

圖 1：適用於設計範疇進階路徑的能力單元組合

工作領域：				
設計構思和規格的創制，它涵蓋研究趨勢、客戶需求和要求、設計構思的開發及設計規格的計劃和開發，其中設計規格包括書面說明和繪圖，旨在滿足設計的要求。				
工作崗位	設計助理	設計師	設計經理	
# 非核心能力單元組合	設計繪圖 (三級)	服裝潮流調查 (四級)	服裝潮流調查 (五級)	
	宣傳品製作 (三級)	設計概念 (四級)	設計展示 (五級)	
	設計展示 (四級)	設計創作 (四級)	設計評估 (五級)	
		設計展示 (四級)	設計管理 (五級)	
			設計團隊管理 (五級)	
			員工培訓 (五級)	
		知識產權 (二級)	知識產權 (四級)	知識產權 (四級)
		機構的環境、社會及管治 # (二級)	機構的環境、社會及管治 # (二級)	機構的環境、社會及管治 # (二級)
	「人際溝通」 # (三級)	「人際溝通」 # (四級)	「人際溝通」 # (五級)	
	「團隊溝通」 # (二級)	「團隊溝通」 # (四級)	「團隊溝通」 # (五級)	
	「組織溝通」 # (三級)	「組織溝通」 # (四級)	「組織溝通」 # (五級)	

	「數碼傳意」 <sup>#</sup> (三級)	「數碼傳意」 <sup>#</sup> (四級)	「數碼傳意」 <sup>#</sup> (四級)
		「關鍵情境／危機溝通」 <sup>#</sup> (二級)	「關鍵情境／危機溝通」 <sup>#</sup> (四級)
	「創意溝通」 <sup>#</sup> (三級)	「創意溝通」 <sup>#</sup> (四級)	「創意溝通」 <sup>#</sup> (五級)

**表 1.1：設計的能力單元組合 (設計助理)**

能力單元組合	能力單元 編號	能力單元	資歷 級別	能力 單元 學分
設計繪圖 (三級)	110210L3	繪圖以溝通設計意念	3	3
	110379L3	應用電腦輔助設計工具	3	2
	110211L3	製作服裝商品圖 (生產圖)	3	2
宣傳品製作 (三級)	108104L4	計劃宣傳品製作	4	2
	108105L3	製作宣傳品	3	2
	110379L3	應用電腦輔助設計工具	3	2
設計展示 (四級)	108102L4	組織服裝表演的設計展示	4	5
	108103L4	組織陳列室的設計展示	4	3
知識產權 (二級)	111526L2	協助保護知識產權	2	1
機構的環境、社會及管治 <sup>#</sup> (二級)	111534L2	環境、社會及管治原則及其重要性的基本理解	2	1
「人際溝通」 <sup>#</sup> (三級)	111500L2	清楚傳達訊息以確保互相理解	2	1
	111501L2	以積極聆聽的方式參與討論	2	1
	111502L3	運用身體語言來強化口語訊息	3	1
	111504L3	運用社交禮儀及技巧進行互動	3	1
「團隊溝通」 <sup>#</sup> (二級)	111507L2	以互動性的演示與目標受眾交流	2	1
「組織溝通」 <sup>#</sup> (三級)	111511L2	展現合適的多元文化交流模式	2	1
	111512L3	選擇合適的職場溝通管道向目標受眾傳達訊息	3	1
「數碼傳意」 <sup>#</sup> (三級)	111516L3	撰寫社交媒體或電子訊息與目標受眾溝通	3	2
	111517L4	運用多媒體和多模式演示以傳達訊息	4	2

能力單元組合	能力單元 編號	能力單元	資歷 級別	能力 單元 學分
「創意溝通」 <sup>#</sup> (三級)	111523L3	運用具創意的敘事技巧強化訊息	3	1

**表 1.2：設計的能力單元組合 (設計師)**

能力單元組合	能力單元 編號	能力單元	資歷 級別	能力 單元 學分
服裝潮流調查 (四級)	110377L4	計劃和進行服裝潮流調查	4	3
	110378L4	計劃和進行物料潮流調查	4	2
	108078L4	認定現時服裝業的創新和模式	4	2
	110208L4	報告調查結果	4	2
設計概念 (四級)	108083L4	認定設計要求	4	3
	108082L4	構思設計概念	4	3
	108084L4	展示設計概念	4	3
設計創作 (四級)	108083L4	認定設計要求	4	3
	108089L4	認定和搜購服裝設計用的物料	4	3
	108094L4	詳述服裝產品設計細節	4	2
	108088L4	探索服裝產品組合的色彩運用	4	3
	108099L4	落實設計	4	2
設計展示 (四級)	108102L4	組織服裝表演的設計展示	4	5
	108103L4	組織陳列室的設計展示	4	3
知識產權 (四級)	1110264L4	促進保護和使用知識產權	4	3
機構的環境、社會及管治 <sup>#</sup> (二級)	111534L2	環境、社會及管治原則及其重要性的基本理解	2	1
「人際溝通」 <sup>#</sup> (四級)	111503L3	識別情緒及展現同理心	3	1
	111505L4	提供建設性回饋	4	1
「團隊溝通」 <sup>#</sup> (四級)	111508L4	運用會議技巧促進共識與協作	4	1
	111509L4	發揮影響力及說服他人來實現既定目標	4	1
「組織溝通」 <sup>#</sup>	111514L4	編撰商務檔以符合既定傳意目的	4	2

能力單元組合	能力單元 編號	能力單元	資歷 級別	能力 單元 學分
(四級)	111513L4	宣導機構策略方針的正面訊息	4	1
「數碼傳意」 <sup>#</sup> (四級)	111518L4	主持視像會議	4	1
「關鍵情境／危 機溝通」 <sup>#</sup> (二級)	111519L2	回應及／或分享經核實的資料予指定人士	2	1
「創意溝通」 <sup>#</sup> (四級)	111524L4	運用意象手法解說意念／概念	4	1

**表 1.3：設計的能力單元組合 (設計經理)**

能力單元組合	能力單元 編號	能力單元	資歷 級別	能力 單元 學分
服裝潮流調查 (五級)	110374L5	分析和解讀服裝潮流調查結果	5	4
	110376L5	分析和解讀物料潮流調查結果	5	3
設計展示 (五級)	108090L4	展示服裝產品組合	4	3
	108101L5	計劃服裝表演/陳列室的設計展示	5	4
設計評估 (五級)	108076L5	評估產品設計之市場機會	5	3
	108098L5	評估服裝設計技術可行性	5	3
	108096L5	評估服裝設計商業可行性	5	3
	108097L5	評核樣辦	5	3
設計管理 (五級)	108076L5	評估產品設計之市場機會	5	3
	110206L6	制定設計策略方向	6	4
	108081L5	審查設計概念	5	3
	108087L5	審查服裝產品組合	5	3
	108069L5	計劃設計項目	5	4
	108070L5	審查設計項目	5	4
	110207L5	解決問題 (服裝設計)	5	4
設計團隊管理 (五級)	108071L5	建立設計團隊	5	3
	108268L5	凝聚不同團隊成員邁向共同的目標	5	2
	110370L5	評核團隊成員的表現	5	2
	108275L4	督導團隊成員	4	3
	108274L4	提供工作技能指導	4	3
	110388L5	協調各部門	5	3
員工培訓 (五級)	107008L5	進行培訓需要分析	5	5
	107009L5	訂立員工學習及發展課程	5	5
	107010L4	籌備並進行員工學習及發展課程	4	5
	108271L5	審查培訓成果	5	3

能力單元組合	能力單元 編號	能力單元	資歷 級別	能力 單元 學分
知識產權 (四級)	110264L4	促進保護和使用知識產權	4	3
機構的環境、社會及管治 <sup>#</sup> (二級)	111534L2	環境、社會及管治原則及其重要性的基本理解	2	1
「人際溝通」 <sup>#</sup> (五級)	111506L5	運用提問技巧來提升溝通質素和解決問題	5	1
「團隊溝通」 <sup>#</sup> (五級)	111510L5	管控分歧和衝突	5	2
「組織溝通」 <sup>#</sup> (五級)	111515L5	談判以達成協議	5	2
「數碼傳意」 <sup>#</sup> (四級)	111518L4	主持視像會議	4	1
「關鍵情境／危 機溝通」 <sup>#</sup> (四級)	111520L3	處理不同關鍵情境	3	1
	111521L4	主動與持份者溝通以解除危機或降低風險	4	1
「創意溝通」 <sup>#</sup> (五級)	111525L5	引起共鳴和啟發行動的職場溝通	5	1

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	繪圖以溝通設計意念
編號	110210L3
應用範圍	以繪圖展示和溝通服裝設計理念或款式。此能力單元適用於相關從業員繪製草圖、線條圖和服裝圖示，以傳達和表達服裝設計的本質、情緒氣氛和細節。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 說明服裝設計常用的繪圖工具和媒介</li><li>• 瞭解不同類型和格式的服裝圖示 (如:草圖繪畫、展示構圖)</li><li>• 運用一系列以徒手或用軟件繪製線條之技巧，創建造形、繪畫服裝穿著效果和輪廓外形，以展示整體外觀和設計精神</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 運用適當的服裝繪圖工具和媒介 (如:手繪工具、電腦輔助設計(CAD)軟件)</li><li>• 通過以下方式，營造視覺構圖，驅使觀眾關注設計焦點<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 應用人體繪圖的標準和規則 (如:人體比例、面孔和髮型的時尚展現)</li><li>◦ 在繪製穿著服裝的人體時，運用合適的線條、動態和姿勢</li><li>◦ 組織服裝構圖的整體佈局和平衡性 (如:風格、選擇性強調、誇張的比例)</li></ul></li><li>• 在繪製一系列的服裝時，保持一致性和美感</li><li>• 製作合適的繪圖類型，可符合設計用途 (如:設計意念的草圖)</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 繪圖以準確地展現設計意念，並能維持藝術素質</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <ul style="list-style-type: none"><li>• 通過合適地運用服裝繪圖，有效展示和溝通服裝設計的意念和款式。</li></ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「通用能力」職能範疇

名稱	應用電腦輔助設計工具
編號	110379L3
應用範圍	應用電腦輔助設計工具 (CAD) · 促進設計操作。此能力單元適用於相關從業員應用電腦輔助設計工具，以作服裝設計用途。
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 說明市場上用於服裝設計的電腦輔助設計工具或軟件</li><li>• 瞭解常用電腦輔助設計工具和軟件的特性和運作</li><li>• 使用電腦輔助設計工具和軟件的技巧，以作服裝設計用途</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認定設計工具的作用</li><li>• 運用合適的設計工具於服裝繪圖、圖示和試身</li><li>• 輸入所需物料</li><li>• 運用設計工具以修改和編輯設計、紙樣或其他設計元素</li><li>• 以專門的設計工具，製作特別效果 (如: 3D 立體)</li><li>• 製作合規定格式的作品成果</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 不斷更新電腦服裝設計工具的最新發展</li><li>• 根據機構程序，保存電子版設計和繪圖</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <ul style="list-style-type: none"><li>• 應用合適的電腦輔助設計工具以作服裝設計用途，並用規定格式展示服裝設計的成果。</li></ul>
備註	此能力單元通用於 設計 / 技術支援 等職能範疇。

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	製作服裝商品圖(生產圖)
編號	110211L3
應用範圍	製作服裝商品圖(生產圖)，作為設計規格的一部分。此能力單元適用於相關從業員製作商品圖，來展示和闡述服裝產品的設計細節和結構。
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 瞭解商品圖的要求和作用</li><li>• 解讀設計要求</li><li>• 運用一系列繪圖工具和設備，展示服裝商品圖</li><li>• 使用一系列的技巧，繪製服裝商品圖</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認定服裝產品的設計要求</li><li>• 理解設計繪圖(如：草圖、線條圖)或參考樣辦，以認定設計和結構細節</li><li>• 選擇任何範本或以往的商品圖記錄可供參考</li><li>• 按比例繪製不同角度的產品形狀(如：正面、後面)和細節</li><li>• 繪製產品設計細節(如：部件形狀、物料、裝飾效果和位置)</li><li>• 繪製產品的結構細節(如：線步、縫骨、布紋線方向)</li><li>• 標記量度尺寸以說明部件的大小或位置</li><li>• 按規定格式展示服裝商品圖</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 確保商品圖能精確地展示設計要求</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <ul style="list-style-type: none"><li>• 基於所提供的設計要求，繪製含有設計和結構細節的服裝商品圖。</li></ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	計劃宣傳品製作
編號	108104L4
應用範圍	計劃和準備服裝產品的宣傳品。此能力單元適用於相關從業員計劃宣傳品製作。
級別	4
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定宣傳品的類型和用途</li> <li>• 認定製作宣傳品的資源</li> <li>• 詳述宣傳品的製作要求</li> <li>• 概述製作宣傳品的方法和流程</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定採用宣傳品的市場營銷計劃和作用</li> <li>• 訂立製作宣傳品的預算</li> <li>• 訂立宣傳品的要求(如:類型、規格、目的)</li> <li>• 確定製作宣傳品的資源</li> <li>• 訂立製作宣傳品的排程</li> <li>• 諮詢相關單位，在需要時調整計劃</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現對製作宣傳品的充分瞭解，以作為市場營銷計劃的一部分</li> <li>• 創新地思考，為製作宣傳品提出構思</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定宣傳品的製作計劃，作為制定預算、時間框架、資源編配和製作安排的指引。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	製作宣傳品
編號	108105L3
應用範圍	製作宣傳品，以支持市場營銷計劃。此能力單元適用於相關從業員製作服裝產品的宣傳品。
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定宣傳品的用途和要求</li> <li>• 詳述製作宣傳品的資源和設施</li> <li>• 運用合適的宣傳品製作方法、設備和工具</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定宣傳品的製作計劃和用途</li> <li>• 在時間框架內編配資源和組織相關活動(如:拍攝、傳單印刷)</li> <li>• 協調相關部門製作宣傳品(如:相約模特兒/代言人、製作單位)</li> <li>• 創建宣傳品的圖像和文字內容，以實現預期作用</li> <li>• 在派發前檢查和校對宣傳品</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保宣傳品有效地向目標受眾傳達預期的資訊</li> <li>• 確保宣傳品的製作符合時間框架和要求</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 基於製作宣傳品計劃，安排所有必需的資源和單位進行製作。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	組織服裝表演的設計展示
編號	108102L4
應用範圍	組織服裝表演，以展示最新的服裝產品。此能力單元適用於相關從業員協調對外展示設計的服裝表演。
級別	4
學分	5
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定服裝表演的主題和作用</li> <li>• 區分不同類型的服裝表演</li> <li>• 概述服裝表演計劃</li> <li>• 熟悉服裝表演的製作和流程</li> <li>• 認定參與服裝表演的不同單位之角色</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定設計展示（服裝表演）計劃及其要求(如:主題、排程、預算)</li> <li>• 依據要求(如:主題)・選擇服裝產品</li> <li>• 聯繫模特兒中介・安排模特兒試鏡及試身</li> <li>• 與製作單位/活動管理團隊合作・進行舞臺佈置(如:天橋、燈光、音樂)和執行服裝表演</li> <li>• 協調相關單位以執行台上服裝表演(如:髮型師、化妝師、服裝表演編導等)</li> <li>• 計劃服裝表演流程・並向相關單位諮詢以作出必要的調整</li> <li>• 安排嘉賓邀請函和座位編排・籍此增大服裝表演的能見度</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與各參與單位合作・確保服裝表演的順利進行</li> <li>• 確保服裝表演的展示達到預期作用(如:引起市場注目)</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 相關單位合作組織服裝表演・以展示最新的服裝設計並引起市場注目。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	組織陳列室的設計展示
編號	108103L4
應用範圍	組織陳列室的最新服裝產品展示。此能力單元適用於相關從業員根據計劃，建立及佈置陳列室展示設計。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解陳列室的展示主題和作用</li> <li>• 區分不同類型的陳列室</li> <li>• 認定展示和採買的理想環境和氛圍</li> <li>• 使用搭配技巧，以供展示服裝產品</li> <li>• 使用專業的產品展示技巧</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定設計展示（陳列室）計劃及其要求（如：主題、排程、預算）</li> <li>• 認定陳列室內展示的服裝產品</li> <li>• 收集和組織陳列室內陳列的服裝產品</li> <li>• 計劃陳列室佈局（如：按產品特性、色彩或設計主題而佈置）</li> <li>• 應用陳列技巧來展示服裝產品（如：燈光、產品放置、道具使用）</li> <li>• 創建符合主題的陳列室氛圍</li> <li>• 根據要求，評估陳列室的設計展示，並在需要時進行調整</li> <li>• 準備陳列物品的詳細記錄</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為造訪者或客戶創建友好和歡迎的環境</li> <li>• 展現陳列技能，以專業的方式展示服裝產品</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為服裝業務的目標客戶而組織陳列室的設計展示</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「通用能力」職能範疇

名稱	計劃和進行服裝潮流調查
編號	110377L4
應用範圍	計劃和進行服裝潮流調查，獲取最新服裝潮流或最前衛設計概念的資料。此能力單元適用於相關從業員計劃和獲得全球設計潮流資料，構思商業或服裝設計的新意念。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 檢視服裝業的服裝潮流調查之意義、目的和方式</li><li>• 認定服裝潮流的關鍵元素 (如:輪廓外形、色彩)</li><li>• 概述服裝潮流資料的主要來源</li><li>• 說明調查計劃的程序以探索服裝潮流 (如:訂立時間框架、編制預算)</li><li>• 使用有關創新思維和調查 (如:構思圖)及數據收集的技巧</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認定與機構產品相關的服裝潮流數據 (如:色彩潮流、物料使用)</li><li>• 策劃合適的圖像和潮流數據收集策略 (如:桌面調查、到訪客戶商店)</li><li>• 認定服裝潮流資料的相關來源</li><li>• 制定符合機構方向的服裝潮流調查計劃</li><li>• 進行桌面調查以獲得服裝潮流資料 (如:客戶網站)</li><li>• 安排收集其他來源的服裝潮流資料 (如:貿易展銷會、到訪客戶商店)</li><li>• 有系統地組織資料以分析服裝潮流</li><li>• 不斷探索全新和另類的資料來源，並在需要時對調查計劃作出調整</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 按時完成服裝潮流調查</li><li>• 主動與業內人士建立人脈，擴大服裝潮流資料來源以備將來運用。</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <ul style="list-style-type: none"><li>• 制定調查計劃，包括制定合適的數據收集策略以獲取最新服裝潮流資料，及有系統性收集和組織服裝潮流資料，以制定服裝設計意念或業務發展策略。</li></ul>
備註	此能力單元通用於 設計 / 產品開發 / 跟單和物料採購 / 物料開發 等職能範疇。

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「通用能力」職能範疇

名稱	計劃和進行物料潮流調查
編號	110378L4
應用範圍	計劃和進行物料潮流調查，獲取服裝物料最新潮流和創新技術的資料。此能力單元適用於相關從業員計劃和獲得物料潮流的資料，用於設計靈感啟發、物料開發、產品開發或搜購。
級別	4
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識物料潮流調查在服裝產品開發的重要性</li><li>• 瞭解服裝業的物料潮流調查方式</li><li>• 概述物料潮流資料的主要來源</li><li>• 說明調查計劃的程序以探索物料潮流 (如:訂立時間框架、編制預算和推行計劃)</li><li>• 使用一系列專門的技巧，進行數據收集</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認定服裝產品所需的物料和開發新物料的需要</li><li>• 策劃合適的數據收集策略 (如:桌面調查、到訪供應商或供貨商)</li><li>• 認定物料潮流資料的相關來源</li><li>• 制定符合機構方向的物料潮流調查計劃</li><li>• 進行桌面調查以獲得物料潮流資料 (如: 主要布料生產商和供應商的網站)</li><li>• 安排從其他來源收集物料潮流資料 (如: 貿易展銷會)</li><li>• 有系統地組織資料以分析物料潮流</li><li>• 不斷探索全新和另類的資料來源，並在需要時對調查計劃作出調整</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 按時完成物料潮流調查</li><li>• 主動與業內人士建立人脈，擴大物料潮流資料來源以供日後使用</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <ul style="list-style-type: none"><li>• 制定調查計劃及合適的數據收集策略，以獲取最新物料潮流和創新技術，及有系統性收集和組織物料潮流資料，以供設計靈感、物料開發、產品開發或搜購。</li></ul>
備註	此能力單元通用於 設計 / 產品開發 / 跟單和物料採購 / 物料開發 等職能範疇。

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	認定現時服裝業的創新和模式
編號	108078L4
應用範圍	認定服裝業的創新和新模式。此能力單元適用於相關從業員審查全球服裝業的發展情況，並確定將影響現時服裝業模式的主要趨勢。
級別	4
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解服裝業所採用的技術</li> <li>• 評估服裝業和市場的最新發展情況 (如:可持續發展、循環供應鏈 )</li> <li>• 概述行業和技術趨勢資料的主要來源</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定主要的行業機構和資料來源</li> <li>• 審查服裝業有關生產、工作流程和供應的全球行業趨勢</li> <li>• 審查供應鏈有關服裝搜購、生產和分銷的關鍵組成部分</li> <li>• 審查服裝項目有關服裝設計、生產、供應和分銷的數碼處理和行業軟件方案</li> <li>• 審查服裝業的推動因素 (如:可持續發展 )</li> <li>• 認定行業創新和模式的新興趨勢 (如:機器人應用、循環經濟 )，並評估其對設計和業務流程的影響</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期更新全球服裝業的最新發展情況</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定服裝業的創新和新模式，並確定將會影響現時服裝業模式的主要趨勢。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	報告調查結果
編號	110208L4
應用範圍	匯報調查結果，並分析成效以符合服裝業務的不同用戶之資料需求。此能力單元適用於相關從業員與服裝業務的不同部門溝通調查結果和分析成效。
級別	4
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 瞭解服裝業調查報告的不同格式和風格</li><li>• 瞭解服裝業務的不同單位之資料需求</li><li>• 選擇合適的資訊科技，以報告調查結果</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 以邏輯順序組織和整理資料 (如:樣辦、照片、草圖)</li><li>• 以適當的媒介或圖示溝通調查結果</li><li>• 根據既定的程序和格式，準備展示文稿(包括視覺和圖像說明)，以概述調查的各個方面</li><li>• 為外部使用者 (如:業務客戶)定制報告，在需要時分享有關調查結果的重要見解</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 以專業的方式準確地編制調查結果，並可邏輯地進行溝通</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <ul style="list-style-type: none"><li>• 展示基本的調查結果和分析成效，以符合服裝業務的不同用戶之資料需求。</li></ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	認定設計要求
編號	108083L4
應用範圍	認定服裝設計的關鍵要求(如：設計要求說明)。此能力單元適用於相關從業員訂立設計要求，作為服裝設計創作過程的指引。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解設計要求在設計過程中的運用</li> <li>• 檢視設計要求的主要內容，作為設計過程中的重要方針</li> <li>• 解釋設計要求是如何產生的</li> <li>• 認定設計要求對設計過程的影響</li> <li>• 對新興服裝設計要求，能長期以語言或其他形式進行溝通</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定目標顧客的特徵</li> <li>• 向客戶徵詢設計要求，或通過分析調查數據而確定有關要求</li> <li>• 闡明設計要求所欠缺或含糊的資料</li> <li>• 協助評估有關時間、成本和品質等方面，對設計要求的影響</li> <li>• 在需要時，提出設計要求的替代方案</li> <li>• 落實設計要求的必要細節</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展示對服裝設計的充分瞭解，確保對設計要求的正確解讀</li> <li>• 具創意和主動地與客戶或設計師合作，促成設計要求和相關細節，作為設計過程的指引。</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有效認定服裝設計要求和相關的細節，作為服裝設計創作過程的指引，以確保能符合顧客需求和業務目標。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	構思設計概念
編號	108082L4
應用範圍	基於調查所得或客戶所提出的關鍵設計要求，構思服裝設計概念。此能力單元適用於相關從業員準備和制定服裝產品的初步設計概念。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 說明構思服裝設計概念的創新過程</li> <li>• 認定設計概念化的靈感來源</li> <li>• 瞭解如何將設計意念融入概念中，並且能吸引目標顧客</li> <li>• 使用一系列的技巧，將設計要求轉化為服裝產品設計概念</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定服裝設計的關鍵要求，可透過調查(如:服裝潮流、物料潮流等調查)或客戶（或會提供一些設計要求說明）而所得</li> <li>• 闡明和正確解讀概念化過程中的關鍵設計要求</li> <li>• 認定設計主題，引領整個設計過程</li> <li>• 基於選定的主題，再作進一步的調查以獲得靈感</li> <li>• 利用所收集的材料、圖像和其他內容，構思概念並顯示出來</li> <li>• 整合設計概念時，需加以想像及考慮目標顧客</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保設計概念於創意和商業接受之間，能得以平衡</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據關鍵設計要求，構思服裝產品的設計概念，作為日後的設計和產品開發之指引。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	展示設計概念
編號	108084L4
應用範圍	通過創作圖示作品，展示設計概念。此能力單元適用於相關從業員將抽象意念轉化為圖像或服裝圖示。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢視展示設計概念的常用方式</li> <li>• 瞭解圖示作品如何傳達設計概念的抽象意念</li> <li>• 使用一系列專門的技巧，製作圖示作品(如：繪畫、修飾、拼貼)</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 選擇合適的技巧和媒介，以協助圖示表達過程(如：主題板、草圖簿)</li> <li>• 認定主題和設計概念</li> <li>• 收集和拼貼設計材料(如：服裝雜誌、物料、色彩選項)，並在概念板上營造服裝設計主題或情緒氣氛</li> <li>• 應用圖示表達技巧，在適當時候可加強設計意念的陳列和交流</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展示設計概念時，能與客戶的特性或目標顧客的特徵達成一致</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為特定季度準備圖示作品，以展示設計概念和意念，並有效地促進設計過程。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	認定和搜購服裝設計用的物料
編號	108089L4
應用範圍	認定和搜購服裝物料，以激發設計意念或支持設計創作。此能力單元適用於相關從業員為設計過程而搜購服裝物料，以作準備。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解用於製作服裝產品的不同類型物料之特性和來源</li> <li>• 聯繫物料特性與服裝產品的最終用途</li> <li>• 解釋物料在服裝設計中的角色</li> <li>• 瞭解行業模式和物料的市場供應情況</li> <li>• 對服裝設計原則，具備常識</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定客戶或目標顧客對特定季度的服裝設計需求</li> <li>• 解讀市場、服裝和物料潮流方面的調查結果</li> <li>• 解讀服裝設計的關鍵設計要求(如有)</li> <li>• 與物料供應商聯絡，尋求能符合需求或要求的物料選項</li> <li>• 從供應商或既定資源(如：布料庫)，收集物料資料(或會是商品目錄冊形式)和樣辦</li> <li>• 從各種可利用的來源(如：當地供應商)得到物料</li> <li>• 向設計人員或客戶安排服裝物料的展示，以供日後設計參考</li> <li>• 向設計人員或客戶提示某些物料類型選項的潛在風險(如：交貨期太長、品質表現不一致、難以支付的高價格)</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 對服裝物料於設計、科技、價格和市場供應方面的最新趨勢有深刻見解</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定和搜購服裝設計用的物料，並匯集相關資料，以供選擇和靈感啟發。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	詳述服裝產品設計細節
編號	108094L4
應用範圍	描述服裝產品的設計細節，作為設計規格的一部分。此能力單元適用於相關從業員制定設計規格，以溝通和闡述服裝產品的設計細節。
級別	4
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢視有關詳述服裝設計細節所需的要求和格式</li> <li>• 說明不同類型的服裝產品和部件</li> <li>• 運用服裝術語，以文字形式描述設計細節</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定服裝產品的設計要求</li> <li>• 解讀服裝產品的設計細節和要求</li> <li>• 描述服裝產品類型(如：針織馬球衣)</li> <li>• 描述服裝產品及其部件的形狀(如：A字裙、V型領、貼袋)</li> <li>• 詳述物料成分和結構(如：全棉斜布)</li> <li>• 詳述所需的處理和後整理(如：石洗效果)</li> <li>• 說明部件、物料和圖案的位置</li> <li>• 向相關單位(如：技術部門、供貨商)展示產品設計細節並徵求評語</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保清晰地詳述設計細節，可精確地闡述服裝設計的要求</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 基於設計要求，制定和詳述服裝產品的設計細節</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	探索服裝產品組合的色彩運用
編號	108088L4
應用範圍	探索在開發服裝產品組合時的色彩運用。此能力單元適用於相關從業員研究色彩的選擇和服裝產品組合的類別，以有效地提出設計主題和概念。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解色彩理論的要素和原理及其在設計過程中的應用</li> <li>• 評估色彩的潮流和文化含義</li> <li>• 說明色彩選擇對主題和設計方向的影響</li> <li>• 使用一系列專門的技巧，為服裝設計創建色彩選項和色彩表</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 探討服裝產品的設計要求</li> <li>• 運用合適的工具、物料和設備(如：數碼設備、布料、紙張、紙板)進行色彩試驗和色彩配搭</li> <li>• 研究如何用色彩來反映設計主題和概念</li> <li>• 根據混色原理，運用行業標準(如：彩通)，準備設計概念的色彩選項和色彩表</li> <li>• 為服裝系列的不同款式，指定色彩類別或色彩組合</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 嘗試不同的色彩運用，並比較其對整個服裝系列的影響</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 研究色彩的不同用途，並認定有效的色彩組合，為特定季度開發服裝產品組合。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	落實設計
編號	108099L4
應用範圍	在服裝設計審查或銷售會議後，落實服裝系列或設計。此能力單元適用於相關從業員與相關單位或客戶審查服裝系列或設計後，訂立最終的細節決定並且存檔。
級別	4
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 解釋有關服裝設計審查和銷售會議的作用</li> <li>• 瞭解如何闡釋不同的服裝設計觀點</li> <li>• 檢視服裝設計需要落實的細節</li> <li>• 瞭解如何作出修訂促使設計落實而可滿足不同的期望</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在服裝設計審查或銷售會議上，認定各單位或客戶對服裝設計或系列的意見</li> <li>• 根據對改動意見的共識，作出調整</li> <li>• 將設計改動的資料存檔，並發放及確認有所改動的資料</li> <li>• 制定服裝設計或系列的最終版本，以供進一步處理</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 容納不同單位的觀點之餘，堅守服裝設計的核心要素</li> <li>• 準確地闡釋不同單位的觀點，並及時作出調整</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據各單位或客戶的觀點，落實服裝設計，並將調整後的最終設計存檔。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「通用能力」職能範疇

名稱	分析和解讀服裝潮流調查結果
編號	110374L5
應用範圍	分析和解讀服裝潮流調查結果，探索服裝設計意念或業務發展。此能力單元適用於相關從業員通過分析服裝潮流，獲得最新服裝設計意念。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認定服裝潮流對服裝設計和業務的影響</li><li>• 審視預測服裝潮流的行業模式</li><li>• 應用一系列專門的技巧，認定服裝潮流</li><li>• 有效地運用服裝術語於服裝潮流調查結果的溝通和匯報</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 整合從不同來源所收集的服裝潮流之數據和資料</li><li>• 評估服裝潮流資料的可信度</li><li>• 因應不同單位的資料需求而分析服裝潮流的影響</li><li>• 應用合適的方法來分析服裝潮流數據</li><li>• 解讀和認定可應用於目標系列/市場的潮流元素</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 以創新和商業觸覺鑒別服裝潮流資料</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <ul style="list-style-type: none"><li>• 對目標市場的服裝潮流調查結果，進行詳細分析和解讀，作為構思設計概念或業務機會的基礎。</li></ul>
備註	此能力單元適用於 設計 / 產品開發 / 跟單和物料採購 / 物料開發 等職能範疇。

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「通用能力」職能範疇

名稱	分析和解讀物料潮流調查結果
編號	110376L5
應用範圍	分析和解讀物料潮流調查結果，探索服裝設計意念或開發產品。此能力單元適用於相關從業員通過分析物料潮流，獲得服裝設計意念或物料開發。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認定物料潮流對服裝設計和業務的影響</li><li>• 瞭解預測物料潮流的行業模式</li><li>• 將物料的特性和特質與服裝的最終用途聯繫起來</li><li>• 有效地運用服裝術語於物料潮流調查結果的溝通和匯報</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 整合從不同來源所收集的物料潮流之數據和資料</li><li>• 評估物料潮流資料的可信度</li><li>• 因應不同單位的資料需求而分析物料潮流的影響</li><li>• 應用合適的方法，分析物料潮流數據</li><li>• 解讀和認定可應用於目標系列/市場的服裝物料</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 以創新和商業觸覺鑒別物料潮流資料</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <ul style="list-style-type: none"><li>• 對物料潮流調查結果進行詳細分析和解讀，作為構思物料開發方向 / 服裝設計意念的基礎。</li></ul>
備註	此能力單元適用於 設計 / 產品開發 / 跟單和物料採購 / 物料開發 等職能範疇。

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	展示服裝產品組合
編號	108090L4
應用範圍	展示服裝產品組合給目標受眾群，包括客戶和來自不同單位的人員。此能力單元適用於相關從業員溝通服裝產品組合的細節，以確定開發的可接受程度。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 區分展示服裝產品組合的不同方法和風格</li> <li>• 解釋目標受眾對展示的需求並瞭解其重要性</li> <li>• 解釋開發服裝產品組合的核心內容和要求</li> <li>• 選擇合適的展示服裝產品組合之技巧</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 依據客戶的喜好，選擇合適的服裝產品組合之展示方法和風格</li> <li>• 認定目標受眾對展示服裝產品組合的需求</li> <li>• 開發服裝產品組合的展示計劃(如:樣辦開發、原圖設計、布辦收集、圖示佈局)</li> <li>• 與相關單位合作，準備有效的展示</li> <li>• 用有系統的、具美感的方法組織展示，促使目標受眾的接受</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保美觀和商業元素，於服裝產品組合展示中，能得以平衡</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有效地展示服裝產品組合給目標受眾，提供設計細節以作決策。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	計劃服裝表演/陳列室的設計展示
編號	108101L5
應用範圍	計劃在服裝表演或陳列室展示設計。此能力單元適用於相關從業員計劃設計展示，以在服裝表演或陳列室展現最新的服裝產品。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解設計展示的作用、目標和範圍</li> <li>• 描述執行設計展示的制約和限制</li> <li>• 認定參與設計展示的所有單位之角色和責任</li> <li>• 概述設計展示的運作程序和所需資源</li> <li>• 區分不同類型的設計展示</li> <li>• 應用一系列計劃、組織和溝通資料的技巧，以符合表現要求</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定應用於設計展示的類型和主題 (如:內部陳列室、網上陳列室、室外服裝表演、展覽 )</li> <li>• 確定執行設計展示的資源和預算 (如:服裝表演場地和設備 )</li> <li>• 確定執行設計展示的活動</li> <li>• 編排執行設計展示的活動和時間表</li> <li>• 與相關單位溝通計劃，以獲得他們的支持</li> <li>• 聯繫相關單位，以確認其在設計展示中的參與及具備所需能力</li> <li>• 制定工作編配計劃</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與設計展示的相關單位，通力合作</li> <li>• 接觸參與計劃過程的單位，以確保他們的支持</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據需求和時間框架，為業務制定服裝表演/陳列室的設計展示計劃。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	評估產品設計之市場機會
編號	108076L5
應用範圍	為產品設計評估市場機會，確定其與機構目標和能力的符合程度。此能力單元適用於相關從業員評估現有市場機會，有關對服裝業務貢獻上的可行性及可能性。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析機構的價值、業務目標和能力</li> <li>• 檢視評估服裝業市場機會的常用方式</li> <li>• 認定產品設計的市場前景和機會</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析市場機會與機構目標和能力的符合程度</li> <li>• 在需要時，與相關單位或供應鏈合作夥伴進行討論，以獲得回饋</li> <li>• 評估每個機會，確定所潛在的風險、對業務和客戶群的影響(如:有爭議的生產排程 )</li> <li>• 確定市場機會，並根據其對業務貢獻的可行性及可能性，進行排序</li> <li>• 就可行的市場機會，認定和記錄必要的設計改動(如:與競爭對手的區別 )</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 準確地評估成本、效益、風險和機會，以確定每個市場機會的可行性</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估產品設計之市場機會，以確定是否符合機構目標和能力，及對服裝業務貢獻上的可行性及可能性。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	評估服裝設計技術可行性
編號	108098L5
應用範圍	從技術角度，評估新服裝設計的可行性。此能力單元適用於相關從業員根據預期目標和所需表現，初步評估構造新設計的可行性。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在構造服裝產品時，檢視需考慮技術因素的類型</li> <li>• 審視用於評估新服裝設計技術可行性的方法和活動</li> <li>• 瞭解與服裝設計相關的常見技術事宜</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定設計要求和預期的產品最終用途</li> <li>• 確定評估活動，其中包括模型測試和對構造事宜的諮詢</li> <li>• 與相關單位協調評估活動(如：測試實驗室、供貨商)</li> <li>• 安排製作測試樣辦供技術評估(如：部件模型、立體剪裁)</li> <li>• 審查評估結果以確定服裝設計的可行性，並在需要時進行調整</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保在評估時，美感知技術因素能得以平衡</li> <li>• 以創意思考來處理技術事宜，從而實現新穎服裝設計意念</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定評估計劃以確定服裝設計的可行性，並解讀評估報告和建議以加強和改進服裝設計技術。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	評估服裝設計商業可行性
編號	108096L5
應用範圍	從商業角度，評估新服裝設計的可行性。此能力單元適用於相關從業員對新服裝設計進行初步評估，剖析其市場接受度和商業價值，可否符合銷售/業務目標。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定服裝業務的銷售/業務目標</li> <li>• 認定以往成功商業案例的業務模式、產品和記錄</li> <li>• 認定服裝設計的目標市場需求、期望和偏好</li> <li>• 瞭解測試市場和其他方法，以評估服裝產品的市場接受度</li> <li>• 將服裝設計的商業價值與服裝銷售/業務目標聯繫起來</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定目標顧客和銷售/業務目標</li> <li>• 確定評估活動，其中包括審查以往的銷售/顧客回饋記錄、顧客調查和市場測試</li> <li>• 與相關單位協調評估活動(如:銷售員、供貨商)</li> <li>• 為商業評估安排測試服裝物品的準備工作</li> <li>• 審查評估結果以確定服裝設計的商業價值或可行性，並在需要時進行調整。</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保在評估時，藝術和商業因素能得以平衡</li> <li>• 推出新服裝設計時，將商業風險減至最低</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估服裝設計，平衡藝術和商業考量；並於新服裝設計推出時，將商業風險減至最低。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	評核樣辦
編號	108097L5
應用範圍	根據服裝產品要求，評核樣辦。此能力單元適用於相關從業員依據樣辦要求，對服裝樣辦進行評核，並提出改進建議。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 解釋不同類型樣辦的用途</li> <li>• 檢視不同類型樣辦的要求</li> <li>• 瞭解如何按照要求評估樣品</li> <li>• 有效地運用服裝術語於評語和需求的溝通</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定樣辦的要求和用途</li> <li>• 基於樣辦的要求和用途，來確定評核準則</li> <li>• 根據準則，評核樣辦(如：外觀、結構、尺寸、稱身、物料功能、圖案佈局)</li> <li>• 與相關單位合作，認定樣辦改善的地方</li> <li>• 記錄和存檔有關樣辦評核的資料和評語</li> <li>• 向相關單位發送樣辦評核報告，並溝通評語</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有效地在時間框架內評核樣辦，並確定需改善的地方</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 基於樣辦要求來報告樣辦評核結果</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	制定設計策略方向
編號	110206L6
應用範圍	制定設計策略方向，以提升服裝業務的競爭地位。此能力單元適用於相關從業員制定並推廣一個清晰而與設計功能相關的策略方向。
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 瞭解機構的願景和使命之深層價值理念</li><li>• 解讀宏觀和微觀營銷環境的趨勢</li><li>• 批判地審視競爭對手的服務和產品特徵</li><li>• 對於制定設計策略方向的專業模式有深入認識</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 收集和分析市場和競爭資料</li><li>• 通過評估宏觀和微觀環境因素來確定風險和機會</li><li>• 整合資料和數據，以確定當前和未來的戰略地位</li><li>• 批判地審查過去的表現，並為市場、產品線、品牌形象等設定目標</li><li>• 通過分析表現差距，計劃戰略設計方向</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 對服裝市場的最新情況有深刻見解</li><li>• 使設計策略方向與機構的願景和使命一致</li><li>• 確保設計策略方向的重心符合目標客戶或市場的需求和期望</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <ul style="list-style-type: none"><li>• 通過評估市場環境和競爭，制定設計的策略方向，以給予產品獨特性。</li></ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	審查設計概念
編號	108081L5
應用範圍	根據最初的設計要求，審查設計概念。此能力單元適用於相關從業員評估設計概念，並提出改進建議。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解創新和實用的準則範疇，以評估設計概念</li> <li>• 審視設計的元素和原則，及其運用於優秀的服裝設計創作</li> <li>• 應用一系列專門的技巧，根據關鍵設計要求，評估不同設計概念</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定設計要求和選定的主題</li> <li>• 為表達設計理念，審查視覺效果的形成 (如：主題板、情緒板)</li> <li>• 根據設計要求，評估設計概念 (如：一致性和美觀性)</li> <li>• 徵求客戶和其他人對設計概念的意見</li> <li>• 在需要時，對設計概念提出修改或改進意見</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 解讀藝術或抽象內容，能對服裝設計有所瞭解，並作出批判性的評估</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據關鍵設計要求，審查和評估設計概念。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	審查服裝產品組合
編號	108087L5
應用範圍	審查特定季度的服裝產品組合。此能力單元適用於相關從業員根據對目標顧客的適合性、生產可行性和商業潛力，評估服裝產品組合。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析成功服裝產品組合的決定因素</li> <li>• 瞭解如何制定均衡的服裝產品組合</li> <li>• 說明不同單位在評估服裝產品組合時的角色</li> <li>• 應用專門的技巧，從不同單位收集意見，並建議對服裝產品組合做出相應的修改</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與不同單位和部門的人員(如:跟單、銷售、生產)，進行服裝產品組合的審查會議，並從不同的角度評估服裝產品組合</li> <li>• 評估服裝產品組合，需計算服裝成本、確定產品類型(如:襯衫、裙)之比例、估計銷售額、檢查技術可行性、確定顧客對價格、款式、色彩等方面接受程度</li> <li>• 收集和整合有關調整服裝產品組合的回饋</li> <li>• 對服裝產品組合提出修訂，從而增加或減少款式、改變尺碼比例、修改色彩組合、修改布料的選擇並調整服裝價格(如適用)</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保服裝產品組合審查可於成本、創意和利潤率之間，能得以平衡</li> <li>• 尊重對服裝產品組合的不同角度，所提出的觀點</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 對特定季度的服裝產品組合進行審查，需考慮服裝業務的成本、銷售、技術可行性和顧客接受度等因素。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	計劃設計項目
編號	108069L5
應用範圍	計劃服裝設計項目。此能力單元適用於相關從業員計劃服裝設計項目。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定設計項目之作用、目的和範圍</li> <li>• 熟悉設計項目的計劃</li> <li>• 瞭解執行設計項目的制約和限制</li> <li>• 瞭解參與設計項目的各單位之角色和責任</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 界定設計項目之作用和目的</li> <li>• 確定執行設計項目所需的資源和預算</li> <li>• 聯繫相關單位，以確認他們在設計項目中的參與及具備所需能力</li> <li>• 確定執行設計項目的活動(如:提交設計概念、確認色彩、安排樣辦審查)</li> <li>• 編排執行設計項目的活動和時間表</li> <li>• 制定工作編配計劃</li> <li>• 針對活動進度滯後的處理，制定相關應變計劃</li> <li>• 諮詢相關單位，以確認設計項目計劃</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使關鍵單位和項目成員參與計劃過程，並獲得他們的支持</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定設計項目計劃，提出資源分配和計劃排程的指引，以達該項目之目的。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	審查設計項目
編號	108070L5
應用範圍	根據評估準則，審查設計項目。此能力單元適用於相關從業員審查設計項目的有效性和效率。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解設計項目的作用、目的和範圍</li> <li>• 瞭解審查設計項目的流程和作用</li> <li>• 應用專門的技巧，為設計項目表現數據進行收集和分析</li> <li>• 說明評估設計項目的準則</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 匯集設計項目相關的數據</li> <li>• 訂立設計項目的評估準則(如:時間、品質)</li> <li>• 根據準則，評估設計項目的成果</li> <li>• 將成果與計劃進行比較，確定出現不一致的原因</li> <li>• 分析參與設計項目的相關單位之表現</li> <li>• 認定設計項目需改善的地方</li> <li>• 諮詢相關單位，以提出改善設計項目的建議</li> <li>• 匯報設計項目審查結果和建議，以供日後參考</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有系統地分析資料，以評估設計項目並認定需改善的地方</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立評估準則，籍此評估設計項目的成果和表現，並編寫審查報告。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	解決問題(服裝設計)
編號	110207L5
應用範圍	解決服裝設計過程中的問題。此能力單元適用於相關從業員在遇上服裝業務的問題時，獨自或與團隊一起尋求解決方案。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 應用解決問題的常用模式 (如:分析性、創新性、合作性)</li><li>• 檢視與服裝設計相關的問題</li><li>• 就解決服裝設計問題，審視相關的機構政策</li><li>• 瞭解服裝設計的職能和流程</li><li>• 應用邏輯思維和軟技能協助解決問題</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 通過觀察或調查來界定問題，並認定問題的嚴重程度和性質</li><li>• 確定分析問題所需的專業領域和數據</li><li>• 制定適合於相關情況的解決問題方式，以取得所需數據和資料</li><li>• 收集數據和資料，並根據經驗或專業知識評估情況</li><li>• 分析問題成因和制定解決方案</li><li>• 選擇最合適的方案來解決問題</li><li>• 在需要時，諮詢機構外的單位或持份者 (如:供應商)</li><li>• 認定推行解決方案所需的資源，並在需要時獲得批准</li><li>• 監察和評估解決方案的有效性</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 利用創意思維解決服裝設計問題</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <ul style="list-style-type: none"><li>• 解決服裝設計過程中所出現的問題，以實現設計的獨特性。</li></ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「設計」職能範疇

名稱	建立設計團隊
編號	108071L5
應用範圍	為設計項目建立設計團隊。此能力單元適用於相關從業員建立團隊來執行設計項目。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定有關機構建立設計團隊之人員配置要求</li> <li>• 認定設計團隊成員的角色及責任</li> <li>• 認定成功地執行設計項目所需團隊成員的屬性</li> <li>• 審視團隊形成的關鍵成功因素(如:機構文化、管理風格)</li> <li>• 解釋創新文化在設計團隊中的重要性</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定設計團隊的職能和目的</li> <li>• 確定招募團隊成員的標準(如:性格、能力)</li> <li>• 根據甄選準則，評估和挑選成員</li> <li>• 建立團隊結構，以促進團隊職能的有效表現</li> <li>• 安排各團隊成員的角色和職責</li> <li>• 制定團隊成員的職位描述</li> <li>• 建立設計團隊的創新文化</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保團隊成員之間，彼此對角色和期望均有共同的理解</li> <li>• 建立多樣性的團隊，以便啟發創意</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立設計團隊，其成員應具備所需屬性，以執行設計職能。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「人事管理」職能範疇

名稱	凝聚不同團隊成員邁向共同的目標
編號	108268L5
應用範圍	凝聚不同團隊成員，以完成分派的工作。此能力單元適用於相關從業員凝聚服裝業務的團隊成員，共同實現團隊目標。
級別	5
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解在服裝業凝聚不同團隊成員(如:跨功能團隊)的重要性</li> <li>• 評估可以促進團隊共識的關鍵要素(如:訂立共同目標)</li> <li>• 在隊員間形成共同的使命感和產生團隊凝聚力</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂立與機構策略一致的目標</li> <li>• 根據團隊成員的需要、喜好及個性，建立管理團隊的計劃</li> <li>• 確保所有團隊成員能明白團隊的目標</li> <li>• 闡明願景、使命、價值理念、方向、計劃和策略等</li> <li>• 以身作則，展示適當的態度和行為，以推動團隊達到更高的表現水平</li> <li>• 根據目標的重要性和資源的可用性，排列優先次序，並與負責的團隊成員進行溝通</li> <li>• 積極地嘗試影響團隊成員，以實現目標</li> <li>• 在工作單位營造合適的環境和文化，以為改變作出準備，並積極地引導和帶領變革的項目</li> <li>• 提供有建設性的回饋及推動力，以宣揚及表揚個人及團隊的成就</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現出耐心，並在有普遍共識的情況下作出決定</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 凝聚服裝業務的團隊成員，以完成分派的工作，共同實現團隊目標。</li> </ul>
備註	改編自銀行業-零售銀行《能力標準說明》(第二版)能力單元(編號：107598L6)

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「人事管理」職能範疇

名稱	評核團隊成員的表現
編號	110370L5
應用範圍	評核服裝業務團隊成員的表現，以提升團隊的績效。此能力單元適用於相關從業員管理團隊成員的表現，並對不理想表現採取適當行動，以提升團隊的績效。
級別	5
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 瞭解機構的工作表現評核政策和程序</li><li>• 說明工作表現管理和評核需要考慮的關鍵因素 (如:員工的個人發展)</li><li>• 為團隊成員訂立個人發展計劃，並給予回饋和指導</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 制訂明確和可衡量的目的，以評估與業務單位的績效目標一致的個人和團隊成果</li><li>• 引導團隊成員考慮機構的策略，個人抱負和能力等方向，以制訂個人和團隊目的和計劃</li><li>• 分析下屬的強項和弱點，引導他們貫徹地實現關鍵的運作指標和業務目標</li><li>• 指導新員工協調本身的工作期望和業務單位的工作表現要求</li><li>• 輔導並激勵他人實現其表現目標</li><li>• 分析未達預設標準的員工的表現問題，確定根本原因並制訂解決方案</li><li>• 向未達到基本表現要求的下屬，提供勸解/輔導</li><li>• 定期評估他人的工作表現，為改進提供建設性的回饋意見</li><li>• 激勵他人糾正不足之處，並在彼此同意的時間框架下跟進改善進度</li><li>• 根據已確定的原因和解決方案，與未符合標準的下屬討論跟進行動</li><li>• 若下屬的改善不足，制訂紀律處分計劃</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 謹防抵觸歧視條例，避免侮辱或人身攻擊</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <ul style="list-style-type: none"><li>• 評核服裝業務團隊成員的表現，並對不理想表現採取適當行動，以提升團隊的績效。</li></ul>
備註	改編自銀行業-零售銀行《能力標準說明》(第二版)能力單元(編號：107601L5)

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「人事管理」職能範疇

名稱	督導團隊成員
編號	108275L4
應用範圍	督導服裝業務的團隊成員，以完成分派的工作。此能力單元適用於相關從業員擔任團隊領導角色，為成員提供方向及指引。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解服裝業的工作性質和環境</li> <li>• 解釋有效督導的關鍵要素 (如:授權)</li> <li>• 編配和分派工作，以及監察完成進度</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 適當地委派不同種類及規模的工作，增強員工對工作的承擔</li> <li>• 根據團隊成員的角色及責任，授予適當的權限</li> <li>• 根據團隊成員的能力、專業及興趣委派工作</li> <li>• 詢問團隊成員關於工作分配的意見，以建立團隊精神及鼓勵合作</li> <li>• 檢視工作的緊急性及重要性，以控制工作量</li> <li>• 為組員制訂工作的優先次序</li> <li>• 在緊急事故時，採取適當的行動及監察執行的情況</li> <li>• 確保下屬和團隊的工作質素</li> <li>• 認真地進行跟進，並能在限期內交付有質量的工作成果</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 反思領導能力和衝突管理技巧以作改進</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據不同團隊成員的能力和喜好，有效地委派及安排工作，並在工作期間，監察下屬的工作，並採取適當的行動，以確保交付有質量的工作成果。</li> </ul>
備註	改編自銀行業-零售銀行《能力標準說明》(第二版)能力單元 (編號：107604L5 )

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「人事管理」職能範疇

名稱	提供工作技能指導
編號	108274L4
應用範圍	為服裝業務的員工提供工作技能指導。此能力單元適用於相關從業員提供指導和工作技能示範給服裝業務的員工，以提升其工作表現。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定服裝業從業員的學習特徵(如:教育水平)</li> <li>• 認定在不同工作流程或場合(如:車縫)所需的教學資源和材料</li> <li>• 解釋有效工作技能指導的關鍵要素(如:物資的準備、步驟的解釋)</li> <li>• 瞭解在工作間提供工作技能指導(如:在職指導)的挑戰和問題</li> <li>• 為工作技能指導安排有效而安全的培訓課程</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定個別員工或團隊的特質和學習需要</li> <li>• 確定教學目的和所涉及的工作流程與場合</li> <li>• 準備能滿足學員需要的教學資源和材料</li> <li>• 運用溝通技巧指導學員，並示範相關的工作技能</li> <li>• 於指導期間，提供實踐的機會</li> <li>• 向學員提供有關表現的回饋，以提升其工作表現</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保學習在安全環境下進行</li> <li>• 反思在提供指導和示範的表現以作改進</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在不同的工作流程和服裝業務場合，向員工提供工作技能指導和示範，以提升其工作表現。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「通用能力」職能範疇

名稱	協調各部門
編號	110388L5
應用範圍	協調各部門以實現業務目的或滿足工作要求。此能力單元適用於相關從業員負責協調機構內部門之間的協作，以實現業務目的或滿足工作要求。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 瞭解有效協調對整體營運效益的重要性</li><li>• 批判地檢視業務上的工作流程和工作程序</li><li>• 就協調部門之間的協作和建立支援機制，說明箇中關鍵考慮</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 分析需要協調的工作或事宜</li><li>• 計劃和協調各部門的協作模式</li><li>• 建立部門之間溝通的平台和渠道</li><li>• 組織會議讓相關部門的關鍵人員就工作安排交換意見</li><li>• 建立部門之間議定的協作安排(如：怎樣協調日常的工作)</li><li>• 監察部門之間的協作，並作出必要的調整</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 確保相關部門基於共同價值觀，努力實現業務目標</li><li>• 主動地鼓勵各關鍵人員為部門之間的協作安排進行審查和改進</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <ul style="list-style-type: none"><li>• 協調機構內部門之間的協作，以實現業務目的或滿足工作要求。</li></ul>
備註	此能力單元適用於 技術支援 / 物料開發 / 生產計劃和控制 / 洗衣服務等職能範疇。

## 人力資源管理《能力標準說明》能力單元

職能範疇： 4. 優秀人才管理

主要職能： 員工學習及發展

名稱	進行培訓需要分析
編號	107008L5
應用範圍	辨識機構各階層的能力差距和發展需要。此能力單元適用於讓管理人員參與，實施本地及／或全球培訓需要分析，以解決目前培訓需要和預計的工作表現挑戰。
級別	5
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 了解進行培訓需要分析的原則、方法、技術和挑戰</li></ul> <p>2. 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 以相關的方法和工具（例如培訓需要分析、以能力為本的工作表現評估），辨識機構層面和個人發展需要的能力差距</li><li>• 評核目前員工在技能組合和能力方面的實力，並為未來的人力預測所需的實力</li><li>• 分析員工的個人發展計劃</li><li>• 為未來的培訓安排，與管理人員並肩，辨識員工的共同或特定的能力差距或發展需要</li><li>• 根據培訓需要分析的發現，設定優先處理的培訓和行動計劃</li></ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 就培訓需要分析方面，與市場上的最佳實務作對照分析</li></ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 執行培訓需要分析，以辨識機構各階層的發展需要和能力差距。</li><li>• 根據培訓需要分析的發現，建立培訓的優先處理行動計劃。</li></ul>
備註	

## 人力資源管理《能力標準說明》能力單元

職能範疇： 4. 優秀人才管理

主要職能： 員工學習及發展

名稱	訂立員工學習及發展課程
編號	107009L5
應用範圍	為機構提供的所有員工學習及發展課程，訂立優質培訓設計和培訓材料。此能力單元適用於內部及 / 或與外部供應商協作，訂立本地及 / 或全球員工學習及發展課程。
級別	5
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 了解優質培訓設計的主要組成部分和各式各樣的進行方法</li></ul> <p>2. 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 為每項員工學習及發展課程，訂立清晰的學習目標及評核機制</li><li>• 在充分考慮各種培訓方法的利弊後，為每項員工學習及發展課程，挑選合適的培訓方法（例如講課、個案研究、角色扮演、電子學習計劃）</li><li>• 為即將舉行的課程，訂立兼備方法和機制的培訓計劃，從而最合適地切合既定的培訓需要和能力差距</li><li>• 從相關用戶、業務單位或部門，獲取對於量身訂製的培訓課程之認可</li><li>• 根據既定的甄選準則（例如合適的培訓師），為外部採購員工學習及發展課程，辨識最合適和具成本效益的外部供應商</li><li>• 不論是內部或與指定的外判服務供應商合作，利用最新的培訓設計和進行方法，訂立培訓材料（例如培訓師指引和參加者指引）</li><li>• 應用知識管理、保留及轉移技術，推廣在機構中的知識轉移</li></ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 驗證每項員工學習及發展課程的整體設計，以切合所需的業務成果和學習目標</li><li>• 主動探索新的員工學習及發展技術和解決方案，以改善員工學習及發展課程之設計和效益</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成果要求是： <ul style="list-style-type: none"><li>• 訂立具備詳細內容的員工學習及發展課程（例如學習目標、培訓方法、評核機制），以切合既定的培訓需要、知識轉移和能力差距。</li><li>• 執行各種員工學習及發展技術和解決方案，以改善員工學習及發展課程之設計和效益。</li><li>• 讓所有員工參與知識管理、保留和轉移。</li></ul>
備註	

## 人力資源管理《能力標準說明》能力單元

職能範疇： 4. 優秀人才管理

主要職能： 員工學習及發展

名稱	籌備並進行員工學習及發展課程
編號	107010L4
應用範圍	提供員工學習及發展課程，以強化員工的實力。此能力單元適用於符合機構的業務方針和持續發展，籌備並進行本地及 / 或全球員工學習及發展課程，以切合員工的學習及發展需要和事業抱負。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 了解有效的培訓師或培訓籌辦者應具備的主要技能組合和屬性</li><li>• 了解即將設計及 / 或進行的培訓課程的主題</li></ul> <p>2. 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 在課程前、中、後，執行行政和後勤安排</li><li>• 就切合個人的學習需要和期望，以及機構的業務方針，以合適的課程內容和參加者甄選去籌備員工學習及發展課程</li><li>• 使用有效的演示和促導技巧，以及最合適的授課語言，進行員工學習及發展課程</li><li>• 執行品質保證機制，以監察員工學習及發展課程的進行</li><li>• 從主要持分者（例如管理人員）獲取反饋，以監察進度和評估學習成果</li></ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 主動跟進核准的行動計劃、進度報告和預期成果的達成</li><li>• 採取相關措施，評估員工學習及發展課程之效益（例如在技能、知識或行為上可衡量的變化）</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成果要求是： <ul style="list-style-type: none"><li>• 為順利舉行各項機構的員工學習及發展課程，執行行政和後勤安排（例如報名、場地甄選、場地佈置、設備、財務安排和文件）。</li><li>• 根據核准的行動計劃，提供員工學習及發展課程。</li><li>• 讓主要持分者參與，監察進度和評估學習成果。</li></ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「人事管理」職能範疇

名稱	審查培訓成果
編號	108271L5
應用範圍	審查培訓成果，以確保學員正確地掌握和應用新技能和知識於服裝業務。此能力單元適用於相關從業員在服裝業務中，進行培訓後的評估。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解評估培訓成果的目的以及常用的評估準則和程序</li> <li>• 評估培訓過程中的常見問題(如：對培訓內容的理解)</li> <li>• 評估培訓成效並取得回饋，確保員工把新技能和知識正確應用到實際工作環境中</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估學員對導師和培訓課程的滿意程度</li> <li>• 評估學員對課程內容的理解</li> <li>• 評估所期望的學員行為和態度成果能否實現(如：將學習所得應用到工作中)</li> <li>• 確定培訓是否能協助機構取得積極的成效(如：提升生產力)</li> <li>• 審查學員或主要持份者(如：經理人員)的回饋意見，並提出改進培訓課程設計和執行的方法</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 主動引導持份者參與審查和改進培訓課程，以提升培訓成效</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過合適的方法和程序，審查培訓成果，以確保學員正確地掌握和應用新技能和知識於服裝業務。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「通用能力」職能範疇

名稱	促進保護和使用知識產權
編號	110264L4
應用範圍	為推出新物料，設計和產品而促進知識產權的保護和使用。此能力單元適用於相關從業員確保和保護新物料，設計及供應的獨特性。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 解釋知識產權的概念和類型</li><li>• 解釋如何透過知識產權得以保護一項新發明</li><li>• 審查保護知識產權的機構政策和流程</li><li>• 就申請知識產權保護的流程，認定當中所涉及的單位</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認定用於保護新開發物料，設計和產品的知識產權類型</li><li>• 審查用於保護新開發物料，設計和產品的知識產權之政策和流程</li><li>• 就申請知識產權保護的流程，確定當中所涉及的援助途徑或單位</li><li>• 與相關單位(如：知識產權部門或代理)協調，以便申請或行使知識產權保護</li><li>• 產權保護或應用的相關資料</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 通過諮詢知識產權相關單位，選擇最合適方法以保護新開發物料，設計和產品的知識產權</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <ul style="list-style-type: none"><li>• 為推出新物料，設計和產品而促進知識產權的保護和使用，以確保和保護新物料，設計和產品供應的獨特性。</li></ul>
備註	跨職能範疇通用能力單元組合：設計/產品開發/材料開發

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「可持續發展」職能範疇

名稱	環境、社會及管治原則及其重要性的基本理解
編號	111534L2
應用範圍	此能力單元適用於需要了解機構內的環境、社會及管治的基本原則和重要性的相關從業員。
級別	2
學分	1 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 了解環境、社會及管治的定義</li><li>• 了解環境、社會及管治的主要組成部分</li><li>• 了解環境、社會及管治對機構的重要性</li><li>• 確定環境、社會及管治實踐如何為個人在工作中帶來益處</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 在日常工作中遵循機構的環境、社會及管治政策和指引</li><li>• 根據日常工作觀察，透過指定報告渠道提供與環境、社會及管治相關的回饋或建議</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 遵守機構的環境、社會及管治原則</li><li>• 支持環境、社會及管治實踐的持續改進</li></ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 展現對環境、社會及管治原則的理解及其與機構的相關性</li><li>• 在日常工作中恰當運用環境、社會及管治相關政策與指引</li></ul>
備註	所有職能範疇的通用能力單元

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「人際溝通」核心領域

名稱	清楚傳達訊息以確保互相理解
編號	111500L2
應用範圍	此能力單元適用於需要就已知課題主動與人進行日常溝通的在職人士。
級別	2
學分	1 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識基本的職場溝通知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識人際溝通的基本原則 ( 如：雙向、尊重 )</li><li>• 認識職場溝通的主要模式和渠道<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 口頭溝通 ( 如：面對面的會議、電話 )</li><li>◦ 書面溝通 ( 如：說明書、通告 )</li><li>◦ 電子溝通 ( 如：社交媒體、網路論壇 )</li></ul></li><li>• 認識言語溝通 ( 如：口頭、書面 ) 和非言語溝通 ( 如：圖示、手勢 ) 在人際溝通中的重要性，以及它們在確保互相理解方面的作用</li><li>• 認識自己專業領域及所屬行業的溝通方式</li><li>• 認識現實生活中的案例或其他與自己專業領域及所屬行業的相關例子</li></ul> <p>2. 就已知課題主動及清楚傳達訊息以確保互相理解</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 使用短句傳達簡要訊息</li><li>• 在交談過程中，使用各種溝通技巧 ( 如：聆聽、視覺—聽覺—動覺溝通 )</li><li>• 提供相關背景資料或知識，以幫助他人理解討論的內容</li><li>• 使用日常用語，避免專業術語或行業特定的詞彙</li><li>• 主動解釋所用詞彙或概念 ( 如：某簡寫或潮流用語所代表的意思 )</li><li>• 加入相關例子來說明想法，這包括：<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 使用口頭陳述和身體語言等方式，把自己的想法表達出來，幫助他人理解</li><li>◦ 舉一些生活實例來解釋自己的想法，並使用簡單有趣的說話方式，使解釋變得更生動來增強效果</li></ul></li><li>• 在交談結束前，歸納交談內容或請他人總結，以確保彼此理解一致</li></ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 以自己專業領域及所屬行業的溝通方式，使用言語溝通外，還會以非言語溝通來傳達情感和態度</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠展示基本的職場溝通知識，就已知課題主動及清楚傳達訊息，從而確保互相理解，以免產生誤解</li></ul>
備註	此能力單元適用於各種職場溝通情境，建議結合相關能力單元使用。

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「人際溝通」核心領域

名稱	以積極聆聽的方式參與討論
編號	111501L2
應用範圍	此能力單元適用於需要參與討論的在職人士，透過積極聆聽的方式就已知課題主動參與討論。
級別	2
學分	1 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識基本的積極聆聽知識和行業溝通特點</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識積極聆聽的概念（如：不僅聽到他人的意見和觀點，更強調理解和回應他人的意思和感受）</li><li>• 認識積極聆聽的要素（如：專注、提問和澄清、表達共鳴、回饋）</li><li>• 認識所屬行業的專業術語、溝通習慣和期望</li></ul> <p>2. 以積極聆聽的方式就已知課題主動參與討論</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 在熟悉及 / 或日常情況下，識別他人意見與非言語的表達方式</li><li>• 專注地聆聽他人的意見和觀點（如：不打斷他人、眼神接觸）</li><li>• 在熟悉及慣常的環境和協助下，運用覆述和回饋來維持互動，並適當使用行業術語</li><li>• 提出具體問題或請求進一步闡釋，以確保對於他人的用意和觀點有清晰的理解</li><li>• 留意他人的非言語溝通（如：面部表情、語速）</li><li>• 使用非言語溝通技巧（如：點頭、微笑），向他人表示關注和支持</li><li>• 使用肯定性的話語（如：感謝、讚美），向他人的觀點表示尊重和興趣</li><li>• 記錄重點和相關資料，以指定的書面及口頭形式，提出具建設性的回應、意見或建議</li></ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠在工作會議、討論或社交場合中實踐積極聆聽，並適當運用行業特定的溝通方式</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠展示基本積極聆聽和行業溝通特點相關的知識，就已知課題表達意見，並理解他人的觀點，從而保持良好的討論氣氛</li></ul>
備註	此能力單元適用於各種職場溝通情境，建議結合相關能力單元使用。

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「人際溝通」核心領域

名稱	運用身體語言來強化口語訊息
編號	111502L3
應用範圍	此能力單元適用於在熟悉但偶然陌生的環境下，需要與人溝通的在職人士。
級別	3
學分	1 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識身體語言技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識身體語言的定義和原理 (如：身體語言可以傳達豐富的情感訊息、與言語溝通互補，從而更完整地帶出訊息)</li><li>• 認識身體語言在溝通中的作用 (如：當說「很高興見到你」時，微笑和眼神接觸可以強調我們的喜悅和誠意)</li><li>• 認識各種身體語言元素 (如：面部表情、手勢、語調、觸碰、私人空間)</li><li>• 認識身體語言帶出訊息的技巧 (如：儀容、語調、眼神接觸)</li><li>• 認識解讀身體語言的方法 (如：話語跟身體語言之間的一致性或矛盾)</li></ul> <p>2. 在熟悉但偶然陌生的環境下，運用身體語言來強化口語訊息</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 分辨他人的言語溝通和非言語溝通 (如：外貌打扮 / 舉手投足可反映其性格類型，或各種手勢動作與文化背景之間的關聯)</li><li>• 識別職場中常見身體語言元素的基本表現 (如：開會時的座位空間)</li><li>• 運用身體語言來強化口語訊息，確保一致性和清晰度 (如：除了口頭讚美之外，同時拍拍他人的背，從而加強訊息的力度)</li><li>• 運用適當的面部表情、手勢、姿勢和語調等來傳達不同的情感和用意 (如：與同事保持適當的距離，尊重他們的私人空間)</li><li>• 觀察他人的身體語言，並認識其潛在的含義、用意、需求與期望 (如：他人不停眨眼或眼神飄忽，可能代表著焦慮或惶恐不安的情感)</li><li>• 運用身體語言來建立信任，增強與他人的連結</li><li>• 適應不同文化背景下的身體語言差異，避免誤解和衝突 (如：在西方文化中，點頭通常表示贊同。然而，在一些亞洲文化中，點頭可能表示尊重、聆聽或理解，而不一定代表贊同)</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠運用身體語言技巧和相關知識來強化口語訊息，並傳達情感和用意，以提升溝通質素、增加互相理解，及建立良好人際關係</li></ul>
備註	此能力單元適用於各種職場溝通情境，建議結合相關能力單元使用。

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「人際溝通」核心領域

名稱	運用社交禮儀及技巧進行互動
編號	111504L3
應用範圍	此能力單元適用於需要在熟悉但偶然陌生的環境下，與各式人士進行社交互動的在職人士。
級別	3
學分	1 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識各種職場社交的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識各種社交場合（如：酒會、晚宴）的規範</li><li>• 認識不同場合的社交禮儀、穿著要求等</li><li>• 瞭解不同年齡、職級、文化背景人士的社交習俗和需求</li><li>• 認識各種職場社交的技巧</li></ul> <p>2. 在熟悉但偶然陌生的環境下，運用社交禮儀及技巧進行互動</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 遵守基本社交禮節，主動打招呼並自我介紹</li><li>• 運用恰當語氣言辭，與不同人士友善互動交流</li><li>• 因應特定場合的需求，順應社交習俗開展話題</li><li>• 避免涉及敏感或過於複雜的問題</li><li>• 運用適當的肢體語言，傳達開放友好的態度</li><li>• 明白主動介紹、發問、主題轉換等對話技巧</li><li>• 適應並尊重不同文化背景人士的社交習慣和禁忌</li><li>• 注意並適當照顧特殊需求人士的參與</li><li>• 因應不同階層對象，在社交互動中體現對多元化和包容性的重視</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠運用各種職場社交的知識、禮儀及技巧進行互動，從而建立互相尊重和包容的良好人際關係</li></ul>
備註	

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「團隊溝通」核心領域

名稱	以互動性的演示與目標受眾交流
編號	111507L2
應用範圍	此能力單元適用於需要在日常工作中（如：會議、工作匯報、培訓、產品介紹），就已知課題使用演示技巧來與他人分享資訊的在職人士。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識基本的演示技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識演示的基本結構（即：開場白、主要內容、總結）</li><li>• 認識增加演示說服力的方法（如：統計數據、圖片、例子）</li><li>• 認識可以增加演示互動性和趣味性的工具（如：網上即時投票、簡單遊戲）</li></ul> <p>2. 就已知課題以互動性的演示與目標受眾交流</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 按演示主題搜集資料，準備講稿</li><li>• 在組織講稿的過程中，專注於「為甚麼」、「誰」、「甚麼」和「如何」等要素</li><li>• 在可預計及規範的環境下，按演示的基本結構，邏輯地建構內容</li><li>• 使用基本的輔助工具（如：投影片、道具、示範）和材料，來提升目標受眾對演示內容的理解和記憶效果</li><li>• 清晰地表達演示內容，並使用適當的語言和語調與目標受眾互動</li><li>• 使用非言語溝通技巧（如：眼神接觸、手勢）來加強演示的效果</li><li>• 使用演習式的方法，回應目標受眾提問</li><li>• 在熟悉及慣常的環境和協助下，提出新穎、有趣的點子，激發目標受眾在演示過程中的參與和討論（如：獲取目標受眾贊同建議）</li><li>• 與其他團隊成員協作，共同建構有趣且具有影響力的演示</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠展示基本的演示知識和技巧，就已知課題以互動性的演示與目標受眾交流，加深他們對演示內容的理解和記憶效果</li></ul>
備註	

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「組織溝通」核心領域

名稱	展現合適的多元文化交流模式
編號	111511L2
應用範圍	此能力單元適用於需要在多元文化環境中，就已知課題主動展現對文化差異的理解、尊重和包容的在職人士。
級別	2
學分	1 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識多元文化和社會包容的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識自己文化的特質和價值觀，同時瞭解個人偏見可能對交流產生的影響</li><li>• 認識尊重多元文化和社會包容的重要性和益處</li><li>• 認識不同文化在商業模式、觀念和習慣上的差異（如：在業務交流風格上，北美文化傾向直截了當、歐洲文化講究禮貌周旋、亞洲文化著重聚舊寒暄後才商談），並瞭解這些差異如何影響職場互動</li><li>• 瞭解不同文化的忌諱，避免觸碰紅線</li><li>• 瞭解行業溝通特點，避免產生誤會</li><li>• 認識非言語溝通在跨文化交流中的重要性（如：手勢、面部表情）</li></ul> <p>2. 就已知課題主動展現合適的多元文化交流模式</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 尊重不同文化在商業模式、觀念和習慣上的差異，並視之為機構／團隊的優勢</li><li>• 避免觸及他人的舒適區，留意身體語言及距離感的文化差異（如：北美文化按個人領域保持一定距離、拉美和南歐文化在對話時會縮短彼此間的距離）</li><li>• 使用包容性言語，避免使用可能被視為冒犯或歧視的詞彙和表達方式（如：避免用手指人或物而造成誤會）</li><li>• 聆聽他人，表達願意進一步瞭解和接納不同文化觀點和價值觀</li><li>• 在可預計及規範的環境下，因應不同文化差異以展現合適的交流模式，避免觸犯文化忌諱或產生誤會</li><li>• 在熟悉及慣常的環境和協助下，運用行業知識和文化敏感度，在不同文化背景的業務環境中傳達業務訊息（如：在正式場合採用適當的商業用語）</li><li>• 顧及可識別的工作後果，在解決衝突時，考慮不同文化背景人士的需求和觀點</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠展示多元文化和社會包容的基本知識，在交流中展現尊重和包容，以保持良好的溝通並實現業務目標</li></ul>
備註	

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「組織溝通」核心領域

名稱	選擇合適的職場溝通渠道向目標受眾傳達訊息
編號	111512L3
應用範圍	此能力單元適用於需要在熟悉但偶然陌生的環境下，向目標受眾傳達書面及／或口語訊息的在職人士。
級別	3
學分	1 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識基本的職場溝通渠道</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識目標受眾的特徵 ( 如：偏好、需求、文化背景 )</li><li>• 認識不同溝通渠道 ( 如：電子郵件、電話、會議、報告、社交媒體 ) 的優點和限制</li><li>• 認識不同溝通渠道對溝通效果和質素的影響</li></ul> <p>2. 在熟悉但偶然陌生的環境下，選擇合適的職場溝通渠道向目標受眾傳達書面及／或口語訊息</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 選擇合適的溝通渠道，以符合溝通目的、內容、目標受眾和情境 ( 如：在緊急情況下，先以電話通知，後以電子郵件補充詳情 )</li><li>• 根據機構既定的溝通策略、計劃和指引，使用不同溝通渠道向不同目標受眾傳達一致的訊息 ( 如：對於機構的重大政策變更，使用內部的電子郵件系統或內聯網發布公告。另外，使用正式的信函通知顧客和合作伙伴 )</li><li>• 傳達書面及／或口語訊息時，使用切合目標受眾的溝通風格</li><li>• 依情況安排回應或跟進，並適時更新訊息內容 ( 如：準備標準說詞或範本，以支援前線人員處理顧客查詢 )</li></ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 根據行業溝通習慣，考慮多方面因素 ( 如：訊息的重要性和時效性、目標受眾的特徵 )，應用多種溝通工具 ( 如：平板電腦、手機、傳真機 )，選擇並設定不同溝通渠道 ( 如：聊天室、熱線、傳真 ) 與目標受眾連繫</li><li>• 評估溝通效果，並提出自我改進建議</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠運用對職場溝通渠道的知識，根據目標受眾的特徵和溝通情境，選擇合適的溝通渠道向不同目標受眾傳達一致的書面及／或口語訊息</li></ul>
備註	建議按需要同時參考下列能力單元： <ul style="list-style-type: none"><li>• 展現合適的多元文化交流模式 [111511L2]</li></ul>

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

「數碼傳意」核心領域

名稱	撰寫社交媒體或電子訊息與目標受眾溝通
編號	111516L3
應用範圍	此能力單元適用於需要根據機構既定指引的規劃內容、發布頻率等因素，撰寫不同類型的社交媒體或電子訊息與目標受眾溝通的在職人士。
級別	3
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識撰寫社交媒體或電子訊息的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識機構的溝通策略、計劃、指引和目標</li><li>• 認識機構的溝通目標和品牌形象</li><li>• 認識機構顧客群的喜好及社交媒體使用情況</li><li>• 認識社交媒體或電子訊息的目標受眾和訊息主旨，並理解目標受眾的需求和興趣</li><li>• 認識社交媒體或電子訊息的特點和限制（如：標題長度、內容字數限制）</li></ul> <p>2. 根據機構既定指引，撰寫社交媒體或電子訊息與目標受眾溝通</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 根據機構的溝通策略、計劃和指引，撰寫社交媒體或電子訊息</li><li>• 使用適當的語言風格和語調，以符合機構的形象和目標受眾</li><li>• 使用簡潔明確的語句和段落結構，確保訊息的清晰度和易讀性</li><li>• 使用關鍵詞和標籤，以增加訊息在社交媒體平台上的可見度和搜尋引擎優化</li><li>• 運用視覺設計及多媒體內容提高溝通效果</li><li>• 確保社交媒體或電子訊息的準確性和可靠性，並遵守相關法律、法規和隱私政策（如：資料來源、圖片版權、影片公開播送權）</li><li>• 發布社交媒體或電子訊息前，進行拼字檢查、修訂語法和錯別字</li><li>• 追蹤社交媒體平台上的熱門話題和趨勢，並相應地調整撰寫方法和內容</li><li>• 根據不同情境和目標受眾，運用多渠道互動</li><li>• 適時回應及跟進社交媒體上的評論或電子訊息的回覆，並以專業和友善的態度處理各種情況</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠運用撰寫社交媒體或電子訊息的技巧和相關知識，根據機構的溝通策略、計劃、指引和目標，撰寫社交媒體或電子訊息，從而幫助機構在社交媒體平台或透過電子訊息與目標受眾進行溝通</li></ul>
備註	

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「數碼傳意」核心領域

名稱	運用多媒體和多模式演示以傳達訊息
編號	111517L4
應用範圍	此能力單元適用於對工作環境有若干專門知識，需要使用簡報軟件或其他互動工具傳達訊息的在職人士。
級別	4
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握多媒體和多模式演示技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 理解演示的各種目的（如：提供資訊、說服、啟發）</li><li>• 理解資訊配合適當的視覺元素的重要性，並理解視覺元素的選擇和使用原則</li><li>• 理解多媒體和多模式演示的基本元素（如：文字、音樂、畫面轉接效果）</li><li>• 熟悉各種多媒體工具和技術（如：影片剪輯軟件、混音軟件、圖形設計工具），並瞭解其功能和操作方法</li><li>• 理解演示內容如何符合不同人士的學習型態（如：視覺型、聽覺型）</li></ul> <p>2. 運用多媒體和多模式演示以傳達訊息</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 辨別目標受眾的需求和背景，並根據演示之目的，製作貼題的多媒體和多模式演示</li><li>• 確保演示的檔案格式可在一般器材上播放，而不需要轉換檔案格式或使用特定的器材</li><li>• 製作具有視覺吸引力的多媒體和多模式演示（如：投影片、影片），包括適當的配色、圖片、資訊圖表和圖形，以增強訊息的表達效果</li><li>• 運用影音元素，提高演示的吸引力和影響力</li><li>• 運用互動元素（如：問題、投票、小測驗），以促進目標受眾的參與或學習</li><li>• 使用適當的標題、段落和標記，令演示內容的組織結構清晰，讓目標受眾可以輕鬆閱讀、理解和記憶</li><li>• 確保演示的流暢性和連貫性，並使用適當的連接詞，使整個演示內容具有邏輯性</li><li>• 根據不同目標受眾製作多款演示內容</li><li>• 考慮不同文化背景的目標受眾需求，提供多語言配音、字幕、手語傳譯等輔助，以製作無障礙多媒體和多模式演示</li><li>• 理解不同文化背景的目標受眾的文化差異和禁忌，運用跨文化敏感度，選擇適當的語言和圖片，以確保演示的內容和風格在不同文化背景下都能被理解和接受</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠掌握多媒體和多模式演示技巧和相關知識，根據目標受眾的需求，製作貼題的多媒體和多模式演示以傳達訊息</li><li>• 能夠運用各種多媒體工具和互動元素，提升演示的吸引力和影響力，並考慮文化差異，確保演示內容在不同背景下均具可理解性和接受度</li></ul>
備註	

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「創意溝通」核心領域

名稱	運用具創意的敘事技巧強化訊息
編號	111523L3
應用範圍	此能力單元適用於需要在熟悉但偶然陌生的環境下，在溝通過程中發揮創意，以達成溝通目標的在職人士。
級別	3
學分	1 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識具創意的敘事技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 瞭解具創意的敘事技巧的定義及其應用（如：非線性敘事可以增強故事的深度和吸引力；多視角敘事則讓目標受眾獲得更全面的理解）</li><li>• 瞭解運用具創意的敘事技巧強化訊息的優缺點</li><li>• 認識家喻戶曉的故事（如：歷史故事、名人勵志故事、賣座電影故事）</li><li>• 辨別家喻戶曉的故事與自己專業領域及所屬行業的關聯</li><li>• 認識不同故事結構的特色和主要元素（如：V型結構、倒V型結構、N型結構、W型結構）</li></ul> <p>2. 在熟悉但偶然陌生的環境下，運用具創意的敘事技巧強化訊息</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 選擇與目標受眾的背景和價值觀相關聯的故事或情節，以支持要傳達的訊息，並引起他們的興趣和共鳴</li><li>• 運用具創意的敘事技巧（如：故事結構、生動的描述、感官細節），將要傳達的訊息融入故事中，使其自然流暢</li><li>• 使用講好故事的步驟（如：目標、障礙、突圍、挫敗、轉折、結局）</li><li>• 生動敘述與訊息相應的故事情節，使其更具說服力和吸引力。這包括：<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 形象化詞語</li><li>◦ 節奏感</li><li>◦ 音調和語調</li></ul></li><li>• 視乎情境需要，運用感官描述（如：聽覺描述、味覺描述、觸覺描述）來加強故事的影響力和記憶點</li><li>• 根據溝通對象的背景和專業知識，選擇合適的故事或情節，並調整故事的內容和表達方式，以確保故事的有效性和適切性</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠運用具創意的敘事知識和技巧，在熟悉但偶然陌生的環境下，運用相關技巧來加深他人理解要傳達的訊息，以符合溝通目標</li></ul>
備註	

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「人際溝通」核心領域

名稱	識別情緒及展現同理心
編號	111503L3
應用範圍	此能力單元適用於在熟悉但偶然陌生的環境下，需要識別情緒並展現同理心的在職人士。
級別	3
學分	1 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 明白同理心的涵義</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識情緒通常可分為正面情緒（如：高興）和負面情緒（如：焦慮），兩者都可能出現在職場中</li><li>• 認識同理心的三個類別及其價值<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 認知同理心，讓我們以最能傳達給他人的方式傳遞訊息</li><li>◦ 情感同理心，讓我們與他人建立情感連結</li><li>◦ 富有同情心的同理心，讓我們盡力向他人提供援助</li></ul></li><li>• 認識不同元素（如：不同性格特質、成長經歷、學習體驗、文化型態等）對溝通風格的影響（如：時間觀念在不同文化中也可能影響到溝通風格。一些文化十分著重時間的準確性和效率，因而傾向於直接、適時進行溝通）</li><li>• 認識各種溝通風格的特徵（如：直接型、外向型）</li><li>• 明白同理心指嘗試瞭解他人思想和感受的能力。通過配合他人的溝通風格，可以增進溝通，幫助建立商務合作伙伴關係</li></ul> <p>2. 在熟悉但偶然陌生的環境下，識別情緒及展現同理心</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 識別職場中常見情緒的基本表達方式（如：緊張時會皺眉）</li><li>• 識別不同類別人士的溝通風格</li><li>• 運用理解力，解讀他人意圖表達的訊息（如：辨別他人使用的關鍵詞是否與其需求相關）</li><li>• 運用適當的話語和行為，根據不同情況展現同理心（如：使用肯定性的話語、積極聆聽）</li><li>• 表達對他人處境和情緒的理解，並展現體諒和支持（如：當同事面對工作模式改變時，分享自己的經驗或提供建議，幫助他人克服困難）</li><li>• 運用情緒識別和同理心的技巧進行職場互動（如：在聆聽顧客投訴時，識別顧客的情緒，並運用身體語言和話語，展現同理心，並瞭解顧客需求，從而找出解決方案）</li><li>• 運用情緒識別和同理心的技巧面對衝突，調節自己的行為及情緒，以保持和諧及互助的人際關係</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠運用情緒識別和同理心的知識和技巧進行職場互動，並建立互信的良好人際關係</li></ul>
備註	此能力單元適用於各種職場溝通情境，建議結合相關能力單元使用。

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「人際溝通」核心領域

名稱	提供建設性回饋
編號	111505L4
應用範圍	此能力單元適用於需要給予他人明確、具體且有建設性回饋的在職人士。
級別	4
學分	1 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握建設性回饋的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 理解建設性回饋的概念和價值 ( 如：在團隊中促進成長和發展的作用 )</li><li>• 理解提供建設性回饋的原則 ( 如：描述行為而非推斷、對事不對人 )</li><li>• 掌握提供建設性回饋的技巧 ( 如：使用正面的字眼、描述具體行為 )</li><li>• 理解不同文化價值觀 / 個人成長經歷 / 學習體驗等對溝通風格的影響 ( 如：個人主義、集體主義 )</li><li>• 理解應對不同對象所合適使用的溝通風格</li><li>• 理解不同溝通風格的應用手法</li></ul> <p>2. 以邏輯推理和論證方法，提供建設性回饋</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 分辨需要提供建設性回饋的情況 ( 如：指正、績效管理 )</li><li>• 為提供建設性回饋做準備，分析績效和行為的數據、員工的強項和有待改進的地方</li><li>• 使用結構嚴謹的方式，將建設性回饋的內容和觀點呈現出來，令他人易於理解、接受和應用<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 描述觀察到的行為或情況 ( 如：同事接待顧客時微笑或沒有微笑 )</li><li>◦ 表達自己觀察到上述行為時的感受</li><li>◦ 提供可行和實用的建議，幫助他人加強正面的表現或改進負面的表現</li><li>◦ 紿予鼓勵，加強他人應用上述建議的信心、決心和恆心</li></ul></li><li>• 平衡正面和負面回饋，並根據情況提供可行和實用的改進建議或解決方案</li><li>• 以開放的態度回應和討論回饋 ( 如：聆聽和尊重他人的回應 )</li><li>• 調整溝通風格，使用多元化的溝通方式，這包括：<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 語言：使用他人的母語或首選語言進行溝通</li><li>◦ 身體語言：留意他人的身體語言 ( 如：手勢、面部表情 )，解讀和回應其溝通信號，以避免因文化差異產生誤解</li><li>◦ 音調和語調：調整說話的音調和語調，以符合對方的溝通風格</li><li>◦ 視覺元素：留意他人身上的文化符號 ( 如：服飾上的圖案、顏色搭配 )，並嘗試理解其意義，以確保訊息的適應性和視覺吸引力</li><li>◦ 社交禮節：瞭解並尊重不同文化之間的社交禮節和禮儀規範，這包括問候方式、稱呼方式和商務禮節等，從而建立信任和良好的關係</li></ul></li><li>• 解讀和回應溝通信號，包括間接表達、禮節用語和避免衝突的方法</li><li>• 根據不同情境，調整提�建設性回饋的方式，以配合個人和團隊需求</li><li>• 對自己工作成果的質量負責，樂意接受他人提供的建設性回饋</li><li>• 尊重並接納不同對象的觀點、價值觀和信仰，以促進共識和合作，並解決可能產生的衝突和誤解</li></ul>

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>能夠掌握建設性回饋的技巧和相關知識，提供建設性回饋，以促進個人和團隊學習和改進，並增強合作和凝聚力</li></ul>
備註	

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「團隊溝通」核心領域

名稱	運用會議技巧促進共識與協作
編號	111508L4
應用範圍	此能力單元適用於需要主持會議（如：業務會議、項目專案討論）的在職人士。
級別	4
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識會議技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識如何制定清晰的會議目標</li><li>• 認識如何邀請適當的人員參與會議</li><li>• 認識如何鼓勵參與和分享意見的技巧</li><li>• 認識正式會議的常見文件（如：議程、會議摘要）的格式規範</li></ul> <p>2. 運用會議技巧促進共識與協作</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 平衡邀請足夠的人員參與會議。其中包括：<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 擬定會議目標和討論範圍，並根據這些資料甄選與會者</li><li>◦ 考慮每位與會者的專業知識、權限和責任，以確保會議能夠符合預期的結果</li><li>◦ 邀請關鍵人物（如：主題專家、執勤人員）參與會議，以確保不同觀點的充分表達和考慮，關鍵人物對於會議的結果和決策具有重要影響力</li><li>◦ 利用其他溝通渠道（如：電子郵件、文件傳閱）處理一些不需要全體與會者討論的議題，以減少會議的頻率</li></ul></li><li>• 預備議程，擬定議題</li><li>• 控制會議進度，在會議中嚴格控制時間，令與會者專注於核心內容，並按時開始和結束</li><li>• 運用會議技巧來主持會議，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 確保踴躍發表意見的與會者和較為靜默的與會者都有相等的發言機會</li><li>◦ 提問來引導與會者討論</li><li>◦ 主動協調參與者觀點，並引導會議討論方向</li><li>◦ 歸納會議討論的重點和具體行動</li></ul></li><li>• 在團隊討論中分享訊息和思路，並邀請他人積極分享觀點</li><li>• 運用適當的溝通方式和風格，以促進團隊合作</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠運用會議技巧和相關知識，包括控制會議進度、引導討論及歸納重點，確保會議符合預期結果，並提升整體溝通效率</li><li>• 能夠擬定明確的會議目標，確保與會者充分參與並表達觀點，以促進共識與協作</li></ul>
備註	

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「團隊溝通」核心領域

名稱	發揮影響力及說服他人來實現既定目標
編號	111509L4
應用範圍	此能力單元適用於需要在若干專門知識的工作中發揮影響力來說服他人的在職人士。
級別	4
學分	1 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握說服他人的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握如何得知他人需求並設定說服目標 ( 如：處理複雜的項目，協調多個部門之間的協作；與顧客溝通，促成交易；糾正員工的工作行為 )</li> <li>• 測試關注圈 / 影響圈如何在發揮影響力及說服他人時產生作用</li> <li>• 掌握影響力的六大原則，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 互惠原則：人們傾向以同樣的方式給予回報</li> <li>◦ 稀缺原則：稀缺的東西可促使人們更積極地採取行動</li> <li>◦ 好感原則：人們更願意與他們喜歡的人合作</li> <li>◦ 社會認同：人們會仿效同類的做法</li> <li>◦ 言行一致原則：人們會兌現明確的承諾</li> <li>◦ 權威原則：人們願意聽從專家的意見</li> </ul> </li> <li>• 掌握說服他人的主要方式 ( 即：情感說服、邏輯說服，以及人格說服 )</li> </ul> <p>2. 發揮影響力及說服他人來實現既定目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 發揮影響力 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 建立良好的人際關係，展示誠信和可靠性</li> <li>◦ 理解他人的立場有助於建立共鳴，並設定說服目標</li> <li>◦ 清晰地表達觀點，避免使用模糊或含糊不清的語言 ( 如：在糾正員工的工作行為時，清晰地表達自己的觀察，並提供具體的例子 )</li> <li>◦ 把握時機在他人最容易接受的時候提出論點，避免在工作繁忙或氣氛緊張的時刻討論問題</li> </ul> </li> <li>• 採用邏輯說服法的五個步驟來說服他人 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 引起重視：基於事實的陳述，表明問題的存在及嚴重性</li> <li>◦ 建立需求：邏輯推理問題，讓他人產生改變的需求</li> <li>◦ 滿足需求：基於他人的立場和需求，制定個性化的解決方案和建議</li> <li>◦ 提供價值：描述問題解決後可能獲得的益處</li> <li>◦ 開始行動：鼓勵他人立即採取行動</li> </ul> </li> <li>• 根據不同情境，引用故事來傳達論點、引起共鳴，讓他人更容易接受解決方案和建議</li> <li>• 預設不同方案處理潛在因素 ( 如：反對意見 )，並根據情況靈活調整策略</li> </ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠運用影響力和說服他人的技巧和相關知識，根據他人的需求和立場，表達觀點並制定個性化的解決方案，以促進協作和推動工作進度</li> <li>• 能夠採用邏輯說服法的五個步驟，說服他人行動，並在不同情境中展示應變能力</li> </ul>
備註	

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「組織溝通」核心領域

名稱	宣導機構策略方針的正面訊息
編號	111513L4
應用範圍	此能力單元適用於需要在熟悉的及若干新環境下，代表機構向員工作介紹以促進彼此共同參與推動工作等策略方針的在職人士。
級別	4
學分	1 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握宣導技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 理解機構的策略方針</li><li>• 理解不同持份者的溝通需求及影響因素</li><li>• 理解如何根據不同目標受眾的特徵，清晰傳達策略訊息</li><li>• 理解如何運用積極正面態度，激發員工投入參與</li></ul> <p>2. 在熟悉的及若干新環境下，宣導機構策略方針的正面訊息</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 運用不同溝通渠道發布策略訊息，以符合不同目標受眾的訊息需求</li><li>• 根據不同目標受眾的需要與期待，運用恰當的溝通方式和內容，向他們闡釋策略方針背後的邏輯與價值觀</li><li>• 啟發性地描述機構對未來的願景</li><li>• 適時、簡潔和具體地回應提問</li><li>• 積極聆聽，對提問表示尊重和理解，並表明有興趣繼續交流</li><li>• 介紹機構的跟進機制，鼓勵提問和意見，以持續完善策略方針</li><li>• 以同理心傳達挑戰性訊息，並處理同事的情緒需要</li><li>• 運用案例闡述立場，與員工分享願景和價值觀，帶動員工積極情緒</li><li>• 以結構嚴謹的模式，運用危機與負面訊息管理的回應技巧</li><li>• 評估宣導效果，並提出改進建議</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠掌握宣導技巧和相關知識，針對不同目標受眾，宣導機構策略方針的正面訊息，讓他們瞭解機構動向，以促進彼此共同參與推動工作等機構策略方針</li></ul>
備註	

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「組織溝通」核心領域

名稱	編撰商務文件以符合既定傳意目的
編號	111514L4
應用範圍	此能力單元適用於需要在不同的環境下，代表機構透過書面形式與他人溝通的在職人士。
級別	4
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握編撰商務文件的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 理解常用商務文件類型（如：電子郵件、項目建議書、業務報告）、書寫結構（如：信函包括稱謂語、正文、祝頌語、署名、發信日期）和格式（如：字體、字號、間距、頁腳、段落縮進）</li><li>• 掌握商務溝通的7C原則，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 明確 ( Clear )</li><li>◦ 簡潔 ( Concise )</li><li>◦ 一致性 ( Consistent )</li><li>◦ 正確 ( Correct )</li><li>◦ 連貫性 ( Coherent )</li><li>◦ 完整 ( Complete )</li><li>◦ 禮貌 ( Courteous )</li></ul></li><li>• 熟悉相關法律、法規及政策，確保商務文件的合規性及準確性，避免潛在風險</li></ul> <p>2. 編撰商務文件以符合既定傳意目的</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 選用合適的書寫結構和格式，以符合既定傳意目的</li><li>• 遵循已選用的書寫結構和格式的規範，進行編撰</li><li>• 選用合適的編撰方法，建構商務寫作邏輯來闡述內容（如：運用倒金字塔寫作法，按內容的重要程度區分和排列）</li><li>• 選用一致的用語（如：英式英語），以及簡潔通順的語言來表達內容</li><li>• 根據對象、既定傳意目的和場合，調整書寫風格（如：使用美式英語、在信件上親筆寫稱謂語和簽署），並選用合適的商務文件類型</li><li>• 在編撰過程中，整合多方訊息，確保文件內容不洩露機構或商業機密</li><li>• 確保為編撰後的文件進行詳細校對，以保持文件的專業性及完整性</li><li>• 根據行業背景及機構文化，確保內容及表達方式符合機構的價值觀、專業定位、相關標準和期望</li><li>• 掌握不同場合下的專業用語和慣用語（如：為顧客做產品說明、與內部同事跟進項目進度），確保用詞專業得體</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠掌握編撰商務文件的技巧和相關知識，根據既定傳意目的進行編撰，確保文件的合規性及準確性，並在編撰過程中維護機構的價值觀和商業機密</li></ul>
備註	建議按需要同時參考下列能力單元： 中文通用（基礎）能力說明

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「數碼傳意」核心領域

名稱	主持視像會議
編號	111518L4
應用範圍	此能力單元適用於需要運用視像會議工具主持會議的在職人士。
級別	4
學分	1 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握主持視像會議的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 評估視像會議的優缺點，並權衡利弊，以選擇最合適的會議模式（如：視像會議、電話會議、面對面會議）</li><li>• 熟悉常用的視像會議平台和工具，瞭解其安全性和隱私政策，並掌握其功能和操作方法</li><li>• 瞭解視像會議的設備要求，包括硬件（如：電腦、攝像頭、麥克風、揚聲器）和軟件（如：視像會議平台、操作系統）的要求</li><li>• 瞭解視像會議的安全性和隱私問題，包括如何保護會議內容的機密性和防止未經授權的人員訪問會議</li><li>• 瞭解視像會議的禮儀，包括如何適當地使用視像會議設備、如何與其他與會者互動，以及如何處理會議中的突發情況</li></ul> <p>2. 主持視像會議</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 按與會者的背景和需要（如：地理位置、時間限制），選用合適的視像會議平台和工具</li><li>• 掌握必要的技術與設備要求，以確保會議質素</li><li>• 鼓勵與會者開啟攝像頭，以建立更直接的面對面交流</li><li>• 盡可能運用多媒體和多模式演示，幫助與會者理解正在傳遞的訊息</li><li>• 邀請與會者運用平台上的工具（如：留言區、表情符號反應功能等）分享意見、提出問題或提供建議，並確保所有與會者有公平和充分的發言機會</li><li>• 留意視像會議平台上的留言，並適時回應。同時，亦可給個別或全體與會者留言和傳送檔案</li><li>• 引導發言順序，維持會議秩序和節奏，運用網上工具（如：投票、小測驗）帶動會議氣氛和互動</li><li>• 避免時間浪費在無關的討論上，以確保會議順利進行，按時開始和結束</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠掌握主持視像會議的技巧和相關知識，評估視像會議的優缺點，選擇合適的會議模式並掌握必要的技術與設備要求，以確保會議的安全性和效果，並熟悉視像會議的禮儀，以促進溝通</li><li>• 能夠明確傳達會議之目的，鼓勵互動與參與，靈活引導會議進程，使用多媒體工具提升參與者的理解和注意力，確保會議順利進行</li></ul>
備註	建議按需要同時參考下列能力單元： <ul style="list-style-type: none"><li>• 運用會議技巧促進共識與協作 [111508L4]</li><li>• 運用身體語言來強化口語訊息 [111502L3]</li></ul>

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

「關鍵情境／危機溝通」核心領域

名稱	回應及／或分享經核實的資料予指定人士
編號	111519L2
應用範圍	此能力單元適用於需要根據機構的既定指引，就已知課題主動作出回應的在職人士。
級別	2
學分	1 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識分享資料的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識機構在關鍵情境／危機溝通方面的既定指引、資料安全政策和程序</li><li>• 認識在何種情況下需要回應及／或分享經核實的資料予指定人士（如：顧客、獲授權的同事、執法人員），並理解這些情況的背景和原因</li><li>• 具備相關領域的基本知識，從而認識和說明所分享的核實資料</li></ul> <p>2. 就已知課題主動回應及／或分享經核實的資料予指定人士</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 在不同關鍵情境／危機下，使用演習式的方法，適時回應來自指定人士的要求，確保在答允的時間內提供所需的回應或跟進（如：在核實資料期間，每隔一段時間便通知顧客進展）</li><li>• 確保所回應及／或分享的資料經過核實，並具有高度的準確性和可靠性（如：已取得相關部門提供的文件）</li><li>• 根據機構的既定指引，在獲得核實資料後盡快與指定人士分享（如：按照機構提供的回覆稿，回應顧客對關鍵情境的查詢），並能以清晰和簡潔的方式分享這些資料</li><li>• 顧及可識別的工作後果，區分各類資訊來源的可靠性，並識別和排除不準確或不相關的資訊</li><li>• 在可預計及規範的環境下，整理經核實的資料為簡明易懂的內容，並能使用合適的格式和語言，以滿足不同目標受眾的需求</li><li>• 與指定人士進行溝通，瞭解其需求，並就必要的事項進行協調</li><li>• 確保所回應和分享的資料得到適當的保密和保護，並遵守機構的資料安全政策</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠展示分享資料的技巧和相關知識，根據機構的既定指引、資料安全政策和程序，通過機構認可的溝通渠道，處理指定人士的查詢及分享經核實的資料，從而保障資料傳遞的合法性和準確性</li></ul>
備註	

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「創意溝通」核心領域

名稱	運用意象手法解說意念／概念
編號	111524L4
應用範圍	此能力單元適用於需要在溝通過程中，運用意象手法（如：隱喻、比喻）解說若干專門知識的意念／概念的在職人士。
級別	4
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握意象手法和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 理解運用意象手法解說意念／概念的優缺點</li><li>• 理解隱喻或比喻的選取標準（如：他人對隱喻中的事物或概念的熟悉程度）</li><li>• 理解著名故事（如：神話故事、童話故事）的寓意</li><li>• 熟悉要解釋的意念／概念，並識別隱喻或比喻的可能性</li></ul> <p>2. 運用意象手法解說若干專門知識的意念／概念</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 選擇合適且具說服力的隱喻或比喻來解說意念／概念</li><li>• 理解目標受眾的背景和經驗，以確保所選用的隱喻或比喻能夠引起他們的共鳴和理解</li><li>• 組織和結構化訊息，將意念／概念與隱喻或比喻有機結合</li><li>• 運用生動、形象和具說服力的言語，流暢地解釋隱喻或比喻，使其與意念／概念相互融合，令他人能更清晰和容易理解並接受</li><li>• 根據目標受眾的需求和回饋做出適當的回應</li><li>• 回應提問並提供進一步解說，以幫助目標受眾更好地理解隱喻或比喻所解釋的意念／概念</li><li>• 根據溝通對象的背景和專業知識，選擇合適的隱喻或比喻，並調整隱喻或比喻的內容和表達方式，以確保隱喻或比喻的有效性和適切性</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠掌握意象手法和相關知識，理解運用意象手法解說意念／概念的優缺點，選擇合適且具說服力的隱喻或比喻來提高溝通的有效性</li><li>• 能夠根據目標受眾的背景和需求，組織和結構化訊息，將意念／概念與隱喻或比喻有機結合，流暢地解釋內容，並適時回應目標受眾的提問，以提升理解度和接受度</li></ul>
備註	

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「人際溝通」核心領域

名稱	運用提問技巧來提升溝通質素和解決問題
編號	111506L5
應用範圍	此能力單元適用於需要在不同種類之技術、專業或管理工作中，利用提問技巧來提升溝通質素和解決問題的在職人士。
級別	5
學分	1 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握提問技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 掌握如何根據目的，適當利用不同提問技巧（如：開放式提問、探測式提問）</li><li>• 分析不同提問技巧的應用場景，評估及 / 或整合構思、概念、資訊及議題，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 獲取資訊</li><li>◦ 澄清</li><li>◦ 測試他人對特定主題的認知深度與闊度</li><li>◦ 激勵他人以不同方式思考特定主題</li></ul></li></ul> <p>2. 在不同種類之技術、專業或管理工作中，運用提問技巧來提升溝通質素和解決問題</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 根據目的和主題來擬定問題，並預想一些可能出現的回應</li><li>• 按步就班向不同對象陳述問題，以助交談或討論順利進行<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 寒暄</li><li>◦ 說明交談的用意</li><li>◦ 提問</li><li>◦ 聆聽並顯示樂於聽取回應</li><li>◦ 紿予回饋</li></ul></li><li>• 根據交談或討論情況，適時調整提問方式（如：無法從開放式提問獲取更多資訊，改用漏斗式提問）</li><li>• 利用追問技巧（如：將所有回應串聯起來、略加修改問題），幫助他人表達，並鼓勵他人深入發表意見</li><li>• 提出創新性提問方法，打破常規思維，以解決非傳統及複雜問題（如：五個為什麼、假設性情境）</li><li>• 根據對方的溝通風格來調整問題的陳述方式，幫助他人理解問題（如：對視覺型人士，邊提問邊畫圖或寫關鍵字）</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠掌握提問技巧和相關知識，根據不同目的和場景，運用各種提問技巧獲取資訊、澄清問題等，以提升溝通質素和解決問題</li><li>• 能夠根據交談或討論情況，適時調整提問方式，以確保資訊的傳遞和理解</li></ul>
備註	

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「團隊溝通」核心領域

名稱	管控分歧和衝突
編號	111510L5
應用範圍	此能力單元適用於需要在不同種類之技術、專業或管理工作中，管控內部或外部分歧和衝突、調和各方見解以尋求共識的在職人士。
級別	5
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握管控分歧和衝突的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 解構職場衝突的常見類型和來源</li><li>• 判斷可預測的情緒觸發因素和對衝突的反應</li><li>• 評價常見回應衝突的策略（如：合作、遷就、迴避）</li><li>• 掌握可管控分歧和衝突的技巧</li></ul> <p>2. 在不同種類之技術、專業或管理工作中，管控分歧和衝突</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 辨識分歧和衝突的警號（如：溝通的頻率下降、有團隊成員被排擠），並通過一些方法來避免情況惡化（如：採取合作而非對抗的態度、展現尊重和關懷，並減少誤解和偏見）</li><li>• 確定分歧和衝突的根源</li><li>• 建立問題框架和重組問題框架，以管控分歧和衝突<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 建立問題框架，及早以更高的格局看清事情全貌，找到真正的問題切入點</li><li>◦ 分析問題或痛點的涉事人及事件，並從不同觀點來思考</li><li>◦ 重組問題框架，試著加以量化並瞭解進一步細節</li><li>◦ 檢驗目前的問題框架，提出最佳問題</li></ul></li><li>• 在處理分歧和衝突時，避免情緒升級。如有需要，暫停討論或延遲決策，以便冷靜思考和分析</li><li>• 權衡各種解決方法的利弊，並篩選出最可行的解決方法</li><li>• 擬定落實解決方法的計劃</li><li>• 實踐計劃，並檢討成果</li><li>• 以系統性思考整合多方面因素來分析分歧和衝突的根源</li><li>• 提出創新方法來化解特殊和長遠影響的重大分歧和衝突</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠掌握管控分歧和衝突的技巧和相關知識，確定分歧和衝突的根源，運用管控技巧化解分歧和衝突，促進各方理解與合作，從而達成共識並解決問題</li><li>• 能夠權衡各種解決方法的利弊，並篩選出最可行的解決方法，確保團隊專注於更重要的業務策略和營運事務上</li></ul>
備註	

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「組織溝通」核心領域

名稱	談判以達成協議
編號	111515L5
應用範圍	此能力單元適用於需要在不同種類之技術、專業或管理工作中，掌握談判技巧，從而在各種商務談判中達成協議的在職人士。
級別	5
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握談判技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 理解商務談判的定義和類型 (如：合約談判、國際貿易談判)</li><li>• 解構商務談判的過程和階段 (如：準備和規劃、啟動、進行，以及結束階段)</li><li>• 熟悉商務談判的原則 (如：最佳替代方案、共同利益)</li><li>• 判斷商務談判的策略 (如：鑑定策略、試探策略、時間壓力策略) 和風格 (如：合作、妥協)</li></ul> <p>2. 在不同種類之技術、專業或管理工作中，談判以達成協議</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 準備和規劃商務談判<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 解構雙方的需求和利益</li><li>◦ 確定雙方的談判權力和籌碼</li><li>◦ 設定自己的最佳結果、最壞結果和底線</li><li>◦ 制定自己的談判策略和方案</li></ul></li><li>• 啟動和進行商務談判<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 根據既定的策略建立談判的氣氛和關係</li><li>◦ 運用各種溝通技巧 (如：聆聽、視覺—聽覺—動覺溝通)</li><li>◦ 提出和回應談判的要求和建議</li><li>◦ 處理談判的分歧和衝突</li></ul></li><li>• 結束商務談判<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 確認談判的協議和承諾</li><li>◦ 處理和預防談判的後續問題</li></ul></li><li>• 瞭解不同文化背景的商務談判風格的差異 (如：先談原則抑或先談細節、著重立場抑或著重利益)，主動適應或調整談判方式</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠靈活運用談判技巧和相關知識，包括建立良好的談判氣氛、運用各種溝通技巧及處理分歧，並在結束階段確認協議和承諾，確保談判順利進行</li><li>• 能夠理解商務談判的定義、類型及過程，並解構雙方的需求和利益，制定明確的談判策略，以達成最佳協議</li></ul>
備註	

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「關鍵情境／危機溝通」核心領域

名稱	處理不同關鍵情境
編號	111520L3
應用範圍	此能力單元適用於需要在熟悉但偶然陌生的環境下，根據機構的既定指引處理關鍵情境的在職人士。
級別	3
學分	1 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識處理不同關鍵情境的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識機構的既定指引、資料安全政策和程序，瞭解在不同關鍵情境下需要遵循的準則和要求</li><li>• 辨別不同關鍵情境的重要性和影響，包括危機管理、法律合規、公共安全等</li><li>• 認識常見顧客情緒和行為特點（如：等候時間過長會令顧客感到急躁或焦慮，因而提高噪音表達不滿），並認識這些情緒和行為背後的原因</li><li>• 認識建立安全氣氛的方法（如：承諾尋找共同目標，找到雙方都滿意的解決方案）</li></ul> <p>2. 在熟悉但偶然陌生的環境下，處理不同關鍵情境</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 在面對關鍵情境時，根據機構的指引適時處理相關事務</li><li>• 觀察周圍情況，確保自身和相關人士安全的情況下，處理突發事件</li><li>• 在可預計及規範的環境下處理和應對各種挑戰</li><li>• 幫助顧客平伏情緒，處理緊張情況（如：禮貌地詢問詳情，以同理心瞭解問題或誤會成因，主動解釋或提出相應的解決方案）</li><li>• 在指導 / 評估下，應對和解決各種關鍵情境，確保符合相關法律、法規和機構的政策</li></ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 面對複雜的關鍵情境，盡快通知管理層具體進展，並徵詢意見</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠運用處理不同關鍵情境的技巧和相關知識，幫助顧客平伏情緒，處理緊張情況，並在指導下，確保所採取的解決方案符合機構的要求和標準</li><li>• 能夠根據機構的既定指引、資料安全政策和程序，適時處理相關事務，確保自身及他人的安全</li></ul>
備註	

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

「關鍵情境／危機溝通」核心領域

名稱	主動與持份者溝通以解除危機或降低風險
編號	111521L4
應用範圍	此能力單元適用於對工作環境有若干專門知識，需要在危機事件或高風險情況下，主動與不同持份者溝通的在職人士。
級別	4
學分	1 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握與持份者溝通的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 辨別和理解不同持份者（如：員工、顧客、投資者、媒體、政府）在危機情境下的需求、關切和期望，並預測他們的反應和行為</li><li>• 熟悉機構的溝通策略、計劃和指引，並根據不同持份者的需求和期望選擇和使用合適的溝通渠道、頻率、內容和形式</li></ul> <p>2. 主動與持份者溝通以解除危機或降低風險</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 以清晰、具體的方式向持份者傳達關鍵訊息，包括風險評估結果、解決方案等</li><li>• 理解和應對不同持份者在危機情境下可能出現的情緒反應，並以適當的方式回應和平伏其情緒</li><li>• 適時提供準確的最新訊息，回答持份者的問題和疑慮</li><li>• 聆聽持份者的意見和回饋，並做出相應的反應</li><li>• 確保持份者能夠理解和接受訊息，避免使用專業術語和難懂的詞彙</li><li>• 適應不同持份者及其文化背景，以確保溝通的有效性</li><li>• 與危機管理團隊、公關團隊、法律團隊等內部和外部持份者合作，並協調不同持份者之間的溝通，以確保溝通的一致性和協調性</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠掌握與持份者溝通的技巧和相關知識，理解和應對不同持份者在危機情境下可能出現的需求與期望，並根據機構的溝通策略選擇合適的渠道和形式，以清晰、具體的方式傳達關鍵訊息來降低風險</li><li>• 能夠適時提供準確的最新訊息，回答持份者的問題和疑慮，確保溝通的一致性與協調性，以促進信任和理解</li></ul>
備註	

## 溝通技巧《通用能力說明》能力單元

### 「創意溝通」核心領域

名稱	引起共鳴和啟發行動的職場溝通
編號	111525L5
應用範圍	此能力單元適用於需要在不同種類之技術、專業或管理工作中，回應他人的情感需求、透過引起共鳴來啟發他人採取行動的在職人士。
級別	5
學分	1 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握引起共鳴的溝通技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 理解人性心理和行為模式（如：同理心、認同感），從而構思回應他人的情感需求、引起共鳴的故事或敘述</li><li>• 分析目標受眾的需求、期望和特徵，以適應性地選擇或創作貼題的故事或敘述來傳達訊息</li><li>• 掌握引起共鳴的溝通技巧，這包括：<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 分享真實感人的故事和案例，特別是成功的例子，這可以激發他人的動力，讓他們看到行動的價值</li><li>◦ 利用對比喚起想像</li><li>◦ 運用故事中的情感元素，與他人建立情感連結（如：驚喜、啟發），以加強故事的影響力和記憶點</li></ul></li></ul> <p>2. 在不同種類之技術、專業或管理工作中，引起共鳴和啟發行動的職場溝通</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 檢視演講／演示的目的，並確定要實現的業務目標</li><li>• 探討目標受眾面臨的共通議題，及其在此議題上的態度、關切和期望，以找出能形成同理心的切入點</li><li>• 搜集第一手資料，瞭解目標受眾面臨的共通議題本身以及可能的解決方案，用以構思故事結構</li><li>• 運用著名故事（如：神話故事、童話故事）的寓意，使其與要傳達的訊息相互融合，令他人能更清晰和容易理解並接受</li><li>• 利用情感元素（如：激情、憂慮、希望）和情感強烈的情節，引發情感共鳴，進而啟發行動</li><li>• 運用非言語技巧，傳達自己的熱忱</li><li>• 以富啟發性的方式（如：提問、打油詩）結束故事或敘述，同時明確提出能讓他人參與及支持的具體行動方案或方式，藉此啟發他人採取積極行動</li><li>• 引起他人深入討論的熱情</li><li>• 理解他人的處境，並表達同理心，這有助於建立信任，使人更願意採取行動</li><li>• 根據現場反應適時調整故事或敘述內容和表達方法，以實現業務目標和達成啟動行動的目的</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠掌握引起共鳴的溝通技巧和相關知識，理解人性心理和行為模式，以適應性地選擇或創作引起共鳴的故事或敘述，並分析目標受眾的需求與期望，以促進情感連結和啟發行動</li><li>• 能夠運用情感元素和非言語技巧傳達熱忱，並以富啟發性的方式進行溝通，從而引起他人深入討論並積極參與</li></ul>