

美髮業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理員工關係
2. 編號	105433L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於美髮行業。從業員需具備分析、判斷能力，從而有效地管理與員工的關係，使機構內美髮專業人員能發揮最大潛能，提升整體員工管理的績效。
4. 級別	4
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解管理員工關係知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解妥善管理員工關係對機構的重要性 ◆ 瞭解一般員工關係管理理論，如：人事管理技巧、激勵員工方法、輔導員工技巧、團隊管理等 ◆ 認識管理美髮業員工的技巧，如：專業美髮師的風格、美髮業員工的晉升階梯及流動性等 ◆ 瞭解營造公平競爭的團隊及處理團隊糾紛／抱怨的技巧 <p>6.2 執行員工關係管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照機構既定政策，執行員工關係管理 <ul style="list-style-type: none"> • 發展員工基本技能，包括：瞭解個別員工的需要、運用良好溝通技巧與員工進行交流、建立員工的自信、獲取員工的信任及承諾 • 激勵員工，如：幫助員工發揮最大潛能、培育員工，提高績效、與員工建立夥伴關係、樹立典範、提出有效的獎賞及晉升 • 輔導員工，如：理解員工的需要及適當地指導員工、處理員工個人問題(如：遲到早退、情緒智商、壓力管理等) • 團體管理，包括：制定團隊目標、分析團隊能力、各隊員優點及缺點、有效聯繫，建立團隊精神 • 透過機構不同的內、外展活動建立團隊合作精神 • 設計令員工獲得認同及尊重的活動項目 ◆ 跟進及處理影響員工關係管理的個案，例如：僱傭糾紛、性騷擾、個人私隱、賄賂等 ◆ 掌握市場環境改變，調整員工關係管理策略，與員工維持良好關係，以提升美髮專業人員的績效 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保能公平、公正地管理員工關係，防止引起員工不滿，以及與員工建立一個和諧的關係 ◆ 必須遵守《個人資料(私隱)條例》的人力資源管理實務守則

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠有效地執行員工關係管理，使員工在工作崗位上發揮所長； (ii) 能夠維持良好員工關係，發揮團隊合作精神；及 (iii) 能夠因應市場環境改變，建議調整員工關係管理策略，以提升美髮專業人員的績效。
8. 備註	