

珠寶業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行零售督導管理
2. 編號	JLZZSA402A
3. 應用範圍	於珠寶首飾零售店鋪，運用零售督導管理的專門知識，分析、探討及判斷機構的需要，有效地執行零售督導管理，對屬員進行培訓及督導。
4. 級別	4
5. 學分	9
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解零售督導管理理論</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白督導人員的職責，包括：<ul style="list-style-type: none">• 建立領導才能• 找出好的銷售人才• 分辨表現出色者或遜色者• 確定檢討目標◆ 明白目標管理的重要性，包括：<ul style="list-style-type: none">• 強化表現評核的控制效能• 訂立員工的工作目標• 監管員工的表現/進度• 補救員工表現不足◆ 掌握溝通及人際關係技巧，包括：<ul style="list-style-type: none">• 認識溝通的重要性• 掌握溝通的方法，包括文字及非文字的溝通• 認識溝通的障礙，例如：不同見解、個人偏見、單向溝通等• 認識成功溝通的因素，例如：語言、環境、聆聽者/接收者、回應等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 明白領導模式，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 督導/專權式 • 諮詢式 • 協商式 • 放權式 ◆ 明白紀律執行的目的 <ul style="list-style-type: none"> • 維持公平原則 • 改善員工表現，令員工的表現達到機構的要求 • 令員工知道機構的要求 ◆ 瞭解員工培訓 <ul style="list-style-type: none"> • 員工培訓目的 • 成人學習模式 • 員工培訓技巧 ◆ 瞭解員工輔導及支持，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 輔導員工的目的與好處 • 輔導員的角色 • 輔導技巧 ◆ 明白激勵員工的目的 <ul style="list-style-type: none"> • 有助員工改善工作表現 • 有助員工更加投入工作 <p>6.2 執行零售督導管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 執行紀律，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 口頭警告 • 書面警告 • 終止僱用 ◆ 推行員工培訓，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 訂立學習範圍 • 決定訓練方式 • 訂立訓練目標
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • 準備教材 • 選擇適當的地點、時間 • 檢討培訓成果 ◆ 提供員工輔導，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 有效地與員工溝通 • 利用面談，瞭解問題的成因，並提供意見 ◆ 有效地激勵員工，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 給予員工權力 • 令員工看到遠景 • 提點及鼓勵員工 • 肯定員工表現 • 給予員工個人發展
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能運用零售督導管理的專門知識，分析、探討及判斷機構的需要，並能向屬員進行培訓及督導；及</p> <p>(ii) 能夠有效地執行零售督導管理。</p>
8. 備註	<p>此能力單元適用於一般珠寶首飾零售店鋪店長、店務經理、負責督導管理人士。</p>