

「營運管理」職能範疇

名稱	制定員工工作守則
編號	105436L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業。從業員需具備分析、判斷、評估的能力。能夠按照機構既定的整體營運策略，制定內部員工工作守則並加以執行，以確保機構營運正常。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解員工工作守則相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解制定員工工作守則的目的、需注意事項及基本程序 ● 瞭解機構的商業動機、目的和理念 ● 瞭解機構日程、月程式及不同時期的營運方式之特性及流程，例如：清理美髮用具／設備等 ● 瞭解員工工作守則應涵蓋的事項，如： <ul style="list-style-type: none"> ● 專業態度及行為，如：對顧客／同事應有的態度、守時及有禮貌、整潔等 ● 日常工作職責及權限 ● 處理顧客查詢的程序，如：預約安排、收取訂金等 ● 必須遵守的美髮業相關法律、規定及標準 ● 營運場所的安全守則、處理突發事件程序及上報機制 ● 利益申報 ● 紀律守則及相關罰則 ● 瞭解專業美髮師及相關工作人員的服務範疇 <ul style="list-style-type: none"> ● 不可作醫學上的病情判斷（如：皮囊炎等） ● 可建議顧客尋求專業的醫生意見或協助 <p>2. 制定員工工作守則</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據機構的整體營運策略，制定合理、合法的員工工作守則及妥善存檔 ● 透過良好溝通機制，讓員工明白工作守則內容及最新的修訂 ● 掌握執行管理和鼓勵員工嚴格遵守工作守則的技巧 ● 因應行業變化及機構實際營運需要（例如：機構人力資源及制度體系），定期更新員工守則 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保所制定的工作守則不會抵觸法例
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) 能夠按照機構既定的整體營運策略，制定內部員工守則，並透過有效的渠道讓員工明白有關內容，以確保機構的營運質素；及 ● (ii) 能夠隨着行業變化及機構實際營運需要，更新相關員工守則。
備註	