

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	制訂持續提升團隊服務水平計劃
編號	110597L5
應用範圍	領導團隊工作，適用於制訂持續提升團隊的合作及服務水平的計劃
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通員工關係管理及激勵方法</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通員工關係管理的原則 • 精通激勵及領導團隊的方法 <p>2. 策劃提升團隊服務水平</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠訂立優質服務指標、操守、紀律、溝通程序、申訴程序及員工關係政策 • 能夠制訂員工表現評核的方式，以公正、客觀及準確方式撰寫員工的評核報告 • 能夠因應機構目標及政策、客戶需求及期望等，策劃團隊的短期及長期發展目標，領導團隊發展以達到/超越目標 • 能夠取得同事信任，建立團隊的互信及互助，發揮有效的激勵和領導技巧，令團隊產生凝聚力及共同協作力量，提升團隊整體表現及服務質素 • 能夠有效解決同事的分歧，為同事提供解決難題的方法，帶動團隊的正向思維及士氣 • 能夠收集同事意見及困難，有效地檢討及改善員工管理的措施或政策
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"> • 能夠精通員工關係管理的原則，精通激勵及領導團隊的方法； • 能夠訂立優質服務指標及政策，激勵團隊，運用有效的領導技巧，提升團隊的服務水平；及 • 能夠建立團隊的互信及互助，令團隊產生凝聚力及共同協作力量，有效解決同事的分歧及困難，帶動團隊的正向思維及士氣，提升團隊整體表現及服務質素。
備註	