

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	制定員工挽留方案
編號	105018L5
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責制定人力資源政策的人員。這能力的應用涉及批判性地分析、評估及管理的能力。能夠瞭解機構的整體人力資源狀況及對各工作崗位員工的需求，制定員工挽留方案，以挽留良好表現、高質素的員工。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 員工關係相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握機構的人力資源策略及制度 • 瞭解機構的營運方針及業務發展 • 瞭解機構不同工作崗位對專業能力的要求 • 瞭解員工流失的因素，例如：辭職、裁員、機構/業務重組、退休、解僱(如合約期滿、即時解僱等) • 認識員工流失的基本成因，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 工作環境、性質 • 人事關係 • 薪酬福利 • 能力錯配 • 經濟環境等 • 瞭解機構的員工流失情況及對業務的影響 • 明白減低員工流失率對機構的好處 • 瞭解勞工法例及相關的法律規定 <p>2. 制定員工挽留方案</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定有效的員工離職面談機制，以瞭解員工的離職原因 • 建立良好溝通機制，以瞭解員工的不滿，以及對工作或機構的要求等 • 統計及分析員工流失率及成因，以確定導致員工流失的主要原因 • 按機構不同業務單位的運作特色，制定合適的員工關係計劃，以加強員工的歸屬感 • 因應機構的營運方針及業務發展，針對員工流失原因，制定員工挽留方案，以挽留人才及減低流失率，例如：員工招聘方針、聘用條件、晉升機制等 • 因應情況，制定繼任者/接班人計劃 (succession planning)，令機構業務運作順暢 • 制定員工挽留政策的執行指引，並能妥善地與機構的人力資源政策及程序配合 • 定時檢討及評估員工挽留方案的成效，並能因應機構需要進行調整 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保所制定的員工挽留方案符合機構整體人力資源政策及法例要求 • 確保機構的挽留員工方案在人力資源市場具有競爭力，並能夠挽留人才，減低員工流失
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠透過有效的溝通機制，以掌握員工流失的原因及數據；及</p> <p>能夠因應機構的業務發展方針及員工流失情況，制定員工挽留方案，以挽留人才及減低流失率。</p>
備註	