

## 安老服務業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「管理」職能範疇

名稱	制定員工工作表現評核政策
編號	106175L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事人力資源管理工作的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及重新整合相關資料的能力。能夠根據機構的服務標準及質素而制定客觀、公平、持續性的員工評核準則，提升整體員工的工作表現，從而持續改善機構的服務質素。
級別	5
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 員工評核相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 瞭解機構服務標準及質素</li><li>• 瞭解機構人力資源政策、程序及機制</li><li>• 瞭解工作表現評核的作用及重要性，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>• 鑑別員工工作表現上需要改善的地方</li><li>• 提供持續監察及督導</li><li>• 訂立員工培訓及發展需要</li><li>• 對機構 / 部門的效益</li></ul></li><li>• 瞭解機構內所有員工的崗位及職級，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>• 前線員工</li><li>• 專業醫療人員</li><li>• 管理層</li><li>• 行政人員</li></ul></li><li>• 瞭解各職位員工的職能範疇及相應工作水平及技能</li><li>• 瞭解各職位員工的相應專業守則及操守</li><li>• 瞭解工作表現評核制度及標準及內容，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>• 評級標準及定義</li><li>• 評核形式、方法、程序</li><li>• 評核人員的規定</li><li>• 進行評核的時間</li><li>• 賞罰機制</li><li>• 受核人的上訴機制</li><li>• 撰寫評核報告的準則等</li></ul></li><li>• 瞭解政府及監管機構對處理員工評核方面的相關法例及規範</li><li>• 瞭解其他機構的員工評核標準</li></ul>

能力	<p>2. 制定員工工作評核政策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據相關標準，撰寫各職位員工的評核項目表，例如：             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 知識、專業能力</li> <li>• 工作效率</li> <li>• 績效表現</li> <li>• 勤奮程度</li> <li>• 工作態度、主動性</li> <li>• 溝通技巧</li> <li>• 團隊關係</li> <li>• 個人進修及註冊要求</li> <li>• 個人德行等</li> </ul> </li> <li>• 訂立表現評核方式，包括：             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 上司、督導員、同級及下級評核</li> <li>• 服務使用者意見</li> <li>• 自我評核</li> </ul> </li> <li>• 按評核標準而訂立相應執行政序及指引，例如：             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 獎罰內容及薪酬調整機制</li> <li>• 晉升階梯及員工培訓</li> <li>• 紀錄處分、上訴機制及程序</li> </ul> </li> <li>• 制定評核時間及頻密程度</li> <li>• 為負責督導及評核員工進行培訓，並向員工公布，以增加評核的透明度</li> <li>• 將新員工入職指引制度化，讓員工瞭解其職位要求</li> <li>• 參考其他機構及國家的員工評核標準，制定客觀標準</li> <li>• 定期監察及檢討員工評核標準，並因應機構需要及法例，進行更新及修訂</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定員工工作評核政策，保持客觀態度，以及兼顧機構及員工的利益</li> </ul>
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>• 制定客觀的員工評核政策及標準，確保政策能夠公平公正，提升整體員工的工作表現；及</li> <li>• 定期監察及檢討員工評核標準，以配合機構的發展。</li> </ul>
備註	