

美容業能力標準說明  
能力單元

1. 名稱	執行零售督導管理
2. 編號	BEZZMS401A
3. 應用範圍	於美容相關工作場所，能夠運用零售督導管理的專門知識，分析、探討及判斷所屬機構的需要，在各種不同的情況下，能向屬員進行培訓及督導，有效地執行零售督導管理。
4. 級別	4
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 零售督導管理理論</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白督導人員的職責，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立領導才能</li> <li>• 辨識表現出色者或遜色者</li> </ul> </li> <li>◆ 明白目標管理的重要性</li> <li>◆ 瞭解溝通及人際關係技巧</li> <li>◆ 瞭解各種領導模式，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 督導／專權式</li> <li>• 諮詢式</li> <li>• 協商式</li> <li>• 放權式</li> </ul> </li> <li>◆ 明白執行紀律的目的</li> <li>◆ 瞭解員工培訓目的、模式及技巧</li> <li>◆ 瞭解進行員工輔導的原因及技巧</li> <li>◆ 明白激勵員工的目的及方式</li> </ul> <p>6.2 執行零售督導管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 執行紀律 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 口頭警告</li> <li>• 書面警告</li> <li>• 終止僱用</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 推行員工培訓 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂立學習範圍</li> <li>• 決定訓練方式</li> <li>• 訂立訓練目標</li> <li>• 準備教材</li> <li>• 選擇適當的地點、時間</li> <li>• 檢討培訓成果</li> </ul> </li> <li>◆ 提供員工輔導 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有效地與員工溝通</li> <li>• 利用面談，瞭解問題的成因，並提供意見</li> </ul> </li> <li>◆ 有效地激勵員工 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 給予員工權力</li> <li>• 令員工看到遠景</li> <li>• 提點及鼓勵員工</li> <li>• 肯定員工表現</li> <li>• 給予員工個人發展</li> </ul> </li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能運用零售督導管理的專門知識，分析、探討及判斷所屬機構的需要，並能向屬員進行培訓及督導；及</p> <p>(ii) 能夠在各種不同的情況下，有效地執行零售督導管理。</p>
8. 備註	