

人力資源管理 《能力標準說明》 能力單元

職能範疇： 5. 人力資源政策及流程

主要職能： 人力資源營運及優質服務交付

名稱	訂立人力資源營運及服務交付的改進解決方案
編號	107027L5
應用範圍	為人力資源營運及優質服務交付，訂立實用的改進解決方案。此能力單元適用於讓相關持分者參與，為有效和快捷的人力資源營運及服務交付，根據各持分者的需要以及對投資的估計和所需預算，訂立改進解決方案。
級別	5
學分	5 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解有效和快捷的人力資源營運及服務交付的主要元素，從而為人力資源訂立和落實改進解決方案 ● 了解人力資源營運及服務交付的表現差距或改進機會 <p>2. 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為改進人力資源營運及服務交付，制定兼備預算的計劃書 ● 為落實人力資源解決方案，鑑定所需的員工、資源和成本，以改進人力資源營運及服務交付的效益和效率（例如採用外判服務供應商的服務） ● 通過訂立服務水平協議或客戶滿意度量度標準，為每項人力資源功能提供指導，以建立一種注重品質的思維方式 ● 保持人力資源程序的清晰度，並消除種種隱患（例如使工作停滯不前的障礙、處理時間過長、人力資源相關的專用詞彙和術語） ● 在實施人力資源解決方案期間，與主要持分者（例如員工、外判服務供應商）保持密切溝通，並適時解決記錄在案的問題 ● 分析在不同部門實施的人力資源解決方案之影響 <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 探索改進人力資源營運及服務交付之效益和效率的方法 ● 根據人力資源能力，評估人力資源專業人員的工作表現
評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定兼備預算的改進解決方案，以改進人力資源營運及服務交付。 ● 為每項人力資源功能，訂立服務水平協議或客戶滿意度量度標準。 ● 執行已獲採納的人力資源改進解決方案，及跟進影響評估。
備註	