

圖 7：適用於物料開發範疇進階路徑的能力單元組合

<p>工作領域：</p> <p>物料開發涉及對紡織物料進行試驗，以改善服裝產品的功能或美觀性。物料開發是基於現有科學和技術所進行，包括創造新紗線、布料、輔料或化學整理等相關過程。該職能涵蓋構思概念、認定物料趨勢和需求、與用戶和買家和供應商的互動、樣辦製作和評估、以及新物料的展示。</p>			
工作崗位	物料開發助理	物料開發員	物料開發經理
能力單元組合名稱	新物料開發 (三級)	新物料開發 (四級)	物料開發管理 (五級)
		物料開發調查 (四級)	物料開發調查 (五級)
		構思概念 (四級)	可行性研究 (五級)
		團隊管理 (四級)	團隊管理 (五級)
			員工培訓 (五級)
			物料品質標準 (五級)
			物料品質改進 (五級)
	知識產權 (二級)	知識產權 (二級)	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」 # (四級)	「數碼傳意」 # (四級)
		「關鍵情境／危機溝 通」 # (二級)	「關鍵情境／危機溝 通」 # (四級)

表 7.1：物料開發的能力單元組合 (物料開發助理)

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
新物料開發 (三級)	110279L3	製作物料樣辦	3	3
	110278L3	收集有關新物料的回饋	3	2
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 # (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」 # (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」 # (二級)	111507L2	以互動性的演示與目標受眾交流	2	1
「組織溝通」 # (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 7.2：物料開發的能力單元組合（物料開發員）

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
新物料開發 (四級)	110274L4	認定和挑選物料開發的供應商	4	4
	110275L4	認定新物料的要求	4	3
	110272L4	制定新物料規格	4	3
	110276L4	監察物料樣辦製作	4	3
	110273L4	評估新物料的表現	4	3
物料開發調查 (四級)	110381L4	計劃和進行市場調查	4	3
	110378L4	計劃和進行物料潮流調查	4	2
	110208L4	報告調查結果	4	2
構思概念 (四級)	110270L4	認定物料開發的市場機會	4	3
	110268L4	構思物料開發	4	3
	110269L4	構思新物料概念	4	3
	110271L4	展示新物料概念	4	3
團隊管理 (四級)	108275L4	督導團隊成員	4	3
	108274L4	提供工作技能指導	4	3
	110373L4	追蹤團隊工作進度	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 [#] (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」 [#]	111503L3	識別情緒及展現同理心	3	1

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)	111505L4	提供建設性回饋	4	1
「團隊溝通」 [#] (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」 [#] (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」 [#] (四級)	111518L4	主持視像會議	4	1
「關鍵情境／危機溝通」 [#] (二級)	111519L2	回應及／或分享經核實的資料予指定人士	2	1

表 7.3：物料開發的能力單元組合 (物料開發經理)

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
物料開發調查 (五級)	110375L5	分析和解讀市場調查結果	5	4
	110376L5	分析和解讀物料潮流調查結果	5	3
	110265L5	探索物料科技的發展	5	4
可行性研究 (五級)	110267L5	評估新物料的技術可行性	5	3
	110266L5	評估新物料的商業可行性	5	3
物料開發管理 (五級)	110260L5	計劃物料開發流程	5	4
	110259L5	計劃物料開發的預算	5	4
	110263L4	監控物料開發流程	4	3
	110261L5	審查物料開發流程	5	4
	110262L5	解決問題 (物料開發)	5	4
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

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
物料品質標準 (五級)	108225L5	訂立標準操作程序	5	2
	108222L5	訂立物料品質標準	5	3
物料品質改進 (五級)	111539L5	審查物料品質報告	5	3
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 # (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」 # (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」 # (五級)	111510L5	管控分歧和衝突	5	2
「組織溝通」 # (五級)	111515L5	談判以達成協議	5	2
「數碼傳意」 # (四級)	111518L4	主持視像會議	4	1
「關鍵情境／危 機溝通」 # (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

「物料開發」職能範疇

名稱	製作物料樣辦
編號	110279L3
應用範圍	根據新物料規格，製作物料樣辦。此能力單元適用於相關從業員與相關單位合作，因應各種不同目的而製作新物料樣辦。
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">• 解釋樣辦製作之目的(如：評估設計、優化生產、促進銷售)• 解讀新物料的規格和要求• 概述新物料樣辦製作的過程• 認定新物料樣辦製作所需的資源• 認定涉及新物料樣辦製作的關鍵單位之角色和責任(如：技術員、供應商)• 選擇合適的合作單位製作新物料樣辦 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 認定樣辦的用途• 解讀新物料樣辦製作的規格和要求• 認定樣辦製作所需的資源(如：原材料、技術、專業知識)• 選擇並與相關的內外部單位協作，制定樣辦製作的細節(如：方法、次序、設施)• 與相關單位協調樣辦製作活動• 與相關單位(如：供應商、測試單位)合作，審查有關樣辦的回饋或表現，並認定需作調整的地方 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 與涉及新物料樣辦製作的各單位協作• 在樣辦製作過程出現問題時，展示創意地建議解決方案• 建立能支持新物料開發的供應商和供貨商網絡
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">• 根據新物料規格和要求，製作新物料樣辦
備註	

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「物料開發」職能範疇

名稱	收集有關新物料的回饋
編號	110278L3
應用範圍	收集潛在用戶對新物料的回饋。此能力單元適用於相關從業員收集最終用戶對試用新物料的回饋。
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">瞭解試用活動之目的和預期用戶回饋的重要性與相關單位協作，組織試用活動描述不同的方法和技術，收集回饋說明適當報告方式展示用戶回饋數據 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">認定和使用適當渠道接近新物料的預期用戶與相關單位 (如: 市場部) 合作組織試用活動以收集最終用戶的回饋選擇方法和制作工具來收集新物料試用活動中的回饋(如：問卷調查、專題小組、訪問)應用適當的技術 (如: 提問) 和時機，徵求預期用戶對試用的回饋以適當方式記錄和組織數據，以促進後期分析 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">確保以準確和專業的方式收集回饋
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">收集預期用戶對新物料的回饋之相關數據就預期用戶對新物料的回饋，準備報告
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">• 了解環境、社會及管治的定義• 了解環境、社會及管治的主要組成部分• 了解環境、社會及管治對機構的重要性• 確定環境、社會及管治實踐如何為個人在工作中帶來益處 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 在日常工作中遵循機構的環境、社會及管治政策和指引• 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 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 遵守機構的環境、社會及管治原則• 支持環境、社會及管治實踐的持續改進
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">• 展現對環境、社會及管治原則的理解及其與機構的相關性• 在日常工作中恰當運用環境、社會及管治相關政策與指引
備註	所有職能範疇的通用能力單元

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「通用能力」職能範疇

名稱	協助保護知識產權
編號	111526L2
應用範圍	此能力單元適用於為機構設計和開發材料、產品和圖像的相關從業員。從業員能夠明白知識產權的基本概念，以協助設計和開發活動，避免個人和機構陷入侵權陷阱。
級別	2
學分	1
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"> 瞭解何謂知識產權及其價值和重要性 瞭解不同知識產權的種類，包括商標、專利、外觀設計、版權等 瞭解知識產權作為機構的重要資產，具有商業用途及價值 瞭解構成侵權的基本元素（如：未獲版權擁有人授權），以及機構在保護知識產權方面的風險管理政策和程序（如：尋求版權擁有人授權） <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據知識產權署的知識產權類別，以分辨相關行業範疇上的知識產權 <ul style="list-style-type: none"> 商標 版權（適用於書刊、動漫創作、影音作品、電腦程式等） 商業秘密（適用於顧客名單、原料清單等）和工業知識（適用於生產工序、配方等） 明白用於商業及宣傳活動中的相關商標和版權，尤其可構成民事或刑事責任的情況（如：售賣冒牌或盜版貨品、公開表演、放映或播放版權作品） 根據機構既定的風險管理政策和程序，在所屬職能範疇上協助機構保護知識產權，拒絕侵權行為（如：使用正版電腦軟件） <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 如懷疑供應商提供盜版設計，向經理報告
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"> 辨認機構材料、產品和圖像設計，避免抄襲或侵犯知識產權
備註	<ul style="list-style-type: none"> 改編自 零售業策略與 ESG 管理《能力標準說明》能力單元（第二版，UoC 編號：111220L2） 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

「物料開發」職能範疇

名稱	認定和挑選物料開發的供應商
編號	110274L4
應用範圍	認定和挑選供應商以建立新物料開發的合作關係。此能力單元適用於相關從業員認定潛在的供應商，作為物料開發的合作夥伴。
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">瞭解與供應商合作開發新物料之目的描述供應商在物料開發中的角色和責任認定供應商選擇的機構政策和程序檢視供應商選擇的準則採用適當的方法，接近潛在供應商，以便建立合作關係 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">認定新物料開發所需的技術和專業知識之類型認定有關管治供應商選擇和合作關係的機構政策建立與供應商合作的準則(如：技術、研發能力、專業知識)選擇符合準則的潛在供應商與選定的供應商建立合作關係 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">對物料行業趨勢有深刻見解與專業團體和物料開發機構，建立網絡
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">為開發新物料，建立一套選擇供應商或與供應商合作的準則。
備註	

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「物料開發」職能範疇

名稱	認定新物料的要求
編號	110275L4
應用範圍	認定服裝業務中新物料的要求。此能力單元適用於相關從業員根據新物料的關鍵特性和對客戶的好處，設定新物料的要求。
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">就一些未滿足的客戶需求，將其與新物料的關鍵特性和好處聯繫起來認定新物料的最終用途或潛在應用以技術用語詳述新物料的要求(如：整理、結構)概述新物料規格的内容知道新物料成份相關法規及合規要求 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">認定新物料的想法或概念和其潛在市場探索新物料的關鍵特性和對客戶的好處根據關鍵特性、效益和目標客戶的主要方面(如：表現、結構、美學)，詳述新物料的要求就新物料要求，諮詢相關單位(如：潛在客戶、供應商)，並在適當時進行調整存檔和記錄溝通内容，供日後參考識別新物料要求時應用相關物料成份法規 <p>3..展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">從不同角度，確定新物料要求
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">根據新物料的關鍵特性和對客戶的好處，認定新物料的要求。
備註	

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「物料開發」職能範疇

名稱	制定新物料規格
編號	110272L4
應用範圍	制定技術規格，作為符合要求的新物料開發指引。此能力單元適用於相關從業員以技術用語設定合乎要求的物料規格。
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">從成分、結構和生產方面，分析物料以技術用語詳述物料要求解釋物料技術規格的關鍵部分審查物料的品質或技術標準 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">從不同方面(如：表現、結構、製造、美學)，分析新物料的要求將要求轉化為具有技術細節的規格，其中包括文字描述和圖片說明與相關標準和市場同類產品的規格作比較，並在需要時進行調整制定規格過程中，諮詢相關單位，如適當時進行調整 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">對新物料開發的趨勢有深刻見解根據要求詳述物料時，展現豐富技術知識
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">根據新物料的要求，制定技術規格。
備註	

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「物料開發」職能範疇

名稱	監察物料樣辦製作
編號	110276L4
應用範圍	監察新物料樣辦製作的進度。此能力單元適用於相關從業員監控樣辦製作的流程，以符合新物料的排程計劃和規格。
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">概述物料樣辦製作的流程認定物料樣辦製作流程中的主要檢查點以供監察對樣辦製作流程中的常見問題和障礙，具備知識應用解決問題技能，整頓偏離計劃的情況 (如: 延期) <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">認定新物料的規格和樣辦製作的排程計劃於開發流程中，設置檢查點，以追蹤新物料樣辦製作的進度收集和分析各檢查點的數據，以評估進度認定影響樣辦製作進度的問題和障礙向相關單位諮詢解決方案，或調整排程計劃以應對問題事故 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">認定可能危及樣辦開發流程的計劃偏離信號充分瞭解新物料樣辦製作流程，並合理地設置用於監察的檢查點
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">監察樣辦製作流程，以確保其符合新物料的排程計劃和規格。
備註	

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「物料開發」職能範疇

名稱	評估新物料的表現
編號	110273L4
應用範圍	按表現要求和規格，評估新物料的表現。此能力單元適用於相關從業員評估新物料的表現，並檢查其可否合乎要求。
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">• 詳述服裝物料評估的標準和方法• 解釋物料評估在不同開發階段的用途• 認定合資格評估物料的外部資源• 分析和報告物料表現數據，以供不同的用途(如：技術可行性) <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 認定新物料的表現要求• 按規格確定物料表現評估的參考標準和方法• 根據認定的標準和方法，進行物料表現評估• 在需要時，與外部單位合作(如：測試單位)• 報告物料表現，並詳述所採用的標準、方法和條件• 諮詢相關單位，核實表現數據和落實結果 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 掌握最新的國際標準來評估新物料• 應用整體方法，分析和報告物料表現
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">• 認定用於物料表現評估的標準和方法• 按表現要求和規格，報告新物料表現
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	計劃和進行市場調查
編號	110381L4
應用範圍	計劃和進行市場調查，收集資料和情報以作出決策。此能力單元適用於相關從業員計劃和獲得資料，以便瞭解國內外服裝市場的情況和認定機會。
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"> 瞭解服裝業的市場調查之意義、目的和方式 概述市場資料的主要來源 說明市場調查的計劃程序 (如: 訂立時間框架、編制預算) 使用一系列專門的技巧，進行數據收集 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 界定市場調查範圍和目的 (如: 瞭解服裝產品的市場需求) 策劃合適的數據收集策略 (如: 進行服裝消費者調查) 制定市場調查計劃 對目標市場進行桌面調查以獲得資料 安排收集初級或次級的資料 (如: 服裝零售商的年報、服裝貿易展銷會上的接觸)，以瞭解目標市場的情況 有系統地組織資料，用來分析目標市場 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 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 按時和積極主動地完成市場調查
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"> 制定調查計劃，包括制定合適的數據收集策略以獲得目標市場資料，及有系統性收集和組織市場資料，以認定國內外服裝市場的機會。
備註	此能力單元通用於 產品開發 / 跟單和物料採購 / 銷售和市場營銷 / 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"> • 認識物料潮流調查在服裝產品開發的重要性 • 瞭解服裝業的物料潮流調查方式 • 概述物料潮流資料的主要來源 • 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) • 使用一系列專門的技巧，進行數據收集 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認定服裝產品所需的物料和開發新物料的需要 • 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) • 認定物料潮流資料的相關來源 • 制定符合機構方向的物料潮流調查計劃 • 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) • 安排從其他來源收集物料潮流資料 (如: 貿易展銷會) • 有系統地組織資料以分析物料潮流 • 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 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按時完成物料潮流調查 • 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
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"> • 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。
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	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">瞭解服裝業調查報告的不同格式和風格瞭解服裝業務的不同單位之資料需求選擇合適的資訊科技，以報告調查結果 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">以邏輯順序組織和整理資料 (如:樣辦、照片、草圖)以適當的媒介或圖示溝通調查結果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 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">以專業的方式準確地編制調查結果，並可邏輯地進行溝通
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">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。
備註	

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「物料開發」職能範疇

名稱	認定物料開發的市場機會
編號	110270L4
應用範圍	在服裝業務中認定物料開發的市場機會。此能力單元適用於相關從業員分析內部和外部資料，以探索和認定市場渴求的新物料。
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">瞭解機構的價值和業務目標從不同來源分析數據，以認定市場的需求和機會與不同單位組織有系統性的研究，以探索新機會應用一系列用於認定市場機會的專業技術 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">審查相關調查的資料(如：市場、客戶和潮流)，以認定新物料的市場機會收集內部來源(如：銷售團隊、工程團隊)的回饋，探索渴求的新物料對初步認定的機會進行研究或討論綜合研究結果並界定機會 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">對新興市場潮流有深刻見解促進不同單位之間的討論，以探索新構思跨越傳統物料應用的界限，探索全新、未開發的市場需求
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">通過分析內部和外部資料，認定物料開發的市場機會，以探索和認定市場渴求的新物料。
備註	

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「物料開發」職能範疇

名稱	構思物料開發
編號	110268L4
應用範圍	在服裝業務中，構思物料開發的想法。此能力單元適用於相關從業員構思和篩選物料開發的想法。
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">• 應用構思想法的原則和方法• 認定和分析用於篩選想法的相關資料(如：成本數據、生產能力、原材料的可用性)。• 審查篩選新物料想法的準則(如：成功機會、潛在障礙) <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 認定和收集新物料想法的相關資料• 組織已收集的資料，以便可促進構思想法• 審查資料並提出新物料的想法• 根據既定的準則，和主要人員的幫助(如需要)，篩除和選擇新物料想法以作發展• 尋求主要人員和相關單位的回饋• 根據回饋，改進新物料的想法細節，以便構思概念 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 於構思想法過程中，確保創意、可行性和商業度得以平衡• 確定新物料想法的獨特性，較現有和替代競爭物，具有更高的價值
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">• 根據相關資料的分析，構思物料開發的想法，並按準則作篩選。
備註	

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「物料開發」職能範疇

名稱	構思新物料概念
編號	110269L4
應用範圍	從想法和要求構思新物料的概念。此能力單元適用於相關從業員將想法轉化為概念，並且闡明細節。
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">瞭解整合知識和技術的原則，以供構思新物料概念就構思想法和概念，解讀所涉及的主要人員和相關單位之期望和要求使用一系列專業技術，將想法和要求轉化為新物料概念認定所有必要的細節，促使新物料概念合理化 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">認定和綜合新物料想法和要求將想法轉化為迎合市場的新物料概念之關鍵元素(如：關鍵特性、對客戶的好處)制定新物料概念的細節，提供開發流程的方向(如: 生產方式)通過文字描述、圖像、物件等闡述概念 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">在概念化過程中，準確分析想法和要求從客戶角度，構思一個具吸引力的概念
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">將新物料想法轉化為一個可詳細闡述而且迎合客戶的概念，並為開發流程提供方向。
備註	

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「物料開發」職能範疇

名稱	展示新物料概念
編號	110271L4
應用範圍	向觀眾展示新物料概念。此能力單元適用於相關從業員介紹和溝通新物料概念的細節，以尋求進一步開發的認可。
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"> 解釋觀眾需求的認定對展示活動的重要性 解釋新物料概念的核心內容和要求 選擇合適的方法和工具，展示新物料概念 制定概念展示活動的內容和流程 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 審查新物料的概念並認定迎合客戶的關鍵特性和好處 認定展示活動的觀眾 提出概念時，概述必要的關鍵元素(如：技術、產出、好處) 以具吸引力而且觀眾可理解的形式，制定關鍵元素的內容細節 應用軟件和其他工具，製作展示文稿 準備有助展示活動的視聽設備(如：視頻、圖像) <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 確保展示活動針對觀眾關注和興趣而有所準備 以有效和專業的方式，進行展示活動
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"> 有效地向觀眾展示新物料概念，以尋求進一步開發的認可。
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	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>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 瞭解服裝業的工作性質和環境 解釋有效督導的關鍵要素 (如:授權) 編配和分派工作，以及監察完成進度 <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 根據團隊成員的角色及責任，授予適當的權限 根據團隊成員的能力、專業及興趣委派工作 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 檢視工作的緊急性及重要性，以控制工作量 為組員制訂工作的優先次序 在緊急事故時，採取適當的行動及監察執行的情況 確保下屬和團隊的工作質素 認真地進行跟進，並能在限期內交付有質量的工作成果 <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 反思領導能力和衝突管理技巧以作改進
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"> 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。
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">• 認定服裝業從業員的學習特徵 (如:教育水平)• 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• 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)• 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• 為工作技能指導安排有效而安全的培訓課程 <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 認定個別員工或團隊的特質和學習需要• 確定教學目的和所涉及的工作流程與場合• 準備能滿足學員需要的教學資源和材料• 運用溝通技巧指導學員，並示範相關的工作技能• 於指導期間，提供實踐的機會• 向學員提供有關表現的回饋，以提升其工作表現 <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 確保學習在安全環境下進行• 反思在提供指導和示範的表現以作改進
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">• 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。
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	追蹤團隊工作進度
編號	110373L4
應用範圍	追蹤服裝業務團隊成員的工作進度。此能力單元適用於相關從業員負責追蹤和監控團隊成員的工作進度，以確保成功完成服裝業務內的團隊工作。
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">• 概述服裝業務常見的團隊合作流程• 認定團隊成員在團隊工作中的角色或責任• 認定機構內工作進度的監控程序和合適於監察的檢查點• 解釋可用於瞭解和評估團隊成員表現的方法 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 為有效控制操作層面的工作，認定團隊的工作要求或流程以及排程計劃• 確定用於追蹤團隊成員工作進度的方法和檢查點• 藉着收集和評估各檢查點的資料和/或成效進行監察• 認定影響團隊成員工作進度的問題和障礙 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 認定可能危及團隊合作的信號• 在適當的時候，使團隊成員有機會參與討論實際或潛在影響他們工作的問題
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">• 按預設的排程和要求，追蹤團隊成員的工作進度。
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	分析和解讀市場調查結果
編號	110375L5
應用範圍	分析和解讀市場調查結果，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進行市場分析，認定服裝產品或物料的機會。
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">說明指定市場的特徵 (如:市場規模、消費者人口特徵)批判地分析市場，以認定服裝產品的機會有效地運用行業術語於市場調查結果的溝通和匯報 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">整合從不同來源所收集關於目標市場或新市場的數據和資料評估市場資料的可信度因應不同單位的資料需求而進行分析應用合適的方法 (如: 統計或政策分析)來分析市場數據解讀和認定市場機會及潛在障礙 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">全面評估與指定市場相關的機會和風險
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">對市場調查結果進行詳細分析和解讀，以此為基礎來促進對服裝市場有深刻見解，能為指定市場推出可獲利的服裝產品。
備註	此能力單元通用於 設計 / 產品開發 / 跟單和物料採購 / 銷售和市場營銷 / 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"> • 認定物料潮流對服裝設計和業務的影響 • 瞭解預測物料潮流的行業模式 • 將物料的特性和特質與服裝的最終用途聯繫起來 • 有效地運用服裝術語於物料潮流調查結果的溝通和匯報 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合從不同來源所收集的物料潮流之數據和資料 • 評估物料潮流資料的可信度 • 因應不同單位的資料需求而分析物料潮流的影響 • 應用合適的方法，分析物料潮流數據 • 解讀和認定可應用於目標系列/市場的服裝物料 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以創新和商業觸覺鑒別物料潮流資料
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"> • 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。
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

「物料開發」職能範疇

名稱	探索物料科技的發展
編號	110265L5
應用範圍	探索服裝物料科技的最新發展。此能力單元適用於相關從業員調查物料科技的發展，以認定物料開發的機會或靈感。
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">說明用於探索物料科技發展的資料來源(如：來自文獻、互聯網和觀察)使用多種調查和研究技術於探索物料科技的發展對物料科技具備廣泛和深入的技術知識 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">建立探索新物料科技的範圍和用途認定顯示最新物料科技的來源或活動到訪新物料科技的來源或活動以收集資料分析和比較新物料科技和現有科技的特性、效益和限制認定新物料科技於新物料開發的應用機會聯繫相關單位尋求合作機會，並提出進一步行動建議(如有) <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">批判地評估新物料科技對服裝市場和行業的影響展現創新和創造力，將新物料科技轉化為客戶所需的創新物料
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">探索新物料科技和認定其於物料開發的應用機會
備註	

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「物料開發」職能範疇

名稱	評估新物料的技术可行性
編號	110267L5
應用範圍	從技術角度評估新物料項目的可行性。此能力單元適用於相關從業員確定新物料是否可生產，並且可合乎要求。
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"> • 應用一系列專業方法於可行性研究的制定 • 解讀新物料生產的概念和技術要求 • 計劃新物料生產的系統 • 分析影響生產系統的成效和效率之關鍵因素 • 批判地審查物料生產所需的資源 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析新物料的表現要求和規格 • 審查物料表現，檢查其可否合乎要求 • 開發新物料生產的系統 • 確定新物料生產的資源需求(如：原材料、人力) • 評估需投放的技術投資，確保機構的技術產能足以生產新物料(如：購置新設施、培訓新技能) • 確定一些或會阻礙新物料項目的技術障礙(如：所需原材料、設施和供貨商的可用性) • 評估生產系統的安全和環境因素 • 考慮各項技術因素，評估項目的實用性 • 提出進一步行動的建議 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對新物料開發的最新趨勢有深刻見解 • 收集持份者的回饋，並納入他們的觀點於確定項目可行性 • 基於事實和數據，提出建議
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"> • 評估新物料項目的技術可行性，以確定項目可行性並提出建議。
備註	

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「物料開發」職能範疇

名稱	評估新物料的商业可行性
編號	110266L5
應用範圍	從商業角度評估新物料項目的可行性。此能力單元適用於相關從業員確定新物料項目的業務機會和商业可行性。
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"> • 應用一系列專業方法(如: 市場調查)於可行性研究的制定 • 對新物料生產的概念和商业特性, 具備評估技能 • 具備分析技能來認定關鍵因素, 以確定新物料項目的成功開展 • 對認定新物料推出市場的所需資源, 具備知識 • 制定新物料產品的商業化策略和計劃 • 分析成本並確定投資回報 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 從市場規模、客戶類型、競爭對手等, 估算新物料的市場需求 • 估算新物料可帶來的收益 • 確定新物料推出市場之所需的投資 • 就新物料的商业化和推出市場之策略和計劃, 進行評估 • 確定一些或會阻礙新物料推出的障礙 • 基於所有商業因素的分析, 評估新物料項目的商業可行性和商業機會 (如: 市場、競爭者) • 提出建議以消除障礙和提高新物料的商业機會 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 基於有效和可靠的數據, 就新物料的商业可行性, 進行評估
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"> • 通過分析所有商業因素, 評估新物料項目的商業可行性
備註	

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「物料開發」職能範疇

名稱	計劃物料開發流程
編號	110260L5
應用範圍	計劃服裝業的新物料開發流程。此能力單元適用於相關從業員計劃從構思至開發和商業化的物料開發流程。
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">將物料開發目標和業務目的聯繫起來闡述從構思至商業化的一般物料開發流程認定物料開發流程中的關鍵單位及彼此相互交流詳述用於計劃物料開發流程的參數 (如:時間框架、資源) <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">建立物料開發流程旨在實現的目標認定所需的資源，以供實現整個物料開發流程的目標確定物料開發的工作次序及時間表策劃資源部署計劃並設定工作次序，以便於既定的時間框架內，實現物料開發目標諮詢相關單位並依照其回饋調整計劃確定以訂立的目標來評估流程的方法 (如: 績效指標)認定所有可能的情景及障礙，並策劃應變措施以應付執行中的意外情況 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">定期審查當前業務環境，這些環境或會對物料開發流程構成的影響鼓勵關鍵單位參與計劃階段，使計劃更切合實際，並加強持份者的責任
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">為實現既定目標，建立物料開發計劃，當中包括資源和時間部分。
備註	與110259L5 計劃物料開發的預算相關

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「物料開發」職能範疇

名稱	計劃物料開發的預算
編號	110259L5
應用範圍	制定物料開發的預算。此能力單元適用於相關從業員準備服裝業物料開發的預算。
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">• 審視計劃預算的原則和方法• 說明預算計劃的關鍵部分• 描述用於計劃物料開發預算的數據和資料• 詳述於計劃期間影響物料開發活動成本和效益的因素• 檢視預算計劃的財務和會計標準• 應用財務分析方法 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 認定和獲取所需的資料以備預算• 審查以往的預算，並評估對已計劃的物料開發相關活動之財務影響• 基於相關資料，估算成本(支出)和效益(收入)• 諮詢預算計劃過程中的相關單位• 預算計劃要準確地反映產品開發活動的財務要求 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 確保預算中的預測和估算是基於可靠、有效和相關的數據• 制定切合實際的計劃，以應對未來的計劃和變化• 探索政府、機構或私營部門的資助機會，以支持物料開發
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">• 基於相關數據的分析和成本效益的估算，制定用於物料開發的預算。
備註	與110260L5 計劃物料開發流程相關

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「物料開發」職能範疇

名稱	監控物料開發流程
編號	110263L4
應用範圍	監控物料開發的流程。此能力單元適用於相關從業員管理物料開發流程，確保達到預期目標。
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">檢視物料開發流程旨在實現的目標說明物料開發流程中的關鍵單位及彼此相互交流描述物料開發流程中的監控點依照計劃所訂立的要求，使用一系列監控流程參數(如:資源)的技能 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">與相關單位 (如:客戶、工程師)認定要求、時間表和預算根據物料開發計劃，編配資源於已認定的監控點，收集和分析流程數據以作監察用途執行物料開發排程並監察其進度與相關單位保持溝通以確保符合要求監察成本，並認定任何流程變動對預算構成的影響提出有關計劃或預算的修訂，以應對流程出現的差異或突發事情 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">確保在既定時間表和預算範圍內，物料開發流程的成效能符合要求確保迅速應對物料開發流程中出現的事宜
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">根據既定的物料開發計劃，執行數據收集及監察物料開發流程。
備註	

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「物料開發」職能範疇

名稱	審查物料開發流程
編號	110261L5
應用範圍	審查物料開發的流程。此能力單元適用於相關從業員就物料開發流程於實現其目標的有效性，進行週期性審查。
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">• 解釋與業務目標一致的物料開發策略目的和方向• 審視物料開發流程旨在實現的指定目標• 描述收集和分析表現數據的技巧• 說明流程成效和表現的指標• 意識到物料開發的行業趨勢• 瞭解服裝市場和客戶的物料開發要求 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 匯集流程成效和表現的數據• 於時間、成本和有效性方面，認定和評估物料開發流程的成效• 將成效與計劃進行比較，以確定出現不一致的原因• 分析流程的優勢和劣勢• 按既定的目標，認定可提升流程表現的改進空間• 提出改進流程的建議• 匯報流程表現和建議，供日後參考 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 有系統地分析資料，以評估新物料開發流程，並認定需改善的地方
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">• 編寫審查報告，有關物料開發流程的表現分析。
備註	

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「物料開發」職能範疇

名稱	解決問題 (物料開發)
編號	110262L5
應用範圍	解決服裝物料開發中的問題。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">• 應用解決問題的常用模式 (如: 分析性、創新性、合作性)• 檢視與服裝物料開發相關的常見問題• 就解決服裝物料開發問題，審視相關的機構政策• 瞭解服裝物料開發的職能和流程• 應用邏輯思維和軟技能協助解決問題 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 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• 確定分析問題所需的專業領域和數據• 制定適合於相關情況的解決問題模式，以及協定規程來取得所需數據和資料• 收集數據和資料，並根據經驗或專業知識評估情況• 分析問題成因和制定解決方案• 選擇最合適的方案來解決問題 (如: 達到最佳成本效益比率)• 在需要時，諮詢機構外的單位或持份者 (如: 供應商)• 認定推行解決方案所需的資源，並在需要時尋求批准• 監察和評估解決方案的有效性 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 基於經驗和已有網絡來協助解決問題
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">• 解決服裝物料開發流程中所出現的問題，以實現創建新物料的成功。
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>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估機構的人員配置要求 • 認定服裝項目的要求和團隊成員應有的勝任能力 • 審視小組形成的關鍵成功因素 (如:機構文化、管理風格) • 瞭解如何建立團隊以處理服裝業務特定的措施和項目 <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認定服裝項目團隊的職能和目的 • 確定招募團隊成員的準則 (如:個人的行業網絡) • 根據甄選準則，評估和挑選成員 • 建立團隊的結構，以促進團隊職能的表現具有成效 • 安排角色和職責給各團隊成員 • 在需要時，為團隊成員 (如:經驗較淺的成員)，安排啟導計劃 • 將項目團隊的工作描述存檔，以供相關單位參考 <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 闡明小組成員的角色和對各成員的期望 • 激勵成員訂立目標以引導自身的努力
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"> • 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。
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>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 瞭解在服裝業凝聚不同團隊成員(如:跨功能團隊)的重要性 評估可以促進團隊共識的關鍵要素(如:訂立共同目標) 在隊員間形成共同的使命感和產生團隊凝聚力 <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 訂立與機構策略一致的目標 根據團隊成員的需要、喜好及個性，建立管理團隊的計劃 確保所有團隊成員能明白團隊的目標 闡明願景、使命、價值理念、方向、計劃和策略等 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 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 積極地嘗試影響團隊成員，以實現目標 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 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 <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 展現出耐心，並在有普遍共識的情況下作出決定
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"> 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。
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">瞭解機構的工作表現評核政策和程序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)為團隊成員訂立個人發展計劃，並給予回饋和指導 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">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輔導並激勵他人實現其表現目標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向未達到基本表現要求的下屬，提供勸解/輔導定期評估他人的工作表現，為改進提供建設性的回饋意見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若下屬的改善不足，制訂紀律處分計劃 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">謹防抵觸歧視條例，避免侮辱或人身攻擊
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">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。
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">• 認定關於資源計劃和分配的機構政策和程序• 評估指定的工作以認定資源要求和產生的成本• 評估資源是否合適和能否在預定時段內獲得• 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) <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 評估工作要求以確定所需資源和衍生的成本• 計劃預算範圍內可行的資源搜購選項• 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)• 安排資源準時送抵指定的工作地點• 在需要時，獲得合乎預算和質量要求的額外或替代資源 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 確保資源得到適時分配• 制定切實可行的應變計劃以解決分配資源中出現的延誤
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">• 計劃和分配人力及其他資源，以支持實現服裝業務的目標。
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">• 認定關於分派工作的機構政策和程序• 認定團隊的組合和動態• 認定完成工作的執行活動• 審視服裝業務普遍的工作分派方式 (如: 工作輪調)• 具備技能以團隊成員的資歷和經驗來分析他們的能力• 評估團隊工作分派所需考慮的因素 (如: 工作性質、成員能力) <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 分析服裝業務的工作要求 (如: 所需專業知識)• 檢視工作執行活動和團隊成員的能力• 分配具備合適能力的團隊成員來執行不同的工作活動• 與個別成員詳述預期的工作水準 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 確保工作分配合乎團隊成員的能力
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">• 分派工作給團隊成員，以實現服裝業務的目標。
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">瞭解有效協調對整體營運效益的重要性批判地檢視業務上的工作流程和工作程序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 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">分析需要協調的工作或事宜計劃和協調各部門的協作模式建立部門之間溝通的平台和渠道組織會議讓相關部門的關鍵人員就工作安排交換意見建立部門之間議定的協作安排 (如: 怎樣協調日常的工作)監察部門之間的協作，並作出必要的調整 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">確保相關部門基於共同價值觀，努力實現業務目標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
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">協調機構內部部門之間的協作，以實現業務目的或滿足工作要求。
備註	此能力單元通用於 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">了解進行培訓需要分析的原則、方法、技術和挑戰 <p>2. 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none">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分析員工的個人發展計劃為未來的培訓安排，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 <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none">就培訓需要分析方面，與市場上的最佳實務作對照分析
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">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。根據培訓需要分析的發現，建立培訓的優先處理行動計劃。
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">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 <p>2. 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none">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）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）應用知識管理、保留及轉移技術，推廣在機構中的知識轉移 <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none">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
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">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。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。讓所有員工參與知識管理、保留和轉移。
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">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了解即將設計及 / 或進行的培訓課程的主題 <p>2. 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none">在課程前、中、後，執行行政和後勤安排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執行品質保證機制，以監察員工學習及發展課程的進行從主要持分者 (例如管理人員) 獲取反饋，以監察進度和評估學習成果 <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none">主動跟進核准的行動計劃、進度報告和預期成果的達成採取相關措施，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)
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">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) 。根據核准的行動計劃，提供員工學習及發展課程。讓主要持分者參與，監察進度和評估學習成果。
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"> 瞭解評估培訓成果的目的以及常用的評估準則和程序 評估培訓過程中的常見問題 (如:對培訓內容的理解) 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 <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 評估學員對導師和培訓課程的滿意程度 評估學員對課程內容的理解 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) 確定培訓是否能協助機構取得積極的成效 (如:提升生產力) 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 <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
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"> 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。
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	訂立標準操作程序
編號	108225L5
應用範圍	為服裝業務訂立標準操作程序，以達到一致的服裝產品品質和完整性。此能力單元適用於相關從業員創建執行工作的標準操作程序。
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">瞭解常見的標準操作程序和格式檢視執行個別工作所需的技術內容和操作步驟編寫標準操作程序，以指導不熟識業務流程的人員執行一般工作 <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">根據品質管理系統，界定怎樣執行個別工作利用管理工具 (如:流程圖、流程表)，分析工作流程和執执行程序以循序漸進、易於閱讀的方式，詳述工作執执行程序，促進能統一地符合品質標準要求開發文件管理系統，將標準操作程序分類存檔把標準操作程序副本分發給各潛在使用者，使工作執执行程序標準化 <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">促進與持份者的接觸並取得其認同引導員工審查和優化標準操作程序，以提升其可用性和接受程度
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">為服裝業務建立標準操作程序，使工作執执行程序標準化，從而達到一致的服裝產品品質和完整性。
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	訂立物料品質標準
編號	108222L5
應用範圍	訂立服裝業務的物料品質標準。此能力單元適用於相關從業員建立服裝物料的品質標準並安排檢驗，以確保物料表現符合生產要求。
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">• 分析不同的物料類型和特質，以訂立品質標準• 將物料特質和產品的最終用途聯繫於品質標準的訂立• 說明用於評估物料特質的方法 (如:實驗室測試)• 檢視主要市場有關服裝物料的法定 (如:易燃性)、行業和個別機構品質標準 <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 分析與物料品質要求相關的資料 (如:行業規範、法規和標籤要求)• 根據產品的最終用途和品質保證政策，確定物料的品質要求• 制定用於評估物料品質的測試和檢驗方法• 將品質表現要求詳述於正式文件中 (如:品質手冊) <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 準確地與相關單位溝通物料品質標準
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">• 建立服裝業務的物料品質標準，並編排進行檢驗，以確保物料表現符合生產要求。
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	審查物料品質報告
編號	111539L5
應用範圍	審查物料品質報告，認定需要改進的範疇。此能力單元適用於審查開發物料品質報告，以確保其合符所需品質標準的相關從業員。
級別	5
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"> 對評估物料品質的常用方法 (如:測試和檢驗)具有深入的知識 評估不同類型的物料品質報告 (如:測試報告)以認定和調查品質問題 瞭解不同物料品質評估方法的精確度、偏差和局限性 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 質報告中，認定和收集有關品質問題的數據 分析品質報告的數據，調查各項問題及其可能成因 評估品質報告的準確性、有效性和可靠性 將報告結果與過去記錄進行比較，認定對運作的長遠影響和改進機會 通過審查品質報告，制定物料表現和問題調查的正式記錄，並提出改進建議 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 有系統地審查和分析資料，評估物料表現和認定需要改進的範疇 採取合適的治本措施以解決問題
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"> 對物料品質報告進行有系統的檢查，認定運作上需要改進的範疇，使服裝物料達到預定的品質水準。
備註	改編自服裝業品質系統和可持續發展《能力標準說明》能力單元（UoC 編號：111220L2）

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"> 解釋知識產權的概念和類型 解釋如何透過知識產權得以保護一項新發明 審查保護知識產權的機構政策和流程 就申請知識產權保護的流程，認定當中所涉及的單位 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 認定用於保護新開發物料, 設計和產品的知識產權類型 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 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 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 產權保護或應用的相關資料 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
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"> 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。
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

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">• 認識人際溝通的基本原則（如：雙向、尊重）• 認識職場溝通的主要模式和渠道<ul style="list-style-type: none">◦ 口頭溝通（如：面對面的會議、電話）◦ 書面溝通（如：說明書、通告）◦ 電子溝通（如：社交媒體、網路論壇）• 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• 認識自己專業領域及所屬行業的溝通方式• 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 <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">• 使用短句傳達簡要訊息• 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）• 提供相關背景資料或知識，以幫助他人理解討論的內容• 使用日常用語，避免專業術語或行業特定的詞彙• 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）• 加入相關例子來說明想法，這包括：<ul style="list-style-type: none">◦ 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◦ 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• 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 <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none">• 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
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 能夠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
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">• 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）• 認識積極聆聽的要素（如：專注、提問和澄清、表達共鳴、回饋）• 認識所屬行業的專業術語、溝通習慣和期望 <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">• 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• 專注地聆聽他人的意見和觀點（如：不打斷他人、眼神接觸）• 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• 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• 留意他人的非言語溝通（如：面部表情、語速）• 使用非言語溝通技巧（如：點頭、微笑），向他人表示關注和支持• 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• 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 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">• 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
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 能夠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
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"> 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） 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） 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） 認識身體語言帶出訊息的技巧（如：儀容、語調、眼神接觸） 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） <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"> 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） 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） 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） 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） 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） 運用身體語言來建立信任，增強與他人的連結 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）
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠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
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">• 認識各種社交場合（如：酒會、晚宴）的規範• 認識不同場合的社交禮儀、穿著要求等• 瞭解不同年齡、職級、文化背景人士的社交習俗和需求• 認識各種職場社交的技巧 <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">• 遵守基本社交禮節，主動打招呼並自我介紹• 運用恰當語氣言辭，與不同人士友善互動交流• 因應特定場合的需求，順應社交習俗開展話題• 避免涉及敏感或過於複雜的問題• 運用適當的肢體語言，傳達開放友好的態度• 明白主動介紹、發問、主題轉換等對話技巧• 適應並尊重不同文化背景人士的社交習慣和禁忌• 注意並適當照顧特殊需求人士的參與• 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
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 能夠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
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">• 認識演示的基本結構（即：開場白、主要內容、總結）• 認識增加演示說服力的方法（如：統計數據、圖片、例子）• 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） <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">• 按演示主題搜集資料，準備講稿• 在組織講稿的過程中，專注於「為甚麼」、「誰」、「甚麼」和「如何」等要素• 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• 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• 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• 使用非言語溝通技巧（如：眼神接觸、手勢）來加強演示的效果• 使用演習式的方法，回應目標受眾提問• 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）• 與其他團隊成員協作，共同建構有趣且具有影響力的演示
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 能夠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
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"> 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 認識尊重多元文化和社會包容的重要性和益處 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 瞭解不同文化的忌諱，避免觸碰紅線 瞭解行業溝通特點，避免產生誤會 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） <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"> 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 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） 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） 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 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 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） 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
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠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
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"> 認識目標受眾的特徵（如：偏好、需求、文化背景） 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 認識不同溝通渠道對溝通效果和質素的影響 <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"> 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） 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） 傳達書面及／或口語訊息時，使用切合目標受眾的溝通風格 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） <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 評估溝通效果，並提出自我改進建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠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
備註	<p>建議按需要同時參考下列能力單元：</p> <ul style="list-style-type: none"> 展現合適的多元文化交流模式 [111511L2]

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"> • 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 • 認識同理心的三個類別及其價值 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 認知同理心，讓我們以最能傳達給他人的方式傳遞訊息 ◦ 情感同理心，讓我們與他人建立情感連結 ◦ 富有同情心的同理心，讓我們盡力向他人提供援助 • 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） • 認識各種溝通風格的特徵（如：直接型、外向型） • 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 <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"> • 識別職場中常見情緒的基本表達方式（如：緊張時會皺眉） • 識別不同類別人士的溝通風格 • 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） • 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） • 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） • 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） • 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
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠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
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"> 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） 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） 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） 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） 理解應對不同對象所合適使用的溝通風格 理解不同溝通風格的應用手法 <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"> 分辨需要提供建設性回饋的情況（如：指正、績效管理） 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 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"> 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） 表達自己觀察到上述行為時的感受 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 給予鼓勵，加強他人應用上述建議的信心、決心和恆心 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 以開放的態度回應和討論回饋（如：聆聽和尊重他人的回應） 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"> 語言：使用他人的母語或首選語言進行溝通 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 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 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 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 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 根據不同情境，調整提供建設性回饋的方式，以配合個人和團隊需求 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 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

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">• 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
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">• 認識如何制定清晰的會議目標• 認識如何邀請適當的人員參與會議• 認識如何鼓勵參與和分享意見的技巧• 認識正式會議的常見文件（如：議程、會議摘要）的格式規範 <p>2. 運用會議技巧促進共識與協作</p> <ul style="list-style-type: none">• 平衡邀請足夠的人員參與會議。其中包括：<ul style="list-style-type: none">◦ 擬定會議目標和討論範圍，並根據這些資料甄選與會者◦ 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◦ 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◦ 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• 預備議程，擬定議題• 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• 運用會議技巧來主持會議，包括：<ul style="list-style-type: none">◦ 確保踴躍發表意見的與會者和較為靜默的與會者都有平等的發言機會◦ 提問來引導與會者討論◦ 主動協調參與者觀點，並引導會議討論方向◦ 歸納會議討論的重點和具體行動• 在團隊討論中分享訊息和思路，並邀請他人積極分享觀點• 運用適當的溝通方式和風格，以促進團隊合作
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 能夠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• 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
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"> 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） 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 掌握影響力的六大原則，包括： <ul style="list-style-type: none"> 互惠原則：人們傾向以同樣的方式給予回報 稀缺原則：稀缺的東西可促使人們更積極地採取行動 好感原則：人們更願意與他們喜歡的人合作 社會認同：人們會仿效同類的做法 言行一致原則：人們會兌現明確的承諾 權威原則：人們願意聽從專家的意見 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） <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"> 發揮影響力 <ul style="list-style-type: none"> 建立良好的人際關係，展示誠信和可靠性 理解他人的立場有助於建立共鳴，並設定說服目標 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） 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 採用邏輯說服法的五個步驟來說服他人 <ul style="list-style-type: none"> 引起重視：基於事實的陳述，表明問題的存在及嚴重性 建立需求：邏輯推理問題，讓他人產生改變的需求 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 提供價值：描述問題解決後可能獲得的益處 開始行動：鼓勵他人立即採取行動 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 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
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠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 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
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">理解機構的策略方針理解不同持份者的溝通需求及影響因素理解如何根據不同目標受眾的特徵，清晰傳達策略訊息理解如何運用積極正面態度，激發員工投入參與 <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">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啟發性地描述機構對未來的願景適時、簡潔和具體地回應提問積極聆聽，對提問表示尊重和理解，並表明有興趣繼續交流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以同理心傳達挑戰性訊息，並處理同事的情緒需要運用案例闡述立場，與員工分享願景和價值觀，帶動員工積極情緒以結構嚴謹的模式，運用危機與負面訊息管理的回應技巧評估宣導效果，並提出改進建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">能夠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
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"> 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） 掌握商務溝通的7C原則，包括： <ul style="list-style-type: none"> 明確（Clear） 簡潔（Concise） 一致性（Consistent） 正確（Correct） 連貫性（Coherent） 完整（Complete） 禮貌（Courteous） 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 <p>2. 編撰商務文件以符合既定傳意目的</p> <ul style="list-style-type: none"> 選用合適的書寫結構和格式，以符合既定傳意目的 遵循已選用的書寫結構和格式的規範，進行編撰 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） 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 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 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 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 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 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
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠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
備註	<p>建議按需要同時參考下列能力單元：</p> <p style="text-align: center;">中文通用（基礎）能力說明</p>

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"> 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） 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 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 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 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 <p>2. 主持視像會議</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 掌握必要的技術與設備要求，以確保會議質素 鼓勵與會者開啟攝像頭，以建立更直接的面對面交流 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 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 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 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 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
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠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 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
備註	<p>建議按需要同時參考下列能力單元：</p> <ul style="list-style-type: none"> 運用會議技巧促進共識與協作 [111508L4] 運用身體語言來強化口語訊息 [111502L3]

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">• 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• 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• 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 <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">• 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）• 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）• 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• 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• 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• 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• 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
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 能夠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
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">• 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）• 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">◦ 獲取資訊◦ 澄清◦ 測試他人對特定主題的認知深度與闊度◦ 激勵他人以不同方式思考特定主題 <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">• 根據目的和主題來擬定問題，並預想一些可能出現的回應• 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">◦ 寒暄◦ 說明交談的用意◦ 提問◦ 聆聽並顯示樂於聽取回應◦ 給予回饋• 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）• 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• 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：五個為甚麼、假設性情境）• 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）
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 能夠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• 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
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">• 解構職場衝突的常見類型和來源• 判斷可預測的情緒觸發因素和對衝突的反應• 評價常見回應衝突的策略（如：合作、遷就、迴避）• 掌握可管控分歧和衝突的技巧 <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">• 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）• 確定分歧和衝突的根源• 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">◦ 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◦ 分析問題或痛點的涉事人及事件，並從不同觀點來思考◦ 重組問題框架，試著加以量化並瞭解進一步細節◦ 檢驗目前的問題框架，提出最佳問題• 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• 權衡各種解決方法的利弊，並篩選出最可行的解決方法• 擬定落實解決方法的計劃• 實踐計劃，並檢討成果• 以系統性思考整合多方面因素來分析分歧和衝突的根源• 提出創新方法來化解特殊和長遠影響的重大分歧和衝突
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 能夠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• 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
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">理解商務談判的定義和類型（如：合約談判、國際貿易談判）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）熟悉商務談判的原則（如：最佳替代方案、共同利益）判斷商務談判的策略（如：錨定策略、試探策略、時間壓力策略）和風格（如：合作、妥協） <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">準備和規劃商務談判<ul style="list-style-type: none">解構雙方的需求和利益確定雙方的談判權力和籌碼設定自己的最佳結果、最壞結果和底線制定自己的談判策略和方案啟動和進行商務談判<ul style="list-style-type: none">根據既定的策略建立談判的氣氛和關係運用各種溝通技巧（如：聆聽、視覺—聽覺—動覺溝通）提出和回應談判的要求和建議處理談判的分歧和衝突結束商務談判<ul style="list-style-type: none">確認談判的協議和承諾處理和預防談判的後續問題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
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">能夠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
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"> 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） 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 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 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 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 <p>2. 主持視像會議</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 掌握必要的技術與設備要求，以確保會議質素 鼓勵與會者開啟攝像頭，以建立更直接的面對面交流 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 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 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 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 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
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠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 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
備註	<p>建議按需要同時參考下列能力單元：</p> <ul style="list-style-type: none"> 運用會議技巧促進共識與協作 [111508L4] 運用身體語言來強化口語訊息 [111502L3]

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">• 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• 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• 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，因而提高嗓音表達不滿），並認識這些情緒和行為背後的原因• 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） <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">• 在面對關鍵情境時，根據機構的指引適時處理相關事務• 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• 在可預計及規範的環境下處理和應對各種挑戰• 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）• 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 <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none">• 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
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 能夠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• 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
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">• 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• 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 <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">• 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• 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• 適時提供準確的最新訊息，回答持份者的問題和疑慮• 聆聽持份者的意見和回饋，並做出相應的反應• 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• 適應不同持份者及其文化背景，以確保溝通的有效性• 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
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 能夠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• 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
備註	