

美髮業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定員工工作守則
2. 編號	105436L4
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、評估的能力。能夠按照機構既定的整體營運策略，制定內部員工工作守則並加以執行，以確保機構營運正常。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解員工工作守則相關知識 ◆ 瞭解制定員工工作守則的目的、需注意事項及基本程序 ◆ 瞭解機構的商業動機、目的和理念 ◆ 瞭解機構日程、月程式及不同時期的營運方式之特性及流程，例如：清理美髮用具／設備等 ◆ 瞭解員工工作守則應涵蓋的事項，如： • 專業態度及行為，如：對顧客／同事應有的態度、守時及有禮貌、整潔等 • 日常工作職責及權限 • 處理顧客查詢的程序，如：預約安排、收取訂金等 • 必須遵守的美髮業相關法律、規定及標準 • 營運場所的安全守則、處理突發事件程序及上報機制 • 利益申報 • 紀律守則及相關罰則 ◆ 瞭解專業美髮師及相關工作人員的服務範疇 • 不可作醫學上的病情判斷（如：皮囊炎等） • 可建議顧客尋求專業的醫生意見或協助 6.2 制定員工工作守則 ◆ 根據機構的整體營運策略，制定合理、合法的員工工作守則及妥善存檔 ◆ 透過良好溝通機制，讓員工明白工作守則內容及最新的修訂 ◆ 掌握執行管理和鼓勵員工嚴格遵守工作守則的技巧 ◆ 因應行業變化及機構實際營運需要（例如：機構人力資源及制度體系），定期更新員工守則 6.3 展示專業能力 ◆ 確保所制定的工作守則不會抵觸法例
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠按照機構既定的整體營運策略，制定內部員工守則，並透過有效的渠道讓員工明白有關內容，以確保機構的營運質素；及 (ii) 能夠隨着行業變化及機構實際營運需要，更新相關員工守則。
8. 備註	