

職能單元代碼	IIS5R1409v2
職能單元名稱	協調運作 IT 工作團隊
領域類別	資訊科技/資訊支援與服務
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、建立團隊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對特定專案或<u>問題</u>【註1】挑選並確認適合的<u>團隊成員</u>【註2】。 2. 與利益關係人討論與建議達成協議，確認工作<u>團隊</u>【註3】類型，並確認釋出所需的團隊成員人才規格。 3. 決定團隊成員的時間分配以配合<u>團隊運作</u>【註4】、以解決專案執行或面臨的問題。 4. 定義團隊與個人責任。 5. 如何評量團隊績效之定義與指標。 <p>二、協調團隊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與團隊協商釐清並規劃各項<u>任務</u>【註5】。 2. 適當分配任務。 3. 決定並採用激勵因素。 4. 代表團隊參加會議。 5. 促進團隊成員合作，解決過程中問題以達成目標。 <p>三、進行團隊活動與檢討團隊績效</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期依照目標檢討團隊績效並於需要時採取修正動作。 2. 定期與團隊溝通各項政策、計畫與會影響團隊的其他相關事物。 3. 在決策過程中詢求團隊成員提供意見。 4. 與團隊討論有關工作場所改善提案與流程改善方案。 5. 整合團隊與個人成就。 6. 依照訂定目標驗證團隊成果。 7. 確認團隊目前性質並解散、選擇新目標、納入新團隊成員或變更團隊資料。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、與 IT 企業解決方案相關之業務規劃流程(例如委派責任與權力)</p> <p>二、變更管理系統</p> <p>三、客戶端企業知識</p> <p>四、衝突解決實務</p>

	<p>五、有關報告製作之現行企業實務</p> <p>六、目前為業界接受之軟硬體產品、一般功能與性能</p> <p>七、資訊蒐集技術</p> <p>八、有關工作安全、環境因素與人體工學考量之職業安全衛生規定</p> <p>九、平等雇用機會(EEO)與反歧視原則</p> <p>十、品質保證實務，例如何時協調團隊</p> <p>十一、廠商產品發展方向</p>
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、分析、評估與呈現資訊的溝通技能</p> <p>二、解決人際衝突的積極進取技能</p> <p>三、在團隊內進行書面溝通的讀寫技能</p> <p>四、釐清與規劃團隊任務、確認有效團隊運作及確保人力資源使用上的效率之規劃與組織技能</p> <p>五、分析、診斷、評估與發展新準則、知識與程序及發展團隊成立提案之問題解決技能</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協調團隊達成會議目標。 2. 訂定工作期程表優先順序以符合組織指南。 3. 在專案任務運用與規劃方面為他人提供領導能力與輔助。 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 團隊成員。 2. 組織政策與營運規劃文件。 3. 現有業界產品與服務。 4. 需要時適當的學習與評量支援。 5. 如適用，實體資源宜包含針對有特殊需求人士所作的設備調整。 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 宜採用多種評量方式來評量實務技能與知識。 2. 直接觀察受評者與團隊討論釐清與規劃任務。 3. 檢討受評者依照目標驗證團隊目標的書面報告。 4. 口頭或書面提問以評量受評者業界產品與服務、團隊成立技能、衝突解決技能及時間管理技能相關知識。 <p>四、評量輔助資訊：</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議視情況與其他單位進行產業界、職場與工作職責方面的全面性評量。 2. 評量流程與技巧必須在文化方面要合宜，並且適合受評者的溝通技能等級、語言、讀寫及運算能力與應進行之工作。 3. 若採用實習評量時，則宜結合目標提問(targeted questioning)方式評量所需的知識。
說明與補充事項	<p>【註1】問題指：應用、必須要解決的業務需求或機會、網絡、組織中人員及系統等。</p> <p>【註2】團隊成員包含：語言與讀寫運算技能之間的差異、同儕、各種社會、文化或種族背景的人員、組織外人員、主管與組織中的其他成員等。</p> <p>【註3】團隊包含：正式或非正式、部門間、組織、臨時或進行中及以工作小組為基礎。</p> <p>【註4】團隊運作包含：團隊自主性與責任、團隊成員的溝通風格、授權程度、團隊動態、團隊領導人的領導風格、團隊生活、團隊成員責任及團隊大小與多樣性等。</p> <p>【註5】任務包含：功能、特定專案及工作項目等。</p>

更新紀錄
2020年修訂職能內容。