

美容業能力標準說明  
能力單元

1. 名稱	管理員工關係
2. 編號	BEZZCN408A
3. 應用範圍	於美容相關工作場所，能有效地管理員工，使所屬機構內美容專業人員發揮最大潛能，提升機構員工管理的績效。
4. 級別	4
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 員工關係管理知識      ◆ 瞭解美容員工關係管理理論，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 人事管理技巧</li> <li>• 激勵員工</li> <li>• 輔導員工</li> <li>• 管理團隊等</li> </ul> <p>6.2 執行員工關係管理      ◆ 按所屬機構的政策，執行員工關係管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 發展員工基本人事技能 <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 瞭解個別員工需要</li> <li>▸ 運用溝通技巧，與員工進行良好的交流</li> <li>▸ 建立員工自信</li> <li>▸ 獲取員工信任和承諾</li> </ul> </li> <li>• 激勵員工 <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 幫助員工發揮最大潛能</li> <li>▸ 培育員工，提高績效</li> <li>▸ 建立夥伴關係</li> <li>▸ 樹立典範</li> <li>▸ 有效獎賞及晉升</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 輔導員工 <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 理解及指導員工</li> <li>▸ 處理員工個人問題，例如：遲到、情緒智商、壓力管理等</li> <li>▸ 處理員工間紛爭及不滿</li> <li>▸ 自我評估</li> </ul> </li> <li>• 團體管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 設立團隊目標</li> <li>▸ 分析團隊能力、隊員優點及缺點</li> <li>▸ 有效聯繫，建立團隊精神</li> </ul> </li> <li>◆ 掌握對員工關係管理產生影響的因素，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 僱傭條例</li> <li>• 道德標準</li> <li>• 平等機會</li> <li>• 性騷擾</li> <li>• 個人私隱</li> <li>• 防止賄賂條例</li> </ul> </li> <li>◆ 掌握市場環境改變，調整員工關係管理策略，與員工維持良好關係，以提升美容專業人員的績效</li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠有效地執行員工關係管理，使美容專業人員發揮最大潛能；</p> <p>(ii) 能夠與美容專業人員維持良好員工關係，發揮團隊合作精神；及</p> <p>(iii) 能夠因應市場環境改變，建議調整員工關係管理策略，以提升美容專業人員的績效。</p>
8. 備註	