

**零售業《能力標準說明》能力單元  
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	調配員工
2. 編號	111354L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責人事管理的人員。從業員能夠按照機構人力架構變化、員工的工作表現及發展意願，向管理層提出調配員工的建議，然後加以執行，以發揮員工的長處及配合機構的發展。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解人力資源管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解人力資源管理基本概念</li> <li>◆ 瞭解機構的組織架構及各職級的工作範疇和職能，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 收銀員</li> <li>● 營銷員</li> <li>● 業務推廣員</li> <li>● 顧客服務員</li> <li>● 理貨員</li> <li>● 倉庫管理員</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解機構的人力資源管理政策，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 招聘錄用</li> <li>● 工作分析</li> <li>● 薪酬管理</li> <li>● 績效管理</li> <li>● 員工培訓</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解各種員工調配形式及原則，包括：晉升、借調、職位調派等</li> <li>◆ 瞭解內部選拔及晉升的好處，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提高員工學習及工作的積極性</li> <li>● 培養員工對機構的歸屬感</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解員工調配對機構的影響，包括：營運成本、組織架構轉變等</li> </ul> <p>6.2 調配員工</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 根據機構現時及長遠的人力資源政策，確定人力資源需求</li> <li>◆ 因應日常運作需要，向管理層提出調配員工的建議，然後進行員工調配 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢討店舖營運需要及員工的能力和專長，確定所需調配的員工名額</li> <li>● 調配員工往合適的崗位，以發揮其專長</li> <li>● 因應季節性或營運上的需求或突發情況，調配、借調、招聘臨時員工</li> </ul> </li> <li>◆ 因應長遠的人力資源計劃，適當地調配員工 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期檢討各種相關因素，以評估機構未來的人力需求，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 機構業務表現</li> <li>○ 店舖員工人數</li> <li>○ 員工技能</li> <li>○ 員工流失率等</li> </ul> </li> <li>● 按照機構人力資源政策及零售店舖的業績預測，確立員工招聘或調配計劃</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 檢討調配後的員工表現及對所屬部門營運的影響</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 確保在公平公正原則下，調配員工，避免職能錯配</li> <li>◆ 能夠遵守平等機會條例、反歧視條例</li> <li>◆ 能夠與員工或員工團體（如工會）保持溝通</li> </ul>
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"> <li>◆ 能夠掌握機構的組織架構及各職級的職能及工作範疇；</li> <li>◆ 能夠按照機構現時情況及未來業務發展，掌握機構的人力資源需求，向管理層提出調配員工的建議，然後加以執行，以發揮員工的長處，協助機構業務發展；及</li> <li>◆ 能夠監督員工的工作表現，需要時提供工作指導及培訓。</li> </ul>
8. 備註	此乃能力單元 105133L3 的更新版