



資歷架構
Qualifications
Framework

香港美髮業

能力標準說明

第三版

二零二六年七月

本《能力標準說明》由資歷架構秘書處支援美容及美髮業行業培訓諮詢委員會開發，版權屬香港特別行政區政府所有。

目錄

頁數

第 1 章	引言	
	行業背景	1 - 1
	政治、經濟、社會、科技(PEST)因素掃描	1 - 2
	香港美髮業未來展望	1 - 4
第 2 章	資歷架構	
	資歷架構	2 - 1
	資歷級別	2 - 2
第 3 章	能力標準說明	
	能力標準說明的應用	3 - 1
	美髮業主要職能範疇	3 - 3
	美髮業主要職能範疇圖	3 - 5
第 4 章	能力單元	
	頭髮和頭皮護理	4 - 1
	髮型設計及專業技巧	4 - 1
	市場推廣及顧客服務	4 - 2
	營運管理	4 - 2
	形象及造型設計	4 - 3
	美髮教育及培訓	4 - 4
第 5 章	能力單元內容	5- 1
附錄		
附錄 一	資歷架構內資歷級別的通用指標	6 - 1
附錄 二	美髮業《能力標準說明》 更新資料一覽表	6 - 8

第一章

引言

美髮業是最早推行資歷架構的行業之一。在 2004 年 4 月，教育統籌局(現為教育局)協助美髮業成立「行業培訓諮詢委員會」(諮委會)，以便在行業內推行資歷架構。諮委會於 2005 年為業界制定了《能力標準說明》，並於 2007 年推出美髮業《能力標準說明》第一版讓行業應用。隨著美髮行業及科技不斷地發展，諮委會在 2011 年初，對第一版《能力標準說明》進行檢討，建議作出更新及修訂，以配合行業發展的需要。職業訓練局受委託進行這次更新工作，工作主要包括因應美髮業目前所需的新技能和新知識，豐富能力單元內容，並增加兩個新的職能範疇——「形象設計及造型」和「美髮教育及培訓」；以及更新「能力單元」的格式，以與其他行業的《能力標準說明》達致統一。美髮業《能力標準說明》(第二版)不但羅列美髮業現在及未來發展所需的能力，而且更能切合業界的實際需要。

行業背景

美髮業是香港重要的服務行業之一。自五十年代起，隨著經濟環境改善及影視娛樂事業興起，不論男女均十分注重髮型，並爭相仿照娛樂明星的髮型款式。加上大批髮型師傅自上海來港，美髮業如雨後春筍般急速地發展起來。由街頭巷尾的小型理髮店，到上海式的理髮店，演變至現今新式髮型屋，美髮業隨著時代而變遷，亦在香港各種服務行業中佔了一重要地位。在全港數千家髮廊、美髮產品公司、美髮教育及培訓機構等，共僱用了超過二萬餘名美髮從業員，包括各級髮型師及技術員，美髮產品推廣員及新興的造型設計師等，以服務全港市民。美髮服務是一門專業手藝，過往美髮從業員的培訓主要依循學徒制，部份引用業界公認的行業標準授課。但隨著資訊科技的普及，市民的生活水平亦有所改善，加上科技與潮流迅速變化，消費者對美髮服務的專業要求也相對提高。要使香港美髮業邁向專業化及多元化，美髮從業員需要理論與技術並重，提高個人技術水平及服務質素，以提升行業的競爭力。

政治、經濟、社會、科技(PEST)因素掃描

自八十年代開始，香港經濟起飛，美髮業一直蓬勃至今。九十年代香港美髮業更曾經在東南亞地區佔有一個崇高的地位，東南亞國家美髮業人士相繼到香港觀摩學習，香港美髮業人士亦於九十年代開始陸續到中國內地發展及提供有關的技術培訓。香港乃國際資訊、金融及服務中心，美髮業的發展亦會受到區內的政治、經濟、社會及科技等因素的影響。

隨著香港與內地落實進行「更緊密經貿關係安排」(CEPA)，為本港美髮業帶來新的契機。中國開放內地市場，美髮業人士相繼北上發展；再者，於「個人遊」政策實施後，因國內消費者對香港美髮服務及美髮產品質素、品牌甚具信心及喜愛，故成為不少訪港遊客的熱門消費項目之一，這品牌優勢確實為香港美髮業界進軍國內市場提供良好機遇。在政策帶動下，業界對本港美髮業發展前景充滿信心，對專業髮型師的需求也大幅增加，並漸趨年輕化。

此外，自2002年香港貿易發展局發表第一份關於創意產業的報告，及至上任行政長官曾蔭權先生亦將創意產業納入其政綱，可見政府及社會對創意產業的重視。當中香港創意產業包括：廣告、藝術、設計、表演藝術、電影、電視與電台等。無論在電影與電視中的人物角色造型、表演者包括歌星及演藝人的造型，以至品牌廣告代言人的造型等，髮型造型乃整體造型設計中重要元素之一，為表演者創作美髮造型的專業髮型師亦擔當重要角色。各大型髮廊也看準現時行業發展趨勢，致力培訓專業髮型師，以加強員工創新的設計概念。

自2008年9月起，本港雖經歷了雷曼事件所引發的環球金融海嘯，次按問題及金融危機陰影導致的歐美市場疲弱表現，以及本港的出口及轉口收益放緩等事件；然而，美元貶值及人民幣持續升值，反而刺激本港通漲上升。為應付租金上漲的壓力，利潤空間狹窄的中小型企業在收入下跌的情況下，必須減省其他成本

開支，並尋找創新的商機。另外，隨著最低工資條例的實施，令整體經營成本進一步增加。在各種不利營商的環境因素下，各中小型髮廊的發展受到不少限制；加上面對行業之間的強烈競爭，高度依賴勞動力的美髮市場，將無可避免地面對另一難關。

近年，本港髮廊不論規模大小，均遇到人手不足的問題，究其原因主要是新一代青少年認為美髮行業學藝年期較長，工作性質較其他行業辛苦，但收入卻不甚吸引，故願意投身此行業作長遠發展的人數不多。此外，由於教育政策的改變，如實行「三三四」學制，間接推遲青少年入行的年齡，亦對其職業取向有一定影響。隨著資深的美髮從業員自然流失，而新入行者人數不足，髮廊人手緊張情況將日趨嚴重，即使本港美髮業仍處於蓬勃發展階段，卻出現人手萎縮的狀況。長遠而言，為配合未來發展，美髮業必須加強培訓新血，挽留人才。

隨著市民的知識水平提升，對美髮產品、儀器的品質及安全性要求亦相應提高。為迎合消費者的要求，各種新科技、儀器及產品推陳出新；加上本港資訊科技及通訊發達，網上資訊更是唾手可得，而美髮造型資訊已是各大網站必然提供的資料之一。資訊普及化，亦同時讓美髮從業員更能掌握及預測全球時尚及創新潮流的發展趨勢。而業內更有新成立的商會，結集香港及亞洲著名髮型師的設計心得，專題探討時尚髮型及潮流動向。

香港美髮業未來展望

香港美髮業已邁向專業化、全面化，美髮從業員不單要使用更先進科技及儀器，也要對髮型設計具備潮流的觸覺。因此，不論具備什麼資歷的美髮從業員，均必需持續進修以提升技能，為消費者提供優質的美髮服務，保持個人競爭力。

此外，為改善現時人手緊張的情況，培訓機構會提供能吸引青少年學員的職前培訓，以加強學員對行業的認識，提升其職業心態；亦可聯繫經營者提供實習機會，讓學員於入行前充分瞭解其職務及行業特色，可有效地防止人才流失。

長久而言，業界及企業可考慮重整其業務形式及人力資源分配，以配合大環境的轉變。對於一些具規模的公司，僱主可考慮為僱員提供更廣泛及深層次的培訓，就早前面對人手短缺問題而未能拓展的業務做好準備，及保持優質顧客服務的質素。對於中型的公司，僱主可考慮透過與業內不同的公司合作，以尋找更多商機發展業務。至於小型公司，可考慮重整人力資源或與較大規模的公司合併，達至開源節流。

總括而言，《能力標準說明》為業界提供統一的能力標準，供僱主聘任員工時作為參考藍本，亦有助從業員進修時選擇具有質素的課程，從而獲取有認受性的資歷。

第二章

資歷架構

資歷架構

資歷架構是一個自願參與的資歷等級制度，共設有七個級別，為釐定個別工作技能的複雜程度和難度提供基準，並藉以整理和編排不同性質和名銜的資歷。資歷架構的設立，旨在為市民提供清晰的進修途徑，制定個人的進修計劃，從而取得具質素保證的資歷。資歷架構設有獨立的質素保證機制，以提高認可資歷在行業內的認受性，不受制於指定學習模式和途徑。

資歷架構所涵蓋的資歷按成效評定，並不局限於學歷。就學術界別而言，資歷的成效標準主要是指資歷持有人所具備的知識及技能，這些標準一般由學者訂定。至於職業界別，資歷的成效標準則以業界所訂的能力為基礎。為釐訂資歷架構下各級資歷的具體成效標準，業界須制訂《能力標準說明》。從業員在崗位上積累的技能、知識和相關工作經驗，也可以透過由各行業以《能力標準說明》為基礎而訂定的「過往資歷認可」機制獲得正面確認，獲取適當的資歷，使從業員可以按照自己的資歷起點，在不同階段進修，來獲取更高更廣的資歷。

全面推行資歷架構，將可在行業內培養終身學習、持續進修的文化和風氣。此外，在僱主和僱員的積極參與和業界的廣泛認同之下，資歷架構的推行將可鼓勵培訓機構開辦更多質素優良的訓練課程，以迎合社會及業界的需要。

資歷級別

資歷架構共有七個級別，即第一級至第七級，以第一級為最基礎，第七級為最高，並根據「資歷級別通用指標」(載於附錄一)釐訂各個級別的成效標準。「資歷級別通用指標」訂明每個資歷級別在下列四方面的複雜程度、要求和難度。

- a 知識及智力技能
- b 過程
- c 應用能力、自主性及問責性
- d 溝通能力、運用資訊科技及運算能力

《能力標準說明》內的每個「能力單元」均按照「資歷級別通用指標」的準則，釐定所屬的資歷級別。值得注意的是，「能力單元」所列的能力，可能涵蓋通用指標的全部或部分範疇。因此，在釐定個別「能力單元」所屬的資歷級別時，須從整體上考慮該單元的綜合成效要求，然後作出判斷。

「能力單元」必須定位於一個資歷級別，不可介乎兩個資歷級別之間。如果某個「能力單元」的成效標準未能符合某個資歷級別在上述四個範疇（如適用）的要求，便應把該「能力單元」的資歷級別下調一級。

第三章

能力標準說明

能力標準說明的應用

制訂《能力標準說明》是發展職訓資歷及相關質素保證的重要一環。在制訂《能力標準說明》的過程中，業界擔當關鍵的角色。透過「行業培訓諮詢委員會」，業界參與擬訂、維持和更新行業之《能力標準說明》。為確保《能力標準說明》持久適用，與時並進，諮委會須定期對此進行全面檢討和更新，以配合最新的人力需求，更能切合行業的各種教育和培訓需要。

《能力標準說明》主要涵蓋行業各級別的能力標準。能力標準的釐定是按行業內執行每項職能時所需具備的能力為依歸，當中包括需要的行業知識、專業技能、軟性技巧等。《能力標準說明》內之職能範疇和能力標準會以實務性的角度出發，並以能力為本，當中所要求具備的特定專業知識和技能，亦不會只局限於現今社會的要求，行業的未來發展及社會趨勢等因素亦被一併考慮及設計在內。此外，《能力標準說明》亦會列出各項成效標準的評核指引。行業的能力標準是以「能力單元」的形式在《能力標準說明》之內展示。「能力單元」包括八個基本項目：

1. 名稱
2. 編號
3. 級別
4. 學分
5. 能力
6. 應用範圍
7. 評核指引
8. 備註

由於根據《能力標準說明》設計的課程以能力單元為骨幹，學員在每一進修階段也可累計過往所獲取的資歷（包括從進修獲取的及從「過往資歷認可」機制確認的資歷），無須從頭開始。學員亦可透過《能力標準說明》看到清晰的進修階梯，並以此計劃個人事業發展的路向。

在制訂《能力標準說明》後，培訓機構便可設計有助學員達到指定能力標準的培訓課程，以配合學員的不同需要。由於能力標準是由業界制訂，因此培訓課程能確保切合業界的要求。修畢根據《能力標準說明》制訂的課程的人士，其技能水平具有客觀的參考價值，令僱主較容易聘請合適的人才，從而減低招聘錯誤所帶來的損失，及縮短新任員工的適應期和相關的企業成本。此外，根據《能力標準說明》，僱主可按個別員工的需要提供在職培訓，亦可作為他們聘用或擢升具合適技能和知識的員工時的參考工具。總而言之，獲業界認可的《能力標準說明》是提升行業競爭力的基石，讓行業得以持續發展。

《能力標準說明》有助職業教育和培訓機構設計課程，也有助從事人力資源管理的人員安排員工發展工作，並可作為業內機構認可優良表現和頒授相關資歷的標準。

美髮業主要職能範疇

「美髮業行業培訓諮詢委員會」建議業內的主要職能範疇，應以髮廊美髮服務、形象及造型設計為主，輔以美髮產品、用具及儀器之銷售等，其主要職能範疇如下：

(i) 頭髮和頭皮護理

此職能範疇是通過掌握頭髮和頭皮護理技巧，人工增加髮量技巧，美髮相關的頭髮學及皮膚學，預防及處理問題頭髮和病態頭皮的方法等，以達致為顧客提供專業的頭髮和頭皮護理，及預防毛髮相關疾病的服務。

(ii) 髮型設計及專業技巧

此職能範疇涵蓋美髮服務的主要技能及相關知識，包括初入職的美髮師，以致高級美髮師、髮型師等所需掌握的美髮知識及技巧，例如：電髮、漂染髮、剪吹髮及晚妝髮型設計等，以達致能提供專業的美髮服務。

(iii) 形象及造型設計

這個新增範疇主要是針對行業趨向多元化發展及市場需求，以及與不同媒體及娛樂行業接軌的要求。建議為從業員提供更廣泛的專業形象及造型設計職能範疇。職能範疇包括形象設計的知識和技能，髮型潮流分析及評賞，文化與造型演變，攝影化妝和造型攝影技巧，創作髮飾道具及假髮造型技巧等。

(iv) 市場推廣及顧客服務

市場推廣及顧客服務的主要職能是能運用銷售技巧及市場推廣知識，制定美髮產品及服務的銷售與市場推廣計劃；及運用顧客服務知識及良好的溝通技巧，制定顧客服務及管理策略。主要範疇包括推銷美髮專業用

品及服務、執行市場調查及分析市場動態、推廣美髮品牌、制定營銷計劃、處理客戶關係技巧、優質顧客服務、顧客服務管理策略及顧客關係管理策略等，以致能提高美髮服務或產品的銷售額，並能提供專業和優質的顧客服務。

(v) 營運管理

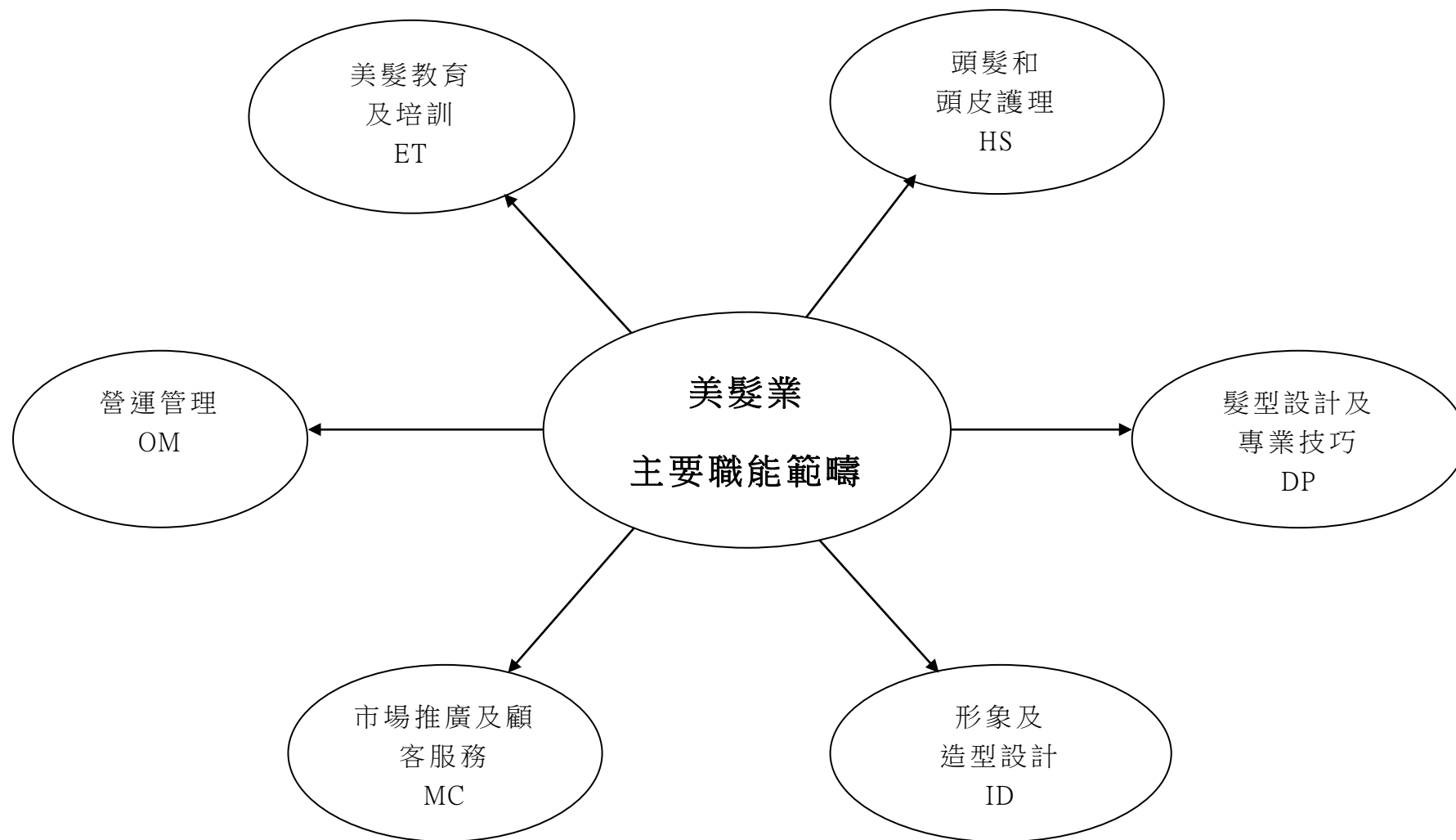
這個職能主要是運用現代企業管理知識，針對美髮業的經營特點及行業發展，制定機構的營運及發展計劃，主要範疇包括市場推廣、風險管理、財務管理、人力資源管理、員工培訓系統、採購及庫存、商品及設備管理、公眾衛生及安全管理、國內美髮業相關法例等，以達致高效益的業務管理，提供優質的美髮服務。

(vi) 美髮教育及培訓

美髮教育及培訓的主要職能是因應美髮業的行業特質，運用現代企業培訓管理技巧，制定相關範疇的導師專業職能標準，確保教學及培訓課程的素質，以配合美髮業的市場發展及需要。除了美髮專業能力外，其主要職能範疇還包括導師的職責及專業操守，課堂管理及教學技巧，培訓場地及設施管理，評核準則及評估報告，評估師生表現及培訓課程成效，髮型比賽評審員的技巧等，以達致技能、知識與道德操守並重的專業培訓。

「美髮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，制定了美髮業從業員「能力表」(第四章)。此「能力表」詳細臚列了美髮業之培訓要求，並按能力級別及主要職能範疇分類而制定。整個設計，可讓公眾人士能透過一個清晰及統一的指引，制定個人的進修計劃。一方面依照循序漸進的專門技能進修途徑（縱向發展），以在某一特定專業範疇內提升個人的技能；另一方面，可按照多種技能的進修途徑（橫向發展），達到一專多能。

美髮業主要職能範疇圖



美髮

能力單元	編號	級別	學分	頁數
頭髮和頭皮護理				
應用洗髮及頭部按摩技巧	105353L1	1	3	5-1
應用假髮基本護理技巧	105354L1	1	3	5-2
掌握頭髮及頭皮一般護理方法及程序	105355L2	2	6	5-14
進行各種接駁假髮程序	105356L2	2	6	5-16
瞭解在速剪髮廊環境下的頭髮和頭皮護理基本知識	111545L2	2	1	5-32
處理一般性問題頭髮和頭皮	105357L3	3	6	5-33
掌握起模、配戴及修飾假髮技巧	105358L3	3	6	5-35
掌握毛髮相關疾病的預防方法	105359L4	4	6	5-63
掌握移植毛髮的禁忌	105360L4	4	6	5-64
髮型設計及專業技巧				
協助進行基本電髮	105361L1	1	3	5-3
協助進行基本染髮	105362L1	1	3	5-4
協助進行恤捲髮及吹髮	105363L1	1	3	5-5
協助進行基本剪吹髮	105364L2	2	6	5-17
應用基本電髮技巧	105365L2	2	6	5-18
掌握基本漂染及挑染的技巧	105366L2	2	6	5-19
應用基本晚妝髮型技巧	105367L2	2	3	5-21
掌握剪吹髮技巧	105368L3	3	6	5-36
掌握電髮技巧	105369L3	3	9	5-38
掌握漂染和挑染頭髮的技巧及矯正染色的方法	105370L3	3	6	5-39
運用傳統及時尚晚妝髮型造型技巧	105371L3	3	6	5-41
掌握速剪髮技巧	111544L3	3	5	5-60
運用專業剪吹髮技巧設計髮型	105372L4	4	9	5-65
運用專業電髮技巧設計髮型	105373L4	4	6	5-66
運用專業漂染頭髮技巧設計髮型	105374L4	4	6	5-67
設計晚妝髮型	105375L4	4	6	5-69
創作流行電髮設計	105376L5	5	6	5-100
創作流行染髮設計	105377L5	5	6	5-101

能力單元	編號	級別	學分	頁數
創作流行晚妝髮型	105378L5	5	6	5-102
市場推廣及顧客服務				
應用美髮業市場知識進行一般銷售推廣工作	105392L1	1	3	5-6
向顧客推銷美髮專業用品及服務	105393L1	1	3	5-7
運用顧客服務基本知識	105394L1	1	3	5-8
接待顧客	105395L1	1	3	5-9
推銷髮廊用品、用具及儀器	105396L2	2	3	5-23
處理客戶關係技巧	105397L2	2	3	5-24
掌握優質顧客服務	105398L2	2	3	5-25
執行市場調查及分析市場動態	105399L3	3	6	5-46
處理投訴或意見	105400L3	3	6	5-47
推廣髮廊服務及發展髮廊業務	105401L4	4	9	5-79
推廣美髮產品及發展商機	105402L4	4	9	5-80
制定顧客服務計劃	105403L4	4	9	5-81
推廣美髮品牌	105404L5	5	9	5-105
制定市場調查計劃	105405L5	5	9	5-106
制定營銷計劃	105406L5	5	9	5-107
評估顧客服務計劃及績效指標	105407L5	5	6	5-108
制定顧客服務管理策略	105408L6	6	6	5-122
制定顧客關係管理策略	105409L6	6	6	5-124
營運管理				
應用職業道德及員工守則	105410L1	1	3	5-10
應用公眾衛生知識	105411L1	1	3	5-11
應用髮廊設備一般安全守則	105412L1	1	3	5-12
應用一般與美髮相關電器安全守則	105413L1	1	6	5-13
應用一般商業法例	105414L2	2	6	5-26
執行採購及庫存髮廊用品程序	105415L2	2	4	5-27
應用美髮業之職業安全健康、環保及危險品條例	105416L2	2	6	5-28
識別美髮用品標籤及常見成份	105417L2	2	6	5-29
應用一般勞工法例	105418L2	2	5	5-30
運用財務會計	105419L3	3	6	5-48
執行美髮業職安健的風險評估	105420L3	3	6	5-49

能力單元	編號	級別	學分	頁數
執行招聘程序	105421L3	3	6	5-50
調配員工	105422L3	3	6	5-51
執行薪酬基準和佣金制度	105423L3	3	6	5-52
處理員工記錄	105424L3	3	6	5-53
速剪髮廊營運、安全及客戶關係管理	111546L3	3	3	5-61
應用中國內地營運髮廊的法例	105425L4	4	6	5-82
執行美髮產品進出口的運作程序	105426L4	4	3	5-83
執行存貨程序	105427L4	4	6	5-84
運用資訊管理	105428L4	4	6	5-85
執行營運場所風險管理	105429L4	4	6	5-86
執行財務管理	105430L4	4	6	5-87
制定營運場所環境衛生管理程序和要求	105431L4	4	6	5-88
推行機構環保意識	105432L4	4	6	5-89
管理員工關係	105433L4	4	9	5-90
評核員工表現	105434L4	4	6	5-91
制定員工培訓指引	105435L4	4	6	5-92
制定員工工作守則	105436L4	4	6	5-93
處理一般勞資糾紛	105437L4	4	6	5-94
制定庫存管理	105438L5	5	6	5-109
制定美髮業營運的風險管理	105439L5	5	6	5-110
制定財務管理策略	105440L5	5	6	5-112
檢討員工薪酬基準及制度	105441L5	5	6	5-114
檢討員工紀律及規章制度	105442L5	5	6	5-115
檢討員工職位及職務	105443L5	5	6	5-116
制定招聘、人員調配及考勤程序	105444L5	5	9	5-117
處理複雜勞資糾紛	105445L5	5	9	5-119
制定員工培訓系統及政策	105446L5	5	9	5-120
制定營運管理策略	105447L6	6	6	5-125
形象及造型設計				
基本設計	105379L2	2	3	5-22
基本髮型設計	105380L3	3	9	5-42
配合攝影效果的髮型設計	105381L3	3	6	5-43

能力單元	編號	級別	學分	頁數
掌握不同地區髮飾文化與造型演變	105382L3	3	6	5-44
運用色彩學於形象及造型設計	105383L3	3	6	5-45
設計配合整體形象的髮型	105384L4	4	9	5-71
掌握參加髮型比賽及示範表演的技巧	105385L4	4	6	5-72
掌握髮型設計理論與不同地區文化特色的關係	105386L4	4	9	5-74
舞台／媒體製作的髮型設計	105387L4	4	9	5-75
創作髮飾道具(舞台表演／髮型比賽)	105388L4	4	9	5-77
創作表演髮型	105389L5	5	9	5-103
髮型潮流分析及評賞	105390L5	5	9	5-104
創作潮流髮型	105391L6	6	9	5-121
美髮教育及培訓				
掌握美髮實務培訓技巧	105448L3	3	6	5-54
編寫培訓教材	105449L3	3	6	5-55
應用教學技巧	105450L3	3	6	5-56
掌握課堂管理	105451L3	3	6	5-57
掌握培訓前準備工作	105452L3	3	6	5-58
執行培訓場地及設施管理	105453L3	3	3	5-59
制定培訓評核準則及評估報告	105454L4	4	6	5-95
掌握擔任髮型比賽評審員的技巧	105455L4	4	6	5-96
評估美髮課程內容	105456L4	4	6	5-97
評估師生表現及培訓課程成效	105457L4	4	6	5-98

#能力單元橫跨不同職能範疇

美髮業《能力標準說明》能力單元

「頭髮和頭皮護理」職能範疇

名稱	應用洗髮及頭部按摩技巧
編號	105353L1
應用範圍	此能力單元適用於髮廊內。從業員必須在髮型師的指導下，為顧客提供洗髮及頭部按摩服務。
級別	1
學分	3
能力	表現要求 1. 瞭解洗髮、護髮知識及頭部按摩理論 - 認識洗髮及護髮的基本知識，包括： - 清洗及護理頭髮和頭皮的原因及重要性 - 洗髮及護髮的正確及安全程序，如：水溫及水流控制、使用洗髮及護髮產品的次序等 - 認識基本洗髮及護髮產品，包括： - 一般洗髮及護髮產品的種類、效用及使用方法 - 不同性質的洗髮及護髮產品對各類髮質的護理效果 - 認識各種洗髮用具的清潔及消毒方法 - 認識頭部按摩基本理論，包括： - 頭部主要穴位位置 - 頭部按摩對生理的影響 - 進行頭部按摩時需考慮的因素，如：頭髮和頭皮的狀況、頭髮長度及密度等 - 認識各種頭部按摩的技巧、功效及禁忌，如：撫按法、摩擦、旋轉法、揉捏法 - 認識一般頭部按摩用品的功效及正確使用方法 - 認識預防按摩職業病的方法 - 認識預防傳染病的基本方法 2. 進行洗髮、護髮及頭部按摩 - 執行護理前準備工作，例如： - 選擇及準備適合的洗髮、護髮及按摩產品 - 進行按摩前手部運動 - 在髮型師的指導下，根據顧客的需要，並按照個人及作業的衛生守則，運用洗髮、護髮知識及頭部按摩技巧，為顧客進行洗髮、護髮和頭部按摩服務 3. 展示專業能力 - 能夠在整個服務過程中，保持顧客及自己姿勢正確，並在合理時間內，完成洗髮及頭部按摩工作
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 按照顧客的需要，選擇合適的洗髮、護髮及按摩產品；及 (ii) 能夠在髮型師的指示下，應用洗髮、護髮的知識及頭部按摩基本技巧，根據個人及作業的衛生守則，於指定時間內，為顧客提供洗髮和護髮及頭部按摩服務。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「頭髮和頭皮護理」職能範疇

名稱	應用假髮基本護理技巧
編號	105354L1
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。從業員必須在髮型師的指導下，為顧客提供護理假髮服務及一般查詢。
級別	1
學分	3
能力	表現要求 1. 認識假髮基本護理知識及技巧 - 認識假髮基本知識，如： - 常見假髮套／假髮塊的種類及款式，如：男士、女士、長髮、短髮、波浪、時尚／古典造型 - 假髮的用途及正確使用方法，如：禿頭、轉換造型等 - 常見假髮用料、紋理等，如：織髮、真髮、人造纖維等 - 各種假髮的優劣點 - 應注意事項，如：敏感症 - 認識假髮套／假髮塊的一般護理及保養方法，包括： - 各種清潔劑及護理產品的功用、成份、正確使用方法及禁忌 - 正確清洗及消毒假髮的方法 - 與頭型木配合清洗及消毒方法 - 瞭解各種假髮工具的功用、日常保養及清潔消毒方法，如：頭型木、頭套 2. 在指導下，應用假髮基本護理知識及技巧 - 辨認假髮的質料，按照產品製造商指引，為顧客選用合適的護理產品 - 根據顧客的需求，按照個人及作業的衛生守則，運用假髮基本護理知識及技巧，為顧客提供假髮護理服務，並能正確回答顧客有關產品及護理的一般查詢 - 向顧客說明服務後的護理方法 3. 展示專業能力 - 按照作業的衛生守則，正確保養及清潔各種假髮工具
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠應用假髮基本護理知識及技巧；及 (ii) 能夠因應假髮的質料，根據產品製造商指引及在指導下，選擇合適的清潔劑，應用假髮基本護理知識及技巧，為顧客護理及清洗假髮／假髮塊。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	協助進行基本電髮
編號	105361L1
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。從業員必須在髮型師的指導下，協助為顧客進行電髮服務。
級別	1
學分	3
能力	表現要求 - 瞭解基本電髮知識 - 認識基本電髮知識，包括： - 髮質的分析方法及技巧 - 一般捲髮技巧，如角度、拉力和排位等 - 正確的電髮步驟 - 必要測試的種類及其重要性，如：彈力測試、捲曲測試等 - 認識冷燙髮與熱燙髮之分別及其效果 - 認識電髮產品種類、功效及正確使用方法 - 明白各種電髮工具、儀器的功能、正確及安全使用方法 - 認識各種電髮用具的日常清潔方法 - 協助進行基本電髮 - 執行電髮前準備工作，如：準備所需電髮產品及工具 - 在髮型師的指導下，並按照個人及作業的衛生守則，運用基本電髮知識，協助髮型師為顧客進行一般電髮服務 - 能夠於服務期間，觀察顧客有否出現不良反應，或誤差，並能採取適當補救措施 - 展示專業能力 - 確保所使用的電髮產品符合安全標準
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠在髮型師的指導下，按照顧客需要，運用基本電髮知識，輔助髮型師，為顧客進行基本電髮服務。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	協助進行基本染髮
編號	105362L1
應用範圍	此能力單元適用於髮廊內。從業員必須在髮型師指導下，協助為顧客進行基本染髮服務。
級別	1
學分	3
能力	表現要求 1. 瞭解基本染髮知識 • 認識基本染髮知識，包括： ◦ 頭髮天然色素的形成 ◦ 色版的顏色種類 • 認識各種染髮技巧，包括： ◦ 塗放染髮劑程序及正確步驟等 ◦ 漂染時間 ◦ 漂染後的護色方法 • 認識各種染髮產品，包括： ◦ 暫時性、半永久性和永久性產品的分別 ◦ 正確塗放步驟及程序 ◦ 安全使用及清洗方法 ◦ 漂染後的護理方法 • 認識不同濃度雙氧水 • 認識染髮劑與雙氧水的調配方法及技巧，如：份量、均勻度等 • 認識各種染髮用具的清潔及消毒方法 2. 協助進行基本染髮 • 執行染髮前準備工作，如：選擇所需染髮劑 • 在髮型師的指導下，根據顧客的要求，並按照個人及作業的衛生守則，運用基本染髮知識，協助髮型師為顧客進行染髮服務 • 能夠於服務期間，觀察顧客有否出現不良反應，或出現誤差，並能採取適當補救措施 3. 展示專業能力 • 確保所使用的染髮產品符合安全標準
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • (i) 能夠在髮型師指導下，根據顧客所需並按照個人及作業衛生守則，運用基本染髮知識，輔助髮型師正確及安全地進行基本染髮服務。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	協助進行恤捲髮及吹髮
編號	105363L1
應用範圍	此能力單元適用於髮廊內。從業員必須在髮型師指導下，為顧客提供恤捲髮和吹髮服務。
級別	1
學分	3
能力	表現要求 1. 瞭解恤髮及吹髮知識 - 認識吹髮的基本知識，包括： - 熱能對頭髮的影響 - 濕髮和乾髮的不同彈性 - 各種梳刷吹髮的方式、功能和效果 - 吹髮的正確及安全程序 - 各種熱髮鉗的使用方法 - 認識恤髮的基本知識，包括： - 恤髮的基本方式、程序及排位 - 各種恤髮用具和儀器的使用方法及效果 - 認識各種恤髮、吹髮及髮鉗用具的清潔及消毒方法 - 認識預防傳染病的基本方法 2. 協助進行恤捲髮及吹髮 - 執行恤髮及吹髮前準備工作，例如：準備所需用具，如：梳刷、風筒、熱髮鉗、恤髮器、恤髮卷等 - 在恤髮及吹髮期間，確保顧客及自己的姿勢適當 - 向顧客說明恤髮及吹髮後的護理方法 3. 展示專業能力 - 確保所選用的吹髮用具及儀器符合電力安全標準
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠按既定程序及在髮型師的指導下，運用恤髮及吹髮的基本技巧，根據個人及作業的衛生守則，於指定時間內，正確及安全地為顧客提供捲髮及吹髮服務。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	應用美髮業市場知識進行一般銷售推廣工作
編號	105392L1
應用範圍	此能力單元適用於美髮產品銷售點(包括零售店、髮廊和展銷會)。從業員能夠於日常的美髮業銷售、推廣相關的工作上，應用美髮業市場環境知識。
級別	1
學分	3
能力	表現要求 - 瞭解美髮業市場的認知 - 認識香港美髮業的狀況，例如： - 在零售業的地位、角色、產品等 - 美髮產品或服務代理及分銷商數目、地區分佈 - 認識香港美髮產品入口情況，包括：產品品牌、主要生產來源等 - 瞭解美髮產品於本地市場的概況，例如： - 本港主要代理、分銷商和零售商的數目、銷售產品 - 各類美髮產品品牌每年在本港的銷售量 - 主要及有潛力消費者的喜好分類 - 應用美髮業市場相關知識 - 運用美髮產品市場相關知識，進行美髮業相關的銷售及推廣工作 - 展示專業能力 - 於推廣活動期間，確保客戶獲取準確和足夠的資訊
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠瞭解香港美髮業市場環境，取得相關的數據及資料，於美髮產品銷售、推廣相關工作中，運用美髮業市場知識。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	向顧客推銷美髮專業用品及服務
編號	105393L1
應用範圍	此能力單元適用於髮廊內。從業員能夠在日常工作環境中，在上級指導下，運用美髮產品及服務相關知識，向顧客推銷美髮用品及服務。
級別	1
學分	3
能力	表現要求 - 瞭解美髮專業用品及服務知識 - 認識機構的美髮產品、服務種類和價格 - 明白良好服務態度的重要性 - 認識基本銷售技巧 - 明白消費者的權益和責任 - 認識前線工作人員的職責及權限 - 瞭解機構既定的工作指引和銷售程序 - 於髮廊內向顧客推銷美髮專業用品及服務 - 能夠與顧客建立良好的關係，瞭解他們對美髮服務或產品的喜好、需求和期望，因應顧客的需要，並按照機構的宣傳重點和目標，推銷美髮用品及服務 - 在指導下，正確地向顧客解釋所推薦的產品或服務功能、效果、安全性和收費等 - 展示專業能力 - 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠在指導下，運用良好的顧客服務技巧，瞭解顧客對產品／服務的需要，並按照機構的指引，推銷美髮用品和服務。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	運用顧客服務基本知識
編號	105394L1
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。在日常工作環境中，能夠提供優質顧客服務，吸引新客源及保持現有顧客，以提升機構的營業額及保持美髮業專業形象。
級別	1
學分	3
能力	表現要求 - 瞭解顧客服務基本知識 - 瞭解顧客服務基本知識，例如： - 服務的定義 - 所屬機構的服務文化 - 群體工作及團隊精神 - 溝通技巧 - 形象概念 - 顧客服務之職責、工作內容等 - 運用顧客服務基本知識 - 確立良好的服務態度及運用溝通技巧，提供優質顧客服務，使顧客產生信任感，以建立良好顧客關係 - 於日常工作中，表現團隊精神；懂得在適當時候請示上司或相關同事，以滿足個別顧客不同的需要 - 展示專業能力 - 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務關係 - 在處理客戶個人資料時，顯示對個人私隱的尊重
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 掌握顧客服務基本知識；及 (ii) 在日常工作中，懂得運用良好溝通技巧，提供優質的顧客服務，吸引新客源及保持現有顧客，以增加機構的營業額。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	接待顧客
編號	105395L1
應用範圍	此能力單元適用於髮廊內。在日常工作中，能夠按照機構的顧客服務守則，有禮貌地接待顧客及處理顧客的查詢。
級別	1
學分	3
能力	表現要求 - 瞭解接待顧客知識 - 瞭解良好服務態度的重要性，包括：儀容、禮貌、細心、尊敬、真誠等 - 認識顧客處理程序，包括：處理預訂、處理電話查詢、處理困難客戶、管理客戶記錄 - 瞭解不同美髮服務、產品的價格和護理的程序及功效 - 明白舒適、衛生、整潔環境的重要性 - 接待顧客 - 按照機構的顧客服務守則，運用良好的溝通技巧，有禮貌地接待顧客，處理顧客的預約及相關的查詢 - 記錄預約時段、細節、指定美髮師等，並與客戶清楚確認及通知美髮師有關的安排 - 重新編排預約遲到的顧客 - 詢問及確認所需的美髮服務 - 安排髮型師 - 協助客戶穿上保護袍，引領到合適座位 - 保存客戶記錄，建立新客戶檔案 - 展示專業能力 - 在處理客戶個人資料時，顯示對個人私隱的尊重 - 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務關係
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 按照機構服務守則，能運用良好的溝通技巧，有禮貌地接待顧客，並能處理客戶的查詢和預約。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	應用職業道德及員工守則
編號	105410L1
應用範圍	此能力單元適用於美髮場所及相關工作地點。從業員能夠明白職業道德及對香港僱傭條例有基本認識，遵守員工守則，從而作出配合機構營運的行為規範。
級別	1
學分	3
能力	表現要求 1. 瞭解職業道德及員工守則知識 • 瞭解職業道德的要求，例如： ◦ 個人品德 ◦ 行為準則 ◦ 尊重個人或顧客私隱 ◦ 具有正確的商業行為觀念和概念 • 瞭解機構既定員工守則內容，例如： ◦ 平等機會 ◦ 盡責任、努力工作 ◦ 嚴守公司業務秘密 • 明白遵守職業道德及員工守則對機構及塑造專業形象的重要性 • 明白保持良好公德及品德相關的好處及因違規所衍生的後果 • 認識香港的僱傭條例 2. 應用職業道德及員工守則 • 確保個人行為符合機構訂定的員工守則 • 在任何時間都會保持應有的職業道德，竭誠及盡力為顧客服務 • 於日常工作中，能夠持平、公正及積極地配合整體業務營運，協助機構的業務發展 • 在任何情況下均不會作出損害機構、顧客利益的行為 3. 展示專業能力 • 遵守香港僱傭條例相關之規定 • 能夠忠誠服務公司及客戶
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 於日常工作中，能夠應用機構指引及業內職業道德規範，彰顯機構形象、協助業務發展；及 • 能夠認識香港僱傭條例之規定，以保障機構及員工的權益。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	應用公眾衛生知識
編號	105411L1
應用範圍	此能力單元適用於美髮場所及相關工作地點。此能力應用在常規的工作中，從業員瞭解公眾衛生的重要性，能按照作業的衛生守則及機構既定指引，執行美髮場所、器材及工具的消毒及一般衛生工作。
級別	1
學分	3
能力	表現要求 - 瞭解公眾衛生知識 - 瞭解公眾衛生的定義及範疇，例如： - 員工個人衛生 - 公眾衛生與環境衛生的概念 - 美髮場所的衛生事宜 - 美髮器材、工具衛生 - 瞭解公眾衛生於美髮服務業的重要性 - 認識香港相關的衛生法例 - 應用公眾衛生知識 - 遵照相關衛生法例及守則，正確執行一般美髮場所、器材及工具的日常消毒及清潔衛生工作 - 確保個人行為符合機構訂定的衛生守則及指引 - 按照既定的衛生守則，為顧客提供美髮服務前，執行必要的清潔及消毒，預防傳染病 - 展示專業能力 - 時刻保持個人衛生，防止疾病傳染 - 必須遵守相關的公眾衛生條例
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 於日常美髮工作中，能夠遵守機構既定的個人及作業衛生守則及相關衛生法例，執行美髮營運場所、器材及工具的日常消毒及清潔衛生工作。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	應用髮廊設備一般安全守則
編號	105412L1
應用範圍	此能力單元適用於美髮場所及相關工作地點。從業員能夠應用髮廊設備的一般安全守則，完成上級指派的常規工作。
級別	1
學分	3
能力	表現要求 - 瞭解髮廊設備及一般安全守則相關知識 - 認識髮廊所用設備的一般安全守則，例如： - 用電安全 - 一般美髮化學物品的安全使用、搬運及貯存 - 防火安全措施 - 預防火警 - 使用滅火設備 - 熟悉逃生出口位置 - 操作美髮儀器及設備的安全 - 體力處理操作 - 搬運美髮設備及用品的正確姿勢 - 為顧客進行美髮服務的正確姿勢 - 注意個人衛生及安全意識 - 明白遵守一般安全守則對經營美髮服務的重要性 - 明白一般急救學(First Aid) 程序 - 明白一般安全及警告標籤與圖示的內容以及擺放位置 - 應用髮廊設備的一般安全守則 - 於日常美髮工作中，按照髮廊設備說明書及一般安全守則，正確使用電器用品，預防觸電危險 - 按照機構既定程序及指示，安排專業技師定期檢查及維修電器設備 - 當發現髮廊設備出現問題時，立即停止使用及向上級報告 - 認識急救箱(First Aid Kit)的使用 - 展示專業能力 - 遵守操作髮廊設備的安全守則，保障個人的安全
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠認識髮廊設備一般安全守則的要求，於常規美髮工作中，應用相關守則，以完成上級指派的工作；及 (ii) 能夠有效地預防因疏忽安全而引致的意外發生。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	應用一般與美髮相關電器安全守則
編號	105413L1
應用範圍	此能力單元適用於美髮場所及相關工作地點。在熟悉的日常工作環境中，從業員能夠按照一般美髮相關電器既定的安全守則，正確地使用電器。
級別	1
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解美髮相關電器安全守則知識 - 認識美髮相關電器的安全使用守則及重要性，例如： - 基本電力的認識 - 預防電力的危害 - 美髮電器(如：風筒、焗髮器)說明書及標籤所載的安全規格 - 使用美髮電器的安全守則 - 瞭解不當使用電器的危險性 - 明白電器故障時應採取的應變措施及其重要性 - 瞭解如何安全操作一般美髮電器 - 應用一般與美髮相關電器安全守則 - 應用美髮相關電器的說明書及安全守則，於日常美髮工作中，安全地使用一般電器，並按照一般美髮電器的規定，安全擺放在適當位置 - 當美髮相關電器、設備發生故障時，立即停止使用，並按照機構的指引及電器說明書的指示，採取安全應變措施，並向上司報告 - 發現其他員工或顧客不恰當使用電器時，能加以提醒 - 根據各類電器用具之清潔、保養、維修及更換的時間表，進行相關的工作 - 展示專業能力 - 使用電器時，必須遵守電器說明書及機構的安全指引，保障個人的安全
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠應用美髮相關電器說明書及安全使用守則，於日常工作中，正確地使用一般電器及預防電力的危害。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「頭髮和頭皮護理」職能範疇

名稱	掌握頭髮及頭皮一般護理方法及程序
編號	105355L2
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。從業員必須在髮型師指導下，為顧客進行頭髮及頭皮護理服務。
級別	2
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解頭髮及頭皮一般護理方法及程序 • 認識頭髮和頭皮的基本知識，包括： ◦ 皮膚的基本結構 ◦ 頭髮的基本結構 ◦ 頭髮的物理性結構 ◦ 頭髮的化學性結構 ◦ 頭髮的生長週期及速度 ◦ 髮質種類及其結構特徵，如：油性、中性、乾性、損壞髮質 ◦ 健康頭髮的主要因素，如：飲食、環境 • 認識常見的頭髮及頭皮受損原因及一般處理方法 • 瞭解常用的頭髮及頭皮護理產品，包括： ◦ 常見的護理產品種類，如：正常／油性／乾燥／損壞髮質的洗髮水、表層／深層護髮素 ◦ 各種洗髮水及護髮素的效用、成份及使用方法 ◦ 一般美髮化學用品對頭髮及頭皮的作用及影響 ◦ 認識酸鹼(pH值)對頭髮及頭皮的影響 • 瞭解常用的頭髮及頭皮護理工具、儀器的效用、使用技巧及禁忌 • 明白頭髮的基本護理方法，包括： ◦ 清潔頭髮的正確方法及應注意事項 ◦ 開叉及受損頭髮的區別及護理方法 ◦ 補充頭髮必要成份及鞏固頭髮的技巧和程序 • 頭部按摩的種類、技巧及效用，如：撫按法、旋轉法等 • 瞭解頭皮的一般護理方法，如： ◦ 頭皮受損的成因 ◦ 頭皮屑成因及一般護理方法 ◦ 各種特效頭皮表層護理產品的功用及效果 • 認識早期脫髮及一般護理方法，包括： ◦ 脫髮的階段和成因，如：外在的因素、自然環境影響及不當處理頭髮等 ◦ 預防脫髮的方法 ◦ 頭髮所需的營養 2. 進行頭髮及頭皮護理 • 能夠識別顧客的髮質，向顧客提供適當的護理建議及選擇合適的護理產品 • 在髮型師的指導下，選取適當的護理產品及方法，並按照個人及作業的衛生守則，為顧客進行頭髮及頭皮護理服務 • 向顧客說明服務後的護理建議

	3. 展示專業能力 • 確保所選用的頭髮及頭皮護理產品符合安全標準
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • (i) 能夠瞭解顧客的頭髮及頭皮狀況，掌握頭髮及頭皮的一般護理方法及程序，在指導下，為顧客提供頭髮及頭皮護理服務； • (ii) 能夠向顧客提供頭髮及頭皮的護理方法及預防早期脫髮的方法；及 • (iii) 能夠在髮型師的指導下，按照顧客的髮質需要，向顧客介紹合適的頭髮護理產品，如：洗頭水、護髮素等。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「頭髮和頭皮護理」職能範疇

名稱	進行各種接駁假髮程序
編號	105356L2
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。從業員必須在髮型師指導下，運用接駁假髮技巧，為顧客提供各種接駁假髮服務。
級別	2
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解接駁假髮知識及技巧 - 瞭解假髮知識，包括：假髮種類、質料、效果、優劣及護理方法 - 瞭解各種接駁假髮知識及技巧，如： - 常用接駁髮種類，如：全頭、部份等 - 各種接駁髮技術、程序及其效果，如：槍型駁髮、時尚款式駁髮等 - 不同接駁假髮技術之優劣及維持時限 - 接駁假髮前的必要測試，如：皮膚敏感測試、真髮與假髮的顏色配合等 - 接駁假髮後的護理方法及禁忌等 - 應注意事項 - 瞭解各種接駁髮工具的功用、正確使用及清潔方法 - 認識接駁假髮對髮型設計的影響 - 進行接駁假髮程序 - 執行接駁頭髮前準備工作，例如： - 進行測試 - 駁髮用具 - 在髮型師的指導下，確定顧客所需的假髮種類及髮色等，並根據顧客的要求，運用接駁假髮技巧，於合理時間內，為顧客進行接駁假髮服務 - 向顧客說明接駁髮後的護理方法及禁忌 - 展示專業能力 - 確保所選用的假髮種類及髮色符合顧客的要求
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 在髮型師指導下，能夠根據顧客的頭髮狀況及需要，運用接駁假髮知識及各種駁髮技巧，按照個人及作業的衛生守則，為顧客進行接駁假髮服務；及 (ii) 懂得向顧客說明接駁髮後的護理方法及禁忌。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	協助進行基本剪吹髮
編號	105364L2
應用範圍	此能力單元適用於髮廊內。從業員必須在髮型師的指導下，協助為顧客提供剪吹髮服務。
級別	2
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解基本剪吹髮知識 - 認識剪髮的基本知識，包括： - 頭部分區(劉海、頭頂冠位置、側面至耳位置、髮腳位置等) - 剪髮前分析顧客頭髮的重要性 - 基本四區(十字分界，)分界線(水平線、A線、V線等) - 影響剪髮效果的因素，如：髮質(粗幼)、長度、密度、頭髮線條(曲、直髮)、頭髮生長方向 - 四種基本式修剪技巧，包括：單一底線、均等層次、漸變層次和邊沿層次 - 認識各種剪髮工具／設備的功能、正確的使用方法，如：鉸剪、牙剪、推剪等 - 認識吹髮的基本知識及技巧，如：風向位置的重要性 - 認識各種吹髮用具的應用方式、技巧及安全使用守則 - 認識各種造型產品的功效及正確使用方法 - 認識各種剪吹髮用具的日常清潔及消毒方法 2. 協助進行基本剪吹髮 - 執行剪吹髮前準備工作，包括： - 選擇合適的剪吹髮用具 - 整理所需工具 - 在髮型師的指導下，能正確地使用梳、刷等工具，運用基本剪吹髮技巧，並按照個人及作業的衛生守則，為顧客剪出四種基本式的髮型，並能表現出各種髮型的特點 3. 展示專業能力 - 使用剪吹髮工具、操作儀器時，遵守一般安全守則
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠應用基本剪吹髮工具的使用知識(拿剪刀手法、消毒程序)，安全地輔助髮型師執行剪吹髮前的預備工作；及 (ii) 能夠在髮型師的指導下，從四款基本式髮型中選取兩款，並按照個人及作業的衛生守則，運用剪吹髮基本知識及技巧，為顧客進行剪吹髮。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	應用基本電髮技巧
編號	105365L2
應用範圍	此能力單元適用於髮廊內。從業員必須在髮型師的指導下，為顧客提供電髮服務。
級別	2
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解基本電髮技巧 - 瞭解基本電髮知識及技巧，如： - 電髮技術的演變，如古典、時尚趨勢 - 髮質、髮型和臉型分析技巧 - 各種捲髮技巧的配合，如：砌磚式、螺旋式、方向式、子母式等 - 影響效果的因素 - 誤差的補救方法 - 瞭解電髮產品知識，如： - 產品各類、成份、性質及功能，如：中性、鹼性及熱力等 - 正確使用方法及程序 - 對頭髮結構的影響 - 不同髮質與電髮產品的配合 - 應注意事項及使用禁忌 - 明白各種捲法、捲頭髮排位及針捲法(pin-curl)技巧及其效果 - 瞭解各種電髮用具、儀器的使用方法及技巧 - 認識各種電髮儀器的效用及正確使用方法，如：熱放射設備等 2. 應用基本電髮技巧 - 在髮型師指導下，根據顧客的髮質、髮量等，選擇合適的電髮產品、工具及儀器，運用基本電髮技巧，協助髮型師為顧客提供電髮服務 - 於電髮期間，觀察顧客有否出現不良反應或效果誤差，按既定程序，採取合適的補救措施 - 向顧客說明電髮後的護理需要 3. 展示專業能力 - 確保所使用的電髮儀器符合安全標準
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠在髮型師指導下，根據顧客的髮質、臉型和輪廓等特徵及其要求，應用基本電髮技巧，協助髮型師為顧客提供電髮服務；及 (ii) 能夠向顧客提供正確的電髮後護理建議。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	掌握基本漂染及挑染的技巧
編號	105366L2
應用範圍	此能力單元適用於髮廊內。從業員必須在髮型師的指導下，為顧客進行蓋白髮、染色、漂染及挑染服務。
級別	2
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解基本漂染髮技巧 - 認識原生髮色及深淺度的分析技巧，如： - 自然髮色和深淺度的種類 - 燈光對髮色的影響 - 認識色彩學知識，如： - 三原色 - 顏色輪的形成 - 冷暖對頭髮的影響 - 對衡色的關係 - 顏色的相互影響 - 認識更改髮色深淺度的基本理論及技巧 - 認識蓋白髮技巧，包括： - 白髮形成的原因 - 基本色的深淺度和選擇 - 染蓋白髮的程序 - 認識各種染色、漂染頭髮技巧，包括： - 新染或補染的漂染程序及方法 - 不同漂染程度的原理及方法，如：深、淺、補色、洗色和漂色等 - 白髮染淺技巧 - 漂髮與雙氧水的關係 - 認識各種挑染方法的技巧及其效果 - 認識各種蓋白髮、染色、漂髮及速漂染髮產品的正確及安全使用方法，如：不同性質產品的功能和特性 - 認識各種蓋白髮、染色、漂髮及挑染髮用具的日常清潔方法 2. 進行蓋白髮、染色、漂染及挑染 - 執行蓋白髮／補染、染色、漂染及挑染前準備工作，如：準備所需產品及用具 - 在髮型師的指導下，根據顧客的要求，並按照個人及作業的衛生守則，運用染髮及更改髮色技巧，為顧客進行蓋白髮、染色、漂染及挑染服務 - 能夠於服務期間，觀察顧客有否出現不良反應或出現誤差，並能採取補救措施 - 向顧客說明蓋白髮／補染、染色、漂染及挑染後的正確護理方法 3. 展示專業能力 - 按照作業的衛生守則，正確清潔及使用染髮相關的工具及儀器 - 確保所使用的染髮產品符合安全標準

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • (i) 能夠在髮型師的指導下，根據顧客的要求及其原生髮色，並按照個人及作業衛生守則，運用染色及更改髮色技巧，為顧客提供蓋白髮／補染、染色、漂染及挑染服務。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	應用基本晚妝髮型技巧
編號	105367L2
應用範圍	此能力單元適用於髮廊內。從業員必須在髮型師的指導下，協助為顧客提供晚妝髮型服務。
級別	2
學分	3
能力	表現要求 1. 認識基本晚妝髮型 - 認識基本晚妝髮型知識，例如： - 晚妝髮型種類及其效果，如：傳統和時尚 - 晚妝髮型的基本結構和配搭、以及考慮的因素，如：髮質、頭和臉型、身型、出席場合等 - 認識各種預備技巧運用，例如： - 捲筒 - 針捲髮(Pin-curl) - 曲髮鉗／電熱棒 - 吹髮(劉海波浪等) - 認識各種晚妝髮型的基本技巧，包括： - 梳和削髮技巧 - 基本辮子編織(兩首辮、三首辮、四首辮、任何單數的平辮、織蘿) - 繞圈盤髮 (Loop) - 包髻技巧 - 認識各種晚妝髮型工具的功用及正確使用方法，如：針捲髮夾、頭髮飾物、扁刷等 - 認識各類晚妝髮型產品的功能、使用方法及步驟，如：定型啫喱、噴霧、慕絲等 - 認識各種晚妝髮型工具及設備的日常保養、清潔及消毒方法 2. 應用基本晚妝髮型技巧 - 執行服務前準備工作，如：準備所需產品及工具 - 在髮型師指導下，根據顧客的需要，並按照個人及作業的衛生守則，為顧客提供晚妝髮型服務 - 向顧客說明服務後的護理方法 3. 展示專業能力 - 確保所選用的晚妝髮型產品符合安全標準
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠在髮型師的指導下，正確地使用各種晚妝髮型工具，運用晚妝髮型技巧，輔助髮型師為顧客進行晚妝髮型服務。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「形象及造型設計」職能範疇

名稱	基本設計
編號	105379L2
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。從業員必須在髮型師指導下，為顧客提供髮型設計服務。
級別	2
學分	3
能力	表現要求 1. 瞭解基本設計概念 - 明白設計的目的，如：實用性、美觀性、前衛性、時代性等 - 認識基本設計概念，包括： - 設計元素，如：線條、方向、形態、質感、色彩運用 - 影響設計的因素，如：頭、臉、五官、體形、髮質、膚色、季節、職業等 - 髮型的構成，如：三維空間(點、線、面) - 認識各類造型的基本設計原理及特徵，包括： - 基本原理，如：比例、對比、均衡、重複、漸進、交替等 - 造型特徵，如：自然造型、人工造型 - 明白臉型與造型設計之關係，包括： - 臉型種類及特徵，如：長方形臉、圓形臉、橢圓形臉、方形臉、三角形臉、梨形臉等 - 不同臉部輪廓、線條與髮型之關係 - 明白頭型與造型設計之關係，包括： - 頭型種類及特徵，如：尖頭形、窄頭形、平背頭形、平頂頭形等 - 頭型與不同臉型、體形的比列 - 認識基本色彩學，如：三原色、色相、明度、彩度等 2. 應用基本設計技巧 - 能夠識別顧客臉型和頭型種類及其容貌特徵 - 在髮型師指導下，根據顧客的臉型和頭型等特徵，運用基本設計技巧，協助髮型師為顧客設計髮型 3. 展示專業能力 - 確保設計不涉及抄襲
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠辨識顧客的頭型及臉型特徵；及 (ii) 能夠在髮型師指導下，運用色彩學和造型等基本設計技巧，協助髮型師為顧客設計能配合其容貌、突顯優點的髮型。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	推銷髮廊用品、用具及儀器
編號	105396L2
應用範圍	此能力單元適用於美髮營運場所。從業員需按指導及機構既定的守則，向髮廊或美髮零售公司，推廣和銷售美髮產品、工具和設備。
級別	2
學分	3
能力	表現要求 - 瞭解推銷髮廊用品及儀器的知識 - 瞭解機構既定的銷售目標、方針和程序 - 掌握機構產品的特性、優點、缺點 - 認識良好銷售技巧及其重要性，包括： - 明白客戶的需要 - 引導顧客產生興趣 - 建立良好的人際關係 - 觀察身體語言 - 促成交易 - 明白基本的客戶關係管理（CRM）概念 - 進行推銷髮廊用品、用具及儀器 - 建立一個簡單的客戶訪問計劃 - 與客戶建立良好的溝通關係，瞭解髮廊或零售機構的需求 - 運用良好的銷售技巧，正確介紹產品和設備的特性、功能和使用方法，積極進行推廣，促成交易 - 展示專業能力 - 運用良好人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務關係
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠按照機構指引及銷售方針，運用良好的銷售技巧及客戶關係管理，成功完成交易。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	處理客戶關係技巧
編號	105397L2
應用範圍	此能力單元適用於髮廊內。從業員在日常熟悉的工作環境中，能夠與客戶進行溝通，推介合適的美髮產品或服務，並有效地處理顧客一般投訴。
級別	2
學分	3
能力	表現要求 - 瞭解處理客戶關係相關知識 - 瞭解基本的溝通技巧，例如：言語上和非語言（書面、身體語言） - 瞭解機構對迎接和接待客戶的基本準則和程序，例如：員工個人儀容／打扮的要求、人際關係技巧、不同類型顧客的特徵、不同客戶的行為和情緒表現等 - 瞭解機構有關處理顧客投訴的指引，例如： - 獲授權處理客戶投訴的人員及其權限 - 調解投訴的程序 - 轉介投訴個案的程序 - 瞭解機構的美髮服務、產品、定價和工作流程 - 應用處理客戶關係技巧 - 於常規的工作環境下，運用客戶關係處理技巧，有效地與顧客溝通，以確定其需要；並向顧客介紹或推介合適的美髮產品或服務 - 處理顧客查詢或預約 - 透過交談及觀察，瞭解顧客對美髮服務或產品的要求 - 提供正確的美髮產品及服務資料 - 於適當時候，請示上司或相關同事，如：個別優惠要求等 - 按照機構既定程序，收集顧客的資料，以維繫與顧客的關係 - 按照機構處理投訴的指引，有效地處理顧客一般投訴，如：安撫情緒、補償、致歉等 - 如有需要，轉介投訴個案予適當人士跟進，並向顧客清楚解釋為何把他／她的查詢轉介其他部門更為合適 - 記錄調解過程 - 展示專業能力 - 運用良好人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務關係 - 收集顧客的資料時，必須遵守《個人資料(私隱)條例》
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 於常規的工作環境下，能夠運用客戶關係處理技巧，保持與客戶良好關係，因應顧客的需要，介紹或推介適合的美髮產品或服務；及 (ii) 按照所屬機構的既定程序，有效地處理顧客一般的投訴。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	掌握優質顧客服務
編號	105398L2
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。在熟悉的日常、可預計及有規律的工作環境下，能夠提供優質顧客服務，滿足顧客的需要，以提升機構的銷售額及維持機構品牌形象。
級別	2
學分	3
能力	表現要求 - 瞭解優質顧客服務知識 - 瞭解優質顧客服務的定義 - 服務品質與服務內容的分別 - 優質服務的概念 - 優質服務的模式 - 顧客認知 - 顧客期望 - 服務管理認知 - 標準服務說明 - 明白美髮從業員應具備的優質服務態度，例如：聆聽和回應的技巧，瞭解顧客的需求等 - 瞭解機構所提供的美髮服務／產品的特色和工作流程 - 展示優質顧客服務 - 按照機構既定的服務質素標準和服務守則，提供優質的顧客服務 - 確定顧客對美髮服務／產品的實際需求 - 掌握影響顧客選擇美髮服務／產品的各種因素 - 按照機構指引，耐心及有禮貌地回應顧客的查詢／意見，必要時尋求上級的幫助 - 參與檢討優質服務程序，並提出改善建議，以配合市場的變化 - 展示專業能力 - 運用良好人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠按照機構的程序和質素標準，提供令客戶滿意的服務；及 (ii) 能夠有效地處理顧客的查詢／意見。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	應用一般商業法例
編號	105414L2
應用範圍	此能力單元適用於美髮場所及相關工作地點。從業員能夠瞭解一般的香港商業法例，並能應用於日常工作環境中，以獲取顧客信心，保障公司利益。
級別	2
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解一般商業法例知識 - 瞭解一般有關產品銷售、服務合約訂定之香港法例，如：《貨品售賣條例》、《管制免責條款條例》、《服務提供(隱含條款)條例》、《不合情理合約條例》 - 認識有關宣傳及推銷產品、服務之相關香港法例，例如：《商品說明條例》、《消費品安全條例》、《禁止層壓式推銷法條例》 - 瞭解基本商業營運條例，如《商業登記條例》 - 瞭解香港美髮業商會所支持的《美髮營商實務守則》之規定 - 明白違反商業法例所引致的嚴重後果 - 應用一般商業法例 - 於銷售美髮產品及與顧客簽訂服務合約時，能夠遵守相關法例、實務守則之規定，包括： - 訂明合約日期及時限、買賣雙方之權利和責任 - 列明產品／服務內容、收費詳情 - 訂明未能履行合約時的處理及安排 - 於宣傳及推銷美髮產品及服務時，能夠遵守相關法例要求，包括： - 清楚陳述美髮服務及產品的功效、特性及價格 - 不會用欺騙手法誤導消費者 - 不會用高壓推銷手法餌誘消費者 - 確保美髮服務及產品符合安全標準 - 於日常營運中，能夠遵照商業登記條例之相關要求 - 妥善保存與銷售相關的資料，以便日後查核 - 展示專業能力 - 應用一般商業法例，在銷售及訂定服務合約過程中，防止任何誤導或違規行為
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠認識一般有關美髮產品銷售及推廣、訂立合約等相關法例，在日常營運中，遵守相關法例，增加顧客的信心；及 (ii) 於日常工作中，能夠遵照商業登記條例相關的要求，保障機構利益。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	執行採購及庫存髮廊用品程序
編號	105415L2
應用範圍	此能力單元適用於髮廊內。從業員在熟悉的工作環境中，在督導下，執行採購及美髮用品和工具的庫存程序。
級別	2
學分	4
能力	表現要求 - 瞭解採購及控制庫存髮廊用品知識 - 認識基本採購知識，包括： - 確定購買的數量、種類 - 選擇合適價格的供應商 - 訂貨程序及應注意事項 - 認識機構的採購程序 - 認識採購目的及相關成本計算方法 - 明白基本的庫存控制知識，包括： - 庫存系統 - 產品類型 - 庫存數量 - 認識機構的庫存程序 - 明白常用的紀錄方式及程序，包括： - 電腦採購及庫存系統 - 標籤程序 - 紙張記錄程序 - 備案制度 - 瞭解保存紀錄的重要性 - 執行採購及庫存髮廊用品程序 - 按照機構既定的採購程序，在督導下，採購所需的美髮產品及工具，並按照既定的程序擺放 - 能夠按照採購項目作出對環保相對之影響 - 按照採購項目，根據時間、安全及類別進行分區處理 - 按照機構所定的庫存程序，正確地處理庫存資料，並準確地紀錄及妥善保存相關資料 - 展示專業能力 - 按照機構的政策和規定，在互信的基礎上，與供應商／代理商建立良好的合作夥伴關係 - 確保採購過程沒有違反防止賄賂條例
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠按照機構的既定程序，正確地執行採購和妥善控制庫存。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	應用美髮業之職業安全健康、環保及危險品條例
編號	105416L2
應用範圍	此能力單元適用於美髮場所及相關工作地點。從業員能夠在熟悉的日常美髮工作環境中，參考及應用相關之職業安全健康、環保法例和危險品處理知識，以完成上級指派的工作。
級別	2
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解美髮職業安全健康、環保及危險品條例的知識 - 明白正確應用職業安全健康、環保及危險品條例對經營美髮服務的重要性 - 瞭解適用於美髮業的現行職業安全健康及環保法例的要求，例如：《職業安全及健康條例》、《僱員補償條例》、《醫療廢物處置條例》、《水污染管制條例》等 - 認識髮廊所在地點可能涉及的職安健風險，以及員工所屬崗位的相關風險 - 認識美髮業相關危險品法例的要求，如：《危險品條例》、《氣體安全條例》 - 認識一般急救(First Aid)常識 - 應用美髮業之職業安全健康、環保及危險品條例 - 於提供日常美髮相關服務時，能遵守與美髮業相關的職業安全健康及環保法例 - 於日常工作中，應用美髮相關的危險品處理知識，或參考《危險品條例》，採取正確措施，保障個人及他人安全 - 一般急救(First Aid)程序的應用 - 展示專業能力 - 必須遵照職業安全健康、環保及危險品條例的規定，保障員工的安全
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠在日常美髮工作中，應用美髮相關的職業安全健康、環保及危險品法例；及 (ii) 能遵照法例的要求，安全地進行美髮服務及處理好一些美髮相關的危險品。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	識別美髮用品標籤及常見成份
編號	105417L2
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。在慣常的情況下，按指導，能夠識別美髮用品標籤及常見成份，並向顧客推介或選擇其合適的美髮產品／服務。
級別	2
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解美髮用品標籤及常見成份的知識 - 瞭解美髮用品標籤內容及規定，包括：產品名稱、成份、用途、用法、重量／容量、保質期、製造公司名稱、地址等 - 瞭解美髮用品常見的成份功效、使用禁忌等 - 認識一般美髮用品所禁用或限用之成份 - 瞭解美髮用品的安全性及可能出現的不良反應 - 認識美髮用品的衛生標準 - 識別美髮用品標籤及常見成份 - 正確解讀美髮用品的標籤內容 - 根據美髮用品的標籤內容，為顧客選擇或推介其適合的美髮用品／服務，並正確使用有關產品 - 根據產品標籤的保存期限及方法，適當地保存美髮用品 - 當對美髮用品的標籤或成份有疑問時，應立即停止使用，並向上級報告 - 展示專業能力 - 使用美髮用品時，必須按照標籤內容指示
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠正確解讀美髮用品的標籤，識別其成份、用途、使用方法及禁忌等；及 (ii) 在指導下，根據產品標籤內容及顧客的美髮需要，為顧客選擇或推介其合適的美髮用品／服務。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	應用一般勞工法例
編號	105418L2
應用範圍	此能力單元適用於美髮場所及相關工作地點。從業員能夠明白一般勞工法例的規定，在招聘過程及簽訂僱傭合約時嚴加遵守，以保障僱傭雙方利益，避免爭拗。
級別	2
學分	5
能力	表現要求 - 瞭解一般勞工法例的知識 - 瞭解香港勞工法例對僱員和僱主的意義及重要性 - 瞭解一般勞工法例對勞資雙方規定的責任與義務 - 瞭解勞資雙方的法律地位 - 瞭解如何可保障勞資雙方的利益 - 瞭解如何令勞資雙方在法律保障下合作愉快及公平對待 - 認識「香港勞工處」及其他法定機構所制定的相關勞工法例，如：《僱傭條例》、《強制性公積金計劃條例》、《個人資料(私隱)條例》、《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》等 - 瞭解簽訂書面僱傭合約的意義及重要性 - 明白違反勞工法例對僱傭雙方可能帶來的嚴重後果 - 應用一般勞工法例 - 在招聘過程及終止僱傭合約時，遵守相關法例的規定，包括： 《性別歧視條例》中有關僱員的權益 《殘疾歧視條例》中有關僱員的權益 《家庭崗位歧視條例》中有關僱員的權益 《個人資料(私隱)條例》對處理求職者及僱員個人資料的規限 - 根據《僱傭條例》規定，確立僱用條款及條件，包括： - 發放工資週期 - 最低工資 - 工作時間 - 休息日、法定假期、年假安排 - 疾病津貼 - 試用期及終止僱傭合約的通知期 - 遵照《強制性公積金計劃條例》規定，按時及按比率供款 - 妥善保存相關資料及人事檔案，以便日後查核 - 展示專業能力 - 必須遵守《個人資料(私隱)條例》的人力資源管理實務守則 - 在任何情況下均不會作出違反勞工法例的行為
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握香港勞工法例的規定，並於招聘及處理日常人事管理時，遵守相關法例要求，保障僱傭雙方的利益，避免爭拗。

備註	
----	--

美髮業《能力標準說明》能力單元

「頭髮和頭皮護理」職能範疇

名稱	瞭解在速剪髮廊環境下的頭髮和頭皮護理基本知識
編號	111545L2
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。在日常速剪髮廊環境下，從業員可以提供頭髮和頭皮護理建議。
級別	2
學分	1
能力	表現要求 6.1 認識頭髮和頭皮的基本知識，包括： • 認識頭髮和頭皮的基本知識，包括： ◦ 頭部皮膚的基本結構 ◦ 頭髮的基本結構 ◦ 頭髮的物理性結構 ◦ 頭髮的化學性結構 ◦ 頭髮的生長週期及速度 ◦ 髮質種類及其結構特徵，如：油性、中性、乾性、損壞髮質 • 認識常見的頭髮及頭皮受損原因及一般處理方法 • 瞭解常用的頭髮及頭皮護理產品，包括： ◦ 常見的護理產品種類，如：正常／油性／乾燥／損壞髮質的洗髮水、表層／深層護髮素 ◦ 各種洗髮水及護髮素的效用、成份及使用方法 ◦ 一般美髮化學用品對頭髮及頭皮的作用及影響 ◦ 認識酸鹼(pH值)對頭髮及頭皮的影響 6.2 識別顧客的頭髮及頭皮狀況 • 確認顧客的頭髮及頭皮狀況合適接受速剪服務
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為 • (i) 能夠識別顧客的頭髮及頭皮狀況是否合適接受速剪服務；及 • (ii) 能夠向顧客提供簡單頭髮及頭皮的護理建議。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「頭髮和頭皮護理」職能範疇

名稱	處理一般性問題頭髮和頭皮
編號	105357L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。此能力的應用涉及一些判斷及分析能力。能夠為顧客提供一般性問題頭髮和頭皮的護理服務，並因應情況所需，建議顧客向專業人士尋求治理。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解問題頭髮及頭皮的護理知識 - 瞭解頭髮及頭皮的專業知識，包括： - 頭髮、頭皮及皮膚的功能、結構及相互關係 - 髮質種類、頭髮的生長週期、速度 - 健康髮質的因素，如：具彈力、保水、柔軟與光澤等 - 瞭解髮質與髮色異常的成因及特徵，包括： - 受損原因，如：紫外線、化學劑、油脂、酸鹼度等 - 受損行為，如：游泳、日曬、洗、燙、染等 - 受損狀態，如：乾燥、變黃、斷裂、分叉等 - 明白一般性問題頭髮和頭皮的知識，包括： - 頭髮和頭皮的不正常現象 - 一般性問題頭髮及頭皮的種類和成因，如：細菌、真菌、失調及過濾性病毒等 - 脫髮的不同階段和成因，包括：外在因素、自然環境影響及不當處理頭髮等 - 衡量及判斷頭髮及頭皮受損程度的方法及技巧，如：油、皮屑、敏感、掉髮、手術後的傷口處理等 - 處理一般性問題性頭髮及頭皮的方法和技巧 - 瞭解護理各種頭髮及頭皮的方法及技巧，如：深層護理、極乾／極油／曾受細菌感染的頭髮及頭皮 - 認識髮質及髮色異常的預防及護理方法，如：食物營養、食療、美髮產品、生活習慣、洗髮步驟等 - 認識頭髮及頭皮護理儀器的用途、安全使用方法及技術，如：紅外線儀器、紫外燈等 - 瞭解常用的頭髮及頭皮產品護理知識，包括：成份、效用、適用範圍、使用方法、安全貯存方法及禁忌等 - 明白預防傳染病之方法 - 瞭解護理頭髮及頭皮儀器的日常清潔及保養方法 2. 處理一般性問題頭髮和頭皮 - 分析顧客的頭髮及頭皮狀況，按照顧客的需要，為顧客選擇合適的護理產品、工具及儀器 - 觀察及分析顧客頭髮及頭皮的受損程度、問題種類等，並掌握問題頭髮及頭皮的處理方法及技巧，並按照個人作業及衛生守則，運用合適的護理產品和儀器，為顧客進行問題頭髮護理服務 - 掌握顧客溝通技巧，以瞭解導致問題頭髮和頭皮的成因，向顧客提供日常的護理及保健建議 - 與顧客進行良好的溝通，因應情況所需，建議顧客尋求有關專業人士治理 - 按照產品製造商指引，貯存頭髮及頭皮護理產品 - 按照儀器製造商指引，進行日常清潔及保養

	3. 展示專業能力 • 確保所選用的頭髮護理產品符合安全標準，並能改善／舒緩顧客頭髮和頭皮的一般問題
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • (i) 能夠掌握一般性問題頭髮和頭皮的護理方法及技巧，使用合適的護理產品和儀器，為顧客提供所需的護理服務； • (ii) 能夠向顧客提供問題頭髮和頭皮的日常護理方法，因應顧客的情況，建議顧客尋求有關專業人士治理；及 • (iii) 能夠根據製造商指引，正確地存放護理產品，清潔及保養美髮護理儀器。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「頭髮和頭皮護理」職能範疇

名稱	掌握起模、配戴及修飾假髮技巧
編號	105358L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。從業員能夠在日常大致熟悉的工作環境中，為顧客起模、配戴及修飾假髮。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解配戴及修飾假髮知識和技巧 - 瞭解假髮知識，如：髮質、種類、材料及優劣點 - 瞭解配戴及卸除假髮／假髮塊知識，如： - 不同假髮質料的正確配戴、卸除方法及步驟 - 各種配戴、卸除假髮的技巧 - 配戴、卸除假髮程序不當之影響 - 修飾假髮之步驟及必要性 - 製作起模技術，如：量度大小、頭髮方向、髮色等 - 瞭解假髮設計知識及技巧，如：用途、假髮造型 - 認識配戴及修飾假髮所需工具的種類、功用及使用技巧 - 認識修飾假髮所需的技能，如修剪、梳理等 - 掌握起模、配戴及修飾假髮技巧 - 根據顧客所選擇的假髮種類、質料等因素，運用合適的配戴假髮技巧，按照個人及作業的衛生守則及正確步驟，為顧客配戴假髮 - 因應顧客的頭／臉型特徵等，及按照既定的假髮造型設計，運用修飾假髮技巧，為顧客修飾假髮 - 向顧客說明假髮／假髮塊的正確配戴及卸除方法、日常清潔及護理方法、禁忌等 - 能夠於配戴假髮後，檢查結果及顧客滿意度，並因應所需進行修飾 - 展示專業能力 - 於合理時間內，完成起模、配戴及修飾假髮的工作，確保所提供的服務令顧客滿意
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握起模、配戴及修飾假髮知識及技巧； (ii) 能夠根據顧客所選擇的假髮種類、質料等因素，運用合適的起模、配戴假髮技巧及按照正確程序，為顧客配戴假髮；及 (iii) 能夠根據顧客的外型特徵及已定的假髮造型設計，運用修飾假髮技巧，於配戴假髮前／後，進行假髮修飾，以達致美化效果。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	掌握剪吹髮技巧
編號	105368L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。從業員需具備判斷及分析能力，能夠掌握剪吹髮技巧，於合理時間內為顧客設計所需髮型。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解剪吹髮與髮型設計知識 • 瞭解髮型設計知識，包括： ◦ 四種基本式修剪的效果 ◦ 各種臉型和輪廓特徵與髮型的配合 ◦ 各種髮質特性與髮型之關係 ◦ 職業、服飾與髮型的配合 ◦ 出席場合與髮型的配合 ◦ 年齡、性別與髮型的配合 • 明白四種基本式修剪的混合使用效果 • 瞭解不同頭髮長度的層次髮型之特徵 • 瞭解各種頭髮生長模式的髮型設計技巧及應注意的事項，如：鬢腳、後頸上髮線、不同的禿頭模式等 • 認識各種修剪工具的使用技巧及效果，如： ◦ 鉸剪／牙剪 ◦ 削刀／剃刀 ◦ 推剪／電推剪 ◦ 基本剪髮技巧，如：齊剪法、推剪法、打薄、點剪法和滑剪髮等 • 瞭解吹髮及造型知識，包括： ◦ 各種吹髮及造型工具之用途及使用技巧 ◦ 各種吹髮及造型工具的清潔及保養方法 • 瞭解各類髮型所需的吹髮技巧 • 瞭解各種造型產品之功效及正確、安全使用方法 • 認識短髮剪吹技巧，包括： ◦ 0cm至15cm(約6吋)長度之四種層次與提升角度的關係 • 修剪髮腳 • 認識各款男士經典髮型的剪吹技巧，如：平頭裝、騎樓裝、陸軍裝等 • 瞭解與顧客溝通及聆聽技巧，以明白顧客的需求 2. 運用剪吹髮技巧 • 根據顧客要求，選擇合適的剪吹髮工具及造型產品 • 根據不同顧客的要求、個人臉型輪廓特徵和髮質狀況等因素，或參考造型相片，運用剪吹髮技巧，並按照個人及作業的衛生守則，為顧客完成所需髮型 • 能夠於服務期間，觀察顧客有否出現不好反應，並能按既定程序，採取補救措施 • 檢視和修飾剪吹髮效果 • 向顧客說明服務後的護理方法

	3. 展示專業能力 • 確保於日常工作中，能正確地使用相關電器及預防電力危險
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • (i) 能夠掌握顧客溝通技巧，明白顧客對髮型的要求； • (ii) 能夠掌握各種剪吹髮工具及造型產品的功效及使用方法，以輔助設計髮型； 及 • (iii) 能夠掌握剪吹髮技巧，並根據顧客的要求或參照髮型相片，於合理時間內，為顧客完成所需髮型。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	掌握電髮技巧
編號	105369L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。從業員需具備判斷及分析能力。能夠運用電髮技術，為顧客完成所需的髮型。
級別	3
學分	9
能力	表現要求 1. 瞭解電髮相關知識 - 瞭解各種電髮技巧，包括： - 重電、電直、電髻之技巧 - 影響電髮效果的因素，如：髮質、髮量 - 不同捲髮技術的效果、技巧及應注意事項 - 電髮蕊的種類、排位方法及技巧 - 正確電髮程序 - 溫度影響 - 可能發生的狀況及補救方法，如：過髻、「老鼠尾」等 - 不當處理對頭髮健康之影響 - 認識必要測試的種類及重要性，如：捲曲測試、彈力測試 - 明白冷和熱能電髮的原理、技巧、正確程序及護理方法 - 瞭解各種電髮產品的功效、正確及安全使用方法和禁忌症，如：燙髮液、中和液、調節劑等 - 瞭解顧客溝通技巧，以確定顧客的電髮目的、需要及對髮型造型的接受程度 2. 掌握電髮技巧 - 掌握電髮技巧，按照顧客的髮質和髮量等因素及電髮目的，綜合運用不同的電髮技術，完成顧客所需的髮型 - 能夠於服務期間，觀察顧客有否出現不良反應，並能按既定程序，採取補救措施 - 檢視和修飾電髮效果 3. 展示專業能力 - 確保於日常工作中，能正確地使用相關電器及預防電力的危險 - 確保所選用的電髮藥水符合安全標準
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠根據顧客的髮質和髮量等特徵及對髮型的要求，運用合適的電髮方式和技巧，按照正確的電髮程序，於合理時間內，完成令顧客滿意的髮型。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	掌握漂染和挑染頭髮的技巧及矯正染色的方法
編號	105370L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。從業員需具備判斷及分析能力。能夠掌握漂染和挑染頭髮的技巧及矯正染色的方法，為顧客提供漂染、挑染和矯正染色服務。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解漂染髮、挑染髮及矯正染色技巧 - 瞭解髮色的分析技巧，如：頭髮的天然顏色、人造色素的組合等 - 瞭解漂染髮的知識，如： - 正確步驟 - 上色方式，如：整體漂染、新生頭髮、編織式等 - 進行染色時需考慮因素，如：皮膚顏色、頭髮狀況、測試結果、臉型搭配等 - 選擇顏色原則，如：標準色輪等 - 過氧化氫的用途、稀釋方法、百分比、數量強度等 - pH值對染色後修復頭的重要性 - 可能會發生的特殊問題及其補救方法，如：過敏反應 - 瞭解各種染色技術，如：結合染色、片段、區間、全頭、部分等 - 瞭解蓋白髮同時達至潮流色的效果 - 瞭解各種染髮工具及儀器的功能及正確使用方法 - 明白各種漂劑、調節劑的功能、效果、正確使用方法及對頭髮的影響 - 瞭解矯整染色的方法及技巧，如： - 矯正深淺度 - 矯正色調 - 對衡色、均衡人造色素 - 不同層次的色調均衡 - 處理過深色的髮尾 - 認識各種挑染的方法、程序及技巧，如： - 局部漂淺 - 與底色的配合 - 認識各種漂染髮、挑染髮及矯正染色用具的日常清潔方法 2. 進行漂染、挑染頭髮及矯正染色服務 - 分析頭髮顏色，按照顧客的要求及產品製造商指引，挑選合適的染髮劑，調配出適當的濃度，運用染髮技巧以達至目標髮色 - 掌握染色矯正法的技巧，按照顧客的要求，為顧客矯正髮色的深淺度和色調等 - 根據顧客的需要，運用各種挑染技巧，為顧客進行挑染髮服務，以突出其髮型設計 - 能夠於服務期間，觀察顧客有否出現不良反應，並能按既定程序，採取補救措施 - 在漂染髮、挑染頭髮及矯正染色後檢查結果及顧客的滿意度 - 向顧客說明漂染髮、挑染髮及矯正染色後的護理方法

	3. 展示專業能力 • 確保所選用的染髮產品符合安全標準
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • (i) 能夠根據顧客的髮色和服務需要，選擇合適的染髮產品，運用染髮及挑染髮技巧，按照正確程序和方法，於合理時間內，為顧客進行漂髮及挑染頭髮服務；及 • (ii) 能夠掌握各種漂染技巧，按照顧客所需，矯正頭髮不同層次的染色效果。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	運用傳統及時尚晚妝髮型造型技巧
編號	105371L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。從業員能夠在日常熟悉的工作環境中，運用傳統及時尚晚妝髮型造型技巧，為顧客設計滿意的髮型。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解傳統及時尚晚妝髮型造型知識 - 瞭解晚妝髮型設計概念，包括： - 晚妝髮型造型的歷史演變 - 各類場合與晚妝髮型設計的配合 - 不同形像與晚妝髮型設計的配合 - 傳統及時尚晚妝髮型設計的差異 - 影響設計效果的因素，如：髮質、頭髮長度等 - 認識傳統及時尚晚妝髮型造型知識，如： - 新娘晚妝特點 - 宴會晚妝特點 - 簡約晚妝 - 潮流晚妝 - 瞭解各種晚妝髮型造型的技術，包括： - 立體、方向技術，如：反向梳髮、反向刷髮、卷、結、倒梳、髮髻、手壓波紋等 - 線條塑造技術，如：波浪捲曲、順髮、拉直等 - 系統技術，如：扭繩、紮繩、辮子、織辮等 - 明白各種裝飾晚妝髮型用品的功用及使用技巧，如：髮夾、飾物等 - 瞭解顧客溝通技巧，以確定顧客的需要及對髮型設計的接受程度 - 運用傳統及時尚晚妝髮型造型技巧 - 分析顧客的髮質、頭和臉型等個人因素，並按照其要求及特定場合，為顧客設計合適的長髮晚妝髮型造型 - 根據顧客的要求及其髮質和臉型等特徵，並按照個人及作業的衛生守則，運用各種傳統及時尚晚妝髮型造型技巧，為顧客設計簡約晚妝／新娘晚妝／宴會晚妝／潮流晚妝／編織晚妝髮型 - 向顧客說明晚妝髮型造型後的護理建議 - 展示專業能力 - 能夠在合理時間內，為顧客完成晚妝髮型造型
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠按照顧客的要求，配合其個人特徵及出席場合，靈活運用各種傳統及時尚晚妝髮型造型技巧，於指定時間內為顧客設計所需的晚妝髮型造型。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「形象及造型設計」職能範疇

名稱	基本髮型設計
編號	105380L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。從業員能夠在日常大致熟悉的工作環境中，運用基本髮型設計技巧，為顧客設計具個性、富美感的髮型。
級別	3
學分	9
能力	表現要求 1. 瞭解基本髮型設計相關知識 - 瞭解造型設計知識，包括： - 造型設計要素，如：面形、線條、髮絲流向等 - 造型設計理念，如：整體統一性等 - 各種造型設計技術，如：剪、燙、染、盤髮 - 各種造型設計特徵，如：歐式、日式、中式等 - 造型設計技巧，如：點、線、面之運用技巧等 - 影響造型設計的因素，如：輪廓、體態、性別、出席場合等 - 瞭解髮型設計基本原則及其特徵，如： - 和諧原則，如：頭髮與臉型的和諧、頭髮與身形的和諧等 - 外形比例原則，如：輪廓比例、髮縱向、長度與身形的比例 - 視覺對稱原則，如：中間分界、兩側長度相等 - 質感均衡原則，如：疏密及聚散變化 - 認識色彩學理論及運用技巧，如：色輪、配色等 - 明白各類美髮產品的使用技巧、與造型設計之關係 2. 運用基本髮型設計技巧 - 透過觀察、詢問及髮型照片，以瞭解顧客的品味、性格、喜好、服飾、職業等條件，確定顧客對髮型設計的需要 - 能夠與顧客進行良好溝通，向顧客建議髮型設計造型，並能說明所設計的造型特色 - 根據顧客的外型特徵及需要，運用髮型設計技巧，輔以不同美髮產品，為顧客設計能突顯其個人形象的髮型 3. 展示專業能力 - 確保設計不涉及抄襲
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠根據顧客的外貌特徵及需要，運用髮型設計技巧，為顧客設計適合其個性、配合出席場合的髮型。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「形象及造型設計」職能範疇

名稱	配合攝影效果的髮型設計
編號	105381L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的應用涉及一些判斷及分析能力，能夠為顧客提供配合攝影效果的髮型設計。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解造型攝影基本知識 - 瞭解基本造型攝影技術及各種設備的功能，包括： - 相機的種類 - 造型攝影用配件，如：鏡頭、閃光燈及反光屏 - 基本電影和數碼造型攝影 - 數碼和網上的造型攝影 - 攝影的燈光照明技巧，如：光圈的原理、感光度、曝光值、光源及光線方向的效果等 - 構圖原理 - 瞭解黑白攝影與彩色攝影的分別 - 認識臉型輪廓與髮型設計之關係 - 瞭解攝影主題、場景、人物角色的特徵與髮型設計之關係 2. 應用配合髮型設計的基礎造型攝影知識 - 掌握基本造型攝影知識，以配合攝影主題、背景、人物性格等 - 根據顧客或模特兒的臉型輪廓特徵，提供配合攝影效果的髮型設計服務 - 能夠與顧客進行良好溝通，以專業的角度，向顧客建議攝影造型設計，並能清楚說明所設計的造型特色 - 選取配合髮型設計的適當攝影效果，為顧客提供相關的基本攝影手法及介紹所設計的髮型如何配合攝影效果 - 檢視攝影成品的髮型造型設計以及整體效果是否能夠配合及體現攝影的主題 3. 展示專業能力 - 確保造型設計能配合及體現攝影的主題
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握基本造型攝影的知識及技巧，分析攝影主題、人物性格等特點，並根據顧客的外貌特徵、服飾等，運用基本造型攝影知識，為顧客提供配合攝影效果的髮型設計。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「形象及造型設計」職能範疇

名稱	掌握不同地區髮飾文化與造型演變
編號	105382L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的應用涉及一些判斷及分析能力，能夠掌握不同地區髮飾文化與造型演變，為顧客設計合意的髮型。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解不同地區髮飾文化與造型之演變 - 認識中國古代及近代的髮型設計的歷史演變 - 不同年代的主要髮型及髮飾用品的特色及發展 - 各年代的髮型設計及髮飾與當代服裝和化妝的配合 - 各年代的美髮工具及技術的演變 - 對現代的髮型設計之影響 - 認識當代中國流行的髮型及髮飾的特徵及影響設計的因素 - 認識西方美髮的歷史及演變，例如： - 西方各主要年代的髮型及髮飾用品的特色及演變 - 髮型設計及髮飾與當代服裝和化妝的配合 - 美髮工具及技術的演變 - 對現代的髮型設計之影響 - 認識香港美髮發展簡史，包括： - 不同年代的主要髮型及髮飾用品的特色及發展 - 美髮工具及技術的發展 - 影響香港髮型設計發展的主要因素 - 瞭解現時世界流行的髮型特色及技巧 - 認識影響現時世界流行髮型的主要國家及其影響 - 認識現代科技對美髮技術及髮型設計的影響 - 掌握不同地區髮飾文化與造型演變 - 掌握歷代中西髮型及髮飾的特點及演變知識，分析影響當代流行的髮型設計因素，根據顧客的要求及服飾、化妝和出席場合等因素，運用不同年代中／西的髮型設計特色，為顧客設計合意及能突顯個性的髮型 - 在各類造型設計項目，如媒體製作、聚會活動等，應用中外古今的髮飾歷史知識，為顧客提供相關髮型設計的參考資料 - 展示專業能力 - 設計的髮飾及造型能夠符合顧客要求
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握歷代中西髮飾及髮型設計的特色和發展、現代流行的髮型設計，配合顧客的服飾、化妝、個性及出席場合，掌握不同時代的中西髮型及髮飾特點，為顧客設計理想的髮型。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「形象及造型設計」職能範疇

名稱	運用色彩學於形象及造型設計
編號	105383L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。此能力的應用涉及一些判斷及分析能力，能夠運用色彩學於形象及造型設計，為顧客設計具色彩視覺美感的髮型。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解色彩學和顏色理論 - 明白顏色概念 - 認識基本的顏色學，包括：顏料色及光色彩 - 認識顏色的屬性，包括：色相、彩度、明暗度及其構成的原理 - 瞭解色彩的應用技巧，例如： - 明暗對比、顏色對比 - 互補色設計 - 瞭解顏色配搭和對比技巧 - 明白色彩對心理的影響 - 瞭解形象塑造要素，例如：顧客的生活風格、個性、喜好、職業和背景等 - 運用色彩於形象及造型設計 - 掌握色彩學理論，根據顧客的需要及其整體容貌膚色(包括臉部及頭髮)，正確運用色彩搭配及漸變技巧，為顧客進行造型設計 - 檢視形象及造型設計整體效果的一致性 - 展示專業能力 - 能夠運用色彩配搭技巧，突出顧客的個人形象，令顧客滿意
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握色彩學和顏色理論，並分析顧客容貌的膚色及個人特質；及 (ii) 能夠為顧客進行形象及造型設計時，能運用色彩配搭及對比等技巧，為顧客設計配合其形象、富視覺美感的髮型。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	執行市場調查及分析市場動態
編號	105399L3
應用範圍	此能力單元適用於市場調查部門。從業員能夠獨立地取得、組織及評估有關市場調查資料，讓管理層瞭解美髮市場最新發展趨勢和顧客的喜好，為制定營運政策提供必要的參考資料。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解市場調查和分析的知識 - 掌握各種市場調查方法及技巧，如：電話採訪、個人訪問、網上調查、電子郵件等 - 瞭解機構的美髮服務、產品的定價和工作流程 - 瞭解與美髮相關的法律和條例，如：消費者的法例、貿易慣例和公平交易的法例 - 掌握良好的人際關係和溝通技巧 - 執行市場調查及分析市場動態 - 確定市場調查的目標，如：提供新式美髮服務、產品等。 - 選擇最佳的市場調查方法及定立、覆蓋範圍，並設計一套合適的調查問題和問卷 - 確定進行和協調調查所需的人力資源與時間限制 - 分析調查所收集的數據，並以容易理解的格式，記錄及總結調查結果 - 展示專業能力 - 設計調查問卷時，必須遵守《個人資料(私隱)條例》 - 以專業態度，處理調查結果，防止不恰當的刪改資料行為
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 掌握各種市場調查方法及技巧，因應調查目標，選擇合適的市場調查方法，並對收集所得的資料／數據進行分析；及 (ii) 能夠總結調查結果，並符合機構的要求，達致調查、分析目標。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	處理投訴或意見
編號	105400L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的應用涉及分析、評估及判斷能力。能根據機構的指引及服務守則，有效地處理顧客投訴，並加以跟進。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解顧客服務相關知識 - 瞭解機構的顧客服務指引，包括：優質顧客服務、處理高要求的顧客 - 掌握機構處理顧客投訴或意見的指引及程序，如： - 各種投訴形式的處理方法及程序，如：親身、電話、書面或向傳媒投訴 - 處理投訴的權限 - 調解程序 - 轉介投訴個案的程序 - 瞭解機構的美髮產品和服務 - 瞭解零售相關的條例，例如：顧客的權利、消費者權益等 - 明白處理投訴時，應保持的態度及不當回應可能引致的不良後果 - 掌握良好的人際關係和溝通技巧 - 處理投訴或意見 - 按照所屬機構的處理顧客投訴或意見的指引及顧客服務守則，妥善地處理投訴及接受意見，如： - 耐心聆聽顧客的投訴或意見 - 有禮貌及恰當地作出回應 - 協議解決方法和時限，如：補償、回饋、致歉 - 適當時尋求上級幫助 - 個案跟進 - 妥善記錄投訴細節或建議，並即時進行檢討；如有需要，應適當地作出改善或修訂，以維護機構形象，及避免再次出現類似的投訴 - 展示專業能力 - 處理投訴時，應以專業的態度，保持禮貌及克制 - 運用良好的人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務關係
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握投訴的內容和性質，判斷投訴的嚴重性，並採取適當行動，妥善地處理投訴；及 (ii) 能夠進行檢討，即時作出改善，避免再次出現類似的投訴。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	運用財務會計
編號	105419L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關行業。此能力的應用涉及判斷及分析能力。能夠按照機構的財務政策及程序，獨立地完成財務會計相關工作。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解財務會計知識 - 瞭解美髮行業適用的各種會計方法 - 瞭解各種美髮機構的財務記錄系統，如：庫存系統、員工薪酬系統、簿記系統等 - 瞭解電子賬冊 - 電子賬冊與聯網監管 - 電子賬冊模式聯網監管的基本管理原則 - 電子賬冊管理的特點 - 電子賬冊管理模式下的緩稅、納稅與退稅 - 掌握機構的財務政策和程序 - 認識機構簿記程序和財務文件保存制度 - 瞭解美髮業會計相關的法律和法規 - 運用財務會計 - 能夠按照機構的財務政策和程序，採用適當的財務會計方法，獨立地執行有關職務，包括：編製分類賬、損益表、資產負債表、現金流動表、管理日常簿記記錄 - 掌握財務督導與財務管理的技巧 - 懂得適時向上司提供財務報告 - 展示專業能力 - 確保所提供的財務資料／數據是準確無誤的 - 以專業態度，防止任何挪用機構資產和盜竊等行為
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠應用財務會計技術履行日常財務會計職責；及 (ii) 能夠根據機構既定程序及要求，完成財務會計職務。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	執行美髮業職安健的風險評估
編號	105420L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮場所及相關工作地點。此能力的應用涉及分析、判斷及評估能力，從業員能夠有效地評估美髮業務運作過程中有關職安健的潛在風險及危害。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解美髮業職安健風險評估相關知識 - 瞭解美髮業運作的各種職安健風險 - 風險的基本概念 - 風險評估對防止意外的重要性 - 風險評估的基本步驟及方法 - 潛在的職安健危害及可引致之風險 - 相關的職安健法例，如：《職業安全及健康條例》的要求，如在僱員人數逾50人的工作場所必須配備有急救箱，並至少有一人懂得急救知識 - 瞭解營運場所地點潛在的職安健風險，及不同崗位員工的相關風險 - 執行美髮業職安健的風險評估 - 能將美髮業內各種工序及環境分類，並搜集有關的資料，如： - 美髮用化學品的特性和處理 - 美髮儀器的特性及注意事項 - 分析美髮工序、儀器及工作環境的潛在危害，進行風險評估： - 根據潛在危害的發生機會、途徑、傷害程度、引致的後果進行評估 - 評估目前風險控制的方法，其失效的機會及後果，並提出改善方案或補救方法 - 根據評估結果，採取有效的措施消除或減低相關的潛在危害 - 讓其他員工瞭解風險評估結果及機構所制定的預防措施 - 展示專業能力 - 必須遵守職安健相關條例的規定，保障員工的安全
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按照美髮業各種的美髮工序、場地及設備等，有效地分析潛在危害；及 (ii) 能夠進行全面的風險評估，採取有效措施，以消除或減低潛在風險。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	執行招聘程序
編號	105421L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮場所及相關工作地點。此能力的應用涉及判斷及分析能力。從業員能夠根據機構現時營運狀況及未來業務發展需要，執行招聘程序，滿足機構在人力方面的需求。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解招聘程序的知識 - 認識機構的營運架構及工作流程 - 瞭解機構既定的招聘程序、準則及聘用條款 - 瞭解各種招聘途徑及相對功效 - 認識現行法例對招聘活動的規範，例如：《僱傭條例》、《性別歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》、《個人資料(私隱)條例》 - 瞭解員工流失情況及內在、外在因素 - 瞭解現時人力資源市場狀況、薪酬趨勢及機構的客觀條件 - 掌握撰寫招聘廣告的技巧 - 掌握吸納合適人才及發掘人才的技巧 - 執行招聘程序 - 根據機構的現況及未來業務發展計劃，確立人力資源需求 - 根據機構的營運架構及需要，確立對職位的需求，包括： - 職位的具體要求，如：教育程度、工作經驗、專業資格等 - 職位的僱用形式，如：長期／短期合約、全職／兼職等 - 晉升制度 - 根據機構既定指引，確立招聘計劃 - 確定招聘預算 - 選擇合適的招聘途徑，包括：內部選拔及外部招聘 - 根據機構既定的指引，有效地執行招聘程序，包括：進行初步篩選、安排面試、口試、筆試及實際操作、進行評核等 - 根據機構既定指引，準確核實特殊專業職位所聘用的人士具備相關專業資格，以符合相關法律規定 - 展示專業能力 - 遵守平等機會的僱傭實務守則，瞭解於僱傭過程中符合性別、殘疾及家庭崗位歧視條例的規定，避免觸犯歧視相關條例 - 遵守《個人資料(私隱)條例》在招聘廣告方面的一些規定 - 遵守《個人資料(私隱)條例》的人力資源管理實務守則
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠按照機構既定招聘程序及相關法例要求，根據機構現時營運狀況及未來業務發展需要，有效地執行既定招聘程序。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	調配員工
編號	105422L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮場所及相關工作地點。此能力的應用涉及判斷、評估及分析能力。能夠掌握機構各職級的工作範疇及職能，並按照機構人力架構變化、員工工作表現及發展意願等，向管理層建議合適的員工調配，以發揮員工的長處及配合機構的發展。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解人力資源管理知識 - 認識人力資源管理基本概念 - 瞭解機構的組織架構及各職級的工作範疇及職能 - 掌握機構的人力資源管理政策，包括：招聘錄用、工作分析、薪酬管理、績效管理、員工培訓等 - 瞭解各類員工的調配形式及原則 - 明白內部選拔及晉升的好處，如： - 提高員工學習及工作的積極性 - 培養員工對機構的歸屬感 - 瞭解調配員工對機構的影響，如：營運成本、組織架構的轉變等 - 調配員工 - 根據機構現時營運情況及未來業務發展，確立各相關職級的人力資源需求，如：專業美髮師、行政／人事管理人員、接待／業務推廣人員、財務管理人員、美髮用品及儀器管理人員等 - 因應機構營運狀況，制定員工調配形式，如：晉升、借調、職位調派等 - 根據員工表現評核結果，向管理層建議合適的員工調配或作內部晉升 - 檢討調配後員工的表現及對機構營運方面的影響 - 與員工定期溝通，瞭解他／她們對員工調配的意見，及記錄有關過程 - 展示專業能力 - 公正地處理員工調配，防止任何濫權行為，以及與員工建立一個和諧的關係
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握機構的組織架構、各職級的職能及工作範疇；及 (ii) 能夠按照機構現時情況及未來業務發展，及員工表現評核結果，向管理層建議合適的員工調配，以發揮員工的長處及配合機構的發展。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	執行薪酬基準和佣金制度
編號	105423L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮場所及相關工作地點。此能力的應用涉及評估、判斷及分析能力。從業員根據機構的人力資源管理政策及相關法例，有效地執行薪酬基準和佣金制度，以挽留及吸納人才，達致良好的人事管理。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解薪酬基準和佣金制度的知識 - 掌握美髮業勞工市場的現況及趨勢 - 瞭解美髮機構內不同職級、不同薪酬形式的計算方法及基準則 - 瞭解機構的人力資源管理政策、薪酬架構及調整機制 - 明白薪酬的定義，包括：工資、小費、佣金、津貼、獎金、福利、強積金等 - 瞭解薪酬制度的基本原則及必需考慮的要素，包括：公平性、合理性、競爭性等 - 認識薪酬制度相關的法律規範，如：最低工資條例 - 執行薪酬基準和佣金制度 - 根據機構的人力資源管理政策及相關勞工法例要求，執行薪酬基準和佣金制度，包括：計算方法的一致性、公平性及合理性、薪酬及佣金水平的市場競爭性 - 能夠分析薪酬的調整對勞資雙方的影響 - 透過有效的溝通渠道，讓員工清楚瞭解薪酬計算方法及調整準則，並讓員工就有關制度發表意見 - 因應人力資源市場的狀況，向管理層建議適度調整薪酬基準及佣金制度，以挽留並吸納人才，鼓勵各級員工積極配合公司運作 - 展示專業能力 - 確保機構的薪酬基準和佣金制度符合法例要求 - 公平地執行機構的薪酬基準和佣金制度
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握機構的人力資源管理政策； (ii) 能夠根據機構的薪酬制度，公平地執行薪酬基準和佣金制度，並確保符合勞工法例規定；及 (iii) 能夠因應市場變化及機構實際營運所需，向管理層建議對薪酬基準及佣金制度作合適的調整，以挽留並吸納人才。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	處理員工記錄
編號	105424L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮場所及相關工作地點。此能力的應用涉及判斷及分析能力。從業員能夠根據相關法例的要求正確地處理僱員記錄，以保障僱傭雙方利益，達致良好的人事管理。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解處理員工記錄的知識 - 認識處理及備存僱員記錄的相關法例要求，如：《僱傭條例》、《強制性公積金計劃條例》、《稅務條例》、《個人資料(私隱)條例》 - 瞭解必需保存的僱傭記錄種類，如：個人資料、僱傭記錄、培訓記錄、體格檢驗、病假、其他醫療補償申索記錄、涉及紀律程序的書面記錄、工作表現評核報告等 - 明白妥善保存僱傭記錄的重要性及方法 - 瞭解不恰當保存、處理僱員記錄的後果及法律責任 - 處理員工記錄 - 能夠按照機構既定程序及相關法律規定，於日常人事管理中，正確及合法地處理現職及已離職僱員記錄，包括： 《僱傭條例》規定：個人資料、僱傭記錄、法定備存期限 《強制性公積金計劃條例》規定：僱員記錄、每月付款結算書 《稅務條例》規定：個人資料、受僱記錄、受僱職位、以現金支付的薪酬數額、僱員及僱主強積金供款額 《個人資料(私隱)條例》規定：保障資料原則、資料的使用、披露、移轉、資料的保安、刪除、收集個人資料聲明 - 能夠按法例規定妥善保存員工的記錄，以便日後的人事工作及查詢等 - 展示專業能力 - 於處理僱員記錄時，必須遵守《個人資料(私隱)條例》的人力資源管理實務守則 - 確保在任何情況下均不會改動或刪除僱員記錄
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握處理僱員記錄的相關法例要求，在日常人事管理中，按照機構既定程序，正確及合法地處理僱員記錄，以保障僱傭雙方利益。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「美髮教育及培訓」職能範疇

名稱	掌握美髮實務培訓技巧
編號	105448L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮培訓場所及相關工作地點。此能力的應用需具備獨立地取得、組織美髮實務培訓相關資料的能力。能夠為資歷較淺之員工設計及提供實務技能訓練，以增加學員對實務操作的技巧和知識，並能根據培訓的成效進行檢討和改進。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解美髮實務培訓相關知識 - 認識實務培訓的需要 - 瞭解美髮實務培訓的基本技巧，如：技術示範、實習安排、觀察及指導技巧 - 掌握設計培訓內容和檢討成果的知識及技巧 - 瞭解不同學員的學習特點及常見學習問題 - 掌握提出改善方案及解決常見學習問題的有效方法和技巧 - 掌握培訓需求的方法及特點，起草修訂培訓計劃等工作 - 掌握美髮實務培訓技巧 - 運用各種方法採集培訓需要信息 - 根據培訓對象、範圍和內容，確定培訓目標 - 設計和執行有系統的培訓計劃 - 向學員作出各項實務工作的正確示範及講解 - 在實務操作中，透過示範和講解，協助及引導學員解決學習困難，改善實務技巧，以及顧客關係相關的難題 - 持續觀察學員的表現，提供意見及改善方法，並跟進其學習表現 - 引導、鼓勵學員積極主動學習，並能進行自我評估及檢討，達到自我改進 - 能夠從培訓過程及學員的表現中，自我檢討培訓成效，並提出改善方案，達至培訓的成果 - 能夠進行培訓分析，撰寫培訓需求報告 - 總結學員與培訓成效及結果 - 展示專業能力 - 培訓的內容及技術需符合行業發展的趨勢
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握美髮實務培訓技巧，為資歷較淺的員工設計及提供技能訓練； (ii) 能夠掌握實務培訓的重點，引導及協助學員進行自我評估及檢討，從而作出改善；及 (iii) 能夠進行培訓成效的檢討及提出改善方法，達到培訓目的。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「美髮教育及培訓」職能範疇

名稱	編寫培訓教材
編號	105449L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮培訓場所及相關工作地點。此能力的應用需具備獨立地取得、組織美髮培訓相關資料的能力，並涉及分析及判斷能力。能夠因應美髮業培訓需要，及根據機構既定的培訓目標和目的，為美髮從業員編寫培訓教材。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解編寫培訓教材的知識 - 瞭解編寫培訓教材的基本原則，如： - 以教育為依據 - 內容的深度和寬度恰當 - 內容切合現代科學文化及技術 - 理論與實踐並重 - 教材編排有系統性 - 教學次序需循序漸進 - 瞭解一般培訓教材的種類及效用，包括：教科書、講義、教授提綱、參考書刊、輔導材料等 - 瞭解各種培訓教材的編寫方法、步驟及技巧，例如：編寫教科書、編寫講義、提綱、編寫美髮實務操作的程序 - 瞭解《版權條例》對涉及版權內容、材料選取的法律規限 - 編寫培訓教材 - 按照既定的培訓計劃、目標及大綱，以不同類型的培訓教材編寫方法及步驟來進行編寫工作，包括：編寫提綱、章節、培訓課程全部主體內容、美髮實務操作程序主體內容、審訂及修改 - 按照培訓教材編寫原則，進行編寫 - 在編寫培訓教材時，遵守《版權條例》內引用版權材料之規定 - 展示專業能力 - 定期檢討培訓教材內容，確保教材、資料的適用性及適時性 - 在編寫美髮培訓教材時，嚴格遵守《版權條例》的規定
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握編寫培訓教材的方法、步驟及相關版權條例的規定；及 (ii) 能夠因應美髮業培訓的需要及機構既定的培訓目標，編寫培訓教材。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「美髮教育及培訓」職能範疇

名稱	應用教學技巧
編號	105450L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮培訓場所及相關工作地點。此能力的應用需具備獨立地取得、組織美髮培訓相關資料的能力，並涉及分析及判斷能力。能夠因應學員的程度、培訓目標，採用合適的教學技巧。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解各種教學技巧 - 瞭解常用的教學及培訓方法，包括：理論學習、技巧示範、技術指導、角色扮演、個案研究、討論、參觀等 - 瞭解常用的教學輔助教材及應用範圍，包括：投影教材、錄音／錄像教材、電腦及多媒體教材 - 瞭解選用教學及培訓方法時應考慮的因素，包括：學員、培訓目標、環境、資源及設備分配等 - 瞭解常用的教學技巧 - 個人教學技巧 - 表達技巧，適當地運用肢體語言及聲調 - 如何克服壓力，與學員保持良好溝通 - 如何調節個人觀念，避免太謙卑或太吹噓 - 時間控制等 - 課堂導入技巧 - 提問技巧 - 講義／課本設計技巧 - 總結技巧 2. 應用教學技巧 - 因應不同學員的特質、培訓目標及需要，應用合適的教學技巧，以達致教育及培訓目的，並提高培訓質素 - 懂得靈活運用各種培訓方法，以實現培訓目標 - 掌握語言組織及表達能力 - 能夠有效地引起互動，平衡太好動或太文靜的學員 3. 展示專業能力 - 所應用的教學技巧能夠配合學員的需要
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠瞭解培訓課程設計的目標及成效，並握各類教學技巧；及 (ii) 能夠有效地規劃課堂安排，配合不同培訓目標、學員素質及需要，適當地應用不同教學技巧，以實現培訓目標及提升培訓質素。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「美髮教育及培訓」職能範疇

名稱	掌握課堂管理
編號	105451L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮培訓場所及相關工作地點。此能力的應用需具有分析及判斷能力，並具備管理技巧。能夠因應不同的管理對象，選用合適的課堂管理方法，有效地執行課堂管理，促使課堂教學順利完成。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解美髮培訓課堂管理的方法 - 瞭解美髮培訓課堂管理的目的和重要性 - 瞭解課堂管理對象的需要，包括：學生、教材、教學環境、時間等 - 瞭解不同年齡或來自不同群組的學生特徵 - 瞭解常見較為難應付的學生類別及相應的處理方法，如：吹毛求疵、竊竊私語、靜默者等 - 瞭解各種課堂管理方法及技巧，例如： - 滿足學生學習和心理需要的方法 - 吸引學生注意力的技巧 - 推動學生積極學習態度的方法 - 有效的紀律實施技巧 - 控制教學節奏、課堂段落的技巧 - 課堂教學結構和情境的合理安排 - 營造積極的課堂學習氛圍的技巧等 - 瞭解良好和有效的師生溝通技巧之重要性 - 應用美髮培訓課堂管理知識和技巧 - 因應不同年齡、背景人士運用不同的教授方法 - 運用肢體及聲量表達該項內容的重要性 - 掌握學員對課堂及課程的期望 - 掌握各種課堂管理的知識和技巧，針對不同對象作適度調節，並採用合適的管理方法和良好的溝通技巧，實現有效的課堂管理，促使教學得以順利地完成 - 懂得隨機應變，恰當地處理突發事件 - 掌握課堂內外的教育活動 - 分析執行課堂管理時所面對的問題，找出相應的處理方法，並記錄和存檔，作日後參考之用 - 展示專業能力 - 能夠營造良好的課堂學習氣氛，令學員積極投入學習，令學員對課堂及課程產生興趣
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握美髮培訓課堂管理知識，因應不同對象，採用合適的管理方法，執行課堂管理，實現既定的培訓目標；及 (ii) 於處理突發事件時，懂得隨機應變；並對課堂管理進行分析，尋找問題所在和相應的處理方法，記錄存檔，以作日後參考。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「美髮教育及培訓」職能範疇

名稱	掌握培訓前準備工作
編號	105452L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮培訓場所及相關工作地點。從業員能夠在日常美髮培訓中，因應培訓內容及環境需要，獨立地執行培訓前準備工作，以完善整體的培訓過程及加強培訓成效。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解培訓前準備工作要求 - 瞭解進行培訓前所需執行的準備工作及其目的，例如： - 確立整體培訓的目標 - 訂立培訓的進度／計劃表 - 確定課程分段的目標及要求 - 擬定有關能力標準 - 搜集資料及相關參考書 - 分析及處理教材 - 編寫培訓講義、案例、習作 - 瞭解學員背景及人數 - 準備不同的教學及培訓方式 - 安排課程所需資源、器材、培訓地點、輔助用品等 - 瞭解各項準備工作的要求及需考慮的要素 - 瞭解妨礙準備工作執行的因素 - 瞭解培訓準備不足可能所引致的後果 2. 執行培訓前的準備工作 - 掌握培訓前的準備工作範圍及其要求，正確執行有關工作，以協助實現有效的培訓，達致既定目標 - 掌握各項培訓前準備工作的標準要求、考慮因素，例如： - 教材分析及處理，如：突出重點、由淺入深等 - 編寫培訓講義，如：內容準確無誤、吸收嶄新資訊等 - 授課方式，如：個案研究及探討、親身示範等 3. 展示專業能力 - 於準備教材時，尊重知識產權，以避免個人及公司墮入侵權陷阱
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握及正確執行各類培訓前的準備工作，以完善整個培訓過程並增強培訓效果，從而達到所訂之培訓目標。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「美髮教育及培訓」職能範疇

名稱	執行培訓場地及設施管理
編號	105453L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮培訓場所及相關工作地點。此能力的應用涉及獨立工作能力，並具備分析、評估及判斷能力。能夠根據相關培訓場地及設施的類別及使用守則，因應課程項目與涵蓋範圍，有效地執行培訓場地及設施管理，並定期進行檢討。
級別	3
學分	3
能力	表現要求 - 瞭解培訓場地及設施管理相關知識 - 瞭解美髮教學培訓場地的類別，包括：教室、實習操作場所、實驗室、行政辦公室（包括教職員的辦公室和休息室）等 - 瞭解美髮教學培訓設備的類別，包括：教學儀器、實習設備和工具、日常辦公的設施、培訓教材／圖書、電腦設備、基本網路設備等 - 瞭解選擇美髮教學培訓場地及設施所需考慮的因素，例如：課程項目與涵蓋範圍、課程目的、場地的環境安全、設施的使用安全等 - 瞭解美髮培訓中心／機構對場地和設施所擬定的相關指引 - 瞭解記錄美髮教學培訓場地及設施使用率和使用情況的重要性 - 執行培訓場地及設施管理 - 掌握培訓場地及設施管理知識與培訓機構守則，按照課程項目與涵蓋範圍，執行場地和設施的管理 - 根據場地及設施的使用率和使用情況記錄，定期進行檢討，並在有需要時，對有關的場地和設施進行重新安排 - 定期檢查和維修場地設施，以確保其運作正常 - 掌握善用場地空間和優勢，給學習環境帶來裨益 - 評估場地設施及設備的損耗可能性 - 當發現培訓場地系統出現問題，能夠提出改善方案 - 能夠提出培訓場地管理之績效評估 - 展示專業能力 - 確保培訓場地及設備均符合安全要求，防止不當使用場地及設施
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握美髮培訓的場地及設施管理知識與培訓機構的守則，按照課程項目與涵蓋範圍，執行相關的場地和設施管理；及 (ii) 能夠根據場地及設施使用率、使用情況的記錄，定期進行檢討，在有需要時，對有關的場地和設施進行重新安排，以達到最佳的管理效果。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	掌握速剪髮技巧
編號	111544L3
應用範圍	此能力單元適用於速剪相關工作場所。從業員需具備判斷及分析能力，能夠掌握速剪髮技巧，於專業快剪合理時間內為客戶設計所需髮型。
級別	3
學分	5
能力	表現要求 瞭解速剪髮與髮型設計知識§ 瞭解髮型設計知識，包括： - 瞭解客戶所需長度及所需要髮型 - 瞭解不同頭髮長度的層次髮型之特徵 - 認識各種修剪工具的使用技巧及效果，如： - 鉸剪 / 牙剪 - 推剪 / 電推剪 - 認識基本剪髮技巧，如：齊剪法、推剪法、打薄、點剪法和滑剪髮等 - 認識短髮速剪技巧，包括： 0cm至15cm（約6吋）長度之四種層次與提升角度的關係 - 修剪髮腳 - 認識男仕二分區 - 認識女仕二分區 - 認識電鏟速剪技巧 - 如何使用電鏟速剪 - 電剪髮型設計: 漸進型／平面型/0mm型 - 男女髮型設計選擇 運用速剪髮技巧 - 根據客戶要求，選擇合適的速剪髮工具及造型產品 - 根據不同客戶的要求、髮質狀況等因素，或參考造型相片，運用速剪髮技巧，並按照個人及作業的衛生守則，於專業快剪合理時間內（例如15分鐘）為客戶完成所需髮型 - 能夠於服務期間，觀察客戶有否出現不良反應，並能按既定程序，採取補救措施 - 檢視和修飾速剪髮效果 - 向客戶說明服務後的護理方法 展示專業能力 - 確保於日常工作中，能正確地運用速剪髮技巧
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠掌握客戶溝通技巧，明白客戶對髮型的要求 - 能夠掌握速剪髮工具的使用方法，以輔助設計髮型
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	速剪髮廊營運、安全及客戶關係管理
編號	111546L3
應用範圍	此能力單元適用於速剪髮廊，從業員能執行營運程序，遵照髮廊設備的一般安全守則，及有效地處理客戶服務。
級別	3
學分	3
能力	表現要求 6.1. 瞭解速剪髮廊營運及客戶關係管理的相關知識 • 髮廊營運要求 (可以參考香港政府相關的商業登記及公司註冊資訊) ◦ 瞭解確定市場定位 ◦ 瞭解地點選擇 ◦ 資金需求與預算控制 ◦ 設備購買和人員招聘 ◦ 營業登記 • 髮廊一般安全守則相關知識 ◦ 瞭解髮廊的安全守則，遵照相關衛生法例 • 客戶關係相關知識 ◦ 瞭解速剪髮廊對迎接和接待客戶的基本準則和程序，例如：員工個人儀容/打扮的要求、人際關係技巧、不同類型顧客的特徵、不同客戶的行為和情緒表現等 ◦ 瞭解髮廊有關處理顧客投訴的指引 6.2. 於常規的髮廊工作環境下，應用相關知識 • 在遵照相關法例並滿足業務運營的要求情況下，開設速剪髮廊 • 應用公眾衛生知識及操作設備安全 ◦ 遵照相關衛生法例及守則，正確執行一般美髮場所、器材及工具的日常消毒及清潔衛生工作 ◦ 應用相關守則，以完成上級指派的工作，及能夠有效地預防因疏忽安全而引致的意外發生 • 應用處理客戶關係技巧 ◦ 運用良好人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務關係，並向客戶介紹或推介合適的美髮產品或速剪服務 ◦ 按照髮廊處理投訴的指引，有效地處理客戶一般投訴，如：安撫情緒、補償、致歉等 6.3. 展示專業能力 • 必須遵守相關的公眾衛生條例 • 運用良好人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務關係 • 收集顧客的資料時，必須遵守《個人資料（私隱）條例》
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 於日常美髮工作中 • 在遵照相關法例的要求情況下，能夠應用相關知識開設速剪髮廊及滿足髮廊營運要求 • 能夠遵守髮廊既定的個人及作業衛生守則及相關衛生法例，執行髮廊場所、器材及工具的日常消毒及清潔衛生工作

	• 能夠遵照髮廊設備一般安全守則的要求 • 能夠運用客戶關係處理技巧，保持與客戶良好關係 • 按照髮廊的既定程序，有效地處理顧客一般的投訴
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「頭髮和頭皮護理」職能範疇

名稱	掌握毛髮相關疾病的預防方法
編號	105359L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的應用涉及非常規性工作，並需具備判斷及分析能力，從而向顧客提供預防毛髮疾病的方法及建議；並於日常工作中，採取預防傳染病措施。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解毛髮相關疾病及預防方法 - 瞭解毛髮相關疾病知識，包括： - 毛髮疾病性質及特徵，如：先天性、病理性等 - 毛髮疾病種類，如：頭蝨、頭癬、頭皮屑、禿頭、毛囊炎、牛皮癬、脫髮等 - 各種毛髮疾病的成因，如：傳染病、感染、失調等 - 健康頭髮的因素，如：飲食、環境、健康、美髮產品等 - 認識傳染病，包括： - 病原體的類別及傳播途徑 - 不同病原體所引起的傳染病，如：真菌、病毒、寄生蟲等 - 常見傳染病的一般病徵、病狀、潛伏期等 - 瞭解一般毛髮疾病的預防方法，如：消滅病源、增強個人抵抗力等 - 掌握毛髮疾病的一般預防方法 - 根據顧客的毛髮狀況及護理需要，向顧客提供相關疾病的預防方法及護理建議；並按情況，建議顧客尋求專業人士的治理 - 掌握各種毛髮疾病的成因及傳染途徑，於提供美髮服務期間，遵照衛生法例和指引，採取相關的預防及控制措施，預防一般傳染病的發生及傳播 - 展示專業能力 - 認識預防及控制傳染病的相關法例，並於日常美髮工作中採取相應的預防措施
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握毛髮相關疾病的知識及預防各類疾病的方法，根據顧客毛髮狀況及護理需要，向顧客提供合適的預防方法及建議，並因應情況所需，建議顧客向專業人士尋求醫治；及 (ii) 能夠識別不同傳染病的病徵及傳播途徑，於日常美髮工作中採取相應的程序和措施，預防傳染病的感染、發生與傳播。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「頭髮和頭皮護理」職能範疇

名稱	掌握移植毛髮的禁忌
編號	105360L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的應用需具備判斷及分析能力，能夠向顧客正確解釋移植毛髮的禁忌，並提供適當的毛髮移植及護理建議。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解移植毛髮知識 - 瞭解毛髮基礎知識，例如： - 毛髮形態 - 常見的毛髮疾病等 - 認識異常脫髮的種類，如：廣泛性、局部性(圓形禿、雄性禿)等 - 瞭解脫髮成因及護理方法，包括： - 先天性，如：遺傳病 - 生理性，如：懷孕、分娩、更年期 - 病理性，如：內分泌失調、荷爾蒙、壓力、藥物、化學劑等 - 明白毛髮移植知識，包括： - 毛髮移植類型，如：無痕、隱痕等 - 各種毛髮移植的方法及技術 - 影響毛髮移植效果的因素 - 毛髮移植的禁忌，如：皮膚病、敏感等 - 認識各種毛髮移植工具／儀器的功效、正確使用方法及禁忌 2. 應用移植毛髮知識 - 掌握毛髮學知識，分析顧客毛髮狀況、脫髮原因及毛髮移植需要，向顧客介紹合適的毛髮移植方法 - 掌握移植毛髮的禁忌，根據不同的脫髮成因及毛髮移植方法，向顧客提供合適的護理及保健建議 - 向顧客正確講解移植毛髮需注意的事項及禁忌 3. 展示專業能力 - 瞭解香港處理毛髮移植的專業資格要求
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠運用毛髮學及毛髮移植知識，分析顧客的毛髮狀況、脫髮原因和移植毛髮的需要，向顧客介紹適當的毛髮移植方法；及 (ii) 能夠根據顧客的脫髮原因和選擇的移植毛髮方法，向顧客正確講解相關的禁忌。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	運用專業剪吹髮技巧設計髮型
編號	105372L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的應用涉及一些具創意及判斷能力，能夠運用專業剪吹髮技巧，為顧客設計時尚及符合形象的髮型。
級別	4
學分	9
能力	表現要求 - 瞭解專業剪吹髮及髮型設計技巧 - 瞭解專業髮型設計知識，如： - 各類髮型設計之特徵(如：花拉裝是漸增層次長度至肩、不連接式的修剪) - 潮流趨勢(該季度流行的長度和層次) - 影響設計效果的因素 - 形象塑造(與服裝和化妝配合) - 不同職業、年齡的特徵 - 瞭解專業剪吹髮知識，如： - 臉型和輪廓的分析 - 髮質分析及需注意事項，如：天然卷曲頭髮、已燙或已拉直的頭髮 - 不同角度修剪的效果 - 明白各種剪吹髮技術及其效果，如：線條、質感、重量感和層次等 - 認識顧客溝通技巧，以確定其要求 - 運用專業剪吹髮及設計技巧，進行髮型設計 - 掌握時尚趨勢，根據顧客的臉型、輪廓特徵等，運用專業剪吹髮技巧，為顧客設計具獨創性、時尚及適合其形象的髮型 - 向顧客說明服務後的處理方法 - 展示專業能力 - 懂得於服務期間及服務後檢查設計效果及顧客的滿意程度，並能適當地糾正偏差的設計效果 - 所設計的剪吹髮造型能夠符合顧客要求
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握各種髮型設計的特徵及效果，考慮顧客的臉型和輪廓特徵等外在因素，運用專業剪吹髮及設計技巧，為顧客設計時尚及具個人特性的髮型；及 (ii) 能夠向顧客說明服務後的護理建議。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	運用專業電髮技巧設計髮型
編號	105373L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的應用涉及一些具創意及判斷能力，能夠運用專業電髮技巧，為顧客設計合適的髮型。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解電髮及髮型設計技巧 - 瞭解各種電髮技巧及其效果 - 認識電髮技術的演變及發展趨勢 - 瞭解電髮對髮型的改變 - 瞭解不同電髮技巧與髮型設計之關係 - 瞭解各種電髮產品及儀器與髮型設計之關係 - 瞭解溝通技巧，以確定顧客的需要及提供可行的設計 - 運用專業電髮技巧作髮型設計 - 根據顧客的外型特徵及其需要，運用專業電髮及髮型設計技巧，為顧客設計具美感、配合個人形象的髮型 - 與顧客進行良好的溝通，以專業角度，向顧客建議髮型造型，並能清楚說明所設計特色 - 檢視和修飾電髮效果 - 展示專業能力 - 所設計的電髮造型能夠符合顧客要求
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握電髮及髮型設計技巧：及 (ii) 能夠根據顧客的頭／臉型特徵、出席場合等因素，運用專業電髮技巧，為顧客設計適合其形象、美觀的髮型。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	運用專業漂染頭髮技巧設計髮型
編號	105374L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的應用涉及一些具創意及判斷能力，能夠運用專業漂染頭髮技巧，為顧客創造嶄新的髮型造型。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解專業漂染頭髮及設計技巧 - 瞭解專業漂染頭髮技巧，包括： - 髮質、髮色和膚色的分析技巧 - 不同髮質、髮色、膚色、臉型與色調的配搭技巧 - 基本色和色調的關係及配搭效果 - 漂染技術種類及當代流行技術之發展 - 影響漂染效果的因素及糾正方法 - 漂染技巧對色彩的影響 - 如何運用漂染頭髮技巧矯正顏色 - 挑染髮與底色調的配合及設計效果 - 瞭解漂染頭髮可能引致的問題、狀況及矯正方法 - 瞭解漂染髮對髮型的改變 - 瞭解各類漂染髮劑的成份、功能及正確使用方法，如： - 酸鹼染髮劑對髮質的影響 - 雙氧水與漂染髮劑的關係和色彩的控制技巧 - 如何為顧客選擇適合的漂染髮劑 - 掌握顧客溝通技巧，以確定顧客對髮色及髮型的要求，從而給顧客提供可接受的設計 - 運用專業漂染頭髮技巧設計髮型 - 評估及分析顧客的髮型、髮質、髮色和膚色等因素，並根據顧客的需求，選擇合適的染髮產品及顏色 - 能夠與顧客進行良好溝通，以專業的角度，為顧客設計嶄新的髮型造型，並能清楚說明所設計造型的特色 - 運用專業漂染髮及造型設計技巧，按照漂染產品的正確使用步驟，為顧客進行漂染髮服務，於指定時間內完成髮色造型 - 能夠於服務期間，觀察顧客有否出現不良反應或效果偏差，並能按既定程序，採取補救措施 - 檢視整體漂染效果是否達到目標色 - 展示專業能力 - 確保所選用的漂染產品及工具符合安全及環保標準

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • (i) 能夠分析及評估顧客的髮質、髮色及膚色等狀況，運用專業漂染髮及設計技巧，為顧客設計合適的目標髮色及造型；及 • (ii) 能夠根據顧客的需要，運用專業漂染髮技術，按照漂染產品的正確使用方法及步驟，於合理時間內，完成嶄新的髮色造型效果。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	設計晚妝髮型
編號	105375L4
應用範圍	此能力單元適用於髮廊內。這能力的應用涉及一些具創意及非常規性的工作，當中包括判斷及分析能力，能夠為顧客設計晚妝髮型。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解晚妝髮型設計技巧 - 瞭解短髮晚妝髮型設計技巧，如： - 梳理前的預備 如：手捲法、針卷、手壓波紋、吹髮和線條定位等 - 頭髮欠缺長度的輔助技巧如倒梳、加入假髮等 - 頭飾裝配 - 短髮包髻 - 短髮編織 - 定型產品運用 - 明白晚妝造型設計知識，包括： - 晚妝髮型與化妝、服飾之配合 - 晚妝髮型如何表現體態美 - 傳統晚妝髮型的精髓 - 創新前衛的晚妝造型特色和適用場合 - 瞭解各種晚妝髮型造型的設計的前期輔助技巧，如：削髮、刨髮、駁髮及真假髮的配合等 - 瞭解各種梳紮技術的混合使用、特性及效果，如：扭繩式、髮髻、筒形捲曲、織辮等 - 認識晚妝髮飾的選擇技巧，如： - 為顧客選擇適合的假髮片作髮飾 - 選擇簡約的晚妝髮飾 - 短髮晚妝用的頭飾與髮片的裝配技巧 - 瞭解頭飾的運用 - 不同頭飾、數目及顏色的意義 - 頭飾配戴的忌諱 - 頭飾跟晚妝與顧客的配合 2. 設計晚妝髮型 - 根據顧客的臉型輪廓、髮質等特徵，並配合顧客的服飾及出席場合，運用專業的梳紮及晚妝髮型設計技巧，於合理時間內，為顧客設計適合其形象、具獨創性的晚妝髮型 - 與顧客進行良好的溝通，以專業的角度，向顧客清楚說明所設計晚妝髮型的特色 - 於服務期間，觀察顧客有否出現不良反應或誤差，並能按既定程序，採取補救措施 - 掌握各種髮飾設計技巧，為顧客設計配合晚妝髮型的髮飾 - 檢視及修飾晚妝髮型設計的效果 - 向顧客說明服務後的護理方法 3. 展示專業能力 - 所設計的晚妝髮型能夠符合顧客的要求

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • (i) 能夠掌握各種預備技術和梳理晚妝的技巧，配合頭飾為不同長短頭髮的顧客完成滿意的晚妝髮型；及 • (ii) 能夠分析顧客的外型特徵，並考慮其服飾及出席場合，運用各種梳紮及晚妝造型設計技巧，於指定時間內，為顧客設計具獨創性、能突顯個人形象的晚妝髮型。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「形象及造型設計」職能範疇

名稱	設計配合整體形象的髮型
編號	105384L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的應用涉及一些具創意及非常規性的工作，從業員需具備熟練技巧及判斷能力，能夠為顧客塑造配合其獨特氣質和形象的髮型。
級別	4
學分	9
能力	表現要求 - 瞭解設計配合整體形象髮型的知識 - 瞭解髮型設計的概念及目的 - 明白髮型設計的基本原則，例如：漸層原則、對稱原則、均衡原則、調和原則、對比原則、比例原則、節奏原則、統一原則等 - 瞭解設計造型時需考慮的因素及其重要性，例如： - 顧客的職業、背景、個性、喜好和年齡 - 顧客的頭部、臉部、體形、膚色 - 顧客的髮質及髮色 - 季節、當代流行設計等 - 明白設計髮型的具體步驟，包括： - 與顧客溝通 - 繪畫草圖 - 形象定位 - 確定設計方案 - 設計配合整體形象的髮型 - 掌握髮型造型設計技巧，按照正確步驟，為顧客塑造形象 - 透過觀察和溝通，明白顧客出席活動場合、服飾和化妝等 - 分析顧客的客觀條件及個性風格、特徵等，並繪製設計方案和草圖 - 根據初步設計效果及顧客意見，修改、調整設計，並進行形象定位 - 執行既定造型方案 - 掌握各種形象造型定位方法及其特徵，例如：職業定位、個性定位 - 掌握不同形象造型的特徵及髮型設計技巧，根據顧客個性特質及活動場合，為顧客設計個人形象造型髮型，例如：古典、時尚、前衛等 - 展示專業能力 - 以專業的角度，向顧客建議配合整體形象的髮型設計，並能清楚說明所設計的造型特色
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握個人形象髮型設計知識及技巧：及 (ii) 能夠掌握設計個人形象髮型的基本原則和技巧，根據顧客的個性風格、外貌及出席場合／環境，運用各種造型技術(如：電髮、染髮、剪吹髮及晚妝髮型技巧)，為顧客塑造形象，並設計能夠配合整體形象的髮型。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「形象及造型設計」職能範疇

名稱	掌握參加髮型比賽及示範表演的技巧
編號	105385L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的應用涉及一些具創意及非常規性的工作，當中包括判斷、分析及評估能力。從業員能夠訂立自己的工作進程，設計參加比賽／示範表演的髮型造型。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解髮型比賽及示範表演的相關知識 • 瞭解髮型比賽／示範表演之造型設計的基本要求，例如： ◦ 造型設計具創新意念 ◦ 整體效果能突出重點 ◦ 配合表演服裝內涵 • 瞭解髮型比賽／示範表演之造型設計的步驟，如： ◦ 確定主題內容 ◦ 繪製造型草圖 ◦ 熟習比賽的規則 • 認識影響髮型設計的因素，例如： ◦ 比賽／表演主題 ◦ 舞台設計、大小 ◦ 舞台與觀眾之距離 ◦ 燈光色彩 • 認識當代流行的髮型設計和造型設計技巧 • 明白色彩學原理及創意色彩搭技巧 • 瞭解化妝、服裝與髮型的配搭手法及技巧 2. 進行比賽髮型及示範表演造型設計 • 執行設計比賽髮型／示範表演前準備工作，包括： ◦ 選定模特兒 ◦ 構思配合髮型的化妝及服飾 ◦ 選擇合適的頭飾及髮型產品 • 根據比賽規則、比賽主題內容及場景等因素，運用造型設計知識及技巧，創作參加比賽之髮型 • 根據示範表演的主題內容、佈景及舞台設計等因素，並配合化妝、服飾及模特兒的特徵，綜合運用各種造型設計技巧，設計合適的髮型作示範表演 3. 展示專業能力 • 確保設計符合知識產權規定 • 確保設計符合比賽規則
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • (i) 能夠掌握各種造型設計及色彩配搭技巧； • (ii) 能夠掌握各種髮片及髮飾的設計及製作技術； • (iii) 能夠根據比賽主題及規則，綜合運用各種造型設計及色彩配搭技巧，於指定的比賽時間內，完成具創意、富美感的髮型設計；及

	• (iv) 能夠配合示範表演主題內容、舞台佈景及設計、化妝及服飾、模特兒特徵等因素，運用合適的造型設計技巧，於指定的表演時間內，進行示範表演髮型之造型設計。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「形象及造型設計」職能範疇

名稱	掌握髮型設計理論與不同地區文化特色的關係
編號	105386L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業及相關造型設計項目上。這能力的應用涉及一些具創意及非常規性的工作，從業員能夠在篩選及參考資料時，運用判斷及分析能力，從而為顧客提供具特色的整體造型設計。
級別	4
學分	9
能力	表現要求 - 瞭解髮型設計理論與不同地區文化特色知識 - 瞭解髮型設計理論 - 瞭解不同地區造型文化特色及相關的社會文化背景，例如： - 不同地區電影的角色造型特色 - 不同地區的電影及藝術文化對時尚髮型設計的影響 - 瞭解中／西文化之差異、發展趨勢與髮型設計之關係 - 認識不同地區文化特色的資料搜集、分析及分類方法和目的 - 掌握髮型設計理論與不同地區文化特色的關係 - 分析髮型設計與社會文化背景、藝術特色的關係，運用創意思維，制定髮型設計框架 - 運用對髮型設計與不同地區文化特色的知識，評估其影響因素及對社會時尚潮流的影響程度 - 展示專業能力 - 確保所設計的造型配合或突顯不同地區文化特色，令人物造型更具時代特色
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握髮型設計理論與不同地區文化特色知識；及 (ii) 能夠於美髮行業及相關造型設計項目上，運用髮型設計理論與不同地區文化特色知識，制定富創意、突顯不同地區文化特色的髮型設計框架。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「形象及造型設計」職能範疇

名稱	舞台／媒體製作的髮型設計
編號	105387L4
應用範圍	此能力單元適用於提供舞台／媒體製作的髮型設計相關工作場所。這能力的應用涉及一些具創意及非常規性的工作，當中包括一些判斷及分析能力，能夠為顧客創作適合舞台／媒體製作的髮型設計。
級別	4
學分	9
能力	表現要求 - 瞭解舞台／媒體製作之髮型設計的相關知識 - 瞭解創作適合舞台／媒體製作的髮型設計時需考慮的相關因素及注意事項，例如： - 相關的時代背景 - 角色性格、特徵 - 相關的化妝、服飾、頭飾 - 舞台場地大小、環境 - 燈光效果 - 觀眾距離等 - 瞭解創作適合舞台／媒體製作的髮型設計的技巧 - 明白舞台／媒體製作的髮型設計的製作程序，包括： - 為顧客或模特兒或角色準備 - 分析顧客或模特兒或角色的頭型、臉型輪廓、髮色、髮質 - 計劃與描繪造型工作圖表、設計流程表等計劃書 - 認識各種常用的舞台／媒體製作的髮型設計產品、工具及其功效 - 瞭解相關法例和安全守則、工具及設備的日常清潔及保養方法 - 認識記錄及保存製作資料的原因及重要性 - 創作適合舞台／媒體製作的髮型設計 - 進行人物角色、時代背景等資料搜集，並分析角色特徵、劇目主題及現場環境等，以確認及設計相關髮型，並制定計劃書 - 執行髮型設計前準備工作，例如： - 用具 - 製作所需頭飾 - 選擇適當造型產品，工具和設備等 - 掌握舞台／媒體製作的髮型設計的知識及技巧，根據既定的造型計劃書，配合設計、服飾及顧客或模特兒或角色外貌特徵，為顧客或模特兒或角色創作合適的髮型設計 - 展示專業能力 - 所創作媒體化妝造型能夠配合及突出角色的形象

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • (i) 能夠掌握舞台／媒體製作之髮型設計的知識及技巧，進行角色性格、時代背景等資料搜集及分析；及 • (ii) 能夠根據顧客或模特兒或角色的要求及其形象、舞台場景、相關資料的分析結果等，及按照個人及作業的衛生守則，為顧客或模特兒或角色創作合適的髮型設計，並作記錄。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「形象及造型設計」職能範疇

名稱	創作髮飾道具(舞台表演／髮型比賽)
編號	105388L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的應用涉及一些具創意及非常規性的工作，當中包括一些判斷及分析能力。能夠為表演者、模特兒設計嶄新的髮飾道具。
級別	4
學分	9
能力	表現要求 1. 瞭解舞台表演／髮型比賽用的髮飾道具知識 • 瞭解髮飾道具知識，例如： ◦ 髮飾道具種類、款式 ◦ 量度表演者／模特兒的頭部尺碼的步驟 ◦ 各種髮飾道具物料的特性 ◦ 各種髮飾道具的製作方法及技術 ◦ 配戴及卸除髮飾道具的正確步驟 • 瞭解假髮片知識及製作技巧，包括： ◦ 假髮片種類及款式(傳統、當代流行、前衛等) ◦ 常用的假髮片材料種類、質地及其特性 ◦ 不同假髮材料的辨識方法及分析技巧 ◦ 釐定假髮片尺寸應注意的事項 ◦ 當代流行假髮片製作技術 ◦ 假髮片的用途及安全使用方法 ◦ 影響整體效果的因素 ◦ 各種護理假髮片的方法及技巧 ◦ 正確棄置方法 • 瞭解設計舞台表演／髮型比賽用髮飾道具的需注意事項，例如： ◦ 角色特徵 ◦ 表演活動內容 ◦ 表演者外貌特徵、化妝、服裝 ◦ 相關表演項目的設計 ◦ 舞台場地大小及環境 ◦ 燈光效果 ◦ 髮型比賽的規則和程序 ◦ 觀眾距離等 2. 運用製作髮飾道具的技術 • 根據舞台表演活動內容、舞台設計、角色特徵等因素，運用製作各種髮飾道具的知識和技巧，並按照個人作業及衛生守則，創作具特色、富美感、配合整體造型的髮飾道具 • 因應髮型比賽的規則和程序，並透過實戰經驗，以及與他人的討論，就相關比賽的實際事例，進行深入及廣泛的資料搜集，並就賽事的流程和舉行方法，運用製作髮飾道具(假髮片)的技術，製作髮型比賽用的髮飾道具

	3. 展示專業能力 • 所創作的髮飾道具能夠符合舞台表演／髮型比賽的需要 • 在表演／比賽後，正確地棄置假髮片
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • (i) 能夠掌握各種舞台表演／髮型比賽用髮飾道具的製作知識及技巧，根據搜集所得的相關資料，選擇合適的髮飾道具材料及款式； • (ii) 能夠分析表演者頭髮狀況，根據舞台表演活動內容及需要，運用各種製作舞台表演髮飾道具的知識和技巧，為表演者創作合適的髮飾道具；及 • (iii) 能夠根據模特兒的頭髮狀況，和髮型比賽的守則及要求，運用各種髮飾道具的製作方法和技巧，為模特兒設計和製作合適的髮飾道具，參加髮型比賽。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	推廣髮廊服務及發展髮廊業務
編號	105401L4
應用範圍	此能力單元適用於髮廊及相關營運場所。這能力應用涉及分析、判斷及評估能力。從業員能夠根據機構的業務發展目標及市場發展趨勢，運用良好的營銷和推廣技巧，推廣髮廊服務及發展業務。
級別	4
學分	9
能力	表現要求 - 瞭解業務推廣的相關知識 - 瞭解機構的業務發展目標和營銷策略 - 掌握市場營銷和推廣技巧 - 瞭解各種宣傳媒體的優劣點 - 掌握美髮市場現況及發展趨勢 - 瞭解髮廊的促銷限制 - 掌握機構的產品和服務 - 掌握制定推廣計劃的程序 - 推廣髮廊服務及發展髮廊業務 - 分析髮廊的業務發展潛力，確定促銷活動的重點 - 確定目標顧客群，分析可能影響推廣表現的因素，如：推廣地點、季節性因素影響、客戶類型、年齡等。 - 制定和推行推廣計劃，包括：推廣方法、推廣渠道、推廣成本、人力需求、推廣活動時間表 - 監測、評估和分析推廣活動的成效，並能因應需要，採取糾正措施，以達致既定目標 - 展示專業能力 - 廣告內容或推廣活動不可涉及歧視字眼，避免觸犯歧視相關條例，例如：《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》及《種族歧視條例》 - 於推廣活動期間確保客戶獲取準確和足夠的資訊
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠根據機構的業務發展目標及市場發展趨勢，透過有效的宣傳渠道，推廣美髮服務，並提高機構的美髮業務；及 (ii) 能夠按照機構的營銷和推廣目標，制定有效的推廣計劃及促銷活動，促進機構的服務發展。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	推廣美髮產品及發展商機
編號	105402L4
應用範圍	此能力單元適用於髮廊及美髮業產品銷售部門。這能力應用涉及判斷及分析能力。從業員能夠在市場上發掘可提升機構業務的美髮產品，並為產品制定宣傳計劃，拓展業務。
級別	4
學分	9
能力	表現要求 - 瞭解產品推廣及業務發展相關知識 - 瞭解機構的業務目標和營銷策略 - 掌握市場營銷和推廣技巧 - 瞭解不同的宣傳渠道 - 掌握美髮產品的特性及發展趨勢 - 瞭解基本的業務分析技術，例如：識別新業務、風險分析等 - 瞭解機構的業務發展計劃 - 掌握制定推廣計劃的程序 - 推廣美髮產品及發展商機 - 分析和評估影響美髮產品銷售的因素，包括：客戶的需求、市場潛力、機構投資能力、風險因素等 - 探索和尋找具潛力、新興的美髮產品，包括： - 本地市場之適用性 - 探討與供應商的合作模式、條款和條件(如：特許經營、分銷商、經銷商) - 如何釐定產品價格 - 制定美髮產品推廣計劃，包括：選擇合適的推廣渠道、推廣活動形式、預算推廣費用、組織推廣活動等 - 協調、監督和評估推廣活動的成效，並能因應需要，採取糾正措施，以達致既定的推廣活動目標 - 展示專業能力 - 廣告內容或推廣活動不可涉及歧視字眼，避免觸犯歧視相關條例，例如：《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》及《種族歧視條例》 - 於推廣活動期間確保客戶獲取準確和足夠的資訊
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠篩選具發展潛力的美髮產品，制定及執行合適的推廣計劃，提升機構的業務發展。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	制定顧客服務計劃
編號	105403L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的應用涉及分析、評估及判斷能力，能夠根據機構的營運政策及市場發展趨勢，制定顧客服務計劃，提供優質服務，以提高所屬機構品牌形象，發展機構業務。
級別	4
學分	9
能力	表現要求 - 瞭解美髮業顧客服務要求 - 瞭解美髮業高質素的顧客服務準則及要求 - 瞭解所屬機構的優勢及面對的挑戰 - 瞭解機構美髮服務的政策及未來發展方向 - 瞭解美髮業界市場環境之變化趨勢 - 制定顧客服務計劃 - 制定美髮業顧客服務計劃 - 設計服務作業系統 - 系統藍圖及架構組織 - 關鍵服務人員計劃 - 設計所屬機構日常運作計劃 - 顧客服務守則及員工紀律 - 美髮服務設計流程、步驟等 - 服務環境管理，如：髮廊的衛生及光線等 - 為所屬機構顧客服務定位，確立目標顧客群 - 制定所屬機構電子顧客服務計劃 - 機構網頁及顧客資料庫 - 處理電子查詢程序等 - 確立顧客服務的評估機制，例如：對員工獎勵與懲罰機制 - 掌握市場變化，調整顧客服務計劃 - 展示專業能力 - 在考慮和制定顧客服務管理策略時，以顧客的利益為最優先，並遵守《個人資料(私隱)條例》
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠有效地制定顧客服務計劃，以鞏固及發展所屬機構的業務；及 (ii) 能夠掌握美髮業市場變化，調整顧客服務計劃，加強競爭優勢。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	應用中國內地營運髮廊的法例
編號	105425L4
應用範圍	此能力單元適用於負責中國內地營運的員工。這能力的應用涉及判斷及分析能力。從業員能夠按照中國內地所定的髮廊營運手續及法例，合法地處理一切營運管理工作，提升機構的商機及發展潛能。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解中國內地髮廊營運相關知識 - 瞭解中國內地美髮服務市場的現況 - 認識中國內地商業登記條例 - 掌握中國內地負責管理髮廊的相關政府部門 - 瞭解中國內地開設及營運髮廊的手續及法律規定 - 瞭解中國內地招聘僱員的手續及相關勞工法例 - 瞭解中國內地的基本會計制度及稅務條例 - 掌握中國內地及香港對營運髮廊的法律規範之差異 - 應用中國內地營運髮廊的法例 - 應用中國內地對髮廊營運的相關法律規範，合法及有效地處理一切營運管理工作，包括： - 商業登記及相關政府部門 - 員工招聘程序及聘用條款，如：薪酬、工作時數等 - 美髮師的執業資格 - 稅務條例，包括：商業機構、僱員等 - 日常營運髮廊的法例，如：污水排放、消防安全等 - 對銷售美髮產品／服務的規定 - 港人在中國內地工作需注意事項，如：住宿、工作時數等 - 根據中國內地制度體系結構，設定資源分配及進行風險評估 - 當發生問題時，能向中國內地相關政府部門反映及求助 - 展示專業能力 - 遵守中國內地營運髮廊的相關法例，防止任何違規行為
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠掌握中國內地營運髮廊的相關法例要求；及 - 能夠按照中國內地對營運髮廊的法律規範，合法及有效地處理中國內地髮廊的營運及管理事務。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	執行美髮產品進出口的運作程序
編號	105426L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮業相關工作地點。這能力的應用涉及判斷及分析能力，在大致熟悉的工作環境中，執行美髮產品進出口的運作程序。美髮產品包括於髮廊使用或作零售用途。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 - 瞭解美髮產品進出口相關知識 - 瞭解香港進出口貨物條例 - 瞭解基本進出口的術語，如： - FOB (Free on Board) - CFR (Cost and Freight) - CIF (Cost, Insurance and Freight) - BL (Bills of Lading) - 瞭解美髮產品進出口的海關手續 - 瞭解機構既定的美髮產品進出口程序 - 瞭解航空和海上貨運系統的運作程序 - 執行美髮產品進出口程序 - 按照機構的程序或客戶的要求，執行美髮產品出口程序，如： - 正確標示需特殊處理的商品，如：危險品、化學品等，並附上相關文件 - 完成並確保準時遞交所需的海關文件 - 完成所需文件，連同貨物或透過其他方式發送給顧客 - 安排收集需要運送的貨物，並包裝好美髮產品 - 追蹤貨物，以確保貨物準時送達 - 完成內部行政程序 - 按照機構既定程序，執行美髮產品進口程序，包括： - 與供應商磋商，以確定裝運細節 - 當貨物到達，完成報關手續 - 安排接收貨物 - 完成內部行政程序，跟進貨品數量、質量、包裝，對比訂購產品的規格 - 展示專業能力 - 能夠與供應商／代理商建立良好的合作夥伴關係 - 防止任何濫用／挪用機構資產和盜竊等濫權或舞弊行為
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠按照海關規定和機構的程序，正確處理美髮產品進出口事宜；及 (ii) 能夠因應美髮產品的類型，完成所需的進出口文件及手續。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	執行存貨程序
編號	105427L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮業庫存監控及管理部門的員工。這能力的應用涉及判斷及分析能力。在大致熟悉的工作環境中，執行機構既定的存貨程序，以確保相關運作程序能貫徹執行。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解存貨管理相關知識 - 瞭解存貨管理的一般規範 - 瞭解機構對存貨程序的特別要求，例如：存貨的適當地點、時間及保護措施／方法 - 瞭解機構的庫存程序，如：庫存文件、存貨盤點等 - 瞭解機構庫存系統的實際操作 - 瞭解庫存工作人員的職務範疇及權限 - 執行存貨程序 - 能夠按照機構的存貨程序及相關規定，正確地處理存貨相關事宜，包括： - 發放貨品，如使用先進先出原則（FIFO） - 記錄及處理損毀的存貨 - 執行盤點工作，如： - 定期或進行突擊檢查 - 準確記錄盤點結果 - 庫存系統處理 - 發現差異時的匯報機制 - 盤點期間來貨處理方法 - 採用庫存程序及文件，確保記錄正確，如： - 核對退貨及換貨記錄 - 核對貨物回倉記錄 - 接收及交收貨品後，盡快（在限期之前）點存貨品，並記錄在案 - 所有發放貨品均需附上已批核的出貨單據作輔證 - 將單據按順序編號（或其他指定方式）存檔，以便查核 - 分析存貨的目的及特點，並提出處理存貨最佳的方案 - 展示專業能力 - 以專業態度，防止濫用／挪用機構資產、盜竊等行為 - 執行存貨程序時，需遵守職業安全健康及環保條例的規定
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握機構既定的存貨程序，根據實際需要，正確地執行相關程序；及 (ii) 能夠正確地使用庫存系統，確保存貨記錄準確無誤。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	運用資訊管理
編號	105428L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。能夠掌握美髮業最新資訊科技訊息，準確評估機構需要，選擇及運用合適的資訊管理系統，達致有效地管理、提高經濟效益，以致提升銷售及服務質素。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解美髮業相關的資訊管理知識 - 瞭解美髮業常用的、最新的資訊科技管理系統知識，例如： - 電子商業系統 - 顧客關係管理系統(CRM) - 美髮行業相關軟件的運用 - 瞭解相關的資訊科技管理系統的應用範圍及其優點 - 瞭解相關的資訊科技管理系統的基本組合及其他配套，包括：軟件、硬件 - 瞭解相關的資訊管理系統的運作 - 瞭解資訊管理系統、資訊保安管理對機構的重要性 - 瞭解應用資訊管理系統的潛在保安風險及其後果，例如：財政損失、法律責任、顧客流失、損壞商譽 - 瞭解資訊保安管理週期，包括： - 評估資訊保安風險 - 推行及維持穩妥的保安架構 - 監察及記錄覆檢及改善 - 使用者之權限管理等 - 運用資訊管理系統 - 能夠掌握美髮業現時最常用的資訊管理系統，因應機構整體營運狀況、資源及業務需要，選擇及運用合適的資訊管理系統，增加經濟效益、提升銷售及服務質素、完善顧客關係管理等，以配合市場需要及機構的未來發展 - 能夠有效地執行資訊保安管理，以保障機構及顧客的利益 - 能夠與軟件供應商保持良好及充分溝通，以確保機構的資訊管理系統運作穩健、與時並進 - 展示專業能力 - 緊貼資訊私隱及資訊安全的最新法例，確保所提供的資訊不違反私隱條例
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握美髮業最新、最常用的資訊科技訊息與系統；及 (ii) 能夠根據機構營運政策、資源狀況、市場環境等各項因素，從而選擇及應用合適的資訊管理系統，並有效地執行資訊保安管理，以增強機構的競爭力、提高工作效率、加強顧客關係管理及提升銷售與服務質素。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	執行營運場所風險管理
編號	105429L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關的工作場所。此能力的應用涉及分析、評估及判斷能力。從業員能夠有效地執行風險管理，以保障員工及顧客的人身安全，保持機構業務正常運作。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解風險管理知識 • 瞭解機構的架構及經營方針 ◦ 機構宗旨 ◦ 機構優勢（管理團隊、財政狀況） ◦ 銷售和盈利潛力 ◦ 行銷手段 ◦ 管理團隊等 • 瞭解風險評估概念，如：避免損失、減低損失、轉移風險等 • 瞭解識別風險的方法及所需工具 • 瞭解美髮營運場所的相關法例要求，如： ◦ 職業安全健康 ◦ 儲存危險化學品 2. 執行營運場所風險管理 • 按照機構既定的風險管理政策，識別營運場所潛在的風險因素，如：美髮產品和化學品、電力裝置、美髮設備、營運場所的消防設施等 • 向僱員清楚講解機構的風險處理程序，並於營運場所張貼有關指引，或指派特定負責人，以減少風險 • 因應各種風險，制定相應的控制措施及實施應急程序，如： ◦ 安裝急救箱和培訓員工 ◦ 報告損壞的設備 ◦ 選購合適的保險，以減低風險、法律責任及意外損失 • 定期檢討及更新處理風險程序，以確保符合法例要求 3. 展示專業能力 • 制定風險管理措施時，以儘量減少事故對機構業務和運作的干擾為目標，以便減低機構的營運風險及保障機構的利益
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • (i) 能夠評估營運場所的不同風險和危害，並制定相應的風險管理措施；及 • (ii) 能夠執行風險管理措施，以減少潛在風險，並定期檢討及更新風險管理政策，以符合法例要求
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	執行財務管理
編號	105430L4
應用範圍	此能力單元適用於髮廊相關工作地點。從業員在提交、篩選或呈報資料或資源等各方面，能夠運用適當的判斷，有效地執行財務管理，控制支出及制定預算，並能評估及呈報有關成本、支出及盈利等相關資料／數據，令店鋪／機構管理更具經濟效益。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解財務管理相關知識 - 瞭解有限機構的會計知識 - 瞭解機構內部審計原則及程序 - 瞭解財務管理概念，例如：財務預測的重要性 - 瞭解財務預測的各種假設，以及資金需求、資金來源、資金用途、風險與對策等 - 瞭解風險管理概念 - 瞭解本地的稅務條例和法律規定，如：髮廊的稅務規定、最低工資、強積金等 - 瞭解資訊科技的應用 - 執行髮廊財務管理 - 運用財務管理知識，編製髮廊的全面財務報表，包括：綜合資產負債表、綜合損益表、綜合現金流量表等，並運用合適的資訊科技協助財務管理 - 有效地控制髮廊業務的支出，如：員工支出、損耗、髮廊日常支出等 - 進行風險評估，有效地執行風險管理，如：信用風險管理等 - 分析髮廊業務財務數據與制定預算，包括： - 根據去年的營業額及支出而釐定預算 - 釐定全年營業額及各項支出預算 - 制定營業額報告 - 預算及呈報每星期／每月之營業額 - 對比上一個月／上季／去年的營業額 - 展示專業能力 - 監察定期編製的財務報告，確保它們的準確性和及時性 - 管理機構財務資源時，防止任何透過財務管理作濫權或舞弊的行為
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠根據髮廊業務的特性，準確評估及分析髮廊業務財務數據，並制定預算，執行財務管理；及 (ii) 能運用資訊科技及風險管理知識，有效地執行髮廊財務管理，令髮廊管理更具經濟效益。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	制定營運場所環境衛生管理程序和要求
編號	105431L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮營運場所。這能力的應用涉及縝密的思考、判斷、評估及分析能力。從業員能夠分析、檢討髮廊的營運及環境衛生狀況，制定營運場所的環境衛生管理程序和要求。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解環境衛生管理相關知識 - 瞭解與美髮業相關的環境衛生法例與標準 - 瞭解預防傳染病的知識及相關法例要求 - 瞭解機構的營運及服務項目所涉及的衛生及消毒事宜，例如： - 營運場所的環境衛生，包括：供水及排水系統、照明系統、冷暖氣系統、通風系統、供電系統、防滑設施、急救設備等 - 美髮用具、設備及物料的衛生處理 - 員工的個人衛生、儀容與裝備 - 沾污物(如毛巾)及廢物的處理 - 瞭解常規範、常組織、常整頓和常清潔所帶來的相關裨益 - 制定營運場所環境衛生管理程序和要求 - 分析機構各項營運與服務流程，考慮環境、設備、人員等因素，評估各活動環節會構成交叉感染的可能性和嚴重性 - 根據衛生標準的要求及交叉感染的評估，制定有效的清潔及消毒規範、工作程序和指引等，包括：營運場所環境衛生、設備衛生、員工個人衛生等 - 定期監察衛生程序執行情況，確保衛生規範得以貫徹執行 - 制定檢討程序，以便矯正偏差及作出改善 - 制定報告程序及建立資料記錄系統，以便提供數據作覆檢及印證運作成效 - 制定緊急應變程序以應付突發事故，如機構內出現感染個案時，如何去配合衛生部門進行調查、預防及控制措施 - 向各員工介紹機構制定的場所環境衛生管理程序和要求 - 展示專業能力 - 遵守相關衛生條例的要求，並要求員工遵從
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠分析和檢討機構的營運及環境衛生狀況，制定合適的環境衛生管理程序和要求，有效預防傳染病的發生及傳播。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	推行機構環保意識
編號	105432L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮場所及相關工作地點。這能力的應用涉及縝密的思考、判斷及分析能力。從業員能夠參考及應用香港現行環保條例及各環保團體的指引，為機構制定措施及準則，加強員工的環保意識。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解環保相關知識 - 瞭解環境保護的重要性 - 瞭解提高員工環保意識對機構之影響 - 掌握現行一般環保法例的要求，包括：《水污染管制條例》、《空氣污染管制條例》、《廢物處置條例》、《噪音管制條例》、《保護臭氧層條例》、《有毒化學品管制條例》等 - 瞭解香港環境保護署及其他環保團體所頒佈或建議之指引及措施，以作美髮業的參考，如： - 香港環境保護署《精明企業環保錦囊》、《特定行業的環保要求》 - 香港天文台《香港環保卓越計劃》 - 地球之友《惜飲惜食計劃》 - 世界自然基金會《地球一小時》 - 綠色和平《無車日》等 - 明白機構員工的環保態度及認知水平 - 制定機構的環保指引及措施 - 制定減少能源消耗的措施，並鼓勵管理層及員工共同參與環境保護，如：照明系統、空調設備、用水量、用電量等 - 能夠透過有效渠道，向員工介紹環保措施及產品，包括：節能產品、LED或慳電燈泡、具環保效能的洗頭水、噴髮劑等 - 定期與管理層及員工檢討機構的環保表現，以提升他們的環保意識 - 與環保組織聯絡及合作，鼓勵員工參與團體舉辦的環保活動、定期索取最新環保資訊，並向員工介紹 - 將機構的舊傢俱及用具（如美髮用的膠樽）交予團體回收，循環再用 - 展示專業能力 - 確保所制定環保指引及措施，符合現行法例的要求
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠應用及參考香港現行環保條例及指引，制定環境保護的措施及準則，以提升員工的環保意識，促進機構在環境保護方面的表現。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	管理員工關係
編號	105433L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業。從業員需具備分析、判斷能力，從而有效地管理與員工的關係，使機構內美髮專業人員能發揮最大潛能，提升整體員工管理的績效。
級別	4
學分	9
能力	表現要求 - 瞭解管理員工關係知識 - 瞭解妥善管理員工關係對機構的重要性 - 瞭解一般員工關係管理理論，如：人事管理技巧、激勵員工方法、輔導員工技巧、團隊管理等 - 認識管理美髮業員工的技巧，如：專業美髮師的風格、美髮業員工的晉升階梯及流動性等 - 瞭解營造公平競爭的團隊及處理團隊糾紛／抱怨的技巧 - 執行員工關係管理 - 按照機構既定政策，執行員工關係管理 - 發展員工基本技能，包括：瞭解個別員工的需要、運用良好溝通技巧與員工進行交流、建立員工的自信、獲取員工的信任及承諾 - 激勵員工，如：幫助員工發揮最大潛能、培育員工，提高績效、與員工建立夥伴關係、樹立典範、提出有效的獎賞及晉升 - 輔導員工，如：理解員工的需要及適當地指導員工、處理員工個人問題(如：遲到早退、情緒智商、壓力管理等) - 團體管理，包括：制定團隊目標、分析團隊能力、各隊員優點及缺點、有效聯繫，建立團隊精神 - 透過機構不同的內、外展活動建立團隊合作精神 - 設計令員工獲得認同及尊重的活動項目 - 跟進及處理影響員工關係管理的個案，例如：僱傭糾紛、性騷擾、個人私隱、賄賂等 - 掌握市場環境改變，調整員工關係管理策略，與員工維持良好關係，以提升美髮專業人員的績效 - 展示專業能力 - 確保能公平、公正地管理員工關係，防止引起員工不滿，以及與員工建立一個和諧的關係 - 必須遵守《個人資料(私隱)條例》的人力資源管理實務守則
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠有效地執行員工關係管理，使員工在工作崗位上發揮所長； (ii) 能夠維持良好員工關係，發揮團隊合作精神；及 (iii) 能夠因應市場環境改變，建議調整員工關係管理策略，以提升美髮專業人員的績效。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	評核員工表現
編號	105434L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內管理職級員工。從業員需具備分析、判斷及評估能力。能夠掌握各級員工的職責範疇，並按照機構既定的工作表現評核制度，客觀地對各級員工進行工作表現評核及撰寫評核報告，以達致有效的人力資源管理。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解評核員工相關知識 - 瞭解所屬美髮機構的營運架構 - 瞭解各部門的職責範疇 - 瞭解機構既定的工作表現評核制度及標準，包括：評核的形式、方法及程序、評核人員的規定、進行評核的時間、評級標準及定義、受核人的上訴機制 - 瞭解工作表現評核的作用及重要性，如：對機構／部門的效益、對員工個人的效益 - 瞭解工作表現評核的種類、績效管理設計的結構和特點 - 瞭解一般工作表現評核內容，包括：知識、專業能力、工作效率、工作態度、團隊關係、個人品德等 - 瞭解機構既定的賞罰機制 - 瞭解不同績效考核的方式 - 評核員工表現 - 根據機構既定的工作表現評核標準及程序，選用適當的評核方法 - 按照員工所屬部門的工作目標、計劃及標準，對該員工進行公平、客觀的評核及撰寫評核報告 - 透過適當的溝通渠道，將評核結果告知相關員工，有需要時提出改善建議 - 確立對評核的上訴機制，讓員工提出申訴 - 根據評核結果，採取適當跟進行動，如：賞罰、輔導、提供培訓等 - 按照既定程序，將有關評核報告妥善地存檔 - 展示專業能力 - 進行評核及撰寫評核報告時，抱持不偏不倚的態度 - 必須遵守《個人資料(私隱)條例》的人力資源管理實務守則
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠根據機構既定的評核程序，客觀地為員工進行工作表現評核，並能撰寫相關的評核報告；及 (ii) 能夠根據員工的評核結果，採取適當跟進措施，如：賞罰、輔導、再培訓等。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	制定員工培訓指引
編號	105435L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。從業員需具備分析、判斷能力，因應業務、社會需求，制定員工培訓指引，以確保各職系員工能持續接受適當的美髮專業培訓，符合機構的人力要求標準，提升美髮專才的質素。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解員工培訓相關知識 - 瞭解制定員工培訓指引的步驟及對機構的重要性 - 瞭解美髮業員工培訓概念，例如：培訓目的、培訓方法、培訓內容等 - 瞭解機構各職能範疇員工應具備的素質、技能及其培訓需要 - 瞭解各類型培訓模式的特點、功用及技巧，如：督導理論學習、教學形式、互動形式、專題研習形式、實習形式等 - 瞭解機構的商業動機、目的和理念 - 瞭解機構日程、月程式及不同時期的營運方式之特性及流程，例如：清理美髮用具／設備等 - 制定員工培訓指引 - 能夠協助管理層，根據機構業務需要及不同職系的培訓需求，制定員工培訓指引，包括： - 確定個別職系員工的職能要求，例如：技能、技巧等 - 確立師資要求 - 確定培訓方式，如：遙距、課堂、現場教授等 - 確立培訓地點、時數及所需設施 - 訂立各職系的培訓範圍及程度，如：初級、中級、高級職系 - 訂立考試規則、考試評審標準及方法，例如：個別職系的美髮技術理論筆試及實踐能力考核部份的比重及方法 - 定期檢討培訓效果，提交改善培訓指引建議，以配合機構人力資源的需要 - 能妥善保存員工培訓指引，供相關人員日後查閱或參考 - 展示專業能力 - 培訓內容能夠迎合行業發展及市場的需求
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠掌握機構的營運策略，運用員工培訓的專門知識，按照機構各職系的培訓需要，制定適時的員工培訓指引；及 - 能夠定期檢討培訓效果，提交培訓指引的改善建議，以配合機構的人力資源需求。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	制定員工工作守則
編號	105436L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業。從業員需具備分析、判斷、評估的能力。能夠按照機構既定的整體營運策略，制定內部員工工作守則並加以執行，以確保機構營運正常。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解員工工作守則相關知識 - 瞭解制定員工工作守則的目的、需注意事項及基本程序 - 瞭解機構的商業動機、目的和理念 - 瞭解機構日程、月程式及不同時期的營運方式之特性及流程，例如：清理美髮用具／設備等 - 瞭解員工工作守則應涵蓋的事項，如： - 專業態度及行為，如：對顧客／同事應有的態度、守時及有禮貌、整潔等 - 日常工作職責及權限 - 處理顧客查詢的程序，如：預約安排、收取訂金等 - 必須遵守的美髮業相關法律、規定及標準 - 營運場所的安全守則、處理突發事件程序及上報機制 - 利益申報 - 紀律守則及相關罰則 - 瞭解專業美髮師及相關工作人員的服務範疇 - 不可作醫學上的病情判斷（如：皮囊炎等） - 可建議顧客尋求專業的醫生意見或協助 - 制定員工工作守則 - 根據機構的整體營運策略，制定合理、合法的員工工作守則及妥善存檔 - 透過良好溝通機制，讓員工明白工作守則內容及最新的修訂 - 掌握執行管理和鼓勵員工嚴格遵守工作守則的技巧 - 因應行業變化及機構實際營運需要（例如：機構人力資源及制度體系），定期更新員工守則 - 展示專業能力 - 確保所制定的工作守則不會抵觸法例
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠按照機構既定的整體營運策略，制定內部員工守則，並透過有效的渠道讓員工明白有關內容，以確保機構的營運質素；及 (ii) 能夠隨着行業變化及機構實際營運需要，更新相關員工守則。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	處理一般勞資糾紛
編號	105437L4
應用範圍	此能力單元適用於擔任管理工作的員工。從業員需具備分析、判斷、評估的能力。能夠掌握與僱傭關係相關的法例及法規，對僱員作出清晰的指引及監督、實踐良好人事管理，並能有效地處理一般勞資糾紛。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解僱傭關係相關的知識 - 明白未能妥善處理勞資糾紛的嚴重後果 - 瞭解與僱傭關係有關的法例及相關法定機構，包括： 「勞工處」架構及相關法例，如：《勞資關係條例》、《僱傭條例》、《僱員補償條例》、《僱員補償保險徵收條例》、《職業安全及健康條例》等 「強制性公積金計劃管理局」架構及《強制性公積金計劃條例》 「個人資料私隱專員公署」架構及《個人資料(私隱)條例》 「平等機會委員會」及相關法例，如：《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》 「廉正公署」架構及《防止賄賂條例》 - 瞭解違反相關僱傭關係條例、法規的罰則 - 處理一般勞資糾紛 - 掌握良好人事管理技巧，建立不同溝通渠道，減少不必要的勞資糾紛及法律訴訟 - 在日常人力資源管理中，遵守及引用相關法律規定，處理一般勞資糾紛，例如：僱傭關係、工資及佣金計算和發放、最低工資、扣減薪金、調職安排、即時解僱、遣散費及長期服務金、強積金供款等 - 按照相關法律規定，與「勞資關係科」處理一般勞資糾紛 - 按照法律規定，正確地處理工傷事件，如：按時呈報意外事件、支付按期付款及有關醫療費用、工傷銷假手續及處理程序 - 妥善將每宗勞資糾紛的細節存檔 - 展示專業能力 - 根據香港勞工法例的規定，處理每宗勞資糾紛，並顧及勞資雙方的利益
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握與僱傭關係有關的法例，有效地處理一般勞資糾紛，以保障僱傭雙方的利益。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「美髮教育及培訓」職能範疇

名稱	制定培訓評核準則及評估報告
編號	105454L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮培訓場所及相關工作地點。這能力的應用涉及分析、評估及判斷能力。從業員能夠按照機構既定的培訓目標，為培訓教材、技巧等，制定全面及客觀的培訓評核準則及評估報告，確保員工培訓的有效性。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解培訓評核準則及評估報告相關知識 - 瞭解培訓的目的及成效目標 - 認識影響學員學習成果的因素 - 瞭解制定評核準則的目的、用途及應注意事項 - 掌握各類評核方法及其利弊、影響評核準則的因素及其後果 - 瞭解編寫培訓計劃的基本原理及需注意事項 - 瞭解撰寫評估報告的目的及用途 - 瞭解評估報告的內容要求及準則 - 瞭解培訓評核的分析概念及原理 - 瞭解培訓評核的類型和特點 - 制定培訓評核準則及評估報告 - 按照既定的培訓目標及預期培訓成果，制定全面及中肯的評核準則，選擇合適的培訓評核方法及工具 - 制定實務評核方法，包括評分準則 - 設計收集評核資料的調查問卷，並分析所得資料，以改善培訓的質素及效果 - 訂立一套完善的監察和檢討機制，以確保評分的一致性及客觀性 - 制定培訓評估報告的格式及標準 - 建立良好溝通渠道，與員工就培訓評核準則及評估報告交流意見 - 妥善保存培訓評核準則及評估報告，作日後查閱及參考 - 能夠評估考評方法的可持續性 - 展示專業能力 - 確保評核準則及評估報告的公平性、客觀性及全面性
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 根據培訓及評核目標，制定客觀及全面的培訓評核及培訓評估報告的準則、要求及評估項目；及 (ii) 就評估結果提出具建設性的改善方案，並能妥善保存有關評估報告，作為培訓課程發展之參考。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「美髮教育及培訓」職能範疇

名稱	掌握擔任髮型比賽評審員的技巧
編號	105455L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮場所及相關工作地點。能夠運用美髮相關專門技巧及方法，當中需具備分析、評估及判斷能力。從業員能夠於擔任髮型比賽評審員時，提供專業意見協助制定評審準則，及進行實際的評審工作。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解髮型比賽評審技巧 - 掌握一系列專門美髮技術、理論知識及經驗 - 瞭解髮型比賽目的、比賽意義及一般規則 - 掌握各類髮型比賽主題及其評審方法、準則 - 瞭解參賽者應有的資格及技能水平 - 瞭解參賽者的心態及心理質素 - 明白擔任比賽評審員應具備的專業資格及應有態度，如：客觀、公平、公正、接受創新等 - 參考國際性比賽基本要求及評審準則 - 瞭解職業道德及守則 - 擔任髮型比賽評審員 - 能夠採集比賽目的及需求信息 - 提供專業意見，協助制定髮型比賽的評審準則及規範 - 以專業的評審技巧及經驗，協助髮型比賽順利舉行 - 掌握比賽項目與時間比例分配 - 清楚及詳細解說比賽的規則 - 詳細說明參賽者得分或違規範圍 - 在比賽過程中，作出公平及公正的裁決 - 能夠於比賽後，給予參賽者專業、中肯及具鼓勵性的意見或改善建議，以及提出賽後績效改進建議 - 檢討每次髮型比賽的評審經歷，為下次比賽的安排及評審準則作出改善 - 展示專業能力 - 以公平、公正的原則，擔任髮型比賽的評審員，維護公平的比賽 - 恪守道德操守，防止任何舞弊及不當行為，並避免利益衝突
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠為美髮比賽提供專業意見，協助制定評審準則，及作公平和公正的評審；及 (ii) 能夠於比賽完畢後，給予參賽者專業、正面的鼓勵及意見。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「美髮教育及培訓」職能範疇

名稱	評估美髮課程內容
編號	105456L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮場所及美髮培訓機構。這能力的應用需具備分析、評估及判斷能力。從業員能夠掌握美髮業培訓發展趨勢，根據機構的培訓計劃、目標及學員水平等，評估相關美髮課程內容，並能按實際所需，調整相關的課程進度及教學技巧。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解評估美髮課程相關知識 - 瞭解美髮業的發展趨勢，包括：新科技、新技術、新產品、潮流等 - 瞭解機構的培訓計劃及目標 - 瞭解評估課程內容的方法及重要性 - 瞭解一般培訓課程教材的種類、效用及編寫方法 - 瞭解培訓課程內容的基本要求、編撰方針及方向 - 瞭解市場上其他競爭對手的美髮課程內容，以及其優劣之處 - 掌握《版權條例》對涉及版權內容、課程取材的法律規定 - 認識國際上相關課程及最新發展 - 評估美髮課程內容 - 根據所屬機構的培訓目的和美髮業發展趨勢，對相關課程內容進行客觀評估 - 檢討課程內容的要素及方法，包括：培訓目標、學員素質、評估方法等 - 收集及整合持份者的意見，並加以分析 - 於不同的培訓階段，因應學員的實際狀況及需要，對有關課程內容進行評估；並按實際需要進行修訂，以達致最終培訓目的，並配合市場的發展 - 評估課程內容能否與其他相關課程銜接 - 展示專業能力 - 課程內容能迎合美髮業發展的趨勢 - 確保課程內容沒有牴觸知識產權條例
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握美髮培訓課程的需要及行業發展趨勢；及 (ii) 能夠根據機構的培訓目標、行業發展狀況，掌握美髮課程各種評估技巧，定期對課程內容進行評估，確保其合時性、合適性及實用性。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「美髮教育及培訓」職能範疇

名稱	評估師生表現及培訓課程成效
編號	105457L4
應用範圍	此能力單元適用於美髮場所及美髮培訓機構。這能力的應用需具備分析、評估及判斷能力。從業員能夠掌握培訓課程及師生表現的評估技巧，評估學員及導師表現和培訓課程進度，用作分析培訓成效之用。
級別	4
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解培訓課程及師生表現評估相關知識 - 掌握評估培訓課程的知識及技巧，包括： - 培訓課程的階段性和整體目標及要求 - 評估培訓課程進度及成效之目的及重要性 - 常用的課程進度及成效評估方法、技巧及準則 - 瞭解評估師生表現的知識及技巧，包括： - 評估學員及導師表現的目的、範疇、基本準則等 - 評估學員及導師表現常用的方法、技巧及需注意事項 - 影響學員及導師表現的常見因素 - 常見的學員類型及特徵 - 良好導師應有的特徵、教學態度等 - 瞭解學員、導師表現對培訓課程進度的影響 - 瞭解配合各種教室內外的教育活動的重要性 - 瞭解師生在培訓與指導上實際操作的問題 - 評估師生表現及培訓課程成效 - 根據導師及培訓對象、範圍和內容，確定培訓目標並選擇相應的培訓方法 - 能夠在理論知識及技能操作上的比重作出恰當的安排 - 能夠於各培訓階段，評估課程進度是否達標 - 因應實際所需及變化，調整課程內容，以實現最終的培訓目標 - 掌握被評估者的行為特徵，選擇合適的評估方法 - 運用各種評估技巧，評估學員不同階段的表現，導師因應實際所需，調整教學技巧，以提高培訓質素 - 運用各種評估技巧，評估導師之表現，以改善教學質素 - 記錄課程進度評估、學員及導師表現評估等資料，妥善保存，用作日後參考 - 定期與學員及導師對他們的表現及培訓課程成效進行溝通 - 能夠組織和分析不同培訓方法下的執行情況以及衍生的問題，並提出改進建議 - 展示專業能力 - 以公平、公正的態度，評估學員及導師的表現及培訓課程的成效
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握培訓課程、學員及導師表現評估的知識及技巧； (ii) 能夠於培訓課程各階段，準確評估課程進度，並能因應所需，對課程內容進行相應調整，以提高培訓成效；及

	• (iii) 能夠記錄及保存評估學員及導師表現的文件，作日後參考之用。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	創作流行電髮設計
編號	105376L5
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的執行涉及具創意的工作。能夠具備批判性地分析、評估及判斷的能力，從而為顧客創作獨特、吸引他人模仿、能帶動潮流的電髮設計。
級別	5
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解流行電髮設計知識 • 瞭解流行電髮設計的必備因素及資料搜集渠道相關知識，如： ◦ 新電髮產品的推出 ◦ 新電髮技術的發展 ◦ 新工具、儀器的推出 ◦ 產品商的商業推廣 • 瞭解創作流行電髮技巧的步驟，如： ◦ 當季流行技巧 ◦ 新電髮產品的成份、使用禁忌 ◦ 新、舊電髮儀器的使用 ◦ 新產品的使用技巧 ◦ 顧客需要 ◦ 設計新的紋理配搭 • 瞭解鑑賞能力的相關知識，如： ◦ 用語言評估作品(技術、外觀、感覺等) ◦ 推介設計的技巧 2. 創作電髮潮流 • 掌握流行電髮設計的創作方法及步驟，綜合運用各種設計及電髮技巧，為顧客創作出獲得廣泛認同及模仿的電髮設計，並能帶動潮流 • 靈活運用各種電髮設計、表達、推廣技巧，配合顧客特質，演變出同一系列特色的電髮設計，使顧客滿意及樂於嘗試，並確立潮流的方向 3. 展示專業能力 • 創作的電髮設計具獨創性及特色
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • (i) 能夠綜合運用各種電髮技巧，應用新的電髮產品和配搭技巧，創作出讓顧客接受、帶動潮流的電髮設計。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	創作流行染髮設計
編號	105377L5
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的執行涉及具創意的工作，能夠具備批判性地分析、評估及判斷的能力，從而為顧客創作獨特、能帶動潮流的染髮設計。
級別	5
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解流行染髮設計知識 - 瞭解流行染髮設計的必備因素及資料搜集渠道相關知識，如： - 配合下季的時裝顏色趨勢 - 新漂染髮產品的推出 - 新顏色的推出 - 產品商的商業推廣 - 瞭解創作流行漂染技巧的步驟，如： - 當季流行顏色 - 新漂染髮產品的成份、使用禁忌 新、舊染髮儀器的使用技巧 - 新產品的使用技巧 - 設計新的顏色配搭 - 瞭解鑑賞能力的相關知識，如： - 描述的詞彙 - 用語言評估作品(評估範疇包括：技術、外觀、感覺等) - 推介設計的技巧 2. 創作染髮潮流 - 掌握流行染髮設計的創作方法及步驟，綜合運用各種設計及染髮技巧，為顧客創作出獲得廣泛認同及模仿的染髮設計，並帶動潮流 - 靈活運用各種染髮設計、表達、品評技巧，配合顧客的特質，演變出能帶動潮流的同一系列特色的染髮設計，使顧客滿意及樂於嘗試，並確立潮流的方向 3. 展示專業能力 - 創作的染髮設計具獨創性及特色
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠綜合運用各種漂染髮技巧，應用新的染髮產品和搭配技巧，創作出讓顧客接受、帶動潮流的新顏色配搭及染髮技巧；及 (ii) 能夠向同業介紹、描述其潮流染髮設計的概念及技巧。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「髮型設計及專業技巧」職能範疇

名稱	創作流行晚妝髮型
編號	105378L5
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的執行涉及具創意的工作，能夠具備批判性地分析、評估及判斷的能力，從而為顧客設計具特色、可帶動潮流的流行晚妝造型。
級別	5
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解流行晚妝的指標 - 瞭解流行晚妝髮型的必備因素及推廣媒介相關知識，如： - 新一季流行時裝的特色 - 潮流趨勢，如：時尚潮流人物 - 商業推廣(有關髮型行業的表演) - 瞭解創作晚妝髮型的方法，包括： - 資料搜集 - 構思創作的主题 - 繪製造型草圖 - 運用各種晚妝髮型的技巧， - 獨特性的配搭 - 重複嘗試於不同顧客 - 收集顧客意見加以改良 - 瞭解鑑賞能力的相關知識，如： - 描述的詞彙 - 用語言評估作品(評估範疇包括：技術、外觀、感覺等) - 感染顧客 2. 創作流行晚妝髮型 - 綜合運用各種髮型設計技巧，為顧客創作能配合其特質、具潮流指標的晚妝髮型 - 掌握各種晚妝髮型的設計技巧，配合顧客獨有特質，運用各種設計、表達、品評技巧，演變出能帶潮流的同一系列晚妝髮型 - 能透過不同的推廣媒介，廣泛地引起大眾注意 3. 展示專業能力 - 創作的流行晚妝髮型具獨創性及特色
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握潮流動向，運用各種設計技巧並配合服飾，創作出能突顯潮流感、獲廣泛喜愛、帶動來季潮流的晚妝髮型；亦能體現出髮型師的創作風格、特色，並獲同業模仿效法。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「形象及造型設計」職能範疇

名稱	創作表演髮型
編號	105389L5
應用範圍	此能力單元適用於髮型設計及相關媒體推廣活動中。這能力的應用涉及判斷及分析能力，從業員亦需具有創意，能夠創作髮型作示範表演。
級別	5
學分	9
能力	表現要求 - 瞭解現場創作表演髮型技巧 - 瞭解現場髮型示範表演技巧，例如： - 確立表演目的、受眾目標群 - 表演模式和規模 - 挑選合適的模特兒 - 時間控制 - 評估環境變數及制定應變措施 - 當代潮流趨勢 - 瞭解各種髮型造型設計技巧 - 認識各類假髮、髮飾道具等配搭技巧 - 認識良好溝通及演說技巧 - 創作表演髮型 - 根據表演活動目的及主題，綜合運用各種髮型設計技巧，配以合適的髮飾道具等輔助物，創作嶄新的表演髮型 - 運用表演髮型的示範技巧，向顧客展示及介紹其美髮造型的設計概念和特色(如：顏色、線條、形狀、質感、整體美觀性及視覺效果等) - 運用良好的演講技巧，富趣味性地向受眾／顧客解說造型概念、設計特色等，以達致推廣成效 - 展示專業能力 - 確保所創作的表演髮型符合知識產權條例
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠根據活動的目的和受眾目標的需要，運用各種髮型設計技巧及相關知識，創作表演；及 (ii) 能夠有效運用現場表演髮型及演說技巧，向受眾介紹其表演髮型創作設計概念和特色，並能正面地回應相關的美髮技術和設計等提問。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「形象及造型設計」職能範疇

名稱	髮型潮流分析及評賞
編號	105390L5
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業及相關造型設計潮流推廣活動。這能力的應用涉及判斷、分析及評估能力。從業員能夠分析及評賞髮型潮流，從而提供髮型潮流資訊供顧客參考。
級別	5
學分	9
能力	表現要求 - 瞭解髮型潮流趨勢和新興美髮技術分析技巧 - 瞭解資料搜集及分析技巧，例如： - 資料搜集方法及渠道 - 訊息來源及篩選過程 - 資料整合方法 - 資訊分析技巧及方法 - 一手及二手資料識別方法 - 影響準確性之因素 - 瞭解髮型潮流相關知識，包括： - 潮流定義、指標 - 認受性，如：業界、顧客 - 影響範圍、程度及覆蓋面 - 各地不同的造型潮流思維，如：實用、前衛、創新 - 影響潮流指標之因素 - 瞭解各地美髮技術之發展動向、趨勢 - 瞭解國內外知識產權和版權的法例及相關要求 - 分析髮型潮流 - 運用資料搜集及分析技巧，多角度地分析髮型潮流趨勢和美髮技術之發展趨勢，制定具體的資料庫，供顧客及業界參考，並有助創作潮流髮型 - 運用髮型潮流分析技巧，為時尚髮型設計制定設計方向、確立目標顧客群及市場定位等 - 展示專業能力 - 確保所提供髮型潮流資訊符合知識產權和版權的條例
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠制定髮型潮流趨勢和新興美髮技術資料參考庫，以提供業界人士參考，並協助締造創新的髮型設計；及 (ii) 能夠運用髮型潮流分析的成效，為髮型設計制定設計方向、目標顧客群及市場定位等，達致領導潮流效果，提高成本效益。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	推廣美髮品牌
編號	105404L5
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業。此能力的執行涉及規劃、分析、判斷能力。能整合市場學及品牌策略的專門知識，推廣美髮品牌；引進外國品牌並加以推廣，以提高目標市場對所屬機構及美髮產品的認知，提升機構的形象。
級別	5
學分	9
能力	表現要求 - 瞭解消費者及品牌的認知 - 瞭解品牌知識 - 瞭解消費者取向，如：潮流文化對消費者行為的影響、消費模式變化原因 - 瞭解品牌價值及品牌內涵 - 瞭解國際美髮品牌歷史、新興美髮品牌 - 推廣美髮品牌 - 分析國際美髮品牌的發展歷史及趨勢 - 能與海外美髮產品品牌代理溝通、合作，引進外國美髮品牌，並加以推廣 - 掌握品牌管理及市場推廣策略，包括：品牌定位、確立品牌形象及價值、品牌銷售途徑、品牌管理方法等 - 遵守品牌及相關產品知識產權的法規，以保障機構的利益 - 品牌策略管理 - 確定品牌建立是企業發展的長遠目標 - 明白品牌本身的核心價值(core value) - 於推廣過程中，貫徹執行保持品牌形象及產品質素 - 展示專業能力 - 廣告內容或推廣活動不可涉及歧視字眼，避免觸犯歧視相關條例，例如：《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》及《種族歧視條例》 - 於推廣活動期間確保客戶獲取準確和足夠的資訊
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠整合市場學及品牌策略的專門知識，推廣美髮品牌； (ii) 能夠引進外國品牌並加以推廣，有效地提高所屬機構及美髮品牌的知名度，以促銷美髮產品和服務；及 (iii) 能夠遵守品牌及相關產品知識產權的規定。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	制定市場調查計劃
編號	105405L5
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業。能夠批判性地分析、評估及整合美髮產品／服務市場調查資料，並制定有效的市場調查計劃，以完成機構擬訂的市場調查目標。
級別	5
學分	9
能力	表現要求 - 瞭解美髮產品／服務市場調查知識 - 瞭解美髮產品／服務市場調查目的，例如： - 發展新產品 - 銷售及市場推廣 - 瞭解美髮產品／服務市場調查方法及技巧 - 認識美髮產品市場資訊系統 - 制定美髮產品／服務市場調查計劃 - 根據所屬機構對美髮產品／服務市場調查的需要，制定有效的市場調查計劃，包括： - 擬訂市場調查目標 - 選擇市場調查方式 - 擬定市場調查計劃、執行情序 - 評估市場調查計劃的績效 - 制定市場調查管理計劃 - 制定市場調查監控計劃 - 展示專業能力 - 以專業態度處理有關資料／數據，確保其準確性 - 制定的市場調查計劃能迎合業界最新發展趨勢
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能根據所屬機構對市場調查的需要，透過收集及分析美髮產品／服務市場調查資料，制定有效的市場調查計劃；及 (ii) 能夠制定市場調查管理及監控計劃，以完成機構擬訂的市場調查目標。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	制定營銷計劃
編號	105406L5
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業。此能力的應用涉及規劃、分析、評估及管理 etc 能力。能根據所屬機構的資源及目標，透過對美髮產品／服務市場競爭環境的分析及實際銷售經驗，制定有效的營銷計劃，以完成機構擬訂的銷售目標。
級別	5
學分	9
能力	表現要求 - 瞭解美髮產品／服務市場及銷售方式 - 瞭解美髮產品／服務市場競爭環境 - 瞭解美髮產品／服務銷售方式、渠道及程序 - 瞭解顧客消費心理 - 瞭解美髮產品／服務市場資訊系統 - 制定營銷計劃 - 根據所屬機構的資源及目標，制定有效的營銷計劃，包括： - 擬訂銷售目標 - 選擇適當的銷售方式及渠道 - 選擇銷售區域及隊伍 - 擬定營銷計劃執行情序 - 評估營銷計劃的績效 - 制定營銷計劃的管理及監控方法 - 展示專業能力 - 機構的政策能迎合業界最新發展趨勢
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠根據所屬機構的資源及目標，制定有效的營銷計劃；及 (ii) 能夠制定營銷計劃的管理及監控方法，以完成機構擬訂的銷售目標。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	評估顧客服務計劃及績效指標
編號	105407L5
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業。能批判性地分析、評估、整合顧客服務計劃及績效指標資料，以改善顧客服務，發展所屬機構業務，提升機構品牌形象。
級別	5
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解顧客服務指標內容 - 瞭解顧客服務指標之訂定，例如： - 服務指標計量化 - 顧客質素之標準 - 顧客認知 - 服務期望 - 顧客標準質素與服務期望之差異 - 服務質素之改進 - 服務優勢等 - 評估顧客服務計劃及績效指標 - 掌握顧客服務計劃之檢查及評估，包括：原則、範圍、方法、步驟及流程、保密及限制等 - 訂立績效指標，將顧客服務績效指標計量化，例如：按營業額、顧客到訪次數、利潤回報、投訴個案數目、新增客戶及流失客戶比例等 - 訂立顧客服務計劃各項評估，包括：評估範圍、方法、步驟、跟進及改善服務管理 - 展示專業能力 - 定期評估顧客服務計劃及績效指標，確保其準確性及適時性 - 所制定的評估準則可改善顧客服務水準
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握顧客服務質素保證的概念；及 (ii) 能根據機構策略目標，有效地評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務，發展所屬機構業務。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	制定庫存管理
編號	105438L5
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業的倉庫管理部門。這能力的執行涉及規劃、分析及判斷能力，並需承擔一些管理職責。從業員能夠因應機構營運需要，制定合適的庫存管理計劃，優化倉庫運作成效，以配合貨品的庫存及提存需要。
級別	5
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解庫存管理相關知識 - 瞭解美髮產品的特性、儲存及運送要求，例如：溫度及濕度的控制等 - 瞭解倉庫管理相關的法規，例如：危險品處理、職安健、環保的要求等 - 瞭解倉庫的特性，例如：獨立倉庫或零售點相連倉庫的面積、樓面負荷、對外基建等 - 瞭解倉庫的內外優點及缺點、時間及各項庫存限制（如停泊車輛限制或收費令出入貨品成本增加等） - 瞭解貨品流量、庫存量及種類的要求 - 制定庫存管理的計劃 - 能夠根據倉庫的性質、美髮產品儲存要求及相關法規等，制定倉庫管理計劃，例如： - 美髮產品交收程序 - 不同庫存品的提取模式，例如：先入先出、後入先出、最低數量等 - 庫存品儲存位置的標籤系統 - 美髮產品提存的標準 - 庫存環境的標準及監察指引 - 倉庫防火及保安系統的管理及執行指引 - 採用相關的庫存軟件系統，輸入資料及存檔 - 倉庫及庫存品的保險安排及執行指引 - 做好準備、跟進及善後工作，包括出入貨表和分流等 - 制定庫存品盤點的指引 - 制定不同的應變計劃，以應付各範疇的突發事件 - 制定倉庫管理成效的指標 - 制定有效的資源管理制度及相關協助管理人員的工作服務標準及態度 - 檢討倉庫管理的成效，並提出改善建議 - 展示專業能力 - 以專業態度，防止任何挪用機構資產和盜竊等行為
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠根據倉庫的性質、美髮產品的儲存要求、相關法規等，制定管理倉庫的計劃；及 (ii) 能夠根據倉庫管理成效的指標，定期改善庫存管理。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	制定美髮業營運的風險管理
編號	105439L5
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的執行涉及規劃、分析、評估及判斷能力，並需承擔一些管理職責。從業員能夠掌握美髮業相關之風險和緊急應變方法，制定全面、有效的風險管理方案。
級別	5
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解風險管理理論 - 瞭解機構成立背景、歷史及管理團隊 - 瞭解機構股權結構，公司董事顧問組成 - 瞭解市場機會（行業、市場規模、潛力、特定市場）產品或服務行銷策略（包括：產品、價格、市場定位、地點等不同行銷策略的組合），競爭策略與競爭分析以減低營運風險 - 瞭解風險管理理論，包括： - 風險管理定義 - 風險管理的重要性 - 投資風險管理目的及方法，如：避免損失、減低損失程度、風險轉移、資訊管理、風險保留 - 瞭解機構的相關設施，如：辦公室、廠房、設備和其它有形的資產 - 瞭解現代風險管理 - 風險管理發展現況 - 危機處理方法 - 危機後的風險管理策略 - 瞭解確認風險的要素、方法、工具及風險暴露 - 瞭解風險評估概念，如：風險量度、風險評估的重要性 - 瞭解風險控制方法及其重要性，包括： - 預先評估風險 - 事前風險控制及事後財務性補償 2. 制定風險管理方案 - 掌握風險對策，確認風險潛在的問題及時間性 - 掌握各項美髮服務的工序及範疇，運用風險管理的知識及技巧，制定風險管理方案，如：風險評估工具及檢討機制 - 評估各項美髮服務工作流程、儀器、工具設施，作出風險評估，並制定應急計劃 3. 展示專業能力 - 制定風險管理政策時，須顧及機構、顧客及商業夥伴的整體利益
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握並運用風險管理相關知識及技巧，對各項美髮服務工序作客觀、理性分析，評估各項風險及危機處理方法，並制定有效、全面的風險管理方案。 (ii) 根據保障的需要，設定保險範疇。

備註	
----	--

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	制定財務管理策略
編號	105440L5
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業。從業員能批評性地分析、評估機構的各種財務管理問題，並能整合有關成本、支出及盈利等相關資料／數據，為機構制定最具經濟效益的財務管理方案。
級別	5
學分	6
能力	表現要求 1. 瞭解財務管理知識及美髮業運作情況 • 瞭解美髮業的運作情況 • 瞭解美髮業財務管理相關知識，如：財務管理的目標等 • 瞭解美髮業財務報表分析技巧，如：資產負債表、損益表、現金流量表、預測報表等 • 瞭解美髮業財務規劃與預測方法 • 瞭解美髮業資本預算方法，例如：投資法則、淨現值法、獲利能力指數 • 瞭解美髮業項目現金流量的計算方法，例如：相關現金流量、增額現金流量、營運現金流量 • 瞭解財務預測 ◦ 財務預測的各種假設 ◦ 損益表 ◦ 資產負債表 ◦ 現金流量表 ◦ 盈虧平衡分析、資金需求（最好或最壞情況） ◦ 資金來源 ◦ 資金用途等 • 瞭解風險與回報理論，例如： ◦ 系統風險與非系統風險 ◦ 風險和預期報酬的關係 • 瞭解危機管理概念 • 瞭解資訊科技的應用技巧 2. 制定美髮行業財務管理 • 掌握財務管理技巧，在充滿變數的營運環境下，能為機構制定完善的財務管理政策和計劃，包括： ◦ 分析財務報表 ◦ 制定資本預算及成本監控方案 ◦ 制定業務風險與回報管理方案 ◦ 進行財務策劃，以控制營業循環過程及現金流量，掌握現金預算 ◦ 制定業務營運資金管理方案，包括：控制現金收入、支出；控制存貨；訂定信貸政策及分析 ◦ 制定危機管理方案 ◦ 制定資訊科技在財務管理上的應用方案

	3. 展示專業能力 • 確保所提供的財務資料／數據是準確無誤的 • 以專業態度，防止任何透過財務管理作濫權或舞弊的行為
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • (i) 能夠掌握美髮業財務管理知識，根據行業的營運特性，制定完善的財務管理政策和計劃，以提升機構的經濟利益；及 • (ii) 於制定財務管理方案時，能適當運用資訊科技及危機管理知識，以配合機構實際營運情況。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	檢討員工薪酬基準及制度
編號	105441L5
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業管理職級員工。這能力的執行涉及分析、評估及判斷能力。從業員能夠在多變的日常營運環境下，充分掌握機構的營運發展、人力資源政策及美髮業人力市場變化，定期檢討機構的薪酬基準及制度，從而挽留及吸納優秀員工，改善機構的業績及塑造良好企業形象。
級別	5
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解員工薪酬基準及制度的知識 - 掌握機構的營運架構及工作流程 - 瞭解機構既定的薪酬制度及調整機制 - 掌握美髮業人力資源市場狀況及薪酬趨勢 - 瞭解有效薪酬管理的意義及重要性，如：挽留及吸納優秀員工、激勵員工、改善業績、塑造良好企業文化及形象 - 瞭解機構未來業務發展動向、員工流失情況及人力架構變化 - 瞭解薪酬檢討方法及考慮要素 - 認識現行法例對薪酬制度的規範 - 檢討員工薪酬基準及制度 - 在多變的日常營運環境下，根據機構的營運狀況、人力資源架構，並因應美髮業人力資源市場的現況及發展趨勢，掌握薪酬檢討技巧，定期檢討機構的薪酬基準及制度，包括：內部公平性、市場合理性、個人公平性(如：年資、績效評估、個人資歷、個人技能)等 - 根據機構的薪酬管理制度、工作評估方式及市場變化，檢討薪酬結構，包括：基本工資、佣金、獎金、津貼、福利等 - 評估機構的薪酬指標及市場現況，防止出現高薪酬或高差距的薪酬問題 - 根據評估結果，制定合適的薪酬結構及指標，並因應實際情況加以檢討 - 建立良好溝通機制，令員工瞭解機構的薪酬基準及制度 - 展示專業能力 - 在檢討過程中，能在機構和員工之間的利益達致平衡 - 所定的薪酬基準及制度能迎合最新市場發展
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握機構人力資源政策以及薪酬制度；及 (ii) 能夠在多變的日常營運環境下，根據機構的資源及美髮業人力市場變化趨勢，定期檢討機構的薪酬基準及制度，以挽留及吸納優秀員工。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	檢討員工紀律及規章制度
編號	105442L5
應用範圍	此能力單元適用於美髮業。能夠全面掌握機構的紀律及規章制度，在多變的日常營運環境下，因應實際所需，能夠作出批判性地分析、評估，以確保相關制度切合機構運作的需要及符合相關法例要求。
級別	5
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解員工紀律及規章制度的知識 - 瞭解現代人力資源管理模式及其重要性 - 瞭解機構的文化、目標及使命等 - 瞭解良好的員工紀律及完善的規章制度對員工及其機構的影響 - 瞭解機構既定的紀律及規章制度，包括：職業道德規範、個人行為規範、培訓制度、考勤制度、獎罰制度等 - 瞭解機構營運架構及運作模式 - 瞭解設立員工申訴機制的重要性 - 瞭解美髮業營運的相關法律規範 - 瞭解機構既定的員工表現評核機制 - 瞭解不同年代員工的工作理念、態度、工作方向及習慣等 - 檢討員工紀律及規章制度 - 在多變的日常營運環境下，因應內在及外在環境變遷，定期檢討機構現行的員工紀律及規章制度是否切合實際所需 - 透過良好的溝通渠道，蒐集各級員工的意見，加以分析並於進行檢討時作為參考數據 - 定期檢討機構的紀律問題匯報機制，確保其有效性及公平性 - 因應法例的變更，檢討及修訂員工紀律及規章制度 - 透過與員工的良好溝通機制，確保他們能充分瞭解經修訂後的員工紀律及規章制度 - 展示專業能力 - 所制定的員工紀律及規章制度，必須符合香港法律的規定
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠全面掌握機構既定的員工紀律及規章制度；及 (ii) 能夠在多變的日常營運環境下，根據機構實際所需及因應環境變遷，定期檢討機構既定的員工紀律及規章制度，以提升員工的工作效率及機構形象。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	檢討員工職位及職務
編號	105443L5
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業管理職級員工。能夠批判性地分析、重新組織、評估及整合機構既定的人力資源管理策略，定期或因應需要檢討員工職位及職務，以配合所屬美髮機構的發展。
級別	5
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解員工職位及職務的認知 - 瞭解現代人力資源管理模式 - 掌握人事管理技巧 - 瞭解機構的營運架構及各部門的職能，包括：職位定義、主要權責、資歷的要求(如：學歷、技能及經驗等) - 瞭解機構人力資源規劃，包括： - 未來的組織結構、員工徵聘及補充計劃 - 人力供求平衡計劃 - 員工培訓計劃 - 人力使用計劃，如：職位功能及職位重組、工作委派及調整、職務範疇增減、升職及調配、人力檢查及調節等 - 瞭解美髮業人力市場概況及發展趨勢 - 瞭解競爭對手的相關情況及措施 - 檢討員工職位及職務 - 掌握機構的績效管理系統，蒐集足夠及有用訊息，作為檢討基準，包括：績效管理流程、述職管理制度、部門及個人績效考核制度 - 掌握機構的人力資源管理策略，按既定的工作分析及檢討程序，定期進行員工職位及職務檢討 - 根據檢討結果，重組、調整職位及職務，以確保其有效、合理及適時性 - 透過與員工的良好溝通機制，確保他們能充分瞭解最新的員工職位及職務安排 - 展示專業能力 - 緊貼美髮業人力市場最新發展趨勢，進行檢討
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握機構的人力資源管理政策；及 (ii) 能夠掌握機構既定的工作分析及檢討程序，檢討組織架構的運作成效，按需要重組或調整職位及職務安排，以配合機構的發展。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	制定招聘、人員調配及考勤程序
編號	105444L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內的管理職級員工。這能力的執行涉及批判性地規劃、分析、評估及判斷能力，並需承擔一些管理職責。從業員能夠全面掌握人力資源管理知識，制定適合所屬美髮機構的招聘、人員調配及考勤程序，以配合機構的人力資源管理策略。
級別	5
學分	9
能力	表現要求 - 瞭解招聘及調配人員相關知識 - 瞭解現代人力資源管理模式及重要性、人事管理技巧 - 瞭解機構的人力資源計劃、營運架構及各部門的職能 - 掌握香港勞工法例及相關法律規定 - 瞭解各種招聘途徑的利弊，包括：內部及外部招聘 - 瞭解完善的員工記錄之內容要求、用途及其重要性 - 瞭解業內的人力資源相關情況及措施 - 瞭解各工作崗位的能力要求，並清楚崗位的職責 - 制定招聘、人員調配及考勤程序 - 準確分析及制定機構人力資源計劃，包括： - 預測機構未來營運發展情況，及對員工數目及職系的需求 - 評估機構員工流失的情況，包括外在及內在的因素 - 估計因內部晉升而引致的組織結構變化 - 就不同工作崗位的特徵進行分析評估 - 根據機構人力資源管理策略，並遵守相關法律規定，制定招聘、人員調配及考勤程序，包括： - 制定招聘規模及範圍的準則、招聘途徑的標準 - 制定收集應徵者資料的方法及處理程序、安排面試的程序 - 制定各職級的招聘選拔標準，如：考核項目設定、評核準則 - 為面試評核員、考核員等制定面試指引 - 確立考勤辦法、評核標準及違規罰則 - 確立員工晉升、調配準則及程序 - 制定人力資源管理信息系統、完善的員工記錄 - 透過溝通渠道，確保相關人士能瞭解機構的招聘、人員調配及考勤程序 - 展示專業能力 - 必須遵守平等機會的僱傭實務守則，瞭解於僱傭過程中符合性別、殘疾及家庭崗位歧視條例的規定，避免觸犯歧視相關條例 - 確保所制定的招聘、人員調配及考勤程序，符合勞工法例的規定
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 根據機構的現況及未來業務發展，遵照相關勞工法例要求，制定合適的招聘、人員調配及考勤程序，以配合機構的人力資源管理策略；及 (ii) 能夠透過溝通渠道，確保相關人士能瞭解機構的招聘、人員調配及考勤程序。

備註	
----	--

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	處理複雜勞資糾紛
編號	105445L5
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業內管理職級員工。這能力的執行涉及批判性地規劃、分析、評估及判斷能力，並需承擔一些管理職責。能夠掌握香港勞工法例及相關法規、香港法院制度及其管轄權，以及與勞資糾紛有關的法律程序等，並能正確地引用相關法例處理複雜的勞資糾紛。
級別	5
學分	9
能力	表現要求 - 瞭解香港法院制度及法律程序知識 - 瞭解香港法院制度、司法管轄權、審理與勞資糾紛有關的案件種類及權限，包括：終審法院、高等法院、區域法院、裁判法院、勞資審裁處、小額薪酬索償仲裁處等 - 瞭解僱主及僱員就不同性質勞資糾紛提請申索的程序及限制、可行使的法律權利 - 瞭解不同法定機構處理申索案件的程序及提請申索的時限 - 瞭解過往有關複雜勞資糾紛案件的判決詳情 - 處理複雜勞資糾紛 - 掌握不同法定機構對處理勞資雙方金錢糾紛案件的程序，作為處理機構複雜勞資糾紛的參考，例如： - 勞資審裁處，包括：申索款額及人數規限、調解糾紛會議、達成調解協議處理、聆訊、覆核判決 - 小額薪酬索償仲裁處，包括：申索款額及人數規限、法律程序、聆訊、覆核判決、上訴處理 - 掌握有關工傷補償申索案件的法定程序，例如： - 僱員補償評估委員會簽發「覆檢評估證明書」的程序及法律後果 - 工傷意外導致死亡個案的補償及法律程序 - 掌握平等機會委員會處理有關性別、懷孕、殘疾歧視的法律程序 - 掌握對勞資糾紛案件判決的上訴機制、法定程序 - 將每宗複雜勞資糾紛個案細節、判決等，妥善存檔 - 展示專業能力 - 面對複雜的糾紛時，應考慮法律顧問的意見，減低機構的風險及爭取有利的判決
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握處理勞資糾紛相關的法律程序；及 (ii) 能夠按照不同法定機構的法律程序，處理複雜的勞資糾紛。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	制定員工培訓系統及政策
編號	105446L5
應用範圍	此能力單元適用於美髮業。這能力的執行涉及規劃、分析、評估及判斷能力，並需承擔一些管理職責。從業員能夠制定符合所屬美髮機構之員工培訓系統及政策，以滿足各部門在可見未來之人力資源需求。
級別	5
學分	9
能力	表現要求 - 瞭解員工培訓系統及政策的認知 - 瞭解機構的組織架構及各部門的職能 - 瞭解各工作崗位的能力要求 - 瞭解培訓需求的分析、培訓方法選擇、培訓制度管理、績效系統管理及員工績效考評等 - 瞭解人力資源管理學的基礎理論，如員工招聘、培訓、薪酬、福利及勞工法例等 - 瞭解業界對美髮師的專業資格認可 - 瞭解政府及業界認可的相關培訓計劃，如美髮業技能提升計劃 - 瞭解髮廊認可的技術人員資歷及培訓要求 - 掌握競爭對手在員工培訓及政策方面的詳情 - 制定員工培訓系統及政策 - 運用不同方法採集培訓需求信息 - 根據培訓的對象、範圍和內容，制定培訓目標及選擇相對的培訓方式 - 因應美髮業最新發展，評估可見未來之人力需求 - 評估機構現有員工的工作能力水平，分析其實際能力與期望能力要求之間的差距，確定所需的培訓項目、人選及優先次序等 - 按照機構內部繼任／晉升計劃，制定培訓項目 - 因應部門的特別要求、內部培訓能力及培訓市場的供應，選擇適當的培訓模式，例如：內部培訓、課餘進修、在職培訓、外判培訓等 - 確保有充足培訓資源，及在培訓期間運作正常 - 評估員工培訓的成果，並檢討員工培訓系統及政策的成效 - 展示專業能力 - 確保所制定的培訓系統及政策，符合行業的發展趨勢
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠評估及分析員工實際能力與期望能力要求之間的差距，確立所需的培訓項目及人選，制定符合機構之員工培訓系統及政策，以配合各部門的需求和美髮業的發展； (ii) 能夠選擇適當的培訓模式，並確保進行培訓期間，各部門運作正常；及 (iii) 能夠評估員工培訓後的成效，並檢討員工培訓系統及政策。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「形象及造型設計」職能範疇

名稱	創作潮流髮型
編號	105391L6
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業及相關造型設計潮流推廣項目。此能力的應用涉及批判性地評估及具創意的技巧。能夠創作新的潮流髮型，帶領髮型潮流的發展。
級別	6
學分	9
能力	表現要求 - 瞭解創作潮流髮型知識 - 瞭解創作潮流髮型相關知識，例如： - 髮型設計的發展趨勢 - 潮流髮型設計趨勢如何影響行業的整體作方式的評估方法 - 美髮技術的新發展 - 造型設計輔助物之新發明 - 瞭解影響髮型創作的因素，例如： - 微觀因素，如：業界評價、目標顧客群之喜好、潛在顧客之拓展等 - 宏觀因素，如：民族價值觀、社會文化發展、國際認受性等 - 運用創新髮型技巧和技術 - 根據髮型潮流的分析、研究報告，確定髮型設計的方向、目標顧客群及市場定位等趨勢，研究創新的髮型設計技能，策劃並測試造型成效 - 選擇或引進新產品、材料、工具、設備或技術，以實踐不同及創新的髮型造型效果 - 在專業的分享會或推廣項目上與其他設計同業員，共享潮流髮型訊息，及積極地討論創新髮型技巧和技術的趨勢 - 展示專業能力 - 確保新創的髮型設計符合知識產權和版權的條例 - 能以專業態度，向同業分享創作心得，以推動美髮行業的發展
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠應用嶄新髮型技巧、技能和相關知識，創作潮流髮型，領導髮型潮流、美髮市場；及 (ii) 能夠於美髮行業及相關造型設計潮流推廣項目上，向業界人士介紹其創作的潮流髮型設計概念，並能展示新產品、材料、工具，設備或技術等。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	制定顧客服務管理策略
編號	105408L6
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業。此能力的應用涉及批判性分析、評估、判斷及規劃能力。按所屬機構的使命及目標，制定有效的顧客服務管理策略，以滿足顧客需求，有利提升所屬機構形象、增加利潤，及拓展機構業務。
級別	6
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解顧客服務管理相關知識 - 瞭解制定顧客服務管理策略之重要性 - 瞭解顧客服務管理理論，如： - 全面顧客服務、服務傳遞配套 - 服務市場概念，例如：市場機會 - 服務操作策略，例如：資源分配分析 - 目標顧客區分 - 顧客服務與溝通管理組合 - 服務需求與供應策略 - 服務質素量度 - 制定顧客服務管理策略 - 運用顧客服務管理知識，因應所屬機構的目標，制定有效的顧客服務管理策略 - 制定顧客服務管理計劃 - 服務管理操作、流程組合 - 服務內容、配套、質素、價格定位 - 顧客服務推廣策略、溝通組合策略 - 電子及網絡服務策略 - 訂立外在及內在服務管理邏輯策略，以改變所屬機構之服務文化 - 改變機構組織或系統的策略，例如：招聘、培訓、獎罰 、僱員投入等 - 掌握顧客服務審核範圍，例如：顧客、員工、管理層、 - 外界等 - 根據已制定之服務質素尺度，找出服務不足之處，制定結構性質素改善之策略，以確立顧客服務質素保證 - 制定長期顧客服務發展與環球顧客服務策略，例如： - 拓展本地顧客服務策略，如：單一／多元化產品策略、集中或地域多元化策略 - 特許經營 - 中國內地或海外顧客服務策略等 - 展示專業能力 - 在考慮和制定顧客服務管理策略時，以顧客的利益為最優先，並遵守《個人資料(私隱)條例》 - 確保機構的政策能迎合業界最新發展趨勢

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • (i) 能按所屬機構之使命及目標，制定有效的顧客服務管理策略，以滿足顧客的要求；及 • (ii) 通過制定有效的顧客服務管理策略，以提升所屬機構品牌形象，增加利潤，拓展業務，有利機構長遠發展。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	制定顧客關係管理策略
編號	105409L6
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業。這能力的應用涉及批判性分析、評估、判斷及規劃能力。按所屬機構之使命及目標，制定有效的顧客關係管理策略，以維持現有客戶和吸引新客源，發掘潛在客戶，以發展機構業務。
級別	6
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解顧客關係管理的認知 - 瞭解顧客關係管理理論 - 美髮業的市場定向、顧客定向 - 顧客關係之利益及目的，如：保留和爭取顧客、顧客利潤 - 美髮業顧客關係之特性 - 瞭解美髮業之顧客關係管理策略 - 交易管理策略 - 關係管理策略，如：夥伴關係、顧問關係、聯營關係、功能關係等 - 供應商與顧客推廣 - 瞭解顧客資料庫系統管理策略 - 制定顧客關係管理策略 - 因應所屬機構的整體目標，制定有效的顧客關係管理策略 - 訂立顧客關係管理的結構組織 - 訂立維持顧客關係管理的方法、步驟及工作流程，例如：顧客篩選準則、發掘新客源的方法、客戶分類、顧客流失評估及補救、顧客投訴的處理及跟進程序 - 利用顧客關係優勢，創造及維持長久客戶關係，保持市場優勢 - 掌握顧客關係的組織革新策略，包括：顧客關係的探討及強化、市場發展、顧客關係的承諾及回饋、補救顧客關係的方法 - 運用顧客資料庫技術，推行顧客關係策略，如：訂立系統程序、關係及商機分析、商業聯繫網絡、電子市場推廣、硬件發展及更新 - 展示專業能力 - 在考慮和制定顧客服務管理策略時，以顧客的利益為最優先，並遵守《個人資料(私隱)條例》 - 確保機構的政策能迎合業界最新發展趨勢
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握顧客關係管理的專業知識；及 (ii) 能按所屬機構之整體目標，制定有效的顧客關係管理策略，檢討及整合相關資訊和數據，作出分析、判斷及評估，提升機構形象，發展業務，以利機構的長遠發展。
備註	

美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	制定營運管理策略
編號	105447L6
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業。這能力的執行涉及複雜的規劃、分析、評估及判斷能力，並需承擔管理職責。從業員能夠分析、檢討機構的營運情況及目標，制定有效的整體營運管理系統及策略。
級別	6
學分	6
能力	表現要求 - 瞭解機構背景、營運管理功能 - 瞭解機構發展歷史及過程、機構價值、目標和使命、優缺點及面對的挑戰、未來發展動向、日常運作流程控制 - 瞭解機構營運管理功能，例如： - 計劃、協調及決策機構日常營運 - 掌握管理控制方法 - 組織管治文化 - 提高機構管理效率和效能 - 改善機構的組織架構 - 更新機構體制、配合現代化管理 - 瞭解策略管理理論 - 瞭解來自各方面的風險，包括市場風險及計劃執行過程中的風險 - 制定營運管理系統及策略 - 分析機構的實力，評估社會狀況、行業競爭環境和趨勢，從而擬定機構的營運目標 - 根據機構營運目標，運用營運管理技巧，制定營運管理策略，包括：業務發展策略、業務運作策略、人力資源管理策略、財務管理策略、風險管理策略、溝通機制、資源分配策略、行銷方法 - 有效地管理工作隊伍、團隊 - 進行財務、機會及風險預測 - 制定策略性評估及監控機制 - 檢討營運管理系統及策略的成效 - 因應機構發展需要而調整策略 - 因應外在環境因素變動而調整策略，例如：經濟、科技、政治、社會文化等因素的影響 - 展示專業能力 - 以專業的態度，承擔管理職責，確保制定的營運管理策略能迎合行業發展趨勢
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠透徹分析及整合不同範疇的資料，為機構制定有效的整體營運管理系統及策略，並確立完善的監控系統。
備註	

級別	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	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
1	- 能夠牢記所學，並能藉著其他人的構思顯示出對少數範疇的初步理解 - 能夠運用基本技能 - 能夠接收及傳遞資料 - 在指導或推動之下，能夠運用基本工具及材料 - 能夠將學習得來的回應應用於解決問題上 - 在熟識的私人及／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序 - 執行清楚界定的工作 - 履行有相當局限的職責範圍	- 在清楚指導下，能夠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 - 能夠閱讀主題簡單的文件，並能指出重點及意思所在 - 在熟識／慣常的情況下，能夠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 - 能夠運用範圍有限的、十分簡單而熟識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

級別	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	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
2	- 能夠根據對所選領域的基本理解，應用有關的知識 - 能夠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 - 在熟識的私人及／或日常環境下工作 - 須顧及可確定的工作後果	- 能夠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	- 能夠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 - 需要在一定時限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，須受外界人士核查其工作質素	- 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 - 能夠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 - 在熟識／慣常的情況下，能夠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識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	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	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
3	- 能夠將知識及技能應用於一系列不同的工作中，顯示出能夠理解相關的理論 - 能夠獨立地取得、組織及評估某一門科目或學科的有關資料，並作出經縝密分析的判斷 - 對清楚界定但有時是不熟識或未能預計的問題作出各種回應 - 對熟識的事物作出概括及推論	- 能夠在各種不同的情況下，包括熟識及一些不熟識的情況，運用已知的技術或學習技巧 - 能夠從既定的程序中作出重要的選擇 - 向有關對象作出陳述	- 能夠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	- 能夠運用廣泛的慣常及熟練技能，例如： - 在熟識的情況下，能夠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 - 能夠選取及運用標準的應用軟件，以取得、處理及整合資料 - 在日常的情況下，能夠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	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	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
4	- 能夠通過建立一個縝密的方式，吸收廣泛的知識，並專精於某些知識領域 - 能夠呈報及評估資料，並利用有關資料計劃及制定研究策略 - 能夠在大致熟識的情況下處理清楚界定的事項，但亦能夠擴展至處理一些不熟識的問題 - 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 - 在規劃、篩選或呈報資料、方法或資源等各方面，能夠運用適當的判斷 - 執行日常的探討工作，並將有關研究探討的論題發展成專業水平的課題	- 能夠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和量負責 - 符合特定的質素標準 - 對他人的工作成果的量 and 質負責	- 能夠運用與某一門科目／學科有關的一系列慣常使用的技能及一些先進技能，例如： - 在熟識的及一些新的情況下均能運用一系列技巧與對象溝通 - 能夠融匯貫通有關科目的文件，有組織及有系統地傳達複雜的構思 - 能夠運用各種資訊科技應用軟件以支援工作及提高工作效益 - 有規劃地取得及運用資料，選擇恰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	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	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
5	- 能夠通過分析抽象資料及概念，從而產生構思 - 能夠掌握各種不同的專門技術、具創意及／或概念性的技能 - 能夠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 - 能夠分析、重新組織及評估各種不同的資料 - 能夠批判性地分析、評估及／或整合構思、概念、資料及事項 - 能夠運用各種不同資源協助作出判斷	- 能夠在一系列不同技術性、專業性或管理職能上，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、設計、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	- 能夠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： - 能夠向各種不同的對象，就該科目／學科的標準／主題，作出正式及非正式的表述 - 能夠就複雜的題目參與小組討論；能夠製造機會讓其他人作出貢獻 - 能夠運用各種資訊科技應用軟件以支援工作及提高工作效益 - 能夠詮釋、運用及評估數字性及圖像性數據，以達到目的／目標

級別	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	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
6	- 能夠作出批判性地檢討、整合及擴展一套有系統及連貫的知識 - 能夠在某一個研究領域內，採用高度專門的技術或學術技巧 - 能夠從一系列資料來源，批判性地評估新的資料、概念及理據，並發展出創新的回應 - 能夠批判性地檢討、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，能夠處理極複雜的事項，並作出有根據的判斷	- 能夠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／或管理等職能方面，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 - 能夠行使重要的自主權，以決定及達至個人及／或小組的成果 - 對有關決策負責，包括運用監督職權 - 能夠顯示出領導才能及／或就變革及發展等方面作出貢獻	- 能夠利用合適的方法，與各類不同對象溝通，包括同級職員、高級職員及專家等 - 能夠運用各種電腦軟件支援及改善工作效益；能夠指出改進現有軟件的地方，從而提高有關軟件的效益，或指定使用新的軟件 - 能夠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	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	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
7	- 顯示出能夠以批判性的角度研究一門科目或學科，包括能夠理解該門科目或學科主要的理論及概念，並作出評價，同時明瞭該門科目或學科與其他學科之間的概括關係 - 能夠指出獨特的創見，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／資料的情況下，能夠處理極複雜及／或嶄新的事項，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	- 顯示出能夠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 - 能夠處理複雜的操守及專業事項	- 因應各種背景情況及目的，能夠策略性地運用溝通技巧，與不同對象溝通 - 能夠按發表學術著作的標準及／或作出批判性討論的標準來進行溝通 - 能夠時常留意、檢討及反思本身的工作及技能的發展，並能在新的要求之下作出改變及適應 - 能夠運用各種電腦軟件，指出改善工作效益的軟件要求，並能預計未來對這方面的要求 - 能夠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

美髮業《能力標準說明》第二版
更新資料一覽表

職能範疇	主要職能	能力單元名稱(舊版)	編號(舊版)	級別(舊版)	修訂詳情(新版)
市場推廣及顧客服務	市場推廣	應用美髮業市場知識進行一般銷售推廣工作*			新增，編號為 105392L1，(一級)
		於髮廊內向顧客推銷美髮專業用品及服務	HDZZBM102A	(一級)	原屬於“營運管理”職能範疇，現納入“市場推廣及顧客服務”職能範疇，名稱更改為“向顧客推銷美髮專業用品及服務”(105393L1)
		推銷髮廊用品、用具及儀器	HDZZBM202A	(二級)	原屬於“營運管理”職能範疇，現納入“市場推廣及顧客服務”職能範疇，編號為 105396L2
		認識市場調查及分析市場動態	HDZZBM303A	(三級)	原屬於“營運管理”職能範疇，現納入“市場推廣及顧客服務”職能範疇，建議更改名稱為“執行市場調查及分析市場動態”(105399L3)
		推廣髮廊服務及發展髮廊業務	HDZZBM401A	(四級)	原屬於“營運管理”職能範疇，現納入“市場推廣及顧客服務”職能範疇，編號為 105401L4
		推廣美髮產品及發展商機	HDZZBM402A	(四級)	原屬於“營運管理”職能範疇，現納入“市場推廣及顧客服務”職能範疇，編號為 105402L4
		推廣美髮品牌*			新增，編號為 105404L5，(五級)
		制定市場調查計劃*			新增，編號為 105405L5，(五級)
		制定營銷計劃*			新增，編號為 105406L5，(五級)
	顧客服務	運用顧客服務基本知識*			新增，編號為 105394L1，(一級)
		接待顧客	HDZZCS103A	(一級)	豐富/修訂內容/格式，編號為 105395L1
		發展有效的工作及人際關係	HDZZCS203A	(二級)	豐富/修訂內容/格式，建議更改名稱為“處理客戶關係技巧”(105397L2)
		認識美髮優質顧客服務	HDZZCS204A	(二級)	豐富/修訂內容/格式，建議更改名稱為“掌握優質顧客服務”(105398L2)
		處理投訴或意見	HDZZCS302A	(三級)	豐富/修訂內容/格式，編號為 105400L3
		管理及應用顧客紀錄	HDZZBM304A	(三級)	建議刪除，有關內容納入“接待顧客”(105395L1)及“制定顧客服務計劃”(105403L4)
		制定顧客服務計劃*			新增，編號為 105403L4，(四級)
		評估顧客服務計劃及績效指標*			新增，編號為 105407L5，(五級)
		制定顧客服務管理策略*			新增，編號為 105408L6，(六級)
		制定顧客關係管理策略*			新增，編號為 105409L6，(六級)

職能範疇	主要職能	能力單元名稱(舊版)	編號(舊版)	級別(舊版)	修訂詳情(新版)
市場推廣及顧客服務		以英語於髮廊內與顧客作簡單溝通	HDZZCS101A	(一級)	建議刪除，屬於通用能力
		以普通話於髮廊內與顧客作簡單溝通	HDZZCS102A	(一級)	建議刪除，屬於通用能力
		以英語於髮廊內與顧客作美髮服務諮詢及相關交談	HDZZCS201A	(二級)	建議刪除，屬於通用能力
		以普通話於髮廊內與顧客作美髮服務諮詢及相關交談	HDZZCS202A	(二級)	建議刪除，屬於通用能力
		用英文作商業書信溝通	HDZZCS301A	(三級)	建議刪除，屬於通用能力
		用中文作美髮業商業書信溝通	HDZZCS303A	(三級)	建議刪除，屬於通用能力

* 備註：新增能力單元

職能範疇	主要職能	能力單元名稱(舊版)	編號(舊版)	級別(舊版)	修訂詳情(新版)
髮型設計及專業技巧	剪吹髮	掌握頭部按摩技巧	HDZZDP108A	(一級)	建議合併，更改名稱為“應用洗髮及頭部按摩技巧”(105353L1)，建議納入“頭髮及頭皮護理”職能範疇
		認識洗髮及護髮	HDZZDP101A	(一級)	
		認識捲髮及吹髮	HDZZDP102A	(一級)	豐富/修訂內容/格式，建議納入“晚妝髮型設計”職能，更改名稱為“協助進行恤捲髮及吹髮”(105363L1)
		認識基本剪吹髮	HDZZDP107A	(一級)	建議合併，更改名稱為“協助進行基本剪吹髮”(105364L2)，級別為二級
		認識剪吹髮	HDZZDP205A	(二級)	
		運用剪吹髮技巧	HDZZDP206A	(二級)	
		應用剪吹髮知識作髮型設計	HDZZDP305A	(三級)	建議合併，更改名稱為“掌握剪吹髮技巧”(105368L3)
		運用剪吹髮技巧作髮型設計	HDZZDP306A	(三級)	
		認識專業剪吹髮知識與髮型設計	HDZZDP405A	(四級)	建議合併，更改名稱為“運用專業剪吹髮技巧設計髮型”(105372L4)
		運用專業剪吹髮技巧設計髮型	HDZZDP406A	(四級)	
	電髮	認識基本電髮	HDZZDP103A	(一級)	建議合併，更改名稱為“協助進行基本電髮”(105361L1)
		運用基本電髮技巧	HDZZDP104A	(一級)	
		認識電髮	HDZZDP201A	(二級)	建議合併，更改名稱為“應用基本電髮技巧”(105365L2)，級別為二級
		運用電髮技巧	HDZZDP202A	(二級)	
		運用電髮知識作髮型設計	HDZZDP301A	(三級)	建議合併，更改名稱為“掌握電髮技巧”(105369L3)
		運用電髮技巧作髮型設計	HDZZDP302A	(三級)	
		認識專業電髮	HDZZDP401A	(四級)	建議合併，更改名稱為“運用專業電髮技巧設計髮型”(105373L4)
		掌握專業電髮技巧	HDZZDP402A	(四級)	
		創作流行電髮設計*			新增，編號為 105376L5，(五級)

職能範疇	主要職能	能力單元名稱(舊版)	編號(舊版)	級別(舊版)	修訂詳情(新版)
髮型設計及專業技巧	染髮	認識基本染髮	HDZZDP105A	(一級)	建議合併，更改名稱為“協助進行基本染髮”(105362L1)
		運用基本染髮技巧	HDZZDP106A	(一級)	
		認識染髮及更改髮色深淺度的技巧	HDZZDP203A	(二級)	建議合併，更改名稱為“掌握基本漂染及挑染的技巧”(105366L2)
		掌握蓋白髮、染色及挑染的技巧	HDZZDP204A	(二級)	
		認識漂染髮和挑染髮的技巧及矯正染色的方法	HDZZDP303A	(三級)	建議合併，更改名稱為“掌握漂染和挑染頭髮的技巧及矯正染色的方法”(105370L3)
		運用漂染髮的整套程序、各種挑染髮技巧及染色矯正方法	HDZZDP304A	(三級)	
		認識專業漂染頭髮	HDZZDP403A	(四級)	建議合併，更改名稱為“運用專業漂染頭髮技巧設計髮型”(105374L4)
		掌握專業漂染頭髮技巧	HDZZDP404A	(四級)	
		創作流行染髮設計*			新增，編號為 105377L5，(五級)
	晚妝髮型設計	認識捲髮及吹髮	HDZZDP102A	(一級)	原屬於“剪吹髮”職能，現納入“晚妝髮型設計”職能，更改名稱為“協助進行恤捲髮及吹髮”(105363L1)
		認識基本晚妝髮型	HDZZDP207A	(二級)	建議合併，更改名稱為“應用基本晚妝髮型技巧”(105367L2)
		運用基本晚妝髮型技巧	HDZZDP208A	(二級)	
		認識基本設計	HDZZDP209A	(二級)	豐富/修訂內容/格式，納入“形象及造型設計”職能範疇，更改名稱為“基本設計”(105379L2)
		運用髮型設計基本技巧	HDZZDP309A	(三級)	豐富/修訂內容/格式，納入“形象及造型設計”職能範疇，更改名稱為“基本髮型設計”(105379L2)
		設計配合頭型及臉型的髮型	HDZZDP210A	(二級)	刪除，內容納入“基本髮型設計”(105379L2)
		傳統及時尚晚妝髮型造型技巧	HDZZDP307A	(三級)	建議合併，更改名稱為“運用傳統及時尚晚妝髮型造型技巧”(105371L3)
		運用傳統及時尚晚妝髮型造型技巧	HDZZDP308A	(三級)	
		運用梳紮知識設計晚妝髮型	HDZZDP407A	(四級)	建議合併，更改名稱為“設計晚妝髮型”(105375L4)
		運用梳紮技巧完成晚妝髮型設計	HDZZDP408A	(四級)	
		創作流行晚妝髮型*			新增，編號為 105378L5，(五級)
		設計配合整體形象的髮型	HDZZDP409A	(四級)	修訂學分、內容/格式，納入“形象及造型設計”職能範疇，編號為 105384L4
		參加髮型比賽及示範表演	HDZZDP410A	(四級)	豐富/修訂內容/格式，納入“形象及造型設計”職能範疇，更改名稱為“掌握參加髮型比賽及示範表演的技巧”(105385L4)

職能範疇	主要職能	能力單元名稱(舊版)	編號(舊版)	級別(舊版)	修訂詳情(新版)
頭髮及頭皮護理	人工增加髮量	認識假髮	HDZZHS101A	(一級)	建議合併，更改名稱為“應用假髮基本護理技巧”(一級,105354L1)
		掌握假髮基本護理技巧	HDZZHS201A	(二級)	
		接駁假髮	HDZZHS301A	(三級)	豐富/修訂內容/格式，建議更改名稱為“進行各種接駁假髮程序”(105356L2)，級別修訂為二級
		運用假髮作髮型設計	HDZZHS302A	(三級)	建議合併，更改名稱為“掌握起模、配戴及修飾假髮技巧”(105358L3)
		設計假髮造型	HDZZHS401A	(四級)	
	頭髮及頭皮護理	掌握洗髮及頭部按摩技巧		(一級)	原屬於“髮型設計及專業技巧”職能範疇，現納入“頭髮及頭皮護理”職能範疇；更改名稱為“應用洗髮及頭部按摩技巧”(105353L1)
		認識頭髮及頭皮	HDZZHS102A	(一級)	建議合併，更改名稱為“掌握頭髮及頭皮一般護理方法及程序”(二級,105355L2)
		掌握頭髮及頭皮一般護理方法	HDZZHS202A	(二級)	
		深層護理頭髮及頭皮	HDZZHS303A	(三級)	建議合併，更改名稱為“處理一般性問題頭髮和頭皮”(三級, 105357L3)
		處理問題頭髮和頭皮	HDZZHS402A	(四級)	
		掌握移植毛髮的禁忌*			新增，編號為 105360L4，(四級)
		掌握毛髮相關疾病的預防方法*			新增，編號為 105359L4，(四級)

職能範疇	主要職能	能力單元名稱(舊版)	編號(舊版)	級別(舊版)	修訂詳情(新版)
美髮教育及培訓	實務培訓	於髮廊內培訓美髮	HDZZTR301A	(三級)	豐富/修訂內容/格式，建議更改名稱為“掌握美髮實務培訓技巧”(105448L3)
		制訂美髮專業課程大綱及施行培訓	HDZZTR402A	(四級)	刪除，建議分拆為： ● 編寫培訓教材* (三級，105449L3) ● 制定培訓評核準則及評估報告* (四級，105454L4)
		提供技術及髮型意見並作比賽評審員	HDZZTR401A	(四級)	豐富/修訂內容/格式，建議更改名稱為“掌握擔任髮型比賽評審員的技巧”(四級，105455L4)
	培訓技巧	應用教學技巧*			新增，編號為 105450L3，(三級)
		掌握培訓前準備工作*			新增，編號為 105452L3，(三級)
	培訓評估	評估美髮課程內容*			新增，編號為 105456L4，(四級)
		評估師生表現及培訓課程成效*			新增，編號為 105457L4，(四級)
	培訓資源	執行培訓場地及設施管理*			新增，編號為 105453L3，(三級)
		掌握課堂管理*			新增，編號為 105451L3，(三級)

職能範疇	主要職能	能力單元名稱(舊版)	編號(舊版)	級別(舊版)	修訂詳情(新版)
營運管理		操作電腦及認識 Word、Excel 及互聯網瀏覽器的基本操作技巧	HDZZBM101A	(一級)	建議刪除，屬於通用能力
		於髮廊內向顧客推銷美髮專業用品及服務	HDZZBM102A	(一級)	建議納入“市場推廣及顧客服務”職能範疇，名稱更改為“向顧客推銷美髮專業用品及服務”(105393L1)
		運用電腦處理日常文書及資料	HDZZBM201A	(二級)	建議刪除，屬於通用能力
		推銷髮廊用品、用具及儀器	HDZZBM202A	(二級)	建議納入“市場推廣及顧客服務”職能範疇，編號為 105396L2
		認識市場調查及分析市場動態	HDZZBM303A	(三級)	建議納入“市場推廣及顧客服務”職能範疇，建議更改名稱為“執行市場調查及分析市場動態”(105399L3)
		管理及應用顧客紀錄	HDZZBM304A	(三級)	建議刪除，有關內容納入“接待顧客”(105395L1)及“制定顧客服務計劃”(105403L4)
		推廣髮廊服務及發展髮廊業務	HDZZBM401A	(四級)	建議納入“市場推廣及顧客服務”職能範疇，編號為 105401L4
		推廣美髮產品及發展商機	HDZZBM402A	(四級)	建議納入“市場推廣及顧客服務”職能範疇，編號為 105402L4
	運作管理	應用一般商業法例*			新增，編號為 105414L2，(二級)
		認識國內營運髮廊的法例	HDZZBM407A	(四級)	建議合併，更改名稱為“應用國內營運髮廊的法例”，編號為 105425L4
		認識國內營運美髮用品、用具及儀器的法例	HDZZBM408A	(四級)	
		有計劃採購及庫存髮廊用品	HDZZBM203A	(二級)	豐富/修訂內容/格式，建議更改名稱為“執行採購及庫存髮廊用品程序”(105415L2)
		認識美髮產品進出口的運作	HDZZBM406A	(四級)	豐富/修訂內容/格式，建議更改名稱為“執行美髮產品進出口的運作程序”，編號為 105426L4
		執行存貨程序*			新增，編號為 105427L4，(四級)
		制定庫存管理*			新增，編號為 105438L5，(五級)
		運用資訊管理*			新增，編號為 105428L4，(四級)
		認識髮廊的風險及應購買的保險	HDZZBM405A	(四級)	豐富/修訂內容/格式，建議更改名稱為“執行營運場所風險管理”(105429L4)
		制定美髮業營運的風險管理*			新增，編號為 105439L5，(五級)
		制定營運管理策略*			新增，編號為 105447L6，(六級)

職能範疇	主要職能	能力單元名稱(舊版)	編號(舊版)	級別(舊版)	修訂詳情(新版)
營運管理	財務管理	運用簡單簿記方式處理美髮機構日常收支賬目	HDZZBM305A	(三級)	豐富/修訂內容/格式，建議更改名稱為“運用財務會計”(105419L3)
		認識髮廊財務管理	HDZZBM403A	(四級)	建議合併，建議更改名稱為“執行財務管理”(105430L4)
		認識美髮產品機構的財務管理	HDZZBM404A	(四級)	
		制定財務管理策略*			新增，編號為 105440L5，(五級)
	職業道德、職安健及環保	應用職業道德及員工守則*			新增，編號為 105410L1，(一級)
		應用公眾衛生知識*			新增，編號為 105411L1，(一級)
		應用髮廊設備一般安全守則*			新增，編號為 105412L1，(一級)
		應用一般與美髮相關電器安全守則*			新增，編號為 105413L1，(一級)
		應用美髮業之職業安全健康、環保及危險品條例*			新增，編號為 105416L2，(二級)
		識別美髮用品標籤及常見成份*			新增，編號為 105417L2，(二級)
		執行美髮業職安健的風險評估*			新增，編號為 105420L3，(三級)
		制定營運場所環境衛生管理程序和要求*			新增，編號為 105431L4，(四級)
		推行機構環保意識*			新增，編號為 105432L4，(四級)

職能範疇	主要職能	能力單元名稱(舊版)	編號(舊版)	級別(舊版)	修訂詳情(新版)
營運管理	人力資源管理	處理髮廊人力資源	HDZZBM301A	(三級)	建議刪除，能力單元內容太廣泛
		處理美髮產品機構人力資源	HDZZBM302A	(三級)	建議刪除，能力單元內容太廣泛
		應用一般勞工法例*			新增，編號為 105418L2，(二級)
		執行招聘程序*			新增，編號為 105421L3，(三級)
		調配員工*			新增，編號為 105422L3，(三級)
		執行薪酬基準和佣金制度*			新增，編號為 105423L3，(三級)
		處理員工記錄*			新增，編號為 105424L3，(三級)
		管理員工關係*			新增，編號為 105433L4，(四級)
		評核員工表現*			新增，編號為 105434L4，(四級)
		制定員工培訓指引*			新增，編號為 105435L4，(四級)
		制定員工工作守則*			新增，編號為 105436L4，(四級)
		處理一般勞資糾紛*			新增，編號為 105437L4，(四級)
		檢討員工薪酬基準及制度*			新增，編號為 105441L5，(五級)
		檢討員工紀律及規章制度*			新增，編號為 105442L5，(五級)
		檢討員工職位及職務*			新增，編號為 105443L5，(五級)
		制定招聘、人員調配及考勤程序*			新增，編號為 105444L5，(五級)
		處理複雜勞資糾紛*			新增，編號為 105445L5，(五級)
		制定員工培訓系統及政策*			新增，編號為 105446L5，(五級)

職能範疇	主要職能	能力單元名稱(舊版)	編號(舊版)	級別(舊版)	修訂詳情(新版)
形象及造型設計		認識基本設計	HDZZDP209A	(二級)	原屬於“髮型設計及專業技巧”職能範疇，現建議納入“形象及造型設計”職能範疇，更改名稱為“基本設計”(105379L2)
		設計配合頭型及臉型的髮型	HDZZDP210A	(二級)	建議刪除，內容納入“基本髮型設計”(105380L3)
		運用基本髮型設計技巧	HDZZDP309A	(三級)	原屬於“髮型設計及專業技巧”職能範疇，現建議納入“形象及造型設計”職能範疇，更改名稱為“基本髮型設計”(105380L3)
		設計配合整體形象的髮型	HDZZDP409A	(四級)	原屬於“髮型設計及專業技巧”職能範疇，現建議納入“形象及造型設計”職能範疇，編號為 105384L4
		參加髮型比賽及示範表演	HDZZDP410A	(四級)	原屬於“髮型設計及專業技巧”職能範疇，現建議納入“形象及造型設計”職能範疇；建議更改名稱為“掌握參加髮型比賽及示範表演的技巧”，編號為 105385L4
		配合攝影效果的髮型設計*			新增，編號為 105381L3，(三級)
		掌握不同地區髮飾文化與造型演變*			新增，編號為 105382L3，(三級)
		運用色彩學於形象及造型設計*			新增，編號為 105383L3，(三級)
		掌握髮型設計理論與不同地區文化特色的關係*			新增，編號為 105386L4，(四級)
		舞台/媒體製作的髮型設計*			新增，編號為 105387L4，(四級)
		創作髮飾道具(舞台表演/髮型比賽)*			新增，編號為 105388L4，(四級)
		創作表演髮型*			新增，編號為 105389L5，(五級)
		髮型潮流分析及評賞*			新增，編號為 105390L5，(五級)
		創作潮流髮型*			新增，編號為 105391L6，(六級)

職能範疇	主要職能	能力單元名稱(舊版)	編號(舊版)	級別(舊版)	修訂詳情(新版)
美髮業通用職能		認識美髮業專業道德操守、衛生、電器及化學品安全常識	HDZZGS101A	(一級)	刪除，建議分拆為： ● 應用職業道德及員工守則* (一級，105410L1) ● 應用公眾衛生知識* (一級，105411L1) 同時建議納入“營運管理”職能範疇
		認識髮廊內各種主要用品、用具及儀器的主要用途及基本用法	HDZZGS102A	(一級)	豐富/修訂內容/格式，建議更改名稱為“應用髮廊設備一般安全守則” (一級，105412L1)；同時建議納入“營運管理”職能範疇
		認識中西美髮的簡史及演變過程	HDZZGS103A	(一級)	豐富/修訂內容/格式，納入“形象及造型設計”職能範疇，更改名稱為“掌握不同地區髮飾文化與造型演變”(三級，105382L3)
		解讀美髮用品標籤從而認識用品的成份、用法及禁忌	HDZZGS104A	(一級)	豐富/修訂內容/格式，建議更改名稱為“識別美髮用品標籤及常見成份”，修訂級別為二級(105417L2)；同時建議納入“營運管理”職能範疇
		認識基本品質概念	HDZZGS201A	(二級)	建議刪除
		認識美髮新科技和技術	HDZZGS301A	(三級)	建議刪除

美髮業《能力標準說明》第三版

更新資料一覽表

新增能力單元：

職能範疇	能力單元名稱	級別	學分
髮型設計及專業技巧	掌握速剪髮技巧 (111544L3)	3	5
頭髮和頭皮護理	瞭解在速剪髮廊環境下的頭髮和頭皮護理基本知識 (111545L2)	2	1
營運管理	速剪髮廊營運、安全及客戶關係管理 (111546L3)	3	3