

國立中山大學

產學營運及推廣教育處

Office of Industrial Collaboration and Continuing Education Affairs, National Sun Yat-sen University

英國 City & Guilds 衝突管理專業人才國際證照班第 3 期

非學分班招生簡章

課程目標：近年除了相關科系學生被要求具備國際性知識與視野外，職場的管理階層更是需要調解顧客或是部屬間的衝突。衝突可能存在於生活各種時刻，本課程除了提供 City & Guilds 認證考照輔導重點，同時聚焦於職場培訓課程。

課程特色：全球超過100個國家認可，在亞洲香港、澳門、新加坡、馬來西亞、中國大陸等地，為各行業企業主的徵才標準，更具就業競爭優勢。目前台灣新推出服務類3張管理證照，衝突管理專業人才國際證照為其中之一。

英國 City & Guilds 簡介

英國 City & Guilds 成立於 1878 年，近 140 年歷史是世界規模最大的國際資格頒授機構。其職業資格共有 500 多種，涵蓋 28 個行業。在全球 80 多個國家設有 8500 個培訓中心，全球每年有 200 萬人次報考國際考照。City & Guilds 所有職業資格都與各行業頂尖公司及行業協會組織聯合開發，代表了全球各行業的最新職業技能，因此廣受企業雇主、專業學會和大學的認可。City & Guilds 資格證書認證的知識和技能體現了國際通用標準，不受行業和地區的限制，在任何國家皆有其效力。目前為止 City & Guilds 已獲得 ISO9001 國際質量認證，並在台灣頒發二十餘種國際職業資格證書，所有考卷皆送返英國總部由獨立的評審員評分，由外督員實際操作進行監督，確保標準的統一。

招生對象：年滿 18 歲對衝突管理專業有興趣之民眾，社會新鮮人、職場進修、儲備幹部、新任主管、業務銷售人員等欲取得衝突管理相關證照者。

招生人數：30 人。

上課時間：106 年 10 月 14、15 日早上 9 時至下午 4 時(周末全天班)。

※考試另行擇期辦理(需提前 4 周申請)，申請後無法退還考照費 NT\$3500 元，請同意後再行報考。

上課時數：兩天共 12 小時。

上課地點：中山大學校本部。

收費標準：每人每科 \$6,000 元整(含書籍與教材費，不含考照費\$3,500 元)。

※本校學生、校友(含推廣教育班結業學員)及教職員工享 95 折優惠價(不含考照費)。

※8 月 26 日前報名享早鳥價 9 折優惠(不含考照費)。

※兩人以上團報或同時報名英國 City&Guilds 課程(行銷、顧客關係、衝突管理)任兩科以上同享優惠價 9 折優惠(不含考照費)。

學費計算：每科 6,000 元*□科*優惠折數+考照費 3,500 元*□科

結業：修讀期滿，由本校發給中、英文推廣教育結業證書，但日後不得作為抵免（修）學分之用(需自行提出申請)。

協辦單位：英國 City & Guilds 台灣區代表(北部-中華研究發展服務有限公司/南部-永祺國際管理顧問股份有限公司)。

開設科目：

課 程 大 綱	時數	講 師
<p>衝突管理專業人才</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 衝突定義及各類引發衝突原因 ● 內在與外在顧客衝突 ● 衝突的代價 ● 如何化解衝突 ● 在衝突中如何有效溝通 ● 怎樣透過溝通預防衝突發生 ● 避免衝突的方法 ● 考前複習及業界實務探討 	12 小時	<p>戴武成</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 勞動部勞動力發展署 TTQS 訓練品質輔導顧問。在地訓練顧問。 2. 經濟部中小企業處榮譽指導員。 3. 勞動部勞動力發展署汽車丙/甲技術士評審委員。 4. 嘉南藥理大學、遠東科技大學、南台科大、崑山科大講師。 <p style="text-align: center;">曾任</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國通汽車股份有限公司(NISSAN 大台南區總經銷)前副董事長。 2008 年新車銷售達成率全省第一 2008 年市場佔有率全省第一 2008 年服務評鑑 NO1 2008 年業務評鑑 NO1 2008 年 CS 滿意度 NO1 裕隆策略大師.最佳貢獻.行銷金牌獎 2. 國立成功大學高階企業管理學術研究會第二屆理事。 3. 當選 2000 年財經政治菁英世紀名人錄。 4. 89~91 年度行政院職訓局企業訓練輔導團人力資源發展服務團顧問。 5. 台南市經濟部中小企業處榮譽指導員第一屆創會長。

第一章 認識衝突的理論

課程學習大綱

1. 理解衝突之**本質**和**範圍**。
 - 衝突發生的因素、徵兆、情緒
 - 看穿**大腦微妙變化**
2. 探究衝突的**各種成因**。
 - 衝突的種類、層次
3. 講述**內在與外在衝突**的分別。
4. 認識衝突對公司之**成本意義**。
 - 衝突不處理的**後果**，**企業危機類別**

第二章 如何預防衝突

課程學習大綱

1. 體會**優質顧客服務**對**避免衝突**的重要性。
2. 了解**銷售信息**須達到**顧客期望**的重要性。
3. 認識適用於**預防衝突**情況的**溝通方法**。
4. 理解為顧客**營造合適環境**的重要性。
5. 確保**健康及安全規定**達到標準，防止**外部衝突**發生。

第三章 衝突處理的有效溝通技巧

學習目標

1. 理解運用衝突處理技巧處理或預防衝突的重要性。
2. 描述如何在衝突情況下利用語言／面對面溝通方法處理衝突。
3. 闡述如何於衝突情況下運用聆聽技巧。
4. 認識如何在書面上處理及解決衝突。
5. 在衝突情況下如何運用非語言溝通方法。

第四章 化解衝突

學習目標

1. 認識各種處理衝突的可行方法
2. 闡述有效率地處理衝突的多種辦法
3. 描述化解衝突的不同模式
4. 了解如何克服衝突中遇到的困難

報名相關資訊：

- 一、 報名期限：即日起至 106 年 10 月 6 日，額滿為止。
- 二、 繳費期限：即日起至 106 年 10 月 6 日，逾期視同放棄報名，將取消報名資格。
- 三、 報名須繳交之相關資料：報名表(適用優惠方案者請另附證明文件)。
- 四、 報名可採下列方式：
 - (1)E-mail 報名：將報名表填寫完畢後，直接 E-mail 至承辦人陳懿珊小姐信箱，信件主旨請註明：「英國 City & Guilds 管理國際證照班」，寄出後請來電確認收件成功。
 - (2)傳真報名：報名表填寫後傳真至 07-5252017，傳真後請來電確認收件成功。
 - (3)現場報名：請攜帶報名相關資料，直接至本校產學處推廣教育組(國際研究大樓 4F)報名。

五、學費繳費方式：

- (1) 報名繳件成功並接到【繳費通知】email 後始能進行繳費。

(2) 線上列印繳費單：

至本校線上繳款網頁：<http://140.117.13.70/OLPRS/pay.asp> → 收款單位點選「產學營運及推廣教育處」，收款款別點選「英國 City & Guilds 管理國際證照班第 5 期」→ [確認送出](#) → 輸入「姓名」及「金額」→ 點選 [ATM 轉帳](#) → [確認送出](#) → 列印繳費單 → 至臺銀或各大超商臨櫃繳款或自動提款機 ATM 轉帳繳款(超商繳費需加收 6 元手續費)。

六、退費相關注意事項：

- (1)退費標準：學員自報名繳費後至實際上課日前退學者，退還已繳學費之**九成**，自實際上課之日算起未逾全期**三分之一**者退還已繳學費之半數。在班時間已逾全期三分之一者，**不予退還**。

※考試費用 3,500 元向英國申請後即無法退費，請同意後報名考試。

- (2)退費方式：請於退費期限內填寫退費申請書、退還收據正本並繳交在台金融單位存摺影本。(請注意：非郵局或台灣銀行帳戶，將自付手續費 NT\$30。)

七、課程資訊：<http://ceo.oiccea.nsysu.edu.tw/>

其他事項：

- 一、若因招生不足或天候等不可抗拒之外力因素，無法如期開班，本處有權擇期辦理或停開，所繳費用以電匯方式無息退還(匯款手續費除外)。請注意：非郵局或台灣銀行帳戶，將自付手續費 NT\$30。
- 二、本簡章若有未盡事宜，本處保留得以隨時修改之權利。
- 三、考試後約 6 週取得本證照。

課程承辦人：

產學營運及推廣教育處 陳懿珊小姐

Email：yishan19@mail.nsysu.edu.tw

電話：07-5252000 分機 2712