

圖 8：適用於技術範疇支援進階路徑的能力單元組合

工作領域:

技術支援是為服裝產品開發和生產範疇中所提供的技術服務，有助解決問題、評估風險或提升效能。它亦可包括產品或工廠的評估和批准。

工作崗位	技術員	技術師	技術經理
能力單元 組合名稱 (# 非核心能 力單元組 合)	樣辦檢查 (二級)	樣辦評估 (三級)	樣辦批核 (四級)
	技術規格 (三級)	技術規格 (四級)	指引 (五級)
		技術支援 (三級)	技術建議 (五級)
		團隊管理 (四級)	團隊管理 (五級)
			員工培訓 (五級)
	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 8.1：技術支援的能力單元組合 (技術員)

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
樣辦檢查 (二級)	110240L3	解讀技術規格	3	2
	110242L2	檢查樣辦所用的物料	2	2
	110243L2	檢查樣辦尺寸	2	2
	110244L2	檢查樣辦款式和結構	2	2
	110245L2	準備樣辦試身	2	1
技術規格 (三級)	110252L3	匯編技術規格	3	2
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 8.2：技術支援的能力單元組合 (技術師)

能力單元組合	能力單元 編號	能力單元	資歷 級別	能力 單元 學分
樣辦評估 (三級)	110240L3	解讀技術規格	3	2
	110238L4	評估物料對服裝產品的適用性	4	3
	110239L3	評估樣辦製作工藝	3	2
	110237L4	評估樣辦稱身效果	4	3
	110241L3	報告樣辦評估結果	3	2
技術規格 (四級)	110379L3	應用電腦輔助設計工具	3	2
	110251L4	制定技術規格	4	3
	110249L4	核實齊碼尺寸	4	3
技術支援 (三級)	110250L3	溝通生產前事宜	3	3
	110257L3	溝通既定的指引和標準	3	3
	110258L3	維護相關指引和標準的記錄	3	2
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
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」 [#] (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」 [#] (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

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
「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 8.3：技術支援的能力單元組合 (技術經理)

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
樣辦批核 (四級)	110236L4	批核樣辦	4	3
技術建議 (五級)	110247L5	提供產品開發相關的建議	5	4
	110248L5	提供生產相關的建議	5	4
	110383L5	認定潛在生產風險	5	3
	110246L5	評估工廠能力和產能	5	3
指引 (五級)	110256L4	制定放碼規則	4	4
	110255L5	制定輔料運用的指引	5	4
	110253L5	制定服裝結構的指引	5	4
	110254L5	制定尺寸量度的指引	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
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

「技術支援」職能範疇

名稱	解讀技術規格
編號	110240L3
應用範圍	解讀服裝產品的技術規格。此能力單元適用於相關從業員就技術規格的預期用途而理解有關資料。
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 style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 瞭解技術規格的用途• 描述技術規格的內容 (如: 款式、尺寸、產品結構、物料的運用)• 瞭解技術規格所說明的資料和數據• 在技術規格中，應用服裝術語 <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 理解技術規格的內容，包括文字和圖案資料• 向相關單位闡明任何不清楚或遺漏的資料• 分析技術規格的資料和數據• 為解讀技術規格，認定可適用的標準或參考材料 <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 在解讀服裝產品的技術規格時，表現出時尚觸覺
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">• 就技術規格的預期用途，解讀相關資料和數據。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	檢查樣辦所用的物料
編號	110242L2
應用範圍	檢查服裝樣辦所用的物料。此能力單元適用於相關從業員按物料規格，檢查服裝樣辦所用的物料。
級別	2
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">• 認定服裝製作所用的物料• 瞭解技術規格作為樣辦檢查的標準• 描述服裝物料的常見疵點• 運用一系列有關服裝物料的服裝術語 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 認定技術規格列出所需的物料 (如: 物料清單)• 為支持或展示有關物料的要求，收集任何參考記錄(如: 物料樣辦、布片樣辦)• 檢查樣辦所用的物料於成份、位置、品質等方面之正確性• 指出服裝樣辦的物料疵點• 記錄檢查結果和說明有何與規格不符 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 準確地記錄物料檢查結果
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">• 按物料規格，檢查樣辦所用的物料，並進行報告。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	檢查樣辦尺寸
編號	110243L2
應用範圍	檢查服裝樣辦的尺寸。此能力單元適用於相關從業員按尺寸規格，檢查樣辦尺寸。
級別	2
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">• 瞭解量度尺寸的指引和標準• 運用基本工具和技術，量度樣辦尺寸• 在量度樣辦尺寸時，運用一系列服裝術語 <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 認定技術規格所列出的尺寸和寬容度要求 (如: 尺寸表)• 收集樣辦以作尺寸檢查 (如: 正確的樣辦尺碼和數量)• 選擇合適的量度工具，並準備工作區進行樣辦量度• 根據指引和標準 (如適用)，量度樣辦尺寸• 記錄尺寸量度結果和說明有何與規格不符 (如: + / - 差異) <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 以標準方法和設置，量度尺寸
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">• 按尺寸規格，量度樣辦尺寸，並記錄量度結果。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	檢查樣辦款式和結構
編號	110244L2
應用範圍	檢查服裝樣辦的款式和結構。此能力單元適用於相關從業員按款式和結構規格，檢查樣辦款式和結構。
級別	2
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">• 瞭解服裝商品圖和描述所表達的服裝樣辦款式• 瞭解服裝產品的結構和製作順序• 認定運用於製作服裝產品的機器、設備和工具• 運用一系列有關服裝款式和結構的服裝術語 <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 認定技術規格所列出的款式和結構要求(如: 款式圖、結構規格表)• 為支持或展示有關產品款式和結構的要求，收集任何參考記錄(如: 參考樣辦、結構指引)• 按技術規格，檢查樣辦款式和結構的正確性• 記錄檢查結果和說明有何與規格不符 <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 準確地記錄款式和結構的檢查結果
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">• 按款式圖和結構規格，檢查樣辦款式和結構，並進行報告。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	準備樣辦試身
編號	110245L2
應用範圍	準備進行樣辦試身。此能力單元適用於相關從業員為評估服裝樣辦稱身效果而準備一切。
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 style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 描述用於評估樣辦稱身效果的工具和工作區配置• 描述樣辦試身的程序• 在樣辦試身時，運用一系列服裝術語 <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 認定樣辦評估排程和相關樣辦稱身效果評估時段• 與相關單位合作，安排試身活動• 收集相關文件和參考物品(如：技術規格、樣辦紙樣)以供樣辦試身• 收集和妥善處理服裝樣辦以進行試身• 準備樣辦試身的設施(如：訂製人體模型、軟尺)和工作區配置 <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 確保正確的文件和工具已為樣辦試身而準備
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">• 為評估服裝稱身效果，收集服裝樣辦，並準備工作區配置、設施及參考物品。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	匯編技術規格
編號	110252L3
應用範圍	匯編技術規格以列出關鍵資料，用來作實現服裝設計為服裝產品。此能力單元適用於相關從業員從不同來源收集資料和有效地展示出來，從而製作技術規格。此規格是構成開發和生產服裝產品的主要文件。
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 style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 瞭解服裝設計的概念• 描述服裝產品的結構和生產• 瞭解服裝產品的紙樣製作之原則• 具備物料及其特質的知識• 概述技術規格的內容• 在技術規格中，應用服裝術語 <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 向相關單位(如: 設計師)闡明和確認有關設計要求/規格• 解讀設計要求/規格和認定服裝產品的最終用途• 認定資料類型和來源，以匯編技術規格• 從可靠來源收集已認定的資料，並審查其有效性• 編排資料於技術規格的相應部分，其中包括：<ul style="list-style-type: none">◦ 展示服裝產品細節的生產圖◦ 結構細節◦ 尺寸及寬容度◦ 標籤和包裝細節◦ 物料細節• 翻譯，修改或添加書面或圖形資料，以適當地提高其清晰度• 根據初辦，檢視技術規格的內容• 就匯編技術規格，諮詢相關單位(如: 設計師、樣辦製作員)• 與適當人員落實技術規格(如: 獲上級批准)和完成有關文件 <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 展示豐富的技術知識，可用於核實不同來源的資料• 確保技術規格所使用的語言和插圖可讓各方理解• 對服裝潮流有深刻見解，以便解讀設計師的構思

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： • 汇編技術規格，透過收集和展示所需的資料，以實現服裝設計為服裝產品。
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

「技術支援」職能範疇

名稱	評估物料對服裝產品的適用性
編號	110238L4
應用範圍	評估物料對服裝產品的適用性。此能力單元適用於相關從業員從服裝產品的功能、表現和可製造性作考慮，評估物料對服裝產品的適用性。
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">• 對服裝產品的製造過程、方法和設施，具備知識• 就物料的特性和特質，將其與服裝產品的功能、表現和可製造性聯繫起來• 以技術知識來評估服裝產品和物料• 評估物料對服裝產品的適用性• 認定確定物料對服裝產品的適用性之因素 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 認定服裝產品所用的物料之特性和特質• 確定服裝產品所需的功能和表現• 檢視服裝產品的製造過程、方法和設施• 基於服裝產品的功能、表現和可製造性的考慮，評估物料對服裝產品製作的適用性• 認定需處理的物料事宜，以確保成功製造所需功能和表現的服裝產品• 就物料的應用，提出建議 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 確定評估服裝物料時，從不同方面的因素作考慮• 運用全面的方式，評估服裝產品的物料及其用途
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">• 基於服裝產品的功能、表現和可製造性的考慮，評估物料對服裝產品的適用性。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	評估樣辦製作工藝
編號	110239L3
應用範圍	評估服裝樣辦的製作工藝。此能力單元適用於相關從業員按可接受的製作工藝水平，評估服裝樣辦製作。
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">• 認定服裝產品的常見製作工藝疵點(如: 車縫疵點、熨燙疵點、裝飾疵點)• 使用一系列檢查製作工藝的技術• 運用一系列有關服裝製作工藝的服裝術語• 區分不同客戶 / 品牌所要求的製作工藝水平 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 認定服裝樣辦之可接受的製作工藝水平• 按可接受的製作工藝水平，評估樣辦製作工藝• 認定任何不符合可接受的製作工藝水平之差異• 記錄評估結果和說明有何不符合可接受的製作工藝水平之差異• 向相關單位諮詢，確定對差異採取的措施 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 瞭解不同客戶或品牌所要求的製作工藝水平
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">• 按不同客戶或品牌所接受的製作工藝水平，評估樣辦製作工藝，並進行報告。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	評估樣辦稱身效果
編號	110237L4
應用範圍	按照既定準則，評估服裝樣辦的稱身表現。此能力單元適用於相關從業員評估樣辦稱身效果，並提出改進建議。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 解釋服裝稱身評估的作用• 選擇合適的服裝樣辦稱身評估程序• 對服裝稱身分析有深入的知識 (如: 人體形態、產品結構工程)• 將紙樣製作和結構的技術知識，應用於服裝稱身評估和相關改善建議 <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 檢視技術規格以進行服裝稱身評估• 分析試身模特兒的特性和認定其對服裝試身的影響• 確定服裝試身的評估準則 (如: 均衡、舒適、功能)• 按評估準則和評語，評估樣辦稱身效果• 諮詢相關單位，以提出改善稱身效果的建議 <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 選擇可代表目標客戶身型尺寸的試身模特兒• 提供詳細和可行的試身評語和建議
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">• 按照既定準則，評估服裝樣辦的稱身效果。• 按評估結果，以及與相關單位的諮詢，提出改善稱身效果的建議。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	報告樣辦評估結果
編號	110241L3
應用範圍	報告服裝樣辦評估的結果。此能力單元適用於相關從業員按各方面的樣辦評估結果而進行報告。
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 style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 瞭解樣辦評估報告對預期的用戶之用途• 解釋不同種類的樣辦不合規事宜• 解釋技術規格作為樣辦檢查的標準 <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 於樣辦評估過程中，整合所有檢查和評估的記錄和評語• 對不符技術規格的事宜，提供解釋和舉證 (如：稱身問題的相片)• 向相關單位 (如：上級) 諮詢行動建議• 按評估結果和行動建議，為預期的受眾使用而編制報告 <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 以合乎邏輯和條理清晰地順序組織報告資料和材料• 確保依據技術規格而適當地編制報告
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">• 整理和報告樣辦評估的結果，以及為目標受眾 / 用戶提供建議。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「通用能力」職能範疇

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

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	制定技術規格
編號	110251L4
應用範圍	制定技術規格以列出關鍵資料，用來實現服裝設計為服裝產品。此能力單元適用於相關從業員根據設計構思，詳述創造服裝產品的技術要求。此規格是構成開發和生產服裝產品的主要文件。
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">• 描述服裝設計的概念• 解釋服裝產品的結構和生產• 瞭解服裝產品的紙樣製作之原則• 具備物料及其特質的知識• 審查技術規格的內容• 將設計要求轉化為技術規格 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 向相關單位(如: 設計師)闡明和確認有關設計要求/規格的資料• 分析設計要求/規格和認定服裝產品的最終用途• 制定技術規格，關鍵資料包括<ul style="list-style-type: none">◦ 展示服裝產品細節的生產圖◦ 結構細節◦ 尺寸及寬容度◦ 標籤和包裝細節◦ 物料細節• 通過分析初辦，核實技術規格的內容• 就制定技術規格，諮詢相關單位(如: 設計師、樣辦製作員)，並在適當時進行調整• 與適當人員落實技術規格(如: 獲上級批准)和完成有關文件 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 展示出優秀書面和口頭溝通技巧，以詳述如何實現設計為產品• 對服裝潮流有深刻見解，以便解讀設計師的構思• 根據品牌標準，制定技術規格• 確保技術規格簡潔、準確、清晰和完整
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">• 根據設計構思，制定技術規格，以詳述創造服裝產品的技術要求。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	核實齊碼尺寸
編號	110249L4
應用範圍	核實服裝產品的齊碼尺寸。此能力單元適用於相關從業員就服裝產品在特定尺碼範圍內，確定其放碼規則和齊碼尺寸的有效性，促使各尺碼的外觀和稱身效果均一致。
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">• 解釋放碼原則和放碼規則的運用• 鑒定一系列尺碼的外觀和稱身效果保持一致之重要性• 審查樣辦和相關文件，以確定服裝產品的外觀和稱身效果• 檢視需考慮的關鍵因素以制定放碼規則，促使一系列尺碼的外觀和稱身效果保持一致• 解釋有關放碼規則和齊碼尺寸的常見錯誤 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 收檢所提交的齊碼尺寸有否欠缺資料• 認定用於制定所提交的齊碼尺寸之放碼規則• 通過審查已批准的樣辦和相關文件(如：技術規格)，從外觀和稱身效果分析服裝產品• 評估放碼規則是否適用於制定服裝產品的齊碼尺寸，和能否實現一系列尺碼所需的外觀和稱身效果一致性• 檢視齊碼樣辦和網樣 (如需要) <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 通過收集和分析不同來源的證據，客觀評估齊碼尺寸
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">• 就服裝產品在特定尺碼範圍內，確定其放碼規則和齊碼尺寸的有效性，促使各尺碼的外觀和稱身效果均一致。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	溝通生產前事宜
編號	110250L3
應用範圍	在服裝生產前，與工廠溝通重要事宜。此能力單元適用於相關從業員需與工廠或相關人員討論和溝通生產前事宜，使他們可於生產前作充分準備，以便順利生產。
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">• 瞭解服裝生產中，溝通生產前事宜的重要性• 描述生產前工序和參與單位• 通過檢視相關文件(如: 評估報告)和樣辦，認定生產前的事宜• 使用技巧和工具，說明生產前的問題(例: 模型、視聽設備)• 以準確服裝術語溝通生產前事宜 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 從技術規格、已核准的樣辦和評估報告，檢視有關生產的細節• 為了順利生產，認定所需要解決的事宜• 與工廠及相關人員安排定期開會，討論生產前的事宜• 解釋相關的事宜和提供細節，以供執行預防措施或解決方案• 記錄所有關於生產前事宜的決定，並將記錄傳達給所有相關單位 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 面對不同的受眾時，展現出良好的表達能力，清楚地說明事實和想法• 注重細節，以免遺漏任何危及生產的關鍵事宜
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">• 與工廠及相關人員溝通所有生產前事宜，以便順利生產服裝產品。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	溝通既定的指引和標準
編號	110257L3
應用範圍	向預期用戶溝通既定的指引和標準。此能力單元適用於相關從業員需與預期用戶溝通有關既定的指引和標準，有助他們理解和遵循。
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">• 瞭解機構內既定的指引和標準• 解釋有效溝通的原則• 使用不同方法於溝通既定的指引和標準 (如: 展示文稿、個案例子) <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 解讀指引和標準，以及其對預期用戶的影響• 向預期用戶傳達指引和標準• 詳細地解釋指南和標準的內容• 應用適當的方法，闡述和說明有關指引和標準的運用• 應用有效的溝通技巧，促進預期用戶對指引和標準的理解 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 向不同背景的預期用戶 (如: 於不同國家的員工或供貨商)，清楚地解釋和溝通既定的指引和標準• 建立雙向溝通，為持續改善而收集回饋
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">• 有效地與預期用戶溝通既定的指引和標準，有助他們理解和遵循。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	維護相關指引和標準的記錄
編號	110258L3
應用範圍	維護服裝業務相關指引和標準的記錄。此能力單元適用於相關從業員保存最新的指引和標準之記錄，以便預期用戶可容易獲取。
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">• 認定機構政策和程序，以維護指引和標準的記錄• 應用機構內維護指引和標準的記錄之文件系統• 說明維護指引和標準的記錄之作用和重要性 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 就指引和標準的記錄，整理和儲存於系統內，以便預期用戶可安全和容易獲取• 認定有關記錄的獲取權限和負責單位• 建立有關記錄的接收、檢索、轉移和審查之程序• 根據既定的程序，處理有關記錄的接收、檢索、轉移和審查• 與相關單位溝通有關指引和標準的定期審查和更新• 根據組織政策和程序，存檔或處置無效記錄 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 保護機密資料，並遵守版權要求作記錄存儲• 確保準確和完整的檔案存於文件系統內
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">• 維護於文件系統內的指引和標準記錄，以便預期用戶可安全和容易獲取。
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	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <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

「技術支援」職能範疇

名稱	批核樣辦
編號	110236L4
應用範圍	批核可接受的服裝樣辦。此能力單元適用於相關從業員基於所有樣辦資料和評估報告，並按要求做出樣品批准決定。
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">• 認定樣辦評估和批核在整個品質保證過程中的重要性• 認定影響樣辦評估的因素 (如: 時間和品質的要求)• 對服裝樣辦評估的技術數據，具備分析能力• 描述有效的樣辦批核過程 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 檢視所提交的樣辦和資料(如: 技術規格、評估報告)，均為正確和完整• 基於樣辦的用途和所需表現而作出考慮，訂立準則以進行樣辦批核• 分析所有資料 / 評估報告，以作批核的決定• 提出批核決定和後續建議 (如: 重做樣辦、有條件接納而需採取的行動) <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 確保有效率和效益地進行樣辦批核過程
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">• 基於樣辦資料和評估報告，並按要求做出樣品批准決定。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	提供產品開發相關的建議
編號	110247L5
應用範圍	就產品開發相關事宜，提供建議。此能力單元適用於相關從業員就產品開發相關事宜，提供技術建議。
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">• 批判地審查產品開發過程• 於品質和過程效益方面，評估服裝產品的結構• 評核服裝產品創造的設計和所用的物料• 計劃和進行調查以探討產品開發事宜 (包括數據收集、評估和分析)• 按研究結果和其他考慮因素，制定解決方案或建議• 準備和展示書面和/或口頭報告 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 接案、觀察和闡明需要技術諮詢的產品開發情況• 在需要時，透過與相關人員諮詢，認定和確認產品開發事宜• 解讀和定義產品開發事宜• 進行調查以探討產品開發事宜• 制定相關的選項來提交建議• 考慮資源限制和運作要求而制定建議• 與持份者(如: 設計師)討論建議，並在適當時進行調整 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 為產品開發提供循證建議• 在制定建議時，考慮技術可行性和成本效益
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">• 透過適當的調查探討、諮詢和仔細考慮各因素，為產品開發事宜提供建議。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	提供生產相關的建議
編號	110248L5
應用範圍	就生產相關事宜，提供建議。此能力單元適用於相關從業員就生產相關事宜，提供技術建議。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">批判地審查生產系統和過程於品質和過程效益方面，評估服裝產品的結構確定服裝產品生產所需的設施計劃和進行調查以探討生產事宜(包括數據收集、評估和分析)按研究結果和其他考慮因素，制定解決方案或建議準備和展示書面和/或口頭報告 <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">接案、觀察和闡明需要技術諮詢的生產情況在需要時，透過與相關人員諮詢，認定和確認生產事宜解讀和定義生產事宜進行調查以探討生產事宜制定相關的選項來提交建議考慮資源限制和運作要求而制定建議與持份者(如：供貨商)討論建議，並在適當時進行調整以書面或口頭報告生產相關建議 <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">與持份者合作，制定生產事宜的解決方案或建議展示出高層次的分析能力展示對生產環境有全面瞭解
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">透過適當的調查探討、諮詢和仔細考慮各因素，為生產事宜提供建議。
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	認定潛在生產風險
編號	110383L5
應用範圍	透過製作樣辦，認定潛在的生產風險。此能力單元適用於相關從業員批判地審查服裝樣辦和製作流程，以認定生產過程中可能產生的風險。
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">• 解釋風險評估的概念• 檢視生產前進行風險認定之作用• 分析大貨生產和樣辦製作流程• 鑒定樣辦製作於揭露潛在生產風險的角色 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 於服裝樣辦製作流程中，審查所有評語、問題和報告• 為認定潛在的生產風險而諮詢生產人員和其他相關單位• 組織所有相關生產風險的資料和回饋，並認定一系列關鍵領域的風險，如生產力、品質、設施、工人、成本等• 評估所認定的生產風險之影響• 汇報風險評估，並與相關單位溝通以採取進一步行動 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 對各種風險持開放的態度，不管該風險在正常情況下存在與否• 與相關單位合作並瞭解潛在的生產風險，然後加以管理
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">• 基於樣辦開發流程中的資料和回饋，認定潛在的生產風險及其影響，並編寫報告。
備註	此能力單元通用於產品開發 / 技術支援 等職能範疇。

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	評估工廠能力和產能
編號	110246L5
應用範圍	評估生產單位或工廠的生產能力和產能。此能力單元適用於相關從業員按既定的準則，收集和分析不同來源的資料，評估工廠的生產能力和產能。
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">• 確定評估工廠的生產能力和產能之目的• 訂立工廠的生產能力和產能之評核準則• 對服裝生產運作和管理具備深入的知識• 通過不同的方法(如: 觀察、文件審查)，認定和收集與工廠能力相關的有效和可靠資料• 為了評估工廠，核實和分析來自不同來源的資料 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 確定評估工廠的生產能力和產能之目的和範圍• 訂立工廠的生產能力和產能之評估準則 (如: 生產產量、工人技能)• 就工廠能力和產能，通過不同的方法和各方的來源，收集相關的資料 (如: 觀察工廠運作、審查文件/產品)• 鑒清所收集資料的任何不清晰或不確定性，並通過交叉核對來驗證不同來源的資料之準確性• 分析已收集的資料，並根據既定準則，評估工廠的產能和能力• 向相關單位報告和溝通評估結果 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 在整個評估過程中，運用公正和客觀的判斷• 在整個工廠評估過程中，處理數據時，展現出很強的分析力
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">• 訂立一套準則，以供評估工廠的生產能力和產能• 按既定的準則，收集和分析不同來源的資料，評估工廠的生產能力和產能。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	制定放碼規則
編號	110256L4
應用範圍	制定放碼規則，以基準紙樣為依據，進行放碼。此能力單元適用於相關從業員根據基準紙樣，製作放碼規則表，為特定尺碼範圍內進行放碼。
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 style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 說明紙樣製作和放碼的原則• 區分不同人體類型和其身型增長模式• 分析尺寸規格，以進行放碼• 確定製作放碼規則的參數• 進行試身測驗以評估放碼規則 <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 認定目標顧客的人體類型和其身型增長模式• 認定服裝款式和其預期用途• 認定尺碼範圍和基準紙樣• 分析尺寸規格• 根據分析人體類型、身型增長模式和服裝款式，確定闊圍和長度之間的遞加增量• 於已認定的放碼點，配置尺寸增量，以製作放碼規則表• 以服裝模型進行試身測驗，評估放碼規則• 諮詢相關單位以評估放碼規則• 就放碼規則制定，保持完整記錄 <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 對目標市場的最新人體尺寸/尺碼趨勢有深刻見解
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">• 根據基準紙樣，制定放碼規則，為特定尺碼範圍內進行放碼。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	制定輔料運用的指引
編號	110255L5
應用範圍	制定輔料運用的指引。此能力單元適用於相關從業員為預期用戶制定指引，以說明如何運用輔料和/或 應用甚麼輔料。
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">• 解釋輔料對服裝產品的重要性• 描述輔料於服裝產品的應用• 評估輔料對服裝生產的影響• 進行調查來收集指引製作的證據• 對指引製作過程和指引內容，展示全面瞭解 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 認定指引所涵蓋的應用輔料類型• 為收集指引製作的證據，進行調查 (如: 實驗、數據收集和分析)• 諮詢持份者 (如: 客戶、供貨商、供應商)，制定指引起來說明輔料運用• 制定合適的輔料運用指引內容 (如: 應用範圍、預期用戶、建議輔料運用)• 與預期用戶溝通指引，並確保他們理解內容• 收集預期用戶的回饋，並於有需要時，跟進指引的修訂 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 讓可反映預期用戶意見的持份者，參與指引製作過程• 根據有系統的調查和與持份者諮詢，對指引作出建議
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">• 通過有系統地調查，處理輔料事宜，並根據調查結果，制定合適輔料運用的指引。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	制定服裝結構的指引
編號	110253L5
應用範圍	為服裝結構事宜，制定指引。此能力單元適用於相關從業員為預期用戶制定指引，以說明如何構建服裝和/或需要甚麼服裝結構。
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">• 分析服裝結構和製作次序• 從服裝結構和生產方面，審查服裝品質表現• 評估服裝結構對生產過程的影響• 進行調查來收集指引製作的證據• 對指引製作過程和指引內容，展示全面瞭解 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 認定指引所涵蓋的服裝結構事宜• 為收集指引製作的證據，進行調查(如：實驗、數據收集和分析)• 諮詢持份者(如：客戶、供貨商)，制定指引來處理服裝結構事宜• 制定合適的服裝結構指引內容(如：應用範圍、預期用戶、結構方法)• 與預期用戶溝通指引，並確保他們理解內容• 收集預期用戶的回饋，並於有需要時，跟進指引的修訂 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 讓可反映預期用戶意見的持份者，參與指引製作過程• 根據有系統的調查和與持份者諮詢，對指引作出建議
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">• 通過有系統地調查，處理服裝結構的事宜，並根據調查結果，制定合適服裝結構的指引。
備註	

服裝業《能力標準說明》能力單元

「技術支援」職能範疇

名稱	制定尺寸量度的指引
編號	110254L5
應用範圍	為尺寸量度事宜，制定指引。此能力單元適用於相關從業員為預期用戶制定指引，以說明如何量度服裝和/或量度結果應是多少。
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">• 解釋尺寸量度對服裝產品表現的重要性• 分析尺寸規格和服裝產品款式的關係• 評估服裝產品的量度部位和量度方法• 進行調查來收集指引製作的證據• 對指引製作過程和指引內容，展示全面瞭解 <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 認定指引所涵蓋的尺寸量度事宜• 為收集指引製作的證據，進行調查(如：實驗、數據收集和分析)• 諮詢持份者(如：客戶、供貨商)，制定指引來處理尺寸量度事宜• 制定合適的尺寸量度指引內容(如：應用範圍、預期用戶、尺寸量度方法、寬容度)• 與預期用戶溝通指引，並確保他們理解內容• 收集預期用戶的回饋，並於有需要時，跟進指引的修訂 <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none">• 讓可反映預期用戶意見的持份者，參與指引製作過程• 根據有系統的調查和與持份者諮詢，對指引作出建議
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">• 通過有系統地調查，處理尺寸量度的事宜，並根據調查結果，制定合適尺寸量度的指引。
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"> • 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 style="padding-left: 2em;">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 style="padding-left: 2em;">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 style="padding-left: 2em;">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 style="padding-left: 2em;">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 style="padding-left: 2em;">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	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <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期限內獲得• 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	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <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	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <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	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： <ul style="list-style-type: none">• 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。
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">• 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	此能力單元的綜合成果要求是： <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	此能力單元的綜合成果要求是： <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	

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	此能力單元的綜合成效要求為： <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	此能力單元的綜合成效要求為： <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	此能力單元的綜合成效要求為： <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	此能力單元的綜合成效要求為： <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	此能力單元的綜合成效要求為： <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	此能力單元的綜合成效要求為： <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	此能力單元的綜合成效要求為： <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	建議按需要同時參考下列能力單元： <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	此能力單元的綜合成效要求為： <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◦ 紿予鼓勵，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�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相等的發言機會◦ 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	此能力單元的綜合成效要求為： <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	此能力單元的綜合成效要求為： <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	此能力單元的綜合成效要求為： <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	此能力單元的綜合成效要求為： <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	建議按需要同時參考下列能力單元： 中文通用（基礎）能力說明

溝通技巧《通用能力說明》能力單元

「數碼傳意」核心領域

名稱	主持視像會議
編號	111518L4
應用範圍	此能力單元適用於需要運用視像會議工具主持會議的在職人士。
級別	4
學分	1 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握主持視像會議的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	此能力單元的綜合成效要求為： <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	建議按需要同時參考下列能力單元： <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	此能力單元的綜合成效要求為： <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">• 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◦ 紿予回饋• 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：五個為什麼、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	此能力單元的綜合成效要求為： <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">• 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	此能力單元的綜合成效要求為： <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">• 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：鑑定策略、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	此能力單元的綜合成效要求為： <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	此能力單元的綜合成效要求為： <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	建議按需要同時參考下列能力單元： <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，因而提高噪音表達不滿），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	此能力單元的綜合成效要求為： <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	此能力單元的綜合成效要求為： <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	