

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	管理下屬的工作表現
2. 編號	111365L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責員工管理的人員。從業員能夠運用績效管理技巧，管理及監察下屬的工作表現，以符合既定的績效標準和達致有效的人力資源管理。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解員工管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的人力資源政策 ◆ 瞭解機構的員工工作表現評核程序及標準，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 收集表現數據（如銷售額） ● 上級或員工的反饋意見 ● 評估過往表現 ● 制定雙方同意的績效表現目標 ● 評核員工培訓成果 ◆ 瞭解機構既定的員工績效目標，包括：個人及團隊 ◆ 認識人事管理技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 團隊合作 ● 員工獎勵 ● 溝通技巧 ● 在職培訓、輔導、指導 ◆ 瞭解與僱傭關係有關的法例及守則 <p>6.2 管理下屬的工作表現</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照機構既定的績效標準，透過溝通，與下屬共同釐定具體、可衡量及可實現的個別工作目標及績效指標 ◆ 定期監察及檢討下屬的整體工作表現 ◆ 定期向下屬提供其工作表現的評價，並指出需作改善的地方 ◆ 根據機構的員工工作表現評核政策及程序，以公開、公正的態度與下屬進行工作表現評核 ◆ 按照既定人事管理政策，完成客觀的工作表現評核報告及存檔，並需給員工相關副本 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠公平、公正地對待下屬的工作表現 ◆ 能夠遵守平等機會條例、反歧視條例 ◆ 能夠與員工或員工團體（如工會）保持溝通
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"> ◆ 能夠運用溝通技巧，根據機構既定的績效標準，與下屬共同制定具體、可實現的績效目標；及 ◆ 能夠監察及評估下屬的工作表現，並定期向下屬提供其工作表現的評價，指出需改善的地方，

	以達致有效的人力資源管理。
8. 備註	此乃能力單元 105153L4 的更新版