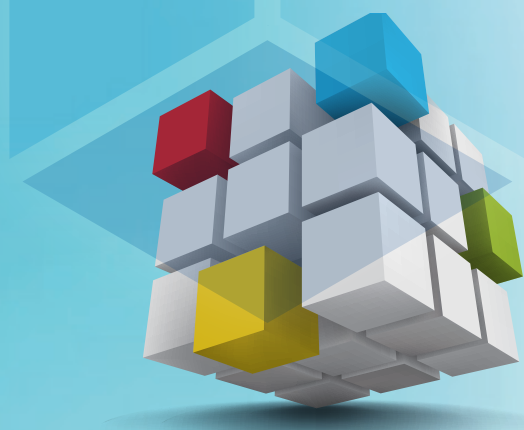


泛太平洋地區 國家職能標準制度簡介



指導單位：



行政院勞工委員會

主辦單位：



行政院勞工委員會職業訓練局

執行單位：



工業技術研究院產業學院

第六章 香港－資歷架構



第一節 推動背景與沿革

全球化來臨、科技高速發展，加以知識經濟發展所帶來的劇變與挑戰，提升生產力與競爭力成為香港政府思考人力資源發展的焦點。為建立一個機制整合學校教育、職業訓練的相關資歷，進行能力與技術認證，香港教育統籌局（Education and Manpower Bureau，2007 年 1 月後改稱為教育局）遂於 2002 年 11 月發表了一份題為「設立資歷架構及其相關質素保證機制」的報告摘要，開始籌劃建立職業能力標準制度。在該報告中建議：

1. 設立統一制度，評審學術資歷及職業資格，取代現時分開評審學術資歷及職業資格的制度。
2. 資歷評審工作交由香港學術評審局（HKCAA）負責；該局需設質素保證制度。
3. 設立資歷名冊制度，公布所有通過評審的課程，為培訓課程引入認可制度；培訓機構雖可獨立於資歷架構以外，但其頒授的資歷將不獲承認。
4. 在行業訓練規格範疇（ITS）內定立工作關鍵技能、評估及培訓計劃。
5. 落實資歷架構之前，必須作出「過往成績認可」（RPL），以評估個人資歷及經驗。

經過一年餘的諮詢及推動之後，香港行政會議於 2004 年 2 月通過成立「資歷架構及相關質素保證機制」，此即為香港職能標準制度的濫觴。到了 2007 年 10 月，香港立法會通過《學術及職業資歷評審條例草案》，2008 年 5 月該條例全面生效，資歷架構正式實行。

在香港資歷架構主要由香港教育局負責推動，此外，香港亦在 2007 年 10 月通過《香港學術及職業資歷評審局條例》，成立「香港學術及職業資歷評審局」（以下簡稱評審局）。評審局受到教育局委任為資歷架構下的評審當局及資歷名冊管理當局，獨立負責學術課程及職業資歷之評審。

第二節 香港資歷架構簡介

香港資歷架構是一個資歷等級制度，所參照的資歷並不限於學術界所頒發的學歷，而是兼顧各業別所需的能力基礎。透過這個架構，企圖將原先各自為政的主流教育、職業培訓，以及持續進修等方面的不同資歷做有條理的整合，讓學歷與職能做清楚的對應。

資歷架構首先以產業區分，再從每個產業中區分不同職務種類，每種職務裡再依能力深淺程度細分 7 個等級。

表 12 香港資歷架構分級概覽

資歷層級	勞動力技能資歷
第七級	博士
第六級	碩士
第五級	學士
第四級	副學士 / 高級文憑
第三級	文憑
第二級	會考程度
第一級	中三

資料來源：香港教育局。

教育局引入「資歷級別通用指標」作為區分 7 個等級職能的通用準則，這些指標包括 4 個面向：「知識及智力技能」、「過程」、「應用能力、自主性及問責性」及「溝通能力、運用資訊科技及運算能力」。依照這 4 個面向的深淺程度，在每個職能範疇中規劃出 7 個級別所應具備的具體能力要求，這些能力要求的總稱，即為該產業之「能力標準說明」。

能力標準說明是香港職能標準制度中相當重要的環節，是由香港教育局協助各行業成立之「行業培訓諮詢委員會（以下簡稱諮委會）」所訂定。個別的諮委會之職責

為訂立、維護及更新該產業各級別職務所需的能力標準說明。在各行業能力標準中，將該行業分成各種職務範疇，並規範各職務範疇所應具備的能力。而後又將各種能力所需的能力單元分級。培訓機構則依據這些能力單元標準，做全面性的課程設計，協助受訓者取得認證，達到指定的能力標準，讓培育出的人才切合業界所需。一方面避免人員所學與職務運用上之落差，另一方面使得業界能減少培訓新進員工的時間與相關成本。能力標準說明也有助於提供清楚的藍圖以及具體目標，使人才依自身職涯發展規劃，朝向目標選擇適合的途徑進修，其與職涯發展密切結合的功能，亦有助於推動在職訓練與終身學習，進一步提升人才素質。

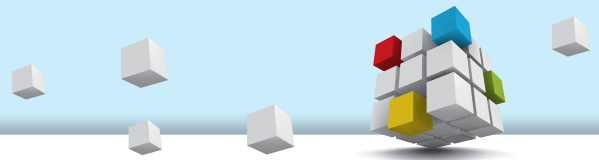
在香港資歷架構制度中，不僅政府的主導相當重要，業界的角色也舉足輕重。香港教育局協助各行業成立的諮委會，其功能相當於一個讓各方成員討論的平台，就該行業的未來發展與所需人力進行意見交換。諮委會的成員主要是來自業界，包括企業主代表、員工代表及專業團體代表，希望透過此制度讓業界各方代表參與，以宏觀的角度設計真正切合業界要求的能力標準。除了與香港教育局共同推動該行業之能力標準說明外，諮委會並可就不同的議題成立專責小組，邀集其相關專業人士加入成為增選委員。迄 2012 年 10 月止，香港已就 18 種產業成立諮委會，如表 13 所示。

表 13 香港已成立諮委會之產業別

汽車業	銀行業	美容業
中式飲食業	安老服務業	機電業
美髮業	進出口業	資訊科技及通訊業
保險業	珠寶業	物流業
製造科技業（模具、金屬及塑膠）	印刷及出版業	物業管理業
零售業	檢測及認證業	鐘錶業

資料來源：香港教育局。

針對資歷的認證與品質考核部分，依據《學術及職業資歷評審條例》，香港學術及職業資歷評審局（以下簡稱評審局）被委任為政府當局的資歷架構評審機關，就教育或職訓機關所授予的學位課程及培訓資歷進行評定，審核培訓機構能否達到教學目



標及其開辦的進修課程、決定修改課程與改善方向，以確保經過資歷架構認可下的資歷之相關課程及培訓機關具有相當之品質。

評審局運用「質素保證機制」對培訓機構及其課程進行評估。質素保證機制之評定程序如圖 12 所示，為四個階段，包括：

1. 第一階段－「初步評估」：培訓機關申請資歷級別認證前，必須通過評審局的初步評估。由評審局估該機構是否有能力有效管理，並為其發展、教學、評估、以及進修課程和教育服務的質素保證工作提供資源。
2. 第二階段－
 - a. 「課程甄審」：就課程計劃、管理、課程、上課安排、評核方法及學習成效等方面，全面評審培訓機構，確保他們在各方面均切合所頒授的資歷。進修課程如成功通過甄審，其培訓機構亦完成資歷名冊當局所訂之程序及繳交有關費用，該課程的資歷便可登記在資歷名冊上。
 - b. 「課程覆審」：為已獲課程甄審資格的課程再次進行評審，旨在確保有關課程的策劃、管理、結構、教學安排、成績評核方法及學習成效與當初通過甄審時一樣適切，以及查考課程在營辦了一段時間後有否進步。如有關進修課程成功通過「課程覆審」，其培訓機構亦完成資歷名冊當局所訂之程序及繳交有關費用，該課程的資歷便仍可在有效期內登記在資歷名冊上。
3. 第三階段－「學科範圍評審」：若培訓機構通過了「課程甄審」，而又在該學科範圍內有足夠的確認過往成績，並在相關的學科範圍內通過至少兩次課程覆審，或通過一次符合指定條件的課程覆審，便可在同一學科範圍申請「學科範圍評審」。成功通過「學科範圍評審」的培訓機構可獲「學科範圍評審」資格，在有效期內於指定學科範圍及「資歷級別」的範圍內發展及開辦新課程，及將其課程所頒授的資歷登記在資歷名冊上，而毋須事先就個別課程申請甄審。
4. 第四階段－「定期覆審」：已獲「學科範圍評審」資格的培訓機構作定期的覆審。有關工作將會定期重覆進行，具體時間和頻密程度將視乎「學科範圍評審」的有效期而定。

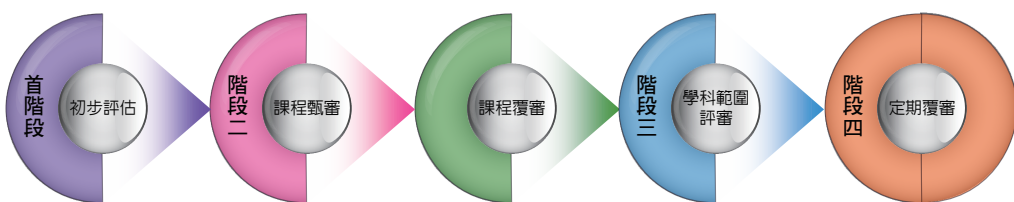


圖 12 四階段質素保證評定程序圖

整體資歷架構及質素保證機制如圖 13 所示。

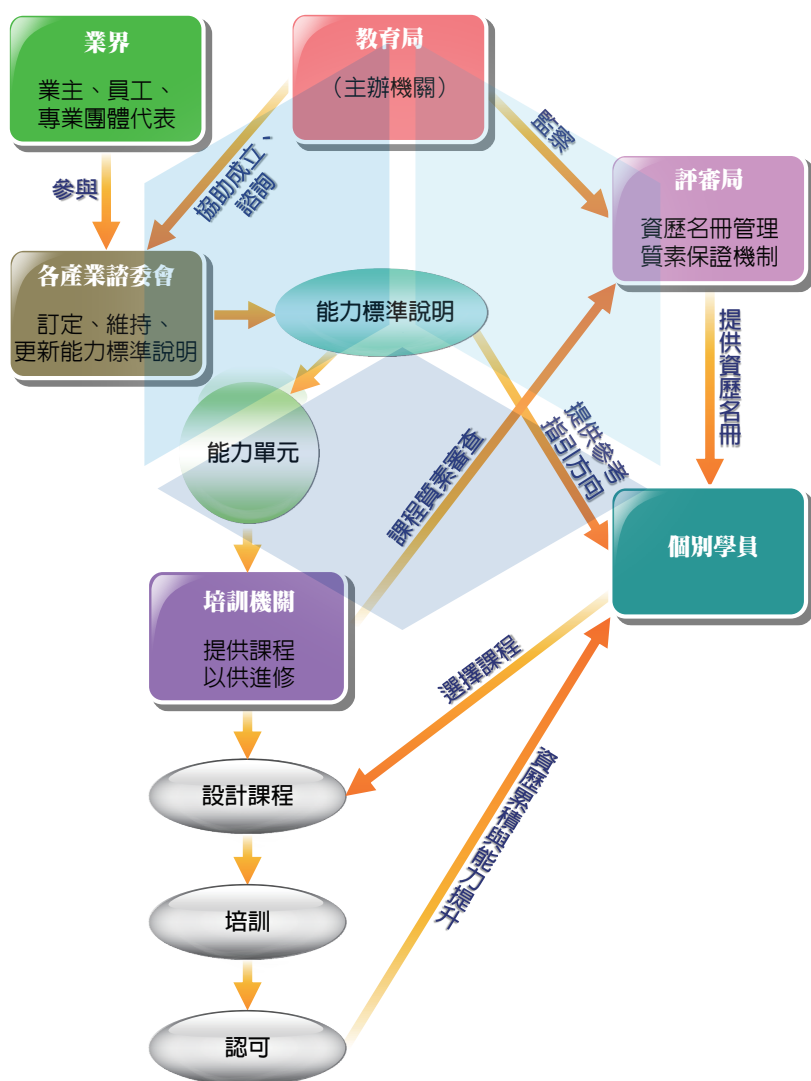


圖 13 香港資歷架構及質素保證機制推動示意圖



第三節 能力標準內涵

香港資歷架構各級之內涵，係依據香港教育局所提出之 4 項通用指標之深淺程度予以分級，其各級內涵說明如表 14 所示。

能力標準說明中，每一職務範疇皆分為七級，每一級有所必須具備的「能力單元」，以描述該項級能力所需具備的標準及其內容，包括：

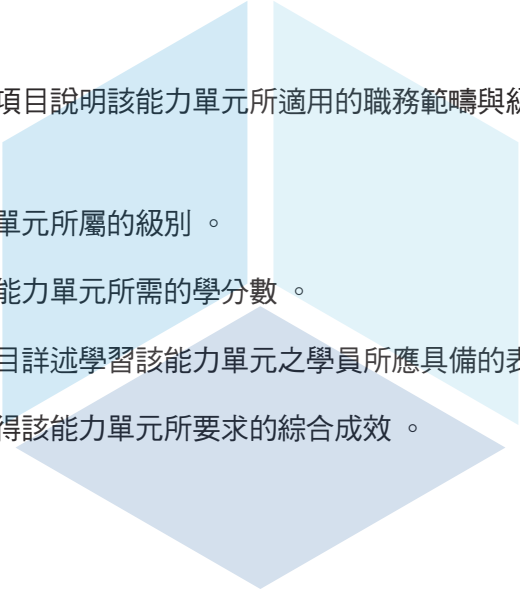
1. 名稱。
 2. 編號。
 3. 應用範圍—此項目說明該能力單元所適用的職務範疇與級別，以及其適用的工作環境。
 4. 級別—該能力單元所屬的級別。
 5. 學分—學習該能力單元所需的學分數。
 6. 能力—在此項目詳述學習該能力單元之學員所應具備的表現要求。
 7. 評核指引—取得該能力單元所要求的綜合成效。
 8. 備註。
- 

表 14 香港資歷架構各級內涵說明

級別	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
七	- 能以批判性角度研究一門科目或學科，包括能理解該學科主要的理論及觀念，並作出評價，同時明瞭該學科與其他學科之間的概括關係 - 能指出獨特的創見，將之概念化，並轉化為複雜抽象的構思及資料 - 在缺乏完整或一致的數據/資料情況下，能處理極複雜及嶄新的事項，並作出有根據的判斷 - 對某一專門研究領域或更廣泛的跨學科關係，作出重大而具原創性的貢獻	- 能掌握研究及運用方略，並能作出具批判性的討論 - 培養對於新環境下所出現的問題及事項，作出具創見的回應	- 將知識及技能應用於不同種類的複雜及專業工作中，其中包括嶄新及前所未有的情況 - 在處理及解決問題時能顯示出領導才能及原創性 - 對有關決策負責 - 高度自主，對本身的工作負有全部責任，對他人的工作亦負有重大責任 - 能處理複雜的操守及專業事項	- 因應各種背景情況及目的，能策略性地運用溝通技術，與不同對象溝通 - 能按發表學術著作的標準及作出批判性討論的標準來進行溝通 - 能時常留意、檢討及反思本身的工作及技能的發展，並能在新的要求下作出改變及適應 - 能運用各種電腦軟體，指出改善工作效率的軟體要求，並能預計未來對這方面的要求 - 能批判性地評估數字性及圖像性的數據，並能廣泛採用有關數據

級別	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
六	- 能作出批判性地檢討、整合及擴展一套有系統及連貫的知識 - 能在某一個研究領域內，採用高度專門的技術或學術技巧 - 能從一系列資料來源，批判性地評估新的資料、概念及理據，並發展出創新的回應 - 能批判性地檢討、整合及擴展一門科目/學科的知識、技巧運用及思考方式 - 在缺乏完整或連貫的數據/資料的情況下，能處理極複雜的事項，並作出有根據的判斷	- 能在一系列不同情況下，轉換及應用辨析及具創意的技巧 - 與產品、服務、運作或流程（包括尋找資源及評估）有關的複雜規劃、設計、技術及/或管理職能方面，有效運用適當的判斷能力 - 進行研究及/或高級技術或專業活動 - 設計及應用合適的研究方法	- 將知識及技能應用於不同種類的專業工作之中 - 能行使重要的自主權，以決定及達成個人及/或小組的成果 - 對有關決策負責，包括運用監督職權 - 能顯示出領導才能及/或就變革及發展等方面作出貢獻	- 能利用合適的方法，與各類不同對象溝通，包括同級職員、高級職員及專家等 - 能運用各種電腦軟體支援及改善工作效率；能指出改進現有軟體的地方，從而提高有關軟體的效益，或指定使用新的軟體 - 能對各種不同數字性及圖像性數據作出評估，並能在工作的不同階段利用計算協助工作進行

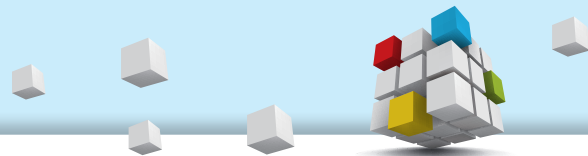
級別	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
五	- 能通過分析抽象資料及概念，從而產生構思 - 能掌握各種不同的專門技術、具創意及/或概念性的技能 - 能指出及分析日常及抽象的專業問題及事項，並能作出以理據為基礎的回應 - 能分析、重新組織及評估各種不同的資料 - 能批判性地分析、評估及/或整合構思、概念、資料及事項 - 能運用各種不同資源協助作出判斷	- 能在一系列不同技術性、專業性 or 管理職能上，運用辨析及具創意的技巧 - 與產品、服務、運作或流程有關的規劃、技術及/或管理等職能，有效運用適當的判斷能力	- 執行涉及規劃、設計及技術性工作，並承擔一些管理職責 - 在廣泛的規限準則下，擔負責任及具問責性工作，以達至個人及/或小組工作成效 - 在合格的高級從業員的指導下工作 - 在其他人的協助下(如需要時)，處理專業操守事項	- 能運用一系列慣常使用的技能及一些先進及專門技能，以支援某一門科目/學科的既有運作，例如： - 能向各種不同的對象，就該科目/學科的標準/主題，作出正式及非正式式的表述 - 能就複雜的題目參與小組討論；能製造機會讓其他人作出貢獻 - 能運用各種資訊科技應用軟體以支援工作及提高工作效益 - 能詮釋、運用及評估數字性及圖像性數據，以達到目的/目標

級別	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
四	- 能通過建立一個縝密的知識，並專精於某些知識領域 - 能呈報及評估資料，並利用有關資料計畫及制定研究策略 - 能在大致熟悉的情況下處理清楚界定的事項，但亦能擴展至處理一些不熟悉的問題 - 運用一系列專門技巧及方法以作出各種回應	- 在各種不同及特定的環境下工作，當中涉及一些具創意及非常規性的工作或程序 - 在規劃、篩選或呈報、資料、方法或資源等各方面，能運用適當的判斷 - 執行日常探討工作，並將有關研究探討的論題發展成專業水平的課題	- 能執行需要熟練技巧的工作，當中需要一些斟酌處理及判斷能力，並需要執行監督職責 - 訂立自己的工作進程及進行指導性工作 - 在一般性指引或職能內工作 - 對本身的工作成果的質與量負責 - 符合特定的質素標準 - 對他人的工作成果的量及質負責	- 能運用與一門科目/學科有關的一系列慣常使用的技能及一些先進技能，例如： - 在熟悉的及一些新的情況下均能運用一系列技巧與對象溝通 - 能融會貫通有關科目的文件，有組織及有系統地傳達複雜構思 - 能運用各種資訊科技應用軟體以支援工作及提高工作效率 - 有規劃地取得及運用資料，選擇適當的方法及數據以證明有關成果及選擇的合理性 - 在工作中進行多階段運算

級別	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
三	- 能將知識及技能應用於一系列不同的工作中，能理解相關的理論 - 能獨立地取得、組織及評估某一門科目或學科的有關資料，並作出經過密分析的判斷 - 對清楚界定但有時是不熟悉或未能預計的問題作出各種回應 - 對熟悉的事物作出概括及推論	- 能在各種不同的情況下，包括熟悉及一些不熟悉的情況，運用已知的技術或學習技巧 - 能從既定的程序中作出重要的選擇 - 向有關對象作出陳述	- 能在各種可預計及有規律的情況下，執行有關工作，當中可能涉及一些需要負上某程度個別責任的非常規性工作 - 在指導/評估下，進行自我訂立工作進程的工作 - 對本身工作成果的量 and 質負責 - 對他人的工作成果的量 and 質負有清楚界定而有限的責任	- 能運用廣泛的慣常及熟練技能，例如： - 在熟悉的情況下，能進行詳細的書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應，同時亦能在編寫篇幅較長的文件時，運用適當的結構及風格 - 能選取及運用標準的應用軟體，以取得、處理及整合資料 - 在日常情況下，能運用各種不同的數字性及圖像性數據，但當中可能涉及一些非慣常的元素

級別	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
二	- 能根據對所選領域的基本理解，應用有關的知識 - 能對一些評估作出比較，並詮釋現有資料 - 運用基本工具及材料，透過練習程序來解決問題 - 在熟悉的私人及/或日常環境下工作 - 須顧及可確定的工作後果	- 能從多個情況下選擇不同的工作程序加以執行，當中可能涉及非常規的情況 - 需要與其他人協調以達成共同目標	- 能在可預計及有規律的情況下執行一系列不同工作 - 在具有某程度的自主性下，按指導進行工作 - 需要在一定時間內達到某些工作成果 - 對本身的工作成果的量 - 和質負有清楚界定的責任，須受外界人士核査其工作質素	- 需要在一些協助下運用技能，例如： - 就確定的主題，主動參與討論 - 能從文件中指出有關重點及意思，並能把有關重點及意思在其他情況下複述出來 - 在熟悉/慣常的情況下，能就指定範疇進行書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應 - 執行清楚界定範疇的工作，從而處理數據及取得資料 - 在慣常的情況下，能夠運用範圍有限而熟悉的數字性及圖像性數據 - 利用百分比及圖像數據來進行運算，並能達到一定水平的準確性

級別	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
—	- 能牢記所學，並能藉著其他人的構思對少數範疇初步理解 - 能運用基本技能 - 能接收及傳遞資料 - 在督導或推動下，能運用基本工具及材料 - 能將學習得來的回應應用於解決問題上 - 在熟悉的私人及/或日常環境下工作 - 在推動之下，須顧及部分可確定的工作後果	- 主要在嚴謹界定及高度有規律的情況之下工作 - 執行重複及可預計的工作或程序 - 執行清楚界定的工作 - 履行有相當侷限的職責範圍	- 在清楚指導下，能執行常規性及性質重複的工作 - 在嚴謹監督下執行受指導的工作 - 完全需要依賴外界人士監督其工作成果及質素	- 需要在協助下運用極簡單的技能，例如： - 就簡單直接的主題，參與部分討論 - 能閱讀主題簡單的文件，並能指出重點及意思所在 - 在熟悉/慣常的情況下，能就有限的少數範疇進行簡單的書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應 - 執行有限範疇的簡單工作，從而處理數據及取得資料 - 能運用範圍有限的、十分簡單而熟悉的數字性及圖像性數據 - 利用整數及簡單小數來進行運算，並能達到一定水平的準確性



以香港汽車業的「能力標準說明」為例，說明香港資歷架構的內涵。在香港教育局的推動下，香港汽車業行業培訓諮詢委員會獲得來自商會、工會及專業團體的支持，於 2005 年 12 月成立汽車業諮委會，而香港汽車業的能力標準說明是自 2008 年 9 月起開始向業界諮詢，2009 年 3 月始完成撰寫。

委員會將汽車業分為兩個門類：「營運、銷售、維修及零件管理」及「汽車零部件製造」。目前所撰寫的汽車業能力標準說明，主要集中於「營運、銷售、維修及零件管理門類」，而有關「汽車零部件製造門類」預計將於下階段撰寫。在現階段能力標準說明中，以「汽車銷售」及「售後服務」為主，汽車銷售主要包括銷售汽車產品，從業員須掌握汽車產品銷售技巧，並須對汽車市場、營銷計劃、業務推廣等有一定認識；售後服務包括維修、零部件銷售及其他相關服務，包括汽車整體及各系統的檢查、保養、故障診斷及維修、安裝配件等。

「汽車行業培訓諮詢委員會」根據資歷級別通用指標及主要職能範疇，制定了汽車業從業員「能力表」細列汽車業之培訓要求，並按能力級別及主要職能範疇分類，共分為「營運策略」、「財務管理」…等共 16 項職能範疇，各職務範疇及其對應之能力單元分佈情形如表 15 所示。

表 15 香港汽車業職能範疇及其能力單元數量分佈

職能範疇		能力單元數量 (依資歷架構級別)							總計
		1	2	3	4	5	6	7	
營運 管理類	營運策略 (OS)	1	0	0	0	4	5	1	11
	財務管理 (FM)	0	1	2	2	2	0	0	7
	人力資源管理 (HR)	1	0	0	3	1	0	0	5
	營運場所設備及管理 (OF)	4	2	3	5	5	3	0	22
	品質管理 (QM)	1	0	0	4	7	2	0	14
銷售及 市場推廣	汽車銷售 (SA)	2	6	7	5	2	3	0	25
	汽車市場推廣 (SM)	2	1	2	1	2	2	0	10
	顧客服務 (CS)	2	1	2	2	1	2	0	10

職能範疇		能力單元數量 (依資歷架構級別)							總計
		1	2	3	4	5	6	7	
零件管理	零部件及配件銷售 (PS)	2	5	5	6	3	1	0	22
	庫存監控及管理 (IC)	2	2	3	4	5	0	0	16
	採購監控 (PU)	2	1	3	6	1	1	0	14
	倉庫管理 (WM)	3	2	4	5	3	2	0	19
汽車 維修服務	汽車維修及檢測 (ST)	11	35	35	16	4	4	0	105
	維修銷售及支援 (SS)	4	2	9	4	2	1	0	22
	意外損毀評估 (DS)	1	0	1	3	0	0	0	5
	商用車輛車身設計及裝嵌 (BB)	4	11	3	5	2	0	0	25
總計		42	69	79	71	44	26	1	331

資料來源：香港汽車業諮詢委員會。

以「顧客服務」職務為例，在 7 個級別中，除第 7 級外，其餘 1-6 級各有 1-2 個能力單元，其名稱如下：

級別	能力單元名稱	學分數
第 1 級	1.向顧客介紹不同類型汽車的特性及附件	3
	2.應用環保法規及管理系統	3
第 2 級	1.接待顧客	3
第 3 級	1.提供維修建議及諮詢服務	6
	2.管理顧客關係	12
第 4 級	1.管理顧客服務	9
	2.處理顧客投訴	6
第 5 級	1.制定顧客服務計畫	9
第 6 級	1.制定顧客服務管理策略	9
	2.制定顧客關係管理策略	9
第 7 級		

資料來源：香港汽車業諮詢委員會。