零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	執行人力資源政策
2.編號	105008L3
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責人力資源管理的人員。這能力的應用涉及獨立分析及判斷能力，能夠按照機構的人力資源政策，公平及公正地處理招聘、甄選、員工申訴等事宜，以營造良好工作環境，從而提高員工工作效率。
4.級別	3
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 人力資源相關知識 ♦ 瞭解機構人力資源政策、程序及機制，包括: • 招聘及甄選 • 員工調配、考勤 • 員工紀律及規章 • 員工申訴 • 挽留員工等 ♦ 瞭解人事管理技巧及基本概念 ♦ 瞭解推行新修訂或新人力資源政策時常見的阻力來源及成因 ♦ 瞭解香港勞工法例及相關法律規定 ♦ 明白違反僱傭關係條例及規則的罰則 ♦ 瞭解有效地執行人力資源政策需具備的能力及技巧，例如: • 表達、說話技巧 • 人際關係技巧 • 調解技巧 6.2 執行人力資源政策 ♦ 制定執行人力資源政策的有效方法，例如: • 為新政策制定實施程序、編寫手冊或講義等 • 運用有效的渠道，向員工傳達及解釋機構人力資源制度，例如: - 培訓或適應課程 - 簡報會 - 單獨面談 - 布告欄 - 內聯網等

	• 設置及採用合適的員工意見收集渠道，以瞭解員工對政策的接受程度或反應，例如： - 電郵 - 意見箱 - 網站調查 - 員工提出辭職，應當儘快與員工進行面談，瞭解其辭職的原因，並加以跟進，例如：挽留員工等 • 由員工簽署確認書，以證明瞭解及已收取人力資源政策的相關文件 ♦ 按照機構的人力資源管理政策及相關法律規定，並運用良好的溝通、人際關係等技巧，公平地執行日常人事管理工作，例如： • 執行招聘程序 • 安排員工培訓 • 執行紀律程序 • 處理員工申訴 • 調配員工 • 進行工作表現評核 • 組織及安排員工活動，提升員工對工作的投入感及對機構的歸屬感 ♦ 監察及評估推行經修訂或新人力資源政策時可能遇到的阻力、回響(如工會行動)，並能因應情況需要，向上級提出適度的修訂建議 ♦ 定期監察及檢討執行程序的有效性，並能因應機構需要及法例的更新而進行修訂 6.3 展示專業能力 ♦ 能夠公平、客觀地執行人力資源政策
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人力資源政策及相關法例要求，運用各種人事管理技巧，有效地執行人事管理工作，以維繫良好的員工關係；及 (ii) 能夠監察及檢討機構人力資源制度的適用性及合法性，並能因應機構需要及法例要求，提出優化建議。
8.備註	