

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	執行危機管理計劃
2.編號	105143L4
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業內管理層的員工。這能力的應用需具備縝密的分析、判斷及評估能力。能夠按照機構對零售店營運的風險、危機、突發事件的處理方針及程序等，有效地執行危機管理計劃，減低對零售業務的負面影響。
4.級別	4
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 危機管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的營商目標及企業文化 ◆ 瞭解機構在零售店舖營運時，可能面對的各種危機、風險及威脅 ◆ 瞭解機構對風險、危機、突發事件等的管理計劃、處理方針及程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 危機的定義及分類 • 處理危機的人手安排及編配 • 回應出現的危機，向上級尋求指示及協助的程序 • 危機處理後的善後工作等 ◆ 瞭解若未能妥善處理危機，對機構盈利、形象及其他各方面的影響 ◆ 掌握一般的管理技巧，如人力管理、業務溝通、風險管理等 ◆ 瞭解在執行危機管理計劃時需要顧及的政府法例及規管守則 <p>6.2 執行危機管理計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 與同事合作，利用各種危機管理技術來掌握在店舖營運環境中可能出現的危機，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 來貨中斷或不足 • 發生罷工或怠工的情況 • 店舖設施，如：水、電、中央空調等出現故障 • 其他難以預測的危機情況等，例如天災等 ◆ 識別各類潛在危機的特徵，按既定的危機管理計劃加以處理 ◆ 確立負責處理危機的人員或團隊的職責或分工 ◆ 評估危機可能引致的後果及受影響程度，為導致出現嚴重後果的項目制定危機處理措施，向上級請示後加以實施 ◆ 在危機過去後，檢討及提交報告，提出改善建議 ◆ 為過往處理的危機管理個案相關資料建立檔案，並作出檢討 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保在執行危機管理計劃時，不會抵觸任何政府法例或規管守則，以及顧及持份者的利益，特別是顧客的利益

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) 能夠按照機構既定對風險、危機、突發事件的處理方針及程序等，妥善地執行零售店舖危機管理計劃；及 (ii) 能夠在零售店舖危機過後，檢討及提交報告，提供改善措施。
8.備註	