



社團法人

中華商業發展協會

Chinese Business Development Association

人才發展品質管理手冊

版 本：第三版

製定日期：113年01月12日

序

本會之「人才發展品質管理手冊」，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，作為本會辦理訓練最高指導原則，及本會辦理各項訓練課程時之依據。

本手冊每年應定期於本會之「訓練管理審查會議」中提出檢討與修正，以維持其適切性。

本會「人才發展品質管理手冊」之制定、修訂、核准等作業，由相關權責人員制定，於年度「訓練管理審查會議」提出討論通過後，送請本會理事長核准。

本會「人才發展品質管理手冊」第一版業於 112 年 5 月 20 日發行，每年度依執行現況進行檢討與提出修正，俾利持續改善辦訓執行系統機制與流程，以符合本會培訓課程品質管理各階段之要求，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	8
1.1 本會簡介.....	8
1.2 宗旨	8
1.3 任務	8
1.4 願景	8
1.5 使命	9
1.6 經營目標.....	9
1.7 訓練政策.....	9
1.8 訓練承諾.....	10
1.9 訓練定位.....	10
1.10 目標客戶	10
1.10 訓練類別.....	10
2. 培訓架構與職責分工	10
2.1 培訓架構.....	10
2.2 組織分工.....	11
秘書長	錯誤! 尚未定義書籤。
訓練組	錯誤! 尚未定義書籤。
行政組	12
2.3 訓練職務能力	13
2.3.1 職務能力	13
2.3.2 專業訓練	13
2.3.3 基本能力	13
2.3.3 共通職能	13
2.3.4 評估機制	14
2.4 訓練管理體系圖	15
3. 計畫篇(Plan).....	16
3.1 訓練需求調查	16
3.1.1 目的	16
3.1.2 時機	16
3.1.3 分析	16
※參考資料	16
3.2 年度訓練計畫	16
※參考資料	16
3.3 訓練規劃與目標連結	17
4. 設計篇(Design).....	18
4.1 訓練方案系統設計	18
4.1.1 概述	18
4.1.2 課程規劃會議	18
※參考資料	18
4.1.3 課程規劃設計	18

4.2	利益關係人的過程參與	19
4.3	訓練產品之購買程序	20
	※參考資料	22
4.4	授課師資退場機制	23
	※參考資料	23
4.5	訓練課程與目標的結合	23
5.	執行篇(Do).....	24
5.1	課程開課規劃.....	24
	※參考資料	24
5.2	學員遴選規劃.....	24
5.3	教材選擇規劃.....	24
5.4	師資遴選規劃.....	24
5.5	教學方法選擇.....	25
	※參考資料	25
5.6	訓練場地選擇.....	25
	※參考資料	26
5.7	開課前的作業.....	26
	※參考資料	27
5.8	開課中作業.....	27
	※參考資料	27
5.9	開課後作業.....	27
	※參考資料	28
5.10	訓練資料建檔.....	28
5.11	訓練資料管理.....	28
5.12	訓練成果移轉與建議.....	29
6.	查核篇(Review).....	30
6.1	計畫評估報告與分析	30
6.2	課程評估報告與分析	30
6.3	培訓過程管控與矯正	30
6.4	異常矯正與處理程序	31
	※參考資料：	31
7.	成果篇(Outcome).....	32
7.1	訓練成果評估.....	32
7.2	反應評估(level 1).....	32
7.3	學習評估(level 2).....	32
7.4	行為評估(level 3).....	32
7.5	成果評估(level 4).....	33
	※參考資料	33
8.	附錄	34
	辦法：	34

【訓練人員職能評估辦法】	34
【講師管理辦法】	38
【辦訓異常與矯正處理管理辦法】	41
【辦理職業訓練因應 COVID-19 防疫管理規範】	49
【視訊教學簡易使用說明】	57
附件 1：	61
附件 1-1【年度訓練需求調查流程】	61
附件 1-2【年度訓練計畫流程】	62
附件 1-3【訓練方案設計流程】	63
附件 1-4【教學方法參考表】	64
附件 1-5【訓練課前準備注意事項】	65
附件 1-6【學員意見反映處理流程】	66
附件 1-7【滿意度調查流程】	67
附件 2：	68
附件 2-1【訓練工作職掌表】	68
附件 2-2【訓練課程需求表】	69
附件 2-3【年度訓練課程計畫表】	70
附件 2-4【訓練班別計畫表】	71
附件 2-5【課程設計表】	72
附件 2-6【講師資料表】	73
附件 2-7【課程講師遴聘評選表】	74
附件 2-8【授課講師評分表】	75
附件 2-9【教材評選表】	76
附件 2-10【場地評選表】	77
附件 2-12【訓練場地資料表】	78
附件 2-14【開課前作業檢核表】	79
附件 2-15【開課中作業檢核表】	80
附件 2-16【課程教學日誌】	81
附件 2-17【開課後作業檢核表】	81
附件 2-18【課程結案檢討表】	83
附件 2-19【培訓過程管控表】	83
附件 2-21【辦訓異常事件矯正與預防措施單】	85
附件 2-22【學員意見反映表】	86
附件 2-23【滿意度調查】	87
附件 2-24【考試成績表】	88
附件 2-25【心得報告表】	89
附件 2-27【學員訓後動態調查表】	90
附件 2-28【課後追蹤學員現況彙整表】	91
附件 2-29【訓練成效調查表】	92

附件 2-30 【訓練課程總結報告】 93

1. 訓練理念

1.1 本會簡介

社團法人中華商業發展協會於民國 104 年 4 月 25 日成立，為促進社會各界瞭解「商業發展」多元化育成理念，及對我國「商業發展」改革產生之深遠影響，並尋求政府與民間之支持，發展具體可行的「商業發展」方案與制度，實踐推廣「商業發展」，為我國「商業發展」提供新方向、注入新活力。

社團法人中華商業發展協會 112 年開始投入 ESG 永續教育：ESG 永續教育旨在向企業領袖、投資者、管理層、員工和其他相關人員提供關於 ESG 議題的相關知識和培訓，以幫助他們更好地了解 ESG 的重要性和影響，並在業務和投資決策中考慮到 ESG 因素。

1.2 宗旨

- 協會成立的宗旨在於突破企業管理顧問的發展瓶頸，堅持提供高品質與高附加價值的顧問服務與專業課程。
- 促進 ESG 商業應用發展，推動永續成長
- 結合從事經營的企業管理顧問公司及個人顧問師之力量，共同研究 企業經營管理能力，群策群力加速國家經濟建設，促進社會繁榮。
- 提升會員在「商業發展」領域的專業技能水準。
- 增進公民營企業或機構，重視「商業發展」人才培育訓練功能。
- 推廣商業合作聯盟，共同打造國際化、科技化、高成長企業為目標。

1.3 任務

1. 舉辦「商業發展」之訓練課程、「商業發展」人才認證、「商業發展」技術服務，以推廣「商業發展」之觀念、方法與技術。
2. 與符合「商業發展」理念之國內外相關機構與計畫合作，舉辦各式推廣、競賽、展覽、聯誼、育成、訓練活動。
3. 出版有關「商業發展」之刊物、簡訊、電子報及「商業發展」平台等。
4. 結合會員資源，提供各界「商業發展」之規劃、建立、使用與國際相關「商業發展」證照之驗證服務。
5. 促進國際「商業發展」之學術及產業交流合作。
6. 承辦各級政府、機關或團體委託辦理各項訓練課程、資訊提供及有關財務商業智慧相關之活動事項。
7. 創新或創業育成服務。

1.4 願景

- 協助失業者培養第二專長
- 培養在職員工增強自己學習力知識力，為公司及個人創造更高收益
- 培養創業者經營知識，避免創業就失敗的經驗

1.5 經營理念

- 積極主動、客戶導向
- 專業服務、品質至上
- 持續改善、顧客滿意

1.6 使命

■ 協助企業促進 ESG 商業應用發展，推動永續成長

■ ESG 教育核心使命：

*提升永續意識，推動永續行動：推動 ESG 永續教育，強調完整正確的知識與培訓，涵蓋環境、社會、治理全面議題。

*培育永續人才，協助產業轉型：建構 ESG 人才培育平台，強化企業轉型支持力。

- 提升企業行銷競爭能力
- 提升企業主管管理領導能力
- 提升企業顧客服務競爭力
- 促進老化產業找回企業活力
- 經營價值與經營問題的解決者
- 員工品質的提升者

1.7 經營目標

短期：

1. TTQS 訓練品質系統銅牌認證。
2. 辦理勞工專業職能培訓課程。
3. 管理技能培訓之訓練機構。

中期：

1. TTQS 訓練品質系統銀牌認證。
2. 二門 iCAP 專業職能認證課程。
3. 各業技能證照輔導之訓練機構。

長期：

1. 轉型為多元專業職能培訓機構。
2. 專業技能培訓之標竿訓練機構。
3. 建置產業技能人才的交流平台。

1.8 訓練政策

- 依據產業發展現況與趨勢，培育勞工職場所需的專業 ESG 職能。

- 規劃職場上需求之 ESG 職能培訓課程，增進學員專業知識、技能、態度。
- 提供專業課程教學，輔導學員取得國際證照/專業證書

1.9 訓練承諾

提供勞工專業的實務培訓與指導，提升勞工工作職能，強化職場競爭力。

1.10 訓練定位

職能培訓、證照輔導、就業協助、交流平台

1.11 目標客戶

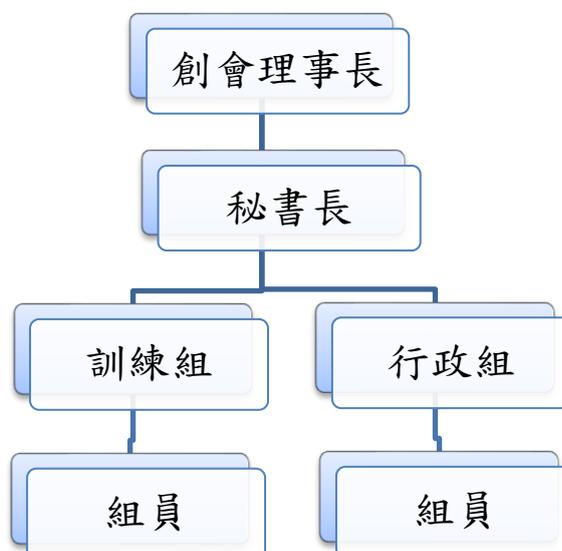
- 在職勞工(學習第二專長或強化技能)
- 待業勞工(失業者或社會新鮮人)
- 委辦單位(企業廠商或政府機構)

1.12 訓練類別

訓練類別	基礎	進階
創業者	<ul style="list-style-type: none"> ● 店務經營基本知識 ● 網路行銷 	<ul style="list-style-type: none"> ● 店行銷計畫與執行 ● 服務業經營管理
待業勞工	<ul style="list-style-type: none"> ● 電腦文書處理 ● 網路行銷 	<ul style="list-style-type: none"> ● 門市店員販售及接待訓練 ● 廠務品管採購作業流程
在職勞工	<ul style="list-style-type: none"> ● ESG 永續管理師_初階 ● 14064 溫室氣體盤查 ● 14067 產品碳足跡 	<ul style="list-style-type: none"> ● ESG 永續管理師_進階 ● 14068 碳中和

2. 培訓架構與職責分工

2.1 訓練團隊培訓架構圖



2.2 組織分工

為強化本會訓練管理系統的建立、實施與維持，任命本會**創會理事長與秘書長為訓練管理最高代表**，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：

創會理事長

- 負責人才發展品質管理手冊之制定、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。
- 向本會理監事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管控，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) **召開辦訓相關會議。**
 - (3) 督導訓練課程執行品質

秘書長

與創會理事長共同處理以上工作，並於創會理事長無法參與會議時行使代理權。

訓練組

- 任務與功能
 - (1) 課程訓練需求調查
 - (2) 課程規劃與設計
 - (3) 師資、教學方法、學員遴選

- 本組職責分工

- ◆ 訓練組組長(副秘書長兼任)

- (1)訓練課程內容規劃與設計。
- (2)課程規劃相關制度初審。
- (3)擬定各項遴選制度。
- (4)需求調查規劃設計

- ◆ 訓練組組員

- (1)訓練課程執行與落實。
- (2)需求調查執行/結果報告分析。
- (3)協助各項遴選工作與課程諮詢服務。

行政組

- 任務與功能

- (1)課程教案與發展
- (2)教材編訂與審查
- (3)課程招生與資料建檔
- (4)參與各項遴選作業
- (5)輔導學員與訓後動態追蹤

- 本組職責分工

- ◆ 行政組組長

- (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

- ◆ 行政組組員

- (1)協助訓練課程執行相關事務
- (2)協助擬定學務與課務相關制度
- (3)協助教學品質調查與分析

2.3 訓練職務能力

本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。

2.3.1 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管控的執行的能力。
- (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。

2.3.2 專業訓練

- (1)TTQS 系統基礎進階課程。
- (2)ESG 專業技能系統課程。
- (3)人力資源相關課程訓練。

2.3.3 基本能力

- (1)電腦文書運用能力
- (2)訓練相關職能訓練

2.3.3 共通職能

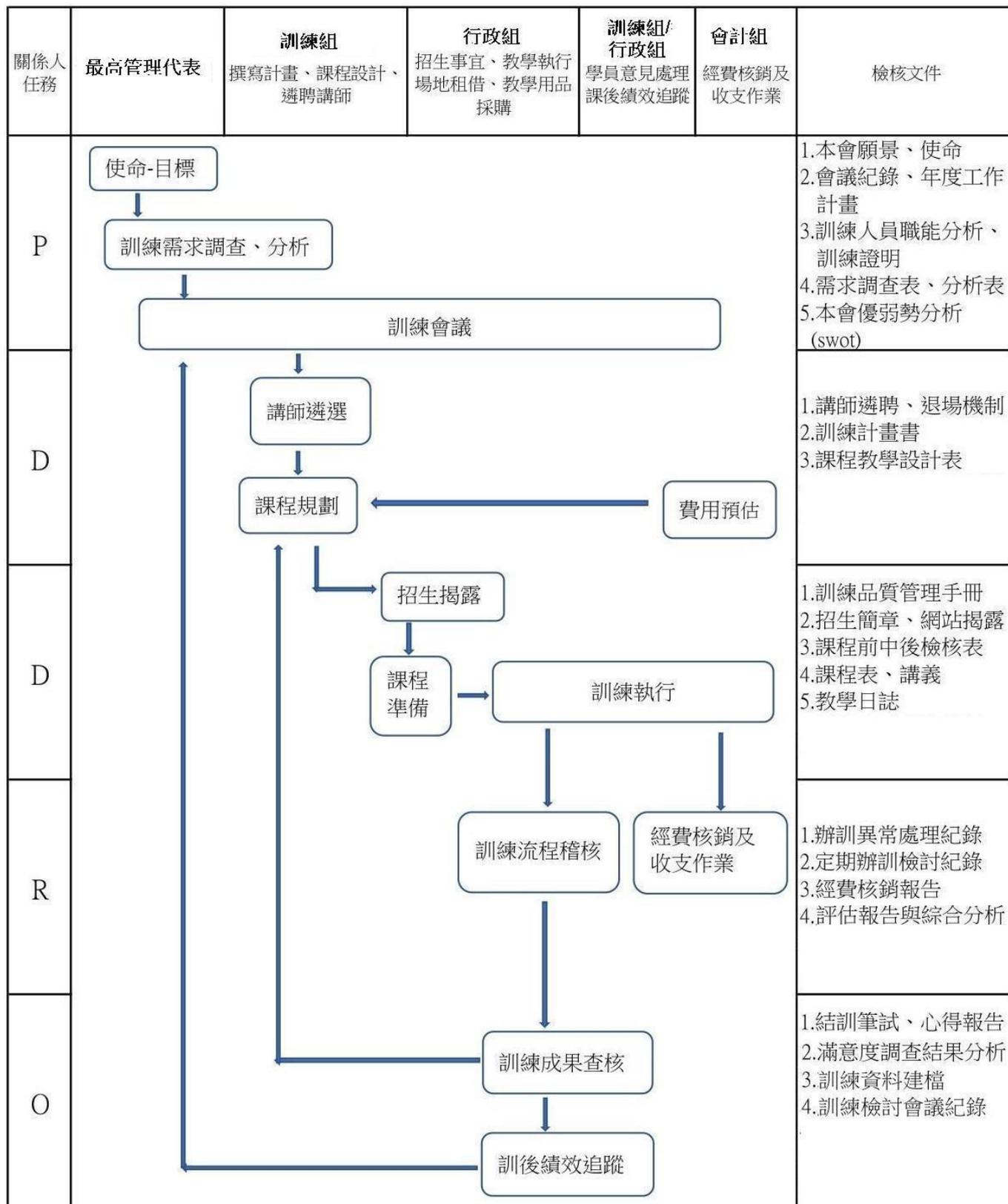
- (1)服務熱忱的特質。
- (2)積極主動的特質。

(3)主動學習的特質。

2.3.4 評估機制

【訓練人員職能評估辦法】

2.4 訓練管理體系圖



3. 計畫篇(Plan)

3.1 訓練需求調查

3.1.1 目的

本會將在每年 12 月，召開「**訓練管理審查會議**」，進行年度「**培訓規劃課程審查**」，以確定「**年度訓練計畫**」。

本會將配合勞動力發展署或縣市政府委託辦理課程之需求時，即依其訓練計畫提案需求申請辦理。

3.1.2 時機

1. 每年底進行會員或學員訓練需求之調查。
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「**前年度訓練計畫**」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 訓練規劃與目標連結

- 3.3.1 年終「訓練管理審查會議」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 課後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、產業領域專家、學員代表、委辦廠商人員與本會辦訓人員)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】

4.1.3 課程規劃設計

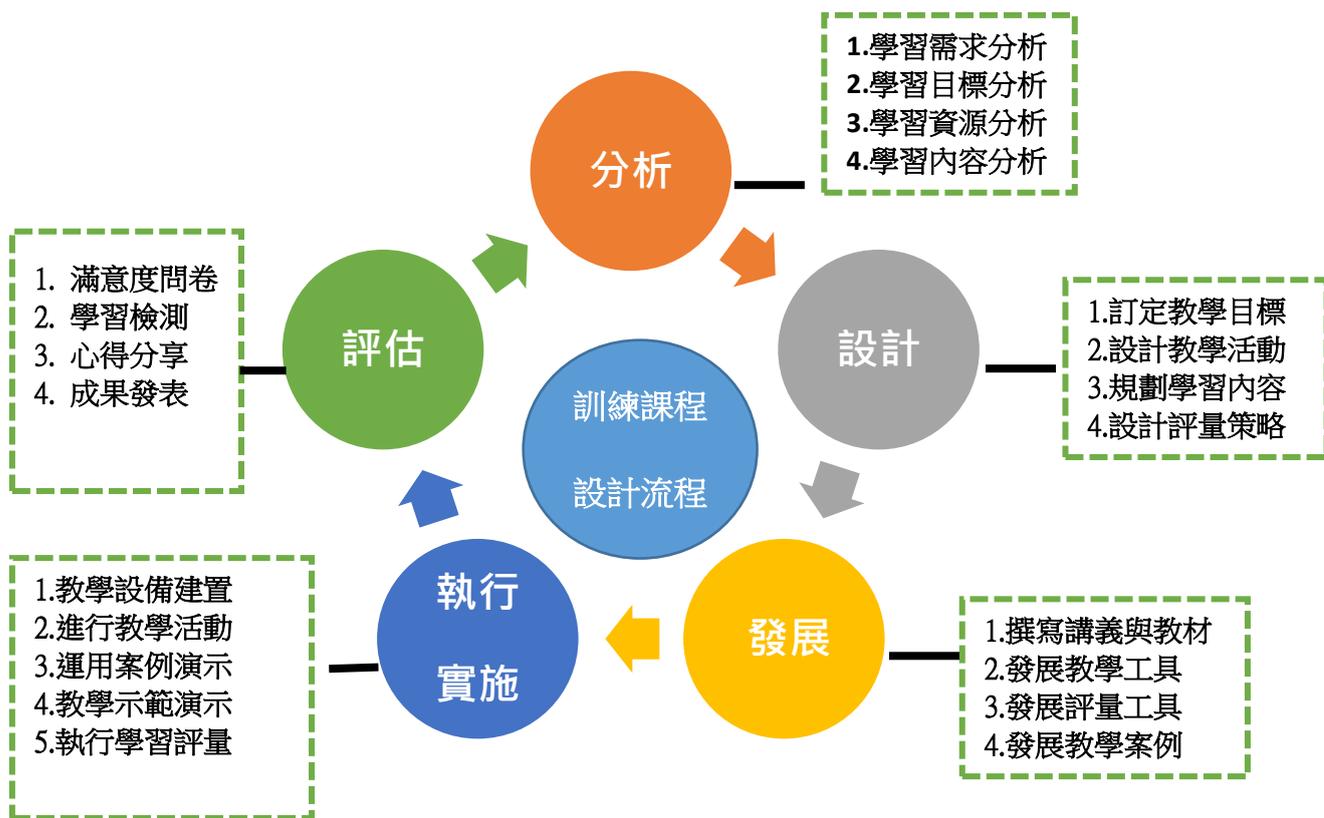
依據受訓人員需求與辦訓人員分析，提出年度訓練計畫總表，與課程相關之利益關係人，討論課程設計規劃，再產出正式訓練課程計畫表。

課程內容設計展開，運用 ADDIE 原則，規劃訓練內容及適當的訓練方案。

印製招生簡章並詳述課程綱要、招收對象、招生人數、開課日期、上課時間與地點、收(退)費標準、師資簡介等事項。

ADDIE 課程發展流程，階段內容說明：

- (1)A 分析階段：依據專家訪談、訓練需求分析確認目標市場需求。
- (2)D 設計階段：訂定教學目標以及課程內容。
- (3)D 發展階段：各階段運用適當的教學方法，提供不同教材與教學資源。
- (4)I 實施階段：具體執行辦理課程，並留存相關文件紀錄。
- (5)E 評估階段：有效管控紀錄以及評估學員學習成果。



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」包括本會需求、本會同仁、講師、顧問、學員、開班人員。
- 4.2.3 徵詢的方式得採「會議、口頭、書面、E-Mail…」等方式進行，或呈報上層「理監事會」討論。

4.2.4 PDDRO 各階段之利益關係人一覽表

	利益關係人的參與過程	最高管理代表	訓練組	行政組	講師	學員	專家代表
P (計劃)	人才發展品質管理系統手冊	V	V				
	訓練發展政策	V	V				
	訓練需求調查	V	V	V		V	V
	擬定年度訓練計劃	V	V				
	課程計劃, 設定訓練目標	V	V				
D (設計)	課程規劃表設計		V			V	V
	講師遴選資格 聘任		V		V		
	教材遴選		V	V			
	場地遴選		V	V			
D (執行)	教學實施		V	V	V	V	
	課程前、中、後的準備工作		V	V			
R (查核)	課程結案檢討報告(授課成果的評估及建議、訓後資料統計分析)	V	V	V			
	異常事件的呈報及處理方案的建議		V	V			
	年度成效檢討報告	V	V	V			
O (成果)	年度訓練計劃執行成果的評估及後續改善、績效調查	V	V	V			
	L1 滿意度調查、分析		V	V		V	
	L2 學習心得分析報告		V	V	V	V	
	L3 行為評估(訓後動態調查表)		V	V		V	
	L4 成果評估(訓練成效追蹤調查)		V	V		V	

4.3 訓練產品之購買程序

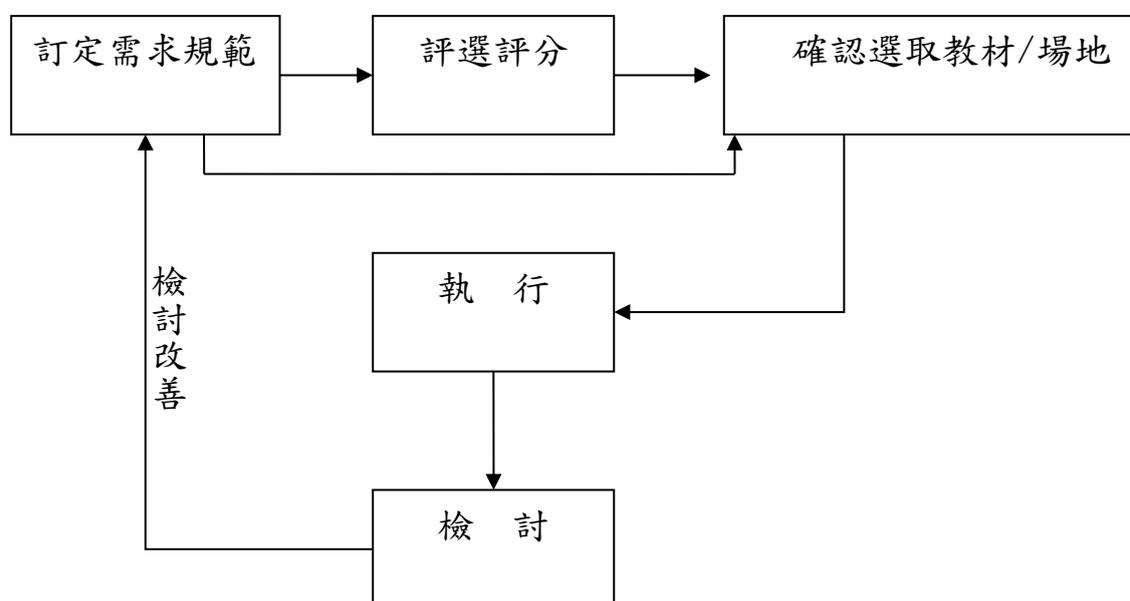
4.3.1 為確保訓練產品之品質，本會進行所購買之訓練產品時(因課程特殊性，需結合外包合適的訓練資源)，需以下列程序進行評選，必要時應進行簽約手續。
如為前已購置之產品，得予免除「評選評分」之程序。

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。

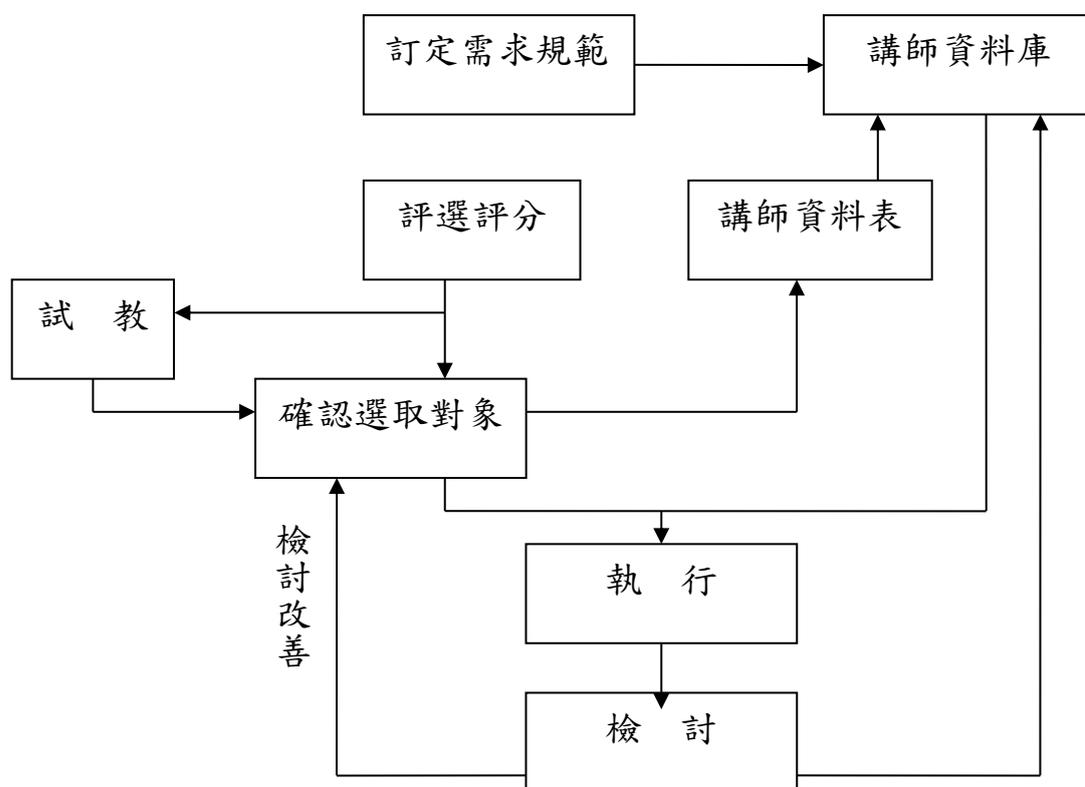


4.4 訓練服務之購買程序

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

2-6 【講師資料表】

2-7 【遴聘課程講師評分表】

2-9 【教材評選表】

2-10 【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】項目評估該位師資之整體表現，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

【講師管理辦法】

2-8 【授課講師評分表】

4.5 訓練課程與目標的結合

- 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「精裝本」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相關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 講述教學
- 5.5.2 討論教學
- 5.5.3 案例教學
- 5.5.4 演練教學
- 5.5.5 實作教學
- 5.5.6 專題教學
- 5.5.7 示範教學
- 5.5.8 商業遊戲
- 5.5.9 其它

※參考資料

- 1-4 【教學方法參考表】
- 2-11 【教學活動設計】

5.6 訓練場地選擇

5.6.1 一般條件：本會訓練場地皆已通過消防安全、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

2-12【訓練場地資料表】

2-13【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日期
- (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】

2-14【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（全程管控、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

2-8【授課講師評分表】

2-15【開課中作業檢核表】

2-16【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

2-17【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…）

5.11 訓練資料管理

辦訓資料歸類的順序：

- 5.11.1 依開課年度
- 5.11.2 依訓練類別
- 5.11.3 依課程班名
- 5.11.4 依資料性質分門歸檔(電腦檔案、紙本資料夾)
 - 年度訓練計畫
 - 訓練需求調查

- 訓練人員職能
- 會議紀錄資料
- 課程講師資料
- 異常處理資料
- 課程管理資料
-

5.12 訓練成果移轉與建議

- 5.12.1 課程 LINE 社群軟體
- 5.12.2 學習心得
- 5.12.3 競賽活動
- 5.12.4 行動計畫
- 5.12.5 訓後調查
- 5.12.6 回訓座談

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？

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

※參考資料：2-18【訓後課程檢討表】

2-32【訓練課程總結報告】

6.3 培訓過程管控與矯正

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，分別採取下列各種管控作業：

6.3.1 界定目標需求的管控

6.3.2 培訓設計與規格的管控

6.3.3 提供與執行培訓的管控

6.3.4 評估培訓結果的管控

※參考資料：2-19【培訓過程管控表】

2-20【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」做處理結果之管控追蹤。

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】

2-21【辦訓異常事件矯正與預防措施單】

2-22【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】

2-23【滿意度調查表】

2-24【考試成績表】

2-25【心得報告表】

2-26【課後行動計劃表】

2-27【學員訓後動態調查表】

2-28【課後追蹤學員現況彙整表】

2-29【訓練成效調查表】

2-30【訓練課程總結報告】

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)秘書長（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)訓練組組長

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。

(三)行政人員

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

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管控的執行的能力。
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) 理事長。
- 2) 秘書長。

五、評估方式

評估得採用下列方式，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	本會理事長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	訓練組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	行政人員	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input checked="" type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
2. 課程規劃能力	本會理事長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	訓練組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	行政人員	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input checked="" type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
3. 課程設計能力	本會理事長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	訓練組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	行政人員	<input type="checkbox"/> L1	<input checked="" type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
4. 訓練方法運用能力	本會理事長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	訓練組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	行政人員	<input type="checkbox"/> L1	<input checked="" type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
5. 講師遴選能力	本會理事長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	訓練組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	行政人員	<input type="checkbox"/> L1	<input checked="" type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
6. 教材評選能力	本會理事長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	訓練組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	行政人員	<input type="checkbox"/> L1	<input checked="" type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
7. 諮詢服務能力	本會理事長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	訓練組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	會務人員	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input checked="" type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
8. 課程執行能力	本會理事長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	訓練組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	行政人員	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input checked="" type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
9. 課程滿意度分析能力	本會理事長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	訓練組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	行政人員	<input type="checkbox"/> L1	<input checked="" type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
10. 訓練成效評估能力	本會理事長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input checked="" type="checkbox"/> L5
	訓練組組長	<input type="checkbox"/> L1	<input type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input checked="" type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5
	行政人員	<input type="checkbox"/> L1	<input checked="" type="checkbox"/> L2	<input type="checkbox"/> L3	<input type="checkbox"/> L4	<input type="checkbox"/> L5

九、本辦法，依訓練人員專業能力與共通能力增減時，同時進行修正與補充。

十、附件：辦訓能力評估表

職稱		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"/> ESG 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
評估意見 改善建議	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) 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 3. 其他建議： (※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)					
評估人員簽核		評估日期	年	月	日	

【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)理事長：負責本辦法之擬訂及執行。

(二)本辦法經工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：由訓練中心主管初評，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】中項目評估該位師資之整體表現，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：

學員滿意度總結（30分）、教學態度與技巧（30分）、教材設計（20分）、

配合度（10分）、上下課準時（10分）

(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。

(七)後續管理：

1. 二年內授課 12 小時以上
2. 年度授課滿意度在 90%以上
3. 授課期間無重大違約或有損單位形象
4. 授課期間不得私自招生及推銷販賣商品

※參考表單：

附件2-6【講師資料表】

附件2-7【課程講師遴聘評選表】

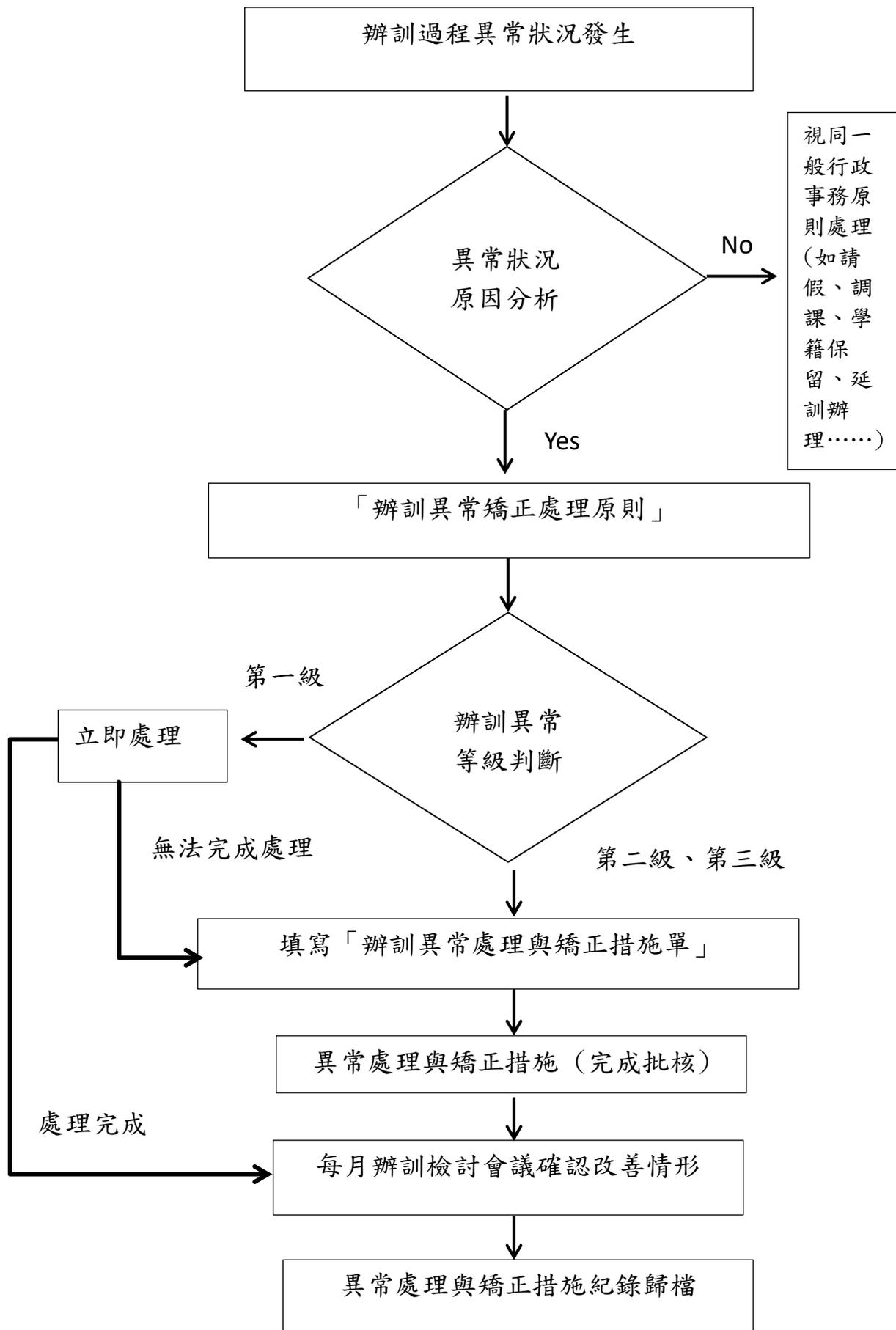
附件2-8【授課講師評分表】

【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：本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 本會：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 行政組組長：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。
 - 4.3 行政組組員：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，安撫學員情緒。
		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	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. 於一週內予講師及學員補課通知
A-4	重大流行疫情及傳染病(禽流感等)、COVID-19	一級	政府公告流行疫情及傳染病	1. 教室出入口提供酒精消毒 2. 張貼宣導並建議疑似症狀之學員戴口罩及多洗手 3. 觀察有無可疑症狀之學員
		二級	課程中發現疑似症狀之學員	1. 疑似症狀之學員可先請其戴上口罩 2. 提供後續補課方案，並建議個人在家休養。
		三級	確認班級有該症狀之學員	1. 通報衛生機關協助 2. 辦理暫時停課或停班 3. 提供後續退費或補課

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	1. 更換電池 2 更換麥克風
		二級	擴大機故障	1. 更換教室 2. 無教室可換時，可改用可攜式麥克風(小蜜蜂) 3. 講師改變授課站位
		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	1. 通知老師停課 2. 通知現場學員

			於 30 分鐘內修復 時	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主辦中心（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。 2. 傳真通知主辦中心

		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. 傳真通知主辦中心 3. 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. 安撫學員情績
		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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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"> 1. 辦理課中意見調查了解學習狀況 2. 如為講師教學內容與原教學目標不符時，請其修正。 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。
		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"> 1. 繳費課程：依實際上課時數比例予以退費 2. 政府專案之課程依規定辦理離、退訓相關事宜
		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"> 1. 通知學員並依規定辦理。 2. 如有補課或相關補救方式可協助補課(補足)規定時數。
		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"> 1. 呈報上級專案處理 2. 或呈報主辦中心承辦人員

7、辦訓異常處理紀錄表單

※附件 2-21【辦訓異常事件矯正與預防措施單】

【辦理職業訓練因應 COVID-19 防疫管理規範】

辦理職業訓練因應 COVID-19 防疫管理規範

___年___月___日訂定

一、依據勞動部 110 年 12 月 14 日「職業訓練因應 COVID-19 防疫管理指引」辦理。

二、本會訓練單位工作人員，自 111 年 1 月 1 日起，應遵守下列規範：

- (一) 所有工作人員皆應接種 COVID-19 疫苗 2 劑且滿 14 日，復業及新進人員於首次服務前，應提供 3 日內抗原快篩(含家用快篩)或 PCR 檢驗陰性證明。
- (二) 若曾為 COVID-19 確診個案，且持有 3 個月內衛生機關開立之解除隔離通知書者，可暫免檢具 COVID-19 疫苗接種證明。首次服務前，仍應提供 3 日內 PCR 檢驗陰性證明，並應於解除隔離滿 3 個月後，儘速完整 COVID-19 疫苗接種。
- (三) 若經醫師評估且開立不建議施打 COVID-19 疫苗證明或因個人因素無法施打者，於首次服務前，應提供 3 日內 PCR 檢驗陰性證明；後續須每週 1 次抗原快篩(含家用快篩)或 PCR 檢驗陰性後，始得提供服務。

三、訓練防疫管理

1. 工作人員健康管理

- (1) **本會**落實訓練人員每日體溫量測及健康狀況監測，將所有人員每日體溫及健康監測結果，列冊管理。
- (2) **本會工作人員**若有肺炎或出現發燒（耳溫 $\geq 38^{\circ}\text{C}$ 或額溫 $\geq 37.5^{\circ}\text{C}$ ）、呼吸道症狀、嗅覺味覺異常或不明原因腹瀉等疑似 COVID-19 症狀或類流感症狀時，應主動向訓練單位報告，並採取適當的防護措施及治療；若發病者為具有 COVID-19 感染風險者，應立即依「疑似病例轉送就醫」處置。
- (4) **本會工作人員**之同住者具 COVID-19 感染風險時，亦應主動通知**本會訓練主管**。
- (5) 前開人員若經評估接受採檢，請依衛服部「COVID-19 採檢後應注意事項」，自採檢醫院返家後，如仍有症狀，留在家中，不可外出。

2. 環境清潔消毒

- (1) 訓練單位應備妥適量之耳(額)溫槍、乾洗手液或肥皂、環境清潔消毒用品等清潔用品，並備口罩及面罩。

- (2) 應於服務臺、各訓練場域出入口、洗手間等空間，設置酒精消毒液，供進入訓練場域之民眾清潔消毒。
- (3) 每日進行公共區域、通風教室廁所、設備等之清潔消毒 2 次。針對現場人員經常接觸之範圍(包含操作之工具或機台等)，應加強消毒次數。每一天課程前後，皆需清潔、消毒。

3. 訓練期間防疫

- (1) 工作人員及參訓學員進入訓練單位應全程佩戴口罩，並於入口處進行體溫量測及執行手部衛生。
- (2) 參訓學員進出訓練場域，應全面配戴口罩，落實實聯制，並確實量測體溫及執行人流管制措施等，並應指派專人負責執行訓練期間內參訓學員每日體溫量測及健康狀況監測。每日至少測量體溫 1 次，若發現有肺炎或出現發燒（耳溫 $\geq 38^{\circ}\text{C}$ 或額溫 $\geq 37.5^{\circ}\text{C}$ ）、呼吸道症狀、嗅覺味覺異常或不明原因腹瀉等疑似 COVID-19 症狀或類流感症狀，應主動通報訓練單位，並採取適當防護措施。
- (3) 訓練場域內設有充足洗手設備（包括洗手台、肥皂或手部消毒劑、酒精性乾洗手液），並注意隨時補充乾洗手液或肥皂、擦手紙等相關耗材。
- (4) 訓練單位於課前妥為安排輪流操作機台之使用時間，學員輪流操作機台前後，落實相關機台及工具清潔消毒工作，並應確實記載使用及消毒情形。
- (5) 維持教室內通風，打開教室窗戶、氣窗，使空氣流通。
- (6) 主動關心參訓學員健康狀況：工作人員應注意參訓學員是否有發燒、咳嗽或非過敏性流鼻水等呼吸道症狀。

三、防疫查核做法：

- (一)本會填報自我查檢表。

附件 1：訓練單位因應 COVID-19 防疫管理指引自我查檢表

- (二)參訓學員填寫健康聲明表。

附件 2：TOCC 評估表)

附件一：訓練單位因應 COVID-19 防疫管理指引自我查檢表

訓練單位名稱：

訓練班別名稱：

* 指揮中心因應疫情二級警戒狀況調整或取消相關規定或限制時，查檢表內容配合調整。

查檢項目	查核內容	查檢結果
服務條件	1. <u>(1)工作人員應完成疫苗第 2 劑接種滿 14 日。若為復業及新進人員，首次服務前應提供 3 日內抗原快篩(或家用快篩)或 PCR 檢驗陰性證明。</u> <u>(2)若曾為 COVID-19 確診個案且持有 3 個月內解隔離通知或經醫師評估且開立不建議施打 COVID-19 疫苗證明或個人因素無法施打者，首次服務前應提供提供 3 日內 PCR 檢驗陰性證明。</u>	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	2. <u>經醫師評估且開立不建議施打 COVID-19 疫苗證明或個人因素無法施打之工作人員，每週應進行 1 次抗原快篩(含家用快篩)或 PCR 檢驗陰性證明</u>	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	3. 訓練教室容留人數須符合指揮中心所定之標準，且不得超過中央流行疫情指揮中心公布室內集會活動人數上限。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	4. 參加訓練達 4 個月以上且登記住宿之學員，於開課前，須比照工作人員，於首次上課前符合本指引「參、三」之規定，方可參與職業訓練。並應依住宿區及使用衛浴分流計畫造冊。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用
	5. 所有進出工作人員及參訓學員均應造冊並規劃實聯制。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	6. 無窗戶空間及地下室依據各教室之訓練人數，提供每人每小時達 36 立方公尺以上的乾淨室外空氣之通風換氣量，且提供相關專業證明者。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用
通報監測機制	7. 詢問及記錄參訓學員及其同住成員之 TOCC，以評估是否具有 COVID-19 感染風險，並有前開人員具感染風險時之回報機制。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

查檢項目	查核內容	查檢結果
	8. 工作人員造冊與訂定健康監測機制、工作人員發生發燒及健康狀況異常之請假規則及人力備援規劃，並有異常追蹤及處理機制。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	9. 指派專責人員落實工作人員及參訓學員每日體溫量測及健康狀況監測，並有回報機制。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	10. 工作人員及參訓學員若有發燒及健康狀況異常，且經就醫評估接受 COVID-19 相關採檢者，應落實「COVID-19 採檢後應注意事項」相關規定。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 無
建置防疫機制	11. 每日進行公共區域、通風教室、電梯、手扶梯、廁所、設備等之清潔消毒 2 次。針對現場人員經常接觸之範圍(包含操作之工具或機台等)，應加強消毒次數。每一天課程前後，皆需清潔、消毒。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	12. 工作人員及參訓學員進入訓練場域應全程佩戴口罩，並於入口處進行體溫量測及執行手部衛生。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	13. 建立分艙分流機制，確保服務過程可保持指揮中心所定之社交距離。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	14. 訓練場域內設有充足洗手設備(包括洗手台、肥皂或手部消毒劑、酒精性乾洗手液)，並注意隨時補充乾洗手液或肥皂、擦手紙等相關耗材。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	15. 維持教室通風，打開教室窗戶(每扇至少開啟 15 公分)、氣窗，使空氣流通，維持通風設備之良好性能，並經常清洗隔塵網，若環境為密閉空間，應打開窗戶及使用抽氣扇，沒有必要，儘可能不使用冷氣空調。若為無窗戶空間及地下室依據各教室之訓練人數，提供每人每小時達 36 立方公尺以上的乾淨室外空氣之通風換氣量。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	16. 如有餐廳，備餐人員應佩戴口罩及帽子。每次備餐完畢後，進行用餐環境清潔消毒。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用

查檢項目	查核內容	查檢結果
	17. 提供用餐環境應維持良好通風，並依餐飲業相關管理指引規定辦理。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用
	18. 清潔用具於使用完畢後應清潔消毒；清潔用具如抹布、拖把要經常清潔更換。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	19. 加強宣導防治嚴重特殊傳染性肺炎相關訊息。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	20. 有隔離空間供疑似感染者暫留或具感染風險者留置，並符合感染管制原則。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
疑似病例應變措施	21. 有對疑似病例者採取適當隔離防護措施的機制，且服務人員清楚知悉。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	22. 訂有工作人員及參訓學員於訓練場域內發生發燒或出現呼吸道症狀時之就醫動線與流程。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
確診病例應變處置	23. 工作人員及參訓學員均知悉服務期間內，有確診病例時之通報、應變、配合事項、暫停服務及環境清潔等處置措施。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	24. 應於訓練場域明顯處張貼，有確診病例時應通報之衛生主管機關聯絡資訊，並備有訓練單位 COVID-19 快篩陽性通報單。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	25. 屬同日不同時段，與其他單位共用場地之活動據點，應建立與其他單位緊急聯絡資訊。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	26. 應定期向工作人員及參訓學員宣導有確診病例時之通報與應變、暫停服務及環境清潔等處置措施。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	27. 工作人員及參訓學員發生確診病例，應進行空間清潔消毒，包含各活動區域之窗簾、圍簾等均須拆卸清洗，負責環境清潔消毒的人員需經過適當的訓練，且作業時應穿戴適當的個人防護裝備。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 無
宿舍管理	28. 提供學員住宿之單位，應提供出入管理、清消作業及分艙分流使用衛浴計畫等(含人員進出管制及相關清潔消毒等規定)。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用

查檢人員簽章：

查檢日期： 年 月 日

主管人員簽章：

因應疫情調查，請填寫 TOCC 評估表（健康聲明表）

一、您最近 21 日內是否曾經出國：是 無

二、您最近 14 天內是否有以下症狀：

- 發燒（額溫 $\geq 37.5^{\circ}\text{C}$ ） 咳嗽 流鼻水 鼻塞 喉嚨痛 肌肉痠痛
頭痛 極度疲倦感 嗅覺或味覺喪失 腹瀉 其他_____ 無

三、職業別：

具高風險職業，請繼續勾選：

- 醫院工作者 交通運輸業（如遊覽車或計程車司機...） 旅遊業
（如導遊） 旅館業（如房務接待） 頻繁接觸國外旅客之人員
（如航空機組人員） 其他：請說明_____。

無具高風險職業

四、接觸史：

- 有家人自國外回國有發燒 新冠肺炎症狀的患者接觸
禽鳥類接觸如雞、鴨 畜類 接觸：如豬、貓、狗等
其他：有家人自國外回國 21 日內 哪一國？請說明：_____

無

五、群聚史：

有，請繼續填寫：

- 家人近期內有發燒或新冠肺炎症狀 朋友近期內有發燒或新冠肺炎症狀
同事近期內有發燒或新冠肺炎症狀

無

六、同住家人是否有居家檢疫、居家隔離或健康自主管理

有，請繼續填寫：

- 家人有居家檢疫中 家人有居家隔離中 家人有健康自主管理中

無

※配合防疫人人有責，本人對上述問題均據實填寫，若有隱匿接受傳染病防治法究責，無異議。

填寫人簽名：_____ 電話：_____

日期：_____年_____月_____日

【視訊教學簡易使用說明】

【Microsoft Teams 視訊教學簡易使用說明】

請搭配連線設備(電腦或行動裝置)參與會議，使用說明如下：

一、Microsoft Teams 可下載於手機及電腦使用，若運用電腦可透過軟體(下載網址：<https://www.microsoft.com/zh-tw/microsoft-teams/download-app#desktopAppDownloadregion>)或瀏覽器上線，若使用手機請下載 APP(於 Play 商店或 App store 下載 Microsoft Teams)。

二、使用注意事項：

桌上型電腦使用者需配備麥克風、耳機與視訊鏡頭，筆記型電腦、平板及手機使用者建議搭配耳機(必要時應連結並開啟視訊鏡頭)並請於安靜的空間參與會議，避免收發音干擾，受課期間若未發言應先關閉麥克風並保持靜音，避免影響他人上課品質。

三、登入會議方式：

使用手機 App 或使用電腦登入。會議的參與，透過信件中的會議鏈結進行加入，若為手機端的使用者請至 Play 商店或 App Store 下載。

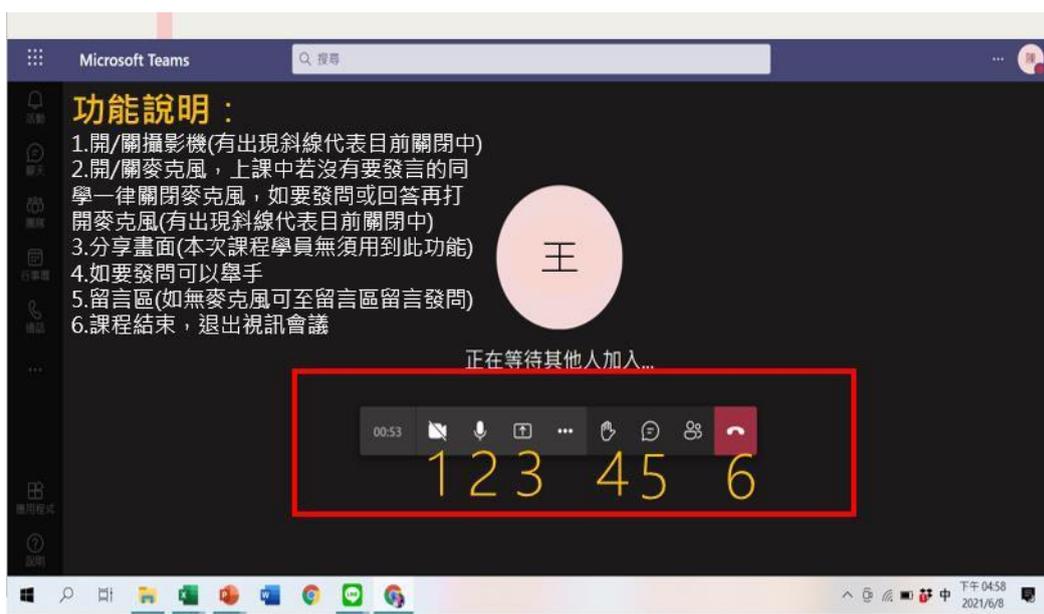
1. 登入方法-桌上型電腦、筆記型電腦



桌機與筆電使用方式

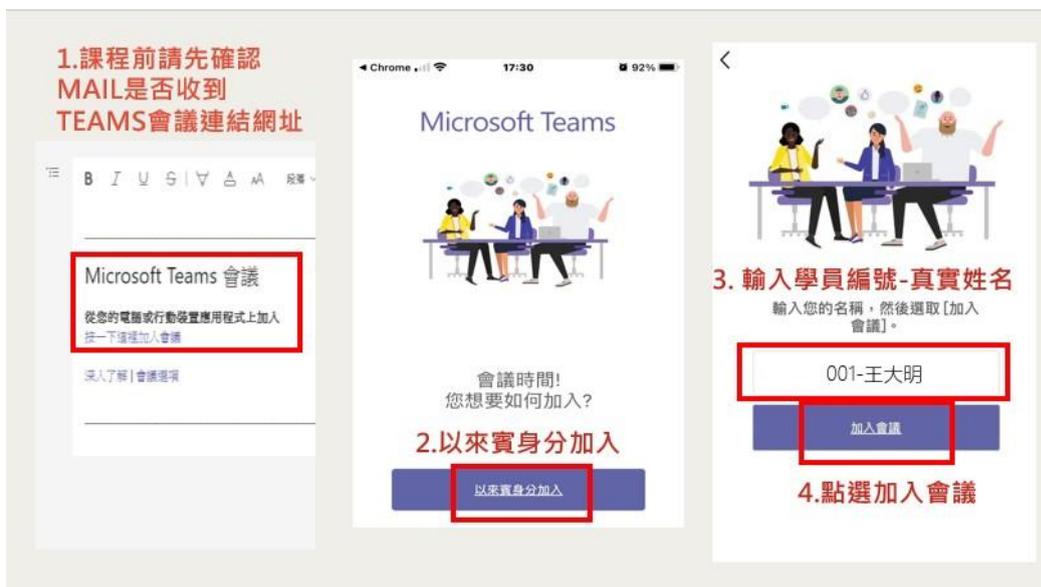
Microsoft Teams 會議
課前承辦人員會發送信件至您的信箱
從您的E-MAIL信箱點擊以下
會議連結網址

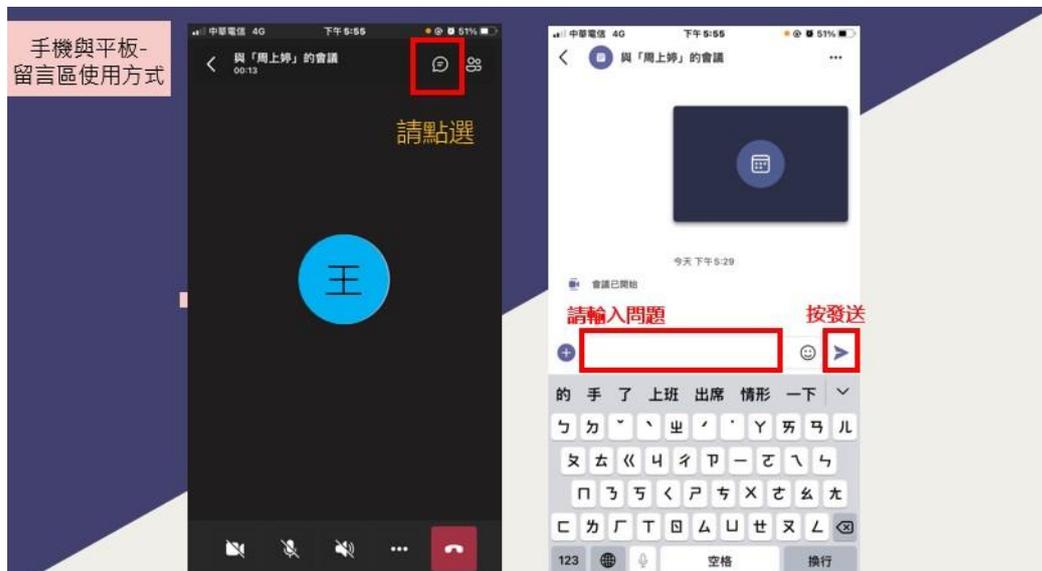
▲會議連結網址將E-MAIL至各學員的信箱
不需要註冊喔~請直接點選，使用來賓身份進入





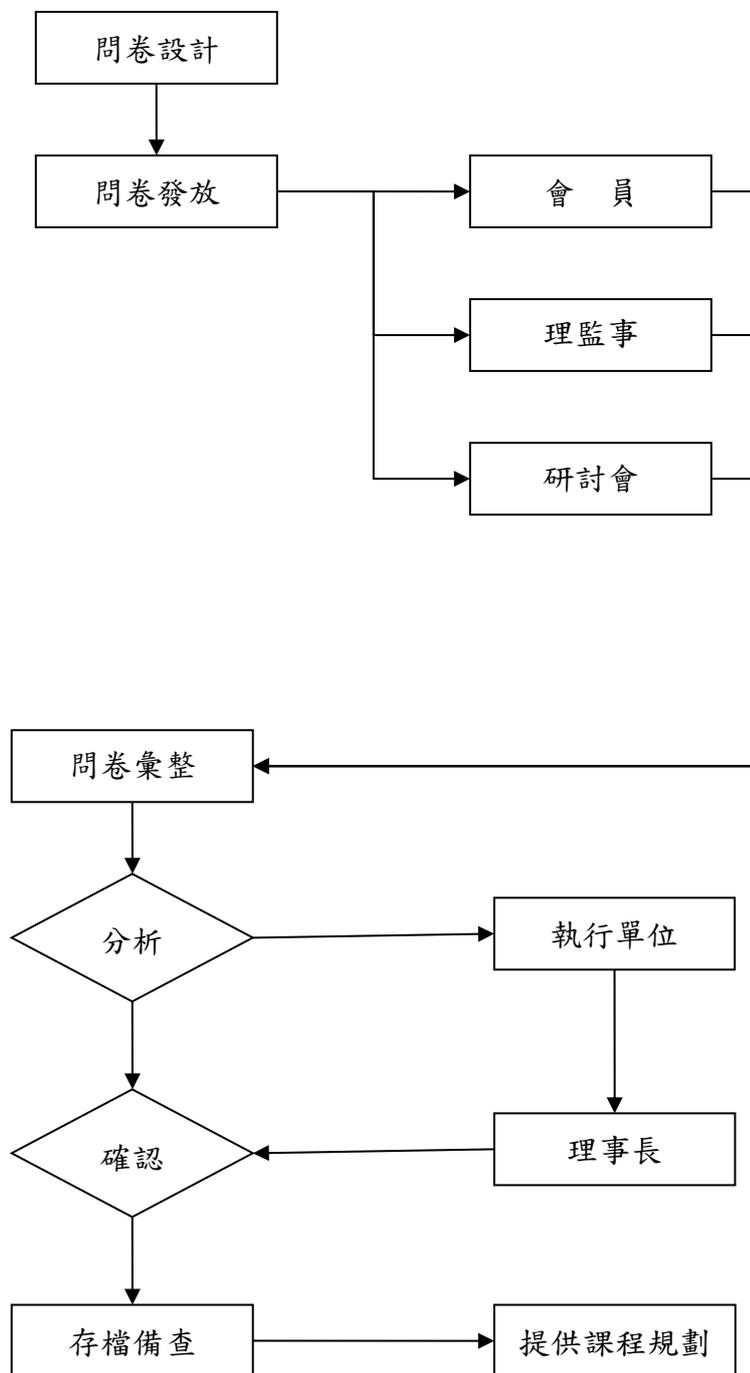
2. 登入方法-手機、平板



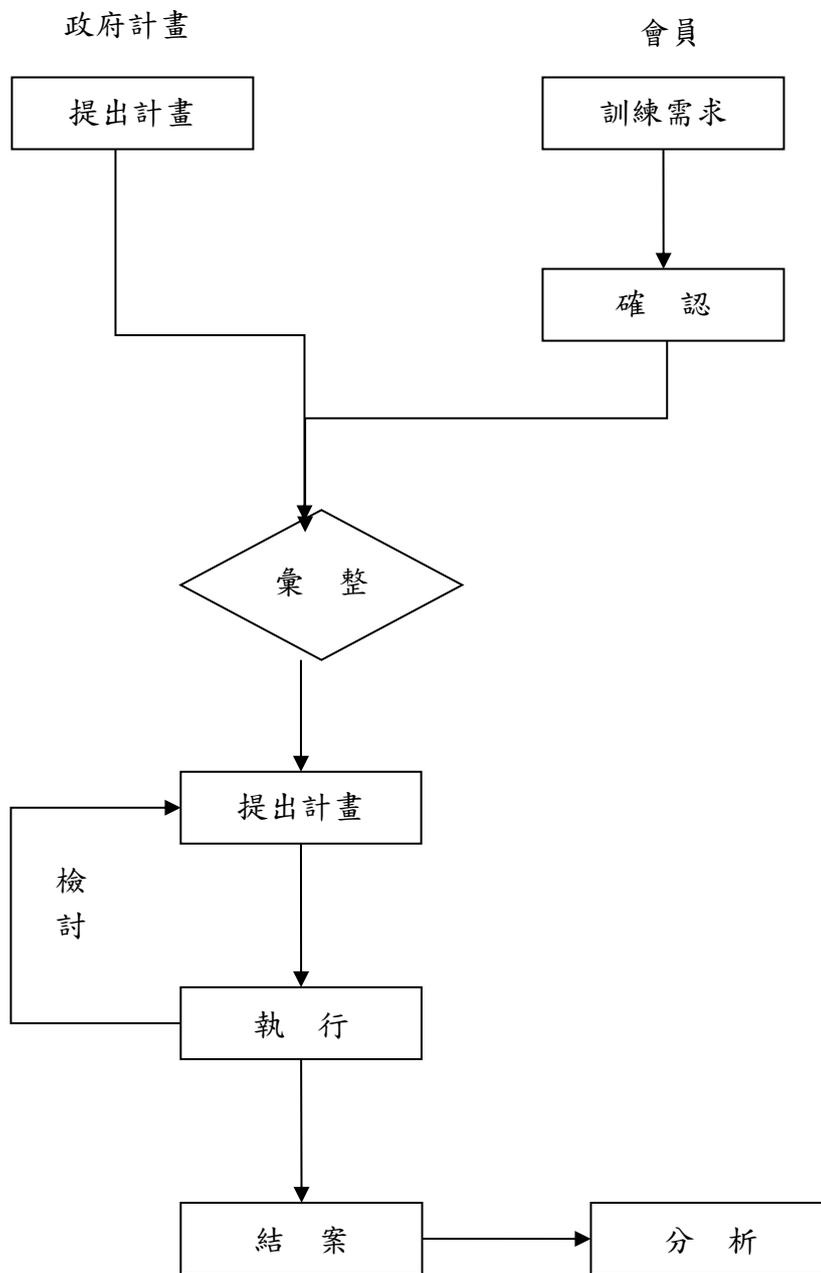


附件 1：

附件 1-1 【年度訓練需求調查流程】

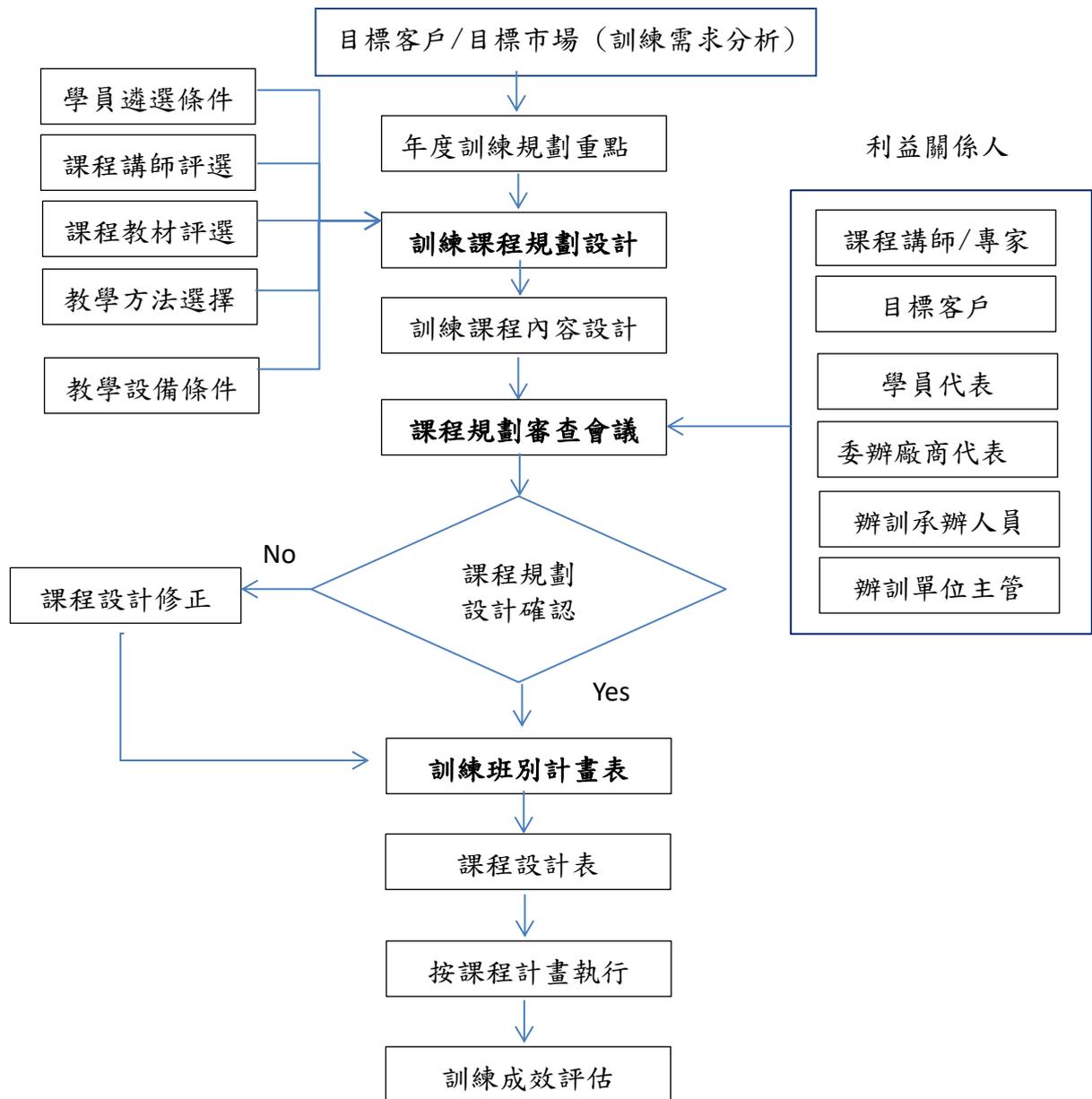


附件 1-2 【年度訓練計畫流程】



附件 1-3 【訓練方案設計流程】

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)→課程規劃審查會議→
 訓練班別計畫表→課程設計表→課程執行→訓練評估



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

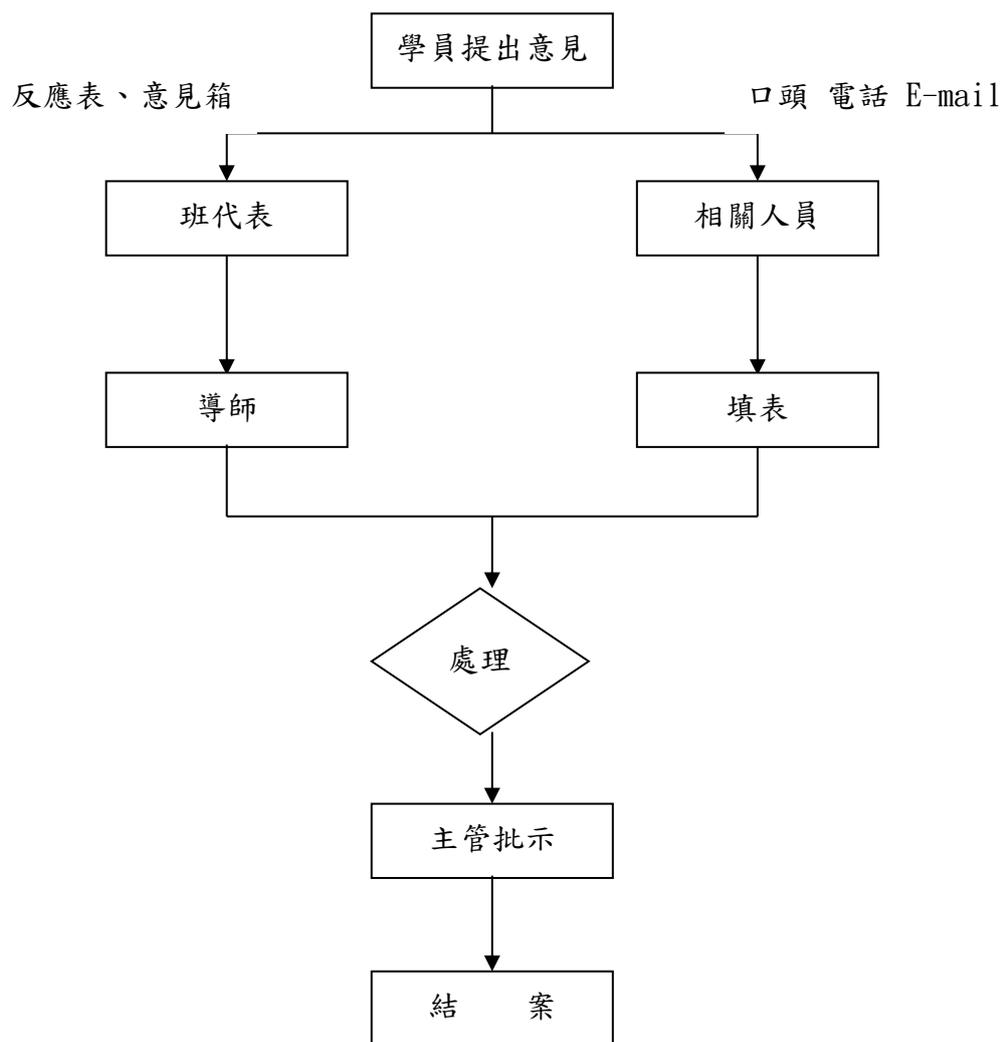
9. 作業練習法

10. 其它

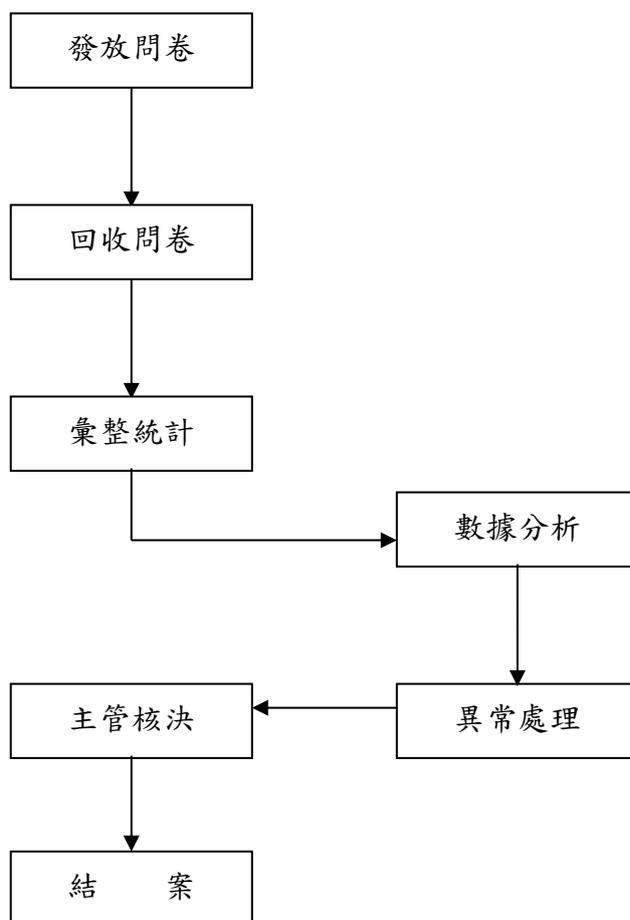
附件 1-5 【訓練課前準備注意事項】

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大哥大，如果學員不能錄音，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

附件 2-2【訓練課程需求表】

訓練課程需求表

訓練名稱	訓練對象	訓練期間	實施方式	師資授課資格	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)	訓練評量方式	講師姓名	主管簽核
01											理事長 核示：
02											
03											秘書長：
04											
05											承辦人員：

附件 2-4 【訓練班別計畫表】

課程名稱					
課程時數		課程日期		課程時段	
上課地點					
教學設備					
課程目標					
教學大綱					
學員條件					
講師條件	【業界經驗】： 【授課經驗】： 【專業證照】：				
教學方式	<input type="checkbox"/> 授課講述 <input type="checkbox"/> 示範操作 <input type="checkbox"/> 分組討論 <input type="checkbox"/> 視聽教學 <input type="checkbox"/> 其他：_____				
教學教材	<input type="checkbox"/> 課程講義 <input type="checkbox"/> 指定教材 <input type="checkbox"/> 專業書籍 <input type="checkbox"/> 補充資料 <input type="checkbox"/> 其他：_____				
學習移轉作法	<input type="checkbox"/> 課程學習心得	<input type="checkbox"/> Line 線上交流		<input type="checkbox"/> Facebook 線上交流	
	<input type="checkbox"/> 課後行動計畫	<input type="checkbox"/> 學習成果發表		<input type="checkbox"/> 網站學習交流平台	
	<input type="checkbox"/> 其他：				
評估方式	【反應評估作法】 【學習評估作法】 【行為評估作法】 【成果評估作法】				
備註					

附件 2-5 【課程設計表】

課程設計表

課程名稱				時數	
訓練對象				撰表人	
課程目標					
教學大綱	教學內容	時數	教學方法	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 市	區鎮 鄉	里 村	鄰	路 段	巷 弄	號 樓											
通訊地址	縣 市	區鎮 鄉	里 村	鄰	路 段	巷 弄	號 樓											
聯絡電話	(0)	(H)		傳 真	(0)	(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 【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)		
評語		

秘書長：

承辦人：

附件 2-8 【授課講師評分表】

授課講師評分表

評估期間		年 月 ~ 年 月		
講師姓名				
評估分數				
學員滿意度總結	30			
教學態度與技巧	30			
教材設計	20			
配合度	10			
上下課準時	10			
合計				
評 語				

※授課講師總分二次皆未達 70 者，將列為翌年度不續聘師資名單。

附件 2-9【教材評選表】

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 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 2-10【場地評選表】

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 2-12【訓練場地資料表】

訓練場地資料表

課程名稱			
場地名稱			
學科場地			
地址及名稱		容納人數	
術科場地			
地址及名稱		場地屬性	
照片一、學科教室照片一			
照片二、學科教室照片二			

附件 2-14 【開課前作業檢核表】

開課前作業檢核表

課程名稱：

開課日期：

階段	工 作 項 次	內 容	檢核日 / 簽章
課 程 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	
	課程表與需求中心協調完畢	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 2-15 【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
課 程 中 執 行	課程跟課	學員報到	
		開訓與課前解凍	
		課程表說明，場地環境介紹	
		講師介紹，講師茶水與名牌	
		講師講課重點紀錄	
		協助講師課程進行（助教）	
		紀錄課程可改進之處	
		觀察學員學習狀況	
		課程時間控制	
		結訓	

附件 2-16 【課程教學日誌】

課程教學日誌

課程日期：

課程名稱			
講師			
日期			
應到人數			
實到人數			
使用教材 講義 / 書籍			
課堂反應			
異常事件矯正 與處理情況			

附件 2-17 【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	
	課程調查表統計	回收調查表並統計/分析與建檔	
	資料歸檔	各項資料分類歸檔	
	課後檢討會	針對學員上課實況和意見回饋進行檢討與相應之處理	

附件 2-18 【課程結案檢討表】

課程結案檢討報告

課程名稱			
課程日期		時 數	
講 師		訓練地點	
執行訓練過程成果評估與改善建議			附件
1. 報名人數			
2. 結訓人數			
3. 整體課程滿意度			
4. 教學滿意度			
4. 學習心得評量			
5. 結訓考核成績			
6. 講 師 建 議			
7. 學 員 反 應 意 見			
8. 客 戶 (委 訓 單 位) 意 見			
9. 行 政 事 務 檢 討			
10. 異 常 事 件 及 處 理			
檢 討 與 建 議 事 項 或 列 為 持 續 改 善 事 項			

附件 2-19 【培訓過程管控表】

培訓過程管控表

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	
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	
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	
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	
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	
主管評估		評估檢討		

附件 2-21 【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	<p style="text-align: right;">處理人員：</p>		
對策	矯正處理說明	<p>處理原則：</p> <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	<p>處理經過：</p> <p style="text-align: right;">處理人員：</p>	
秘書長 簽核		承辦人 簽核	

附件 2-22【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：

秘書長批示：

簽名：

處理說明：

處理人員：

附件 2-24 【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							

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 2-27【學員訓後動態調查表】

學員訓後動態調查表

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：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 2-29【訓練成效調查表】

訓練成效調查表 (受訓直屬主管填寫)

貴會最近曾有 _____ 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

附件 2-30 【訓練課程總結報告】

訓練課程總結報告

課程名稱：	舉辦日期： 年 月 日
時數：	講師：
教學方法：	上課地點：
參加學員及教學：如附件-上課簽到單、教學日誌	
教育訓練績效檢驗： <input type="checkbox"/> 滿意度調查 <input type="checkbox"/> 課後測驗 <input type="checkbox"/> 心得報告 <input type="checkbox"/> 訓後動態調查表	
<input type="checkbox"/> 其他	

訓練檢討：

1. 學員出勤率：
2. 學員反應層次（滿意度調查）
3. 學員學習成效（測驗成績、合格率等）
4. 學員心得報告回收率：
5. 學員特別意見：
6. （學員主管意見）：
7. 承辦單位檢討意見：
8. 其他

附件：

1. 「課程教學日誌」。
2. 「辦訓異常事件矯正與預防措施單」
3. 學員學習成效分析。
4. 「訓練課程心得報告」
5. 教材、講義。
6. 照片___張。

訓練承辦人：

訓練單位主管：