

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定新服務發展策略
編號	110856L6
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事制定策略的管理層員工。其應用涉及在廣泛範圍內專門的技術、專業或管理的工作環境中展現系統化的專門技術和連貫的理論知識，執行時涉及批判性分析、判斷、整合及擴展能力。能夠根據機構的宗旨、使命、目標、政策及社會責任，制定具策略性的計劃，為機構發展新服務，迎合不斷轉變的社會對服務的需求。
級別	6
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 新服務發展的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構現行的服務發展及管理政策 ● 瞭解機構的服務發展方針，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 機構的服務宗旨、使命、目標及政策 ○ 機構的社會責任及角色 ○ 機構在社區照顧及支援服務的定位等 ● 瞭解新服務發展計劃策略上需具備的知識，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 新服務發展計劃對社會及機構的利益 ○ 監管機構及相關法例對新服務發展計劃的要求、規管及限制 ○ 讓計劃獲得認可的途徑及方法等 ● 瞭解執行新服務發展計劃所需的資源，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 人力資源，例如：調配、晉升、新聘請的人力管理及運用等 ○ 財政資源，例如：薪金、物資、物流等費用等 ○ 時間資源，例如：開發、試驗、跟進、落實執行、成效評估等 ● 瞭解運用分析工具對發展新服務計劃的重要性 <p>2. 制定新服務發展策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 善用高度專門技術以準確界定機構所發展的服務計劃要達到的目標 ● 運用策略性分析工具，評估及分析機構現時及未來的狀況，及狀況對發展新服務計劃的幫助及限制，例如：SWOT分析 <ul style="list-style-type: none"> ○ Strength優勢 ○ Weakness劣勢 ○ Opportunities機會 ○ Threats威脅 ● 根據以上的評估及分析，準確計算機構可用於發展新服務計劃的財務、人力及其他資源 ● 運用策略性的分析工具，評估對服務發展可能構成影響的因素，例如：PESTEL分析 <ul style="list-style-type: none"> ○ Political政治因素 ○ Economic經濟因素 ○ Social社會因素 ○ Technological技術因素 ○ Environmental環境因素

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">○ Legal法律因素● 基於以上各項評估及分析，發展一套與機構的政策、服務方針、實際營運、執行及管理程序及資源狀況相符，以及可對應相關影響因素的新服務計劃策略● 建立諮詢及溝通機制，確保計劃的發展方向正確，例如：<ul style="list-style-type: none">○ 聚焦小組或講座：收集服務使用者及持份者意見○ 研討會或退修營：向員工、管理及執行進行諮詢等● 制定新發展服務計劃的成效評估工具及評估時限● 定期舉行內部及外部會議，檢討服務計劃的內容 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">● 確保執行新發展服務計劃的過程中，嚴格遵守相關的法例● 能夠有效收集及分析策略性的資訊，以制定新服務發展計劃
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">● 能夠根據機構的宗旨、使命、目標、政策及社會責任，制定具策略性的計劃，為機構發展新服務；及● 能夠確保服務計劃在預期中進行，協助機構滿足社會大眾的需求。
備註	