



臺南市就業服務商業同業公會

Tainan Employment Service Institute Association

# 人才發展品質 管理手冊

版 本： 6

製定日期：105.06.01

修訂日期：110.11.03



編號	TTQS-001	人才發展品質管理手冊	版本	6
發行日	105.06.01		頁數	96

## 文件修訂履歷表

序號	修訂日期	修訂重點內容	修訂人員	審查	核准
1	制定	手冊及表單制定	105.06.01	吳美虹	李超群
2	修正	修正短期計畫	106.12.05	吳美虹	李超群
3	修正	修正本會組織架構圖	108.01.15	曾雅慧	李超群
4	修正	修正本會願景/使命等	108.10.16	曾雅慧	李超群
5	更新	依109年新指標內容修訂/人才發展品質手冊	109.06.12	曾雅慧	李超群
6	更新	訓練人員職能評估要點 辦訓異常與矯正處理管理辦法 講師管理辦法 更新本會組織委員會職掌及委員	110.11.03	曾雅慧	呂錫安
7					
8					
9					
10					



臺南市就業服務商業同業公會

Tainan Employment Service Institute Association

## 序

本公會之「人才發展品質手冊」(原名為訓練品質管理手冊)，係依據 TTQS 系統評核指標要求建立，並結合勞動部勞動力發展署產業人才投資計畫作業手冊之內涵彙整編定而成，作為本公會辦理訓練最高指導原則及本公會辦理各項訓練課程時之依據。

本手冊每年應定期於本公會之「教育訓練會議」中提出檢討與修正，以維持其適切性。

本「人才發展品質手冊」之制定、修訂、核准等作業，由相關權責人員制定，於年度「教育訓練會議」提出討論通過後，送請本公會理事長核准。

本「人才發展品質手冊」於 105 年 6 月 1 日發行第一版，每年度依執行現況進行檢討與提出修正，迄今(110 年 11 月)發行第 6 版，持續改善辦訓機制與流程，以貼近符合訓練品質系統各細節之要求，期以提供更優質的訓練品質予每位參訓學員。



## 目 錄

1.訓練理念.....	10
1.1 願景 .....	10
1.2 使命 .....	10
1.3 任務 .....	10
1.4 經營目標 .....	11
1.5 訓練政策 .....	11
1.6 訓練承諾 .....	12
1.7 訓練定位 .....	12
1.8 培訓對象 .....	12
1.9 核心訓練類別 .....	13
1.10 本會組織圖 .....	13
2.培訓職責.....	14
2.1 組織分工 .....	14
組長.....	14
行政組.....	14
課務人員.....	15
2.2 訓練職務能力 .....	16
2.2.1 職務能力.....	16
2.2.2 專業訓練.....	16
2.2.3 基本能力.....	16
2.2.4 評估機制.....	17



2.3 辦練管理體系圖 .....	17
3.計畫篇(Plan).....	18
3.1 訓練需求調查 .....	18
3.1.1 目的.....	18
3.1.2 時機.....	18
3.1.3 分析.....	18
※參考資料.....	18
3.2 年度訓練計畫 .....	18
※參考資料.....	19
3.3 訓練與目標連結 .....	19
4.設計篇(Design).....	20
4.1 訓練方案系統設計 .....	20
4.1.1 概述.....	20
4.1.2 課程規劃會議.....	20
※參考資料.....	20
4.1.4 課程規劃與發展.....	21
4.1.5 課程規劃設計(ADDIE 模式) .....	22
4.2 利益關係人的過程參與.....	22
4.3 訓練產品之購買程序 .....	22
※參考資料.....	23
4.4 授課師資退場機制 .....	24
※參考資料.....	24
4.5 訓練與目標需求的結合 .....	24
5.執行篇(Do).....	25
5.1 課程開課規劃 .....	25



※參考資料.....	25
5.2 學員遴選規劃.....	25
5.3 教材選擇規劃.....	25
5.4 師資遴選規劃.....	26
5.5 教學方法選擇.....	26
※參考資料.....	26
5.6 訓練場地選擇.....	27
※參考資料.....	27
5.7 開課前的作業.....	27
※參考資料.....	28
5.8 開課中作業.....	28
※參考資料.....	29
5.9 開課後作業.....	29
※參考資料.....	30
5.10 訓練資料建檔.....	30
5.11 訓練資料管理.....	30
5.12 訓練成果移轉與建議.....	30
6. 查核篇(Review).....	31
6.1 計畫評估報告與分析.....	31
6.2 課程評估報告與分析.....	31
6.3 培訓過程監控與矯正.....	31
6.4 異常矯正與處理程序.....	32



※參考資料：	32
7.成果篇(Outcome)	33
7.1 訓練成果評估	33
7.2 反應評估(level 1)	33
7.3 學習評估(level 2)	33
7.4 行為評估(level 3)	34
7.5 成果評估(level 4)	34
※參考資料	34
8.附錄	35
辦法：	35
【訓練人員職能評估辦法】	35
【講師管理辦法】	40
【辦訓異常與矯正處理管理辦法】	43
附件 1：	52
附件 1-1【年度訓練需求調查流程】	52
附件 1-2【年度訓練計畫流程】	52
附件 1-3【年度訓練方案設計流程】	54
附件 1-4【教學方法參考表】	55
附件 1-6【學員意見反映處理流程】	57
附件 1-7【滿意度調查流程】	58



附件 2 :	59
附件 2-1 【訓練工作職掌表】	59
附件 2-2 【訓練課程需求表】	60
附件 2-3 【年度訓練課程計畫表】	61
附件 2-4 【訓練班別計畫表】	62
附件 2-5 【課程設計表】	64
附件 2-6 【講師資料表】	65
附件 2-7-1 【課程講師遴聘評選表】	66
附件 2-7-2 【教材評選表】	67
附件 2-7-3 【場地評選表】	68
附件 2-8 【授課講師評分表】	69
附件 2-9 【活動教學設計】	70
附件 2-10 【訓練場地資料表】	71
附件 2-11 【教學環境資料表】	72
附件 2-12 【開課前作業檢核表】	73
附件 2-13 【開課中作業檢核表】	74
附件 2-14 【課程教學日誌】	75
課程教學日誌	75
附件 2-15 【開課後作業檢核表】	76





附件 2-16 【訓後課程檢討表】 .....	77
附件 2-17 【培訓過程監控表】 .....	78
附件 2-18 【課後行政檢討表】 .....	79
附件 2-19 【辦訓異常事件矯正與預防措施單】 .....	81
附件 2-20 【學員意見反映表】 .....	82
附件 2-21-1 【滿意度調查】 .....	83
附件 2-21-1 【滿意度調查】(自辦) .....	85
附件 2-22 【考試成績表】 .....	86
附件 2-23 【心得報告表】 .....	87
附件 2-24 【課後行動計畫表】 .....	88
附件 2-25-1 【學員課後行動追蹤調查表】 .....	89
附件 2-25-2 【課後追蹤學員現況彙整表】 .....	90
附件 2-26 【教育訓練總結報告】 .....	91
附件 2-27 【訓練成效調查表】 .....	92
個人資料個人資料安全維護管理機制 .....	93



## 1. 訓練理念

### 1.1 願景

成為台灣最優質的專業「就業服務產業」產業諮詢與人才培育中心為了實現此一願景，我們必須擁有以下能力：

(1) 是全方位就業服務產業諮詢提供者：能整合與提供會員企業人力資源需求之諮詢與規劃。

(2) 是產業專業人才培育領導者：能規劃與提供會員專業人才訓練。

### 1.2 使命

作為就業服務產業中，長期且值得信賴的全方位產業諮詢及人才訓練提供者。

### 1.3 任務

1. 協助政府推行政令，及參加各種社會運動事項。
2. 協助政府推展人力規劃及就業服務政策。
3. 協助會員，加強國內外就業諮詢、職業介紹、人力仲介以及外籍勞工之引進事務。
4. 有關國際人力就業市場調查、統計及研究發展等事務。
5. 有關配合政府政策，協調國內外就業市場秩序之維持，及同業間糾紛之調處事務。
6. 配合國家經濟發展，加強會務組織，設立各專業小組或委員會，以利會



務之推行。

7. 接受委託辦理國內外勞工之在職訓練，及管理事務。(如在國內辦理時，應以合法引進之外籍勞工為限。又所辦理之訓練如屬職業技能養成訓練，則應先依職業訓練法有關規定，申請附設職業訓練機構使得辦理)。
8. 有關會員與會員代表基本資料之建立及動態調查、登錄事項。
9. 承辦政府機關、團體或會員委託服務事項。
10. 有關會員合法權益之維護事項。

## 1.4 經營目標

### 短期:

1. 提升從業人員就業服務等法令資訊
2. 取得 TTQS 銅牌門檻
3. 強化公會訓練業務知名度

### 中期:

1. 積極承辦政府專案
2. 培育專業師資，增加師資庫人才
3. 協助產業會員導入訓練
4. 增加本產業 iCAP 發展職能導向課程

### 長期:

1. 成為台灣最優質的專業「就業服務產業」產業諮詢與人才培育中心
2. 取得 TTQS 銀牌門檻

## 1.5 訓練政策

1. 制定並落實教室管理規則，提升學員課程參與度。
2. 提升訓練服務標準，以達滿意度目標。



3. 提供會員各項課程優惠方案。

## 1.6 訓練承諾

提供學員最專業的實務訓練與指導，增進學員工作職能，使學員成為業界最優秀專業人才。

## 1.7 訓練定位

1. 人力仲介業專業訓練機構—本公會之核心領域課程

1.1.1 專業類—評鑑勞動法規

1.1.2 管理類—服務機制應用溝通談判危機管理

1.1.3 共通類—外勞人身安全生活心理輔導

## 1.8 培訓對象

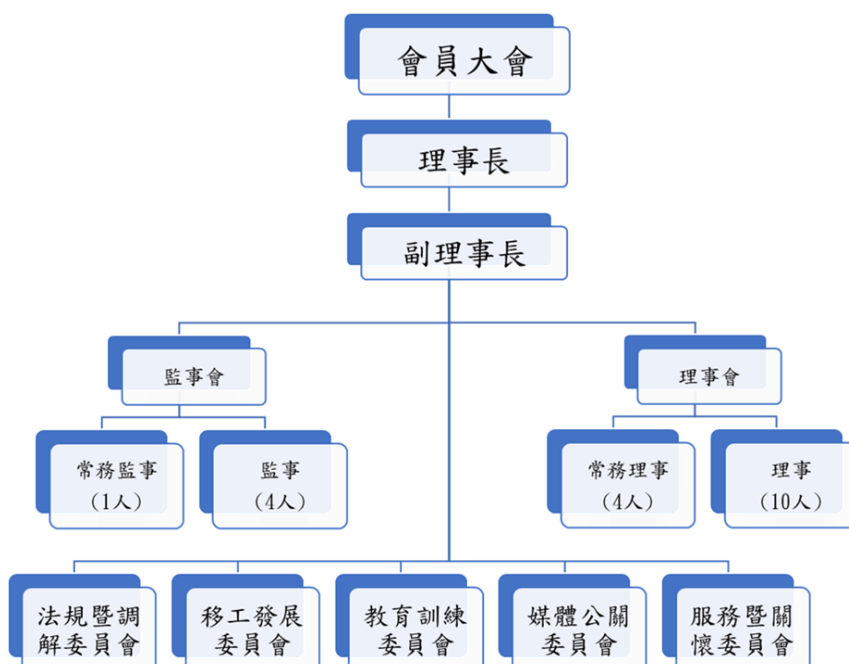
1. 會員—新進員工
2. 會員—中高階管理人員
3. 取得商業登記證許可之非會員
4. 受聘僱藍領外籍移工



## 1.9 核心訓練類別

職能類別	課程類別
專業職能	1 評鑑實務應用職能 2 就業服務法規應用職能 3 外勞引進業務職能 4 外勞聘用法規應用職能 5 勞動法規與應用職能 6 師資培訓應用職能
管理職能	1 人力仲介服務機制應用職能 2 公共關係危機處理職能 3 溝通管理職能 4 談判管理職能
共通職能	1 生活心理輔導職能 2 外勞心理輔導職能 3 外勞人身安全職能

## 1.10 本會組織圖





## 2. 培訓職責

### 2.1 組織分工

為進行本公會訓練管理系統的建立、實施與維持，任命本公會常務理事為訓練管理代表，履行訓練管理的建立、實施和維持的職責。茲將訓練相關人員之職責說明如下：

#### 組長

- 負責訓練品質手冊之制定、修訂與審查、核准...等作業，均依「文件及資料管理作業」之規定，呈報本公會理監事會議後核備、發行。
- 確保訓練管理系統要求的流程得到建立、實施和維持，並予文件化。
- 向最高管理層報告訓練管理系統的績效和任何改進的需求；除履行上述職責之外，應再負責監督下列階段：
  - (1) 確定訓練需求
  - (2) 設計和策劃訓練
  - (3) 執行訓練
  - (4) 評估訓練結果
- 負責訓練工作推動及過程監控，並對外溝通工作。
- 主要辦訓職責：
  - (1) 經營目標訂定與訓練規劃。
  - (2) 召開辦訓績效檢討會議。
  - (3) 督導訓練課程執行品質

#### 行政組

- 任務與功能
  - (1) 有關就業服務管理之理論與實務研究
  - (2) 私立就業服務機構的職訓推廣
  - (3) 課程訓練需求調查
  - (4) 課程規劃與設計
  - (5) 新聘師資評選



- 本組職責分工
  - ◆ 行政組
    - (1)訓練課程內容規劃與設計。
    - (2)課程規劃相關制度初審。
    - (3)擬定學員遴選招生計畫。
  - ◆ 教務組組員
    - (1)訓練課程執行與落實。
    - (2)擬定課程規劃相關制度。
    - (3)學員遴選與課程諮詢服務。

## 課務人員

- 任務與功能
  - (1)課程教案與發展
  - (2)教材編訂與審查
  - (3)師資遴選與評估
  - (4)教學方法遴選
  - (5)課程招生與資料建檔
  - (6)輔導學員與訓後動態追蹤
- 本組職責分工
  - ◆ 課務組
    - (1)訓練課程執行協調安排
    - (2)學務與課務相關制度初審
    - (3)教學品質檢討與改善建議
  - ◆ 會務人員
    - (1)協助訓練課程執行相關事務
    - (2)擬定學務與課務相關制度
    - (3)協助教學品質調查與分析



## 2.2 訓練職務能力

本公會置有辦理訓練專職人員，每年定期規劃辦理教育訓練相關課程或派遣人員參加外部專業培訓(如 TTQS 課程或HR 相關課程)，本公會之訓練承辦人員應具備執行訓練行政與專業訓練職能，並有工作職掌表及職能要求標準。

### 2.2.1 職務能力

- (1)訓練需求調查能力：具備訓練需求問卷設計與進行問卷調查的能力。
- (2)課程規劃能力：具備依據訓練需求調查規劃課程訓練內容的能力。
- (3)課程設計能力：具備依據課程規劃內容發展課程執行計畫的能力。
- (4)訓練方法規劃能力：具備依據課程執行計畫需求規劃教學方法的能力。
- (5)講師遴選能力：具備依據課程執行計畫遴選課程講師教學資格的能力。
- (6)教材評選能力：具備依據課程執行計畫遴選合適課程教學教材的能力。
- (7)諮詢服務能力：具備學員能力評估面談與課程諮詢服務建議的能力。
- (8)課程執行能力：具備訓練課程前中後檢核與教學過程監控的執行的能力。
- (9)課程滿意度分析能力：具備課程滿意度調查問卷設計與統計分析的能力。
- (10)訓練成效評估能力：具備蒐集彙整課程訓練成效與評估分析的能力。

### 2.2.2 專業訓練

- (1)TTQS 系統基礎課程。
- (2)TTQS 系統進階課程。
- (3)人力資源相關課程訓練。

### 2.2.3 基本能力

- (1)電腦文書運用能力
- (2)訓練相關職能訓練

### 2.2.3 共通職能

- (1)服務熱忱的特質。
- (2)積極主動的特質。
- (3)主動學習的特質。

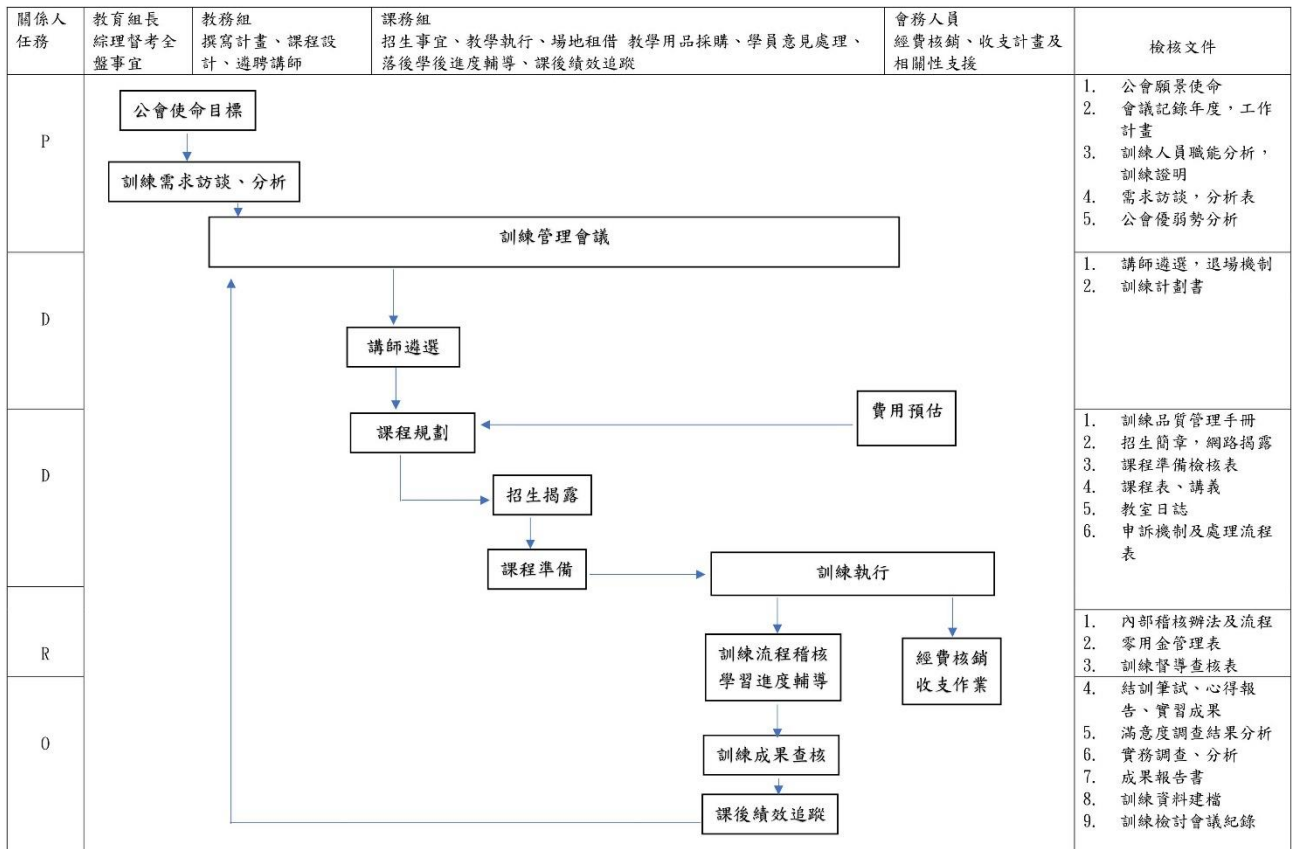




## 2.2.4 評估機制

### 【訓練人員職能評估辦法】

## 2.3 辦練管理體系圖





## 3.計畫篇(Plan)

### 3.1 訓練需求調查

#### 3.1.1 目的

本公會將在每年 12 月，定期召開「訓練管理會議」，來確定「年度開班訓練計畫」，因此會擬定年度「訓練需求之定期調查」。然後，才有所依據來製定「年度開班訓練計畫」。

本公會亦配合勞動力發展署或縣市政府委託辦理課程之需求時，即依其需求計畫提案申請辦理。

#### 3.1.2 時機

- 1.配合次年度的勞動力發展署訓練課程之需求計畫，進行訓練需求之調查。
- 2.針對本會學員，規劃訓練需求調查問卷，進行訓練調查。
- 3.每次課程辦理結訓當日，在課程滿意度問卷中詢問學員未來的訓練需求。

#### 3.1.3 分析

- 1.以「訓練需求調查」表之項目，彙整分析。
- 2.以「調查者提問」之建議，彙整分析。

### ※參考資料

1-1【訓練需求調查流程】

2-2【訓練課程需求表】

### 3.2 年度訓練計畫

- 3.2.1 依年度別，彙整「訓練課程需求表」內容，編成本會之年度訓練計畫。
- 3.2.2 並分析「訓練課程需求表」之課程之屬性，發展各類「課程訓練計畫」。
- 3.2.3 依據「上年度訓練計畫」各課程執行成效，以及訓後問卷，彙整「開課情況」與「學員需求」，提出計畫修改檢討。



3.2.4 訓練承辦人每半年應檢視訓練辦理結果、專案需求狀況等修訂年度訓練計畫，並將修訂後之計畫，更新年度訓練計畫表。

### ※參考資料

1-2【年度訓練計畫流程】

2-3【年度訓練課程計畫表】

### 3.3 訓練與目標連結

3.3.1 年終「訓練管理會議」訂定次年度課程規劃，應符合組織願景與使命之發展方向。

3.3.2 每月定期召開辦訓業務檢討會議，檢視辦訓成效與實績情形；每半年應檢討年度訓練需求規劃每月執行情形，得視需要修正年度訓練計畫中，尚未執行之月份訓練規劃目標。



## 4.設計篇(Design)

### 4.1 訓練方案系統設計

#### 4.1.1 概述

依據年度訓練計畫，進行課程設計時，應確實依「訓練方案設計流程」進行，規劃設計「訓練班別計畫表」，待審查確認後據以產出「課程設計表」，作為課程執行、訓練成效評估之依據。

#### 4.1.2 課程規劃會議

訓練課程規劃會議召開，得視課程屬性邀請相關利益關係人(授課講師、學員代表、合作廠商人員與會務人員)共同參與課程審查討論。

### ※參考資料

1-3 【訓練方案設計流程】

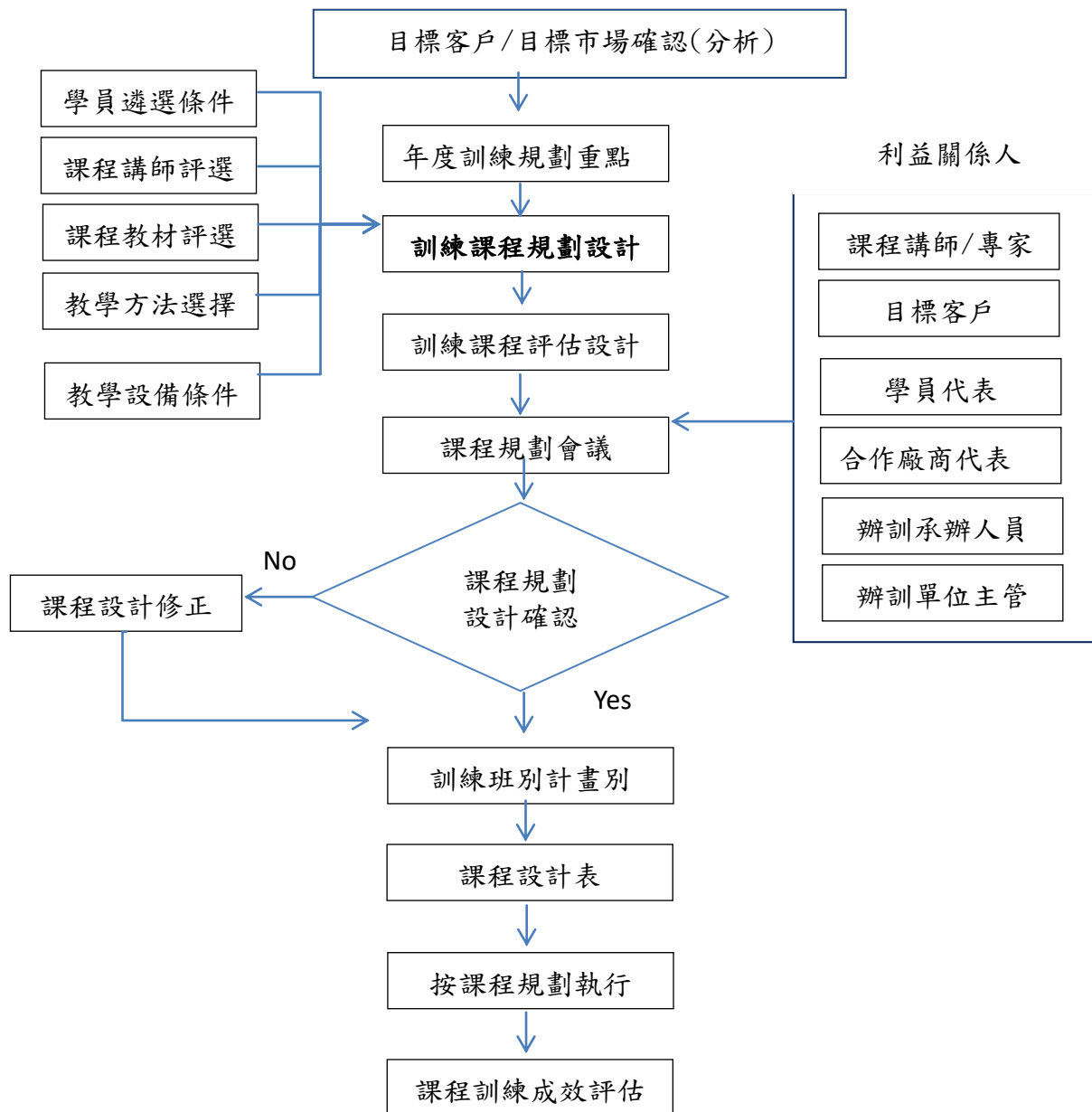
2-4 【訓練班別計畫表】

2-5 【課程設計表】



## 4.1.4 課程規劃與發展

訓練需求落差→教學目標訂定→參訓學員必備基礎能力→授課講師條件→  
教學方法/教材→教學設備環境→課程修正(評估)→課程規劃會議→  
訓練班別計畫表→課程規劃書→課程執行→訓練評估





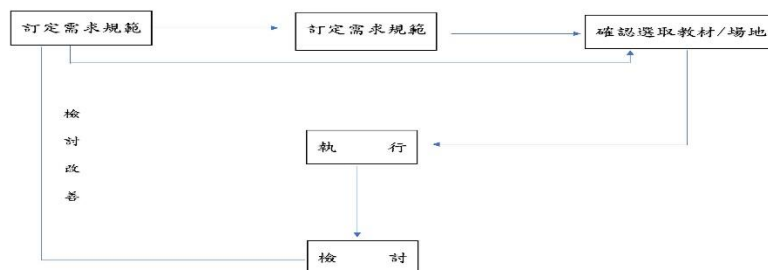
## 4.1.5 課程規劃設計(ADDIE 模式)

### 4.2 利益關係人的過程參與

- 4.2.1 訓練方案在進行內容設計時，訂有應徵詢相關「利益關係人」的意見之規定。因此於【訓練方案設計流程】中已有明示。
- 4.2.2 本會所謂「利益關係人」包括需求私立就業服務商業團體、本公會理監事、講師、顧問、學員、其他相關性產業。
- 4.2.3 徵詢的方式得採「會議、口頭、書面、E-Mail...」等方式進行，或呈報至「理監事會議」討論。

### 4.3 訓練產品之購買程序

- 4.3.1 為確保訓練產品之品質，本公會進行所購買之訓練產品時(因課程特殊性，需結合外包合適的訓練資源)，需以下列程序進行評選，必要時應進行簽約手續。如為前已購置之產品，得予免除「評選評分」之程序。
- 4.3.2 教材評選程序：訂定需求規範 → 評選評分表 → 確認選取教材。
- 4.3.3 教材評選項目：適用性、難易度、價格、章節內容、其他。
- 4.3.4 場地評選程序：訂定需求規範 → 評選評分表 → 確認選取場地。
- 4.3.5 場地評選項目：教室坪數大小、座椅舒適度、消安與建安檢、交通便利、教學設備、茶水提供、其他。



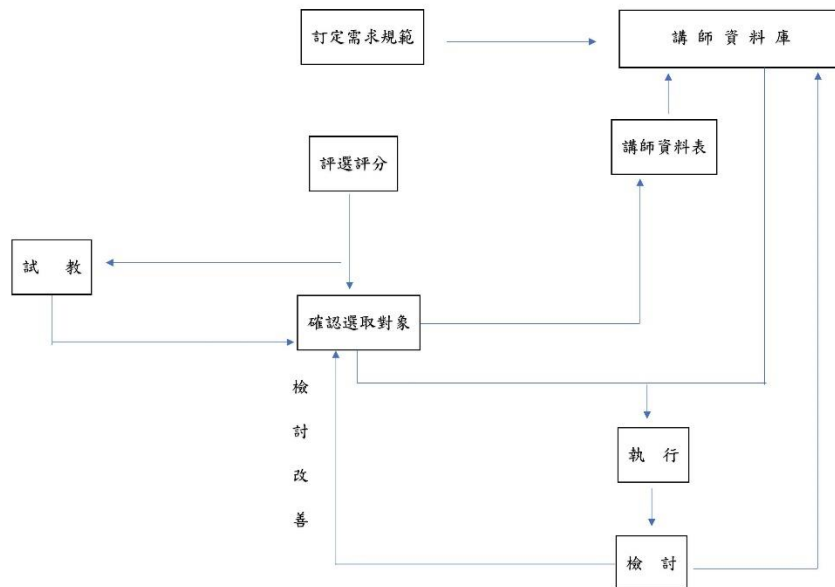


#### 4.4 訓練服務之購買程序

4.4.1 為確保提供相關訓練服務之品質，本公會進行所購買之訓練服務時（例如：外聘講師），需以下列程序進行評選，必要時應進行「試教」。如已為【講師資料庫】之講師，得予免除「評選評分」之程序。

4.4.2 講師評選程序：訂定教學目標 → 評選評分表 → 確認選取師資。

4.4.3 授課講師評選項目：講課台風、專業知識、表達能力、授課經驗、實務工作經驗、表達方式、臨場反應。



#### ※參考資料

1-4 【講師資料庫】

2-6 【講師資料表】

2-7-1 【遴聘課程講師評分表】

2-7-2 【教材評選表】

2-7-3 【場地評選表】



#### 4.4 授課師資退場機制

4.4.1 授課講師整體表現評比，除以課程滿意度評估外，另透過【授課講師評分表】中十種項目評估該位師資在課堂上之整體表現，將於年終進行檢討，若連續二次課程皆未達 70 分以上者，將列為翌年度不續聘師資名單。

#### ※參考資料

【本會講師管理辦法】

2-8 【授課講師評分表】

#### 4.5 訓練與目標需求的結合

4.4.1 課程規劃與設計產出，應滿足目標市場與客戶的訓練需求期待。

4.4.2 各項訓練課程內容規劃，應緊密連結課程目標及訓練評估指標。





## 5.執行篇(Do)

### 5.1 課程開課規劃

5.1.1 每個課程在開課之前，應進行確認各項單元教學之細項。

5.1.2 如為時數較長之系列課程或異地訓練課程，為確保課程開課之成效，必要時，可與講師於課前進行溝通，或委請講師提供專業知識後，確定相關項目，製訂「課程設計表」。

5.1.3 「課程規劃書」的規劃項目，內容包含：學員遴選、教材選擇、師資遴選、教學方法、及訓練場地選擇等項目。

### ※參考資料

2-5【課程設計表】

### 5.2 學員遴選規劃

5.2.1 依開班課程招生簡章之規定，辦理學員資格之遴選。

5.2.2 依勞動部勞動力發展署「產業人才投資方案」手冊有關學員必備之條件規定。

本項遴選條件，應於上課招生簡章揭露之。

### 5.3 教材選擇規劃

5.3.1 在課程規劃時，依照單元課程之需要及講師之要求，確認教材準備方向。

5.3.2 教材如有標準範本規定者，從其規定。

5.3.3 教材如為指定書籍者，依其規定購買。

5.3.4 教材如為自行編印者，得以 A4 直式印刷為原則，視必要採用「膠裝本」或「活頁本」方式印製。



## 5.4 師資遴選規劃

### 5.4.1 講師資格：

- 1.符合勞動力發展署和本會規定之師資條件。
- 2.本會講師資料庫內名單者。
- 3.依課程內容決定多位講師，並排序之。

### 5.4.2 遴選項目：

- 1.依講師專長考慮講師。
- 2.學員課後滿意度較高者。
- 3.講師至上課地點之交通與方便性。

## 5.5 教學方法選擇

依各單元課程之性質，由講師視必要，於下列教學方法中，選取一樣或多樣混合教學。

### 5.5.1 講述法

### 5.5.2 討論法

### 5.5.3 個案研討法

### 5.5.4 角色扮演法

### 5.5.5 媒體教學法

### 5.5.6 工作教導法

### 5.5.7 電腦輔助教學

### 5.5.8 商業遊戲

### 5.5.9 作業練習法

### 5.5.10 其它

## ※參考資料

### 1-4【教學方法參考表】



## 2-9【教學活動設計】

### 5.6 訓練場地選擇

5.6.1 一般條件：因本公會無自己的訓練場地，選擇之訓練場地需以已通過消防安全、公共安全之檢查，並已投保「公共意外責任險」，經市政府立案，為合法之訓練場地，教室設於交通便利。

5.6.2 特殊條件：

- 1.備投影機。
- 2.教學用麥克風1組。
- 3.環境整潔、光線充足、空調佳。
- 4.一般會議桌、椅。
- 5.擁有無線網路環境。

6.視聽教室、普通教室皆有冷氣設備、舒適安全優質環境。

### ※參考資料

2-10【訓練場地資料表】

2-11【教學環境資料表】

### 5.7 開課前的作業

5.7.1 課前一個月

- (1)確定進度、選定日期
- (2)製作進度控管表
- (3)設定報名資格
- (4)發文報名招生
- (5)設定報名人數及截止期限
- (6)場地選擇
- (7)陳報訓練計畫書
- (8)經費控管（申請補助、自籌）



- (9)製作經費收支預決算表
- (10)受訓人員篩選（資格審查）
- (11)報名人數不足的處理

#### 5.7.2 上課前兩週

- (1)師資評估（時間、經費）
- (2)課程設計、規劃（名稱、時數）
- (3)徵聘教師（內聘、外聘資格）
- (4)講義編印（影印教師提供）
- (5)教材準備（政府、企業、資料袋）
- (6)訓練方案設計（演講、討論、作業）
- (7)採購程序（餐飲、茶點、筆記本、資料袋、交通）
- (8)教具準備（電腦、投影機、銀幕、擴音機、麥克風、相機、底片、電池、  
圖表架、筆、投影片、白紙、識別證、座位牌、紅布、原子筆、環保杯）
- (9)確認講師到場時間、交通位置、停車場
- (10)說明學員層級及背景分析
- (11)準備學員名冊
- (12)準備學員結業證書

#### ※參考資料

1-5【訓練課前準備注意事項】

2-12【開課前作業檢核表】

#### 5.8 開課中作業

- 5.8.1 出席率（上課人數、缺課人數）
- 5.8.2 經費控管（收據簽收）
- 5.8.3 上課記錄（全程監控、發問、互動）



5.8.4 異常處理（學員不合作、溜課、電腦當機、……等）

5.8.5 宣讀上課相關規定事項

5.8.6 掌控學員進出情況（電話、喧鬧）

5.8.7 教室環境維護、整理、歸還

5.8.8 隨時注意學員上課反應、學習動機

### ※參考資料

2-6 【授課講師評審表】

2-13 【開課中作業檢核表】

2-14 【課程教學日誌】

## 5.9 開課後作業

5.9.1 統計課後課程滿意度

5.9.2 上課意見反映調查

5.9.3 資料統計分析

5.9.4 授課學員資料登錄

5.9.5 成果紀錄展示或發表

5.9.6 成果報備及追蹤

5.9.7 經費決算及報告

5.9.8 績效不良的改善檢討

5.9.9 殘留問題處理

5.9.10 標準化製作



5.9.11 召開訓練檢討會議

5.9.12 追蹤補助經費的時效

### ※參考資料

2-15【開課後作業檢核表】

## 5.10 訓練資料建檔

5.10.1 依年度分類建檔

5.10.2 依課程分類建檔

5.10.3 依性質分類建檔（課程規劃、講義、簽到表、心得報告、分析資料、相關憑證）

## 5.11 訓練資料管理

辦訓資料歸類的順序：

5.11.1 依公會

5.11.2 依年度

5.11.3 依課程

5.11.4 依性質（課程規劃、講義、DM報名資料、學員資料、講師資料）

## 5.12 訓練成果移轉與建議

5.12.1 愛心募款

5.12.2 學習心得

5.12.3 照護關懷活動

5.12.4 行動計畫

5.12.5 訓後調查



## 6. 查核篇 (Review)

### 6.1 計畫評估報告與分析

訂定與執行訓練計畫時，應執行計畫評估與分析。

6.1.1 年度訓練計畫確定前，應瞭解是否與訓練需求相符。

6.1.2 年度訓練計畫執行中，應做年中檢討，必要時因應調整。

6.1.3 年度訓練計畫結束後，應做年終檢討，做為未來改善參考。

### 6.2 課程評估報告與分析

執行課程規劃之前後，應執行課程評估與分析。

6.2.1 課程規劃時，應注意課程目標與預期效果，是否符合需求？

6.2.2 課程進行中，每堂課程開班是否順利？是否如期開辦還是延期或取消？

6.2.3 課程進行後，進行執行檢討，並製作【訓後課程檢討表】與【教育訓練總結報告】，詳細記載課程結案相關事項。

※參考資料：2-16【訓後課程檢討表】

2-26【教育訓練總結報告】

### 6.3 培訓過程監控與矯正

為了解執行培訓過程是否符合流程要求，取得培訓流程中相關的客觀證據，確保培訓的有效性。特依據培訓過程的階段，分別採取下列各種監控作業：

6.3.1 界定目標需求的監控

6.3.2 培訓設計與規格的監控

6.3.3 提供與執行培訓的監控



#### 6.3.4 評估培訓結果的監控

※參考資料：2-17【培訓過程監控表】

2-18【課後行政檢討表】

### 6.4 異常矯正與處理程序

6.4.1 為因應執行培訓過程的突發狀況，影響辦訓品質，針對「日常情況」與「緊急情況」訂定不同的矯正處理程序，並針對「學員反應處理」做處理結果之監控追蹤。

#### 6.4.2 辦訓檢討會議

(1)異常狀況原因分析

(2)實施改善對策

(3)追蹤改善

(4)改善效果確認

(5)記錄保持

※參考資料：

【辦訓異常與矯正處理管理辦法】

1-6【學員意見反映處理流程】

2-19【辦訓異常事件矯正與預防措施單】

2-20【學員意見反映表】





## 7. 成果篇 (Outcome)

### 7.1 訓練成果評估

為確認訓練品質有成效，每堂課程皆因不同性質與條件，做不同的訓練評估方式。評估方式共分為 L1「反應訓練評估」、L2「學習訓練評估」、L3「行為訓練評估」、L4「成果訓練評估」四種，其方法如下：

1. 反應訓練評估：滿意度調查
2. 學習訓練評估：考試、作業驗收、心得報告
3. 行為訓練評估：課後行動方案、訓後動態調查、參訪活動體驗
4. 成果訓練評估：訓後動態調查、工作顯著表現實績、組織具體成果，並針對「訓練評估」後的結果進行分析，以及對「課後行動計劃」作為訓練移轉行動之查核追蹤基礎。

### 7.2 反應評估(level 1)

1. 為了解課程實施過程，學員對於課程安排、講師教授、行政人員等服務的滿意度，辦訓人員應執行課程執行滿意度調查，並進行分析，作為未來課程改善之依據。
2. 執行方式：課程結束後當天進行學員滿意度調查。

### 7.3 學習評估(level 2)

1. 為了解學員的課程學習程度，應請授課講師安排課程作業或作品驗收或課後實作評量等方式，以檢測學習效果，作為未來的課程改善的依據。
2. 執行方式：課程結束後實施測驗、繳交心得報告



## 7.4 行為評估(level 3)

- 1.為協助學員訓後，應提供相關機制協助學員強化技能內化與運用情形，並建置追蹤機制，以了解學員訓後具體成效，作為未來的課程改善的依據。
- 2.執行方式：課後行動方案、訓後動態調查

## 7.5 成果評估(level 4)

- 1.為了解學員訓後，學習技能運用在工作實際成效或對組織的貢獻程度，建置訓後追蹤機制，以評估辦訓的成效，作為未來的課程改善的依據。
- 2.執行方式：訓後持續追蹤學員行為上的改變，對其所服務的組織帶來的利益多寡；或學員本身因技能提升，獲得工作機會、工作加薪或自行創業等。

### ※參考資料

- 1-7 【滿意度調查流程】
- 2-21-1 【滿意度調查表】(產投計畫)
- 2-21-1 【滿意度調查表】(自辦課程)
- 2-22 【考試成績表】
- 2-23 【心得報告表】
- 2-24 【課後行動計劃表】
- 2-25-1 【學員課後行動追蹤調查表】
- 2-25-2 【課後追蹤學員現況彙整表】
- 2-26 【教育訓練總結報告】
- 2-27 【訓練成效調查表】



## 8.附錄

### 辦法：

#### 【訓練人員職能評估辦法】

### 訓練人員職能評估辦法

一、目的：本公會為確保培訓課程產出品質的維持，辦訓人員的落實執行能力是關鍵，藉由定期與不定期訓練能力評估，界定辦訓人員職能缺口，再強化訓練能力，以保證每次課程的訓練品質產出穩定性，特訂定本作業要點。

#### 二、辦訓主要職責

##### (一)教育組長(實際負責訓練品質的最高主管)

- 1.經營目標訂定與訓練規劃。
- 2.召開辦訓績效檢討會議。
- 3.督導訓練課程執行品質。

##### (二)行政人員

1. 訓練課程內容規劃與設計。
2. 課程規劃相關制度初審。
3. 擬定學員遴選招生計畫。
4. 訓練課程執行與落實。
5. 擬定課程規劃相關制度。
6. 學員遴選與課程諮詢服務。

##### (三)課務人員

1. 訓練課程執行協調安排
2. 學務與教務相關制度初審
3. 教學品質檢討與改善建議
4. 協助訓練課程執行相關事務
5. 擬定學務與教務相關制度
6. 協助教學品質調查與分析

#### 三、辦訓能力定義

- 1.訓練需求蒐集能力：具備訓練需求問卷設計與進行問卷調查的能力。
- 2.課程規劃能力：具備依據訓練需求調查規劃課程訓練內容的能力。
- 3.課程設計能力：具備依據課程規劃內容發展課程執行計畫的能力。
- 4.訓練方法運用能力：具備依據課程執行計畫需求規劃教學方法的能力。
- 5.講師遴選能力：具備依據課程執行計畫遴選課程講師教學資格的能力。



- 6.教材評選能力：具備依據課程執行計畫遴選合適課程教學教材的能力。
- 7.諮詢服務能力：具備學員能力評估面談與課程諮詢服務建議的能力。
- 8.課程執行能力：具備訓練課程前中後檢核與教學過程監控的執行的能力。
- 9.課程滿意度分析能力：具備課程滿意度調查問卷設計與統計分析的能力。
- 10.訓練成效評估能力：具備蒐集彙整課程訓練成效與評估分析的能力。

#### 四、評估人員

- 1)教育組長。
- 2)外聘顧問。

#### 五、評估方式

評估人員得採用下列方式，經綜合評估後，完成受評人之「辦訓能力評估表」。

- 1)主管面談
- 2)自我評估
- 3)辦訓成效
- 4)工作表現
- 5)課程滿意度
- 6)考核表

#### 六、評估時機

- 1)每年年底應完成全體人員「辦訓能力評估表」作業。
- 2)每位新進人員訓練期滿3個月後進行「辦訓能力評估表」。
- 3)當人員符合晉升條件時，即進行「辦訓能力評估表」。

#### 七、職務能力標準等級

- L1：新手，僅具粗淺概念。  
 L2：已入門，需要他人支援。  
 L3：能獨立，但需要他人支援。  
 L4：能獨立，並能支援他人。  
 L5：專家，能支援和教導他人。

#### 八、訓練專業能力標準

訓練職能項目	訓練人員	職務能力標準				
1.訓練需求蒐集能力	教育組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	行政組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	課務組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
2.課程規劃能力	教育組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	行政組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	課務組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	教育組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5



3.課程設計能力	行政組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	課務組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
4.訓練方法運用能力	教育組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	行政組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	課務組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
5.講師遴選能力	教育組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	行政組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	課務組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
6.教材評選能力	教育組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	行政組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	課務組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
7.諮詢服務能力	教育組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	行政組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	課務組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
8.課程執行能力	教育組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	行政組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	課務組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
9.課程滿意度分析能力	教育組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	行政組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	課務組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	教育組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5



# 臺南市就業服務商業同業公會

Tainan Employment Service Institute Association

10.訓練成效評估能力	行政組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	課務組	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5

九、本作業要點，依訓練人員專業能力與共通能力增減時，應同時進行修正與補充。

十、附件：辦訓能力評估表

公會名稱	臺南市就業服務商業同業公會	姓名				
基本能力	1.電腦文書運用能力	<input type="checkbox"/> 中文輸入 <input type="checkbox"/> 簡報製作 <input type="checkbox"/> Word 文書 <input type="checkbox"/> Excel 試算				
	2.訓練相關職能訓練	<input type="checkbox"/> TTQS 指標班課程訓練 <input type="checkbox"/> TTQS 實務導入課程訓練 <input type="checkbox"/> TTQS 進階課程_____ <input type="checkbox"/> 內部自辦 TTQS 相關課程 <input type="checkbox"/> 人力資源相關課程_____ <input type="checkbox"/> 其他_____				
項目	能力項目說明	能力評估等級				
共通職能	1.服務熱忱的特質。	<input type="checkbox"/> 尚未具備 <input type="checkbox"/> 已具備 <input type="checkbox"/> 表現佳 <input type="checkbox"/> 表現優異				
	2.積極主動學習的特質。	<input type="checkbox"/> 尚未具備 <input type="checkbox"/> 已具備 <input type="checkbox"/> 表現佳 <input type="checkbox"/> 表現優異				
	3.問題處理能力的特質。	<input type="checkbox"/> 尚未具備 <input type="checkbox"/> 已具備 <input type="checkbox"/> 表現佳 <input type="checkbox"/> 表現優異				
專業能力	1.訓練需求蒐集能力	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	2.課程規劃能力	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	3.課程設計能力	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	4.訓練方法運用能力	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	5.講師遴選能力	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	6.教材評選能力	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	7.諮詢服務能力	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	8.課程執行能力	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	9.課程滿意度分析能力	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	10.訓練成效評估能力	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5



# 臺南市就業服務商業同業公會

Tainan Employment Service Institute Association

<p>評估意見 改善建議</p>	<p>1. 整體表現：<input type="checkbox"/>優質(專業能力 8~10 項達標準) <input type="checkbox"/>符合標準(專業能力 5~7 項達標準) <input type="checkbox"/>部份能力需提升(專業能力 1~4 項達標準)</p> <p>2. 課程建議：<input type="checkbox"/>TTQS 相關課程類別 <input type="checkbox"/>人力資源相關課程 <input type="checkbox"/>暫時不需要</p> <p>3. 其他建議：</p> <p>(※負責評估人員應依受評人員能力落差，視業務需要，得建議安排內、外部訓練課程)</p>		
<p>評估人員簽核</p>		<p>評估日期</p>	<p>年 月 日</p>



【講師管理辦法】

## 講師管理辦法

### 一、目的

為使本會講師有完整遴選程序與管理，以達到知識、技能與經驗之傳承，特訂定本辦法。

### 二、範圍

適用對象：本會講師遴選與管理。

### 三、權責

(一)教育組長：負責本辦法之擬訂及執行。

(二)本辦法經公會理事長核准後施行，修訂時亦同。

### 四、內容：

#### (一)講師資格

- 1.學有專精或技術精良，且經驗足以授課者。
- 2.在專業領域表現優秀者。
- 3.口齒表達清晰者。
- 4.具教學熱忱者。

#### (二)講師遴聘

符合下列條件者，始得接受講師評選。

- 1.曾受過講師培訓或已有授課經驗，經理事長核准者。
- 2.講師遴聘評選項目：
  - (1)講課台風是否穩健(10分)
  - (2)專業知識是否足夠(20分)





- (3)表達能力是否足夠(10分)
- (4)授課經驗是否充足(10分)
- (5)實務工作經驗是否充足(20分)
- (6)表達方式是否清楚(10分)
- (7)臨場反應是否足夠(10分)
- (8) 是否為具備相關學經歷(10分)

3.符合聘用標準：80分以上

4.評選人員：由教育訓練主委初評，呈理事長核定。

### (三)講師評鑑機制

- 1.授課講師整體表現評比，以課程滿意度評估。
- 2.以【授課講師評分表】中十種項目評估該位師資在課堂上之整體表現，於年終進行檢討，若連續二次課程皆未達70分以上者，將列為翌年度不續聘師資名單。

3.評分項目：

教學內容、表達能力、教學態度、教學技巧、臨場應對、  
時間控制、教材設計、親和程度、服裝儀容、創意特色。

### (四)講師職掌

- 1.擔任訓練課程之講授。
- 2.負責所講授之課程講義、教材之編訂與修改。
- 3.負責設計訓後測驗題目。
- 4.對於所設計之訓後測驗題目之保密。
- 5.協助批改訓後測驗卷及評分。



6.協助術科測驗及評分。

(五)講師編撰講義、教材規定

- 1.編撰講義、教材及授課資料，自購所需參考資料、書籍等應自費處理。
- 2.編撰講義、教材及授課資料，須保證不侵犯他人之智慧財產權，若侵犯他人之智慧財產權，責任自負，若影響本會商譽及損失，講師需負全責。
- 3.講義或教材最遲應於上課一週前提供電子檔。

(六)報酬

- 1.委辦課程之講師費，如低於本會之講師費規定，差額由本會負擔。
- 2.自辦課程之講師費，依據本會之規定辦理。
- 3.交通費：(1)依本會之規定辦理。

(2)如為委辦之課程，講師交通費如有差額，由本會負擔。

※參考表單：(本會人才發展品質手冊)

附件2-6【講師資料表】

附件2-7-1【課程講師遴聘評選表】

附件2-8【授課講師評分表】



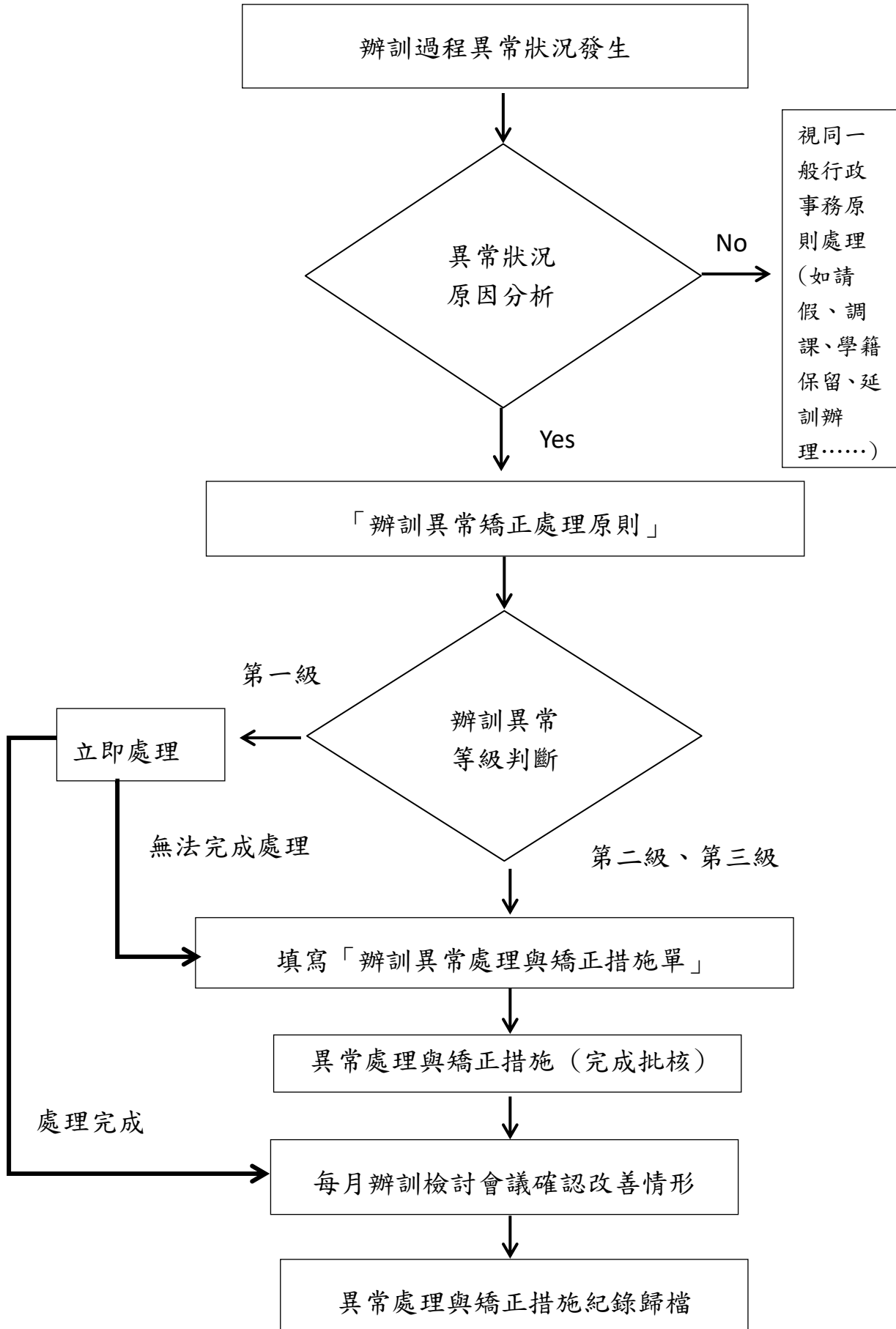
【辦訓異常與矯正處理管理辦法】

## 辦訓異常與矯正處理管理辦法

- 1.目的：面對辦訓異常事件發生時，為降低對辦訓品質衝擊，以維護學員權益，提供辦訓人員有所處理依據，特制定辦法。
- 2.範圍：凡辦訓過程遭遇緊急、突發或不可抗力事故發生時，經判斷直接或間接會影響課程執行之事件均適用本辦法。
- 3.定義：
  - 3.1 辦訓：公會提供學員的各項課程執行過程相關作業。
  - 3.2 辦訓異常：直接或間接會影響課程提供正常運作的干擾因素。
  - 3.3 矯正處理：針對辦訓異常發生，提供有效因應的預防措施與方法。
- 4.權責
  - 4.1 教育組長：依據「辦訓異常矯正-四類三級處理原則」，協助第三級異常等級處理，若無法處理時，仍需向上一層主管(理事長)反應，請求協助。
  - 4.2 課務組：
    - 1.依據「辦訓異常矯正-四類三級處理原則」，協助第二級異常等級處理，若無法處理時，仍需向上一層主管反應，請求協助。
    - 2.依據「辦訓異常矯正處理原則」，協助第一級異常等級處理，若無法處理時，仍需向上一層主管反應，請求協助。



5. 作業流程





6、附表：

辦訓異常矯正處理原則

類別(編號)	異常狀況類別
第一類(A)	天然災害事故
第二類(B)	教學設備環境
第三類(C)	課程講師問題
第四類(D)	參訓學員問題

分級	三級處理原則說明
一級	現場人員可立即處理之異常狀況。
二級	無法辦訓執行中立即處理之異常狀況，需透過協調後才能處置。
三級	1.無法於事件發生現場處理完成或需逐級向上呈報之事件。 2.其他不可抗拒之外部因素。



## 災害事故(主分類編號 A)

編號	異常情形	異常等級	狀況說明	處理原則
A-1	颱風	一級	上課時得知政府公告停課	1.通知老師停課 2.通知現場學員 3.告知補課辦法
		二級	上課當日或前一日得知政府公告天災停課	1.緊急通知老師 2.以電話、簡訊、Email 告知全體學員停課事宜 3.教室一樓張貼緊急停課公告 4.於一週內給予講師及學員補課通知
		三級	教室設備因風災無法正常使用或淹水等無法於 24 小時或下次上課前修復	1.以電話、簡訊、Email 告知全體學員停課事宜 2.於上課教室一樓張貼緊急停課公告 3.尋找替代場地，辦理受課地點緊急變更事宜
A-2	地震	一級	地震級數約四級以下，不影響上課進行	督課人員留意硬體設備狀況並留意學員情緒。
		二級	地震級數約五級以下，晃動後硬體設備如燈具、天花板或牆面受損；影響上課進度進行	1.大樓如供電正常則更換上課教室 2.通報上級主管 3.如受地震影響無法正常進行課程則立即停課，導引學員離開。
		三級	地震級數約五級以上，劇烈晃動，大樓停電或教室已無法使用	1.疏導學員逃生路線。 2.配合大樓保全或救災人員之疏散計畫 3.後續追蹤講師及學員安全狀況(ex: 返家或就醫等)
A-3	火警	一級	誤觸警鈴	1.向大樓保全確認警鈴事故狀況，安撫學員情續。
		二級	現場濃煙及警報聲響、部分樓層傳出異味等	1.立即通知學員停課及逃生；並禁用電梯 2.確認學員逃生狀況 3.一週內通知補課



		三級	上課前教室或設備因火警造成災損課程無法如期舉行	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.緊急通知老師</li> <li>2.以電話、簡訊、Email 告知全體學員停課事宜</li> <li>3.教室一樓張貼緊急停課公告</li> <li>4.於一週內予講師及學員補課通知</li> </ol>
A-4	重大流行疫情及傳染病(禽流感等)	一級	政府公告流行疫情及傳染病	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.教室出入口提供酒精消毒</li> <li>2.張貼宣導並建議疑似症狀之學員戴口罩及多洗手</li> <li>3.觀察有無可疑症狀之學員</li> </ol>
		二級	課程中發現疑似症狀之學員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.疑似症狀之學員可先請其戴上口罩</li> <li>2.提供後續補課方案，並建議個人在家休養。</li> </ol>
		三級	確認班級有該症狀之學員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.通報衛生機關協助</li> <li>2.辦理暫時停課或停班</li> <li>3.提供後續退費或補課</li> </ol>

## 設備環境(主分類編號 B)

編號	異常情形	異常等級	狀況說明	處理原則
B-1	電腦故障	一級	現場電腦當機	請工作人員立即修護或重新啟動電腦
		二級	原使用電腦 10 分鐘內無法修復	立即更換電腦
		三級	無電腦可替代時	請講師調整當日教學法或提供簡報資料
B-2	麥克風故障	一級	麥克風無法使用	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.更換電池</li> <li>2 更換麥克風</li> </ol>
		二級	擴大機故障	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.更換教室</li> <li>2.無教室可換時，可改用可攜式麥克風(小蜜蜂)</li> <li>3.講師改變授課站位</li> </ol>
		三級	(無)	
B-3	線路接觸不良	一級	網路或喇叭音響故障	請工作人員立即修護



		二級	現場網路或喇叭音響故障將影響教學進度或內容	1. 協調更換教室 2. 請講師調整授課進度及教學法
		三級	上課前網路故障短期內無法修復	請講師調整授課進度及教學法
B-4	教室照明設備故障	一級	燈管閃爍	更換燈管或停用該區燈具
		二級	教室局部停電	1. 緊急連絡管理員，立即更換或修護 2. 使用樓層之備用電源，提供照明 3. 換置採光或電源正常之教室
		三級	因事故造成現場全面停電且無法立即於 30 分鐘內修復時	1. 通知老師停課 2. 通知現場學員 3. 告知補課辦法
B-5	空調故障	一級	部分空調故障	緊急連絡管理員，立即更換或修護
		二級	部分空調故障	更換教室或提供電扇等替代品
		三級	因事故造成現場全面停電且無法立即於 30 分鐘內修復時	1. 通知老師停課 2. 通知現場學員 3. 告知補課辦法
B-6	投影機故障	一級	投影機燈泡故障	現場人員更換燈泡
		一級	投影機不明原因故障，現場評估無法於 15 分鐘內修復	更換可攜式投影機或換教室
		三級	因事故造成現場全面停電且無法立即於 30 分鐘內修復時	1. 通知老師停課 2. 通知現場學員 3. 告知補課辦法





## 講師管理(主分類編號 C)

編號	異常情形	異常等級	狀況說明	處理原則
C-1	老師遲到且原因不明時	一級	講師遲到 30 分鐘且未聯絡上	1.將事先備妥課程或宣導需要加以運用 2.安撫學員、到班時間不明時可提供點心或飲料
		二級	講師遲到 60 分鐘或無法於 60 分鐘內抵達	1.當日停課一次 2.現場可供學員自修 3.3 日內告知補課事宜
		三級	次日仍無法聯絡上講師	1.聯絡講師確認當日狀況 2.協助安排補課事宜 3.如當日未到班非屬緊急事故或不可抗力之因素者，且達 2 次以上，則停聘之。
C-2	老師臨時調課	一級	七日前通知調課	1.以電話、簡訊、Email 告知全體學員；如可先取得延課日期時，一併告知學員。 2.如為政府專案課程需行文專案辦公室（產投/TTQS 等）
		二級	一日前通知調課	1.以電話、簡訊、Email 告知全體學員；如可先取得延課日期時，一併告知學員。
		三級	當日通知調課	1.以電話、簡訊、Email 告知全體學員；如可先取得延課日期時，一併告知學員。 2.講師如調課因素非不可抗拒或突發事故達 2 次以上者，可停聘之。
C-3	講師迷路	一級	路況清楚且可於 30 分鐘內到達教室時	1.主動前往接應或告知附近之重要地標 2.將事先備妥課程或宣導事宜加以運用 3.安撫學員情續
		二級	講師迷路且確認無法於 60 分鐘內到達時	1.通知學員停課 2.一週內告知補課日期 3.課前請講師確認下次交通路線
		三級	(無)	



學員管理(主分類編號 D)

編號	異常情形	異常等級	狀況說明	處理原則
D-1	學員缺課	一級	未到班達 30 分鐘以上	電話聯絡並提醒學員缺課之影響
		二級	未到班達 60 分鐘以上	1.電話聯絡並提醒學員缺課之影響 2.請學員補請假或提供補課機制
		三級	(無)	
D-2	學員身體不適	一級	學員疾病，意識清醒	1.協助學員返家 2.追蹤到家狀況
		二級	學員疾病，意識清醒，需人攙扶	安排適當同仁陪同救醫或送返家，並聯絡學員家屬知悉。
		三級	學員疾病，意識不清，無法溝通	1.聯絡學員家屬或公司 2.119 緊急送醫
D-3	學員當日未帶講義	一級	學員講義未帶或遺失	1.補印當日課程講義 2.協助補發或提供電子檔
		二級	學員講義 3 次以上未帶	由學員補繳影印費或不再提供紙本講義
		三級	(無)	
D-4	學員間或講師口角	一級	雙方口角	1.勸說當事人(學員)先暫離教室之情境 2.請當事人至休息區溝通安撫其他學員情緒並於課後協助協調
		二級	雙方口角且影響其他學員或產生肢體衝突	1.先請其他學員課中休息 2.勸請當事人離開現場及隔離
		三級	肢體衝突造成傷害事件	1.請大樓保全協助安撫並協助當事人送醫 2.衝突如擴大至無法安撫時則報請警方處理
D-5	學員反映課程內容	一級	學員個別反映	於課程休息時間或當日下午下課後，立即與講師溝通，並反映學員意見，請講



				師適時調整
		二級	部分學員反映	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.辦理課中意見調查了解學習狀況</li> <li>2.如為講師教學內容與原教學目標不符時，請其修正。</li> <li>3.如為學員程度因素：則可安排課後補救教學、轉班或辦理退費。</li> </ol>
		三級	(無)	
D-6	學員中途退訓	一級	學員依規定提出申請	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.繳費課程：依實際上課時數比例予以退費</li> <li>2.政府專案之課程依規定辦理離、退訓相關事宜</li> </ol>
		二級	專案課程學員因出缺勤時數達退訓標準	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.通知學員並依規定辦理。</li> <li>2.如有補課或相關補救方式可協助補課(補足)規定時數。</li> </ol>
		三級	特殊事件造成非意願內之離退訓要件( ex : 如突發事件或不可抗力因素等)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.呈報本會相關主管</li> </ol>

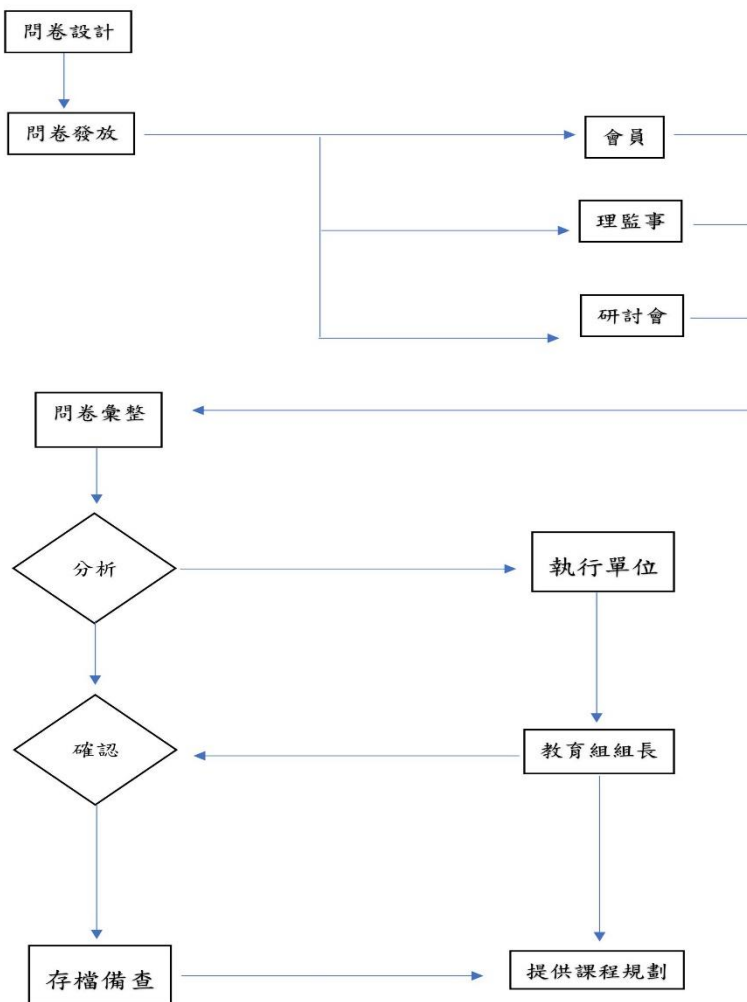


## 7、辦訓異常處理紀錄表單

※附件 2-19【辦訓異常事件矯正與預防措施單】

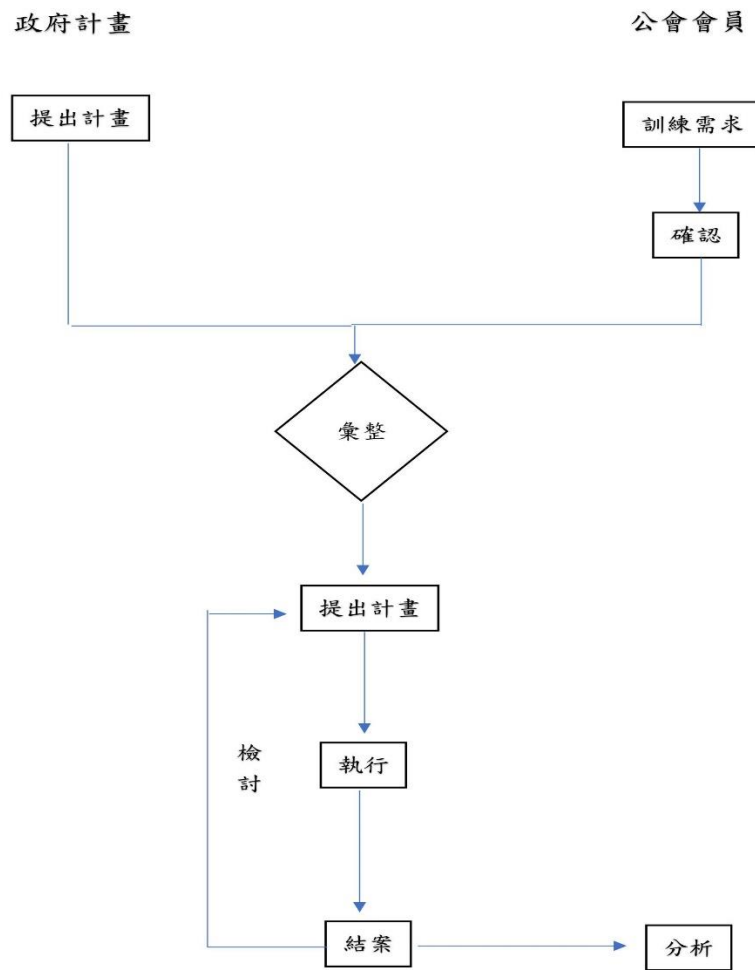
### 附件 1：

#### 附件 1-1【年度訓練需求調查流程】



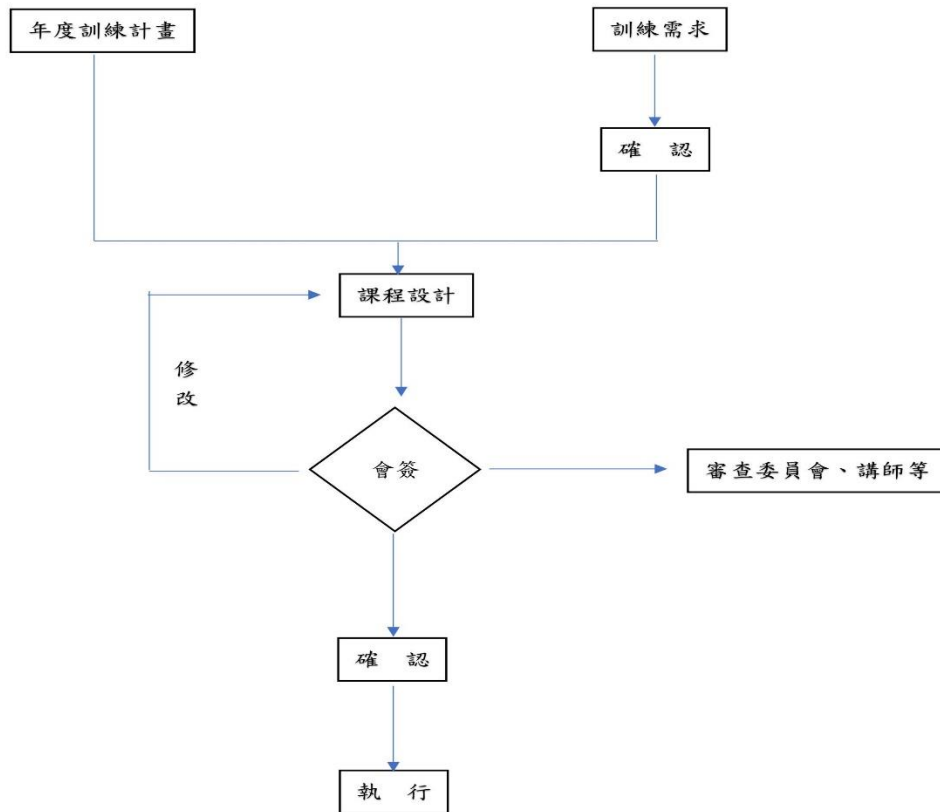


附件 1-2 【年度訓練計畫流程】





附件 1-3 【年度訓練方案設計流程】





## 附件 1-4【教學方法參考表】

### 1. 主題講述法

- 〔性質〕：講師以演講方法單向地傳達訓練內容。
- 〔適用狀況〕：適用於人眾多，講解基本知識、觀念及作業。
- 〔限制〕：偏向單向溝通，不能了解學員反應。

### 2. 情境討論法

- 〔性質〕：引導學員思考和討論，以大家腦力激盪共同研討某個主題或問題對策的方法。
- 〔適用狀況〕：可激發團體成員思考，但學員須對主題有相當程度之瞭解。
- 〔限制〕：人數不可太多，要有很好的主持人。

### 3. 個案研討法

- 〔性質〕：藉由實際或假想的案例，讓學員針對該例之狀況與發生因素，提出解決方法並加以討論。
- 〔適用狀況〕：可增進學員診斷和判斷問題的能力。
- 〔限制〕：學員要有相互瞭解的基礎才能進入討論；且須要較長的時間。

### 4. 角色扮演法

- 〔性質〕：讓學員扮演特定角色，使其經由扮演別人角色，來體會別人的感受(換位角度)，增進個人之人際敏感度。
- 〔適用狀況〕：人際互動的學習或態度的改變。
- 〔限制〕：學員須有投入的意願。

### 5. 媒體教學法

- 〔性質〕：利用電影、錄影帶、錄音機等電子設備來傳達訓練之內容。
- 〔適用狀況〕：表現動態或傳統方法不易呈現；學員很多，講師缺乏。
- 〔限制〕：製作成本高，內容無法調整。

### 6. 實作演練法

- 〔性質〕：以直接講解、示範工作的步驟和流程，繼之讓學員實際操作的教學方法。
- 〔適用狀況〕：操作的工作。
- 〔限制〕：教導員的操作技術十分重要。

### 7. 電腦輔助教學

### 8. 商業遊戲

### 9. 作業練習法

### 10. 其它



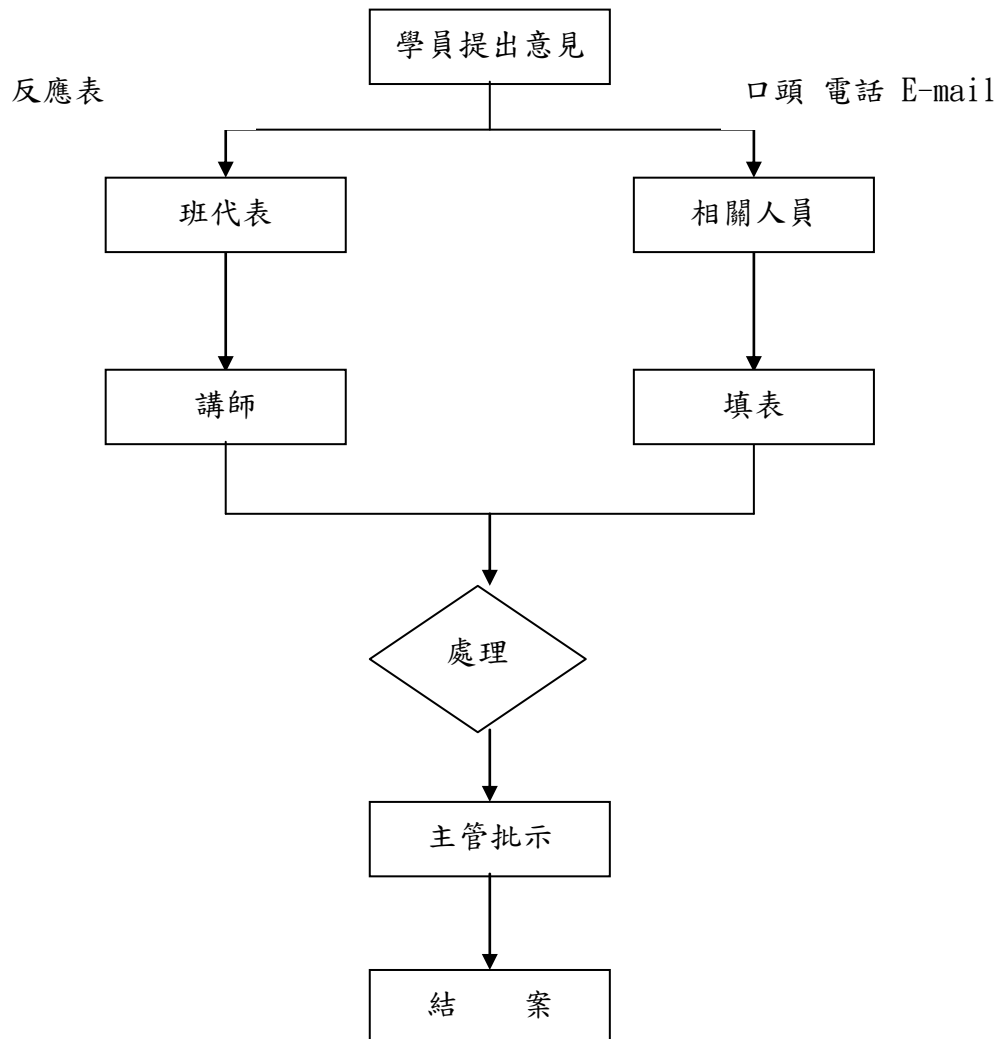
## 附件 1-5 【訓練課前準備注意事項】

1. 與講師再確認時間及地點。
2. 打開教室內燈光。
3. 打開空調系統。
4. 清潔白板。
5. 備妥各色白板筆，並檢查是否有水。
6. 排妥座位及放置名牌。
7. 測試投影機（或幻燈機）並備妥指揮棒（或投影筆）。
8. 備妥講師茶水二杯或礦泉水及環保杯。
9. 測試麥克風。
10. 備妥講義、課程意見調查表及簽到表。
11. 向講師說明燈光遙控器、投影機、幻燈機等器材使用方法。（尤其是前排影響投影機照射之燈的開關）
12. 再次向講師確認《學員可否錄音》。
13. 提供「學員簡歷表」給講師做授課參考。
14. 承辦人想好開場白（介紹講師及提醒同仁填寫調查問卷，必要時要求課程進行中關閉行動手機，如果不能錄音，應再次提醒。



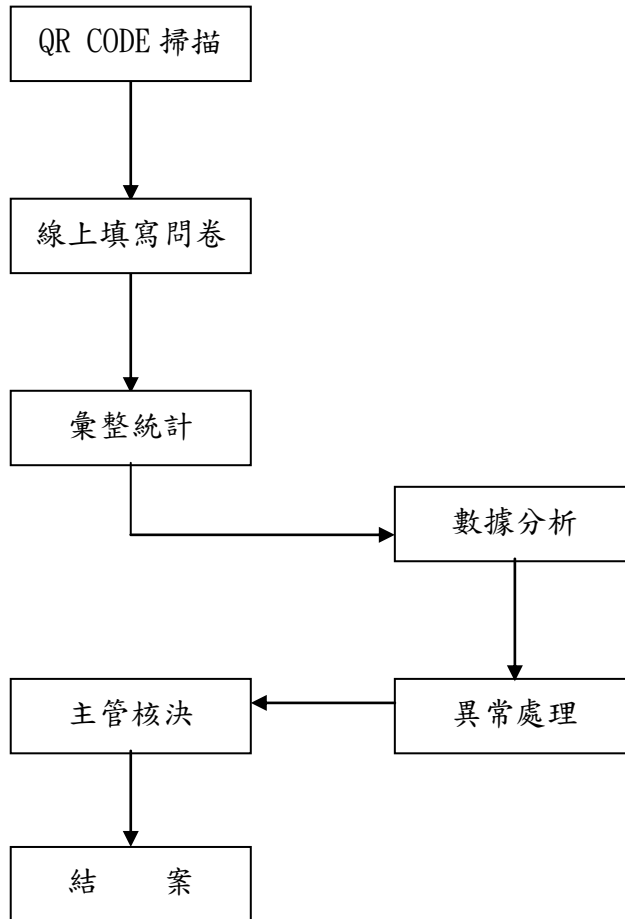


附件 1-6 【學員意見反映處理流程】





附件 1-7 【滿意度調查流程】





附件 2：

附件 2-1【訓練工作職掌表】

訓練工作職掌表

姓名	職稱	職務能力	專業訓練	工作內容	職務代理人



附件 2-2 【訓練課程需求表】

訓練課程需求表

NO	訓練名稱	訓練對象	訓練期間	實施方式	講師	備註



附件 2-3 【年度訓練課程計畫表】

\_\_\_\_\_年度訓練課程計畫表

NO	課程名稱	訓練對象	訓練日期	授課時數	訓練方式	時數	人數	人時數 (人數*時數)	訓練績效 查核方式	講師姓名	訓練預算 (元)	主管簽核
01												教育委員會 核示：
02												
03												教務組
04												
05												承辦人員：



## 附件 2-4 【訓練班別計畫表】

### 訓練班別計畫表

公會名稱	臺南市就業服務商業同業公會			訓練計畫		
訓練對象				訓練職能		
課程名稱				經費分類代碼		
課程班別編號		受訓人數		起訖日期	自 至	
上課時間				訓練週數		
訓練計畫內容						
規劃與執行能力	訓練需求調查 (是否瞭解區域產業需求)				訓練目標 (是否符合需求並配合訓練單位核心能力)	
	師資 (與訓練目標是否切合)	姓名	學歷	專業領域	師資遴選辦法說明 (與訓練目標是否切合)	
	學員資格 (是否明確敘述必備條件與適合對象)	學歷: 資格條件:			訓練費用編列說明	
裝備與設施	上課場地				容納人數	硬體設施說明
					容納人數	硬體設施說明
	其他器材設備					



訓練 方式								
	訓練 模式 特色 與 創 新 性	日期	授課時間	時數	課程進度/內容	測驗 方式	授課地點	任課教師
訓練 績 效 評 估	<input type="checkbox"/> 反應評估（滿意度調查機制）： <input type="checkbox"/> 學習評估（考試或報告機制）： <input type="checkbox"/> 行為評估（課後行動計畫調查機制）： <input type="checkbox"/> 成果評估（工作績效調查機制）： <input type="checkbox"/> 其他機制：							
促進 學 習 機 制	招訓方式							
	學員激勵辦法							
訓練 費	政府補助				元/每班	元/每人		
	學員自付				元/每班	元/每人		
	總計					元/每人		
初審					複審			



附件 2-5 【課程設計表】

課程設計表

課程編號：

課程名稱		時數	小時	
訓練對象		撰表人		
課程目標				
1.				
2.				
3.				
教學大綱	教學內容	時數	教學法	教材/教具





附件 2-6 【講師資料表】

講師資料卡

講師姓名		出生日期	年 月 日	身分證字號																
戶籍地址 (本欄請詳填)	縣	區鎮	里	鄰	路	巷	號													
	市	鄉	村		段	弄	樓													
通訊地址	縣	區鎮	里	鄰	路	巷	號													
	市	鄉	村		段	弄	樓													
聯絡電話	(O)	(H)			傳 真	(O)	(H)													
學 歷																				
飲 食	<input type="checkbox"/> 不拘 <input type="checkbox"/> 吃素 <input type="checkbox"/> 其他_____																			
現職機構																				
著 作																				
經 歷																				
專長講授 科 目																				
備 註																				



附件 2-7-1 【課程講師遴聘評選表】

課程講師遴聘評分表

課程名稱:

講師姓名:

評分日期: 年 月 日

評分項目	評分標準	評 分
1.講課台風是否穩健	1~4 不佳 5~7 尚可 8~10 良好	
2.專業知識是否足夠	1~7 不足 7~15 尚可 16~20 良好	
3.表達能力是否足夠	1~4 不足 5~7 尚可 8~10 良好	
4.授課經驗是否充足	1~4 不充足 5~7 尚可 8~10 良好	
5.實務工作經驗是否充足	1~7 不足 7~15 尚可 16~20 良好	
6.表達方式是否清楚	1~4 表達不流暢 5~7 表達尚可 8~10 表達流暢	
7.臨場反應是否足夠	1~4 不充足 5~7 尚可 8~10 良好	
8.是否為具備相關學經歷	1~4 無相關經歷 5~7 相關工作年資不足5年 8~10 相關工作年資5年以上	
總分(符合聘用標準:80分以上)		
主管評語		

教育組長:

承辦人:



## 附件 2-7-2 【教材評選表】

日期： 年 月 日

課程名稱：						
開課日期： 年 月 日						
教材名稱 評選項目						
1.適用性	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用
2.難易度	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用
3.價格	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input checked="" type="checkbox"/> 不適用
4.章節內容	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用
5.其他:_____	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用
核定數	適用	不適用	適用	不適用	適用	不適用
適用遴選決議						
評比人員簽章						
核 准						
備註說明						

\*教材評選需以**適用數**大於**不適用數**為主。

\*多種教材評比以**適用數**高者優先採用。



## 附件 2-7-3 【場地評選表】

日期： 年 月 日

課程名稱：						
開課日期： 年 月 日						
場地名稱 評選項目						
1.教室坪數大小	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用
2.座椅舒適度	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用
3.消安與建安檢	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用
4.交通便利	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用
5.教學設備	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用
6.茶水提供	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用
7.其他:_____	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 適用	<input type="checkbox"/> 不適用
核定數	適用	不適用	適用	不適用	適用	不適用
適用遴選決議						
評比人員簽章						
核 准						
備註說明						

\*場地評選需以適用數大於不適用數為主。

\*多個場地評比以適用數高者優先採用。



## 附件 2-8 【授課講師評分表】

### 授課講師評分表

課程名稱		授課日期				
<p>本調查表之目的在瞭解學員對講師授課之滿意程度，請在本表適當位置“打勾”，並請您提供有關之建議，以作為講師個人未來改進之參考。填妥本表後，請立即交給隨課人員，謝謝您的合作！</p>						
項 目	分數	講 師 姓 名				說 明
1. 教學內容	1~2					專業知識：有關課程之必備知識。一般常識：指旁徵博引其他領域。
	3~4					
	5~6					
	7~8					
	9~10					
2. 表達能力	1~2					是否口齒清晰、組織架構系統分明且善用手勢表情、音量適中、聲調抑揚頓挫。
	3~4					
	5~6					
	7~8					
	9~10					
3. 教學態度	1~2					#是否熱誠主動、積極敬業。
	3~4					
	5~6					
	7~8					
	9~10					
4. 教學技巧	1~2					是否善用媒體器材，遊戲帶動、個案研討；能否引導學習、啟發思考。
	3~4					
	5~6					
	7~8					
	9~10					
5. 臨場應對	1~2					是否配合學員階層調整課程內容、掌握上課氣氛、適時傾聽並回饋
	3~4					
	5~6					
	7~8					
	9~10					
6. 時間控制	1~2					課程重點是否按時間分配控制；是否按時上下課，並講授全部課程。
	3~4					
	5~6					
	7~8					
	9~10					
7. 教材設計	1~2					內容是否完整、簡明扼要；編排是否清晰、一目了然。
	3~4					
	5~6					
	7~8					
	9~10					
8. 親和程度	1~2					是否能和學員打成一片、塑造良好學習氣氛、和藹可親、笑容滿面。
	3~4					
	5~6					
	7~8					
	9~10					
9. 服裝儀容	1~2					是否儀容端正、形象專業正派、穿著整齊清潔並且合乎時宜。
	3~4					
	5~6					
	7~8					
	9~10					
10. 創意特色	1~2					是否具有獨到的創意，是否善用個人的風格特色
	3~4					
	5~6					
	7~8					
	9~10					
建議：						



填表人姓名

※授課講師十項分數總分年度二次皆未達 70 者，將列為翌年度不續聘師資名單。

附件 2-9【活動教學設計】

活動教學設計

課程編號：

課程名稱：

講師姓名：

課程時數：

課程日期： 年 月 日 ~ 年 月 日

教學設計流程：

教學流程說明：

教具運用說明：



附件 2-10 【訓練場地資料表】

訓練場地資料表

訓練單位名稱		課程名稱	
場地名稱		場地編號	
聯絡人		電話 ( )	分機
電子郵件		傳真 ( )	
場地			容納人數
聲明事項	<p>本訓練場地係經消防安全及建築安全檢查合格者。</p> <p style="text-align: right;">負責人姓名：</p>		



附件 2-11 【教學環境資料表】

教學環境資料表

訓練場地資訊	
訓練單位	
訓練班別	
地址及名稱	
照片一、教室照片一	
請放圖片於此	
照片二、教室照片二	
請放圖片於此	





附件 2-12 【開課前作業檢核表】

訓練課程前檢核清單與流程

課程名稱：

開課日期：

階段	工 作 項 次	內 容	檢核日/簽章
課 程 前 置 準 備	課程目標確認	設計課程目標與學後職能能力	
	需求調查表發放與需求訪談	設計課程大綱進行訪談確認需求	
	訓練需求彙整(或需求訪談彙整), 提供講師	訪談企業訓練需求,	
	受訓學員資歷調查與分析, 提供給講師	學員資料整理與分析	
	課程表與需求協調完畢	課程主題與時間	
	課程表(含日期)與主管(或高階)確認	經內部流程進行審核	
	場地確認	訂場地(場地設備確認)	
	講師邀請	邀請函(時間確認)	
	發放課程通知	設計議程和發送簡訊/信件通知	
	接受報名, 人數統計	以信件或傳真接受報名	
	簽到表製作	根據學員報名設計簽到表	
	課程講義確認與製作	1. 與講師協調講義定案 2. 講義打字、影印、裝訂	
	投影片製作	課程主題關聯性	
	課程意見調查表製作	學後心得與課後建議表設計	
	分組名單確認	分組在以電話/信件通知學員	
	餐飲準備	訂購下午午茶和便當	
	教室佈置	分組桌子排列	
	上課文具準備	1. 文具袋 2. 桌面立牌 3. 實作演練工具	
	課程串場活動設計	課程相關影片	
	前一天提醒講師上課	以簡訊和電話確認出席狀況	



附件 2-13 【開課中作業檢核表】

開課中作業檢核表

課程名稱：

開課日期：

階段	工 作 項 次	內 容	檢核日/簽章
課 程 中 執 行	錄音、錄影	1. 空白帶子 2. 課程中錄音（影）	
	課程跟課	1. 學員報到 2. 開訓與課前解凍 3. 課程表說明，場地環境介紹 4. 講師介紹，講師茶水與名牌 5. 講師講課重點紀錄 6. 協助講師課程進行（助教） 7. 紀錄課程可改進之處 8. 觀察學員學習狀況 9. 課程時間控制 10. 課程總回顧與結訓	



附件 2-14 【課程教學日誌】

課程教學日誌

日期： 年 月 日 時 分		課程名稱：			
講師：			督課人員：		
應到人數		實到人數		缺席人數	
使用教材或講義或書籍：					
教學內容摘要					
課堂反應	講師部份				
	學員部份				
矯正處理	事件說明				
	處理紀錄				
課務人員				承辦人	



附件 2-15 【開課後作業檢核表】

開課後作業檢核表

課程名稱：

開課日期：

階段	工 作 項 次	內 容	進度日
課 程 後 整 理	教室整理，還原	整理整潔桌面和訓練場所	
	訓練使用道具與設備收拾整理	同上	
	當天課程檢討會		
	課程調查表統計	回收調查表並統計/分析與建檔	
	課程結案告撰寫	回收學員最後實作結果與撰寫結案報告	
	講師回饋與致謝	回饋優點/改善點、感謝函、鐘點費用	
	課後檢討會	針對學員上課實況和意見回饋進行檢討	
	講義歸檔	講義回收與掃描建檔	
	課程錄音資料整理	上傳學會訓練網站	
	學員受訓登錄	學員受訓心得建檔	



附件 2-16 【訓後課程檢討表】

訓練課程檢討表

課程名稱：

日期： 年 月 日

說明			
學員建議			
講師建議			
辦訓單位檢討			
建議事項			
教育訓練委員會 委		課務人員	



## 附件 2-17【培訓過程監控表】

### 培訓過程監控表

訓練名稱	日期	承辦人	
評估項目		評估結果	差異分析
計畫評估	1. 訓練計畫是否與經營計劃配合？ 2. 訓練之必要性是否已充份考量？ 3. 訓練目標是否正確？ 4. 訓練時機是否適當？ 5. 訓練預算編列是否妥當？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
設施評估	1. 環境是否良好？ 2. 上課地點之交通是否方便？ 3. 教室佈置是否適當？ 4. 教學設備是否準備充足？ 5. 輔教器材是否充份運用？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
師資評估	1. 教學態度是否認真？ 2. 專業知識是否充份？ 3. 表達能力是否令人滿意？ 4. 教學方法是否運用得宜？ 5. 教材準備是否充份？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
教材評估	1. 內容是否符合教學目標？ 2. 編排方式是否有系統？ 3. 內容是否切合學員程度？ 4. 文辭是否流暢易於了解？ 5. 版面裝訂是否令人滿意？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
總體評估	1. 是否達成訓練目標？ 2. 學員學習成果是否合於要求？ 3. 是否需要進行行為追蹤考核？ 4. 訓練經費之運用是否合宜？ 5. 訓練人力之運用是否合宜？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
主管評估	課務人員：_____	評估檢討	承辦人：_____



## 附件 2-18 【課後行政檢討表】

### 課後行政檢討表

課程名稱：

結訓日：

承辦人：

一、設備器材	完成
1. 投影片/機	
2. 幻燈片/機	
3. 活動影幕	
4. 麥克風系統	
5. 錄音機/帶	
6. 照相機/底片	
7. 電池	
8. 延長線	
9. 白板/白板筆	
10. 教材	
11. 空白投影片	
12. 投影筆組	
13. 奇異筆	
14. A4/A3 紙張	
15. 空白海報紙	
16. CD/音樂帶	
17.	
18.	
19.	
20.	

二、場地佈置	完成
1. 主題紅布條	
2. 歡迎海報	
3. 指示牌	
4. 「簽到簿」(牌)	
5. 座位/講師名牌	
6. 課程表海報	
7. 透明膠帶	
8. 雙面膠帶	
9. 封箱膠帶	
10. 迴紋針	
11. 圖釘	
12. 訂書機	
13. 訂書針	
14. 剪刀/刀片	
15. 旗子/竿/座	
16. 盆花	
17. 桌布	
18. 橡皮筋	
19.	
20.	

三、學員與課堂部分	完成
1. 簽到簿/名冊	
2. 講義/資料袋	
3. 上課證	
4. 簽到簿/原子筆	
5. 學員課程表	
6. 問卷/發問單	

四、餐點	完成
1. 餐盒	
2. 飲料	
3. 咖啡/奶精/方糖	
4. 湯匙	
5. 茶包	
6. 點心/餅乾	



7. 習題作業	
8. 贈品	
9. 交通車	
10.	

7. 紙杯/盤/巾	
8. 桌子/巾	
9. 白開水	
10.	

五、講師部分	完成
1. 講師交通、食宿	
2. 講師接待及派車	
3. 講師聘書/邀請 函/合約	
4. 講師費用	
5. 講師致謝牌	
6. 宴客申請	
7.	
8.	
9.	
10.	

六、支援工作人員	完成
1. 接待	
2. 會場內服務	
3. 音效/錄音/麥克風	
4. 燈光控制	
5. 攝影/錄影人員	
6. 主持人/司儀	
7. 會場佈置	
8. 行政支援/搬運/整理	
9. 照相、攝影、錄音	
10.	





附件 2-19 【辦訓異常事件矯正與預防措施單】

辦訓異常事件矯正與預防措施單

日期：

類別	<input type="checkbox"/> 第一類：天然災害事故 <input type="checkbox"/> 第二類：教學設備環境 <input type="checkbox"/> 第三類：課程講師問題 <input type="checkbox"/> 第四類：參訓學員問題 <input type="checkbox"/> 其他 _____		
異常情形	處理人員：		
對策	矯正處理說明	處理原則： <input type="checkbox"/> 一級：現場人員可立即處理之異常狀況。 <input type="checkbox"/> 二級：無法辦訓執行中立即處理之異常狀況，需透過協調後才能處置。 <input type="checkbox"/> 三級：無法於事件發生現場處理完成或需逐級向上呈報之事件。	
	預防措施建議	處理人員：	
	教育行政 簽核		課務人員 簽核



附件 2-20 【學員意見反映表】

學員意見反映表

填表日期： 年 月 日

學員姓名：

事項說明：(以人、事、時、地、物的方式描述)

地點：

事情：

時間：

物：

結案作業：存檔備查 回覆學員 \_\_\_\_\_ 處理人員：

課務組批示：

簽名：

處理說明：

處理人員：



## 附件 2-21-1 【滿意度調查】

### 參訓學員意見調查表

親愛的學員您好：

歡迎參加本課程，為了讓未來的課程規劃更臻完善，請就下列問題，提供您寶貴的意見，讓我們了解您對課程規劃的意見及看法，以作為改善的參考。謝謝！

訓練單位：訓練班別：姓名：

#### (一) 講授內容

1.課程內容與工作性質是否相關

(1)非常相關  (2)相關  (3)尚可  (4)不相關  (5)非常不相關

2.課程名稱是否適當

(1)非常適當  (2)適當  (3)尚可  (4)不適當  (5)非常不適當

3.教材內容是否適當

(1)非常適當  (2)適當  (3)尚可  (4)不適當  (5)非常不適當

4.本項訓練發給教材情形：

(1)僅發給教科書  (2)僅發給講義

(3)發給教科書與講義  (4)兩者均無

5.發給方式：

(1)訓練之前發給整套教材

(2)隨課程進度給單頁式講義

(3)其他

6.訓練時數是否適當

(1)適當  (2)應增加（課程名稱），增加小時

(3)應減少（課程名稱），減少小時

#### (二) 術科操作（如無術科免填）

1.術科時數是否適當

(1)適當

(2)應增加（課程名稱），增加小時

(3)應減少（課程名稱），減少小時

2.術科內容是否適當

(1)太多  (2)適當  (3)太少  (4)其他

3.術科操作解說是否充分？

(1)很充分  (2)尚可  (3)需改善  (4)其他

4.訓練設備是否充足？



(1) 很充足  (2) 尚可  (3) 應再充實  (4) 其他

5. 訓練設備現狀

(1) 新穎  (2) 尚可  (3) 陳舊  (4) 應淘汰

**(三) 講授人員**

1. 教師的教學態度

(1) 非常滿意  (2) 滿意  (3) 尚可  (4) 不太滿意  (5) 很不滿意

2. 教師師資的教學方法或技巧

(1) 非常滿意  (2) 滿意  (3) 尚可  (4) 不太滿意  (5) 很不滿意

3. 講授課程時間控制是否適當？

(1) 非常適當  (2) 適當  (3) 尚可  (4) 不適當  (5) 很不適當

**(四) 你對整體課程瞭解的程度**

(1) 充分瞭解  (2) 大致瞭解  (3) 尚可  (4) 不太瞭解  (5) 完全不瞭解

**(五) 你獲得招訓消息的來源為**

(1) 電視  (2) 廣播  (3) 網路  (4) 報紙; 報紙名稱

(5) Line  (6) 其他

**(六) 訓練費用總共元，**

其中自行繳納元。負擔元

**(七) 參加本項訓練後，你對於訓練課程所教授知識或技能的掌握程度**

(1) 非常好  (2) 良好  (3) 尚可  (4) 不好  (5) 非常不好

**(八) 你對訓練單位的行政服務滿意度**

(1) 非常滿意  (2) 滿意  (3) 尚可  (4) 不太滿意  (5) 很不滿意

**(九) 若無補助訓練經費，你每年願意以自費方式參加相關訓練  是  否**

**(十) 其他建議**

再次感謝您填寫本調查表謝謝！



## 附件 2-21-1 【滿意度調查】(自辦)

課程名稱：

講 師：

上課時間：

親愛的學員您好：							建議事項 (針對左邊的項目， 意見請寫在這欄)
歡迎參加本課程，為了讓未來的課程規劃更臻完善，請就下列問題，提供您寶貴的意見，讓我們了解您對課程規劃的意見及看法，以作為改善的參考。謝謝！							
評估項目		評估向度(請☑勾選)					
		5 非常 滿意	4 滿 意	3 尚 可	2 不 滿 意	1 非 常 不 滿 意	
課程 規 劃	課程內容具有實用性						
	講義內容切合主題						
	能有效運用於工作上						
	對我而言，課程時數安排適中						
講 師 部 份	講師對授課時間掌握情況						
	講師專業知識的能力						
	講師的授課技巧與表達能力						
	講師授課時的教學態度						
	講師對學員課程上問題之解決能力						
自 我 評 估	就個人而言，課程內容深淺適中						
	本課程對我有實質的幫助						
	有信心將所學的運作在工作中						
	有助於提昇自己的工作能力						
教 學 環 境	交通便利性						
	教學設備(如空間、照明...)，是否滿意？						
	教學資源(多媒體、電腦...)，是否滿意？						
	教室環境清潔是否滿意？						
行 政 作 業	行政事務與說明						
	行政人員服務態度						
	講義教材印製是否滿意？						
	本訓練整體的服務品質是否滿意？						
其 他	您是否願意推薦學員來參訓 <input type="checkbox"/> 願意 其名字_____						

二、請問您對本訓練有何改善意見或建議事項？或您對本會的回饋

學員姓名：\_\_\_\_\_



附件 2-22 【考試成績表】

訓練測驗成績表

頁次: \_\_\_\_\_

訓練名稱		舉辦日期		承辦人	
------	--	------	--	-----	--

序號	單位	姓名	課程 1	課程 2	課程 3	平均	備註
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

課程名稱(學科/術科)	應測人數	實測人數	缺考人數	分數總計	平均分數
課程 1					



課程 2					/
課程 3					

附件 2-23 【心得報告表】

## 心得報告表

課程名稱：

上課日期：

學員姓名：

一、上課學習心得：
二、將所學應用於實際工作之情形：
三、對未來課程之需求與規劃建議：



附件 2-24 【課後行動計畫表】

課後行動計畫表			
課程名稱			
學員姓名		填寫日期	
行動計畫說明:			





## 附件 2-25-1【學員課後行動追蹤調查表】

### 學員課後行動追蹤調查表

親愛的學員您好：

您於 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 ~ \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 參加本會辦理課程，課程名稱：

\_\_\_\_\_。為了解學員在訓練後實際應用在工作情形，下列問題請提供您寶貴的意見，以作為日後課程規劃改善之參考。謝謝！

#### 第一部分：※請學員於 \_\_\_\_\_ 內勾選

1. 您對本會辦訓的整體表現肯定程度？  
非常肯定      肯定      無意見      要加強      非常需要加強
2. 參加本次訓練後在工作運用上是否有幫助？  
非常有幫助      有幫助      無意見      沒幫助      完全沒幫助
3. 參加本次訓練後在個人績效上是否有幫助？  
非常有幫助      有幫助      無意見      沒幫助      完全沒幫助
4. 參加本次訓練後在職務晉升、加薪，或職務是否有改變？  
職務有晉升      有加薪      創業      轉換工作      完全沒改變
5. 參加本次訓練後對您的部門(或組織)績效提昇是否有幫助？  
非常有幫助      有幫助      無意見      沒幫助      完全沒幫助
6. 參加本次訓練後對個人無形價值之提昇是否有幫助？  
非常有幫助      有幫助      無意見      沒幫助      完全沒幫助

#### 第二部份：請問學員未來對哪方面的課程有訓練需求，請填寫下列課程項目。

專業課程(行業或產業)	管理課程	證照課程

#### 第三部份：具體事蹟【例如執行...專案、績效成果、升遷晉級、加薪、任務或得獎】 \_\_\_\_\_

您能將所學知識或技能，回饋組織與同仁，並能應用在工作上，對組織績效有顯著具體貢獻；或對組織學習氣氛與文化建立，具無形價值之影響。

事蹟舉例說明：\_\_\_\_\_



附件 2-25-2 【課後追蹤學員現況彙整表】

課後追蹤學員現況彙整表

班別：\_\_\_\_\_

序號	姓名	電話	第一個月	第二個月	第三個月	公司名稱 電話



附件 2-26 【教育訓練總結報告】

教育訓練總結報告

訓練名稱		日期				
講師姓名		訓練地點				
訓練日期		訓練對象				
訓練時數		訓練人數				
學員 意見 彙 整	項 目	意 見 百 分 比				
		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
	1.課程主題是否切題?					
	2.課程內容、是否符合需要?					
	3.講師專業能力/教學內容					
	4.口語表達/教學技巧					
	5.講師主題掌握/教學方法與設計					
	6.講師教學時間分配					
	7.講師課堂與學員互動					
	8.上課場地滿意度					
	9.上課設備滿意度					
	10.服務人員滿意度					
	心得與建議：					
整體評估 與建議						
教育組長		承辦人				

填寫日期： 年 月 日



附件 2-27 【訓練成效調查表】

訓練成效調查表 (受訓直屬主管填寫)

貴公司最近曾有 \_\_\_\_\_ 先生於 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日至 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日間參加 \_\_\_\_\_ 訓練，敬請將該君接受訓練前後之工作表現作一客觀比較，提出對上項訓練之意見。以供今後改進之用。

說明：請在適合的答案前打圈。

一、受訓後能勝任交待與訓練性質相同之新工作？

- 能勝任愉快
- 勉強可以
- 無法勝任

二、受訓後能改養工作或產品的品質？

- 工作品質水準能比美有經驗人員
- 勉強符合工作最低標準
- 不符合工作標準

三、受訓後能改進工作或產品之數量？

- 能達到熟練與有經驗人員相同速率
- 勉強能符合最低要求
- 不符合工作數量上要求

四、受訓後在工作上不再發生過去相同之難題或錯誤？

- 不再發生
- 偶然發生但比過去少
- 仍與過去一樣

五、受訓後工作情緒增高。能合作與忠誠？

- 表現極佳
- 稍有進步
- 同以前一樣

六、其他的特殊表現（請簡述）：

學員姓名：

(簽章)

填寫日期： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日



## 個人資料個人資料安全維護管理機制

109年11月01日訂定

一、目的：為推動本班培訓相關業務，落實個人資料檔案之安全維護與管理，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，依據個人資料保護法相關規定，訂定本管理機制。

二、用詞定義：

(一)個人資料：指為辦理本班培訓活動蒐集當事人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、家庭、教育、職業、聯絡方式(如聯絡電話、行動電話、Email)、及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料。

(二)個人資料檔案：指依系統建立而得以自動化機器或其他非自動化方式檢索、整理之個人資料之集合。

(三)蒐集：指以任何方式取得個人資料。

(四)利用：指將蒐集之個人資料為處理以外之使用。

(五)當事人：指參與本班培訓活動提供個人資料之本人。

(六)書面同意：係指本班培訓相關活動辦理時，應向當事人經本班培訓相關人員明確告知利用目的、範圍及同意與否對其權益之影響後，單獨所為之書面意思表示。



三、對於個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。提供個人資料蒐集、處理、利用同意書，並應經當事人書面同意。

四、向當事人蒐集個人資料時，並明確告知當事人下列事項：

(一)本班培訓委託之公務機關或承辦活動之機構名稱。

(二)蒐集之目的。

(三)個人資料之類別。

(四)個人資料利用之期間、地區、對象及方式。

(五)當事人依第三條規定得行使之權利及方式。

(六)當事人得自由選擇提供個人資料時，不提供將對其權益之影響。

五、為應維護個人資料之正確，並應主動或依當事人之請求更正或補充之。

個人資料正確性有爭議者，應主動或依當事人之請求停止處理或利用。但因執行職務或業務所必須並註明其爭議或經當事人書面同意者，不在此限。

六、當發生個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害者，採行下列措施，並追究相關責任。

(一)採取適當之措施以控制事故對當事人造成損害。



(二)查明事故發生原因及損害狀況，並以適當方式通知當事人。

(三)研議改進措施，避免類似事故再度發生。

七、為防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，應採取技術上及組織上之適當安全維護措施。

#### (一)人員安全措施

1.依據業務需求適度設定所屬人員不同之權限，以控管其接觸個人資料之情形。並應簽定本班培訓業務保密切結書。

2.要求所屬人員妥善保管個人資料之儲存媒介物，並約定保管及保密義務。

3.本案業務相關人員離職時，應將執行業務所持有之個人資料辦理交接，不得在外繼續使用，並應簽訂保密切結書。

#### (二)設備安全措施

1.電子資料檔案存放之電腦或自動化機器相關設備，配置安全防護系統或加密機制。

2.電腦、自動化機器或其他存放媒介物需報廢汰換或轉作其他用途時，應採取適當之銷毀或防範措施，避免洩漏個人資料。

#### (三)資料安全措施

為本班培訓所蒐集之當事人相關資料檔案安全保護措施，依下列方式處理，並留存相關紀錄：



- 1.保存：本班培訓所蒐當事人相關紙保資料後，視業務目的需要得製作電子資料檔案或掃描檔案，皆應妥善保存；惟其保有之前項個人資料不得繼續使用時，依銷毀作業相關規定。
- 2.移轉：移轉之原因、對象、方法、時間、地點及受移轉對象得保有該項個人資料之合法依據。
- 3.銷毀：銷毀之方法、時間、地點及證明銷毀之方式。
- 4.其他刪除、停止處理或利用個人資料：刪除、停止處理或利用之方法、時間或地點。

八、本管理機制得依主管機關所訂定個人資料保護法關於安全維護計畫規定，同步調整內容與更新，並於本單位公告。如有與主管機關法令衝突之處，皆依主管機關法令為準