

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「店舖營運」職能範疇

名稱	執行危機管理計劃
編號	105143L4
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內管理層的員工。這能力的應用需具備縝密的分析、判斷及評估能力。能夠按照機構對零售店營運的風險、危機、突發事件的處理方針及程序等，有效地執行危機管理計劃，減低對機零售業務的負面影響。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 危機管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的營商目標及企業文化 • 瞭解機構在零售店舖營運時，可能面對的各種危機、風險及威脅 • 瞭解機構對風險、危機、突發事件等的管理計劃、處理方針及程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 危機的定義及分類 • 處理危機的人手安排及編配 • 回應出現的危機，向上級尋求指示及協助的程序 • 危機處理後的善後工作等 • 瞭解若未能妥善處理危機，對機構盈利、形象及其他各方面的影響 • 掌握一般的管理技巧，如人力管理、業務溝通、風險管理等 • 瞭解在執行危機管理計劃時需要顧及的政府法例及規管守則 <p>2. 執行危機管理計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與同事合作，利用各種危機管理技術來掌握在店舖營運環境中可能出現的危機，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 來貨中斷或不足 • 發生罷工或怠工的情況 • 店舖設施，如：水、電、中央空調等出現故障 • 其他難以預測的危機情況等，例如天災等 • 識別各類潛在危機的特徵，按既定的危機管理計劃加以處理 • 確立負責處理危機的人員或團隊的職責或分工 • 評估危機可能引致的後果及受影響程度，為導致出現嚴重後果的項目制定危機處理措施，向上級請示後加以實施 • 在危機過去後，檢討及提交報告，提出改善建議 • 為過往處理的危機管理個案相關資料建立檔案，並作出檢討 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保在執行危機管理計劃時，不會抵觸任何政府法例或規管守則，以及顧及持份者的利益，特別是顧客的利益
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠按照機構既定對風險、危機、突發事件的處理方針及程序等，妥善地執行零售店舖危機管理計劃；及</p> <p>能夠在零售店舖危機過後，檢討及提交報告，提供改善措施。</p>
備註	