頁1

高等學歷殘疾人士

求職自學錦囊

勞工處展能就業科

頁2

目錄

前言

概述

申請職位空缺的建議

勞工處提供求職途徑

申請表

求職信

履歷表

能力傾向測試

面試

面試後的跟進工作

婉拒獲聘信

職場溝通技巧

壓力管理

殘疾人士申請政府職位

保障僱員權益的條例

附錄：一般與殘疾有關的面試問題

頁3

前言

致：求職者

這是一本專為你們而設的求職錦囊。

我們明白擁有高等學歷的殘疾求職人士，均希望能覓得與其專業資歷相符的工作。然而，隨著經濟發展，就業市場內各類人才具備的技能普遍提升，而加上本港接受專上教育的機會增加，使具有專上學歷的求職人士在求職時面對激烈的競爭。此外，在就業市場適合專上學歷求職人士的工作，一般要求申請人需具備高工作能力及掌握多樣的技能。

現時，隨著社會的進步，愈來愈多僱主接受企業社會責任的概念，在招聘方面本著唯才是用的原則，公平考慮所有求職者，並願意給予適合的殘疾人士工作機會，使他們能發揮所長，為企業作出貢獻。

然而，這並不代表殘疾人士在求職過程中會較容易能覓得理想工作。在遴選過程中，僱主會要求殘疾求職人士如健全人士般表現自己的能力及優勢，他們亦需面對如何使僱主相信他們能勝任有關工作的挑戰。

因此，我們希望這本求職自學錦囊可讓大家於求職時作參考，透過當中的求職及面試技巧，協助你們在僱主面前更自信地表現自己的優勢與強項，從而為你爭取一份可發揮所長的工作。

要覓得理想工作，首先必需要充份裝備自己。希望你們可以善用這本求職自學錦囊，多加研讀，並透過經驗累積，改善求職技巧，從而提升競爭能力。求職過程無疑是困難而漫長的，勞工處展能就業科的就業顧問將與你們並肩同行。

祝

求職順利！

勞工處展能就業科

頁4

概述

在求職的過程中，首先要保持足夠的自信，以在遴選過程中讓僱主看到自己的優勢與強項，而充足的準備是建立自信不可或缺的一步。

你須透過不同的渠道，多了解最新的就業市場資訊，如該職位的入職條件和有關行業的長遠發展趨勢。同時，在申請工作前，應先確定你的資歷是否符合市場和職位的要求。

在申請工作時，不少僱主會先要求求職者提交申請表、求職信及履歷表等資料。在所遞交的文件中，你應當著重陳述你的資歷經驗如何能為公司作出貢獻，而毋須提及一些與工作無關的瑣事。

僱主在收到申請後，如認為你的資歷背景符合公司的要求，或會安排各類型的測試和面試給你。在面試前，你可預先從不同的渠道 （如網上）搜尋模擬試題，及盡可能練習更多不同的題目。面試後，你應該評估自己的表現，檢討面試的過程中有甚麼地方可以作出改善，並就此制定一個適合自己的面試策略，為下次面試做好準備。

很多殘疾人士與健全人士一般，均擁有很好的工作能力。雖然你確信能勝任你有意應徵的工作，但你亦應就如何消除僱主可能對你的殘疾情況及你能否全面應付有關職位工作的疑慮，作出準備。

若你得知成功獲聘後，你應盡快決定接受或拒絕該工作機會。假如你決定不接受聘用，亦應禮貌地婉拒，並盡快提供書面回覆給僱主，以保持與僱主的良好關係。

當你成功獲聘並開始新工作後，應時刻保持正面的態度，以及與同事建立友好關係。此外，你亦應該關注自身的壓力水平，並尋求適當的方法管理壓力。

頁5

申請職位空缺前的建議

在申請職位空缺前，你應該先仔細閱讀招聘廣告的內容，並了解所列明的工作要求。你亦要清楚認識自己的工作目標及期望、並衡量學歷背景及工作經驗、能力及健康狀況是否與有關職位相符，從而估計你能獲聘的機會。

「假如我沒有招聘廣告所要求的年資經驗，是否代表我不能夠申請？」

不少招聘廣告都會列明年資要求，如「一年相關經驗」。雖然你可能缺乏相關的工作經驗，但不代表你完全沒有獲聘的機會。你可在履歷表或面試時向僱主提供你所具備與此工作性質有關的經驗，以證明你適合從事此工作，例如你可提供曾參與過的課外活動和義工服務的資料。不過，如果工作要求已清楚列明「申請人須有最少XX年的相關經驗」，那麼你或許可以考慮應徵其他職位空缺。

頁6

勞工處提供的求職途徑

坊間有各種不同渠道提供職位空缺的資訊，如網上求職平台、手機應用程式以及招聘雜誌等。除此以外，你亦可透過勞工處提供的求職途徑尋找合適的工作。

高等學歷就業資訊網上平台http://www.hee.gov.hk

勞工處已推出為具備學位程度的求職者提供就業相關資訊及職位搜尋渠道，以加強對他們的就業支援。

 ◎圖片：QR Code◎

「互動就業服務」網站 http://www.jobs.gov.hk

求職人士可於任何時間，透過該網站瀏覽最新的空缺資料、登記勞工處的就業服務和進行簡單的工作配對。

求職人士亦可利用「互動就業服務」手機應用程式，隨時隨地透過智能手機或流動通訊設備，從勞工處的職位空缺資料庫搜尋合適的職位空缺。

求職人士可根據空缺上列明的申請方法，直接聯絡僱主申請有關空缺、或親臨勞工處就業中心，要求轉介服務。

 ◎圖片：QR Code◎

頁7

招聘會

勞工處不時在不同地區的場館和商場舉辦大型招聘會，以及在就業中心舉辦分區招聘會，協助求職人士尋找工作。求職人士可即場向僱主申請工作及進行面試。 求職人士可於「互動就業服務」網站 （http://www1.jobs.gov.hk/1/0/WebForm/jobfairs.aspx），查閱大型招聘會及分區招聘會的最新資訊。有興趣的求職人士可根據招聘會宣傳刊物上提供的電話，進一步查詢招聘會的詳情。已登記勞工處就業服務的求職人士可選擇通過手機短訊收取有關招聘會的最新資訊。

 ◎圖片：QR Code◎

展能就業科的服務 http://www2.jobs.gov.hk/isps/Web/WebForm/

勞工處展能就業科一直致力為殘疾人士提供免費的公開就業服務。

我們的就業顧問會為殘疾求職者提供就業市場的最新資訊以及就業輔導，並協助他們了解本身的工作能力。此外，亦會因應求職者的能力及市場需要，提供適切的就業轉介及工作配對服務。就業顧問亦會協助殘疾求職者為面試進行準備工作，並在有需要時陪同求職者與僱主會晤。當殘疾求職者獲得聘用後，就業顧問會提供不少於六個月的跟進服務。

 ◎圖片：QR Code◎

如果你希望獲得求職方面的建議，我們的就業顧問很樂意提供協助。

頁8

申請表

大部分僱主都會要求求職者透過互聯網或以書面形式遞交申請表。填寫申請表時，請注意下列各方面事項：

- 預先準備所需填寫的資料，以便在申請表時可即提供確的資料；

- 細閱申請表的內容及相關指示；

- 填寫所有要求的資料。如有不適用的項目，應寫上「不適用」；

- 確保所提供的資料是真確；

- 使用藍或黑原子筆，整潔地以正楷填寫表格；

- 親筆簽署表格；

- 遞交前，請先複查你的申請表；及

- 保留副本作參考。

頁9

求職信

求職人士向僱主提交的求職信，一般為一頁紙的篇幅，並會夾附一份履歷表，務求能取得僱主對你申請有關職位的注意。由於求職信旨在讓僱主可在短時間內了解你，因此內容應簡潔扼要，著力陳述你的資歷及專長如何與職位的要求吻合，以凸顯你是合適的人選。

撰寫求職信的注意事項：

- 清楚列明你希望應徵的職位以及從甚麼途徑得悉這個空缺；

- 扼要地描劃出工作期望及規劃；

- 透過概述資歷及專長，向僱主闡釋你為何勝任有關工作的要求；

- 把你的能力及過往的工作經驗與職位的要求連繫起來；

- 切忌過長，以一頁篇幅為佳，而內文應分作三至五段概括敘述；

- 不要把履歷表的內容搬字過紙，你需因應職位空缺的工作要求去調整求職信的用字；

- 使用行動詞，如「管理」和「協調」等；

- 精簡遣詞、避免使用術語；

- 寄出前須小心校對；及

- 保留副本以作參考。

備註：

如你已有相關的工作經驗，可於開首時指出，如寫下「我已有四年豐富的會計經驗」，然後在履歷表中詳細闡述職責及成就。同時謹記不要在履歷表內提及不相關的事項。

頁10

例子

招聘廣告

花園有限公司

會計助理

我們是香港具規模的會計公司，現誠邀合適的人才申請此職位

會計助理 （編號：AA1234）

職責：

- 負責日常會計運作

- 協助處理每月結算，撰寫財務報告

- 處理一般辦公室行政事務

- 處理臨時或特設的項目

工作要求：

- 須持有會計或財務的學士學位，及獲得LCCI 會計證書

- 最少一年相關工作經驗

- 主動、具責任感、有條理，備出眾的會計知識、並能於團隊中獨立工作 [註解01：留意關鍵詞]

- 可於限期前完成所委派的工作 [註解01：留意關鍵詞]

- 熟習MS Office

- 能即時上班可獲優先考慮

- 歡迎應屆畢業生應徵

成功獲聘者，薪金豐厚，待遇吸引

如有意申請，把履歷表郵寄至 香港中環花園道30號 花園有限公司 人事部經理 張小華女士 [註解02：遞交申請予適當的人士]，或傳真 （2123 4567），或電郵（humanresources@abc.com）聯絡。

\*（請於信上寫招聘職位編號）

求職者的個人資料只用作招聘用途。

頁11

求職信範本

香港中環花園道 30 號

花園有限公司

人事部經理

張小華女士

應徵會計助理（編號： AA1234） [註解 03：招聘職位編號]

人事部經理張女士 鈞鑒： [註解 04：合適的輩份稱謂]

◎文字置中及文字下有底線◎“應徵會計助理” [註解 05：標題：你希望應徵的職位]

[註解 06：每段開首前須置兩個空格] 本人從香江日報X 月X 日的廣告得悉 貴公司[註解 07：提及對方前，如「貴公司」，須置上一個空格]現正招聘一名會計助理，本人對此職位有濃厚興趣，自感條件合適，故特專函應徵。

本人畢業於香港XXX 大學，修讀工商管理會計學系，並取得一級榮譽學士。此外，亦深具豐富的商業知識，以及熟悉各類電腦軟件。本人曾於XYZ 國際會計公司任職會計助理，負責會計事務，如分析客戶的財務報告，與各銀行代理機構協調處理財務交易等。[註解 08：提供過往實習或工作經驗] 因此，綜合本人的學歷和工作經驗，均合乎 貴公司的入職要求。

在學期間，本人亦獲取了多張國際認可的會計證書，以及在數個商業比賽中獲勝，擁有良好的商業頭腦。本人◎黑色粗體字◎“處事謹慎，具責任感，能快速完成工作”，相信定可勝任 貴公司的工作。

本人素仰 貴公司信譽超卓，倘若有機會加入貴公司， 實為本人之榮幸定必盡力工作，以助公司業務穩健前進。 隨函附上個履歷表一份，懇請閱覽並希賜予面試機會。[註解 09：表達你衷心希望能取得面試的機會] 如蒙接見面試，請致電9123 4567 約見。[註解 10：留下聯絡方式]

敬請鈞安

◎靠右側◎ 應徵者

◎靠右側◎ 陳少蓮 謹啟

二零 XX 年 X 月 X 日

附件：履歷表

頁12

履歷表

在求職過程中，履歷表是一份相當重要的文件，能向僱主展現你的資歷。一份好的履歷表能為你爭取面試的機會。

擬備履歷表時，應注意以下各方面：

- 明確寫上與工作有關的技能、過往工作的職責及範圍、資歷和成就，並加上可量化的成果；

- 如履歷表上顯示你有真空期，可向僱主簡述那段期間你實際在做的事情。例如在「空檔年」中旅遊或培訓進修；

- 採用點列方式，善用大小標題；

- 如沒有足夠信心能言簡意賅地寫出你的職業目標，可不必勉強加入此項；

- 撰寫履歷表時應保持連貫的行距、字體大小、字體風格和行文方式；

- 按時間倒序編排你的工作經驗及學歷（由近至遠依次列出）；

- 應避免提供一些與工作較無關的個人資料，如你的興趣等 ；

- 履歷表不應超過兩頁，並應根據申請職位度身訂造合適的履歷表；

- 除非僱主要求，一般來說不必在履歷表上加入諮詢人的資料。但如果僱主要求提供諮詢人的資料，你應事先知會有關人士並徵得其同意；

- 提交前小心校對；及

- 備妥證明文件如工作證明及畢業證書等，以便在面試時能應付考官的問題。

頁13

履歷表一般格式

聯絡資料

姓名：

電話：

電郵地址：

職業目標

＜請填寫你的生涯目標＞

工作經驗 （由近至遠依次列出）

公司1名稱 任職年期

職位及部門

- ＜所擔任的主要工作1＞

- ＜所擔任的主要工作2＞

- ＜所擔任的主要工作3＞

公司2名稱 任職年期

職位及部門

- ＜所擔任的主要工作1＞

- ＜所擔任的主要工作2＞

- ＜所擔任的主要工作3＞

學歷（由近至遠依次列出）

學校1（如學校位於海外，請列明） 就讀年期

學位名稱（主修科目） / 就讀年級

考試成績（如成績優異，請列明）

學校2（如學校位於海外，請列明） 就讀年期

學位名稱（主修科目） / 就讀年級

考試成績（如成績優異，請列明）

專業資格

＜請填寫該專業資格＞ 頒發日期

頒發機構（全寫）

課外活動

＜所擔任的職位＞＜學會或機構名稱＞ 擔任年期

- ＜所擔任的主要工作1＞

頁14

- ＜所擔任的主要工作2＞

獎項及成就

＜請填寫該獎項名稱＞ 獲奬年期

頒發機構（全寫）

技能

語文能力

＜請填寫對中文、英文、普通話及其他外語（如有）的熟練程度＞

電腦軟件

＜請填寫對Microsoft Office（Word, Excel, Powerpoint）、中英文打字及其他和工作有關軟件的熟練程度＞

諮詢人（可選擇是否填寫此項）

＜列明諮詢人的姓名、職位及部門、公司、聯絡方式及與你的關係＞

請謹記，但凡在履歷表寫下諮詢人資料前，事先需徵求對方同意

期望薪金（可選擇是否填寫此項）

就期望薪金一列，人力資源經理有可能會剔除與時下就業市場薪金水平差距太大的申請。如你擔心自己所填寫的期望薪金與市場水平有太大差距而失去面試機會，你可於履歷表寫上「可議」

可到職日期（選擇是否填寫此項）

＜請填寫可到職的日期，如：即時 / 一個月後＞

頁15

履歷表範本

聯絡資料

[註解 S11：求職者的基本資料，如其姓名和聯絡方法]

姓名: 陳少蓮 （CHAN Siu-lin, Jane）

電話: 2312 3456 / 9123 4567

電郵地址: janechan@xxxxx.com.hk

工作經驗

XYZ：國際會計公司 05/2015 – 07/2015

兼職會計助理

日常職責：

- 一般會計事宜如資料輸入及預備會計傳票等

- 協助上司處理特定之會計工作

- [註解 S12：以行動詞作句子開首，如「協調」及「策劃」等] “解決”新投資產品的財務問題

主要成就

- 與10間銀行代理機構合作處理財務交易

- 每日負責分析約 [註解 S13：以數字量化你的成就] 20個應收帳款和應付帳款的報告

DEF公司 05/2014 – 07/2014

實習辦公室助理

日常職責；

- 一般文書工作如資料輸入、寄發電郵及報價等

- 協助接聽電話查詢

- 負責寄／收及交收文件

主要成就：

- 每日處理約30個客戶查詢

- 每星期預備約20份報價資料和其他文件

- 每日於電腦系統更新約20個新客戶的記錄

學歷

香港XXX大學 09/2012 – 07/2015

工商管理學士：會計學（榮譽）

專業資格

LCCI 會計證書（第三級） 2015

AAT 會計證書（第一至八級） 2014

The CIMA Certificate in Business Accounting 2014

技能

語文能力

流利廣東話、英語及普通話

頁16

電腦軟件

熟悉各類電腦軟件，包括Microsoft Office （Word, Excel, PowerPoint, Access）及ERP Systems。中文打字 40 wpm，英文打字 70 wpm

期望薪金

每月港幣 ---- 元

可到職日期

即時

頁17

能力傾向測試

為了從眾多求職者中篩選出較合適的人選，公司一般會採用能力傾向測試，評估求職者在各範疇如文字推理及數字推理的能力。此測試通常包含一連串選擇題，並要求考生於限時內作答。通常只有少數求職者能於指定時間內完成所有問題。

如果你想有突出的表現，你可預先從網上搜尋各類的模擬試題，及盡可能練習更多的題目。練習時，可假設自己處於真正測試的狀態，限時作答。雖然能夠完成所有題目是很重要，但你亦需注意答題的準確性。

以下是公務員事務局的能力傾向測試模擬問題：<http://www.csb.gov.hk/english/recruit/cre/352.html>

 ◎圖片：QR Code◎

頁18

面試

在遞交申請後，若你的條件初步能符合公司的要求，你或有機會獲邀面試。面試一般是由公司代表主持。面試是僱主最普遍採用甄選合適求職者的方法，僱主會透過與求職者的互動，觀察及評估你是否具備能力及有誠意擔任有關職位。

每間公司都會有不同形式的面試，但無論形式如何多變，你必須為常見的面試問題預先作出充足準備。充足準備絕對能夠提升你的自信，令你有更好表現！

面試前的準備

了解公司

- 從招聘廣告得知的工作內容及職責；

- 公司背景、發展方向、文化及宗旨；

- 公司市場定位及其競爭對手；

- 其他行內相關職位；及

- 業界的最新資訊。

備註：

你可從官方網站或公司刊物了解更多資訊。若公司規模較小，沒有設立網站，你亦可向業內的朋友或其他網上資源尋找更多資訊。

面試當天的基本要求

- 預早十五分鐘到達面試地點；

- 儀容整潔；

- 坐姿筆直，自信地演繹你的答案；

- 保持微笑，與面試官維持適當的眼神接觸；及

- 對主持面試公司代表的提問作出適當的反應，如點頭示意明白。

備註：

進行面試當日，你應該時刻注意你的言行。即使你已離開面試的房間，公司仍有可能繼續觀察你的一言一行。

面試模式

個人面談：

由一位或多於一位公司代表主持面試，向應徵者發問。有些公司會進行多於一輪面試。多數首輪面試由人力資源部主持，而次輪面試則會由聘用該職位的部門代表主持。

備註：

公司亦有機會安排電話面試。如你獲邀參加，你應找一個接收訊號良好的地方，

頁19

或使用固網電話進行電話面試。在面試期間，你亦應準備公司資料、紙筆及履歷表，以便能更好的回答問題。

小組面談：

數位應徵者會以小組形式，就某些議題作討論或一同合完成指定的工作；應徵者亦有可能需要回答主持面試公司代表的跟進問題。小組面談旨在能讓面試公司代表觀察到應徵者在團隊工作中顯露的性格特質是否適合該職所需。

面試時可能會問及的問題和作答秘訣

1. 有關個人背景和工作經驗的問題

「請介紹自己。」

作答此題時，大部分求職者只顧詳細地訴說自己過往的人生簡歷，但此舉誠然並非最合適的應對方法。較好的個人介紹其實應該包括與應徵工作有關的個人背景和工作經驗，並引起主持面試公司代表對你的興趣。例如你能夠為公司作出甚麼貢獻。另外，如非必要，求職者大可不必深入詳述之前每份工作的經歷。

作答時的注意事項：

- 如主持面試公司代表沒有講明時限，請在五分鐘內完成作答；

- 簡介你的背景：你的姓名、工作年資、曾任職的工作機構、最近擔任的職位

- 請順時序講述你的經驗，讓主持面試公司代表易於了解你的背景；

- 講述你申請此職位的原因（如公司的正面形象）和你的個人技能（如良好的客戶服務技巧）；

- 詳述你的過往經驗並解釋為何這些經驗能讓你成為公司的寶貴資產；及

- 說出你的工作目標（如未來五年的個人發展計劃）。

如何回答有關過往工作經驗的問題：

- 以列點形式預備一份擬稿，讓自己更清晰知道想表達的內容。不過，謹記對話時要自然流暢，避免背誦；

- 應屆畢業生或缺乏工作經驗者可強調你優越的學術成績，及說出你所參與的課外活動和義工服務，由此表達出你的長處；

- 已有工作經驗者可講述你曾遇到的工作挑戰、引以為傲的成就，以及你從中得到甚麼啟發；

- 以故事形式講述自身經歷比平鋪直敘述來得更為動人。因此，如果時間許可的話，不妨可形容你過往某個工作場景，然後再表達你的感受和有甚麼得著。此舉往往能使面試官對你留下深刻印象；

- 善用面試的時間，重點地引薦自己。

頁20

「為甚麼會離開上一份工作？」

簡單並明確提供辭職的客觀原因，例如較難有發展機會已經足夠。另不應提出對前僱主和公司的任何負面評價。

「你有甚麼弱項？」

簡略地說出一至兩項較不影響工作的弱點，並提出改善方法。

「我們為何要聘請你？」

請先問自己為何適合此工作。而且答案不應過於空泛，如「當我有此工作時，我必定成為公司的寶貴資產」。可把工作要求與你的能力作對比，藉以找出最好、最獨特的答案。你亦可善用以往的工作經驗來支持你的答案。

2. 另類面試問題

這類問題並沒有必然的答案。主持面試公司代表會藉著向求職者發問一些看似天馬行空的問題以測試他們的反應，並由此反映出求職者的邏輯、個性、創意和解難能力。你應仔細思量及保持冷靜作答有關問題。

例：如果你可成為任何一種動物，你會想成為甚麼？

你可隨意選擇動物的種類。答案並無對錯之分。僱主最想得知是你的創意和個性，而非選擇甚麼動物。你可將其選擇動物的特性連繫至有關職位的要求。

3. 角色扮演

主持面試公司代表會把有關職位所遇到生活實況的試題給予求職者。你需充分理解試題所述的狀況，並投入於角色扮演裡。表達時應盡量保持流暢及自信。

以客戶服務角色為例，你或會被問到如何應付無禮客人，藉以維持良好的客戶服務。主持面試公司代表有機會飾演此無禮的客人，因此，回答時你需保持冷靜，避免變得情緒化。同樣的做法亦能於其他狀況題時所應用，藉以測試你處理真實場景的能力。

4. 行為面試

此類問題旨在能讓主持面試公司代表從你過往的處事手法推斷你能否符合職位要求。行為面試的題目種類會比傳統面試較為特定，開首大多為「請給我一個例子」或「請告訴我曾遇過的情況」。作答時，應包含以下元素：特定的情況、你所作出的行動，及行動後的結果。你可先寫出自己的故事，與此職位的關聯性，藉以準備面試。

頁21

例：請給我一個你如何與團隊合作的例子

模擬答案：在會計課堂上，我要與同學組成團隊，以完成一項計劃。而是次計劃要求我們分析某個應收帳款和應付帳款的財務報告。因此，我們討論所需要概括的重要要素，以及採用怎樣的計算方法。雖然團員對運算過程有不同看法，但團隊在我引領下，並透過於書本及網上搜尋有關的知識，最終達成共識。此外，為了在限期前能完成此計劃，團隊在我的建議下，將工作分拆，並平均分配給各團員。最後，我們的計劃獲得甲等成績。

5. 其他

「我們只能給予你月薪港幣 HK$ XXXXX。你會否接受？」

除了只考慮金錢外，你亦可考慮晉升機會和於此公司所獲得的經驗。

「你有沒有其他問題？」

這是主持面試官公司代表問的最後一條問題。為表達出你對此職位的熱誠，你可以問關於工作上的問題 （如公司的文化和工作環境）。除非求職者有合理的原因，否則應避免提及有關薪酬的問題。另外，如果你沒有想到一些言之有物的問題，你應坦誠向主持面試公司代表表示你沒有問題想問。這總比發問一些令主持面試公司代表留下負面印象的問題為好。

更多模擬面試題

1. 你對我們公司有什麼認識？

2. 試描述一下五年後的自己？

3. 你期望在這工作得到什麽？

4. 你為什麽經常轉工？

5. 你的朋友怎樣形容你為人？

6. 請分享你認為最錯誤的一個決定。

7. 請講述你感到壓力的一次經驗。

8. 請講述你未能如期完成工作的一次經驗。

9. 請講述合作伙伴不同意你看法的一次經驗。

6. 一般與殘疾有關的面試問題

一般建議

展能就業科為適合公開就業的殘疾人士提供就業服務，如果你希望透過就業顧問協助你申請有關職位，就業顧問會在遞交申請時向僱主透露你的健康狀況及殘疾情況。如果你自行向僱主申請有關職位，你則可以自行決定是否向僱主透露有關資料；你亦可於任何你認為合適的時候，向僱主表露你的健康狀況或殘疾情況。 由於僱主有機會問及你的健康及殘疾情況，或者有關的殘疾對你工作能力的影響，所以你可以預先準備如何回答此範疇的面試問題。你可參照有關空缺的工作

頁22

內容及要求，預先設想一些僱主可能會提問的問題，回應有關問題時，你應自然及正面地向僱主交代你的殘疾情況，無需隱瞞資料。妥善交代你的殘疾情況，讓僱主了解你將來所需要的輔助儀器或特殊安排，能使你將來更順利地完成工作。

你可引用過往的人生或工作經驗，具體講述你過往如何克服困難，藉以向僱主說明自己如何勝任該工作。你可以突顯你因為某方面的殘疾而引申出來的長處或優點，以提升獲聘機會。例如你是一位屬於自閉症的求職者，雖然不太擅長與人溝通，但具有不屈不撓的精神，擅長擔任重覆性的工作，亦會致力改善與人的溝通能力；又或者你雖然是一位需使用輪椅助行的求職者，但你珍惜工作機會，不介意跨區工作。

如何向僱主交代殘疾情況

殘疾求職者決定如何向僱主交代殘疾情況可考慮以下因素：

殘疾程度

- 殘疾程度會否對工作構成影響？

- 是否需要輔助器材或特別的遷就？

僱主的接納

- 如果選擇向僱主透露殘疾情況，可在以下情況下表達：

在求職時註明

> 在求職信、履歷表、職位申請表上或在電話求職時表明自己的殘疾情況。

在安排面試後提出

> 在安排面試後才透露自己的殘疾情況；

> 並在此時提出自己的需要，例如：「我是一位輪椅使用者，請問我的輪椅可否進入你的辦事處呢？」

在面試時講述

> 如你相信殘疾情況不會影響你的面試或工作表現的話，你可選擇在面試時才讓僱主知道自己的殘疾情況。

解答僱主疑問的技巧

在求職的過程中，僱主或人事部負責人會問一些有關你的殘疾的問題，他們並非針對你，很多時是出於關心，或是他們對你的殘疾情況感到陌生，希望能多作了解。 妥善交代殘疾情況，不單令僱主安心聘用你，亦能加深大家的認識，促使雙方往後合作愉快。以下我們為大家準備了一些僱主或人力資源部負責人較關心的問題及你回答該問題應留意的地方。

頁23

一般與殘疾有關的面試問題

有關僱主會問及你的殘疾的面試問題，請參照附錄。

貼士

- 一般來說，僱主都希望知道申請人是否殘疾人士，以便安排工作及保障其安全；

- 如果需要就業顧問協助尋找工作，應清楚向他們說明你的殘疾情況和特別需要，以便他們向僱主交代有關資料；

- 讓推薦人或諮詢人充分了解你的殘疾情況，因為僱主或會向他們查詢有關你的資料；

- 要求僱主給予機會詳細討論有關問題，例如：「我是一位視障人士，但我有信心可以勝任這個職位，關於我的視障，我們可在面見時詳談。」；

- 保持平常心及處之泰然，無需激動或感到尷尬，甚至表現不耐煩；

- 自然及正面地交代殘疾情況，並表示樂意與僱主分享過往的經驗，解答他的疑問；

- 不要隱瞞資料，應清楚交代自己的限制及需要；及

- 強調自己的工作能力及長處，例如工作態度認真，很少請病假、遲到或缺勤。

- 有需要時，可與僱主商討申請就業輔助儀器及支援服務以協助工作

離開面試室前

- 應與每位面試官有適當眼神接觸，並向他們作出感謝；

- 視乎情況，或可向他們要求取其名片；及

- 不應與主持面試公司代表有過多個人接觸。

頁24

面試後的跟進工作

大多求職者只著眼於面試前的準備。但面試後的跟進工作同樣不容忽視，這是你求職過程中良好的學習機會。

評估基本要求

- 是否準時到達？

- 衣著是否整潔？

- 有否保持笑容和與主持面試公司代表維持適當眼神接觸？

- 面試時能否表露你對工作的熱誠？

- 離開試場前，有否向主持面試公司代表表達謝意？

寫下面試時所問的問題

- 當面試遇上陌生的問題，我們或會感到緊張，以致答題時較為失準。你應寫下這些問題，及思考更好的答案，為將來的面試作好準備。

反思自己的弱點

- 在面試過程，有否犯任何錯誤？如有，下次面試時可以怎樣作出改善？

- 有否發現僱主對有關職位的要求比你想像中更多，如個性特質，又或其他你尚未掌握的技能？

預先想好下一步

- 面試不只是一個測試求職者的平台，亦能讓求職者更了解公司。你的潛在僱主或會隨時聯絡你，你應預早自我檢測下列問題，以了解自己是否適合此公司。

- 你會否接受此工作機會？如否，仍有甚麼因素要考慮？

- 你對這公司有甚麼想法，如你是否喜歡與所遇到的員工共事？

- 你對此公司的環境和工作文化有甚麼意見？

如對公司有任何問題，你應寫下來，留待下次面試或僱主聯絡你時發問。

頁25

婉拒獲聘信

為了與僱主維持良好關係，當決定不接受此工作機會時，你應盡快發出一封婉拒獲聘的信件通知僱主。一旦發出通知後，你便不大可能再次獲得此工作機會。

你可簡單提及不考慮此工作機會的原因，但避免提及任何可能會冒犯僱主的理由，如惡劣的工作環境，亦不需提及你接受哪一間公司的聘請。

婉拒獲聘信範本

人事部經理張女士：

◎靠左側留 2 個空格◎ 謝謝 貴公司聘任本人作會計助理，不勝感幸。可惜經過詳細考慮，現作出婉拒此聘請的艱難決定，十分抱歉，還望體諒。感謝 貴公司撥出寶貴時間，賜予本人面試機會。我衷心希望你能盡快找出適合的人擔任此職位。

 ◎靠左側留 2 個空格◎ 敬祝

鈞安

◎靠右側◎ 申請人

◎靠右側◎ 陳少蓮 謹啟

二零 XX 年 X 月 X 日

頁26

職場溝通技巧

職場上的態度

上任新工作時，你可能會不知如何與同事相處及融入他們的圈子。下列是一些建議，以助你建立良好人際關係，在職場上取得成功。

1. 培養微笑和打招呼的習慣

到達工作地點時，應保持笑容，主動向同事打招呼。這些微小的舉動，能迅速和輕易地緩和職場上緊張的關係。

2. 投入工作

即使你未必會喜歡工作的所有細項程序，但都應以正面態度，對所從事的工序投入熱情。

3. 有需要時，尋求幫忙

當你對某項工序不太熟悉時，你應該先設法尋找解決方案，並於需要時主動請教同事。

4. 友善對話

雖然就某些議題，你未必完全同意你同事的見解，你亦應對他們保持友好及尊重的態度。

5. 主動參與

除了完成上司所給予的基本任務，你可進一步嘗試了解上司的期望，在業務上可改善的地方，主動提出參與，例如，當上司委派你宣傳公司的新產品，你可以向他提出能提升成效的額外建議。即使你的建議最終可能被否決，但你能從中有所得著，例如你能更深入了解公司的運作，並能向你上司展現你積極的形象。

頁27

壓力管理

任何類型的情況都會產生壓力。適當的壓力能有正面效果，如促使人有動力工作及增加生產力。但是，長期及過量的壓力則有機會引致失眠和各類身心問題。以下是一些正確處理壓力的方法。

- 培養良好的生活習慣，例如均衡飲食和定期運動；

- 參與你所感興趣的活動，例如於工餘或假日多聽音樂；

- 避免酗酒、吸煙及吸毒；

- 擴展社交生活圈子，如認識新朋友；

- 與你的朋友、家人及你所信任的人傾訴；及

- 如有需要，請向專業人士求助 （你可按此 “連結”獲取相關資訊）。

頁28

殘疾人士申請政府職位

很多殘疾求職者都會與健全求職者一樣，有興趣申請政府職位。雖然他們需要經過同樣的申請及甄選程序，但現時政府已為投考政府職位的殘疾人士訂立聘用殘疾人士的政策及相關措施。

作為提供平等就業機會的僱主，政府致力在就業方面消除殘疾及其他形式的歧視。政府歡迎殘疾人士申請政府職位，殘疾人士可按照招聘廣告內所述方法直接向招聘部門／職系遞交申請。勞工處展能就業科亦會協助於該科登記的殘疾求職者將申請轉介到有關的招聘部門／職系。

如果你希望透過勞工處展能就業科轉介你的申請，你可聯絡你的就業顧問。你必須於申請書G.F.340內有關部份填寫其殘疾的資料和所需的特別安排。勞工處展能就業科會將申請轉介到有關的招聘部門／職系，故申請人需於截止申請日期前最少2個工作天把申請表格及所需文件提交給勞工處展能就業科的就業顧問。

政府聘用殘疾人士的政策及相關措施

政府聘用殘疾人士的政策，主要如下：

- 如殘疾申請人符合有關職位的基本入職條件，便毋須經過篩選程序（如有的話），直接獲邀參加遴選測試／面試。

- 在遴選測試／面試後，殘疾申請人如果適合受聘，會獲得適度的優先錄用機會。

政府已制訂適當的措施，確保殘疾人士在投考政府職位時，與其他申請人一樣享有平等機會。有關措施包括：

- 招聘部門／職系會向將參加遴選測試／面試的殘疾申請人了解是否需要任何協助或調節安排，並會因應個別申請人的特別需要，作適當安排。

- 殘疾申請人亦可因應其殘疾情況建議其他的特別安排供招聘部門／職系考慮。

為任職政府的殘疾人士所提供的協助

政府會為殘疾僱員提供在職協助和作出適度的調節安排，例如：改裝工作間和辦公室設施、適當調整工作模式及安排等。

政府亦會為殘疾僱員購買輔助器材，例如：附有點字顯示器的電腦、電話擴音器等。

申請政府職位須知

如何得悉政府職位資料？

- 求職者可使用公務員事務局網頁 （www.csb.gov.hk） 內的政府職位空缺查詢系統 [招聘事宜 > 政府職位空缺]，獲取公開招聘的公務員及非公務員職位空缺資料。

頁29

 ◎圖片：QR Code◎

- 勞工處展能就業科亦會協助於該科登記的殘疾求職者將申請轉介到有關的招聘部門／職系。

如何填寫政府職位申請書？

求職人士如欲申請政府職位，一般需填寫香港特別行政區政府職位申請書 （即G.F.340）。

有關申請書可從下列途徑取得：

> 公務員事務局或招聘部門網頁下載；

> 勞工處展能就業科各區辦事處、就業科各就業中心；及

> 民政事務總署各區民政事務處諮詢服務中心。

申請人如未能按招聘廣告內列出的入職要求提供所有資料，申請書將不獲處理。

- 如殘疾申請人希望在遴選過程中，獲得為殘疾人士而設的特別安排，便需於申請書G.F. 340內有關部份 （如以下顯示的部份），填寫其殘疾的資料和所需的特別安排。

頁30a

 ◎圖片◎ 描寫：香港特別行政區政府職位申請書（即G.F.340），內容如下：

B部（可選擇是否填寫） Section B (Optional)

你是否殘疾人士？ Are you a candidate with disability? 是Yes 206 ( ) 否No 207 ( )

如為殘疾人士，請註明殘疾性質及程度

If yes, please indicate nature and degree of disability ----

請註明在參加考試／面試時，是否需要特別的安排

Please specify whether you need special arrangement for taking the examination / attending an interview

考試 是208 否209

Examination Yes ( ) No ( )

如需特別考試安排，請列明有關要求

If yes, please specify the arrangement required for examination.

----

面試 是210 否211

Interview Yes ( ) No ( )

如需特別面試安排，請列明有關要求

If yes, please specify the arrangement required for interview.

----

（註：政府在遴選時對殘疾人士及其他申請人會一視同仁。申請人如需獲得為殘疾人士而設的聘任相關安排，有關部門可能要求提交醫生證明其為殘疾人士。）

(Note: Candidates with disabilities are considered on equal terms with other applicants. The Government may require medical proof of their disability if candidates wish to make use of the appointment arrangements applicable to candidates with disabilities.)

頁30b

- 招聘部門／職系可能要求申請人提交醫生證明書證明其殘疾情況，以便作出適當的安排。

- 申請人是否透露其殘疾情況純屬自願。（若殘疾求職者希望透過展能就業科申請政府職位，必須於申請書G.F. 340 內有關部份填寫其殘疾的資料和所需的特別安排。）

有關殘疾人士申請政府職位的詳細內容，請瀏覽展能就業科的網站或聯絡就業顧問。（http://www.jobs.gov.hk/isps） [資訊地帶 > 刊物].

 ◎圖片：QR Code◎

頁31

保障僱員權益的條例

- 《僱傭條例》

- 《僱傭補償條例》

- 《殘疾歧視條例》

- 《性別歧視條例》

- 《家庭崗位歧視條例》

- 《種族歧視條例》

- 《個人資料（私隱）條例》

- 《強制性公積金計劃條例》

如對上述條例有任何疑問，可向相關部門作出查詢。（你可按此 “連結”獲取相關資訊）

頁32

附錄：一般與殘疾有關的面試問題

你的健康狀況如何？會否影響工作？

- 正面講述自己的健康狀況，例如已康復，只不過需要定期覆診；及

- 說明自己不能勝任的職務（如不能長期站立），方便僱主安排工作。

你會否因殘疾而感到自卑和敏感？

- 舉自己的社交活動為例，證明自己個性隨和，容易與人相處；及

- 強調只要有適當的配合，自己與其他同事並無大分別。

假如你的健康有問題，需要他人協助，我可以怎辦？

- 解釋自己有定時食藥及覆診，健康並無大礙；及

- 主動提供家人及社工的姓名及聯絡方法，以便僱主在緊急情況下能聯絡他們。

你是否需要經常請假覆診？

- 坦白交代自己覆診的情況和頻密程度；及

- 假如工作是輪休的，可向僱主承諾會盡量安排在休息日才覆診，以減少對工作的影響。

你會否因曾患病而喪失工作技能？

- 解釋殘疾對自己工作能力的影響；

- 把焦點放在與應徵工作有關的才能，並向僱主舉例說明自己擁有所需的技能；及

- 如有的話，列出曾接受過的訓練，並表示自己會繼續進修，增強自己的技能。

回應有關視力受損的提問

關於公司環境：

- 解釋自己曾接受特殊訓練，加上記憶力很好，很快便能記熟公司的環境，活動自如；及

- 可舉例說明以前在公司或學校裡，也能夠四處走動，並沒有受到視障的影響關於閱讀文件和操作電腦。

閱讀文件和操作電腦

- 說明自己解決視障問題的方法，如在近距離閱讀、戴上眼鏡或使用放大鏡；及

- 提出只需在電腦加上一些設施，如放大螢幕、發聲軟件、凸字轉換器等，便能獨立操作電腦。

頁33

回應有關聽覺受損的提問

關於溝通方法

- 說明自己與別人溝通的方法，例如使用助聽器、唇讀、手語、身體語言及書寫；及

- 提示僱主發出工作指令的方法，如寫紙條、做動作或慢慢講。

關於工作能力

- 針對應徵職位的要求，說明自己如何勝任該工作；

- 強調自己曾接受相關的技能訓練或符合相關資歷；及

- 將自己的殘疾情況表達為獨特的長處，例如不受嘈雜的環境影響，能集中精神工作，不會因為與人傾談而分心。

回應有關肢體殘障的提問

關於往返公司的安排

- 清楚講述自己的情況，例如：

 > 使用輪椅、乘搭復康巴士或公共交通公具往返辦事處十分方便，及可使用的上下班路線；

 > 使用手杖協助步行，能行動自如；及

 > 完全不需要輔助儀器也能行走。

關於工作能力

- 指出雖然行動不便，但自己無論在學歷或工作能力方面與一般人無異；及

- 解釋只要通道能讓輪椅通過，並將常用的物件放在較低位置，行動不便將不會影響日常工作。

回應有關自閉症的提問

關於自閉症對工作的影響

- 指出自己雖不太擅長社交，但只要有合適的工作和指導，能力與常人無異；

- 舉例說明過往在學習或工作如何適應社交環境；及

- 強調自己的長處，例如有過人的記憶力及較能留意細節、能夠有條理且耐心地處理機械式或重複的工作。

回應有關精神病的提問

關於曾患精神病對工作的影響

- 指出自己只是曾經精神失調，並沒有不理智或侵略性的行為，減少僱主的疑慮；

- 表示自己有定時食藥及覆診，情緒穩定，能夠如常工作；及

- 提及在康復期間所接受的技能訓練，或舉出最近的工作實例，以証明自己的工作能力。

頁34

回應有關長期病的提問

關於病患對工作的影響

痙攣人士

- 指出痙攣即腦麻痺，導致身體會有痙攣或動作不協調，但絕非疾病，亦不會惡化；及

- 表示自己的智力和能力與常人無異。

癲癇症

- 表示自己有定時食藥及覆診，所以很久才復發一次；及

- 強調自己懂得如何控制病情，例如當感到病發徵兆出現時，會坐在一旁，讓身體抽搐兩三分鐘，便能回復正常。

腎病

- 清楚表明自己的情況，例如病情已受到控制，只需每日定時更換透析液便可；及

- 強調自己相關的工作能力及技能。

回應有關特殊學習困難的提問

關於特殊學習困難對工作的影響

- 特殊學習困難人士的智力正常，亦沒有明顯的殘疾；及

- 只要經過適當的訓練和協助，也可以和其他人一樣，在工作崗位上發揮所長。

回應有關注意力不足／過度活躍症的提問

關於注意力不足／過度活躍症對工作的影響

- 雖然注意力不足、組織力不強及衝動等徵狀會持續至成人階段，但在接受藥物治療及認知行為治療後，能有效地應付日常的工作。