

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	領導團隊提供優質服務
編號	110596L4
應用範圍	領導團隊工作，適用於帶領及督導團隊為客戶提供優質服務
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉法例及團隊管理技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉員工行為操守的一般法例及實務守則及機構的員工守則 • 通曉建立團隊精神的要點 <p>2. 帶領及管理團隊</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠監察員工紀律、誠信操守，確保員工行為表現遵守法規和公司守則 • 能夠協助評核員工的工作表現，向同事提供工作上的意見，對改善員工表現作出具體建議 • 能夠熟悉團隊的特質及各屬員的優點和缺點，協助團隊建立團隊目標、溝通模式及團隊規範 • 能夠協助不同特質的員工建立互相理解及體諒的合作模式，協助建立高效率的團隊 • 能夠平衡團隊成員的意見，協助團隊解決問題及紛爭，建立和諧的工作關係
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"> • 能夠通曉員工行為操守的一般法例及實務守則及機構的員工守則，通曉建立團隊精神的要點； • 能夠監察員工紀律行為，協助評核員工的工作表現，對改善員工表現作出具體建議；及 • 能夠熟悉團隊的特質及各屬員的優點和缺點，有效協助團隊建立團隊目標、溝通模式及團隊規範，妥善地平衡團隊成員的意見和解決紛爭，建立和諧和高效率的團隊。
備註	