

資訊科技及通訊業標準說明

能力單元

1. 名稱	有效地與所有持份者磋商
2. 編號	ITSWG517A
3. 應用範圍	與所有持份者磋商，解決在商業環境裡有關軟件開發、維修及服務供應在互動操作上出現的衝突 [通用技能 - 社交技巧]
4. 級別	5
5. 學分	2
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 熟悉有代表性的磋商方案</p> <p style="margin-left: 20px;">有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 辨識在磋商過程中的活動可分類為準備、開始、商討和結束階段 ▪ 辨識到準備對成功磋商的重要性 <p>6.2 辨認與磋商過程有關的事實</p> <p style="margin-left: 20px;">有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 辨認磋商的原因，例如 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 不同派別之間的利益衝突 ➢ 沒有解決衝突的既定規則 ➢ 各派別喜歡制定它們自己的新規則 ➢ 各派別會希望爭執達成協議，而不是把爭執上傳到更高級的負責人 ▪ 找出持份者的身分、願望和理論基礎 ▪ 辨認關鍵的持份者 ▪ 找出派別之間的背景和互相依賴的關係、它們的代表的說服能力、談判員的個性和結束磋商的最後期限 ▪ 辨認自己在磋商的目標和底線

	<p>6.3 透過磋商，達成有關軟件開發、維修及服務供應的決議</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 做足功課，準備討論各個範疇和回應每個問題和評論 ▪ 避免一次過提出太多問題，首先提出最容易或主要的問題 ▪ 平靜地，不個人化地提出論據，確定論據在邏輯上有支持 ▪ 作出頻密的總結，以提高瞭解 ▪ 需要堅持，不要期望磋商能很快結束 ▪ 根據各派別的需要、優勢和好處提出磋商或商討 ▪ 提出與他們價值一致的建議，但在底線之內 ▪ 在當適當時承認對方論據的有效性 ▪ 使用客觀標準制定決策 ▪ 有創意地想出有相互好處的選擇 ▪ 與和您磋商的人建立正面關係
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 在磋商過程中辨認和集中論點；並且</p> <p>(ii) 熟練和有效地達成有關軟件開發、維修及服務供應的決議</p>
備註	