

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「專業管理技巧」職能範疇

名稱	處理餐飲業一般勞資糾紛
編號	108320L4
應用範圍	此能力單元適用於食肆內管理階層的從業員。於食肆或相關的工作地點，能妥善及時地處理勞資糾紛，令問題迅速得以解決而不至於惡化，維持食肆的正常運作。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對處理餐飲業勞資糾紛的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構既定的人力資源管理政策 • 瞭解餐飲業一般勞資糾紛的癥結所在，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 薪酬計算的爭論 ○ 工作超時的定義及補償 ○ 賞罰制度的合理及公平性 ○ 不同工作崗位權利與責任的釐定 ○ 其他糾紛如性別歧視、種族歧視和性騷擾等 • 瞭解相關的香港勞工法例，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 《僱傭條例》 ○ 《僱員補償條例》 ○ 《性別歧視條例》 ○ 《殘疾歧視條例》等 • 具備分析技巧及批判性思維 • 具備解決糾紛與衝突的能力 • 具備與人溝通及相處的技巧 <p>2. 處理餐飲業一般勞資糾紛：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定或協助制定機構的員工管理政策，並確保所有員工均會清楚知曉，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 僱傭合同的內容細節 ○ 薪酬和補償的金額及計算方法 ○ 假期和休息日的安排 ○ 工作表現的要求 ○ 行為和態度的要求 ○ 晉升、紀律處分和解僱的準則 ○ 培訓與發展的提供等安排 • 於值班期間，經常： <ul style="list-style-type: none"> ○ 留意及關注一般員工的工作狀況及表現 ○ 洞悉可能會出現爭議及糾紛之處，在可能範圍內加以防患未然 ○ 有需要時向上級匯報及提出預防 / 解決的建議 • 若問題出現，或收到員工投訴時，迅速與人力資源部門協作，按既定政策、現行法例等來靈活處理 • 定期對現行政策進行審查及分析，尋找不足之處，並採取糾正措施作不斷改進

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「專業管理技巧」職能範疇

	<p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none">• 於工作期間，經常秉持公平公正原則，不偏不倚及按法律法規來處理勞資糾紛• 於機構及員工利益之間工作出恰當的平衡
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">• 能妥善及時地處理勞資糾紛，令問題得以解決而不至於惡化；及• 能通過勞資糾紛的解決，維持食肆機構的正常運作。
備註	