

美容業能力標準說明  
能力單元

1. 名稱	制定機構營運管理
2. 編號	BEZZOM505A
3. 應用範圍	於美容行業，能夠分析、檢討所屬機構的營運情況及目標，制定有效的整體營運管理方案。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解美容市場及所屬機構日常營運</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解美容市場及所屬機構日常營運情況 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 現行美容服務種類及發展趨勢</li> <li>• 所屬機構的業務範圍及目標</li> <li>• 所屬機構的市場定位及規模</li> <li>• 所屬機構的未來發展動向</li> <li>• 所屬機構日常營運狀況，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 人力資源流失情況</li> <li>▸ 收支狀況及利潤水平</li> <li>▸ 物流安排</li> <li>▸ 顧客服務及員工素質</li> <li>▸ 品質控制</li> <li>▸ 風險管理</li> <li>▸ 營運機制</li> <li>▸ 記錄系統，例如：顧客資料、收支項目等</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解所屬機構現時營運管理方面不善之處及其影響</li> </ul> <p>6.2 制定所屬機構營運管理方案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 制定所屬機構整體營運管理計劃，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確立市場定位及服務範圍</li> <li>• 制定促銷、宣傳方針</li> <li>• 訂立完整的記錄系統</li> <li>• 釐定服務定價準則及繳費模式</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 確立成本控制機制</li> <li>• 確立顧客服務指標</li> <li>• 有效的資源分配</li> <li>• 監察服務技術水平及員工表現</li> <li>• 設立檢討及改善機制，包括：調查違規人員、違規工序及原因、分析及檢討調查結果、改善現行營運管理系統等</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 有效地掌握美容業知識管理，善用資訊科技，提升所屬機構的管理效率和效能</li> <li>◆ 掌握危機管理、變革管理技巧</li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠對所屬機構的營運情況及目標作出全面分析，制定有效的整體營運管理計劃，及有系統地定期檢討成效；</p> <p>(ii) 能夠有效地掌握資訊科技管理，提升所屬機構的管理效率和效能；及</p> <p>(iii) 能夠掌握危機管理，變革管理技巧，以改善所屬機構的營運。</p>
8. 備註	