

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	執行人力資源政策
編號	111377L3
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責人力資源管理的人員。從業員能夠按照機構的人力資源政策，公平及公正地處理招聘、甄選、員工申訴等事宜，以營造良好工作環境，從而提高員工工作效率。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解人力資源相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構人力資源政策、程序及機制，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 招聘及甄選 ○ 員工調配、考勤 ○ 員工紀律及規章 ○ 員工申訴 ○ 挽留員工等 ● 瞭解人事管理技巧及基本概念 ● 瞭解推行新修訂或新人力資源政策時常見的阻力來源及成因 ● 瞭解香港勞工法例及相關法律規定 ● 明白違反僱傭關係條例及規則的罰則 ● 瞭解有效地執行人力資源政策需具備的能力及技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 表達、說話技巧 ○ 人際關係技巧 ○ 調解技巧 <p>2. 執行人力資源政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定執行人力資源政策的有效方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 為新政策制定實施程序、編寫手冊或講義等 ○ 運用有效的渠道，向員工傳達及解釋機構人力資源制度，例如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 培訓或適應課程 ■ 簡報會 ■ 單獨面談 ■ 布告欄 ■ 內聯網 ○ 設置及採用合適的員工意見收集渠道，以瞭解員工對政策的接受程度或反應，例如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 電郵 ■ 意見箱 ■ 網站調查 ■ 員工提出辭職，應當儘快與員工進行面談，瞭解其辭職的原因，並加以跟進，例如：挽留員工 ○ 由員工簽署確認書，以證明瞭解及已收取人力資源政策的相關文件

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

	<ul style="list-style-type: none">● 按照機構的人力資源管理政策及相關法律規定，並運用溝通、人際關係等技巧，公平地執行日常人事管理工作，例如：<ul style="list-style-type: none">○ 執行招聘程序○ 安排員工培訓○ 執行紀律程序○ 處理員工申訴○ 調配員工○ 進行工作表現評核○ 組織及安排員工活動，提升員工對工作的投入感及對機構的歸屬感● 監察及評估推行經修訂或新人力資源政策時可能遇到的阻力、回響（如：工會行動），並能因應情況需要，向上級提出適度的修訂建議● 定期監察及檢討執程序的有效性，並能因應機構需要及法例的更新而進行修訂 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">● 能夠公平、客觀地執行人力資源政策● 積極瞭解人力資源管理的變化趨勢和職場問題
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">● 能夠按照機構既定的人力資源政策及相關法例要求，運用各種人事管理技巧，有效地執行人事管理工作，以維繫員工關係；及● 能夠監察及檢討機構人力資源制度的適用性及合法性，並能因應機構需要及法例要求，提出優化建議。
備註	此乃能力單元105008L3的更新版