

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「人力資源管理及發展」職能範疇

名稱	制定員工工作指引
編號	105013L4
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內人力資源部門的員工。這能力涉及縝密的分析和判斷能力，能夠按照機構的營運策略，制定員工工作指引並加以執行，確保機構零售業務正常運作。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制定員工工作指引的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解零售業從業員應具備的專業態度及行為操守，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 守時及有禮</li> <li>• 保持個人外表及工作場所整潔</li> <li>• 對所屬工作範疇作主動及深入的瞭解</li> <li>• 遵守與零售行業相關的法律規定及標準，以及安全措施等</li> <li>• 以誠信的工作態度，本着「以客為本」的服務精神，為顧客提供優質服務及介紹合適的貨品</li> </ul> </li> <li>• 瞭解零售業從業員獲認可的服務範圍及限制，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 不要對醫療貨品的功效作出判斷</li> <li>• 提醒顧客對特定貨品的使用方法</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 制定員工工作指引</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據機構的營運策略、資源等，以制定員工工作指引</li> <li>• 確保各級員工清楚瞭解員工工作指引的內容，並在日常工作中嚴格遵行</li> <li>• 因應零售行業的變化及機構需要，更新員工指引</li> <li>• 定期向上級匯報員工工作指引的執行情況，並提出改善建議</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保所制定的員工工作指引能夠符合相關法例的規定</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠按照機構的營運策略，制定員工工作指引並加以執行；及</p> <p>能夠因應行業變化及機構的要求，更新有關員工指引。</p>
備註	