

## 安老服務業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「管理」職能範疇

名稱	評核員工工作表現
編號	106159L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事管理工作的員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力。能夠按照機構既定的員工評核政策及標準，公正地評核員工工作表現，以達致有效的人力資源管理。
級別	4
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>• 瞭解機構既定的員工評核政策、標準及評核機制</li> <li>• 瞭解各崗位員工的職能範疇及應有的工作水平</li> <li>• 瞭解機構對工作表現評核制度及標準的細節，包括：</li> <li>• 瞭解評級標準及定義 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評核形式、方法、程序</li> <li>• 評核人員的規格</li> <li>• 進行評核的時間</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 / 部門的效益等</li> </ul> </li> <li>• 瞭解工作表現評核項目及其標準，包括： <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>• 個人德行等</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> </ul> <p>2. 評核員工工作表現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據機構既定的工作表現評核標準及程序，執行員工評核，並制定評核時間表</li> <li>• 記錄來自不同渠道的評核意見，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>• 自我評核等</li> </ul> </li> <li>• 與員工進行溝通，並在工作水平的要求及評核準則方面達成共識</li> <li>• 對表現未如理想的員工安排督導及提供協助</li> <li>• 讓對評核結果持有不同意見的員工提出申訴，並進行溝通</li> <li>• 在日常營運中，持續地監督員工的工作表現</li> <li>• 將評核結果告知相關員工，並根據相關評核結果，作出適當的跟進行動，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提出改善地方</li> <li>• 賞罰、加薪幅度</li> <li>• 晉升、培訓</li> <li>• 發展需要等</li> </ul> </li> <li>• 按照既定的程序，撰寫評核報告，並將評核報告妥善地存檔</li> </ul>

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

能力	3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"><li>• 確保客觀、公平公正地執行員工評核及撰寫報告</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠按照機構既定的員工評核政策及標準，公正地評核員工工作表現；及</li><li>• 能夠根據員工的評核結果，採取適當的跟進措施，例如：提出適切的改善建議、賞罰、培訓等。</li></ul>
備註	