

## 圖 6：適用於可持續發展範疇進階路徑的能力單元組合

工作領域：			
工作崗位	可持續發展助理	可持續發展主任	可持續發展經理
(能力單元組合名稱 (# 非核心能力單元組合 )	紡織產品可持續發展 (四級)	紡織產品可持續發展 (五級)	紡織產品可持續發展 (六級)
			團隊管理 (五級)
			員工培訓 (五級)
	機構的環境、社會及管治 (三級)	機構的環境、社會及管治 (四級)	機構的環境、社會及管治 (五級)
	「人際溝通」 <sup>#</sup> (三級)	「人際溝通」 <sup>#</sup> (四級)	「人際溝通」 <sup>#</sup> (五級)
	「團隊溝通」 <sup>#</sup> (二級)	「團隊溝通」 <sup>#</sup> (四級)	「團隊溝通」 <sup>#</sup> (五級)
	「組織溝通」 <sup>#</sup> (三級)	「組織溝通」 <sup>#</sup> (四級)	「組織溝通」 <sup>#</sup> (五級)
		「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)

表 6.1：可持續發展的能力單元組合 (可持續發展助理)

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
紡織產品可持續發展 (四級)	108264L4	推行可持續發展管理計劃	4	4
	108266L3	收集可持續發展數據	3	2
	108265L4	報告可持續發展成效	4	3
機構的環境、社會及管治 (三級)	111535L3	在機構內實施環境、社會及管治實踐	3	2
「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

表 6.2：可持續發展的能力單元組合 (可持續發展主任)

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
紡織產品可持續發展 (五級)	108261L5	推行社會責任管理系統	5	3
	108260L5	推行環境管理系統	5	3
	108259L5	推行化學品管理系統	5	3
	108255L5	分析可持續發展數據	5	3
	108263L5	審查可持續發展報告	5	4
機構的環境、社會及管治 (四級)	111536L4	環境、社會及管治報告	4	6
「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> (四級)	111514L4	編撰商務檔以符合既定傳意目的	4	2
	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

表 6.3：可持續發展的能力單元組合 (可持續發展經理)

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
團隊管理 (五級)	108272L5	建立團隊	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
	110372L5	計劃和分配資源	5	3
	110371L5	分派團隊成員的工作	5	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
紡織產品可持續發 展 (六級)	108258L5	認定和解讀可持續發展標準	5	3
	108257L5	制定可持續發展管理計劃	5	4
	108254L6	促進可持續發展改進	6	4
機構的環境、社會 及管治 (五級)	111537L5	管理機構內的 ESG 實踐	5	4
	111538L5	機構內的環境、社會及管治實踐培訓	5	4
「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

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	推行可持續發展管理計劃
編號	108264L4
應用範圍	推行可持續發展管理計劃，以達到和維持服裝業務的可持續發展成效。此能力單元適用於相關從業員執行可持續發展管理計劃，以達到和鞏固可持續發展成效。
級別	4
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>• 具備廣泛和深入的可持續發展管理知識</li> <li>• 解釋可持續發展指標和評量方法</li> <li>• 瞭解用來支持和配合各單位找出更理想的可持續發展方案之技巧，以實現選取的可持續發展目標和提升可持續發展表現</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定如何實施，並不斷改進可持續發展管理計劃</li> <li>• 與所有參與單位清楚而有說服力地溝通，可持續發展的策略效益</li> <li>• 聯絡和協調不同持份者為可持續發展制定措施和作出貢獻</li> <li>• 編配資源，以支持全機構或社區層面的可持續發展活動</li> <li>• 根據里程碑和相關指標，監察進度，並在需要時提供額外支援或管理層的支持</li> <li>• 為改善計劃而建立回饋機制</li> <li>• 應用合適的策略克服障礙和管理發展模式的過渡，以融入可持續發展服裝的業務構思</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 積極尋求持份者和各級職能部門，對可持續發展管理計劃的承擔</li> <li>• 主動協調將機構上層選取的可持續發展重心與基層部門所制定的措施和創新，彼此連結起來</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>• 推行服裝業務的可持續發展管理計劃，並透過有效協調不同持份者，為可持續發展制定的措施，以及按既定指標，密切監察進度，以達到和鞏固預期的可持續發展成效。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	收集可持續發展數據
編號	108266L3
應用範圍	收集資料以瞭解服裝產品生命週期以及價值鏈對可持續發展帶來的影響。此能力單元適用於相關從業員按照數據收集計劃，收集可持續發展數據。
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>• 瞭解可持續發展數據的範圍和種類 (如:流程、運作、產品層面 )</li> <li>• 說明服裝業務中常見的可持續發展數據來源 (如:過往記錄 )</li> <li>• 使用一系列可持續發展數據收集方法、儀器設備或軟件，以及收集具有潛在危險性產品或流程的可持續發展數據之安全指引</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照數據收集計劃，認定收集可持續發展數據的範圍和目標</li> <li>• 使用合適的方法 (如:實地考察、實驗室測試、問卷調查 )，收集可持續發展數據</li> <li>• 從內部 (如:過往記錄 ) 和外部 (如:供應商或第三方 ) 數據來源收集數據</li> <li>• 根據機構程序，收集和整理可持續發展數據</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 探索新近可用的可持續發展數據來源，以滿足為瞭解可持續發展表現不斷演進的資訊需求</li> <li>• 遵守機構政策和程序，處理機密數據</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>• 按照數據收集計劃，有系統地收集和整理可持續發展數據。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	報告可持續發展成效
編號	108265L4
應用範圍	報告可持續發展成效，以確認服裝業務的可持續發展表現和提高透明度。此能力單元適用於相關從業員向不同持份者匯報和溝通服裝業務的可持續發展成果。
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>• 瞭解不斷演進的可持續發展報告要求，以及持份者對報告可持續發展成果的期望</li> <li>• 解釋服裝業常用的可持續發展成效報告方式</li> <li>• 製作針對不同持份者的可持續發展報告</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用合適的單位、標籤或比例表示可持續發展數據</li> <li>• 運用圖表、表格和圖形表示匯總數據和分析結果</li> <li>• 通過合乎邏輯和有影響力的方式，並附加具體證據，組織和整理出摘要資訊、主要趨勢和預測、重要成果或風險庫</li> <li>• 利用合適的語言溝通分析結果，並按目標持份者(如：非科學界別)的資訊需求，調整報告內容的複雜程度</li> <li>• 根據機構程序，準備報告</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過報告可持續發展成效，增強其他人對可持續發展的信心和承擔</li> <li>• 維護資料的機密和安全性</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>• 利用機構要求的格式以及按目標持份者所需的內容複雜程度，報告可持續發展成效，以確認服裝業務的可持續發展表現和提高透明度。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「可持續發展」職能範疇

名稱	在機構內實施環境、社會及管治實踐
編號	111535L3
應用範圍	此能力單元適用於負責實施環境、社會及管治實踐並協助機構內各部門提供環境、社會及管治相關培訓的從業員。
級別	3
學分	2（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、社會及管治理念的歷史發展與演變</li> <li>• 認識全球和地方性 環境、社會及管治趨勢（如: 氣候變遷、社會公平和公司管治）</li> <li>• 促進環境、社會及管治措施中的跨職能合作</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵循實施環境、社會及管治政策和程序所涉及的步驟</li> <li>• 協調跨職能團隊實施環境、社會及管治</li> <li>• 監控與跟進環境、社會及管治相關任務</li> <li>• 協助提供員工環境、社會及管治培訓計劃</li> <li>• 使用適當的渠道和形式傳達環境、社會及管治措施和成果</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 支持已確立的環境、社會及管治標準和實踐</li> <li>• 促進機構內的環境、社會及管治文化</li> <li>• 促進有關持份者參與環境、社會及管治措施</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>• 實施環境、社會及管治策略計劃並與跨職能團隊有效合作</li> <li>• 協助有效地實施 環境、社會及管治培訓項目</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	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>

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	推行社會責任管理系統
編號	108261L5
應用範圍	在服裝業務推行社會責任管理系統，在社會公平與進步方面，達到預期的可持續發展成效。此能力單元適用於相關從業員推行社會責任管理系統，並確保符合社會責任管理的表現要求。
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>• 檢視社會責任管理系統的推行框架</li> <li>• 批判地評估服裝業務的社會責任管理之原則和流程</li> <li>• 瞭解能將社會責任價值理念、行為以及透明度整合到機構和供應鏈的技巧，以達到和維持應有的社會責任表現</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為推行社會責任管理活動和程序，編配資源</li> <li>• 諮詢、協調和配合不同持份者和單位，在整個推行過程中，作出對社會負責任的決策和行動</li> <li>• 運用合適的社會責任管理技巧，監察進度和合規性事宜</li> <li>• 分析統計記錄，並為提升社會責任表現和實現進一步社會目標(如：社區發展)，編配額外資源</li> <li>• 維護文件管理系統，並在機構內，分發有關政策和技術手冊、運作指引、檔案範本、表格和記錄</li> <li>• 根據社會責任管理政策和程序，保存記錄和報告</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 徵求持份者的倡議行動和承擔</li> <li>• 不斷探索社區的關注和優先事項</li> <li>• 在推動社會進步中，表現出管理責任，以及培養機構內對道德行為的尊重</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>• 在服裝業務，推行社會責任管理系統，並在各業務單位，建立完善的社會責任管理活動文檔，以確保各持份者符合社會責任管理的表現要求。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	推行環境管理系統
編號	108260L5
應用範圍	在服裝業務推行環境管理系統，在環境質素方面達到預期的可持續發展成效。此能力單元適用於相關從業員推行環境管理系統，並確保符合環境管理的表現要求。
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>• 檢視環境管理系統的推行框架</li> <li>• 批判地評估服裝業務的環境管理之原則和流程</li> <li>• 瞭解用來整合管理層、員工和持份者對改善環境質素的知識和承擔的技巧，以達到和維持應有的環境表現</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為推行環境管理活動和程序，編配資源</li> <li>• 聯絡、協調和配合不同持份者和單位，在整個推行過程中，作出環境友善的決策和行動</li> <li>• 運用合適的環境管理技巧，監察進度和合規性事宜</li> <li>• 分析統計記錄，並為提升環境表現的措施編配額外資源</li> <li>• 維護文件管理系統，並在機構內，分發有關政策和技術手冊、運作指引、檔案範本、表格和記錄</li> <li>• 根據環境管理政策和程序，保存記錄和報告</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 徵求持份者對環境管理的知識和承擔</li> <li>• 創新、協作和透明地解決環境問題</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>• 在服裝業務推行環境管理系統，並在各業務單位，建立完善的環境管理活動文檔，以確保符合環境管理的表現要求。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	推行化學品管理系統
編號	108259L5
應用範圍	在服裝業務推行化學品管理系統，在環境保護和人類健康方面達到預期的可持續發展成效。此能力單元適用於相關從業員推行化學品管理系統，並確保符合化學品管理的表現要求。
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>• 檢視化學品管理系統的推行框架</li> <li>• 批判地評估服裝業務的化學品管理之原則和流程</li> <li>• 瞭解確定危險化學品類別，以及安全且透明地管理危險化學品的技巧，以達到和維持應有化學品的安全表現</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為推行化學品管理活動和程序，編配資源</li> <li>• 遵守受限物質清單和製造業生產限用物質清單相關指引，以禁止和限制使用已知或潛在的危險化學品</li> <li>• 聯絡、協調和配合不同持份者和單位，在整個推行過程中，貫徹負責任的化學品管理(如：採購、存儲)</li> <li>• 運用合適的化學品管理技巧，監察進度和合規性事宜</li> <li>• 分析統計記錄，並為提升安全表現的措施，編配額外資源</li> <li>• 維護文件管理系統，並在機構內分發有關政策和技術手冊、運作指引、檔案範本、表格和記錄</li> <li>• 根據化學品管理政策和程序，保存記錄和報告</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 徵求持份者對化學品管理的意識和承擔</li> <li>• 在引進新化學品時，審查和不斷更新相關的庫存記錄、已知危害和儲存要求、培訓材料、緊急應變計劃和棄置處理要求</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>• 在服裝業務推行化學品管理系統，並在各業務單位，建立完善的化學品管理活動文檔，以確保符合化學品管理的表現要求。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	分析可持續發展數據
編號	108255L5
應用範圍	分析和解讀可持續發展數據，以瞭解特定服裝產品生命週期的影響範圍，以及價值鏈對可持續發展的影響。此能力單元適用於相關從業員處理可持續發展數據，並為改進可持續發展提出建議。
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>• 檢視可持續發展數據常用的分析方式 (如:實地考察 ) 和軟件 (如:統計分析 )</li> <li>• 批判地評估不同的可持續發展數據來源和收集方法之局限性</li> <li>• 應用一系列專門的技巧，為改進可持續發展決策進行數據分析，以及制定規劃或工作模式</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 審查可持續發展數據，調查服裝產品或價值鏈的影響 (如:能源效益、有害化學品排放 )</li> <li>• 對可持續發展數據，進行統計分析，以認定趨勢或變化</li> <li>• 將數據與參考值或預期結果 (如:強度、頻率 ) 進行比較</li> <li>• 在需要時，與持份者 (如:學術界、專業顧問 ) 合作，分析和解讀可持續發展數據</li> <li>• 分析產品設計表現或所制定的措施，對可持續發展的有效性 (如:在環境或合規性成本方面 )</li> <li>• 為持續改進可持續發展的決策，制定規劃、工作模式或風險庫</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 綜合不同類型的可持續發展數據，為可持續發展服裝提供客觀決策的堅固基礎</li> <li>• 在分析可持續發展數據中，展現出熟練的電腦應用、分析和解決問題的技巧</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>• 對可持續發展數據進行詳細分析，以此為基礎來促進對各影響有深刻見解，能為特定的服裝產品生命週期範圍及價值鏈的可持續性作出改善。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	審查可持續發展報告
編號	108263L5
應用範圍	審查可持續發展報告，認定改善服裝業務可持續發展表現和風險的機會。此能力單元適用於相關從業員審查可持續發展報告，以逐步改善和消除服裝業務對可持續發展帶來的負面影響。
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>• 瞭解審查可持續發展表現的作用和程序</li> <li>• 概述服裝產品生命週期，以及價值鏈對可持續發展帶來的各種影響</li> <li>• 應用可持續發展報告作為診斷工具，以改善和消除對可持續發展帶來的影響</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監察各類可持續發展報告所顯示的主要趨勢、成果和風險庫</li> <li>• 比較有關結果與相關表現門檻(如:能源效益、有害化學品排放)，以認定有否顯著差異和不足之處</li> <li>• 在需要時，與持份者(如:學術界、專業顧問)合作，審查可持續發展報告</li> <li>• 審查和監察可持續發展的表現和風險，認定需要解決的能力落差和培訓事宜</li> <li>• 為持續改進可持續發展的決策，提供循證意見</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有系統地審查和分析資料，以評估表現和確定需要改進的範疇</li> <li>• 確保內部運作和外部關係，符合大眾對可持續發展服裝的最新期望</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>• 對可持續發展報告進行有系統的檢查，認定改善可持續發展表現和風險的機會，以逐步改善和消除服裝業務對可持續發展帶來的負面影響。</li> </ul>
備註	

## 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、社會及管治報告
編號	111536L4
應用範圍	此能力單元適用於負責根據香港交易所列出的規則和指南編制環境、社會及管治報告的相關從業員。
級別	4
學分	6 (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>• 了解香港交易所環境、社會及管治報告指南和其他外部框架</li><li>• 瞭解強制性和自願性披露要求，包括重要性、範圍和邊界</li><li>• 專長「不遵守就解釋」條文</li><li>• 識別並報告環境及社會方面的一般披露和關鍵績效指標</li><li>• 識別環境、社會及管治問題和反映重大影響關鍵績效指標</li><li>• 了解氣候相關風險和機會的披露要求</li><li>• 了解管治披露要求，例如<ul style="list-style-type: none"><li>- 董事會對環境、社會及管治議題的監督</li><li>- 董事會的環境、社會及管治管理方法與策略</li><li>- 董事會對環境、社會及管治相關目標和指標進展的檢閱，以及這些目標和指標與業務的關係</li><li>- 董事會在確定環境、社會及管治議題、管治結構、控制措施以及氣候相關風險程序中的角色</li></ul></li><li>• 及時了解最新的環境、社會及管治報告要求及香港交易所的修訂資訊</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 編制符合香港交易所指引和規則的綜合環境、社會及管治報告</li><li>• 確保遵守強制和自願披露要求以及報告原則</li><li>• 跨部門收集、驗證和分析環境、社會及管治資料的執行流程</li><li>• 協調跨職能團隊收集和驗證環境、社會及管治相關信息</li><li>• 撰寫有關氣候相關風險和機會的報告</li><li>• 準備治理相關的披露，包括董事會監督、環境、社會及管治策略和進度跟蹤</li><li>• 支持有關持份者的參與和重要性評估流程</li><li>• 向有關持份者傳達環境、社會及管治措施和成果</li><li>• 與第三方審計師或顧問協調，以支援環境、社會及管治保證和驗證（如果公司聘請第三方審計師或顧問）</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 遵守環境、社會及管治報告標準、實踐和治理原則</li><li>• 讓有關持份者參與環境、社會及管治報告流程</li><li>• 確保環境、社會及管治披露的透明度和準確性</li><li>• 在處理敏感的環境、社會及管治資料和董事會級資訊時維護保密性和專業性</li></ul>

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

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>• 編制並確保遵守符合香港交易所規則和指引的綜合環境、社會及管治報告，準確反映強制和自愿披露要求</li><li>• 協調跨部門、高階管理層以及外部各方的環境、社會及管治資料收集和報告流程</li><li>• 有效地向有關持份者傳達環境、社會及管治措施和成果，保持高道德標準，並在所有報告活動中促進透明度和問責制</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	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

### 「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

### 「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	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「人事管理」職能範疇

名稱	建立團隊
編號	108272L5
應用範圍	為服裝項目建立團隊。此能力單元適用於相關從業員建立團隊來執行服裝業務不同的措施和項目。
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>• 評估機構的人員配置要求</li> <li>• 認定服裝項目的要求和團隊成員應有的勝任能力</li> <li>• 審視小組形成的關鍵成功因素(如:機構文化、管理風格)</li> <li>• 瞭解如何建立團隊以處理服裝業務特定的措施和項目</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>• 認定服裝項目團隊的職能和目的</li> <li>• 確定招募團隊成員的準則(如:個人的行業網絡)</li> <li>• 根據甄選準則，評估和挑選成員</li> <li>• 建立團隊的結構，以促進團隊職能的表現具有成效</li> <li>• 安排角色和職責給各團隊成員</li> <li>• 在需要時，為團隊成員(如:經驗較淺的成員)，安排啟導計劃</li> <li>• 將項目團隊的工作描述存檔，以供相關單位參考</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>• 闡明小組成員的角色和對各成員的期望</li> <li>• 激勵成員訂立目標以引導自身的努力</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>• 建立服裝項目團隊，其成員應具備所需特徵和能力，以有效地執行小組職能。</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	計劃和分配資源
編號	110372L5
應用範圍	計劃和分配資源，以實現服裝業務的目標。此能力單元適用於相關從業員負責計劃和分配人力及其他資源，以支持實現服裝業務的目標。
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>• 認定關於資源計劃和分配的機構政策和程序</li><li>• 評估指定的工作以認定資源要求和產生的成本</li><li>• 評估資源是否合適和能否在預定期限內獲得</li><li>• 比較不同資源搜購策略的比較優勢和潛在風險 (如: 租用或購置廠房)</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 評估工作要求以確定所需資源和衍生的成本</li><li>• 計劃預算範圍內可行的資源搜購選項</li><li>• 確保在計劃的工作時段內提供所需數量和質量的資源 (如: 員工、物料、設備)</li><li>• 安排資源準時送抵指定的工作地點</li><li>• 在需要時，獲得合乎預算和質量要求的額外或替代資源</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 確保資源得到適時分配</li><li>• 制定切實可行的應變計劃以解決分配資源中出現的延誤</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>• 計劃和分配人力及其他資源，以支持實現服裝業務的目標。</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	分派團隊成員的工作
編號	110371L5
應用範圍	分派服裝業務團隊成員的工作。此能力單元適用於相關從業員負責分派工作給團隊成員，以實現服裝業務的目標。
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>• 認定關於分派工作的機構政策和程序</li><li>• 認定團隊的組合和動態</li><li>• 認定完成工作的執行活動</li><li>• 審視服裝業務普遍的工作分派方式 (如: 工作輪調)</li><li>• 具備技能以團隊成員的資歷和經驗來分析他們的能力</li><li>• 評估團隊工作分派所需考慮的因素 (如: 工作性質、成員能力)</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 分析服裝業務的工作要求 (如: 所需專業知識)</li><li>• 檢視工作執行活動和團隊成員的能力</li><li>• 分配具備合適能力的團隊成員來執行不同的工作活動</li><li>• 與個別成員詳述預期的工作水準</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 確保工作分配合乎團隊成員的能力</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>• 分派工作給團隊成員，以實現服裝業務的目標。</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

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	認定和解讀可持續發展標準
編號	108258L5
應用範圍	認定和解讀可持續發展標準和指引，以提供一套框架和不可或缺的啟發靈感來源，幫助推行可持續發展管理系統。此能力單元適用於相關從業員為致力拓展可持續發展服裝業務的機構，認定可持續發展標準和指引。
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>• 瞭解可持續發展管理在服裝業的重要性</li> <li>• 檢視常用於服裝業的可持續發展標準和指引</li> <li>• 認定合適的可持續發展標準和指引，以協助服裝業務選擇一系列踏實可行的可持續發展支柱理念，以及機構行為奠基石</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為尋找適用於服裝業的可持續發展標準和指引，進行研究</li> <li>• 諮詢可持續發展相關的專家和機構(如:可持續發展標準制定機構)，以認定適合業務和供應鏈流程的可持續發展標準和指引</li> <li>• 評估現有的標準和指引，是否適用於服裝產品類別，以及業務和供應鏈流程的範圍</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解採納合適的可持續發展標準和指引，可為機構帶來的策略效益和實際價值</li> <li>• 瞭解最新的可持續發展標準和框架</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>• 基於可持續發展標準對業務和供應鏈流程適用性的考慮，為服裝業務認定和解讀可持續發展標準和指引，以提供一套框架和不可或缺的啟發靈感來源，幫助推行可持續發展管理系統。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	制定可持續發展管理計劃
編號	108257L5
應用範圍	制定可持續發展管理計劃，以實現服裝業務的可持續發展策略目的。此能力單元適用於相關從業員為所有的要素、流程和程序制定計劃，以實現可持續發展的成效。
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>• 瞭解整個機構有關可持續發展的目標和方向</li> <li>• 批判地評估可持續發展管理計劃的用途和原則(如:透明度、循環經濟原則)</li> <li>• 將策略、道德目標和目的，轉化為可實施和量度的一套可持續發展管理計劃及業務活動和程序</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 創建可持續發展管理計劃的框架，並確定實現可持續發展成效所需的主要活動</li> <li>• 評估機構內各級和各職能，以至服裝產品每個生命週期階段的可持續發展事宜、影響和問題(如:社會、環境方面)</li> <li>• 諮詢各級和各職能的關鍵人員，並與持份者合作，探討可能實現可持續發展成效的措施</li> <li>• 為各項活動確定可持續發展管理職責，並將其列入工作描述和職責陳述</li> <li>• 確定接觸持份者的場合(如適用)</li> <li>• 估算執行計劃所需的資源</li> <li>• 在可持續發展績效審查和監察機制中，建立里程碑、監控點和可持續發展關鍵評量和指標</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據三重底線的概念，為機構制定綜合和全面的可持續發展管理計劃和決策過程</li> <li>• 進行廣泛諮詢，確保持份者和各級職能與整體的可持續發展方向同步，排除非一致性</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>• 制定服裝業務的可持續發展管理計劃，當中包括一系列擬定行動、可持續發展關鍵評量和指標、接觸持份者的場合，以及負責實現可持續發展預期成效的相關人員。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	促進可持續發展改進
編號	108254L6
應用範圍	促進服裝業務的可持續發展改進。此能力單元適用於相關從業員引進、審查和制度化有關變革，以提升服裝業務的可持續發展表現。
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>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解可持續發展不斷演進的本質、範圍和概念框架</li> <li>• 批判地評估可持續發展改進措施的關鍵成功因素</li> <li>• 批判地審視可持續發展的改進技巧和工具</li> <li>• 爭取對新流程的支持，並促進與持份者的接觸</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立可持續發展目標及改進範圍(如:流程、運作、產品層面)</li> <li>• 分析產品生命週期和價值鏈，以找出可持續發展的改進途徑(如:能源效益、廢物產生量、與地方社區關係)</li> <li>• 鼓勵持份者參與及提供建議，協助認定可持續發展的改進領域</li> <li>• 為改進措施，指定可持續發展關鍵績效指標或行業相關指標</li> <li>• 為團隊成員和其他持份者的溝通，制定策略</li> <li>• 認定和解決可持續發展改進中的表現事宜</li> <li>• 制度化有關變革(如:提供更新版運作程序)</li> <li>• 對改進措施進行審查，並將回饋和實踐經驗收納為進一步持續改進的基礎</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供準確的可持續發展資訊和成功例子，鼓勵持份者的參與</li> <li>• 追求高透明度的可持續發展決策和行動</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>• 促進服裝業務的可持續發展改進，包括對產品生命週期和價值鏈進行審慎分析，以及有系統地計劃、推行、審查和制度化改進措施。</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「可持續發展」職能範疇

名稱	管理機構內的環境、社會及管治實踐
編號	111537L5
應用範圍	此能力單元適用於負責管理環境、社會及管治實踐以及整個機構相關團隊成員的從業員。
級別	5
學分	4 (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>• 識別常見的環境、社會及管治風險和機會</li> <li>• 辨認跨職能合作在環境、社會及管治實施中的重要性</li> <li>• 精通規劃環境、社會及管治實施</li> <li>• 識別環境、社會及管治相關任務的管理和評估方法</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定符合機構策略方向和目標時間表的環境、社會及管治實施計劃</li> <li>• 與跨職能團隊合作，識別與營運相關的環境、社會及管治風險和機會</li> <li>• 識別各職能部門的環境、社會及管治優先事項與資源需求</li> <li>• 準備環境、社會及管治規劃方案和文件供高階管理層審查</li> <li>• 管理跨部門的環境、社會及管治相關任務</li> <li>• 評估環境、社會及管治實施的有效性</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵從已確立的環境、社會及管治標準和實踐協議</li> <li>• 在機構內透過規劃來推廣環境、社會及管治文化</li> <li>• 倡導持續改善環境、社會及管治規劃</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>• 制定能反映機構策略一致性的環境、社會及管治實施計劃，確保有效的跨職能合作，並遵守機構政策和時間表</li> </ul>
備註	

## 服裝業《能力標準說明》能力單元

### 「可持續發展」職能範疇

名稱	機構內的環境、社會及管治實踐培訓
編號	111538L5
應用範圍	此能力單元適用於負責設計、傳遞和評估機構內相關團隊成員對環境、社會及管治培訓課程的從業員。
級別	5
學分	4 (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>• 了解與機構營運和策略目標相應的環境、社會及管治相關內容</li> <li>• 認識到透過培訓來培養環境、社會及管治意識和行為改變的重要性</li> <li>• 識別為不同團隊提供環境、社會及管治培訓的適當方法和工具</li> <li>• 了解評估環境、社會及管治培訓課程有效性的方法</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定各部門與環境、社會及管治相關的培訓需求</li> <li>• 設計符合機構目標和員工角色的環境、社會及管治培訓課程</li> <li>• 使用適當的形式和工具提供環境、社會及管治培訓（如：研討會、電子學習）</li> <li>• 評估環境、社會及管治培訓後的訓練成果和員工行為變化</li> <li>• 為未來的環境、社會及管治培訓措施提供改進計劃</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在培訓期間維護機構的環境、社會及管治價值觀和標準</li> <li>• 透過培訓促進環境、社會及管治意識和參與文化</li> <li>• 倡導持續改善環境、社會及管治學習與發展實踐</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>• 設計並提供符合機構目標及根據員工需求客製化的環境、社會及管治培訓課程</li> <li>• 透過考核學習成果和行為變化來評估環境、社會及管治培訓的有效性</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	