問題，雖然中檢顯示某些實習生比較被動和不善於表達自己，但大致上都有禮及友善，而且同事大多會主動幫助實習生。例如實習生 13 表示同事都很包容，會主動與她傾談，知道她是第一次上班，故會問候一下，關心她能否適應，當然第一天她都有主動與同事打招呼，希望留下良好印象（後焦點）。而實習生 20 也承認自己以前與陌生人溝通會有困難，但他發現與同事一起吃午飯的時間，是一個很好的機會去與同事建立關係，所以也趁機踏出自己的舒適圈去認識他們（後焦點）。

雖然大致上實習生與上司溝通良好，但個別實習生感到有點困難，例如上司對實習生主動溝通方面有點意見，從中檢更發現實習生 5 放棄與自己的上司溝通，轉移要求其他經理給他工作的情況。實習生 14 表示他實習前已經預備學習怎樣捱罵，到實習時真的會被上司責罵，不過他覺得因做錯而被責罵是合理的，雖欣然接受，但都會有點不開心，也嘗試學習將此負面的感覺轉化。除此之外，他們也需體會如何觀察上司的面色，實習生 16 曾因某日上司對其態度有點惡劣，於是致電專員求助，當日她就儘量避免與上司接觸。而實習生 10 亦體會到與上司說話的態度是跟老師完全不同，對上司要更有禮貌。雖然如此，上司也不是硬蹦蹦的，他們普遍都很關心實習生，並儘量給予適當的支援。

“僱主在支援兩位實習生的情況不遺餘力，以引導為主，引領實習生思考，提供很多機會予他們嘗試，並要求他們先用自己方法完成工作目標，之後會一起檢討工作情況、效率，及方向等，為其提供專業的意見。僱主在百忙中儘量抽空了解及跟進工作，也會關心實習生的個人感受、情緒，和精神等。”

(中檢，專員有關實習生10的企業評語節錄)

另一個難得的體驗就是與客戶溝通，實習生一般都能夠鼓起勇氣去面對客戶，並學會更有技巧地回應他們的不同要求。

“跟陌生人接觸會比以前大膽，不會太害怕，比較自然一點，以前不會太敢與陌生人聊天，多數坐在一旁，現在因為可能做前線，客人進來一定要說歡迎光臨，然後帶位，跟住下單，也要處理他們不同的需求，除了更大膽，應變能力也提升了。”

(後焦點，實習生13)

“因為我負責前台，顧客都戴口罩，說話聲量很細，我的聽力就要靈敏一點，即使聽錯都不可以讓他們知道，要用較婉轉的方法確認。再者一日內需多次轉換語言，思考也要很快。剛開始時，企業有短時間內要我學會很多東西，容易變得混亂，有顧客過來詢問要即時回答。經過實習的訓練，我進步了很多，以前有人問我，我要思考很久，以往我的表達能力也比較差，現在就完全不同了。”

(後焦點，實習生16)

“面對客戶要時刻保持良好的態度，忍耐力都要很高，因為有時他們提出的要求是十分無理的。我試過有一次客戶的電腦當機，我叫他重新啟動，但是他拒絕，於是我唯有去問同事如何處理，同事說除了重啟之外就沒有其他方法，然後我要很努力地向他解釋。接着他就說了很多非常難聽的說話，但我仍然要忍耐地回應，他的態度才不致越來越差。之前未試過都不知道自己可以忍耐到，經過今次才知道，這些其他課外活動一定學不到。”

(後焦點，實習生21)

另一個有趣的體驗是企業讓實習生參與他們平日會議，體驗真實開會的情況，這可說是職場另類的溝通模式，從中讓實習生學到會議的溝通技巧，就像企業4代表說他刻意安排實習生一同開會，讓他們知道討論內容及各同事的不同看法，甚至可以見識一下火爆的爭論場面（後訪談）。

總括而言，此實習計劃可以提供一個真實的職場環境，讓實習生有親身及真實的體驗。要做到這點，當中分配的工作必須與該行業的日常事務有緊密的關係，也要有忙碌和空閒時間的體驗，且要感受與上司和同事的不同溝通方式，場所包括在平日辦公室及會議。如工作許可，可安排與客戶接觸的機會，更加可以體驗到工作的另一面。

4.2.2 第二層：能否讓實習生有即時的得着

我們會進一步關心實習生從真實的職場體驗裏會有甚麼得着呢？實習前，實習生都會有一定期望，希望從中可以得到一些東西，例如最多實習生表示想在實習時給別人留下好印象（七名）和了解行業及辦公室的情況（七名），其次是做到崗位的本分（四名），另外有三名實習生期待接觸很多不同背景的人（前焦點1）。他們的學習目標都算清晰的，最想學到的是溝通技巧（九名），其次是想增進人際關係技巧（七名）和工作經驗（六名），另外有四名實習生想學到職場技能及三名實習生希望裝備專業技能（前焦點1）。實習生6計劃藉着實習機會可以了解自己的工作興趣，也可讓自己在眾多想做的工作裏找到合適自己的（前焦點1）。此外，有三名實習生表示對日後尋找工作及職場發展都會有幫助（前焦點1）。整體上，大部分（12名）實習生希望實習完結後可以成為一個具工作技巧及效率的人、有四名實習生表示想提升人際關係及認識真實的工作情況，以及有五名實習生提及想與實習中認識的人維持關係（前焦點1）。究竟實習生又能否得到他們所想的？

了解自我，加以發揮

在實習首兩個月，實習生已經開始認識到在職場中自己的另一面，並能欣賞自己某方面的優點。

“欣賞自己的工作效率……認為自己的認知技能也不錯，一般能了解上司想達到的要求……認為自己的應變能力也不錯，因為常常都會接觸到不同的同事，甚至要外出工作，會因應環境地點變化而作出自我調整；對自己的表達及溝通能力有信心，尤其要與同事溝通……曾遇上認為不合理的工作安排或態度不是太好的同事，不會隨便感到憤怒，第一時間只是希望找出解決方法，並提醒自己要保持禮貌，情緒控制很好，經過今次實習，了解自己耐性亦有增加。”

（中檢，實習生7的個人反思節錄）

“認為待人處事及抗壓能力不錯，即使是面對較惡劣的情況，如被責罵，亦能沉着應對，在需要認錯的情況，亦會敢於承擔責任，承認錯誤。然而，發現自己應變能力、組織能力及需要臨場發揮的項目較弱，例如需要與客戶對答時未能組織到表達的內容。”

(中檢，實習生1的個人反思節錄)

於實習後期，有更多實習生表示可以更了解自己及肯定個人長處，這些長處或許以前已經知道，但現在則更加肯定，也可以是以前不知道，現在有新的認知。這均有助將來在職場表現得更有自信，並能繼續增強及發揮自身的優點。

“做得好的地方是面對客戶，我覺得自己表現得有禮貌及親切，同事都認同我這方面的表現，而我都了解到對客戶的工作，態度是十分重要的。實習之前我不太相信自己這般有禮貌和親切，也不會這樣形容自己，但實習後，我發覺是真的。雖然不知道將來在其他課外活動會不會發現到，但我在以往的課外活動則沒有。”

(後焦點，實習生13)

“實習令我學到處事更加細心和細緻，更有毅力。我負責整理網頁的內容和攝影，我發覺影相都很需要毅力，因為有些相不單止要影一次，是要影很多次，又要修圖。”

(後焦點，實習生8)

“實習前都不知道自己學習軟件可以很快，因為有很多新軟件要學怎樣用，以前從來未用過，原來自己可以學得很快。”

(後焦點，實習生19)

發現不足，加以改善

實習生會開始留意職場所需的軟技能及硬技能，會發現自己不足的地方，並設法改善，例如他們會意識到職場的溝通方式是不同的，需要學習新的溝通技巧。另外他們也會發現如要完成被委派的工作，可能要額外學習一些新的技能，包括電腦技能、客戶服務技能和項目設計技能等。這都能幫助他們為將來進入職場作準備（後焦點）。

“ 職場要學習與人溝通，學怎樣與上司溝通，我的上司都有反映我的溝通技巧有問題，與同事相處也要學習。做得好的地方是我都算能夠適應到公司的環境，之前沒有試過上班就不知道。其他課外活動學不到，這些真的要落手落腳去做才會知道，例如你要試過在工作環境與人溝通，和真的坐在辦公室做文書處理等，學校未必可以教到。 ”

(後焦點，實習生 2)

“ 我以前都知道自己溝通能力比較好，今次實習可以與其他機構的實習生打成一片，又可以與上司做到朋友，大家有講有笑，所以我會更肯定職場溝通都沒有問題。另外我可以學到解難能力，因為我要幫客戶解決電腦問題，有時可能要自己尋找解決方法，不可以每樣事情都問上司。實習前不會懂得解決，之前只會玩電子遊戲，但要處理客戶複雜的疑難，都要靠自己對應。 ”

(後焦點，實習生 3)

“ 我學懂怎樣打字，因為我一向用手寫板，但實習後才發覺懂得打字是十分重要的。雖然很多文件都用英文，但都會有中文的，如果我用手寫板就非常慢，於是同事提議我去學速成，因為學了在任何地方都很有用。其他課外活動不會學到，因為不是在職場，根本不會發覺原來學打字是很有用處的。 ”

(後焦點，實習生 15)

實習是一個可以容許他們從錯誤中學習的地方，部分實習生經歷過失敗，才會去尋求新的方法，他們或許會自己找方法，也可以從上司及同事身上學習，正如實習生 4 說有時會出錯，但不明白箇中原因，上司會建議他先去找資料和思考一下，嘗試自己解決問題，然後再詢問同事也不遲（後焦點）。

“ 我負責協助替親子團設計活動，我覺得不能只是說故事，因為小朋友會覺得悶，於是我去找一些遊戲，但上司的意見是不太配合主題，可能因為我之前沒有考慮過執行的難度，也沒有顧及這個親子團有甚麼目的。當我將構思報告給上司時，他就引導我思考的方向，於是我就重新做過，最後是有改進的。 ”

(後焦點，實習生 9)

“我是做前線服務的，第一天在午飯時段之前，我已經累透了，因為我要學習很多東西，但真正工作時就更加累，我要不斷留意周圍環境，可能會有顧客隨時找你的。雖然我很小心，但仍然做錯很多事情，例如下錯單、打破玻璃杯、弄跌餐具。我覺得最主要學到的東西都是從錯誤中得來，所以不要因犯錯而感到難受。尤其是餐飲業，縱使你犯錯，但仍然要硬着頭皮去繼續做，除此之外，就沒有其他辦法。另外，我會學到面對不同人士，你要立即改變到語氣，可能上一分鐘你在與同事對話，下一分鐘就要面對上司，再下一分鐘就要應對顧客。這種溝通技巧非常重要。”

(後焦點，實習生 17)

企業會覺得從錯誤中學習都是非常重要的一環，企業1代表提及有實習生試過做錯事，雖然有同事在旁安慰，但他仍然感到很大的挫敗感，然而這不是壞事，因為這種挫敗感就會轉化為動力，令他知道自己有進步空間，並作出改善。最後這位實習生主動提出再次嘗試，表現出不畏艱辛的精神（後訪談）。

因應職場 加以裝備

部分實習生會因應職場的情況去作出改變，例如實習生1說自己學懂在會議時簡潔地用一句說話來報告，這都是因為辦公室講求效率的關係。另外，有實習生提升了自身的情緒管理能力，以應對不同類型上司的要求（後焦點）。實習生10也表示學會了事先要問清楚細節，好像完成日期、用甚麼檔案類型等（後焦點）。實習生12也表示會習慣於放工前交代一下工作進度（後焦點）。

“包容程度高了，因為實習公司有很多人擔當領袖的角色，所以有多個不同領袖會分派工作給我，有時都會有刁難我的情況出現。這時就要即時應變，不可以即刻給他們看見我面有難色。因此我的情緒管理和包容力都比以前高了。”

(後焦點，實習生 7)

除了一般辦公室的技巧外，有實習生需在服務行業工作或參與一些公開活動，要面對公司以外的人，也會了解到其他需要注意的地方和技能，例如實習生7就在協助大型活動的工作裏學懂待人接物的技巧、如何修飾自己的說話句子等（後焦點）。

“最印象深刻的是整個實習計劃的過程，不論你是擔任工作人員，或者處理文書工作，你都會學到很多東西，與平時上學的性質非常不同。活動裏面有很多嘉賓，很多地方都有機會出錯。技術上曾經遇到一些問題，我從領袖身上學到怎樣臨場應變，例如當有些地方進行不到，可以叫嘉賓休息一會，或者問一問在場有沒有人能幫忙。”

(後焦點，實習生 17)

“在酒店工作需要接觸很多不同類型的人，而我會觀察到很多同事的不同處理手法，我可以綜合從他們身上學到的技巧，並自己嘗試去應對顧客和嘉賓，平時我與人溝通不會這麼好，但在工作地方卻可以做到。”

(後焦點，實習生 18)

對職場有新的領略

他們以前會幻想職場的生活，例如在前焦點1時，有部分實習生表達希望可以體驗超時工作的感受。經過是次職場初體驗後，他們憑着親身經歷和觀察別人，的確會對職場的生活有另一番領悟，好像會明白上班的辛勞，也了解到公司資源有限，團隊怎樣配合才可更有效率等，均有助其調整心態準備日後投入職場。例如實習生7說自己體會到人手不足的情況，尤其是當兩個項目都要人手時，就更加分身不暇，但會訓練到她的應變能力（後焦點）。

“實習生認為自己對工作世界的認知有所增加，透過觀察上司及同事的工作，領悟到上班的忙碌及辛酸，了解到有些工作可能並沒有真正下班的時間，這些均是實習生在實習前沒有意料到的。另外，他又透過觀察上司的工作，了解到即使實習公司是一間科技公司，同事所負責的工作範疇及所需能力亦可有所不同。如要負責項目管理，則需要有注意到細節位的能力。”

(中檢，實習生 1 的個人反思節錄)

“最大得着是與同事團隊合作，尤其我的團隊比較少人，只有四個人，所以要學習怎樣用最少資源做到最多的事，也要學到解決問題，例如有時線位接駁錯誤，有時可能是標籤貼錯位置，就會令到整件事完全錯誤，這樣就要用很多方法去檢查哪一部分有問題，才可以去想辦法解決。”

(後焦點，實習生 1)

此外，職場與學校環境實在是截然不同的地方，正如實習生 18 所言，學校是一個很保護學生的地方，一定會找到人幫助你，但在職場則不然，很多時候都迫你靠自己去解決（後焦點）。不過，實習生 17 卻有另一番體會，他覺得職場與學校不同，老師有責任要教你，但上司及同事則沒有，所以他告訴自己要有信心可以解決問題，但當他真正遇到問題時，試過呆坐了數小時，也想不到如何解決，上司要求他多請教同事（後焦點）。可能對於部分實習生來說，在靠自己與請教別人之間還要多點摸索。有實習生體會到職場的人情世故，或許這是職場的生存技巧。

“ 公司有規矩，就是做每樣工作都要向上司匯報。有時其他上司會分派工作給我們，我們都要向自己的上司報告。但是有時候不是自己的負責範圍，就千萬不要背起這個責任，因為萬一出錯，我們要全權負責。這種情況只會在公司發生，學校或者課外活動很難會遇到。 ”

（後焦點，實習生 11）

“ 我觀察到公司有階級制度，面對高層人士，你要用不同語氣去溝通。 ”

（後焦點，實習生 5）

有實習生從不同背景的同事身上，得到不少啟發，如實習生 12 坦言各同事都有不同才能和負責的項目，從他們身上學到的比自己在日常工作中更多。同時，有實習生看到不同崗位的同事，便明白到任何位置都可以發揮才能去貢獻社會（後焦點）。

“ 這次經驗對我有正面的影響，因為這公司的同事都富有想像力，例如他們想像將來可實現再沒有割房的夢想，這種想法帶給我希望，我明白到無論你身處甚麼崗位和擔當甚麼角色，我都可以做到自己想做的事。因為同事任何類型都有，可能有畫畫、有做設計、有些是電台廣播員，全部都啟發到我，在哪裏都可以做到想做的事，不要看輕自己，我會更加知道外面世界的模樣，會更確立到我想做設計，要建立自己的品牌，也了解到自己適合去較小型的公司工作。 ”

（後焦點，實習生 23）

認識職場人士，建立人際網絡

在職場認識的人有助於實習生日後的事業發展，這些可以是人生閱歷豐富的前輩，也可以來自不同背景的同事，大部分實習生均能從他們身上學習到很多東西，包括行業知識及職場技巧，如實習生 10 說他可以從新入職的同事中得知如何由副學士升讀學士的途徑，繼而考牌入行（後焦點）。實習生 18 也透露在最後一天上班時不捨的心情，她與很多同事建立了友誼，不過她日後都會與他們保持聯絡。

總的來說，在真實的職場環境內，實習生無論在自我認知、軟硬技能及職場認知上均有所得着，一方面他們會更肯定以前所想的，另一方面亦會有新的領略。這都無疑有助他們將來投身職場作最好的準備。

4.2.3 第三層：有否對實習生的前途有長遠的影響

在前焦點1時，全部實習生（23名）均表示以繼續升學為目標，當中14名更有明確的主修目標。就業計劃方面，對於他們來說都是大學畢業後的事，先決條件是先取得學位。不過，有明確目標及興趣的實習生大多是受到過往的課外活動或工作經驗所影響，例如實習生18因着私人補習的兼職經驗，就希望日後從事教育相關的工作。而實習生16則表示她自小夢想成為專業舞蹈家，為達成夢想，她去到一所兒童舞蹈學校擔任兼職助教，期間發現自己善於與家長和小孩溝通，假若最後不能達成夢想，也會考慮做幼稚園老師。又例如實習生6坦言不知道自己的軟技能，又沒有任何工作經驗，只從接受學校社工輔導期間認識到相關行業，於是便想做社工。

在進行後焦點階段，有約一半（11名）實習生可以將軟技能與未來職業掛鉤起來，例如實習生6及12均表示最擅長與人相處，所以會找一些經常面對人的工作、實習生7發現到自己演講的長處，雖然還沒有太實際想做的行業，但大致上想找一些需要匯報的工作，以及實習生14覺得自己的組織能力可以應用於老師整理筆記上等。另一方面，有八名實習生經了解自己後，發現有一些工種是不適合自己的，例如實習生1說他不善於與人溝通和不喜歡做重複性的工作、實習生10及16都說他們會經常計錯金錢數目及對數字不敏感，所以不會從事金融及商業的工作、實習生13覺得自己應變能力差，故適合從事只需要遵從指令的工作，以及實習生23表示性格好動的她不適合做文職的工作。

事實上，企業與實習生於面試後，普遍認同部分實習生對自己未來的方向尚算清晰，例如企業1及3代表均發現他們有清晰的目標及方向，而今次實習是想裝備自己（前訪談）。不過，企業3代表都希望他們親身體驗過後，可以真正了解該行業的工作，或許最後不是他們心目中所想的樣子，他們也可以再了解自己的興趣，再決定是否繼續向這方向發展。當他們心目中的期望與現實行業的情況相近，他們才會有工作動力，也能享受工作的苦與樂（前訪談）。

反思個人的生涯規劃

透過是次實習，普遍實習生都會重新反思和整理個人生涯規劃，原因是對行業及自我認知方面會更加了解，從而驅使他們再一次思考當初的就業目標是否還適合自己，抑或是更加肯定當初的理想。例如實習生7表示更確認自己未來想要投身市場策劃行業，而策劃所需的技能是想像力和創意力，所以之後他會多看書，增加基礎知識；也由於涉及設計元素，故他也會學習基本設計軟件，並希望能發掘更多潛在的技能（中檢）。

參考其他中檢的回饋，有實習生曾表示真實的職場與他們過往所認知的不同，當日後求職時，會更留意工作職位及工作內容，也會留意公司的類型與工作文化，考慮的角度會更加廣泛。

“ 啟發到實習生要多加留意工作職位及工作內容會否有分別，如應徵時的職位為工程師，初時較擔心會牽涉到很多與資訊科技工程相關的內容，最終工作內容大致為處理待解決的資訊科技項目。 ”

(中檢，實習生 4 的個人反思節錄)

“ 實習生認為是次實習令她更了解旅遊業的狀況，她表示從沒想過市場上有相關類型的公司，令她發現市場的多樣性，而是次實習亦帶給她「工作有時候不一定很像工作」，如不一定需要跳出舒適圈、現實的工作內容或會與自己的想像有落差等，這些啟示都改變了她對日後工作的概念。 ”

(中檢，實習生 9 的個人反思節錄)

另外，中檢顯示約有一半實習生（11 名）曾表示實習可以讓他們更堅定自己原先的升學及就業取向，並有八個覺得有助他們日後升學面試及發展自己感興趣的工作。例如實習生 12 表明實習前已經以護理學系為主修目標，雖然實習時只獲委派處理文書的工作，但仍能從中得到有用的資訊和學習到文書處理技能，相信有助將來工作上的發展。實習生 13 亦表示即使決定以會計方向為發展目標，今次在餐廳工作的經驗都有助將來工作時表現更加出色。此外，實習生 5 的興趣是設計，但在實習中學到的物業管理知識或有助將來創業之用。實習生 16 也提及會更清晰自己的目標是向舞蹈或表演方面發展，並發現同事合作的重要性，工作上少不免要與不同類型的同事配合，所以與同事建立關係的技巧會對工作發展有幫助。另外，實習生 9 對自己合適的工種有新發現，經過整合性格及興趣後，他發現自己更喜歡前線工作，相反不太適合後勤的工種，日後希望可以找一些多與人接觸的工作。除了發現適合自己的工作外，有部分實習生會了解到不適合自己的工作，例如實習生 1 發現自己不太喜歡跟進項目及有期限的工作，亦更確定不會從事資訊科技行業。實習生 3 發現辦公室工作未必適合自己，認為環境沉悶，與自己外向的性格不相符，而且他感到工作太過流水作業，來去匆匆，沒有成功感。實習生 14 亦坦言在實習前已清楚自己將來是不會投身餐飲業的，是次實習令他肯定當初的決定是對的。比較特別的是有三名實習生改變了起初工作的取向，例如實習生 3 表示起初認為資訊科技行業的工資會較高，但現在心態改變了，認為選擇工作不應只着重金錢，更重要的是興趣。實習生 4 初時以為任職資訊科技公司的人都會較為內向，因為通常只負責電腦維修，但最後發現還要時常與客戶交流，結果幻想與現實存在落差，他不太喜歡服務及應對他人的工種，故現在不會優先選擇資訊科技相關的課程或工作。最後有一名實習生表示還是不太清楚自己的興趣。

提升就業能力

23 名實習生都決定繼續升學，所以未能即時從他們尋找工作的情況來評估其就業能力有否提升，這都可能是數年後的事。不過，參考企業在學生實習後給予的評價，大部分實習生都有不俗表現，並能夠證明到自己具備職場軟技能，企業亦看到他們不斷進步，這都或可推論數年後投身職場時，有助他們尋找工作及在初入職時有更佳表現。

“經過幾個星期的實習，我覺得他們比初入職時會更加小心，在提交完成品之前，自己會再檢查一次第一天我們提供的指引。剛開始工作，他們會做完就立即交貨，以為自己做好就可以提交，但我告訴他們指引有四個要求，你只完成了三個。去到實習中後段，他們意識到要再覆檢一次，可見其明顯的進步。可能之前錯過，回覆電郵前沒有考慮到收件人是否看得明白或自己有否理解清楚別人發問的意思。之前他們只會想回覆自己想表達的東西，後期他們回覆電郵前會再看一次是否在解答別人的問題，在溝通能力方面有提升。”

（後訪談，企業 2）

另外，企業 2 代表覺得實習計劃可以幫助實習生預早了解自己的弱點，相對於第一份正職才發現到的畢業生，絕對相對地有優勢，再者他們還可以有時間在正式投入職場前去改進，並可以在首份工作有更理想的發揮（後訪談）。

其次，實習生都自覺實習對其未來就業有所幫助。大部分實習生（20 名）均覺得是次實習對就業有幫助。最多實習生提及的是可以了解適合自己的工作（七名），其次是可以了解自己有待改善的職場技能及知識（六名）和了解一般公司的職場文化及運作模式（六名），最後是可以累積工作經驗（兩名）及獲得推薦信（一名）。餘下三名實習生覺得沒有幫助的主要原因是認為實習公司的業務性質不是自己心儀的行業，這其實某程度上也反映他們可以更加肯定自己不適合該行業，而不會浪費時間在這方向發展。結果顯示他們可以對將來就業有更充足的準備，間接地提升了未來的就業能力。

企業對招聘實習生的意向

因為參加是次實習計劃的是校內成績一般的青年（目標青年），所以企業考慮會否聘請他們時，均會將他們與學歷較好的有所對比。他們覺得今次的實習生普遍不會比過往聘請的大學生遜色，正如企業 2 代表明言他們一向不重視學科成績，今次看到這班青年在學業上雖只屬一般，經驗及知識也比較遜色，但論到工作表現卻是優異的，甚至在某些個人特質上，如對自我有要求、虛心學習及跟從指引的能力等，比部分全職同事更加出色，這足以證實他們一貫的看法沒錯（後訪談）。企業 4 代表亦認同實習生表現出卓越的軟技能，例如他們會虛心學習、能在指定時間內完成工作、會盡力

協助同事、不明白的地方會問清楚和跟足指引等（後訪談）。企業2代表甚至認為他們比部分大專生更加優越，他們會儘力把工作做到最好，對自己有要求，且具有很強的責任感，反觀試過有大專生來實習，他們沒有跟從指引之餘，可以錯完又錯，教了數遍也沒有改善（後訪談）。不過，同樣有企業表示大學生與目標青年其實各有優勢。

“比較大學與中學實習生的表現，某程度上其實差不多，不過是否中學實習生會好過大學的，一定不是，但也不會特別差過大學生。甚至有時中學實習生的態度會更加積極，譬如他們遇到不明白的地方會發問，他們也會比大專生更加踴躍主動參加各項活動。”

（後訪談，企業6）

“我覺得今次實習生與過往大學生的表現差不多，可能在學術上大學生會有優勢，大學生也比較年長，都會有助他們表現得更好，但是這班實習生在表達與執行上都沒有被比下去，而且個人態度及成熟程度都不是相差很多。整體來說，我覺得兩者都差不多……我覺得成績差不會影響他們的實質工作，因為始終新入職場參與工作，成功聘用的都不相伯仲，不會因為你學術上較優秀而有分別。可能對於文字的工作，他們會輸蝕少少，但整體工作表現上，以至他們的想法與組織能力，都是靠公司會否給他們親自落手做的機會，都是靠累積經驗而來……我覺得學歷未必是我關注的，反而是態度才是最重要。”

（後訪談，企業10）

有企業表示整體上學歷與工作表現沒有必然關係，有表現一般的大學生，同樣也有表現一般的目標青年。不過，企業1代表始終覺得請中學生會有風險，雖然今次實習生表現不錯，亦有良好的工作態度，但公司聘用中學生的經驗不多，除非有團體支持，否則不會貿然改變公司一向沿用的招聘條件（後訪談）。企業4代表同意，假若真的要聘用目標青年，即使聘用為實習生，公司都需要有合作機構的配合，協助處理前期的遴選及訓練工作，以降低公司承擔的風險及開支（後訪談）。至於企業10代表同樣表示需用多點時間去觀察目標青年與公司發展的配合，畢竟這是他們首次嘗試，但不排除將來會聘請他們（後訪談）。另外，企業6代表則認為要公司聘請中學生做全職工作始終較難，因為好像電腦技術的硬技能及專業知識始終很重要，但如果是實習的話，則可接受，皆因他們的確可以勝任實習職位，表現出主動性及好奇心，這都是公司需要的軟技能（後訪談）。

看來我們不能一時三刻就能改變市場招聘目標青年的意欲，但是對於招聘今次實習生的意欲又如何呢？我們收集參與實習企業繼續聘用實習生的意願，撇除公司的招聘制度或其他限制，在情況許可之下，23名實習生中有19名均可獲企業表示願意繼續聘用（有三名不獲聘用及有一名的企業沒有

回覆)，而事實上有不少企業確實有提出以兼職的形式聘用部分實習生，而最後接受的有四名。這是一個理想的結果，證明大部門企業有意欲去繼續聘用他們，也反映實習生普遍也具備合資格的就業能力。以企業1代表為例，他說實習生的工作態度非常積極，願意接受不同部門的指派工作，表現到基本的處理工作技巧及解難能力，也見到其人際溝通技巧不斷進步，其他部門的同事都表示歡迎實習生之後回來工作（後訪談）。

總括而言，是次實習可以協助實習生反思及重整其生涯規劃，由於加深了自我理解及對職場的認知，他們可以把技能和興趣重新與行業及工作性質配對起來，並趁還未全職投入職場前，好好去裝備自己。在實習過程中，他們亦得到不少體驗及指導，表現也有所進步，加上有企業願意繼續聘用部分實習生，這都有助提升他們未來的就業能力。

4.2.4 小結：實習計劃效果的檢討

是次實習能營造一個真實的職場環境，全因企業都願意分派一些與該行業有關的工作，也有親自動手去做的機會，讓實習生可以深入體驗行業的主要項目及日常工作流程，而企業也會把他們像一般員工般看待，讓他們參與團隊的日常會議，接觸不同客戶，且對其工作表現有一定的要求。真實的體驗有助他們了解自己、行業和公司運作，對工作有新的領略，可重整個人的生涯規劃，裝備自己，提升就業能力，為未來就業作出更適切的準備。

4.3. 籌備實習計劃的應有原則及注意事項

一個具質素的實習計劃應當能達到三個基本效果（真實的職場環境、實習生有即時的得着和對實習生的前途有長遠的影響）。結果發現今次實習確實可以達到這三個效果。以下我們會為到籌備實習計劃提供一些心得及體會，有助日後相關人士（包括籌備實習的團體、學校和公司）多加注意，從而把實習計劃設計得更盡善盡美。根據研究資料分析，我們可歸納六個主要的準備原則，作為籌備時的框架，以確保實習計劃能達到三個效果（見圖七；詳情見附件五）。

圖七：達到三大效果的六大準備原則

六大準備原則			
準備階段	參與式的體驗機會： 親自落手參與該崗位的日常工作範圍，包括瑣碎日常事務及複雜的項目處理	籌備人員的充足準備： 首天的簡介與安排，以及整個實習的流程與支援	籌備人員與實習生的彼此了解： 實習生與企業適當地配對，實習前對工作範圍有詳細的陳述，管理及配合各方的期望
	專員或企業專職的輔助： 引入專員或企業內安排專職管理人員協助籌備、溝通及跟進等事宜，直接處理疑難問題	企業的得益考慮： 不能偏重實習生而忽略企業的益處	應付突發情況的後備方案： 因應反覆的疫情或將來其他的突發情況，設計需在家工作的計劃，或可預先設計虛擬與實體的工作模式
三大效果			
實習時及實習後	真實的職場環境： - 安排該行業內的日常工作 - 與同事互動的機會 - 能參與公司的較大型項目	實習生有即時的得着： - 發掘個人興趣 - 了解行業的基本專業知識 - 了解及提升自身軟技能 - 認清個人性格及特質	對實習生的前途有長遠的影響： - 反思生涯規劃（就學與就業） - 提升就業能力 - 從學校過渡到職場 - 獲實習企業繼續聘請（全職或兼職）

4.3.1 原則一：參與式的體驗機會

大部分實習生都欣賞是次實習有不少學習機會，例如了解該行業項目的運作流程，或去到不同部門體驗，對認識該行業會更為全面。不過，值得注意的是親自落手做的時間應比在旁觀察的多，始終親自落手做的體驗會更加真實，也有操練的機會，否則只會流於概念上，欠缺實踐的經驗，例如實習生4讚賞公司支援十分足夠，有機會去三個部門工作，了解到不同部門的職責（後焦點）。但實習生3曾表示親手做的機會不太多，希望餘下的時間上司會給予更多自己動手的機會（中檢）。另外，在安排工作給實習生時，上司也可多考慮如何讓他們參與整個項目流程，同時又配合到項目的完成時間進度。例如實習生1表示因為項目要趕快完成，所以他只能參與開頭及結尾的

階段，而中段就由同事快速完成，結果他只學到開頭及結尾，並因學不到中段而感到遺憾（後焦點）。要達到這方面的目標，實習前的準備工作顯得份外重要，譬如實習生在分派的工作上有否足夠時間去觀察及實踐，此外企業也要在接觸面廣泛與深入兩方面作平衡，不能因想他們見識多點東西而走馬看花，否則只會得不償失。

“ 我覺得整個實習計劃為期兩個月，時間略為太短。當初協助籌備的團體或會太貪心，想在兩個月內越多轉換崗位越好，這不是實習計劃慣常的做法。假設一個見習行政人員職位計劃，每個地方只做兩個禮拜或者兩個月，最後見習生是不會做到行政人員，因為他們在每個地方都只會學到少少東西，沒有機會深入地去表現自己和去爭拼到甚麼成就。 ”

（後訪談，企業1）

另外，有企業表示參與的工作項目不一定要很複雜的，反而要接近該職位本身日常面對的工作，即使看似簡單的，就算雜務也要去處理，這才是真正的參與及體會。

“ 協助籌備的團體一開始會擔心企業只安排瑣碎的工作，例如只去負責量度體溫，其實無需過於擔心，因為實習本身目的就是要接近工作的本身，再者幫人量度體溫都可以鍛鍊耐性，都是一種學習，在這方面的想法我們與籌備團體有點出入。 ”

（後訪談，企業1）

不過，如前文所述，有本地研究顯示以往有些實習計劃只安排簡單的工作，令到實習生未能真正體會得到職場實況。故此，重點則在於能否參與到真正屬於該崗位要處理的日常工作，當中包括日常瑣碎的事務和比較大型的項目，兩者要兼備。

4.3.2 原則二：籌備人員的充足準備

這裏所指的籌備人員是所有負責籌備實習計劃的人士，包括來自學校、公司和非政府組織。他們的所有準備工作對實習生的體驗有相當大的影響。

對實習生來說，一個好的開始可能是成功的一半，正如實習生13表示自己是一個被動的人，但開始時同事都會主動與她說話，令她感到很開心，也影響到她表現得更大膽，且勇於表達個人意見（後焦點）。不過，有實習生透露實習開始得不太順利，有礙他日後與同事之間的相處，也有實習生表示在開始時較難適應，感覺不太順利，但當雙方了解多了一點，之後的工作安排才較為適合。

“一開始出現了一個奇怪的情況，因為公司很多人不太知道我的由來，為何會出現在這裏，為甚麼年紀輕輕就來工作，然後又有人來採訪及影相。這就出事了，有部分員工以為我是老闆的兒子，會對我有偏見，以為我會有特別待遇，譬如即使犯錯也不能解僱，或不能責罵我等。他們誤會我，我澄清都沒用，其實到現在有部分員工都不是太知道我的背景。”

(後焦點，實習生14)

“剛開始時，我不太習慣工作環境和行業情況。開首兩星期，有時我會太空閒，有時卻要應付一些我認為太難的工作，結果我變得沒精打彩，也不感到被重視。我沒甚麼好做，有些日子我呆坐在辦公室達九小時……很感恩，有次我表達了自己對電影製作有興趣，他們就安排我去做新的宣傳影片，我有信心及經驗可以做得好。無論寫手稿或處理拍攝的準備工作，我都可以表現出色。”

(後焦點，實習生2)

在實習進行期間，有不少實習生均慶幸上司與同事都給予很多支援，也會主動幫助及包容，這方面有助實習生適應及學習。例如實習生9會主動請教同事，而同事又會肯教他，故他可以了解到公司的運作模式、怎樣開始與其他公司合作和如何申請資金等（中檢）。實習生15及19亦能藉一班有耐心的同事，提升其學習效果（中檢）。

“公司有很多軟件，只有同事才懂得如何使用，他們都很有耐心地教我，但可能剛教完我會懂得如何使用，但沒有用兩三個星期，我已經忘記了，他們都會有耐性地再教多一次。”

(後焦點，實習生15)

“其中一個工作是要畫一個模型出來，但從來沒有接觸過，所以呆坐着，不知怎辦，而當時實習剛開始，與同事不熟，故不敢問他們。不過在旁的同事見狀，都會主動及有耐性地由頭開始慢慢教我。”

(後焦點，實習生19)

不過，實習生6覺得可以再多點支援。雖然他明白到同事都在忙，但可預先計劃一下如何減少投閒置散的時間，不過幸好公司都有安排一些課程，豐富他對這行業的認識，也不至於浪費了太多時間（後焦點）。除此之外，其他部門的支援也需要多點關注，大致上各實習生與其他部門的協調沒有出現問題，但有其中一位實習生不滿意人事部一直沒有回覆其查詢，令他感到有點無助（中檢）。

雖然如此，有企業在事前確實有精心設計過，例如企業1在面試時已經做了很多準備，也因應實習生的期望而度身訂造了實習內容，且有特別設計的訓練，各部門也有協調合作，人事部經理負責統籌及行政工作，部門主管負責設計訓練內容，至於直屬上司則負責定期跟進（後訪談）。另外，企業2代表亦提到時間上的設計也花了不少心思，例如第一個星期會較側重於訓練，之後實際工作的時間比例上會逐漸提升，整個實習設計也是按其公司將來招聘兼職或長工的需要，配合公司的長遠人才發展目標，所以他們不會只做簡單的影印工作，也會教授其專業的知識及軟技能，學習運用公司的專屬系統，這些都不是空想出來，是憑他們至少七年的經驗累積而成，當中參考過很多過往同事與實習生的回饋，持續改良至今，稱得上為較完善的培訓時間表、內容和方法（後訪談）。此外，企業2代表建議在實習前最好先調整實習生的期望，這方面需要其他籌備團體幫手（例如非政府組織），籌備團體也可與企業和實習生協調，讓大家有一致的學習目標，尤其是籌備團體會提供培訓時，可溝通一下培訓內容，則可事半功倍。

“在實習生上班前，我知道籌備團體都有提供培訓，後期都有聽到實習生的意見，我覺得可能要管理一下他們的期望。他們都很純真，以為培訓是會教他們工作上會用到的知識，例如去到資訊科技公司實習就會學資訊科技相關的知識，或者要學一些電腦系統。我覺得他們的期望是不設實際，但在培訓前，我們可以多點了解他們的期望，知道籌備團體的培訓內容，不然他們會覺得不似預期，以為要學行業知識，原來只是破冰或彼此認識等。不過，另一方面籌備團體都應該加多少少元素，譬如在概念上，如何去成為一個有責任感的人，或有甚麼行為是不應該做。這樣事先去教育他們，也會對我們有幫助。”

（後訪談，企業2）

4.3.3 原則三：籌備人員與實習生的彼此了解

雖然實習前企業會有面試安排，有助對實習生有初步的了解，但仍不足夠，企業在實習初期仍需與他們多番了解及磨合，導致有機會浪費了時間，雙方期望也會有落差，影響其表現。例如專員提及實習生21不太了解前線工作，與他的預期有落差，故令他工作不太積極，建議可在實習前了解實習生的期望（如工作性質及行業）（中檢）。同樣有企業提及實習生一開始不太了解工作性質及負責範圍，對日後安排工作給他們時會構成不便。

“實習生一開始只知道公司名稱，但實際就不了解做甚麼，可能在職位描述上仔細一點會比較好，因為他們剛來到時都不是很了解自己要做甚麼，但是我知道有時候我們的工作很突發，不是所有職位描述內的工作我都有給他們做，沒有寫就不用做。實習前真的要與同學溝通好。”

（後訪談，企業6）

其實企業都有意於開始時就與實習生溝通好，互相協調，但上司又太忙，沒太多時間去了解他們，結果要去到實習中段才能夠安排一些配合到其興趣的工作（中檢）。雖然大多數企業去到實習中期也能與實習生完成磨合，但是未必是最有效率的做法。有專員建議可在為期兩個月的實習中抽出一個星期，以作培訓用途。

“ 企業在了解過實習生的興趣後，可以開始在人手調配上配合到其興趣，並知道她可以在哪方面更有貢獻。對於中學生來說，兩個月的實習時間已經很足夠，如果可以用一個星期來作培訓，或許實習生可以表現得更獨立，且不會因抗拒初期的工作，而影響她的表現。 ”

（中檢，專員有關實習生 18 的企業評語節錄）

除此之外，實習期間的交流也十分重要，不過因直屬上司太忙的關係，有時未必可以緊貼跟進實習生的工作進度，也沒有時間關注到其價值觀及背景，再配以適當的跟進及安排。而實習生 3 對上司太忙方面也有所怨言，令他很多時候需要自學，結果學不到太多資訊科技的知識，與當初期望有落差（後焦點）。如何平衡上司自己的工作與關顧實習生，可能需靠企業團隊的相互合作，也要教導實習生多點主動性，用有效省時的方法以重點形式，清晰地交代自己的工作進度和感受。

“ 有時候上司們因工作太忙碌，或有忽略實習生的工作進度，導致他們有過多的空閒時間，未能及時與他們檢討工作表現；亦了解到他們的一些個人特質包括性格行為，展現出來的價值觀等，直接影響到個人表現。希望機構可多了解學生的背景，與實習生建立良好的溝通關係，從他們的個人特質入手，改變一些個人行為及態度；另外認為實習生其實並不了解自己的個人特質，希望機構能與實習生一起深入地檢視自己的個人特質，以及探討一些行為背後的原因，支援實習生的情緒。 ”

（中檢，專員有關實習生 10 的企業評語節錄）

然而，有上司在百忙之中都會抽空與實習生傾談，且給予有用的意見。例如實習生 10 及 11 同屬一位上司，雖然他很忙碌，但每天都會抽空與他們傾談，並指出他們的錯處和給予建議，希望他們下次可以避免重複犯錯（後焦點）。事實上，上司多放時間與實習生交流及建立關係，對其學習有莫大幫助。

“ 對於要給予實習生哪些支援，我覺得要視乎人事部門與實習的工作部門如何溝通……我覺得 engagement（投入）十分重要，要有自己直屬上司的支持，真的會放時間去與年輕人交流，另一方面自己公司內的朋輩與年輕同事可不可以與實習生建立到關係。 ”

（後訪談，企業 10）

4.3.4 原則四：專員或企業專職的輔助

根據實習生在後焦點的回饋，專員的確能夠在企業及實習生中間作協調的角色，可以向雙方表達各自的想法及期望。不過，專員是由其他籌備團體安排負責人員，如沒有其他籌備團體介入，企業內可安排專職管理人員（企業專職）去代替專員的工作。然而，專員與企業專職的角色可以並存，或許企業專職可以更經常及直接處理實習生的疑難問題，而當中要多計劃如何分工與協調。

就我們的經驗所得，專員的角色是非常重要的。當實習生遇到困難，他們也能夠提供有用及可行的建議，例如實習生 19 說專員可以指出她不同的弱點，並能建議解決方法，當她不太願意與陌生人對話時，專員建議她嘗試每天與不同的人說幾句話，從而習慣與別人溝通，且建議她如何改善打字速度。而實習生 14 則覺得專員可以幫助他改善思考的弱點，以及實習生 13 也感謝專員鼓勵她突破自己。

“專員會與我一起思考人生，可以幫助到我，因為我經常會思考很多事情，有時會想得太深入，或會想得很負面，會影響到自己，專員就叫我不要想太多。有時別人一個眼神可以困擾我一整天，會想對方為甚麼給我這樣的眼神，然後就發展一套理論，煩足一日。”

（後焦點，實習生 14）

“專員都有幫助到我，他鼓勵我突破一下自己，主動要求挑戰水吧的工作，但我一向都只負責做樓面，他叫我嘗試向同事或上司表達一下，請教同事水吧的工作難不難，當學多一點東西。”

（後焦點，實習生 13）

此外，專員能夠幫助實習生反思生涯規劃，協助思考其性格、才能、興趣及目標的配搭。如實習生 19 所言，專員可以因應個人的需要，提議不同的選擇（後焦點）。實習生 4 亦表示他有三科想選修的科目，而專員可以指出不同科目的利弊，給他有用的意見。但不是每個實習生都會變得更清晰前面的方向，有人會因反思而衝擊了過往的認知，而開始變得模糊，但是這個拆散再重建的過程，對於他們重整生涯規劃也相當有幫助。

“生涯規劃是較之前模糊了，因為本來我以為自己已經想得很清晰，但專員給他不少意見，我聽得多就開始懷疑當初自己所想的，覺得前路不是這樣行。雖然模糊了，但都是一件好事，例如我之前理想是做老師，但他向我說了一些做老師負面的事情，好似行政工作會太多，小朋友又會很煩，又有辦公室政治問題，這樣我就有少少卻步。不過至少我不會懵然不知地做了老師，最後才後悔。”

（後焦點，實習生 14）

專員亦可以協助實習生反思實習目標，在實習過程中可以留意有甚麼地方，有助他們更有效學習。例如實習生 21 說專員提議他留意職場文化，因這是他未學過的知識，將會學到更加多東西，專員亦會引導他思考與同事相處的重要性，如何可以相處得更好。除此之外，實習生也可以請教專員有關日常事項的疑問，例如該怎樣請假才合適，放榜時也可以即時詢問他們的建議，同時會得到鼓勵及安慰。

“專員會與我們分享自己的經驗，譬如要與甚麼人一起吃午飯。如果同事邀請我一起吃飯，但我想自己一個食，又應如何有禮貌地表達而令他們覺得舒服。專員會分享很多不同情況，我會記着，用作參考，將來可能會用得着。”

(後焦點，實習生 12)

不只對實習生，專員對企業的幫助也相當大，例如企業 1 及 6 代表均覺得專員可以省卻他們跟進及輔導的時間，始終有專員可以解答實習生很多問題。不過，專員致電企業的次數頻密程度及每次的傾談時間也要掌握得好，隔太久才聯絡或許會錯過一些細節，太頻繁又可能阻礙企業運作，也未必有太多事情匯報。

不過，籌備團體安排專員時亦須注意一些地方，例如部分實習生從小就被教授很多有關生涯規劃的知識，亦要做很多生涯規劃的功課，於是他們會覺得內容重複，意見幫助也不大。面對這類學生，可能要轉換另一種方式去做到反思就學及就業的目標，或許只專注於是次實習的經歷及學習得到的東西，讓他們自行思考一直以來的生涯規劃。當中實習生 17 是其中一個覺得之前學校已經做了太多生涯規劃，現在專員又與他做生涯規劃，感到有點重複。不過他說喜歡專員分享自己的故事，也會教授很多工作環境的生存方法，都是寶貴的個人經驗之談（後焦點）。可能對於這類學生，個人故事分享也是另類方法之一。

此外，要注意不同實習生的上班時間，例如實習生 21 在後焦點說他的上班時間是早上十時到晚上十時，工作時間太長，休息時間不足，但有時還要在上班前見專員，就令他感到更疲勞，所以約會的時間也須多加注意，以免影響其工作狀態，造成反效果。因此，我們建議可因應實習生的成長背景不同，專員可作更有彈性的輔導及指引，另外對於工時太長的實習生，可儘量安排近工作地點的食飯時間或非工作日子約見。與企業溝通時可儘量預定時間，例如每星期一次，因次數多了，可較有效更新情況，需時又不會過長。

4.3.5 原則五：企業的得益考慮

一個有效的實習不能只偏重實習生的利益而置企業的利益不顧，否則企業未必會考慮長期舉辦實習計劃。長遠來說，企業需要每年累積經驗，才可有機會改善實習計劃的質素。事實上，企業在設計實習時，也會有自己的考量，最首要的就是人力資源方面，例如企業1代表說他們可以透過實習來了解公司未來的人力需求，獲取更多新一代的取向及能力的資訊，從而協助他們設計職位及人力發展培訓。

“實習計劃可以帶到很多價值給公司，我的理念是實習計劃是人力資源規劃的其中一個範疇，甚至是 succession planning（繼任計劃）。我們可以比其他公司更早接觸學生，相關人才他日就會有更大機會來我們公司工作，要與其他公司競爭人才，就要快人一步。不要等到他們將來畢業之後，工作了一兩年，才與其他公司競爭人才，現在我們比其他公司早了很多步，在中學時已經認識他們，我們就成為了最大得益者。”

（後訪談，企業2）

事實上，除了早人一步接觸學生外，實習對招聘的好處也甚多。在前訪談時企業2代表已經表示實習提供一個非常好的觀察期，學生的能力會表露無遺，這比起經傳統面試聘請的員工，工作表現會更有保證。例如幾年前，他聘用了兩名實習生，其中一名在面試時表現出眾，但他實際工作時卻顯得懶散，欠缺主動與學習精神，只聽命行事，為求交到「功課」。相反，另一名實習生的面試表現一般，但在辦公室時，經常會主動要求幫手，即使不是他的工作範圍，也會積極尋找學習機會，而且富有團隊合作精神，這些都是不可多得的軟技能。結果不只他所屬的部門，甚至其他部門對他的評價均甚高，這方面單從學業成績及面試表現，是無法反映出來的。此外，他的公司會邀請實習表現理想者回來擔任正職，而他們的工作表現往往會比由傳統方式招聘的員工優勝，並且晉升也相對較快。他們為公司服務的時間亦較長，可能因為他們在實習期間已經初步掌握到企業的文化與行業要求，經過深思熟慮，才會接受聘書，故此減低了因感到不合適而離職的機會。其次，實習也可為到公司提供更彈性的人力資源安排。

“實習完了之後，即使學生會繼續升學，我們都會繼續以兼職形式聘用他們，這樣他們就會成為我們 flexible resource（具彈性的人力資源）。況且，他們可能讀四年大學，這四年就會被培訓成熟習我們公司工作的兼職人員，如果他們畢業後在我們公司繼續工作，將會成為公司強大的人力資本。”

（後訪談，企業2）

除了人力資源發展之外，企業也可從年輕人中得到新的觀點，刺激他們的新思維。例如企業6代表覺得多了人幫手是好處之一，另一好處是他們可用行外人的角度去給予另類的意見，這些想法可能是他們一直沒察覺而對公司有用的（後訪談）。企業10代表也表示因他們的業務性質需要很多創意，他們透過實習可以更了解新一代的想法及特質，有助他們對於未來招聘及融入年輕人群組有更好的掌握。

此外，實習對於企業實踐社會責任也相當重要，正如企業1代表所言，他們原本無一套系統去聘請中學生，但藉着是次實習計劃，他們感到是在支持一個社會策劃，對社會有所貢獻，亦配合公司一向重視社會責任的方針（後訪談）。如果最後能做到企業與社會一起轉化得更好，年輕人又可以從中成長，這是一個多贏的結果。

“ 一個好的實習計劃不單止是我們造就了多少機會給年輕人，以整個生態系統而言，對於 corporate planning（企業策劃）的轉變亦都非常重要。對於企業來說，如果我們可以從實習計劃的研究結果中得着甚麼，接着再分享給公眾，這樣就真的是功德無量……因為畢竟社會會不斷改變，企業都要有轉變，這是十分重要，我覺得除了年輕人應該有成長之外，企業都應該要有成長。 ”

（後訪談，企業1）

企業10代表曾提及公司本身都需要學習，可以考慮邀請所有參加的企業出席分享會，屆時可以交流及互相學習（後訪談）。這都有助企業汲取經驗，不斷改良其實習計劃，從而更有效達到企業得益的目標。除了公司要學習，公司的員工也要學習，他們可以從照顧實習生中成長。

“ 有兩位與實習生差不多年紀的同事作支援，類似大哥哥大姐姐一般，對於年輕的同事來說，似乎都有成長，因為好像有責任要去照顧別人，他們的成長對公司是有好處的。 ”

（後訪談，企業10）

4.3.6 原則六：應付突發情況的後備方案

今次實習期間遇到疫情再度爆發，有部分實習生被安排在家工作，或輪流在家工作，這是始料不及的，對部分實習生也有一定影響。但這些經驗都可作為借鑑，以便日後的實習計劃也會遇上同樣事情，或可反思一下準備後備方案的重要性和虛擬實習模式的可行性，以免影響實習的效果。

有在家工作安排的實習生，普遍都會少了工作量，例如實習生12說他的工作需用到公司的電腦系統，所以在家不能處理（後焦點）。此外，在家工作的另一困難是不能將機密文件帶離公司，變相有些工作是不能處理的。尤其對於實習生來說，公司更加不會放心將機密文件給實習生在家處理，也因為難於遙距地溝通，企業不放心安排太過趕急的工作，結果可能只會安排一些簡單的工作，並減少了他們學習的機會。最後也有機會達不到原先實習生的學習目標。

“ 公司認為有些文件比較機密，我只是實習生，即使是全職同事也不會太建議他們帶回家做。所以在家工作時，沒有甚麼工作可以安排我去做，變相好像放假一樣，雖然有時都有工作要做，但工作量不多。改善地方是可以安排一些不需用到公司機密文件的工作給我。 ”

（後焦點，實習生19）

“因為我有些工作不懂得做，要教我才懂，所以在家工作時，他們不會安排太複雜和太趕急的工作給我。如果不是疫情，可以在辦公室工作，我估計他們會有更多時間教我做。”

(後焦點，實習生2)

在家工作也難以維持同事間的互動，不會及得上在辦公室即時對答方便，實習生也不能觀察同事如何工作，從中偷師。實習生的工作變得獨立，欠缺團隊合作的訓練，例如實習生9在中檢中提及她一向的項目都是獨自進行多，在家工作後更加嚴重，欠缺與同事合作的機會。與上司溝通也變得艱難，從前可以面對面溝通，但用其他通訊方法，可能要等很久才有回覆，甚至可能上司太忙的關係而忘記跟進。對於原本需經常問上司才有新的工作的，在家工作就更加清閒，加上沒有上司在場監督，也很視乎實習生本身的自律性。

“實行全面在家工作後，較明顯的改變是交流下降，溝通由面對面變成以網絡交流，確實有所影響。一般在辦公室工作的話，實習生會有較多機會提問工作相關問題，而她的反應及問題會更即時及自然。但在家工作後，她會較難提問，訊息交流一般回覆時間最長為半小時，有礙溝通。”

(後檢，企業對實習生9的評語節錄)

“在家工作的壞處是上司本身都很忙，不能時刻跟進我的情況，有一次說稍後會跟進一下我的工作，但之後都沒有，可能他不記得了。加上在家工作的溝通較困難，很難溝通得太多。”

(後焦點，實習生9)

“在家工作時，沒有上司在場，令我工作態度變了很多，可能沒有做到很多工作，學到的東西也不多。我知道不能強人所難，不能強迫上司分派工作給我，我也不能不停地問他，令他感到很煩。他會叫我自學，自己找些工作做。”

(後焦點，實習生19)

至於某些服務行業的前線工作不能安排在家工作，但不代表空間的情況不會出現，這不能完全歸咎於企業安排不當，而是整個行業都是如此。所以在設計實習計劃時，也可能要顧及行業的不同特性，在面對突如其來的大環境轉變時，應該要如何應對。即使企業會儘量安排工作給實習生，免得浪費時間，但可能都是簡單的工作。

“但第三波疫情出現，會所要關閉，這段時間好難過渡，很想時間快點過去，沒有工作安排，要呆呆地等八小時才放工。初初同事都會叫我整理一下雜物房，把以往活動用過的物資拿出來，看看有甚麼不需要，也會去多功能活動室，看看那裏的書櫃有甚麼舊書可以拋掉。處理完後，上司沒有辦法下只好安排我去幫忙量度顧客的體溫，有穿梭巴士來就幫忙看看泊車位，真的十分空閒和沉悶，只好看手機。”

(後焦點，實習生16)

在企業的角度，安排在家工作的確是一項挑戰，正如企業2代表反映最困難的地方是提供支援及指示給實習生。在辦公室時，他們就在同事旁工作，遇到困難可即時發問，上司也可以立刻提供指導，變相安排工作也較容易。可是在家工作存在溝通上的困難，也會直接影響同事願意放手給他們負責，同事自己也沒有信心可以有效指引及跟進，或許最後只會放心分配一些以前做過的工作，所以可安排的工作實在不多。而他們的工作表現沒多大分別，原因是他們不會有未接觸過的新任務（後訪談）。不過，有企業透露他們比較難掌握實習生家裏的硬件配套和對其自律性有懷疑。雖然不是所有實習生也欠缺自律，例如實習生4得到上司的讚許，說他在家工作期間沒有因上司放假而變得懶散，仍然有繼續主動工作（後檢），但是普遍而言，疫情下的在家工作模式是需要高度集中的，對於中學生而言的確是比較困難（後檢，專員對實習生22的評語節錄）。

“實習生在家工作與在辦公室的分別很大，有時未必是他們不想工作，而是可能他們在家工作有限制，我們在這方面都很掙扎，但真的沒有法子。所以如果以後有機會可以由專員或其他籌備團體去支援他們，或許會更加理想。可以先了解一些技術性問題，例如可否在家上網，電腦的速度如何，可否取得其他資源，譬如一些書籍，這都十分重要。有時同事想了解一下他們的家庭狀況，他們可能會顯得有點尷尬，不願多談。”

(後訪談，企業6)

“為實習生安排在家工作的挑戰，我會覺得是工作量、工作成績，以及信任程度。信任程度是最大的挑戰，坊間有些虛擬實習計劃，不是不行，但是大家能實體的面對面都很重要。我們雖然最後兩三個星期會在家工作，但是有時我們都會回來見面一下。另外，見到實習生在家工作會較自在和時間安排較充裕，亦因為他們多了自己的時間，我們會問他們工作上如何分配，他們都會承認是較以前鬆散了，我們便會立即修正。可能我們真的不能把實習生視為很成熟的員工，會很自動自覺。當然我覺得都會因人而異，因為有一個實習生會很主動更新我們工作狀況，也會主動發問，但另一個就不太主動，所以對於他就要跟進得頻密一點。對於公司來說，管理與安排工作都是一項挑戰。態度會影響在家工作的表現，尤其是中學生的話，如果他為人鬆散，欠缺自覺性，就會有影響，容易不小心出錯或缺方向。”

（後訪談，企業10）

就在家工作上的難處，我們可以推論虛擬實習是難以完全取代實體的實習，如要更有效推行虛擬實習，企業必須在各方面下更多功夫，例如溝通方法及工作安排等，實習生也要有更多的自律及主動性，家裏的配套也要齊全。在虛擬實習發展還未夠成熟的階段，混合形式（虛擬+實體實習）可能會較為有效，例如有企業會儘量讓實習生在安全的情況下返回公司，實習生12說公司會安排他間中回公司與上司及同事共進午餐，藉此交流一下（後焦點），這都是紓緩在家工作引起溝通困難的方法之一。

4.3.7 於不同階段實踐六大準備原則的建議

在了解六大準備原則之後，我們可以嘗試套用於不同的實習階段，目的是把這些原則實踐出來。以下會把實習計劃分為七個主要階段，於每個階段對不同相關人士都會作出一些參考建議，都是針對實踐準備原則為主（見表四）。

表四：實習計劃的七個主要階段及建議一覽

籌備階段一：聯絡及推廣給公司和學校	
注意事項	● 行業種類多元化 ● 企業規模多元化 ● 擴闊中學生的實習機會 ● 要考慮公司及學生的利益，以雙贏的角度出發
不理想情況	● 太集中於某個行業 ● 過份集中大型或小型公司 ● 傾向名校 / 成績好的學生 ● 只為了幫助公司或學生，忽略了另一方的考量
可能產生的影響	● 限制了職場體驗的選擇和提供實習職位的數量 ● 忽略了成績一般及基層學生的學習需要 ● 公司 / 學生沒有興趣參與 / 不會持續參加，合作關係短暫
建議	● 團體：制訂行業種類的清單，於每個行業列出可聯絡的大中小企公司的名稱 ● 團體：按學校的成績等級制訂清單，於每個等級列出可聯絡的中學名稱 ● 團體：多宣傳公司在實習裏的得着 ● 公司：參考其他公司的實習計劃，配合自己的業務及人才招聘發展，適當地引入實習計劃 ● 學校：多搜集中學生能在實習裏學到的東西
籌備階段二：與參加的公司和學校溝通及設計實習計劃的初稿	
注意事項	● 職位描述要仔細 ● 公司內部員工對實習的認識 ● 老師要對職場有所認識 ● 培訓內容要切合期望
不理想情況	● 描述太簡單，對職責範圍不清晰 ● 其他部門及員工不清楚實習計劃 ● 老師與職場脫節，對該行業及實習崗位不理解 ● 培訓內容與實習關係不大，或照顧不到學生的學習需要
可能產生的影響	● 對職位的工作範圍及學習目標的期望有落差，影響實習效果 ● 公司內部對實習計劃及實習生支援不足 ● 令學生有錯誤理解及期望 ● 培訓所學的在實習裏用不着
建議	● 團體與公司：溝通清楚職位描述，儘量列舉出所有與該實習崗位有關的日常事務 ● 學校：可反映學生的學習需要及期望，讓公司在設計上作調校 ● 公司：企業要向各部門及自己團隊多宣傳，並協商作適當的配合及支援 ● 團體：安排在公司內進行講座，講解實習的重要性及他們可配合的地方 ● 團體：多主動向學校傳達企業方面的想法，將職位描述講解清晰 ● 學校：可先參觀公司及與企業約見 ● 公司：多與校方會晤 ● 團體與公司：雙方就培訓及實習內容互相協商，令到兩者是有所關聯 ● 團體與學校：校方可反映學生的學習需要，團體也表達實習目的，把兩者期望拉近

註：請依照顏色分類對應注意事項、不理想情況、可能產生的影響及建議。

籌備階段三：校內招募

注意事項	● 提高學生參與的興趣 ● 公開給全部中六學生報名參加 ● 關注有報名但未能獲得面試機會學生的需要
不理想情況	● 學生參與度不高 ● 只集中一些成績優異或老師喜愛的學生會被推薦 ● 只集中照顧獲得面試機會的學生
可能產生的影響	● 學生錯失職場體驗的機會 ● 令一些成績一般的學生得不到職場體驗的機會 ● 導致有興趣但未能參與的學生得不到適當的職場教育
建議	● 團體與公司：可安排在校內舉辦實習計劃講座，讓學生明白實習的重要性 ● 學校：多向學生講解實習的目的及重要性，且將實習放於生涯規劃及「其他學習經歷」裏重要的一環 ● 團體：多向校方講解清楚實習的目標是讓所有學生得到職場體驗 ● 學校：先收集全部有興趣參加的學生名單，再按其不同情況提名以及與公司配對 ● 團體及學校：為到這班學生提供適當的輔導及其他訓練活動

籌備階段四：面試及取錄

注意事項	● 多了解學生的背景、興趣及期望，同時要讓學生明白公司背景及職位描述 ● 面試失敗的學生的需要
不理想情況	● 過於簡單，雙方未能深入了解 ● 只集中跟進獲取錄的學生
可能產生的影響	● 有機會錯誤配對，或於設計內容時未能配合學生需要，浪費了實習時間 ● 面試失敗的學生或會感挫敗及得不到職場體驗的機會
建議	● 團體及學校：協助公司設計面試內容，也可先提供學校及學生資料給公司，讓公司有多些資料設計面試問題 ● 公司：多了解公司自身及學生的需要，再看需要獲得甚麼資料，從而設計適合的問題 ● 團體及學校：多向校方講解清楚實習的目標是讓所有學生得到職場體驗 ● 公司：向團體或學校解釋清楚未被取錄的原因，有助他們作出跟進

註：請依照顏色分類對應注意事項、不理想情況、可能產生的影響及建議。

籌備階段五：重新檢視及修改實習計劃內容

注意事項	● 企業了解實習生的能力、興趣和期望 / 實習生了解職位描述 ● 安排專員 / 企業專職 / 專責老師的角色 ● 準備系統化的評估機制（在實習進行時用） ● 考慮如何應對突發情況
不理想情況	● 實習開始後才慢慢了解 ● 沒有指定的人員負責跟進及協助 ● 未能掌握實習生的表現及學習進步 ● 太過主觀的評估 ● 未能及時應對突發情況，例如疫情下在家工作
可能產生的影響	● 浪費實習的時間，未能安排適合的工作，影響實習生投入的情緒 ● 加重了企業的負擔，實習生也會求助無門 ● 不能善用實習時間作適當回饋，實習生未能適時地嘗試改善，也未能彈性地根據情況改善實習計劃的內容 ● 影響了原先的實習安排，實習生變得投閒置散，也未能與上司及同事有效交流。實習生或會失去工作推動力，達不到預設的期望
建議	● 公司：安排第一天工作時有講解及交流時間，如情況許可，也可安排實習前與實習生會面，讓雙方有初步的了解，並仔細制訂工作安排 ● 團體：作中間人，向企業及實習生表達雙方的期望，並從中作出調校 ● 團體：安排專員作指定跟進實習生及企業情況的中間人，事前與兩者商討跟進時間表，且事先建立互信關係 ● 公司：安排及培訓企業專職作實習生的學長角色，主力跟進及教導他們，且適時作輔導 ● 學校：有專責老師定期聯絡專員、公司的企業專職，和實習生，適時作支援 ● 團體、公司和學校：彼此商討實習目標及學習期望，定下配合目標及期望的評估表現指標，在實習不同時間作評估，且定時按實習表現檢討實習計劃內容 ● 公司：預先訂立應付突發性事件的計劃，包括可在家工作的項目、溝通方式及時間等，也可考慮安排回公司會面的時間 ● 團體：專員設計定時監督實習生的進度及感受的後備方案，亦可預先了解實習生在家工作的配套設備水平，並與企業商討在家工作的可行性

註：請依照顏色分類對應注意事項、不理想情況、可能產生的影響及建議。

籌備階段六：培訓及實習開始

注意事項	● 實習時如何運用培訓所學 ● 協助實習生適應工作環境 ● 要緊密更新實習生的情況
不理想情況	● 實習生不明白培訓所學與實習的關係，可能認為行業知識才是最重要 ● 實習生初到公司，對公司環境、運作及文化不了解 ● 同事對實習生的背景不了解 ● 錯過了改進的黃金時間，實習生甚至沒有匯報一些問題
可能產生的影響	● 未能學以致用，影響實習表現，未能好好發揮軟技能，在職場遇到困難會感迷惘 ● 影響實習生與企業雙方的第一印象，實習生也會對陌生的環境感到惘然 ● 未能善用有限實習時間作改善，錯過了一些從錯誤中學習的機會
建議	● 團體：培訓時多以實際職場的情況作個案分享，並講解所學的軟技能的重要性，以及如何運用軟技能應對職場環境 ● 公司：了解培訓內容，在回饋時可適當地參考培訓所學的，有助給予實習生改善意見 ● 學校：可參考培訓內容，為到其他學生作校內培訓之用 ● 公司：首天可安排簡介活動，介紹公司及同事，也可安排飯局，儘量幫助實習生適應新環境 ● 團體：專員可主動關心首天的工作情況，如遇問題，可及早發現及改善 ● 團體：專員要嚴守當初與實習生會面的時間表，也要按情況及需要作額外的會面或電話跟進，且多與公司了解情況。詳細的中期檢討有助有效地跟進情況 ● 公司：上司、同事或學長可多向專員反映情況，尤其遇上特別情況，更應立即通知

籌備階段七：實習完成及檢討

注意事項	● 有效的回饋 ● 制訂長期合作安排
不理想情況	● 實習生不太了解學到甚麼 ● 團體、公司和學校沒有為未來的實習計劃作改善 ● 完了實習就結束合作關係
可能產生的影響	● 實習生不覺得進步了，也不明白對未來升學及就業有何得着 ● 團體和公司沒有隨着經驗不斷改善實習計劃內容 ● 學校及公司未能延續從實習所得的益處，影響兩者的長遠發展
建議	● 團體：專員要有詳細的後期檢討報告，並清楚向實習生、團體、公司，和學校交代實習情況及改善建議 ● 公司：要認真檢討能否達到初期定下的實習生與公司兩者利益的目標，且改善現行的實習計劃 ● 學校：檢討校內與職場相關的教育是否足夠，並如何推廣實習活動 ● 團體：與公司及學校商討下年或長遠合作計劃方式，維持大家的關係 ● 公司和學校：把實習計劃引入於長遠的策略藍圖內

註：請依照顏色分類對應注意事項、不理想情況、可能產生的影響及建議。

從表四可見六大準備原則可於籌備的不同階段有序地實踐出來。然而，我們所列出的七個階段可因應實際的籌備情況增加或減少，當中的內容及建議也可彈性地調節。例如實習計劃是學校或公司主力籌備，團體當中或沒有角色，那麼第一階段的聯絡工作就可能會有所改變，其他階段專員的功能也可能會按情況落在公司學長或專責老師身上等。不過，整體籌備的過程也離不開六大原則。

整體而言，要達到參與式的體驗機會，我們建議企業可於實習前詳細制訂工作安排及時間流程，儘量與各同事及部門配合，從而給予相關同事多一點參與的機會，包括整個工序的流程。這類的事前規劃及人手配合，可有助減少因時間緊絀而實習生未能真實及全面參與的情況。如時間許可，可安排長於兩個月的實習時間，則可有較充裕時間作更有彈性的安排。企業與籌備團體可多溝通，了解該崗位的日常工作範圍，也可事先預算一下該工作任務會讓實習生學習及體會到甚麼，學校亦可多反映學生的學習需要及期望，儘量平衡各方的期望。除了事前的內容設計要周全外，實習期間也要有機制去適時改變內容，從而更加配合實習生的需要。因此，一套有系統化的評估機制及定時的溝通會面是相當重要，這樣才可以按實習生的表現及感受，再與企業檢討及即時作出改善。

籌備人員要有充足準備，實習負責人可於實習前多在內部宣傳計劃的內容和目的，好讓公司內的人對實習生有一定的基本認知，方便作出配合。各部門必須分工清晰，緊密配合，也可多考慮各部門長遠人力的發展目標，這方面可以在決定參與實習前已經開始商討。另外，企業也可安排幾位專責同事協助實習生，如遇上困難，可向他們求助，他們也要定期留意實習生的狀況，可即時作支援及輔導。其他籌備團體也可多與實習生溝通，在事前先調整他們對實習計劃的期望，亦可與企業協商實習前培訓的內容，令到實習生有較好的準備。同時，學校需要做足事前準備，包括與學生溝通、培訓學生和老師對市場及公司有基本認知等。

有關促進籌備人員與實習生的彼此了解，首先他們自己要有清晰的概念，例如公司在職位描述上可以具體及仔細地表達出來，老師及實習生亦對實習有清楚的期望及要求。在招募階段，學校可多安排拜訪公司，公司亦可在學校舉辦講座，讓學生可以從中得到更多實習相關的資訊。此外，面試階段亦都相當重要，公司與學生應善用面試時間作深入交流，令到大家都有基本認識，故此面試的內容是需要精心設計的。如情況許可，其他籌備團體可於實習前安排公司與實習生見面，互相交流看法，企業可更仔細交代工作情況，實習生也可說出自己的期望及興趣。如事前已建立了了解的基礎，企業可把握時間在實習前作更適切的安排，實習生亦可預先調校好期望，減少浪費實習時間作磨合的情況。公司、學校，和其他籌備團體可在工作性質及範圍多溝通，在有共識下為實習生提供更多資訊。

專員的輔助對整個實習尤關重要。實習計劃最好引入專員參與，這多數都是由類似非政府組織的第三者協助，在學校及公司之間取得平衡，促進大家交流及支援各類籌備事宜。專員需因應不同實習生及企業的特徵，作出彈性的處理。他們亦可在事前與各人溝通清楚，達到共識，例如聯絡時間與次數，目標及內容等，制訂不同的溝通方案，則有助更有效運用時間，達到更好的效果。除此之外，公司應安排及培訓企業專職負責處理實習生的工作問題，好處是能即時協助及輔導實習生，也減輕了上司的工作量。此外，學校應安排專責老師，作為彼此聯絡的主要人員，也要專責去照顧及跟進實習生的情況。

在設計實習時，實習生及公司的利益也要同時顧及，有利於雙方各自的發展。從公司的角度看，實習計劃可以令他們得到更多資訊作未來人才招聘之用，某程度都會對實習生的未來就業有利。這方面的考量應從第一階段已經要去計劃，公司宜多參考其他公司的實習計劃，配合自己的業務及人才招聘發展，適宜地引入實習計劃；學校也可多搜集中學生能在實習裏學到的東西，從而安排實習及相關培訓；其他籌備團體也要多宣傳公司在實習計劃的得着，讓更多公司可以參加，讓更多學生受惠。在這雙贏的局面下，實習計劃才可以更廣泛地發展。

為有效應對日後可能發生的突發情況，或需安排在家工作，我們建議可預先訂立應付突發性事件的計劃，包括可在家工作的項目、溝通方式及時間等，讓實習生可以在家做到比較有意義的工作，雙方可先預設固定的溝通時間，在可預期的範圍內作有效交流，儘可能安排他們在公司會面。另外，公司也可預先培訓職員專責處理實習生的問題，他們須定時跟進其工作進度及感受，讓實習生不會感到被忽略，同時可推動他們繼續努力工作。專員亦可幫忙預先了解實習生在家工作的配套設備水平，例如電腦裝置及上網速度等。

雖然虛擬實習可透過周詳的前期計劃達到預期效果，但實體工作體驗絕對有其價值，再者日後實習生仍有較大機會在實體場所工作，故此虛擬加實體的混合模式是比較理想的安排，而前提亦離不開有準備充足的計劃。

4.3.8 小結：籌備實習計劃的應有原則及注意事項建議

籌備一個具質素的實習計劃要達到三大基本效果：一個真實的實習環境、能令實習生有所得着和對前途有所幫助。MWYO 的實習計劃大致成功達到效果，當中有一些成功秘訣可以分享，加上經檢討後，都會發現有些地方可以多加注意。綜觀這些發現，我們歸納出六大準備原則作為框架，為未來籌備實習計劃的相關人士作為參考之用，希望將來會有更多有效果的實習計劃。此外，我們將籌備工作分為七個階段，嘗試為到實踐六大準備原則提供更實在的指引。不過現實上籌備工作可以出現很多不同的配搭及情況，故此當中七個階段及相關的指引是可按不同情況作彈性的調節，但都離不開六大原則的框架，並以三大效果為目標。我們期盼日後會有更多具質素的實習計劃，也會有相關的系統性評估，為各籌備人員提供更多具參考價值的指引。

研究結果顯示目標青年具備職場所需的軟技能，而具質素的實習對他們的學習及各方面成長都具重要性。除了提供原則及指引給企業、學校和籌備團體去設計較具質素的實習外，我們亦希望整體中學實習計劃可得到更成熟的長遠發展，不單對普遍中學生有裨益，尤其是可以顧及到目標青年的成長需要。以下主要有三項政策建議，目的為了推動及促進中學的實習計劃發展，而目標的學生是中六生，令到他們可在考畢 DSE 後的暑假參與實習（可見表五）。

表五：政策建議綜覽

建議：於教育局轄下成立中學實習諮詢及支援辦事處（實習辦事處）	
簡介	協助中學實習計劃在新高中課程的「其他學習經歷」框架下的發展
職能／範疇	● 增加參與「商校合作計劃」的機構數目，以擴大實習行業種類及職位數量 ● 提供個人化的諮詢及支援服務 ● 制訂完善的籌備實習計劃指引手冊 ● 培訓專業的籌備人員 ● 增設實習計劃網上平台 ● 營造優質實習文化
目的	● 有更多不同行業參與 ● 鼓勵更多不同規模（大中小型公司）的參與 ● 提供支援及協調工作 ● 為各籌備人員提供參考指引 ● 確保坊間有具專業水平的籌備人員，也有渠道讓他們持續進修 ● 提供資訊及促進學校、公司和非政府組織合作 ● 加強社會各界對中學實習的重視程度
預期成效	● 中學生可按生涯規劃選擇心儀的行業 ● 有足夠實習職位提供，且可選擇不同規模的公司參與 ● 減低公司成本及工作量，也可促進各方溝通及管理期望 ● 各籌備人員有足夠知識自行籌辦具質素的實習計劃或解決疑難，減少質素參差的情況 ● 減少對實習辦事處的依賴，可自行籌備具質素的實習計劃及解決問題 ● 降低資訊成本，加速各界合作籌備實習計劃 ● 加強互相學習和持續進步的意識
措施	● 建立全港行業分類的公司名單，把願意參與實習計劃的公司放進資料庫，並定期更新公司的參與情況，鼓勵時期較長的實習計劃 ● 推廣實習對公司發展的好處，且按企業不同需要，建議不同實習方案，藉此擴大公司資料庫 ● 鼓勵大型公司把現有的大學生實習計劃擴展到中學生，並為其提供各類諮詢及支援服務 ● 為中小型公司提供資助及其他支援服務，並聯繫中小型公司相關組織牽頭推廣 ● 設立專員團隊，分批緊密跟進每個計劃情況，且可即時解決任何相關疑難 ● 成立實習資助基金，資助最少為期兩個月的實習計劃，按每名實習生計算補貼最低工資，以減低公司的薪金成本 ● 收集及整合更多實習相關的資料及數據後定下指引，並定期更新 ● 提供不同優質及差劣的個案範例以供參考 ● 培訓校內實習專責人員，負責在學校籌備及推動實習發展 ● 提供籌備實習的課程、工作坊，和交流活動，讓學校、公司，和籌備團體學習相關知識，也可交流及更新資訊 ● 在現有的生涯規劃資訊網站內增設實習計劃網上平台，主要是分享資訊、提供配對和轉介服務 ● 表現優異的單位可獲得嘉許獎項，同時可分享成功經驗，成為其他單位的學習模樣；亦可收集值得參考做法，從而持續優化指引手冊

註：請依照顏色分類對應職能／範疇、目的、預期成效及措施。

建議：增設實習的校內評核機制

簡介	中六生在暑假時可以自願性質參加「其他學習經歷」下的實習計劃，並按其工作表現獲得實習評分。主要由實習辦事處設計評核準則及評核表範例，再由學校依據官方準則進行評核
職能 / 範疇	● 客觀及一致的實習評核準則
目的	● 有效反映職場軟技能 ● 增加實習表現的認受性
預期成效	● 作持續學習的參考指標，包括學生自學或老師提供培訓，公司也可參考評分作招聘時篩選之用 ● 有助中六生繼續升學或就業 ● 提升學校舉辦實習及中學生參與的活躍程度
措施	● 實習辦事處可定期檢討軟技能的評分準則，與社會各界商討準則，並確保追得上市場的轉變及要求 ● 專員或校內專責實習人員可安排作為其中一個評核員，可與其他評核員溝通，也宜安排多於一位的評核員，以減少主觀影響 ● 實習辦事處可向社會各界解釋及推廣評核機制，也可跟進不同評分等級在未來工作的職場表現和僱主的評語 ● 實習辦事處可與大學和專上學院接洽，把實習評分納入其學分內 ● 實習辦事處定期安排教授評核準則的課程 ● 實習辦事處定期審核呈交的評分是否符合準則要求 ● 學校及實習公司可參考實習評分撰寫推薦信 ● 實習辦事處可公開學校每年實習評分的數據以供參考 ● 實習辦事處和學校可宣傳更多實習評分與工作表現的關係，提供更多事業發展的成功例子

註：請依照顏色分類對應職能 / 範疇、目的、預期成效及措施。

建議：設立專款專用以加強校內籌備實習工作

簡介	政府應在現有的資助中增設專為實習而設的資助，以專款專用的形式發放，確保是用於實習用途。如個別學校有需要，可於各中學內的就業輔導組增聘實習專責人員。另外，學校可聘任校外顧問，提供教育以外行業的豐富職場經驗及更切合市場需要的意見，聘任是以兼職形式，好讓顧問仍可保留其原有的職位
職能 / 範疇	● 設立實習計劃的校內檢討機制 ● 與實習辦事處及公司建立關係 ● 協助校內提供培訓及輔導服務 ● 擴大目標青年參與機會
目的	● 持續提升校內的實習計劃質素及確保實習評分的可信度 ● 與合作伙伴保持長久及緊密的關係 ● 教育及輔導校內老師、學生和家長 ● 提升目標青年的參與比例
預期成效	● 中六生可參與真實及有用的職場體驗，實習成績亦有助其升學或就業發展 ● 得到最新的市場資訊 ● 保證及增加實習機會 ● 長期改善實習計劃 ● 教師有相關知識教導學生 ● 學生對軟技能及實習有所認知 ● 家長幫助子女追尋就業理想 ● 讓成績一般的中六生有更多職場體驗
措施	● 需定期按學校情況檢討實習內容及評分準則，多設回饋渠道，收集各方意見，尤其是企業的看法，以緊貼市場的發展，從而向實習辦事處反映實況 ● 制訂合作名單及建立溝通機制，例如拜訪及參觀公司的時間、公司回饋渠道等，也要定期到實習辦事處交流及報讀課程 ● 協助舉辦培訓及支援老師把職場軟技能及實習的概念配合其教學內容，鼓勵學生多了解 ● 培訓學生有關職場軟技能及實習時要注意的事項 ● 個別與家長溝通及舉辦講座 ● 可與各老師溝通，協助推薦成績一般的學生參與實習，並為其與公司配對 ● 為目標青年提供專門的軟技能及職場相關培訓，以增加其面試成功的機會 ● 與家長多溝通，讓其明白實習對子女的好處，不只着眼於學業成績

註：請依照顏色分類對應職能 / 範疇、目的、預期成效及措施。

5.1 於教育局轄下成立中學實習諮詢及支援辦事處

現時教育局在新高中課程的「其他學習經歷」加入「與工作有關的經驗」元素，以及在「商校合作計劃」下制訂「工作體驗運動」，不過正如前文所述，在籌備實習計劃方面的支援略為不足，令到實習計劃的普及性及質素方面都未如理想。有見及此，我們建議政府可於教育局轄下成立名為中學實習諮詢及支援辦事處（下稱實習辦事處），專責於市場及中學推動實習的相關工作，並加強「商校合作計劃」，為公司、中學及其他籌備團體提供更多支援。目標是讓中六學生有更多參與實習的機會，當中如有中四及中五學生有興趣，並在能夠應付 DSE 及時間許可下，都可報名參加。實習辦事處的主要職責如下：

1. 擴大實習行業種類及職位數量

自 2014/15 學年起，參與「商校合作計劃」的合作機構超過 300 所⁵⁴，但不是全都會參與「工作體驗運動」。實習辦事處宜協助教育局增加參與「工作體驗運動」的機構，並以擴大實習行業種類及職位數量為目標，令到更多不同行業及規模的公司參與實習計劃。實習辦事處可建立全港行業分類的公司名單，把願意參與實習計劃的公司放進資料庫，並定期更新公司的參與情況，鼓勵時期較長的實習計劃。此舉有助中學生可按其生涯規劃選擇心儀的行業，即是配合他們興趣、目標，和能力的需要；另一方面，在鼓勵更多中學生參與實習的時候，實習職位的供應也要相對增加，但單靠大型公司未必可應付龐大的需求，也限制了只在大公司實習的體驗，故此實習辦事處可鼓勵更多中小型公司參與，以應付全港中六學生的需求，尤其是目標青年的發展需要。實習辦事處要向各類公司介紹實習對公司發展的好處，例如可履行社會責任、改善未來招聘人才策略、引入更多年輕人的新穎想法等，從而提升其競爭力，令他們認同這是個多贏的人才培訓計劃。實習辦事處可與中小型公司相關組織溝通，例如香港中小型企業總商會及香港中小型企業聯合會，借助他們的網絡向各中小型公司推廣實習計劃。

2. 提供個人化的諮詢及支援服務

實習辦事處要為到學校、公司，及其他籌備團體提供支援及協調服務，以減低其成本及工作量，尤其是當社會更視大學學歷為基本入職要求，就更難說服他們調撥更多資源在中學生身上。在財政支援上，政府可成立實習資助基金，資助最少為期兩個月的實習計劃，按每名實習生（對象是中六學生）計算補貼最低工資，以減低公司的薪金成本。但我們不鼓勵公司只以最低工資聘用實習生，以免實習生自視為廉價勞工。在行政及籌備支援上，實習辦事處可擔當中間人的角色，協調不同的期望，例如學校想實習生學到更多專業知識，公司着重工作態度及深入了解同一工作項目，而籌備團體重視見識多一點不同的項目，這些期望都需要互相溝通及協調。參考我們是次實習邀請了聖雅各福群會安排專員的角色，除了依靠不同非政府組織幫手外，實習辦事處可設立專員團隊來提供專員服務，分批緊密跟進每個計劃情況，且可即時解決任何相關疑難。

3. 出版實習計劃的指引手冊

為確保實習計劃的質素，減低學校、企業及其他籌備團體的成本，同時減少質素參差的情況，實習辦事處須制訂一套完善及具參考價值的指引手冊，內容包括籌備實習的注意事項，讓他們有清晰的目標及方向去依循。雖然此報告已列舉了一些注意事項，但仍不足夠。為令指引建基於充足數據的基礎上，實習辦事處宜收集及整合更多實習相關數據並定期更新，更可提供不同優質及差劣的個案範例以供參考。

4. 培訓專業的籌備人員

實習辦事處是一個官方部門，可提供合資格及認受性的培訓課程及工作坊，以確保坊間有具專業水平的籌備人員，也有渠道讓他們持續進修。除了以教授的形式舉行外，也可以安排交流活動，讓學校、公司和其他籌備團體互相學習及更新資訊。長遠而言，這些措施有助減少對實習辦事處的依賴，可自行籌備具質素的實習計劃及解決問題。此外，實習辦事處也要培訓校內的實習專責人員，負責在學校籌備及推動實習發展，以確保中學有足夠能力去設計及籌備具質素或合乎標準的實習計劃，讓中學生可以有真實的職場體驗（詳細職能會在下文交代）。實習辦事處可與相關團體，例如職業訓練局及人力資源培訓機構等，共同協辦各類型培訓課程。為更有效培訓相關專業人員，實習辦事處可運用教育局已建立的教師網絡，現時參與該網絡的教師會在各區舉行分享會及上載有關生涯規劃的教學資源⁵⁴，我們建議可以邀請具經驗的校內實習專責人員參與該網絡，並分享籌備實習的資源及心得。

5. 增設實習計劃網上平台

實習辦事處可在現有的生涯規劃資訊網站內增設實習計劃網上平台，主要是分享資訊、提供配對和轉介服務。資訊可包括實習計劃指引、培訓課程及分享會、支援及資助服務、和在本報告裏建議的其他新增資訊和數據等。另外，網上可設有查詢服務，以解答任何相關查詢及有關指引方面的疑難。網上配對服務可方便學校與公司聯絡及商討合作，學校與公司可上載資料和要求，例如實習數量、公司規模、行業要求、實習時間等，讓彼此透過網上平台有初步認識，再自行聯絡商討進一步的細節。非政府組織亦可上載資料，如有需要，學校與公司都可尋求他們協助。此外，非政府組織也可搜尋適合的學校及公司一同籌備實習計劃。實習辦事處也可提供轉介服務，學校、公司和非政府組織遞交申請表，列明其要求，再由實習辦事處轉介適合的單位，再由各單位商討及協訂。

6. 營造優質實習文化

為了社會各界更重視中學實習計劃，實習辦事處宜增設獎勵計劃，鼓勵有好表現的學校、公司和非政府組織。值得加許的表現準則可以是：學校從初中已開始教育職場軟技能和實習的意義、高比例的中六學生參與實習、合作實習計劃的公司種類廣泛、實習計劃的內容能配合

學生及公司發展等；公司每年提供一定數量的實習職位、多方面參與公司事務的機會、有效的溝通及回饋機制、配合未來人才招聘的方案等；非政府組織能提供專業的諮詢服務、協調實習生及公司的期望、培訓實習生的職場技能、緊密的跟進及輔導工作等。表現優異的單位可獲得嘉許獎項，同時可分享成功經驗，成為其他單位的學習模樣，加強互相學習和持續進步的意識。此外，實習辦事處亦可收集值得參考做法，從而持續優化指引手冊。

5.2 增設實習的校內評核機制

現時實習計劃大多沒有系統性的評核機制讓實習生按表現獲得成績。我們建議可增設校內評核機制，以一個客觀的角度去評核實習表現（尤其是軟技能方面）。由於實習的對象是中六學生，故他們可在暑假期間參與約兩個月的實習，完成後可獲得實習評分。

設立評核機制有兩個主要目的，第一是可有效反映職場軟技能，以作為持續學習的參考指標，包括學生從評分可得知自己的優點及缺點，從而繼續裝備自己，老師也可按學生的評分改善日後實習培訓的內容，公司在招聘時也可憑其評分了解應徵者的軟技能水平。為確保可以全面反映軟技能，實習辦事處可定期檢討軟技能的評分準則，與社會各界商討準則，並確保追得上市場的轉變及要求。專員或校內實習專責人員等專業人士可作為其中一個評核員，可與其他評核員溝通，也宜安排多於一位的評核員，以減低主觀上的差異。

第二個目的是增加實習表現的認受性，有助學生繼續升學或就業，例如學生可利用實習評分得到更多面試機會，改變現時僱主為了省時而以學業成績為篩選標準的情況。僱主可參考實習成績去了解求職者的軟技能水平，尤其是對於目標青年來說，他們或許會因此而獲得更多面試或聘用的機會。實習辦事處亦可與大學和專上學院接洽，把實習評分納入其學分內。為達到此目的，實習辦事處可向社會各界解釋及推廣評核機制，也可跟進獲取不同評分等級學生實際全職工作的表現、定期安排教授如何評核及運用實習成績的課程，以及審核呈交的評分是否符合準則要求，並鼓勵學校及公司為實習生按實習評分撰寫推薦信。

最後，因着評分的作用，間接地吸引更多學生渴望獲得一個實習評分，從而提升學校舉辦實習的活躍程度。要讓社會關注及經常採用作參考，實習辦事處可收集和發布每間學校整體中六學生的實習平均分，讓社會各界容易搜尋到相關資料，以及可多宣傳實習評分與工作表現的關係，並提供更多事業發展的成功例子。此外，政府亦可身體力行，先以實習成績作為招聘公務員的其中指標，令到社會各界更重視實習成績反映職場軟技能的參考價值。

5.3 設立專款專用以加強校內籌備實習工作

自 2014/15 學年，政府對中學的就業輔導發展提供了比較清晰的指引及開設相關資助⁵⁴，同時亦為到老師相關的專業發展開設證書課程⁵⁵。現時普遍中學都會設有升學及就業輔導組，在就業方面的主要角色包括收集就業資訊、設計就業相關課程及培訓、提供個人及小組就業輔導、提供就業諮詢及指引，和負責聯絡協商的工作⁵⁶。他們主要根據教育局的「中學生涯規劃教育及升學就業輔導指引」來提供相關的服務⁵⁴。教育局亦有開展訪校工作以了解生涯規劃的推行情況及提供意見⁵⁴。發展方向都能逐漸貼近經濟合作與發展組織（OECD）所提倡的模型，即是慢慢由只聚焦於學生某個指定時間的學習生涯，擴闊至他們往後整個就業的發展⁵⁷。不過，實際要把理念實踐卻存在不少限制。有本地青年組織曾研究中學的就業輔導成效，報告指出部分中學在支援學生由學校過渡到職場的成效上有改善空間⁵⁸，亦有學者指出部分教師未能在龐大的工作量中分配到額外時間去報讀就業輔導的課程，間接造成他們沒有足夠信心應付就業輔導的工作^{59,60}。再者，一般教師都沒有太多學校以外的工作經驗，欠缺不同行業的相關知識，也很難要求他們為學生提供比較貼近市場現況的指引⁶¹⁻⁶³。雖然現時政府有提供資助，但就業輔導組對於資助的用途沒太大決定權，甚至有本地學者指出如校方不太重視生涯規劃的話，資助或會用於非就業輔導相關的項目，結果未必能有效幫助到處理工作量等問題^{57,60}。有些學校會依靠非政府組織去處理學生就業問題，但他們的服務質素更加難以監控及保證，或會拖累了學校在生涯規劃教育的發展⁵⁷。

固然政府應加強現有中學就業輔導組的支援，改善其協助中學生過渡職場的成效，但是他們要負責的事項實在太多，而實習只是眾多項目中的其中一項，事實上籌備實習所花費的時間確實非常大，以現有就業輔導組的工作量而言，的確會有點力有不逮。再加上政府的支援再多，也未必保證會用於就業輔導的項目，更遑論會用於實習方面。因此我們建議政府首先要加強監控現有資助是用於生涯規劃及就業輔導用途，另外政府應在現有的生涯規劃教育資助中增設專為實習而設的資助，以專款專用的形式發放，確保必定是用於實習用途。此舉有助現行的中學就業輔導組有足夠資源應付籌備實習的工作，而負責生涯規劃的老師亦能夠有空間去處理相關事務，這是最理想的狀態。

籌備實習的主要職責包括：

設立實習計劃的校內檢討機制

須按學校情況定期檢討實習內容及評分準則，目的是持續提升校內的實習計劃質素及確保實習評分的可信度，防止實習計劃逐漸偏離了籌備指引，影響實習質素，好讓中學生可參與真實及有用的職場體驗，實習成績亦有助其升學或就業發展。籌備人員宜多設回饋渠道，收集各方意見，尤其是企業的看法，以緊貼市場的發展。如與非政府組織合作，要緊密監察及評核他們的服務質素，也要適時作出回饋。籌備人員須向實習辦事處定期反映實況，讓實習辦事處有足夠資料改善機制。

與實習辦事處及公司建立關係

須與實習辦事處及公司建立關係，從而得到最新的市場資訊，令到實習計劃更加貼近市場變化，令到實習生學有所用。另外，長久的合作關係也可保證有固定的實習職位數量，也可因互信關係，按學校及公司需要增加實習機會。持續的實習計劃也可方便作檢討及改善，為來年的實習做準備。為達到目標，籌備人員宜制訂合作名單及建立溝通機制，例如拜訪及參觀公司的時間、公司回饋渠道等，也要定期到實習辦事處交流及報讀課程。他們也專責與實習辦事處多作溝通，定時更新指引及資訊，並在校內作協調工作。這個檢討機制有助持續提升校內的實習計劃質素及確保實習成績的可信度，令到中學生可參與有效果的職場體驗，實習成績亦有助其就業發展。實習辦事處也可給予意見，讓籌備人員有更清晰的指引去執行。

在校內籌辦提供培訓及輔導活動服務

透過在實習辦事處接收的知識及資訊，籌備人員可協助老師設計有關職場學習的培訓內容以供校內之用，好讓其他老師學習相關知識，配合其教學內容，教導學生多注意職場軟技能的發展；學生都可增加職場軟技能及實習方面的認知，明白到參與實習時需要注意的事項，例如一般職場禮儀和溝通技巧等。如其他老師和學生遇到困難，籌備人員須為其提供輔導及支援。家長都是重要的一環，對其子女的就業發展或會有所影響，如家長可幫助子女確認就業目標和鼓勵他們追尋理想，則可事半功倍⁵⁷，所以籌備人員也要多與家長個別溝通，也要定期協助老師舉辦家長講座。此外，他們有需要聯絡實習辦事處或非政府組織，在校內提供課程給老師、學生和家長。

擴大目標青年的參與機會

為了提升目標青年參與實習的比例，籌備人員可與各老師溝通，協助推薦成績一般的學生參與實習，並為其與公司配對，讓成績一般的學生有更多職場體驗。他們也可多向各老師了解目標青年的就業相關能力，為其提供專門的軟技能及職場相關培訓，以增加其面試成功的機會，特別是目標青年或許未必了解職場軟技能的重要性，也不太了解自身的軟技能，或許會影響他們的發揮。此外，他們也要與家長多溝通，讓其明白實習對子女的好處，不只着眼於學業成績。

假若有個別學校的就業輔導組和負責生涯規劃的老師已沒有空間處理籌備實習工作，我們建議可利用專款專用的資助，於現有的就業輔導組增聘實習專責人員，聘任形式可以是全職或兼職，專責處理實習事務。

此外，我們建議增聘校外顧問，聘任條件是須有教育以外行業的豐富職場經驗，例如人力資源顧問等，從而提供更切合市場需要的意見，聘任方式是兼職形式，好讓顧問仍可保留其原有的職位，繼續與就業市場有緊密接觸。這個建議擬先邀請一些有興趣的學校作試點（例如約10間），三年後作檢討。

校外顧問的主要職責包括：

提供就業市場及職場相關的最新資訊

須與籌備人員及校內老師分享最新的市場訊息，特別是部分老師可能只有學校工作的經驗，缺乏在商業場所工作的體驗，或會影響他們籌備實習計劃、進行職場教育和其他生涯規劃的工作。因此，他們提供的資訊，例如市場最渴求的人才、最新的商業運作模式、各行業的發展現況及前景等，這都是非常重要的。

審視現行的實習計劃和培訓內容

可引導籌備人員多在公司的角度思考，以達到實習計劃多贏的目標。譬如可多考慮公司的人才需要、崗位的要求等，再將學生與公司進行配對，如此公司可以接觸到更適合的人才之餘，也可促進學生更投入工作，並能發揮得更好。故此，在考慮公司的益處時，也同時令到學生受惠。這方面就十分需要校外顧問提供貼近行業的意見。另外，校內培訓課程的內容又是否貼近市場轉變，都需要校外顧問的指引。

協助建立對外關係

可運用個人在教育界以外的人際網絡，協助籌備人員聯絡公司合作，並可安排參觀不同行業的公司，了解實際運作；也可幫忙透過實習辦事處的資料庫，再協助篩選和聯絡合適的公司。另外，校外顧問可培訓老師的商業溝通技巧，方便他們對外聯繫和協商的工作。

為學生提供顧問服務

校外顧問可就增設的實習校內評核分數、僱主意見和學生求助的內容，給予學生一些建議，目的是令到他們了解問題，繼而反思改善的方法。這類顧問服務與一般輔導不同之處在於校外顧問提供的意見會較側重處理實際工作常遇到的問題，並跟進學生應用的情況。例如該如何應對上司為難自己、怎樣處理與同事意見不合的磨擦等。

5.4 小結：政策建議

實習計劃對中學生的生涯規劃及就業發展非常重要，但現時教育局推行的生涯規劃及就業輔導仍有改善的空間，不過此研究報告不會着眼於整體就業教育的問題，卻只會集中於中學實習計劃的改善建議。現時實習計劃有需要提升其廣泛性及質素，我們建議必須有專責的政府部門去提供服務，而每間中學內都要有實習專責人員，這樣資源及焦點才能集中於實習計劃。另外，實習表現需要有一個評核機制，從而以更客觀和系統化地反映學生的實習表現水平，對於學校、學生、公司和其他籌備人員來說，也是一個很有參考價值的數據。

整體上，現時中學實習計劃的質素參差不齊，影響部分學生的職場體驗，而目標青年相對較低的參與率亦是另一問題。參與今次實習的目標青年，差不多全部都沒有參與過任何實習，只有少數有兼職經驗，故此他們只能在課外活動中了解自己的技能及興趣，對個人職場軟技能及就業興趣未能充分掌握，明顯過往一直缺乏相關職場體驗及培訓。經過實習後，他們均表示有助自我認識及增加對工作的概念，並認識到職場文化與規則，這都不能在其他課外活動中學習得到的。從觀察所得，目標青年確實可以表現出職場軟技能，在實習初期已經能夠發揮不錯的水準。隨着經驗累積，他們普遍都能提升軟技能及職場知識，從而重整其生涯規劃，並為到未來初入職時做好準備，以爭取更多面試機會，且在初職的崗位上發揮得更好。

就檢討是次實習計劃的成效，大致可達到三大基本效果：提供一個真實的實習環境、能令實習生有即時的得着，以及對他們的前途有較長遠的幫助。實習生透過真實的職場體驗，對短期及長遠發展都有不同程度的裨益。雖然企業本身在聘用目標青年方面各自有考慮的地方，但情況許可下，差不多全部都願意繼續聘用他們為全職員工，均可證明他們是具有可聘用的條件。無論是企業對他們的工作評價和意見、自身的技能認知和工作種類的體驗等均對他們有正面的影響，無疑對日後準備踏入職場都有幫助。

達到三大效果均有賴於周全的籌備工作，我們歸納出六大準備原則（參與式的體驗機會、籌備人員的充足準備、籌備人員與實習生的彼此了解、專員或企業專職的輔助、企業的得益考慮，以及應付突發情況的後備方案），可以在七個階段（聯絡及推廣給公司和學校、與參加的公司和學校溝通，以及設計實習計劃的初稿、校內招募、面試及取錄、重新檢視及修改實習計劃內容、培訓及實習和實習完成及檢討）實踐出來，當中公司、學校和其他籌備團體都要互相配合，才可達到最大成效。同時，因應現實情況多變，籌備人員要懂得因時制宜，適當調配階段的次序和數目，但萬變都不離其宗，要堅守六大準備原則，以達到三大效果。

為到全港中六學生都可有機會選擇接受實體的工作體驗，特別是為了目標青年的就業發展，我們希望實習計劃能廣泛推行，且可以確保實習計劃能達到具質素的水平。為此，我們建議應在教育局轄下成立中學實習諮詢及支援辦事處，專責支援發展及籌備實習計劃。其次是增設實習的校內評核機制（主要量度職場軟技能），將實習表現轉化為具參考價值的實習成績，有助學校及學生更積極參與，並可作為僱主在招聘時容易評估軟技能的參考數據，對目標青年依靠其軟技能尋找工作及升學都有所幫助。

最後，政府應在現有的學校資助中增設專為實習而設的專款專用資助，以確保學校有足夠資源應付籌備實習的工作，包括負責籌備實習的相關培訓，以確保各學校的實習計劃質素，同時負責鼓勵目標青年優先參與。如個別學校有需要，則可增聘實習專責人員以應付相關工作。另外，學校可聘任校外顧問，為到校內職員提供貼近市場的知識和資訊。政策建議要成功落實，有賴社會各界緊密配合，包括政府、學校、非政府組織、大中小型公司，中小企業相關的組織、家長和學生等。此研究只是起步階段，為各界以試驗性質，提供一些參考指引。我們期盼日後會有更多團體籌辦實習計劃，讓更多學生及各行各業的企業都可參與，雙方都能夠從中有所得着，並且有更多組織研究不同類型的實習計劃的成效，豐富籌備實習計劃的參考指引。

附件一：企業的背景資料

編號（企業）	行業	提供的實習職位	職位數量
1	物業管理	顧客服務	1
	會所管理	顧客服務	1
	酒店管理	顧客服務	2
2	資訊科技服務	綜合項目工程	1
		綜合項目工程	1
		資訊科技工程	3
3	建築及室內設計	室內設計項目	1
4	保險	市場推廣	2
5	設計及印刷	攝影及影片製作	1
6	文化觀光	導賞團	1
7	建築及測量	建築及測量項目	2
8	餐飲	行政	1
		客戶服務	2
9	電子競技	電子競技項目	1
		店鋪服務	1
10	社會企業（媒體）	創意媒體製作	2

附件二：23位實習生的背景資料

編號（實習生）	性別	年齡	行業	實習職位
1	男	18	資訊科技服務	綜合項目工程
2	男	18	資訊科技服務	綜合項目工程
3	男	18	資訊科技服務	資訊科技工程
4	男	18	資訊科技服務	資訊科技工程
5	男	18	資訊科技服務	資訊科技工程
6	女	18	保險	市場推廣
7	女	18	保險	市場推廣
8	女	19	設計及印刷	攝影及影片製作
9	女	20	文化觀光	導賞團
10	男	18	建築及測量	建築及測量項目
11	男	19	建築及測量	建築及測量項目
12	男	18	餐飲	行政
13	女	18	餐飲	客戶服務
14	男	18	餐飲	客戶服務
15	女	18	物業管理	顧客服務
16	女	18	會所管理	顧客服務
17	男	18	酒店管理	顧客服務
18	女	18	酒店管理	顧客服務
19	女	19	建築及室內設計	室內設計項目
20	男	18	電子競技	電子競技項目
21	男	18	電子競技	店鋪服務
22	男	23	社會企業（媒體）	創意媒體製作
23	女	17	社會企業（媒體）	創意媒體製作

附件三：實習表現評核表

範疇	評分						分數
	有待改善		符合預期		表現優異		
	1	2	3	4	5	6	
評分準則							
工作質素	粗心大意，出現不少可避免的錯誤；需要緊密的監察		能完成基本的指示；只有少許出錯。		能完成指示以外的工作；接近沒有出錯。		
	評語：						
學習能力	很少主動發問以得到更多資訊；要重複多遍也不理解指示；重複犯錯；不明白別人的意見；沒有進步。		能發問適當的問題；基本明白工作要求；會想辦法避免犯同樣錯誤；明白別人的意見；一般都進步。		經常發問解決疑難；對新的事物很快上手；會提出有建設性的建議；願意主動要求嘗試新的工作；有明顯的進步。		
	評語：						
溝通能力	沒有禮貌；很少說話；表達自己想法時雜亂難明；不能理解別人意思；表現冷漠。		一般能正常回應別人；有基本禮貌；大致能表達自己的想法；表現友善。		主動與不同人士溝通；能清晰表達自己的想法；能清楚及準確地交流意見。		
	評語：						
自我管理 能力	不能在指定時間完成工作；工作不專心；經常遲到；表現懶散和求其；經常請假。		在指定時間內完成工作；多數能投入工作；準時；只需偶爾檢查進度。		能同時處理多項工作；有充分計劃及準備去開展工作；能自我監控進度。		
	評語：						
團隊合作	獨斷獨行；甚少向合作的同事報告；被動；不願承擔部分工作責任。		大多能與同事合作完成工作；一般都可有效與同事跟進及溝通。		完成自己負責部分之外，可協助同事；能為團隊提供有建設性的建議。		
	評語：						
解難能力	不能自己一個處理問題；經常需要同事幫手解決問題。		懂得自己尋找資源去解決問題；偶爾能夠提議一些可行的方法去解決問題。		能迅速處理問題；能建議多個方案去解決問題；能協助其他同事解決問題。		
	評語：						
抗逆力	面對壓力容易情緒失控；遇到困難容易放棄；多怨言；不能接受別人的回饋。		大多能冷靜應對不同情況；有方法紓緩壓力；面對回饋大致可安然接受。		任何情況都能積極應對；有正面心態；保持工作士氣；能從回饋中改善。		
	評語：						

附件四：實習四周後有關軟技能的中期檢討總覽

實習生 23 兩星期後：平均分 4.57	
實習生反思	強：自學能力、溝通能力，和主動提出意見 弱：應多點主動地跟其他同事合作
企業評語	強：能主動提出想法，認真完成工作，與公司需要同事很「活」的特質相符
專責職員評語	強：自學能力及溝通能力，會反思及改善自己的短處，已經具備足夠能力去面對工作上的困難
實習生 9 兩星期後：平均分 4.43	
實習生反思	強：溝通能力、撰寫故事能力、批判思考能力，和能分析項目的好壞處，再進行判斷 弱：調查研究技能及電腦操作，只能使用單一方法搜尋資料，也不熟習操作常用的電腦軟件
企業評語	強：書寫能力、工作態度、主動積極、對行業充滿好奇、會主動發問、會踴躍參與活動，甚至願意用自己的私人時間協助，比起其他大專實習生的主動性更高，以及與同事的關係不錯 弱：搜尋資料時，能動用到的資源較少、未太熟悉工作的思考模式，和電腦操作較弱
專責職員評語	強：自信心、領導才能、創意力、能獨立工作，虛心學習、工作態度、注重自身發展、懂得自我反思、願意接受意見，和用不同方法去擴闊視野 弱：反思過後未能坐言起行、調查研究技能，未能了解可用資源、廣東話表達能力，和未能從商業角度去分析事件，忽略了公司為牟利機構
實習生 6 兩星期後：平均分 4.38	
實習生反思	強：能禮貌待人處事、主動性及執行力強，會主動承擔工作並盡所能執行工作，儘力完成、有耐性，包容及理解別人度變得更高，和能利用多種方法及想像力去解決難題 弱：溝通較被動，需要更主動地與他人打開話匣子，和間中想快一點完成工作而有點急
企業評語	強：能幫忙分擔日常事務工作，非常積極主動，成為得力後援、很欣賞實習生平日會與同事們打招呼，表現得有禮貌、上班準時、外觀儀容整潔、不怕辛苦、投入工作、願意接觸新工作內容，有責任心及有交帶，能非常有效率地完成工作及會主動報告進度，以及有不明白的地方會主動了解清楚
專責職員評語	強：工作態度及能力，願意主動接下工作並盡力完成，也願意與同事合作，彼此照顧，共同承擔責任，富有團隊精神，能夠比預期更早完成工作、性格正面開朗、活潑健談、能感染他人、以及與同事建立良好關係 弱：英文能力減低了其自信心
實習生 7 兩星期後：平均分 4.38	
實習生反思	強：認知技能，一般能了解上司想達到的要求、應變能力，能因應環境地點變化而作出自我調整、溝通能力，能與不同同事溝通，保持良好的關係、有禮貌、能控制情緒，曾遇上認為不合理及態度不好的同事，但都能冷靜尋找解決方法 弱：需更主動及有更好的效率完成工作、未能充分掌握到上司與客戶溝通的模式，需要多次改動、需更熟悉公司的運作、想像力較弱，要自己創作內容就有難度，和商業英語知識較弱
企業評語	強：非常積極主動，能幫忙分擔日常事務工作、有禮貌、上班準時、外觀儀容整潔、不怕辛苦、投入工作、願意接觸新工作內容、能準時完成工作、會主動報告進度、會主動了解清楚問題、有責任心及有交帶
專責職員評語	強：工作能力及態度，很快完成上司的指示、應變能力迅速、工作態度情緒控制得很好，能清楚明白工作世界的規則，並以正面的態度面對不同的問題和應對合作同事、表達及溝通能力清晰、為人友善健談，有禮謙虛、好學不倦，能經常反思可改善的地方，和有責任心，第一日上班開始就寫每日工作報告，並作出反思，已有足夠的能力投身職場

實習生 18 兩星期後：平均分 4.29	
實習生反思	強：工作態度、與人建立良好關係，及溝通能力 弱：可更主動與別人談話
企業評語	強：主動積極、溝通能力、好學不倦，會主動發問問題，且很了解此行業，以及能成功完成所指派的工作
專責職員評語	強：態度主動積極、有信心完成工作、會主動觀察及學習其他同事，和享受及能與不同人士溝通
實習生 19 兩星期後：平均分 4.17	
實習生反思	強：學習能力、自己會想辦法完成上司委派具挑戰性的工作 弱：溝通能力，較慢熱，害羞，不善於表達自己、沒自信心，覺得自己能力比別人低
企業評語	強：學習能力比想像中的高、整齊地完成上司的工作，表現遠高於預期，非常滿意 弱：較為文靜，可積極地去發問及表達多點自己的感受，讓上司知道所需
專責職員評語	強：非常乖巧、有禮貌、有責任感擔帶的女孩、和處事獨立 弱：慢熱，不太會表達自己、主動性偏低，懶於做資料搜查
實習生 11 兩星期後：平均分 4.14	
實習生反思	強：很快便能掌握上司的要求，並有效率地完成工作目標、較少出錯、電話溝通能力，會特意構思及寫下一系列對話流程，並加以練習，亦會先蒐集資料了解需要聯絡的公司的背景資料及整理一次需要查詢的內容、應變能力，會因應聯絡對方的需要而有所調節內容及跟進，又或遇上態度強硬的公司，亦能淡定有禮回應、情緒管理，能冷靜快速地回應，並不會將私人情緒及個人生活情況帶到工作上、組織力及資訊整理能力、洞察力強，能了解對方的想法，迅速掌握事情的重點及原因 弱：與同事在意見不同時，較多口角磨擦、工作態度及行為，在工作期間會因疲累而集中不了精神，間中會有小睡情況，空閒時間會玩手機遊戲，未有好好利用工作時間、體能，經常感到睏乏，從小到大如是，空閒時易小睡、與別人溝通需更有自信
企業評語	強：工作能力，非常聰明，很有效率，比預期目標做得更好，對此非常欣賞 弱：工作態度及表現，主要是小睡及玩手機遊戲情況
專責職員評語	強：有個人主見、領悟能力，容易掌握到他人說話內容的重點及目的、處事有自己一套想法，並會為達到目標做好準備、追求工作效率，對自己有要求、為人友善，和容易相處 弱：有時對同事缺乏耐性，會打斷對方說話，忽略對方感受，有時用詞及語氣有點重，甚至表達出的語氣會有不滿，似有點不滿同事曾在工作場所大聲表示他睡覺的事件
實習生 22 兩星期後：平均分 4.14	
實習生反思	強：團隊合作、溝通能力 弱：想像力、創造，和溝通能力
企業評語	弱：工作需較多指引，有框架才能完成工作、思考能力、主動性、專注能力、較不成熟，有時會玩手機，但工作尚未完成、要多聽，多思考和多看，工作不要只流於表面，要多點深究，以及要多點主動提出意見
專責職員評語	強：會聆聽及跟隨指令且頗有自己想法、樂於接受及認同別人的看法、感覺非常正面 弱：溝通技巧，與人相處沒有自信心、當遇到沒有興趣或不適合自己的工種時，會變得很抗拒及表現不到自己的能力

實習生 4 兩星期後：平均分 4.07	
實習生反思	強：工作有效率、富責任感，言出必行、會主動於網上尋找解決方法、語文能力 弱：電郵溝通能力，以電郵去說服客戶和需更圓滑地表達事情，曾因為不懂得如何包裝用字，被另一位上司召見、主動性，只會着手處理眼前分派的事項，可更勤力去尋找其他項目
企業評語	強：工作態度正面積極，主動為自己找尋可以處理的工作，即使未確定自己是否能處理，亦會邊做邊請教同事處理的方法、可以很快便完成指派的工作、與同事相處不錯、初期處理待解決項目時因怕失誤而手足無措，但很快便能重拾節奏 弱：處理難題時可更多自行嘗試尋找方法，才詢問同事、空閒時可更主動去為新項目作計劃及準備，以清楚留意到所需資訊，專業的用詞和婉轉的表達方式、與客戶對答時的溝通能力
專責職員評語	強：敬業、具工作禮儀、接受能力、值得信任、抗壓能力和情緒管理，即使面對錯失及上司的指責，亦不會心情低落太久，會很快收拾心情，重整旗鼓，讓自己下次做得更好 弱：過於自責自身不能完成或未如理想的事，反而忽略了稱讚自己做得好的地方，需學會欣賞自己、人際關係，較不太會分享自己的故事，排斥參與與社交相關的活動
實習生 15 兩星期後：平均分 4.07	
實習生反思	強：能夠努力完成每個任務，做到按章工作，準時交回 弱：待人處事的技巧、工作效率，可以再儘快熟習公司運作，加強對工作的掌握、與同事建立更好關係
企業評語	強：能按指示工作而且準時交回、能服從上司指示，且願意學習 弱：基本技能，如打字和基本文書工作、好多時出現錯漏，和主動性
專責職員評語	強：態度認真有禮貌 弱：有時過於直率、主動性及危機意識需增強、需更加成熟穩重，有時候仍讓人覺得太過稚氣、整體上是合格的，但還需提升有關人際技巧、基礎的辦公室知識，和主動性
實習生 13 兩星期後：平均分 4.05	
實習生反思	強：能認真學習、能跳出舒適圈與不同的客人溝通、能與同事建立關係 弱：工作效率，在繁忙時間仍要保持鎮定及有效率地工作，和與人相處方面要更主動
企業評語	強：謙虛有禮，與同事相處融洽、態度認真 弱：經驗尚淺仍需磨練、工作效率
專責職員評語	強：主動性，面對陌生人仍能表現不被動、堅持努力應對不同挑戰，最後能獲得上司的稱讚及認同
實習生 2 兩星期後：平均分 4.00	
實習生反思	強：工作態度，主動要求更多工作 弱：職場禮儀，回覆確認電郵及答謝對方幫忙
企業評語	強：工作效率、主動幫忙其他同事 弱：不知道明白了多少，不太了解適當的工作程序，應寫多點筆記，在會議期間多發問，和有時在工作期間處理私人事務
專責職員評語	弱：不太主動交際、過於直率、需主動發問，不要因想展示能力而不去了解更多

實習生 10 兩星期後：平均分 3.86	
實習生反思	強：能運用電腦技能於工作中、工作態度積極主動及勤奮，通常率先願意主動幫忙，和與同事相處友好 弱：責任心及交帶，沒有主動向上司及同事報告、需主動發問，而非表面口說了解，卻沒有真正了解事情、表達及組織能力，不夠自信，害怕與人起爭執，比較難組織想要說出的內容，所以有時候會寧願忍受，放棄溝通、情緒處理能力，容易感情用事及反應較大，直接影響了語言及肢體表達，令人感到不適，電話上也未能有禮貌地回應，和工作完成後感到疲倦便會玩手機遊戲，當作小休一會，間中未能控制自己的行為
企業評語	強：工作態度主動積極，具責任心，很多時願意承擔工作任務，沒有怨言，並很用心去解決問題、願意學習、工作能力不錯，能達到目標，有自己的特色、團隊精神，為人友善，很易相處 弱：表達能力，敷衍回應，言語間有攻擊或貶低組員的意思，以突出自己的優點、欠自信，甚至自卑，常說對不起，但實際上不知道自己錯在哪裏或有否出錯，甚至沒有做錯也會認為是自己一定有什麼地方做錯了、情緒控制，需用適當方式表達感受，減少因情緒而影響工作表現、多點發問、多點反省出錯的原因、了解自己的責任所在，學習有禮貌地拒絕同事不合理的工作要求、保持正面態度與他人溝通以解決問題
專責職員評語	強：友善親切，很願意為他人着想，會主動為他人出頭，不介意做開心果，願意接受批評及會誠心道歉 弱：欠自信、工作能力沒有問題，只是其個人經歷直接影響處事方法，需了解自己以掌握恰當的情緒表達方法及處事方法、需思考及嘗試不同的解決方法應對事情變化，尤其情緒起伏變化，了解自己的工作表現，從而加強個人自信，肯定自我、建立正面的工作世界觀，及了解職場規則
實習生 14 兩星期後：平均分 3.86	
實習生反思	強：記憶力、學習能力 弱：與麻煩的客人溝通感到有壓力，需提升應對客人的能力、不要太執着，學習如何處理別人眼光及想法，和與同事溝通的技巧
企業評語	強：整體能力不錯，學習能力高，工作有效率和做事有原則 弱：與人相處的技巧，和不要太固執，易鑽牛角尖
專責職員評語	強：學習態度、語文能力、做人很有原則，做事有要求 弱：適應環境能力，未能適當處理壓力，或因太在乎別人的想法，需學習更多不同的技巧及調整個人態度
實習生 3 兩星期後：平均分 3.71	
實習生反思	強：學習能力 弱：主動性，需靠上司催促，如未有工作指派時，就只坐在一旁，停手不動、較缺細心令上司未敢相信自己去指派更多工作、需主動發問、多留意錯漏、態度懶散及不進取，應善用空閒時間、需自行尋找解決問題的方法
企業評語	強：整體表現一般，但有次協助海外同事表現不錯、準時上班、學習能力，會在旁觀察學習、有主動詢問有否其他工作 弱：解決疑難能力，需依賴同事主動尋找答案，但其實可自行找到答案、工作態度不太進取，需靠別人提醒及推動，才會行下一步，欠主動去行動及完成、見客時打瞌睡、溝通方面，基本溝通可以，但未能分清工作時與工餘時對待同事的方式，以及對上司應有的態度、忘記向同事交帶，和發電郵時會漏填標題與內容
專責職員評語	強：有主見、樂於認識新朋友及與人混熟，積極參與工餘聚餐、了解角色定位，釐清需要執行的項目後，便會儘力執行 弱：聆聽能力，很易會失去集中力，欠缺耐性，需重覆、自我管理能力，未能平衡工作及工餘的生活，太多兼職及娛樂令自己疲倦，影響工作表現

實習生1 兩星期後：平均分 3.57	
實習生反思	強：待人處事、學習能力、抗壓能力，即使是面對較惡劣的情況，如被責罵，亦能沉着應對，和勇於認錯及承擔責任 弱：應變能力、組織能力、臨場發揮，面對客戶未能組織及表達、最近變得懶散，需調整心態，和不要過於擔心犯錯，需鼓起勇氣嘗試
企業評語	強：工作態度待人接物尚可、乖巧，會聽從指示完成所委派的工作、學習能力，在使用一件工具數次後，可將該套變成日後可自行使用的工具、抗壓能力，可應付態度欠佳的客戶 弱：主動性，不會自發尋找資訊，於開始第一及二個星期，表現較被動，最近有所改變，與同事有更多溝通，關係不錯、未夠熟習整個工程運作，和打字速度較慢
專責職員評語	強：願意分享自己感受和接受他人意見，主動表示發現自己變得懶散，態度不如從前，並主動提出需調整心態，回復初心、學習能力，語速較快，令人難以理解內容，其後有所改善 弱：自我管理能力，即使知道翌日為工作天，亦會玩電話遊戲至凌晨五、六時才睡覺，影響上班表現，如在家工作期間，在未有工作指派時會小睡
實習生8 兩星期後：平均分 3.57	
實習生反思	強：能專注投入、學習能力，初時會犯錯及遇到困難，及後可熟能生巧，也能將在職場學到的拍攝方法融入到日常生活拍攝、認知及洞察力，能掌握工作重點，了解產品特質，很快完成到工作任務及達到要求，有時能幫忙更正產品狀況，提高產品完成度及質素、樂觀正面，願意遷就他人，享受工作任務，較少在工作上表現個人情緒起伏，和與同事相處融洽 弱：個性被動，較少主動發言
企業評語	強：不怕辛苦，有需要時願意超時工作，和願意學習 弱：比較文靜及被動，離開公司前很少主動交代工作進度，完成工作後亦很少立刻主動匯報，有時同事發現才知、遇到不明白的地方較少主動發問，和較少表達自己的想法，欠缺工作上的交流
專責職員評語	弱：人際關係，在旁看與聽為多，有嘗試過思考如何融入話題，不過初步嘗試後很快停止行動、有一定表達及溝通能力，不過較為被動，並對周遭的事情抱有較少的好奇心，也需稍為觀察同事表達時語氣、表情及肢體語言等，對當下相處氣氛有更多掌握、需與公司溝通清晰，了解公司的要求背後原因，主動了解，並學習公司價值觀，需有合適溝通及妥協，和需改善未必每次都能準時上班的問題
實習生21 兩星期後：平均分 3.57	
實習生反思	強： 樂於在下班空閒時搜尋資訊
企業評語	強：在不懂的情況下會主動求助、會儘力將工作做好、想辦法學習、有禮友善、有交帶，態度正面，不會情緒波動，和願意接受意見 弱：溝通能力，頗為內斂，甚少與客人和同事交流，以及經常需要額外協助
專責職員評語	弱： 甚少對工作有反思，對於工作和生涯規劃沒有太多目標
實習生17 兩星期後：平均分 3.29	
實習生反思	強：學習能力 弱：需同事協助，有點覺得拖慢同事工作進度、職場規則，同事與朋友相處的不同、個人操守，工作時玩電話、主動性，經常怕阻礙別人工作而不敢發問，導致不明白如何完成工作
企業評語	強：平易近人，能帶起團隊討論、與同事建立關係、願意學習 弱：工作專業操守，工作期間要投入工作
專責職員評語	強： 與人建立關係

實習生 16 兩星期後：平均分 3.14	
實習生反思	強：運算速度、工作效率，所有工作能在限時之內完成 弱：聆聽能力，接待不同的客人會出現錯漏
企業評語	強：態度認真、能夠及時完成工作，和十分有禮貌 弱：主動性、出現少許錯漏、顧客服務技巧
專責職員評語	強：待人處事比較成熟、做充足的事前準備，包括上網搜集資料、具責任心，和認真對待事情 弱：主動性，由於害怕被責罵，因此不敢主動提出做更多不同類型的工作，害怕做多錯多
實習生 20 兩星期後：平均分 2.86	
實習生反思	強：適應能力、情緒處理能力 弱：溝通能力，嘗試與同事展開對話，要用對答形式取代單向發問，改善過份直率的提問技巧
企業評語	強：對工作充滿好奇心，會主動發問 弱：有禮待人，主動發問時態度略為不禮貌、欠人際關係溝通技巧、表達能力、多遲到，但中期有改善、會犯錯，應多筆錄記下重要事情，雙重確認才遞交工作
專責職員評語	強：接納意見的胸襟 弱：群體合作，不太習慣與人談話、溝通技巧，未能洞悉其障礙以及找到合適的方法
實習生 5 兩星期後：平均分 2.79	
實習生反思	強：對人有耐性、能與不同人士溝通 弱：工作專注力、主動性，應多協助其他同事
企業評語	強：工作態度，有個項目做得不錯 弱：主動性，未有主動尋找方法去填補能力上的不足、職場規則，要詢問工作進度，不會主動匯報，也不明白請假及用房間的規則，常看見與其他實習生在工作期間聊天
專責職員評語	強：有努力嘗試去爭取表現及與同事相處 弱：不太習慣跟指引工作、沒有嘗試與自己的上司改善溝通方式，反而詢問其他上司有否工作
實習生 12 兩星期後：沒有平均分	
實習生反思	強：會接受不合適自己的工作、觀察能力，在眾多數據中仍能找出錯誤的地方 弱：人際關係，嘗試接觸不同階級職位的同事，會感到有點迷惘，不知道如何開展對話
企業評語	強：聰明且工作效率高，整體表現十分良好，工作效率亦比預期高，對比其他大學的實習同學表現亦不見有差別，工作能力高、與人溝通能力 弱：未能充分發揮自己的強項
專責職員評語	強：有效率、具責任感、學習能力，能在工作中找到可取的資訊，有助將來工作上的發展、目標清晰且對將來的生涯規劃有深思熟慮

附件五：籌備實習須注意的六大原則一覽

原則一：參與式的體驗機會	
可能會出現的 不太理想的情況	只能在旁觀察，或因為時間緊絀，而減少了參與的機會。或想見識更多，而每個項目走馬看花。對「日常工作」的理解不同，擔心只參與簡單的工作，而不能體會該崗位的職責
可能產生的影響	對工作只有概念，沒有實踐經驗，對工作流程欠缺全面的理解，或只有表面的認知
建議	實習前詳細制訂工作安排及時間流程，多分配親手工作的機會，並參與整個流程，也計劃好參與的時間長短，人手配合，有助減少因時間緊絀而未能真實及全面參與的情況。如時間許可，可安排長於兩個月的實習時間。企業與籌備團體可多溝通，了解該崗位的日常工作範圍，也可事先預算一下該工作任務會讓實習生學習及體會到甚麼，儘量平衡各方的期望
原則二：籌備人員的充足準備	
可能會出現的 不太理想的情況	實習剛開始時發現同事間不太了解實習情況，或在進行期間沒有提供適當協助，其他部門也未能配合。或會出現過多投閒置散的時間。實習生對實習有期望的落差
可能產生的影響	不太理想的開始會影響實習生日後的表現，或遇到困難時求助無門。沒有適當的工作量分配，或期望學習到的與現實有出入，都會影響學習效果
建議	負責實習的同事可於實習前多宣傳計劃的內容和目的，且安排幾位專責同事協助實習生。其他籌備的團體也可多與實習生溝通，在事前先調整他們對實習計劃的期望，也可與企業共同協商實習前培訓的內容
原則三：籌備人員與實習生的彼此了解	
可能會出現的 不太理想的情況	初時大家了解不多，雙方期望有落差，分配的工作不太合適，到實習中段才慢慢調節過來。或許有實習生對工作性質和職責範圍有錯誤理解。有時因上司太忙，也未能照顧實習生的需要，實習生也沒有清楚交代其感受
可能產生的影響	浪費了時間在初期磨合上，對日後實習生的表現有負面影響，或因欠缺適當交流，導致錯誤理解及期望，而未能作合適安排，也不能完全達到雙方的預期目標。或會拒絕負責某些工作
建議	可在實習前安排企業與實習生見面，事前已建立了了解的基礎，好讓企業作更適切的安排，實習生也可事前調校好期望。企業與其他籌備團體也可在工作性質及職責範圍多溝通，給予實習生更多資訊，讓他們明白及有更佳的掌握，也須大家合作，儘量安排時間與實習生交流，建立關係

原則四：專員或企業專職的輔助

可能會出現的 不太理想的情況	專員的存在十分重要，不過有時可能會忽略了實習生不同的成長背景，而重複了他們以往學過的東西，或約見時間與他們的工作時間有點緊湊。與企業聯絡的時間可能會出現不恰當的掌握，或會太頻密或傾談時間過長
可能產生的影響	令實習生有時覺得見面會浪費了時間，也阻礙了他們的作息，間接影響其實習表現。如與企業相隔太久才聯絡，或未能即時得悉最新情況，錯過及時跟進的機會，但過於頻密，又或會影響企業工作及沒有太多事情匯報
建議	實習計劃最好引入專員參與，或可在企業內安排專職管理人作經常性協助。他們須因應不同實習生及企業的特徵，作出彈性的處理。他們也要在事前與實習生先達到溝通的共識，例如聯絡時間與次數，目標及內容等，制訂不同的溝通方案，則有助更有效運用時間，達到更好的效果

原則五：企業得益的考慮

可能會出現的 不太理想的情況	過於側重實習生的體驗效果，忽略了企業的得益
可能產生的影響	企業或會感到浪費資源，降低參與實習的意欲
建議	設計實習時，可顧及企業的發展，讓他們可以有更多資訊制訂人才招聘方案及作各方面的改善。同時，也可以實踐社會責任。這方面可由其他籌備團體及企業在設計時多作溝通，也要與人力資源部門等多作配合。其他籌備團體也可以舉辦企業分享會，透過交流去改善其實習計劃

原則六：應付突發情況的後備方案

可能會出現的 不太理想的情況	只能安排簡單的工作，過多空閒的時間，上司與實習生也欠缺溝通，與同事欠互動和團隊合作。上司對實習生在家的硬件配套和設備水平不了解
可能產生的影響	學習不到該行業的工作知識，令實習生失去工作推動力，達不到預設的期望
建議	可預先訂立應付突發性事件的計劃，包括可在家工作的項目、溝通方式及時間等，也可考慮安排回公司會面的時間。可安排專責同事負責定時監督實習生的進度及感受。專員亦可幫忙預先了解實習生在家工作的配套設備水平

- Bughin, J., Hazan, E., Lund, S., Dahlstrom, P., Wiesinger, A., Subramaniam, A. (2018, May 23). *Skill Shift: Automation and the Future of the Work Force*. McKinsey & Company.
Retrieved from <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/skill-shift-automation-and-the-future-of-the-workforce>
- City Business Magazine (2017秋季)。作育「以人為本」的英才。
Retrieved from <https://www.cb.cityu.edu.hk/CityBusinessMagazine/2017-Autumn/tc/nurturing-people-oriented-talents>
- Williams, A. M. C. (2015). *Soft skills perceived by students and employers as relevant employability skills*. Walden Dissertations and Doctoral Studies Collection.
Retrieved from: https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://scholar.google.com/scholar?hl=zh-TW&as_sdt=0%2C5&q=list+soft+skills+employability&btnG=&httpsredir=1&article=2426&context=dissertations
- Hillage, J., Pollard, E. (1998). *Employability: developing a framework for policy analysis, Research Report RR85*. London: Department for Education and Employment.
- 明報 (2018年9月21日)。港初企推AI面試平台睇片憑表情語調 分析個性能力。
Retrieved from <https://news.mingpao.com/pns/港聞/article/20180912/s00002/1536690115526/港初企推ai面試平台睇片憑表情語調-分析個性能力>
- 深圳市教育局 (2015)。深港校長論壇：文集匯編。
Retrieved from http://www.tpompspc.edu.hk/web01/principal/principal_writings/20.pdf
- UK Commission for Employment and Skills (2009). *The employability challenge: full report*. London: UKCES.
- Pugliano, J. (2017). *The Robots are Coming: A Human's Survival Guide to Profiting in the Age of Automation*. US: Ulysses Press.
- Webb, M. (2019). *The Impact of Artificial Intelligence on the Labor Market*. US: Stanford University.
Retrieved from https://www.michaelwebb.co/webb_ai.pdf
- LinkedIn Talent Solutions (2019). *Future of Skills 2019: an Asia-Pacific Edition*.
- LinkedIn Learning (2019). *2019 Workplace Learning Report*.
Retrieved from <https://learning.linkedin.com/content/dam/me/business/en-us/amp/learning-solutions/images/workplace-learning-report-2019/pdf/workplace-learning-report-2019.pdf>
- Majid, S., Liming, Z., Tong, S., Raihana, S. (2012). Importance of soft skills for education and career success. *International Journal for Cross-disciplinary Subjects in Education*, 2(2), 1036-1042.
- Caprara, G. V., Barbaranelli, C., Pastorelli, C., Bandura, A., Zimbardo, P. G. (2000). Prosocial foundations of children's academic achievement. *American Psychological Society*, 11(4), 302-306.
- Miles, S. B., Stipek, D. (2006). Contemporaneous and longitudinal associations between social behavior and literacy achievement in a sample of low-income elementary school children. *Child Development*, 77(1), 103-117.
- Caemmerer, J. M., Keith, T. Z. (2015). Longitudinal, reciprocal effects of social skills and achievement from kindergarten to eighth grade. *Journal of School Psychology*, 53, 265-281.
- Sasipriya, R. (2011). *Influence of soft skills on teaching competency of secondary teacher education students* (Unpublished PhD thesis). V. O. C College of Education, Thoothukudi.
- Spisak, D. (2015). Soft skills: The foundation for academic and career success. *Career Education Review*, September 2015, 13-21.
- Tyson, W., Fletcher, E. C., Mehta, P. (2016). Skills developed and skills desired: Bridging skills gaps between career academy students and local employer. *AERA Online Paper Repository*, Paper presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association (Washington, DC, Apr 8-12, 2016).
- InfoBrief, (2017). Providing quality career development within youth development & leadership programs. *National Collaborative on Workforce and Disability*, 45, 1-16.
- 教育局 (2016)。學士學位課程畢業生的工作表現僱主意見調查。香港：教育局。
Retrieved from <https://www.cspe.edu.hk/resources/pdf/tc/Survey%20on%20Opinions%20of%20Employers%20on%20Major%20Aspects%20of%20Performance%20of%20First%20Degree%20Graduates%20in%20Year%202016%20-%20Executive%20Summary.pdf>
- 教育局 (2016)。副學士學位課程畢業生的工作表現僱主意見調查。香港：教育局。
Retrieved from <https://www.cspe.edu.hk/resources/pdf/tc/Survey%20on%20Opinions%20of%20Employers%20on%20Major%20Aspects%20of%20Performance%20of%20Sub-degree%20Graduates%20in%20Year%202016%20-%20Executive%20Summary.pdf>
- 教育局 (2014)。僱主意見調查：新高中畢業生。香港：教育局。
- 政府統計處 (2020)。表E033：按教育程度劃分的就業人士每月就業收入中位數 (2020年第2季)。香港：政府統計處。
Retrieved from https://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/sp200_tc.jsp?productCode=D5250037
- 政府統計處 (2019)。2019年收入及工時按年統計調查報告。香港：政府統計處。
Retrieved from <https://www.statistics.gov.hk/pub/B10500142019AN19B0100.pdf>
- 教會關懷貧窮網絡 (2018)。提升就業能力以助向上流動。
Retrieved from http://www.hkcnp.org.hk/fileadmin/user_upload/Download/1017/upmobility_asst/HKCNP_upmobility_brief_c.pdf
- 楊朝祥 (2013)。學歷通膨、學位貶值。《國政評論，教文 (評) 102-035 號》。
- 政府統計處 (2019)。2018年香港貧窮情況報告。香港：政府統計處。
Retrieved from <https://www.statistics.gov.hk/pub/B9XX0005C2018AN18C0100.pdf>
- 立法會秘書處資料研究組 (2016)。人力調整為香港帶來的挑戰。香港。
Retrieved from <https://www.legco.gov.hk/research-publications/chinese/1516rb04-challenges-of-manpower-adjustment-in-hong-kong-20160607-c.pdf>
- 政府統計處 (2016)。主題性報告：青年。香港：政府統計處。
Retrieved from <https://www.statistics.gov.hk/pub/B11201042016XXXXB0100.pdf>
- HK01 (2020年7月23日)。青年失業率創近十年高位 青協倡放寬青見門檻 開1,500時限職位。
Retrieved from <https://www.hk01.com/社會新聞/497693/青年失業率創近十年高位-青協倡放寬青見門檻-開1-500時限職位>

31. 政府統計處 (2020)。2020年7月至9月 – 表E016：勞動人口、就業、失業及就業不足的詳細統計表。香港：政府統計處。
Retrieved from https://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/sp200_tc.jsp?productCode=D5250021
32. 政府新聞網 (2020年6月9日)。創職位助畢業生就業。
Retrieved from https://www.news.gov.hk/chi/2020/06/20200609/20200609_105522_691.html
33. 課程發展處全方位學習組。「與工作有關的經驗」：邁向終身學習。香港：教育局。
Retrieved from https://cd1.edb.hkedcity.net/cd/lwl/CRE_WEB/index.htm
34. 教育局 (2017)。商校合作計劃。
Retrieved from https://careerguidance.edb.hkedcity.net/edb/opencms/bspp/zones/wem/?__locale=zh_HK
35. 香港輔導教師協會 (2020)。暑期事業體驗計劃。
Retrieved from <https://www.hkacmgm.org/tag/summer-cre-programmes/>
36. 青少年發展企業聯盟、香港大學 (2020)。「Y-WE我才有用」青少年工作體驗計劃。基層青少年的出路 香港未來。香港。
37. 葉蔭榮、馮智政及朱勉 (2019年4月)。「體驗式學習」成效研究第一階段報告。香港政策研究所，大教育平台。
38. MWYO (2019年8月2日)。中小企提供實習機會有何難？
Retrieved from http://www.mwyo.org/index.php/zh-HK/youth_trends/45
39. MWYO (2019年7月26日)。加強工作體驗活動 助青少年規劃未來。
Retrieved from http://www.mwyo.org/index.php/zh-HK/youth_trends/41
40. 香港01 (2017年5月20)。「暑期實習」大學生實習無人工是否接受？HR專家：做兼職更有用。
Retrieved from <https://www.hk01.com/職場/92202/暑期實習-大學生實習無人工是否接受-hr專家-做兼職更有用>
41. 蘋果日報 (2019年5月23日)。實習淪免費勞工買飯湊仔 恰你為CV也都制？
Retrieved from <https://hk.news.appledaily.com/local/realtime/article/20190523/59629795>
42. 教育局 (2017年3月)。生涯規劃 教育薈萃。香港：教育局。
Retrieved from <https://lifeplanning.edb.gov.hk/uploads/page/attachments/Highlights-of-Life-Planning-Education.pdf>
43. 香港課外活動主任協會 (2017)。香港中學課外活動調查報告。香港。
Retrieved from https://www.hkeama.org.hk/uploads/1/2/2/4/122479463/eca2017_ver_27-3-2018_outline_1_.pdf
44. Lee, C. J. J., Hui, K. F. S., Chun, W. S. D., Chan, N. C. K. (2019). Academic and career aspiration and destinations: A Hong Kong perspective on adolescent transition. *Education Research International*. doi: <https://doi.org/10.1155/2019/3421953>
45. European Commission. (2018). *Traineeships Under the Youth Guarantee*.
Retrieved from <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=20514&langId=en>
46. European Commission (2013). *Apprenticeship and Traineeship Schemes in EU27: Key Success Factors*.
Retrieved from <https://www.employment-studies.co.uk/resource/apprenticeship-and-traineeship-schemes-eu27-key-success-factors>
47. Souto-Otero, M., Ulicna, D., Schaepkens, L., Bognar, V. (2012). *Study on the Impact of Non-formal Education in Youth Organizations on Young People's Employability*. European Youth Forum.
Retrieved from http://euroscoutinfo.com/wp-content/uploads/2012/10/ReportNFE_PRINT.pdf
48. 文匯報 (2020年6月19日)。校園學習漸復 疫境實習難搞。
Retrieved from <http://paper.wenweipo.com/2020/06/19/ED2006190001.htm>
49. 經濟日報 (2020年5月7日)。「疫情冰封」大專實習位劇減3成 準教師縮剩7日 酒店旅遊一位難求。
Retrieved from <https://www.etnet.com.hk/mobile/tc/lifestyle/internationalaffairs/news/65555>
50. Quartz (9 April, 2020). *Always out of office. Coronavirus means thousands of Wall Street internships may be virtual this summer*.
Retrieved from <https://qz.com/1835238/wall-street-looks-at-virtual-internships-due-to-coronavirus/>
51. Financial Times (6 April, 2020). *Wall Street banks explore option of 'virtual internships'*.
Retrieved from <https://www.ft.com/content/0c66386e-c8b7-49da-b210-0243ab09c04d>
52. Vriens, M., Op de Beeck, I., Van Petegem, W. (2013, July 1–3). *Make it work! Integrating virtual mobility in international internships* [Conference presentation]. 5th International Conference on Education and New Learning Technologies, Barcelona, Spain.
53. 香港考試及評核局 (2020)。2020年香港中學文憑考試附加資料。香港：香港考試及評核局。
Retrieved from https://www.hkeaa.edu.hk/DocLibrary/Media/PR/DSE20_Additional_Information.pdf
54. 立法會教育事務委員會 (2019年5月3日)。生涯規劃教育的推行情況。
Retrieved from www.legco.gov.hk/yr18-19/chinese/panels/ed/papers/ed20190503cb4-810-5-c.pdf
55. 教育局生涯規劃資訊 (2019年11月18日)。「中學生涯規劃教育及升學就業輔導指引」及《生涯規劃教育推行策略大綱便覽》。香港：教育局。
Retrieved from <https://lifeplanning.edb.gov.hk/tc/school-administration/guide.html>
56. Li, S. (2007). *The role of Careers Teachers in Hong Kong Secondary Schools*. Hong Kong: Hong Kong Association of Careers Masters and Guidance Masters.
57. Yuen, M. T., Yau, F. S. Y., Tsui, J. Y. C., Shao, S. S. Y., Tsang, J. C. T., Lee, B. S. F. (2018). Career education and vocational training in Hong Kong: Implications for school-based career counselling. *International Journal for the Advancement for Counselling*, 41, 449–467.
58. Federation of Youth groups (2019). *Improving the effectiveness of career and life planning education*.
Retrieved from <https://yrc.hkfyg.org.hk/en/2019/01/30/improving-the-effectiveness-of-career-and-life-planning-education/>
59. Wong, P. W. L. (2019). Career guidance and counseling in secondary schools in Hong Kong: A historical overview. *Journal of Asia Pacific Counseling*, 9(1), 1–19.
60. Ho, Y. F., Leung, S. M. A. (2016). Career guidance in Hong Kong: From policy ideal to school practice. *The Career Development Quarterly*, 64, 216–230.
61. Yuen, M., Chan, R.T.H., & Lee, B.S.F. (2014). Guidance and counseling in Hong Kong secondary schools. *Journal of Asia Pacific Counseling*, 4(2), 103–112.
62. Lai-Yeung, S.W.C. (2014). The need for guidance and counseling training for teachers. *Procedia*, 113, 36–43.
63. Wong, L.P.W. (2018). School counselor's reflections on career and life planning education in Hong Kong: How career theories can be used to inform practice. *Journal of Counseling Profession*, 1(1), 1–33.

關於我們



Thought Leadership on Youth Development

MWYO 青年辦公室是一個以青年為本、獨立運作的民間智庫，工作橫跨研究與調查、倡議與教育、培訓與能力提升。我們積極與各促進青年發展的持份者緊密合作，包括青年、家長、校長、教師、社工、僱主、公民社會領袖，以及政府與政黨，致力在不同範疇上，引領各方以新思維促進香港青年發展。

如欲了解更多，或提供意見，請聯絡：

黎卓然先生 | 高級研究員

✉ david.lai@mwyo.org

陳朗軒先生 | 研究員

✉ justin.chan@mwyo.org

傳媒聯絡

謝瑋倫 (Alan)

☎ +852 2508 5177

☎ +852 9736 9067

✉ alan.tse@mwyo.org

更多相關資訊：

<https://mwyo.org/index.php/zh-HK/analyses/internship2020>



🌐 mwyo.org



📘 facebook
MWYO





MWYO