



社團法人中華台灣創藝設計
培訓協會

人才發展品質管理手冊
第九版

版 本：第九版

製定日期：104 年 03 月 08 日

修訂日期：113 年 10 月 03 日

發行日	113年10月31日	人才發展品質管理手冊		版 本	4
				頁 數	104
文 件 修 訂 履 歷 表					
版次	修訂日期	修訂重點內容	修訂人員	審 查 核 准	
01	104年03月08	新版制定	陳品蒨	理事長陳品蒨	
02	104年07月08	調整本手冊管理辦法中的異常矯正與處理	陳品蒨	理事長陳品蒨	
03	104年10月21	調整本手冊表單	陳品蒨	理事長陳品蒨	
04	106年06月17	調整本手冊表單	陳品蒨	理事長陳品蒨	
05	108年06月30	調整本手冊表單	陳品蒨	理事長林甬旂	
06	108年09月30	調整本手冊之年度發展策略與目標(KPI)、利益關係人的過程參與、訓練產品或服務的採購程序及甄選標準、訓練與目標需求的結合、教材遴選、講師遴選及表單	林軒憶	理事長林甬旂	
07	110年03月30	調整本手冊宗旨、SWOT 分析、短中長期目標、機構定位與目標客戶、年度營運計劃、年度教育訓練計畫、年度發展策略與目標(KPI)、訓練方案系統設計、職能落差分析表、利益關係人參與過程、師資遴選過程/增加本手冊學員課前職能落差分析、場地資料總表/ 調整本手冊文件、表單，如課程內容需求調查表 學員課前職能落差分析表、訓練班別計畫表、訓練成果評量表、招生簡章	林軒憶	理事長林甬旂	

08	112年05月30	調整短中長期目標、學習地圖、執掌表，增加師資退場機制，修改年度營運計畫、年度教育訓練計畫、年度發展策略與目標(KPI)	林軒憶	理事長林甬旂
09	113年10月03日	增修2.4 訓練管理體系圖、4.1.4 學員職能表、4.2 利益關係人的過程參與、【訓練人員職能評估辦法】【講師管理辦法】、增修表單-【訓練人員職務表】【課程設計表】【授課講師評分表】【場地評選表】【培訓過程管控表】(PDDRO五張)	林軒憶	理事長林甬旂

序

本單位之「人才發展品質管理手冊」，係依據 TTQS 人才發展品質管理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，作為本單位辦理訓練最高指導原則，以及辦理各項訓練課程時之執行依據。

本手冊每年應定期於本單位之「年度教育訓練會議」中提出檢討與修正，以維持其適切性。

本單位「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「年度教育訓練會議」提出討論通過後，送請本單位理事長核准後公告實施，以維持其適切性。

本單位「人才發展品質管理手冊」第一版業於 104 年 03 月 08 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，以符合本單位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.....	11
1.1 本單位簡介.....	11
1.2 宗旨	12
1.3 任務	12
1.4 願景	12
1.5 使命	12
1.6 訓練政策	13
1.7 訓練承諾	13
1.8 訓練定位	13
1.9 目標客戶	13
1.10 訓練類別	14
2. 培訓架構與職責分工	15
2.1 培訓架構	15
2.2 組織分工	15
2.3 訓練職務能力	17
2.3.1 職務能力	17
2.3.2 專業訓練	18
2.3.3 基本能力	18
2.3.3 共通職能	18
2.3.4 評估機制	18
2.4 訓練管理體系圖	19

3. 計畫篇(Plan).....	20
3.1 訓練需求調查.....	20
3.1.1 目的	20
3.1.2 時機	20
3.1.3 分析	20
※參考資料.....	20
3.2 年度訓練計畫.....	20
※參考資料.....	21
3.3 訓練規劃與目標連結	21
4. 設計篇(Design).....	21
4.1 訓練方案系統設計	21
4.1.1 概述	21
4.1.2 課前協調會	21
※參考資料.....	22
4.1.3 學員課前職能落差分析	26
4.1.4 學員職能表	26
4.2 利益關係人的過程參與	27
4.3 訓練產品之購買程序	28
4.4 訓練服務之購買程序	28
※參考資料.....	28
4.5 訓練計畫與目標需求的結合	29
5. 執行篇(Do).....	30
5.1 課程開課規劃.....	30
※參考資料.....	30
5.2 學員遴選規劃.....	30

5.3 教材選擇規劃.....	30
5.4 師資遴選規劃.....	31
5.5 教學方法選擇.....	31
※參考資料.....	31
5.6 訓練場地選擇.....	31
※參考資料.....	32
5.7 開課前的作業.....	32
※參考資料.....	33
5.8 開課中作業.....	33
※參考資料.....	33
5.9 開課後作業.....	34
※參考資料.....	34
5.10 訓練資料建檔.....	34
5.11 訓練資料管理.....	34
5.12 訓練成果移轉機制與建議.....	35
6. 查核篇(Review).....	36
6.1 計畫評估報告與分析.....	36
6.2 課程評估報告與分析.....	36
6.3 培訓過程管控與矯正.....	36
6.4 異常矯正與處理程序.....	37
※參考資料：.....	37
7. 成果篇(Outcome).....	38

7.1 訓練成果評估.....	38
7.2 反應評估(level 1).....	38
7.3 學習評估(level 2).....	38
7.4 行為評估(level 3).....	39
7.5 成果評估(level 4).....	39
※參考資料.....	39
8. 附錄.....	40
辦法：.....	40
【訓練人員職能評估辦法】	40
【講師管理辦法】	44
【辦訓異常與矯正處理管理辦法】	47
附件 1：.....	56
附件 1-1【年度訓練需求調查&年度訓練計畫流程】	56
附件 1-2【訓練方案發展流程】	57
附件 1-3【教材/場地遴選採購流程】	58
附件 1-4【講師遴選流程】	59
附件 1-5【教學方法參考表】	60
附件 1-6【訓練課程的執行流程圖】	61
附件 1-7【訓練課前準備注意事項】	62
附件 1-8【學員意見反映處理流程】	63

附件 1-9【訓練課程成果驗收流程圖】	64
附件 2：	65
附件 2-1【訓練人員職務表】	65
附件 2-2【訓練課程需求表】	66
附件 2-3【年度教育訓練計畫總表】	67
附件 2-4【訓練班別計畫表】	68
附件 2-5【課程設計表】	70
附件 2-6【課程內容需求調查表】	70
附件 2-7【學員課前職能落差分析調查表】	70
附件 2-8【師資/助教基本資料表】	71
附件 2-9【課程講師遴聘評選表】	74
附件 2-10【授課講師評分表】	75
附件 2-11【教材評選表】	76
附件 2-12【場地評選表】	77
附件 2-13【訓練計畫場地資料表】	78
附件 2-14【教學環境資料表】	78
附件 2-15【設備定期維護表】	78
附件 2-16【教育訓練計畫管理表】	81
附件 2-17【開課前作業檢核表】	83

附件 2-18 【招生簡章】	83
附件 2-19 【課程督導紀錄表】	84
附件 2-20 【開課中作業檢核表】	86
附件 2-21 【教學日誌】	87
附件 2-22 【開課後作業檢核表】	88
附件 2-23 【教育訓練結案報告】	89
附件 2-24 【培訓過程管控表】 (PDDRO 五張)	92
附件 2-25 【辦訓異常事件矯正與預防措施單】	97
附件 2-26 【滿意度調查】	98
附件 2-27 【訓練成果評量表】	99
附件 2-28 【課後行動計畫表】	100
附件 2-29 【課後行動及成果追蹤調查表】	101
附件 2-30 【學員履歷】	103
附件 2-31 【年度教育訓練檢討報告】	104

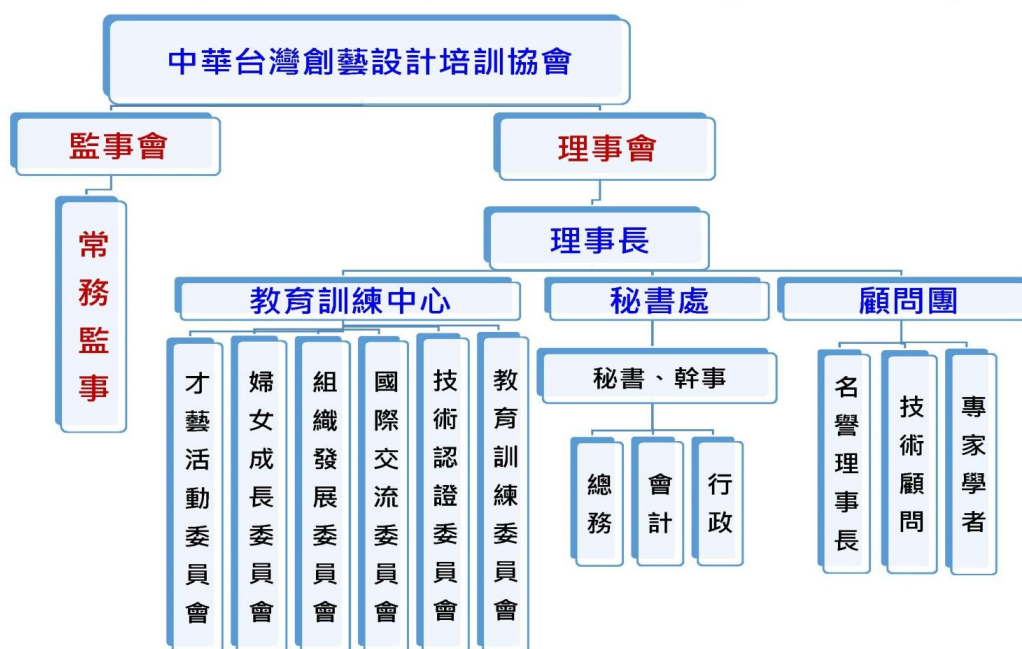
1. 訓練理念

1.1 本單位簡介

本會籌組於 2014 年，由陳品蒨理事長，特別召集相關業界資深文創設計人員，共同成立本會，以貢獻所學專長。本單位之理監事暨講師群涵蓋文創工藝(時尚彩繪商品、果凍花商品、裝飾貼鑽商品、布類商品、飾品商品、皂類商品、木製商品、皮革商品、金銀珠寶加工商品、3C 產品包膜、蝶谷巴特拼貼商品等工藝)、人力資源、藝術設計、生活應用、設計美學技職與技能檢定評審委員等，以期提供協會成員更完善更專業的教育服務，積極與國外工藝藝術學校合作，提升會員更多的進修機會。

本單位組織架構

中華台灣創藝設計培訓協會 組織架構圖



1.2 宗旨

本會以倡導文創工藝、人力資源、藝術設計、生活應用、設計美學技職之培訓。提供會員及非會員學習成長，提昇創意美學概念專業。協助創意設計美學專長，培訓相關之人才、輔導就業創業，提升就業率，善盡社會責任義務，保障會員權益，促進家庭溫馨和樂為宗旨。

1.3 任務

- 一、協助本會會員及非會員文創工藝、人力資源、藝術設計、生活應用、設計美學技職之培訓。
- 二、協助會員培養興趣、增加技能輔導創業及就業。
- 三、集合各界文創、皮革工藝、設計美學推廣業者、共研專業技藝之精進。
- 四、接受政府機關之委託、協辦相關職業技能之教學。
- 五、配合國家果凍藝術、創作美學相關技術檢定考照制度。
- 六、配合國家文創工藝、彩繪藝術相關技術檢定考照制度。
- 七、主辦及支援產業升級相關之人才培訓、研討會。
- 八、促進國際創意、設計美學技能交流發表會相關之學術討論。
- 九、辦理或協辦在職勞工進修或第二專長、專案或在職訓練等。
- 十、接受委辦失業勞工再就業或創業課程訓練及輔導。
- 十一、協辦技藝展演、公益服務及其他符合本會宗旨相關事宜。

1.4 願景

成為文創產業及職能人才培訓機構。

1.5 使命

透過文創發展應用，培養第二專長，輔導就業，促進在地謀和，增加勞工競爭力。

1.6 訓練政策

- 依據北北基、桃竹苗、中彰投、高屏東等地區產業發展現況與趨勢，以培育勞工職場所需的專業職能。
- 規劃職場上需求之職能培訓課程，增進學員專業知識、技能、態度。
- 提供各業專業技能檢定課程教學，輔導學員通過國家技能檢定證照。

1.7 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。
- 本會辦理職業訓練課程及自辦課程，依品質手冊規定如下：
 - 1.學員出席率須達 80%，成果展由老師評分成績須達 88 分以上，再給予結訓證明。
 - 2.透過課後(3 個月)成果追蹤，學員考照(或相關檢定)率能達 80%、得獎率則能達 70%。
 - 3.協助輔導學員結訓後創業，創業及就業率能達 50%。本會透過以上規定以確保訓練機構之訓練品質及績效。

1.8 訓練定位

職能培訓、證照輔導、就業協助、交流平台

1.9 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)

1.10 訓練類別

(一)創作設計美學：

透過色彩學原理，運成不同圖騰呈現不同風貌，使包裝與裝置藝術商品更顯美觀。

(二)彩繪藝術：

利用不同素材，採用時下推崇綠商品，使舊物變新物，創造價值及時尚流行之商品。

(三)皮革皮雕藝術設計：

利用皮革、皮雕技巧達到美學效果，使不同商品呈現出不同藝術風貌，提升生活美學。

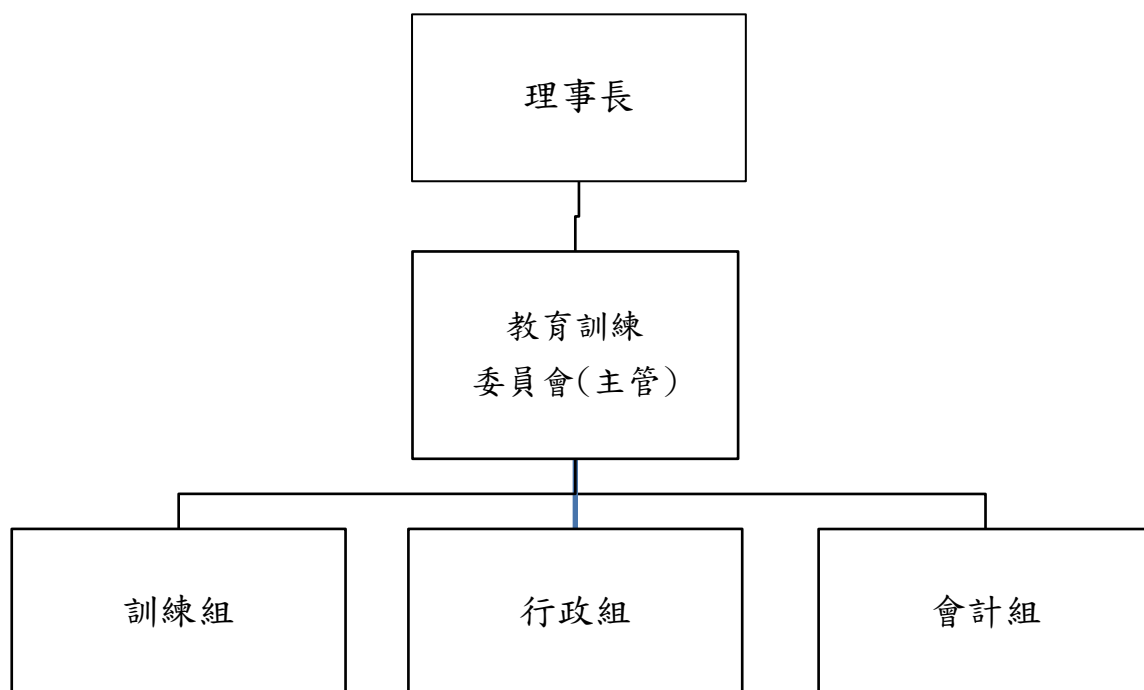
(四)手工皂調製：

利用鹼水與油調製，不同配方比例，更客製出不同特性的皂品，創造出天然實用又環保的商品。

難	皮革皮雕藝術設計	(皮革)皮雕藝術全科師資班						
		(皮革)皮雕創作進階班						
		(皮革)皮雕創作特訓班						
		(皮革)皮雕創作基礎班						
	彩繪藝術	彩繪藝術全科師資班						
		彩繪創作進階班						
		彩繪創作特訓班						
		陶瓷釉彩班						
		黏土彩繪創作班						
		彩繪創作基礎班						
	創作設計美學	金銀珠寶加工證照班						金銀珠寶加工證照班
		銀飾設計專班						
		婚禮小物創作班						
手工皂調製	手工皂藝術全科師資班							
	手工皂創作進階班							
	手工皂創作基礎班、手工皂創作特訓班							
創作設計美學	蝶谷巴特拼貼創作班							
	包膜貼鑽創作班							
易	核心訓練類別	專業技術	專業知識	美學及創造力培養	商品設計能力	文創市場行銷及銷售能力	師資培育	
	核心能力							

2. 培訓架構與職責分工

2.1 培訓架構



2.2 組織分工

為進行本單位訓練管理系統的建立、實施與維持，任命本單位秘書長為訓練管理代表，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：

教育訓練委員會(主管)

- 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，呈報本單位理監事會議後核備、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)召開辦訓績效檢討會議。
 - (3)督導訓練課程執行品質

訓練組

- 任務與功能
 - (1)有關各業專業技術管理之理論與實務研究
 - (2)課程訓練需求調查
 - (3)課程規劃與設計
 - (4)新聘師資評選
- 本組職責分工
 - ◆ 訓練組組長
 - (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。
 - ◆ 訓練組組員
 - (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。

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)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

- ◆ 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)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

本單位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)，本單位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 系統基礎課程。
- (2)TTQS 系統進階課程。
- (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

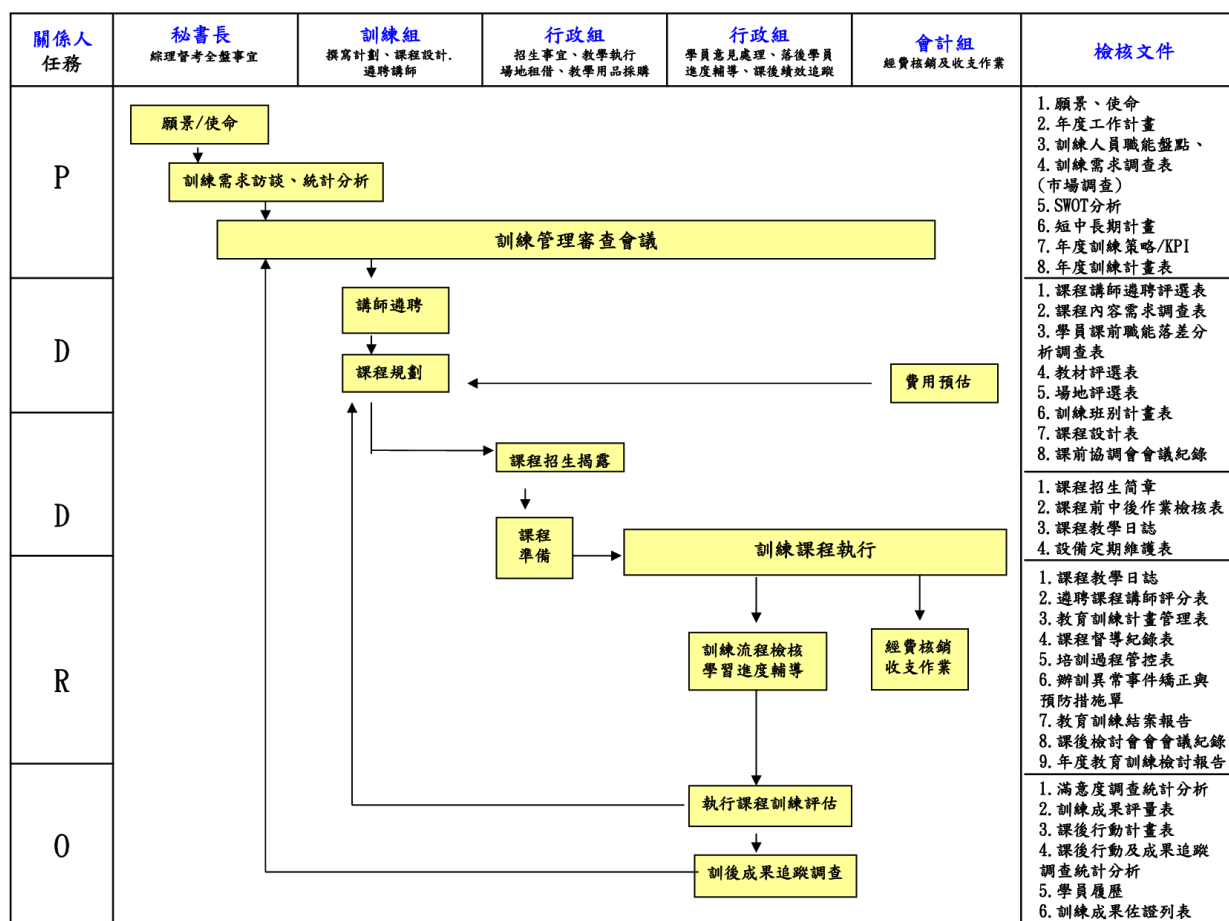
2.3.3 共通職能

- (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

本單位將在每年 10 月召開「年度教育訓練會議」，進行年度「培訓規劃課程審查」，以確定「年度教育訓練計畫」。

本單位將配合勞動力發展署或縣市政府委託辦理課程之需求時，依其訓練計畫需求，提出課程計畫申請。

3.1.2 時機

1. 拜訪業界講師，客製化設計課程，以符合未來學員之學習之需求
2. 每年 3 月份或 9 月份前，配合次年度的勞動部動力發展署訓練課程之需求計畫，針對本單位學員，規劃訓練需求調查問卷，進行訓練調查。
3. 每次課程結束後，在「[課後行動及成果追蹤調查表](#)」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【年度訓練需求調查&年度訓練計畫流程】

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，編成本單位之年度訓練計畫。
- 3.2.2 分析「訓練課程需求表」之課程之屬性，發展各類「[教育訓練計畫](#)」。

3.2.3 依據「**前年度教育訓練計畫**」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。

※參考資料

1-1【年度訓練需求調查&年度訓練計畫流程】

2-3【年度教育訓練計畫總表】

3.3 訓練規劃與目標連結

3.3.1 每年 10 月「年度教育訓練檢討會議」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 **每季**召開課後檢討會，檢視辦訓成效與實績情形。

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「訓練方案系統設計流程」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 課前協調會

每季**課前協調會**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、學員代表與本單位辦訓人員)共同參與課程審查討論，發放「課程內容需求調查表」，統計分析結果來確認訓練需求。

4.1.3 學員課前職能落差分析

在開課第一天發放「學員課前職能落差分析調查表」，統計分析及彙整學員對課程之意見，以利學員先行了解課程初步內容，並可得知學習落差，也可

知道課中學習之重點，講師亦可透過前測得知學員之程度，以利調整教授之方法，辦訓單位可得知學員學習程度。

4.1.4 學員職能表

課程名稱	彩繪	核心訓練類別		彩繪藝術	
課程內容	1.運用色彩學，符合配色原理及材質屬性，並選擇正確的工具使用。 2.瞭解彩繪文創趨勢與流行，並能夠對需要改善的地方提出建議。 3.能熟悉彩繪技巧的運用(雙色、漸層筆法、拓色運用等)，且能做作品保護處理。 4.除了彩繪技巧運用，也理解環保理念及對美的敏感度，明白任何手邊物品皆能彩繪，且具有相當的立體構圖設計。 5.能夠將所學各種技術及知識靈活運用，創新設計不同概念的組合，並可將各種技法組合獨立完成作品。				
主要職責/工作任務	行為指標 (STAR)	職能級別	職能內涵		
			知識 (K=knowledge)	技能 (S=skills)	
T1 蒐集市場流行趨勢	P1.1 依傢飾商品潮流進行靜態與動態的資訊蒐集 P1.2 彙整市場潮流資訊，並產出市場流行趨勢分析報告	3	K01 產業現況與趨勢 K02 產業類別與特性 K03 彩繪專有名詞 K04 彩繪美學概念 K05 色彩學與應用	S01 資訊蒐集與分析	
T2 執行傢飾彩繪	P2.1 依傢飾商品挑選適當的彩繪坯體之素材 P2.2 依實用美觀原則在坯體上構圖並畫出商品彩繪草圖 P2.3 依商品彩繪草圖挑選適當的顏料與畫筆 P2.4 依商品彩繪草圖在坯體上進行配色打底 P2.5 運用不同筆法在坯體上完成草圖之繪製 P2.6 進行半成品傢飾商品的保護處理	3	K04 彩繪美學概念 K05 色彩學與應用 K06 胚體素材種類與特性 K07 作品的空間設計與構圖概念 K08 顏料種類與特性 K09 畫筆種類與特性 K10 配色原理 K11 保護處理要領 K12 保存善後要領	S02 商品彩繪草圖繪製 S03 彩繪打底技巧 S04 雙色沾筆技法 S05 圓點筆技法 S06 拓筆技法 S07 漸層疊色技法 S08 轉筆技法 S09 抖筆技法 S10 作品保護處理	
T3 行銷傢飾商品	P3.1 依行銷目的拍攝所製作之傢飾商品 P3.2 依行銷目的製作傢飾商品之文宣品 P3.3 將傢飾商品文宣品在社交媒體分享或行銷 P3.4 進行傢飾商品面對面銷售與異議處理	3	K04 彩繪美學概念 K13 彩繪商品之定價策略 K14 彩繪商品之銷售方法 K15 消費者種類與特性 K16 社交媒體分享	S11 商品拍攝技巧 S12 文宣品製作 S13 銷售面談與異議處理能力	
職能內涵 (A=attitude 態度)					
A01 主動積極 A04 追求卓越 A02 自我提升 A05 熱誠 A03 彈性 A06 創新					

課程名稱	皮雕	核心訓練類別		皮革皮雕藝術設計	
課程內容	1.正確使用及搭配工具。 2.打製印花，皮線及麻線縫製，菱斬打洞技巧，五金裝釘。 3.了解皮革的材質屬性，懂得如何挑選適合自己的皮革。 4.熟悉多種染色方法並能搭配商品做出適合之染色方法及艷色保護處理。 5.能夠將所學各種技術及知識靈活運用，創新設計不同概念的組合，並可將各種技法組合獨立完成作品。				
主要職責/ 工作任務	行為指標 (STAR)	職能級別	職能內涵		
			知識 (K=knowledge)	技能 (S=skills)	
T1 蒐集市場流行趨勢	P1.1 依皮雕商品潮流進行靜態與動態的資訊蒐集 P1.2 彙整市場潮流資訊，並產出市場流行趨勢分析報告	3	K01 產業現況與趨勢 K02 產業類別與特性 K03 皮雕專有名詞 K04 皮雕美學概念 K05 色彩學與應用	S01 資訊蒐集與分析	
T2 執行皮雕雕刻	P2.1 依皮雕商品挑選適當的皮革之種類 P2.2 依實用美觀原則在皮革上構圖並畫出商品雕刻草圖 P2.3 依商品雕刻草圖挑選適當的顏料與雕刻工具 P2.4 運用不同雕刻技法及染色技法在皮革上完成草圖之雕刻與染色 P2.5 進行半成品皮雕商品的保護處理	3	K04 皮雕美學概念 K05 色彩學與應用 K06 皮革種類與特性 K07 作品的空間設計與構圖概念 K08 顏料種類與特性 K09 染色種類與特性 K10 配色原理 K11 保護處理要領 K12 保存善後要領	S02 商品雕刻草圖繪製 S03 雕刻刀下刀技巧 S04 修邊打陰影技法 S05 印花工具技法 S06 菱斬打洞技巧 S07 皮線麻線縫紉技法 S08 乾擦染色技法 S09 渲染染色技法 S10 五金裝訂技巧 S11 作品保護處理	
T3 行銷皮雕商品	P3.1 依行銷目的拍攝所製作之皮雕商品 P3.2 依行銷目的製作皮雕商品之文宣品 P3.3 將皮雕商品文宣品在社交媒體分享或行銷 P3.4 進行皮雕商品面對面銷售與異議處理	3	K04 皮雕美學概念 K13 皮雕商品之定價策略 K14 皮雕商品之銷售方法 K15 消費者種類與特性 K16 社交媒體分享	S12 商品拍攝技巧 S13 文宣品製作 S14 銷售面談與異議處理能力	
職能內涵 (A=attitude 態度)					
A01 主動積極 A04 追求卓越 A02 自我提升 A05 熱誠 A03 彈性 A06 創新					

課程名稱	手工皂	核心訓練類別		手工皂調製	
課程內容	1.正確使用及搭配工具。 2.依手工皂款式需求，計算調整配方表並了解的油脂屬性特色，懂得如何挑選適合不同膚質的油脂。 3.配製鹼液，並將油脂加熱與冷卻後，與溫度相近鹼液混合，確保均勻乳化；並依皂款需求加入添加物或精油，控制皂化過程中的溫度與攪拌速率。 4.熟悉入模、脫模及切皂修邊等技法並能進行皂款名稱標示、皂品包裝及製作日期標示。 5.依據設計構圖進行色皂調配與分層操作，並運用工具進行皂面拉花設計圖案。 6.能夠將所學各種技術及知識靈活運用，創新設計不同概念的組合，並可將各種技法組合獨立完成作品。				
主要職責/ 工作任務	行為指標 (STAR)	職能級別	職能內涵		
			知識 (K=knowledge)	技能 (S=skills)	
T1 手工皂基本認知	P1.1 認識手工皂種類與市場發展概況。	3	K01手工皂發展趨勢 K02設備與工具使用方法 K03鹼液(氫氧化鈉)的特性 K04油脂、添加物種類與特性 K05手工皂製作程序 K06皂化基本原理 K07 配方製作原則		
T2 手工皂前置作業	P1.2 認識手工皂防護裝備與應有設備與工具。	3	K02設備與工具使用方法 K03鹼水(氫氧化鈉)的特性 K04油脂、添加物種類與特性 K07配方製作原則 K08職業安全衛生相關規範 K09鹼水製作知識 K10油脂使用知識 K11添加物應用方法 K12皂化價與 INS 值概念 K13 量秤工具使用方法	S01穿戴防護裝備能力 S02設備與工具選用及操作能力 S03原料選用能力 S04量秤換算能力 S05 配方比例計算與調整	
T3 配方計算與調整	P1.3 認識手工皂基本原料(如鹼水、油脂、精油、添加物、色粉)。	3	K05手工皂製作程序 K06皂化基本原理 K07配方製作原則 K12皂化價與 INS 值概念 K14冷製皂化原理 K15超脂和減鹼應用	S03原料選用能力 S04量秤換算能力 S05配方比例計算與調整 S06決定鹼水用量 S07決定超脂和減值 S08 皂品功效設計能力	
T4 手工皂化製作	P1.4 說明手工皂調製的基本流程與配方表內容。	3	K08職業安全衛生相關規範 K07配方製作原則 K09鹼水製作知識 K10油脂使用知識 K11添加物應用方法 K13量秤工具使用方法 K14冷製皂化原理 K15超脂和減鹼應用 K16皂化過程溫度標準 K17攪拌工具使用方法 K18皂液 Trace 判斷原則 K19皂液入模方法	S02設備與工具選用及操作能力 S03原料選用能力 S04量秤換算能力 S05配方比例計算與調整 S09安全配置鹼水能力 S10油脂混合技巧 S11溫度掌控能力 S12皂液攪拌技巧 S13添加物混合技巧 S14 入模操作技巧 S15 脫模操作技巧	

課程名稱	手工皂	核心訓練類別		手工皂調製	
課程內容	1.正確使用及搭配工具。 2.依手工皂款式需求，計算調整配方表並了解的油脂屬性特色，懂得如何挑選適合不同膚質的油脂。 3.配製鹼液，並將油脂加熱與冷卻後，與溫度相近鹼液混合，確保均勻乳化；並依皂款需求加入添加物或精油，控制皂化過程中的溫度與攪拌速率。 4.熟悉入模、脫模及切皂修邊等技法並能進行皂款名稱標示、皂品包裝及製作日期標示。 5.依據設計構圖進行色皂調配與分層操作，並運用工具進行皂面拉花設計圖案。 6.能夠將所學各種技術及知識靈活運用，創新設計不同概念的組合，並可將各種技法組合獨立完成作品。				
主要職責/ 工作任務	行為指標 (STAR)	職能級別	職能內涵		
			知識 (K=knowledge)	技能 (S=skills)	
			K20固化時間與環境控制 K21脫模與切皂技巧 K22手工皂熟成知識 K23 清潔與廢棄物處理方法	S16 切皂修邊操作技巧 S17 儲存空間與通風處理能力 S18 清潔與廢棄物處理能力	
T5 手工皂平面拉花款製作	P2.1 依職業安全衛生相關規範，確認工作場域需求與配戴防護裝備。	3	K24平面拉花皂製作流程 K25平面拉花皂配方作法 K26顏色搭配原理 K27 拉花工具使用方法	S19 油脂調整符合拉花需求技巧 S20 皂液分色與層疊操作技巧 S21 調色與配色技巧 S22 皂面拉線旋轉操作技巧 S23 皂液流動性控制技巧	
T6 手工皂品質檢測、包裝與標示	P2.2 確認手工皂款式，準備手工皂製作所需之鹼水與相關原料數量。	3	K28 pH 檢驗工具使用方法 K29手工皂品質判別知識 K30皂品包裝與標示做法	S24 皂品感官檢查技巧 S25 皂品 pH 值檢驗操作能力 S26 皂品功能性評估操作能力 S27 皂品包裝與標示技巧	
職能內涵 (A=attitude 態度)					
A01 主動積極 A04 追求卓越 A02 自我提升 A05 熱誠 A03 彈性 A06 創新					

※參考資料

1-2 【訓練方案發展流程】

2-4 【訓練班別計畫表】

2-5 【課程設計表】

2-6 【課程內容需求調查表】

2-7【學員課前職能落差分析調查表】

4.1.4 課程規劃設計

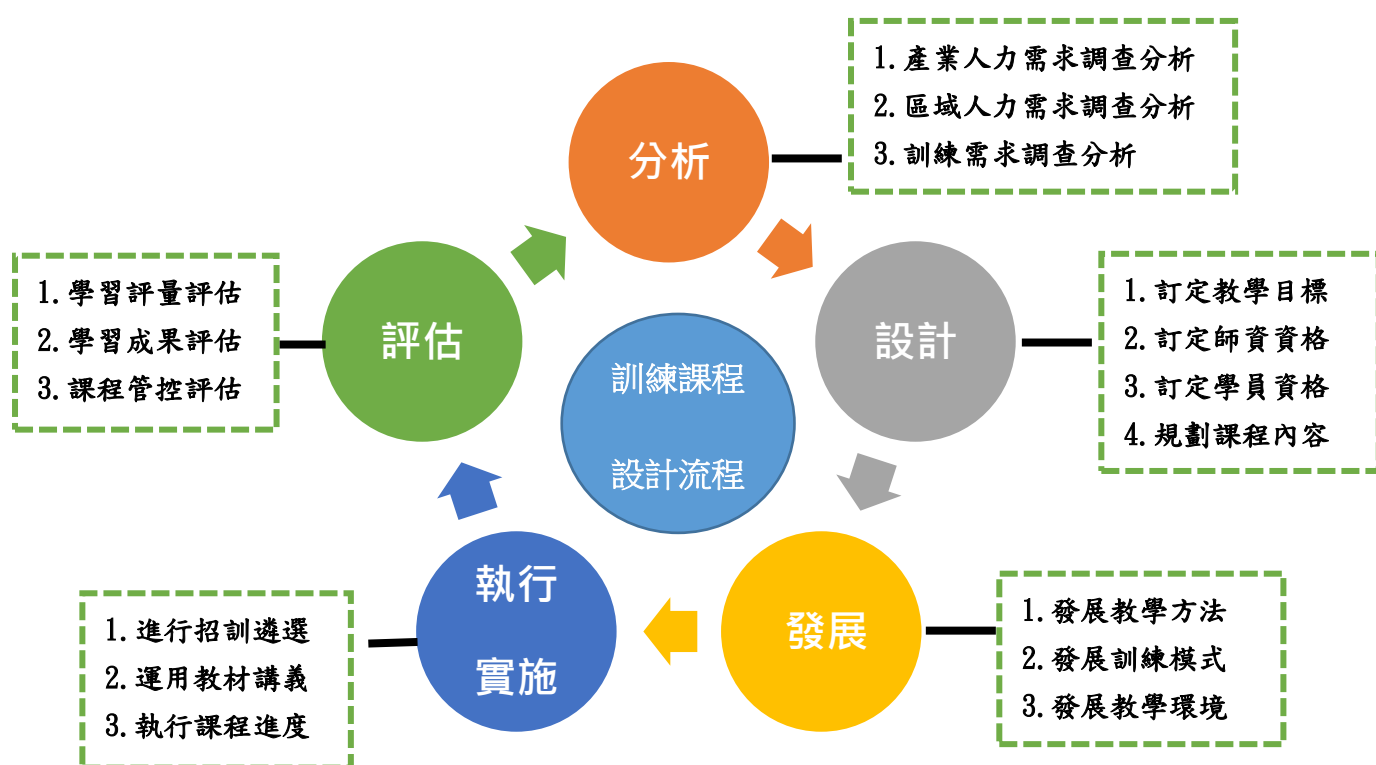
依據受訓人員需求與辦訓人員分析，提出「年度教育訓練計畫表」，並與課程相關之利益關係人，討論各項課程內容設計規劃，再產出正式「訓練班別計畫表」。

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 本單位所謂「利益關係人」包括本單位需求、本單位同仁、講師、顧問、學員、開班本單位主管。

4.2.3 徵詢的方式得採「會議、口頭、書面、視訊、E-Mail…」等方式進行，或呈報上一層本單位「理監事會」討論。

4.2.4 PDDRO 各階段之利益關係人一覽表

階段	P 計畫	D 設計	D 執行	R 查核	O 成果
人員	教育訓練委員會(主管)、訓練組人員、行政組人員、講師、學員	教育訓練委員會(主管)、訓練組人員、行政組人員、講師、學員	訓練組人員、行政組人員、講師、學員	教育訓練委員會(主管)、訓練組人員、行政組人員、講師、學員	訓練組人員、行政組人員、講師、學員
作法	根據在職訓練學員之課後行動及成果追蹤調查表中的訓練需求調查，經統計分析依需求統計表向理監事會提出開班課程，並提會員大會決議執行	課程計畫 設定訓練目標 課程規劃表設計 講師遴選資格聘任	課程前、中、後準備工作 授課講師通知 課程教材準備 訓練場地確認 學員通知、報到 教學活動執行	查課及督導 異常事件的呈報及處理方案的建議 教育訓練結案報告 課後檢討會 年度教育訓練檢討報告	年度訓練計畫執行成果的評估及後續改善績效調查 L1 滿意度調查分析 L2 學習心得分析報告 L3 行為評估(訓後動態調查表) L4 成果評估(訓練成效追蹤調查)
書面文件	1. 人才發展品質管理手冊 2. 訓練需求調查表 訓練需求統計分析 3. 擬定年度訓練計畫 4. 年度經營計畫&教育訓練計畫會議紀錄	1. 訓練班別計畫表 2. 課程設計表 3. 課程講師遴聘評選表 4. 教材評選表 5. 場地評選表 6. 課程內容需求調查表 7. 學員課前職能落差分析調查表 8. 課前協調會議紀錄	1. 課程招生簡章 2. 課程前中後檢核表 3. 課程教學日誌 4. 設備定期維護表	1. 課程教學日誌 2. 遴聘課程講師評分表 3. 教育訓練計畫管理表 4. 課程督導紀錄表 5. 培訓過程管控表 6. 辦訓異常事件矯正與預防措施 7. 教育訓練結案報告 8. 課後檢討會會議紀錄 9. 年度教育訓練檢討報告	1. 滿意度調查表 2. 訓練成果評量表 3. 行動計畫表 4. 課後行動及成果追蹤調查表 5. 學員履歷 6. 訓練成果佐證列表

4.3 訓練產品之購買程序

4.3.1 為確保訓練產品之品質，本單位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。

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、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，本單位進行所購買之訓練服務時，需以下列程序進行評選。從【講師資料庫】中之講師「評選評分」，適任為主要講師。

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

1-3【教材/場地遴選採購流程】

1-4【講師遴選流程】

2-8【師資/助教基本資料表】

2-9【遴聘課程講師評分表】

2-11【教材評選表】

2-12【場地評選表】

4.4.4 授課師資評鑑&退場機制

4.4.4.1 如該講師在本會之課程滿意度(講師部分)未達 4 分或是課程中過半學員反饋教學不力不適任等狀況，未來講師遴聘名單一律踢除該講師，並透過理監事會議開除其本會講師資格。

4.4.4.2 如受邀講師上課遲到嚴重、在已排定課程未請假一周不到課、在已排定課程已請假但連續二周不到課、於課程中對學員作人身攻擊或對本會及學員作不當或不實之言論等情況，於課中會立刻變更講師，未來講師遴聘名單一律踢除該講師，並透過理監事會議開除其本會講師資格。

4.4.4.3 如受邀參加講師遴聘評選，該講師因個人因素無法參與，下次將優先邀請其他講師，該講師則無擁有優先權。

4.4.4.4 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；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。

4.4.4.5 如講師主動請辭本會理監事或會員資格，連同辭去本會講師資格，不須經理監事會議開除其本會講師資格。

※參考資料

【講師管理辦法】

2-10 【授課講師評分表】

4.5 訓練計畫與目標需求的結合

4.5.1 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。

4.5.2 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「訓練班別計畫表」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。
- 5.1.2 每個課程在開課之前，應進行確認其細項(如課程內容、時數、教學方法、訓練績效評估)。
- 5.1.3 依據「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。

※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單位規定之師資條件。
- (2)本單位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)授課講師專業能力。
- (2)授課講師教學資歷。
- (3)課程滿意度較高者。

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。

- (1) 講授教學法
- (2) 演練教學法
- (3) 分組實作教學
- (4) 問答(Q&A)
- (5) 角色扮演(Role Playing)
- (6) 個案研討(Case Study)
- (7) 其它

※參考資料

1-5【教學方法參考表】

5.6 訓練場地選擇

5.6.1 一般條件：本單位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

2-13【訓練計畫場地資料表】

2-14【教學環境資料表】

2-15【設備定期維護表】

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) 製作教育訓練計畫管理表
- (3) 課程設計、規劃（確認名稱、時數）
- (4) 師資評估（確認時間、經費）
- (5) 徵聘教師（確認內聘、外聘資格）
- (6) 場地選擇
- (7) 設定報名資格
- (8) 設定報名人數及截止日期
- (9) 發文報名招生
- (10) 學員篩選（資格審查）
- (11) 報名人數不足的處理

5.7.2 上課前兩週

- (1) 講義編印或上課簡報製作
- (2) 教材準備
- (3) 訓練方案設計（講授教學法、演練實作法等）
- (4) 採購程序
- (5) 教具準備（電腦、投影機、投影幕、麥克風、相機、原子筆及實作課程之工具材料）
- (6) 確認講師到場時間、交通位置、停車場

※參考資料

- 1-6 【訓練課程的執行流程圖】
- 1-7 【訓練課前準備注意事項】
- 2-16 【教育訓練計畫管理表】
- 2-17 【開課前作業檢核表】
- 2-18 【招生簡章】

5.8 開課中作業

- (1) 出席率（上課人數、缺課人數）
- (2) 上課記錄
- (3) 異常處理
- (4) 宣讀上課相關規定事項
- (5) 掌控學員進出情況
- (6) 教室環境維護、整理、歸還

※參考資料

- 1-6 【訓練課程的執行流程圖】
- 2-8 【授課講師評分表】
- 2-19 【課程督導紀錄表】

2-20【開課中作業檢核表】

2-21【教學日誌】

5.9 開課後作業

- (1) 資料統計分析
- (2) 授課學員資料登錄
- (3) 成果紀錄展示或發表
- (4) 成果報備及追蹤
- (5) 績效不良的改善檢討
- (6) 訓練期間問題處理
- (7) 召開課後檢討會會議

※參考資料

1-6【訓練課程的執行流程圖】

2-22【開課後作業檢核表】

5.10 訓練資料建檔

- (1)依年度分類建檔
- (2)依課程分類建檔
- (3)依性質分類建檔（課程規劃、分析資料…）

5.11 訓練資料管理

訓練資料歸類的順序：

- (1)依開課年度
- (2)依訓練類別
- (3)依課程班名
- (4)依資料性質分門歸檔(電腦檔案、雲端資料夾、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 訓練成果移轉機制與建議

1. 課中執行

- (1) 在接近結訓課程時，提供官網心得區及課後行動計劃 GOOGLE 表單，請學員填寫課後行動計畫，對未來創業或比賽之規畫進行闡述(包含對自己的期許或是未來希望達成的目標)，由單位進行協助。
- (2) 承上，有填寫官網心得區的學員有機會參與結訓日舉辦之成果發表小競賽，並以競賽獎品制，讓學員更有動力完成作品並從中認真學習相關知識技能。

2. 課後執行

- (1) 產投或自費課程之學員，需上過3期課程或是上滿180小時課程，且獲得講師師資證書者，可以擔任為助教。
- (2) 產投或自費課程之學員，需參賽3次以上並獲得2次季軍以上之成績，可以由單位推薦擔任比賽之評審；獲得3次季軍以上之成績，可以由單位推薦擔任比賽之評審長。
- (3) 請學員填寫課後成果追蹤調查表，是否達成先前之課後行動計畫並說明課程具體成效。

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，必要時因應調整。

6.1.3 年度訓練計畫結束後，並製作【年度教育訓練檢討報告】，做為未來改善參考。

※參考資料：2-31【年度教育訓練檢討報告】

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【教育訓練結案報告】詳細記載課程結案相關事項。

※參考資料：2-23【教育訓練結案報告】

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：2-24【培訓過程管控表】(PDDRO 五張)

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】

1-8【學員意見反映處理流程】

2-25【辦訓異常事件矯正與預防措施單】

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，並於課程結束後進行分析，作為未來課程改善之依據。
2. 執行方式：上課期間接近尾聲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：課程結訓日辦成果展，進行訓練成果評量，由講師為學員上課

之作品評分，並給予建議，從而得知學員經訓練後之進步程度。

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：課後行動計劃表

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

- 1-9 【訓練課程成果驗收流程圖】
- 2-26 【滿意度調查表】
- 2-27 【訓練成果評量表】
- 2-26 【課後行動計劃表】
- 2-29 【課後行動及成果追蹤調查表】
- 2-30 【學員履歷】

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：本單位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) 教育訓練委員會(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) 訓練組人員

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) 教育訓練委員會(主管)
- (3) 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 10 月底前應完成全體人員「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	教育訓練委員會(主管)	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☐ L4	☒ L5
	訓練組人員	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☒ L4	☐ L5
	行政組人員	☐ L1	☐ L2	☒ L3	☐ L4	☐ L5
2. 課程規劃能力	教育訓練委員會(主管)	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☐ L4	☒ L5
	訓練組人員	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☒ L4	☐ L5
	行政組人員	☐ L1	☐ L2	☒ L3	☐ L4	☐ L5
3. 課程設計能力	教育訓練委員會(主管)	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☐ L4	☒ L5
	訓練組人員	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☒ L4	☐ L5
	行政組人員	☐ L1	☒ L2	☐ L3	☐ L4	☐ L5
4. 訓練方法運用能力	教育訓練委員會(主管)	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☐ L4	☒ L5
	訓練組人員	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☒ L4	☐ L5
	行政組人員	☐ L1	☒ L2	☐ L3	☐ L4	☐ L5
5. 講師遴選能力	教育訓練委員會(主管)	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☐ L4	☒ L5
	訓練組人員	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☒ L4	☐ L5
	行政組人員	☐ L1	☒ L2	☐ L3	☐ L4	☐ L5
6. 教材評選能力	教育訓練委員會(主管)	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☐ L4	☒ L5
	訓練組人員	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☒ L4	☐ L5
	行政組人員	☐ L1	☒ L2	☐ L3	☐ L4	☐ L5
7. 諮詢服務能力	教育訓練委員會(主管)	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☐ L4	☒ L5
	訓練組人員	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☒ L4	☐ L5
	行政組人員	☐ L1	☐ L2	☒ L3	☐ L4	☐ L5
8. 課程執行能力	教育訓練委員會(主管)	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☐ L4	☒ L5
	訓練組人員	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☒ L4	☐ L5
	行政組人員	☐ L1	☐ L2	☒ L3	☐ L4	☐ L5
9. 課程滿意度分析能力	教育訓練委員會(主管)	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☐ L4	☒ L5
	訓練組人員	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☒ L4	☐ L5
	行政組人員	☐ L1	☒ L2	☐ L3	☐ L4	☐ L5
10. 訓練成效評估能力	教育訓練委員會(主管)	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☐ L4	☒ L5
	訓練組人員	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☒ L4	☐ L5
	行政組人員	☐ L1	☒ L2	☐ L3	☐ L4	☐ 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	☐ 中文輸入 ☐ 簡報製作 ☐ Word 文書 ☐ Excel 試算	
	2. 訓練相關職能訓練	☐ TTQS 指標班課程訓練 ☐ TTQS 實務導入課程訓練 ☐ TTQS 進階課程_____ ☐ 內部自辦 TTQS 相關課程 ☐ 人力資源相關課程_____ ☐ 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。	☐ 尚未具備 ☐ 已具備 ☐ 表現佳 ☐ 表現優異	
	2. 積極主動學習的特質。	☐ 尚未具備 ☐ 已具備 ☐ 表現佳 ☐ 表現優異	
	3. 問題處理能力的特質。	☐ 尚未具備 ☐ 已具備 ☐ 表現佳 ☐ 表現優異	
專業能力	1. 訓練需求蒐集能力	☐ L1	☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	2. 課程規劃能力	☐ L1	☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	3. 課程設計能力	☐ L1	☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	4. 訓練方法運用能力	☐ L1	☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	5. 講師遴選能力	☐ L1	☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	6. 教材評選能力	☐ L1	☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	7. 諮詢服務能力	☐ L1	☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	8. 課程執行能力	☐ L1	☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	9. 課程滿意度分析能力	☐ L1	☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	10. 訓練成效評估能力	☐ L1	☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
評估意見 改善建議	1. 整體表現： ☐ 優質(專業能力 8~10 項達標準) ☐ 符合標準(專業能力 5~7 項達標準) ☐ 部份能力需提升(專業能力 1~4 項達標準) 2. 課程建議： ☐ TTQS 相關課程類別 ☐ 人力資源相關課程 ☐ 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**本單位**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：**本單位**講師遴選與管理。

三、權責

(一)**秘書長**：負責本辦法之擬訂及執行。

(二)本辦法經**本單位理事長**核准後施行，修訂時亦同。

四、內容：

(一)講師&助教資格

以下為講師資格：

1. 相關學經歷達3年以上。
2. 具有相關證照及檢定資格或相關比賽之評審資格。
3. 講師遴聘評選達80分以上。

以下為助教資格：

1. 相關學經歷達1年以上。
2. 具有相關證照及檢定資格或相關比賽之評審資格。

(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：由訓練單位主管初評，呈理事長核定。

(三) 講師評鑑&退場機制

1. 如該講師在本會之課程滿意度(講師部分)未達4分或是課程中過半學員反饋教學不力不適任等狀況，未來講師遴聘名單一律踢除該講師，並透過理監事會議開除其本會講師資格。

2. 如受邀講師上課遲到嚴重、在已排定課程未請假一周不到課、在已排定課程已請假但連續二周不到課、於課程中對學員作人身攻擊或對本會及學員作不當或不實之言論等情況，於課中會立刻變更講師，未來講師遴聘名單一律踢除該講師，並透過理監事會議開除其本會講師資格。

3. 如受邀參加講師遴聘評選，該講師因個人因素無法參與，下次將優先邀請其他講師，該講師則無擁有優先權。

4. 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；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。

5. 如講師主動請辭本會理監事或會員資格，連同辭去本會講師資格，不須經理監事會議開除其本會講師資格。

(四) 講師職掌

1. 擔任訓練課程之講授。
2. 負責結訓成果展之評分。

(五) 報酬

1. 產投課程之講師費，依據勞動部勞動力發展署之規定辦理。
2. 自辦課程之講師費，依據本單位之規定辦理。

(六) 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【師資/助教基本資料表】

附件2-7【課程講師遴聘評選表】

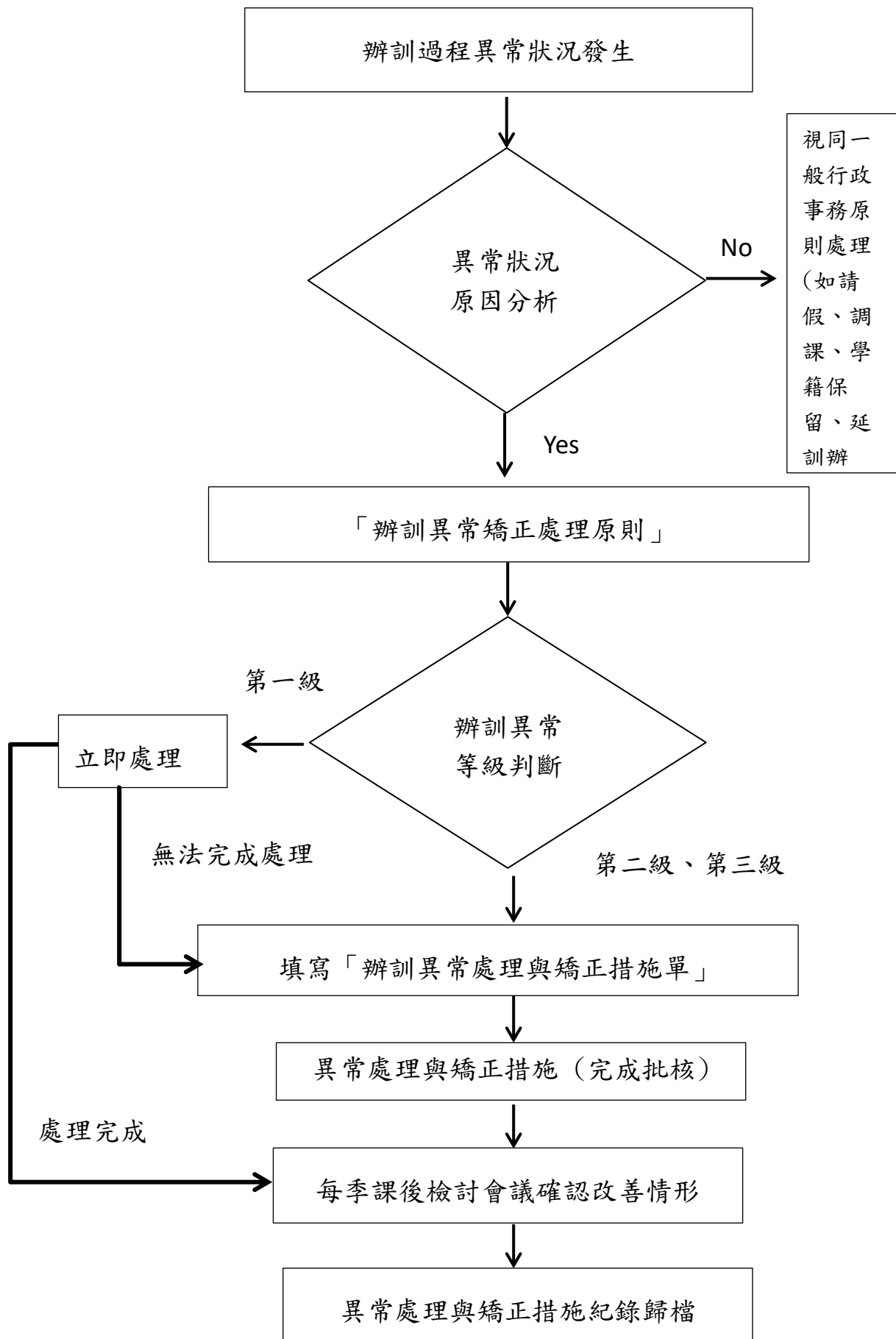
附件2-8【授課講師評分表】

【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：本單位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 本單位：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	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	教具	一級	喇叭音響故障或共用工具不足	請工作人員立即修護

	故障或不足	二級	喇叭音響故障或共用工具不足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	上課前喇叭音響故障或共用工具不足短期內無法修復	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	1. 通知老師停課 2. 通知現場學員

			立即於 30 分鐘 內修復時	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)	
C-4	講師反映課程內容	一級	反映一堂課程	於課程休息時間或當日下課後，立即與訓練單位溝通，並反映學員意見，請訓練單位適時調整
		二級	反映多堂課程	1. 辦理滿意度調查或辦理成果展評分時了解學習狀況 2. 如為課程時數安排或教學目標不符時，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)	

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	1. 辦理滿意度調查了解學習狀況 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	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	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(e x: 如 突發事件或不可 抗力因素等)	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 2-25【辦訓異常事件矯正與預防措施單】

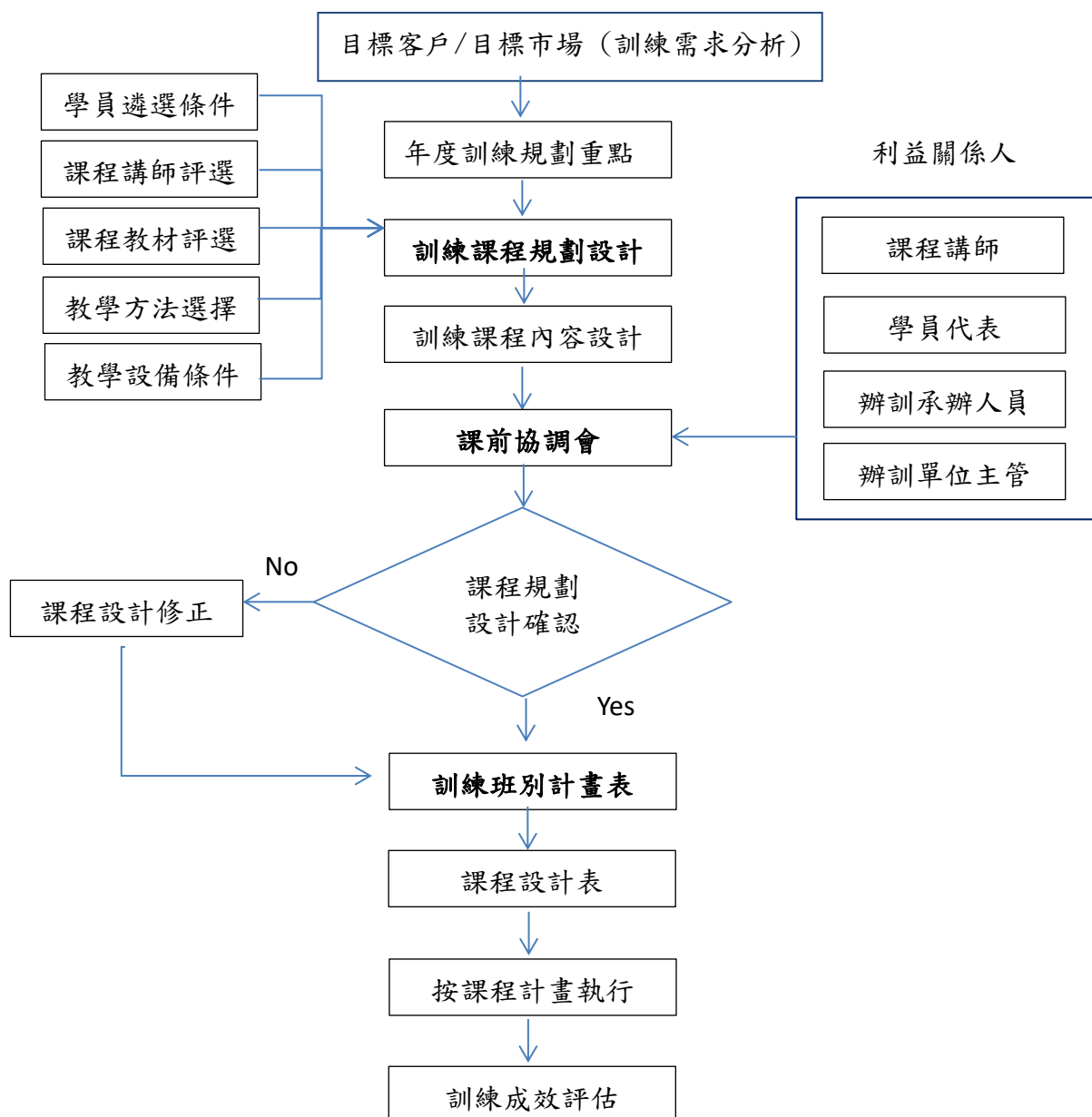
附件 1：

附件 1-1 【年度訓練需求調查&年度訓練計畫流程】

制定單位	協會常務理事、教育訓練委員會		
權 責	作 業 流 程	執行時間	產 出 表 單
教育訓練委員會	<pre> graph TD A([年度工作計畫]) --> B([年度訓練需求調查 (對象：會員、學員)]) B --> C[1. 收集目前市場的培訓資訊 2. 前一年度檢討報告表] C --> D[召開年度經營計畫&訓練計畫會議] D --> E[SWOT 分析] E --> F[訓練政策與改善計畫] F --> G([年度教育訓練計畫 訓練 KPI 改善 KPI]) </pre>	每年 9 月 31 日前	工作職掌表 理監事會議記錄
教育訓練委員會		每年 9 月 31 日前	市場需求開班調查統計表
常務理事 教育訓練委員會		每年 12 月 31 日前	年度教育訓練檢討報告
常務理事 教育訓練委員會		每年 10 月 30 日前完成	年度訓練計畫會議紀錄
常務理事 教育訓練委員會		每年 10 月 30 日前完成	SWOT 分析表
常務理事 教育訓練委員會		每年 10 月 30 日前完成	
常務理事 教育訓練委員會		每年 10 月 30 日前完成	年度教育訓練計畫總表 年度發展策略與目標(KPI)

附件 1-2【訓練方案發展流程】

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)→課前協調會→
訓練班別計畫表→課程設計表→課程執行→訓練評估



附件 1-3 【教材/場地遴選採購流程】

制定單位	教育訓練委員會、講師、行政人員		
權 責	作 業 流 程	執 行 時 間	產 出 表 單
教育訓練委員會 講師 行政人員	<pre> graph TD A[訂定需求規範] --> B[課程確認，彙集授課教師材料清單及尋找場地 (場地遴選可跳”進行評選”)] B --> C[查核是否已訂購或有足夠庫存量] C --> D[未訂購或庫存不足] C --> E[已訂購或庫存足夠] D --> F[製作訂購明細] F --> G[在店家尋找適合之教材] G --> H[進行評選] H --> I[適合] H --> J[不適合] I --> K[與店家或場地租賃方洽談] K --> L[採購或確認租借] L --> M[開課] M --> N[檢討] N --> A E --> L J --> O[不採購或不租借] </pre>	產投課程為每年 10 月 30 日前、隔年 4 月 30 日前完成 自費課程為開課前 3-1 個月完成 產投課程為每年 10 月 30 日前、隔年 4 月 30 日前完成 自費課程為開課前 3-1 個月完成 產投課程為每年 10 月 30 日前、隔年 4 月 30 日前完成 自費課程為開課前 3-1 個月完成	教材評選表 場地評選表
教育訓練委員會 講師 行政人員			
教育訓練委員會 講師 行政人員			

附件 1-4 【講師遴選流程】

制定單位	協會常務理事、教育訓練委員會		
權 責	作 業 流 程	執 行 時 間	產 出 表 單
常務理事 教育訓練委員會 常務理事 教育訓練委員會 教育訓練委員會 常務理事 教育訓練委員會 常務理事 教育訓練委員會	<pre> graph TD A[訂定需求規範] --> B[課程確認] B --> C[從講師資料尋找適合之師資] C --> D{ } D --> E[適合] D --> F[不適合] E --> G[主要講師] F --> H[不合作] H --> I[尋找備案講師] G --> J[課程設計會議(課前會議)確認] I --> J J --> K[開課] K --> L[檢討] L --> A </pre>	產投課程為每年 10 月 30 日前、隔年 4 月 30 日前完成 自費課程為開課前 3-1 個月完成 產投課程為每年 10 月 30 日前、隔年 4 月 30 日前完成 自費課程為開課前 3-1 個月完成 產投課程為每年 10 月 30 日前、隔年 4 月 30 日前完成 自費課程為開課前 3-1 個月完成 產投課程為每年 10 月 30 日前、隔年 4 月 30 日前完成 自費課程為開課前 3-1 個月完成	課程講師遴聘評選表

附件 1-5【教學方法參考表】

種類	定義	優點	限制
講授教學法	運用敘述或講演的方式，傳遞教材知識的一種教學方法，提供相關教材或講義	· 自由發揮 · 人數不限 · 易於記錄 · 場地不拘	· 有效性弱 · 單向溝通 · 難以持久 · 差異難顧
演練教學法	由講師的帶領下透過設備或教材，進行練習、表現和實作，親自解說示範的技能或程序的一種教學方法	· 提供第一手觀察 · 學員參與程度高 · 容易吸收	· 準備工作繁重 · 觀察的角度與位置難以顧全 · 講師的角色吃重
分組實作教學	預定 4 人或 5 人為 1 組，以實際參訓學員人數劃分	· 學員壓力較小 · 激發競爭性	· 分組技術的講求 · 時常需要協助引導 · 需要較多空間
問答(Q&A)	講師提出問題刺激學員回應	· 增加對學員的瞭解 · 激勵學員集中注意力 · 拉近彼此距離	· 講師臨場機智受考驗 · 場面不易控制
角色扮演 (Role Playing)	學員團體中選定代表就人際關係或特殊案例中之某些角色予以自然表演，隨後作分析與評估	· 有效指引學員在認知或身體動作方面之學習 · 提高學員參與感 · 體會真實情境 · 提高趣味性	· 準備工作多 · 容易有遊戲心理 · 個性內向者不易融入
個案研討 (Case Study)	以書面或影片描述某一真實或模擬之情況，再由學員加以分析或解決該案例之某些問題	· 激發學員的思辨分析能力 · 舉一反三 · 整合性之思考 · 團隊合作 · 深淺正反能有多種層次與角度的彈性	· 局限於理念與分析性的教學訓練 · 適合較高層教育背景的學員 · 講師的主持討論角色吃重 · 閱讀費時 · 資料蒐集不易

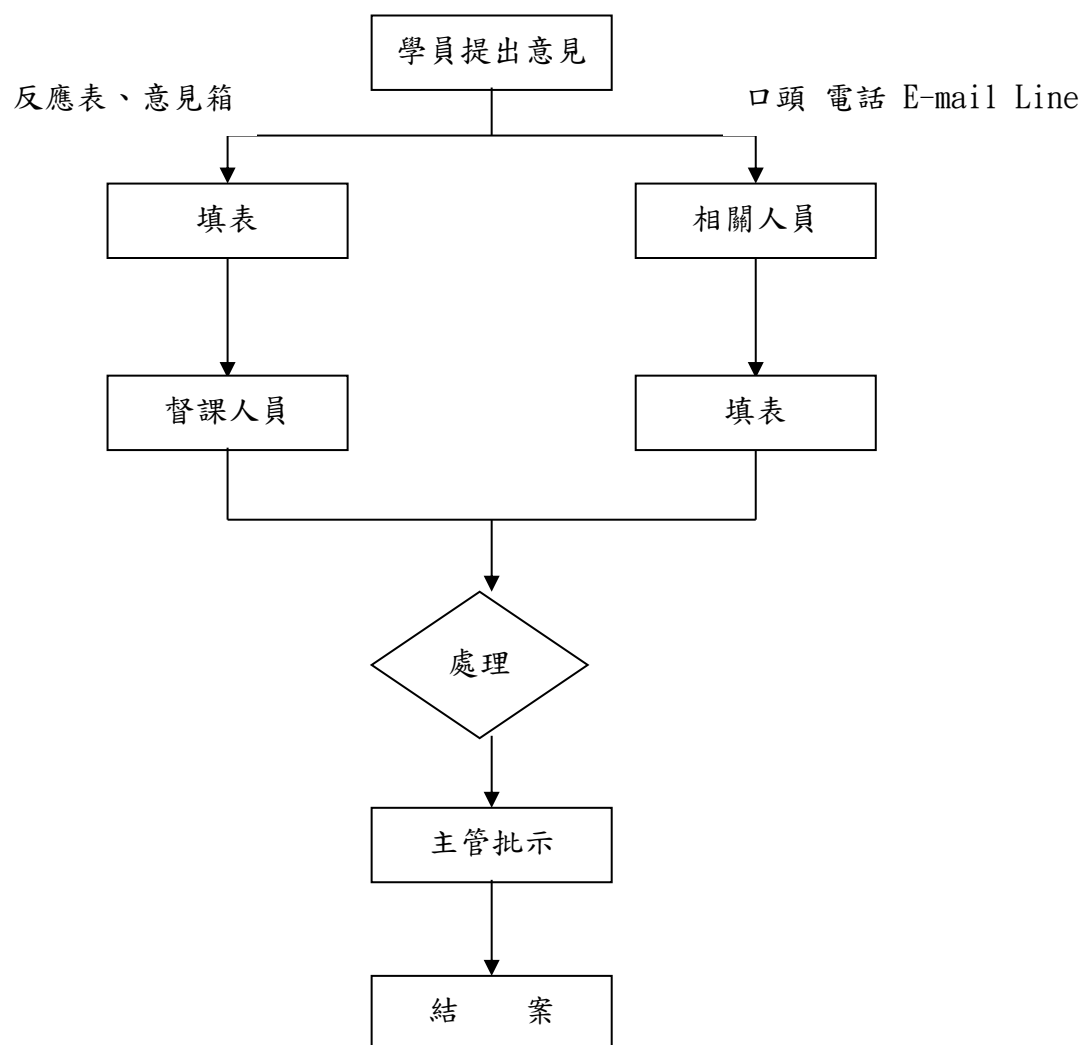
附件 1-6 【訓練課程的執行流程圖】

制定單位	協會常務理事、教育訓練委員會、講師、行政人員		
權 責	作 業 流 程	執 行 時 間	產 出 表 單
常務理事 教育訓練委員會 行政人員	<pre> graph TD A[招生] --> B[開課] B --> C[課程進行] C --> D[結案] D --> E[後續追蹤] </pre>	開課前 1 個月	招生簡章
教育訓練委員會 講師 行政人員		開課日	教學日誌 學員課前職能落差 分析 開課前作業檢核表
教育訓練委員會 講師 行政人員		開課日	開課中作業檢核表 培訓過程管控表 訓練成果評量表
常務理事 教育訓練委員會 行政人員		結訓日	開課後作業檢核表 教育訓練結案報告
常務理事 教育訓練委員會 行政人員		結訓後 3 個月	課後行動計畫表 課後追蹤調查表

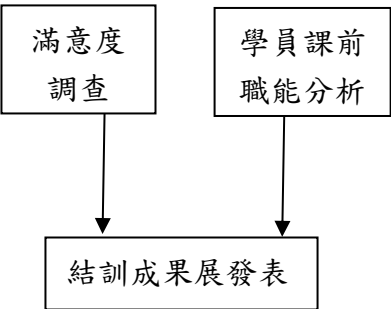
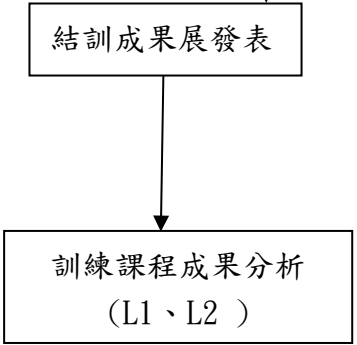
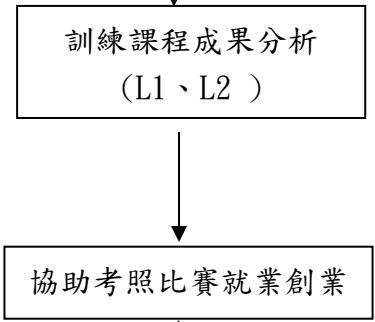
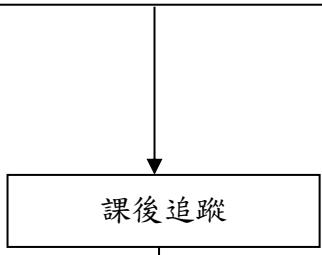
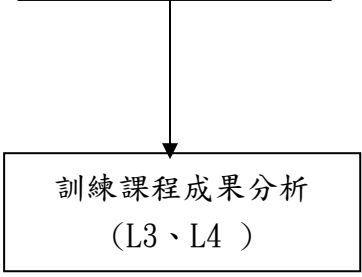
附件 1-7【訓練課前準備注意事項】

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. 測試投影機並備妥投影筆。
7. 備妥講師茶水或環保杯。
8. 測試麥克風。
9. 備妥講義、滿意度調查及教學日誌。
10. 向講師說明燈光開關及投影機等器材使用方法。（尤其是前排影響投影機照射之燈的開關）
11. 承辦人想好開場白（介紹講師及提醒同仁教室注意事項）

附件 1-8【學員意見反映處理流程】



附件 1-9【訓練課程成果驗收流程圖】

制定單位	教育訓練委員會、講師、行政人員、課務人員		
權 責	作 業 流 程	執 行 時 間	產 出 表 單
講師 課務人員 行政人員	 <pre> graph TD A[滿意度調查] --> D[結訓成果展發表] B[學員課前職能分析] --> D </pre>	課程進行時	滿意度調查表 學員課前職能落差分析
講師 課務人員 行政人員	 <pre> graph TD C[結訓成果展發表] --> E[訓練課程成果分析 (L1、L2)] </pre>	結訓當天	訓練成果評量表 心得分享 課後行動計畫表
教育訓練委員會 講師 課務人員 行政人員	 <pre> graph TD E[訓練課程成果分析 (L1、L2)] --> F[協助考照比賽就業創業] </pre>	結訓後 1 個月內	滿意度調查表 訓練成果評量表
教育訓練委員會 講師 課務人員 行政人員	 <pre> graph TD F[協助考照比賽就業創業] --> G[課後追蹤] </pre>	依政府或民間團體的時間規定	
教育訓練委員會 講師 課務人員 行政人員	 <pre> graph TD G[課後追蹤] --> H[訓練課程成果分析 (L3、L4)] </pre>	結訓後 3 個月	課後追蹤調查表
教育訓練委員會 講師 課務人員 行政人員		結訓後 3 個月	學員課前職能落差分析 課後行動計畫表 課後追蹤調查表

附件 2：

附件 2-1【訓練人員職務表】

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會 訓練人員職務表

姓名	職稱	職務內容	課程結訓證書

附件 2-2【訓練課程需求表】

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

訓練課程需求表

訓練核心類別	課程名稱	訓練期間	地點	備註

附件 2-3 【年度教育訓練計畫總表】

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

____年度 教育訓練計畫總表

訓練核心類別	課程名稱	開辦性質	日期												訓練總時數	地點	人數(1)	每位學員總訓練費(2)	總計(1*2)
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月					

理事長：

秘書長：

單位主管：

單位承辦人

附件 2-4【訓練班別計畫表】

勞動部勞動力發展署

產業人才投資方案(提升勞工自主學習計畫)

____年度 __半年 訓練班別計畫表(斜體粗體字為產投格式)

訓練單位名稱		訓練計畫									
訓練職類		訓練職能									
課程名稱		業別分類代碼									
政策性產業		訓練人數				起迄日期					
上課時間		訓練時數				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	授課師資條件	學歷	工作經驗與年資	相關證照		專業領域			
	助教(與訓練目標是否切合)	姓名	助教條件	學歷	工作經驗與年資	相關證照		專業領域			
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		固定費用總額：____元 固定費用單一人時成本：____元 材料費用總額：____元 材料費占比：____% 【一人份材料明細】 【共同材料明細】 【其他明細】				
裝備與設施	學科場地地址 1					容納人數		硬體設施說明			
	術科場地地址 1					容納人數		硬體設施說明			
	其他設施說明										
	教學方法										
	日期	授課時段	授課時間	時數	課程進度/內容	學/術科	授課地點	授課教師	遠距教學	室外教學	助教
		☐ 早上 ☐ 下午 ☐ 晚上									

附件 2-5【課程設計表】

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

課程設計表

課程名稱				開辦性質	☐ 產業人才投資計畫 ☐ 自辦課程		訓練時數		撰表人	
學員資格				上課時間			訓練日期		訓練人數	
課程目標					教材					
日期	授課時間	時數	學/術科	課程進度內容			授課地點	任課老師	助教	
主要教學方法										
教學環境與教學設備的需求										
評估方式										
L1 反應評估 (滿意度調查機制)										
L2 學習評估 (考試或報告機制)										
L3 行為評估 (課後行動計畫調查機制)										
L4 成果評估 (工作績效調查機制)										

單位主管：

單位承辦人：

附件 2-6 【課程內容需求調查表】

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

課程內容需求調查表

課程名稱					
日期					
各位講師好： 請勾選您認為課程講綱(內容)及職能之重要程度，本會將會依據統計結果適當地進行課程協調，感謝您的配合。					
課程內容	非 常 重 要	重 要	普 通	不 重 要	非 常 不 重 要
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
對課程內容的其他建議：					
職能分析					
K01					
S01					
A01					

講師簽名：
單位主管：

填寫日期： 年 月 日
單位承辦人：

附件 2-7【學員課前職能落差分析調查表】

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

學員課前職能落差分析調查表

課程名稱					
日期					
各位學員大家好： 請勾選您認為課程講綱(內容)及職能之熟悉程度，本會將會依據統計結果適當修正本次訓練課程，感謝您的配合。					
課程內容	非常熟悉	熟悉	普通	不熟悉	非常不熟悉
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
對課程內容的其他建議：					
職能分析					
K01					
S01					
A01					

學員簽名：

填寫日期：

年

月

日

單位主管：

單位承辦人：

附件 2-8【師資/助教基本資料表】

勞動部勞動力發展署

產業人才投資方案(提升勞工自主學習計畫)

年度 師資/助教基本資料表(斜體粗體字為產投格式)

基本資料	姓 名		身分證號		出生日期		性別	☐ 男 ☐ 女
	類別	☐ 講師 ☐ 助教	聯絡電話		行動電話			
	電子郵件							
	通訊地址							
服務單位	公司(機構)名稱				內/外聘	☐ 內聘 ☐ 外聘		
	服務部門				職 稱			
	公司(機構)電話				公司(機構)傳真			
	公司(機構)地址							
最高學歷	(1) ☐ 國小以下 (2) ☐ 國中 (3) ☐ 高中(職) (4) ☐ 專科 (5) ☐ 大學 (6) ☐ 研究所 (7) ☐ 博士 學校名稱(含科系所名稱): ☐ 畢業 ☐ 肄業 ☐ 在學中							
專業領域								
經歷	單位名稱				職稱			年資
專業證照	政府機關辦理相關證照或檢定							
	其他證照或檢定							
備考	勞動力發展署(含所屬分署)及訓練單位，為辦理產業人才投資方案訓練課程及推動職業訓練、就業服務相關政策所需，依個人資料保護法規定，在您提供個人資料前，特告知下列事項： 1. 個人資料蒐集目的： (1)辦理產業人才投資方案相關事宜(課程審查、不預告訪視、支出原始憑證查核、統計分析等)。 (2)作為政府機關辦理職業訓練或就業服務相關統計、分析。 2. 個人資料利用之期間、地區、對象及方式：您的個人資料僅供勞動力發展署(含所屬分署)暨相關訓練單位於蒐集目的之必要範圍內，以合理方式利用至蒐集目的消失為止。 3. 本人同意本資料表得由勞動力發展署或其委託之第三者於合理範圍內進行蒐集、利用或電腦資料之處理；並同意於上課期間配合分署辦理不預告訪視作業。 4. 本人☐是 ☐否具有此訓練單位之董(理)事、監事、教職員、職員、會務工作人員、內聘講師等之訓練單位內部人員身分。 5. 若有不實之情事，本人願負一切法律責任，特此具結。 本人簽名： (以中文正楷簽全名)							

※請附師資/助教相關佐證資料

※本表如有塗改，應予重新印製或於塗改處加蓋訓練單位主管職銜章。

附件 2-9【課程講師遴聘評選表】

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

課程講師遴聘評分表

課程名稱		日期	
講師姓名		評分日期	
性別	學歷	實際教學年資	專業證照
			審查（請打 V） ☐ 適合擔任 ☐ 備案講師
評分項目		評分成果	評分
講課台風是否穩健		1-4 不佳 5-7 尚可 8-10 良好	
專業知識是否足夠		1-4 不足 5-7 尚可 8-10 良好	
表達溝通能力是否足夠		1-4 不足 5-7 尚可 8-10 良好	
教學熱忱是否足夠		1-4 不足 5-7 尚可 8-10 良好	
臨場反應是否足夠		1-4 不足 5-7 尚可 8-10 良好	
時間掌控能力是否充足		1-4 不足 5-7 尚可 8-10 良好	
教學親和力是否充足		1-4 不足 5-7 尚可 8-10 良好	
授課經驗是否充足		1-4 不足 5-7 尚可 8-10 良好	
實務工作經驗是否充足		1-4 不足 5-7 尚可 8-10 良好	
是否為具備相關學經歷		1-4 無相關經歷 5-7 相關工作年資不足五年 8-10 相關工作年資五年以上	
總分（符合聘用標準：80 分以上）			
遴選理由	遴選審查時，請就以上遴選之講師進行訪談及試講時之講師專業能力、學員互動、教學內容等專業知識、課程設計能力、表達溝通能力、教學示範經驗、人格特質及是否適合擔任預計開班課程內容之講座經驗等作綜合考量。		
遴選人員 簽章	課程規劃人員：		
教育委員會	☐ 同意聘請 ☐ 以後再聘請		
理事長 簽章			

附件 2-10【授課講師評分表】

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

授課講師評分表

課程名稱		授課日期				
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！ ※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。						
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						

附件 2-11【教材評選表】

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

教材評選表

課程名稱				
上課時間				
評核內容				
評 鑑 指 標		材料行		
教材名稱				
評核重點	商品完整性、外觀、包裝			
	對學員之合適程度			
	商品耐用程度			
	價格			
	店家服務、洽談過程等			
	合計			
	排序			
總說明				
備註				

附件 2-12【場地評選表】

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

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	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
2. 座椅舒適度	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
3. 消安與建安檢	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
4. 交通便利	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
5. 教學設備	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
6. 茶水提供	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
7. 其他：_____	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 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 2-13【訓練計畫場地資料表】

勞動部勞動力發展署

產業人才投資方案(提升勞工自主學習計畫)

年度 ____ 半年 訓練計畫場地資料表(斜體粗體字為產投格式)

訓練單位名稱		課程名稱			
場地名稱		場地編號			
聯絡人		電話			
電子郵件		傳真			
☐ 學科場地 1 (含樓層及教室)		坪數		容納人數	
☐ 學科場地 2 (含樓層及教室)		坪數		容納人數	
☐ 術科場地 1 (含樓層及教室)		坪數		容納人數	
☐ 術科場地 2 (含樓層及教室)		坪數		容納人數	
聲明事項	本訓練場地係經消防安全及建築安全檢查合格者。 單位負責人簽章：				

(無術科或學科場地者免填該項地址)

※本表如有塗改，應予重新印製或於塗改處加蓋訓練單位主管職銜章

附件 2-14【教學環境資料表】

勞動部勞動力發展署

產業人才投資方案(提升勞工自主學習計畫)

____年度 ____半年 教學環境資料表(斜體粗體字為產投格式)
(學科)

訓練場地資訊			
訓練單位			
訓練班別			
學科場地			
地址及名稱		場地屬性	
照片一、學科教室照片			

(術科)

訓練場地資訊			
訓練單位			
訓練班別			
術科場地			
地址及名稱		場地屬性	
照片一、術科教室照片			

附件 2-15【設備定期維護表】

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

設備定期維護表

使用教室 (地點)							☐ 為租借教室 ☐ 本會教室		年份				
	設備項目	使用月份											
		1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
填表人													

單位主管：

單位承辦人：

附件 2-16【教育訓練計畫管理表】

____年度 教育訓練計畫管理表

課程名稱				訓練日期			訓練總時數						預計人數/實際人數(1)					
地點				開辦性質			上課時間						每位學員總訓練費(2)					
講師				製表人		承辦			主管			訓練費預計/總計(1*2)						
順位	管理項目	管理目標	負責	重要性(%)	Q1			Q2			Q3			Q4				
					1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		

進度區分：【A】可照計劃達成目標。

【B】當月未能照計劃，但到目標之期限可完成。

【C】到目標之期限不可能達成。

	1 月		2 月		3 月		4 月		5 月		6 月					
月次預定																
實績及進度																
指示事項	A	B	C	確認	A	B	C	確認	A	B	C	確認	A	B	C	確認
	7 月		8 月		9 月		10 月		11 月		12 月					
月次預定																
實績及進度																
指示事項	A	B	C	確認	A	B	C	確認	A	B	C	確認	A	B	C	確認

附件 2-17【開課前作業檢核表】

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

開課前作業檢核表

課程名稱：

開課日期：

訓練課程執行前作業	項次	重要工作內容	期限	進度 (✓)	差異與改進措施
	1	講師遴選與授課時間確認	開課一個月		
	2	場地確認(訂場地及設備確認)			
	3	課程表(含日期)與主管等相關人員 確認			
	4	招生簡章製作與發送			
	5	接受報名，人數統計			
	6	審核學員受訓資格	開課前二週		
	7	確認開班			
	8	授課講師之講義/教材/教學簡報檔確認			
	9	簽到表製作	開課前一週		
	10	通知學員開課			
	11	上課教室佈置/上課文具、設備準備	開課前日		
	12	(1)前一日電聯/E-mail/Line 提醒講師上課 (2)前一日電聯/E-mail/Line 提醒學員上課			

附件 2-18 【招生簡章】

____年____半年度 提升勞工自主學習計畫 招生簡章(斜體粗體字為產投格式)

訓練單位名稱								
課程名稱								
上課地點								
報名方式								
訓練目標								
課程內容大綱 及時數	周次	日期 (日)	學/ 術	時數	課程內容大綱		授課 講師	遠 距 教 學
	1							
	2							
招訓方式 及資格條件								
遴選學員標準 及作業程序								
是否為 iCAP 課程		☐ 是，課程相關說明： iCAP標章證號： ☐ 否						
招訓人數								
報名起迄日期								
預定上課時間								
授課師資								
教學方法								
費用								
退費辦法								
說明事項								
訓練單位 聯絡專線								
補助單位 申訴專線								

※報名前請務必仔細詳閱以上說明。

附件 2-19【課程督導紀錄表】

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

課程督導紀錄表

課程名稱				講師姓名			
督課日期、時間				訓練地點			
應到學員人數				出席學員人數			
類別	項 目	程 度 評 比					
		佳←					→劣
		5	4	3	2	1	0
課程	課程主題是否切題	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	課程內容與實際需求切合	☐	☐	☐	☐	☐	☐
講 師	講師的教學內容(專業能力)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	講師的教學技巧(口語表達能力)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	講師教學的主題掌握(教學方法與設計)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	講師教學時間分配	☐	☐	☐	☐	☐	☐
學 員	學員上課精神狀況	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	學員主動發問或積極參與度	☐	☐	☐	☐	☐	☐
行 政	教室場地	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	教室設備準備	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	服務人員	☐	☐	☐	☐	☐	☐
意見欄							
訓練單位主管		承辦人			記錄者		

附件 2-20【開課中作業檢核表】

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

開課中作業檢核表

課程名稱：

開課日期：

訓練課程執行中作業	項次	重要工作內容	期限	進度 (✓)	差異與改進措施
	1	學員報到/領取教材或書籍等相關資料	開訓日		
	2	講師茶水、教具等			
	3	開訓 PPT 簡報:課程內容、講師、教室環境介紹			
	4	講師授課重點/學員反應紀錄	授課日		
	5	協助講師課程進行			
	6	課程進行中紀錄可改進之處(授課拍照)			
	7	觀察學員學習狀況與講師互動(可與講師討論，提供教學改善措施)			
	8	教學日誌(進度管控)	結訓日		
	9	結訓作品驗收或技能評量實施(評量學習成果)			
	10	課程滿意度調查與學員、講師回饋意見蒐集			

附件 2-21 【教學日誌】

學員簽到(退)及教學日誌

上課地點						訓練單位名稱			
班別名稱									
訓練起迄日期						課程種類		☐ 非學分班 ☐ 學分班	
本次簽到日期						上課時間 (2 4 小 時 制)			
學號	姓名	☒ 上午 ☐ 下午簽到	☒ 上午 ☐ 下午簽退	☒ 下午 ☐ 夜間簽到	☒ 下午 ☐ 夜間簽退	時段	上午	下午	
1						課程進度與內容綱要			
2									
3									
4									
5						作業指導			
6									
7						授課講師簽名			
8									
9						助教簽名			
10									
11						工作人員簽名			
12									
13						訓練單位簽章			
14									
15									
16						向反應本班事項			
17									
18									
19						訓練單位意見回覆			
20									
21									
22						主管訓練單位意見			
23									

附件 2-22 【開課後作業檢核表】

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

開課後作業檢核表

課程名稱：

開課日期：

訓練課程執行後作業	項次	重要工作內容	期限	進度 (v)	差異與改進措施
	1	完成教育訓練結案報告	結訓後一週		
	2	學員課程滿意度問卷與統計分析			
	3	授課講師回饋意見蒐集	結訓後二週		
	4	學員參訓課程與成績登錄			
	5	課程照片/學員作品整理			
	6	將課程計畫/講義教材/簽到表/課程表/問卷統計…等依流程依 PDDRO 流程順序歸檔	結訓後四週		
	7	完成課程—訓練課程總結報告			
	8	訓後檢討與改善（訓練檢討管理審查會議）			

社團法人中華台灣創藝設計 培訓協會

000 年 00000 第 00 期
教育訓練結案報告

主辦單位：社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

上課週期：

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

教育訓練結案報告

課程名稱		開辦性質		訓練時數			
講師姓名		訓練日期					
預計人數/實際人數(1)		上課時間					
每位學員訓練費用(2)		訓練地點					
經費預計/總計(1*2)				製表人			
學員意見彙整	項 目	意 見 人 數					平均 分數
		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
	一、課程滿意度：平均						
	1. 課程主題是否切題						
	2. 課程內容符合我的需要						
	二、講師滿意度：平均						
	1. 教學內容/專業能力						
	2. 教學技巧/口語表達						
	3. 主題掌握/教學方法與設計						
	4. 教學時間分配						
	5. 課堂與學員互動						
	三、行政服務滿意度：平均						
	1. 上課場地						
	2. 上課設備						
	3. 服務人員						
	四、其他建議						<u>整體平均：</u>
	訓練成果評分	平均：					

講師意見		
異常處理		
整體評估建議		
參訓單位主管	教育訓練單位	
	主管	承辦人

使用說明：教育訓練課程結束後，由訓練承辦人彙整滿意度調查之結果填寫，並加註承辦人及訓練單位主管之意見，作為該次訓練之記錄檢討與分析。學員所填寫之滿意度調查應列為結案報告之附件。

附件 2-24【培訓過程管控表】(PDDR0 五張)

培訓過程(計畫)查核表

課程名稱：_____

開課日期：_____年____月____日

培訓過程	管 控 重 點	有	無	說 明
訓練規劃 與經營目 標的管控	1. 訓練計畫，是否與協會 經營目標相結合？			
	2. 訓練計畫課程的屬性， 是否與協會核心課程結 合？			
	3. 計畫的開課時間，是否 有檢查與目前開課中的 時間，有無衝突？			
	4. 是否有檢查與目前開課 中課程之同質性？是否 會影響招生？			
	5. 計畫的預算金額，是否 能達到損益點？			
	6. 其他			

管控查核人員：_____

培訓過程(設計)查核表

課程名稱：_____

開課日期：_____年_____月_____日

培訓過程	管 控 重 點	有	無	說 明
訓練設計 與目標需 求的管控	1. 本課程規畫之課程設計項目，其內容是否完備？			
	2. 本課程規劃時，有無邀請利益關係人參與？			
	3. 本課程之設計，訓練目標與預期效益，是否有結合？			
	4. 本課程設計時，有無依照購買程序確認？ ● 學員對象 ● 講師遴選 ● 教材選擇 ● 場地確認 ● 教學設備…等			
	5. 本訓練課程規劃時，是否已考慮到能否順利執行？			
	6. 上述訓練課程規劃時，有無明確的佐證資料，例如：會議紀錄？			
	7. 其他			

管控查核人員：_____

培訓過程(執行)查核表

課程名稱：_____

開課日期：_____年_____月_____日

培訓過程	管 控 重 點	有	無	說 明
訓練執行的管控	1. 是否有依據課程設計之規範，公告招生、遴選學員，以符合切合性。			
	2. 是否有依據課程設計之規範，採購教材及發放簽收，以符合切合性。			
	3. 是否有依據課程設計之規範，遴選師資及通知備妥講義等，以符合切合性。			
	4. 是否有依據課程設計之規範，選擇適當教學方法及準備教具，以符合切合性。			
	5. 是否有依據課程設計之規範，選擇是當的教室與教學設備，以符合切合性。			
	6. 課程進行中，有無執行提供學員學習成果移轉的建議或協助？			
	7. 課程進行之相關訓練資料，有無依據規定建檔？			
	8. 課程進行之相關訓練資料，有無依據管理資料系統化功能建檔？			
	9. 其他			

管控查核人員：_____

培訓過程(管控)查核表

課程名稱：_____

開課日期：_____年____月____日

培訓過程	管 控 重 點	有	無	說 明
訓練 PDDRO 的管控	1. 本課程確認計畫前，是否有先執行「培訓過程(計畫)查核表」？			
	2. 本課程提課程設計前，是否有先執行「培訓過程(設計)查核表」？			
	3. 本課程執行間，是否有先執行「培訓過程(執行)查核表」？			
	4. 本課程結訓後，是否有先執行「培訓過程(成果)查核表」？			
	5. 本課程從計畫、設計、執行、異常處理、成果，皆有提交訓練規劃會議討論？			
	6. 在執行管控的過程中，有關課程異常事項，是否有改善、追蹤？			
	7. 在執行管控的過程中，有關學員意見事項，是否有處理或回應？			
	8. 其他			

管控查核人員：_____

培訓過程(成果)查核表

課程名稱：_____

開課日期：_____年_____月_____日

培訓過程	管 控 重 點	有	無	說 明
訓練目標 與預期成 果的管控	1 是否有執行，課程結案報告？			
	2. 執行過程如有異常反應，是否有處理追蹤？			
	3. 成果評估如具有 L3~L4 目標，是否有執行訓後追蹤？			
	4. 對於客戶與學員的評價，有無回饋與反應，並處理？			
	5. 訓練目標與預期效益如落差，是否有檢討，並處理？			
	6. 其他			

管控查核人員：_____

附件 2-25 【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：

班級 名稱			
類別	☐ 第一類：天然災害事故 ☐ 第二類：教學設備環境 ☐ 第三類：課程講師問題 ☐ 第四類：參訓學員問題 ☐ 其他 _____		
異常情形	處理人員：		
對策	矯正處理說明	處理原則： ☐ 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：無法於事件發生現場處理完成或需逐級向上呈報之事件。 處理經過： 處理人員：	
	預防措施建議	處理人員：	
秘書長 簽 核		承辦人 簽 核	

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

滿意度調查表

課程名稱		填表人			
為了解本次課程辦理的成效，請就下列問題惠予勾選填表，感謝您的寶貴時間來協助我們的服務以符合您未來的需求，供未來辦理之參考，謝謝您的合作！					
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
一、課程滿意度					
1. 課程主題是否切題？					
2. 課程內容符合我的需要？					
二、講師滿意度					
1. 教學內容/專業能力					
2. 教學技巧/口語表達					
3. 主題掌握/教學方法與設計					
4. 教學時間分配					
5. 課堂與學員互動					
三、行政服務滿意度					
1. 上課場地					
2. 上課設備					
3. 服務人員					
四、其他建議：					
填表日期：					

※非常謝謝您寶貴的意見，我們會將整體意見彙整後，做為未來規劃的參考，再次謝謝您的合作。

附件 2-27【訓練成果評量表】

社團法人中華台灣創藝設計培訓協會

訓練成果評量表

班級名稱							
請講師評分前查看「學員課前職能落差分析」，並透過上述分析、成果展作品及平時學員上課表現，經多方面評估後做評分，此評分可做為 L2 學習訓練評估依據，請講師仔細評分，謝謝。							
序號	姓 名	色彩學、認識器材、工具、步驟流程 25%	文創美學概念、時下流行趨勢、市場需求、相關樣品 15%	工具使用、各式花朵畫法(或依據課程內容增加評分標準)、熟悉步驟，將多種手法合併使用 30%	創造力、商品設計能力 20%	學習企圖心，學習態度 10%	總分
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
參加人數合計 人			總分		平均		
分析與建議改善事項(與講師討論)							

附件 2-28【課後行動計畫表】

課後行動計畫表

親愛的學員您好：

您於 ____年 ____月 ____日～ ____年 ____月 ____日參加本會辦理自辦(或產投)訓練課程，
課程名稱：_____。

為了解學員在訓練後實際應用在工作情形，對於課程結束後有甚麼行動計畫(參加比賽、考照或檢定、創業等)請以下表格填寫。謝謝！

行動計畫說明：

學員簽名：

填寫日期：____年 ____月 ____日

附件 2-29【課後行動及成果追蹤調查表】

課後行動及成果追蹤調查表

親愛的學員您好：

您於 年 月 日～ 年 月 日參加本會辦理自辦(或產投)訓練課程，
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
3. 參加本次訓練後在個人績效上是否有成效？
☐非常有成效 ☐有成效 ☐無意見 ☐沒成效 ☐完全沒成效
4. 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
5. 參加本次訓練後是否達成組織或工作之需求？
☐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
7. 參加本次訓練後對個人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
8. 參加本次訓練後對個人價值之提昇是否有產生效果？
☐非常有效果 ☐有效果 ☐無意見 ☐沒效果 ☐完全沒效果
9. 參加本次訓練後對個人價值之提昇是否有績效？
☐非常有績效 ☐有績效 ☐無意見 ☐沒績效 ☐完全沒績效
10. 參加本次訓練後，您認為本會之訓練有？
☐顯著具體績效 ☐績效改善的效果 ☐達成能力提升的效果 ☐有部分效果
☐無效果
11. 您是否願意推薦學員(或自己)再到本單位參訓：
☐願意，原因是：
☐不願意，原因是：

第二部份：

請問學員 未來年度對哪方面的課程有訓練需求，請勾選一～五項，並請填優先順序(1, 2, 3)或填寫項目需求。

- ☐ (1) 彩繪創作班(含基礎. 進階. 特訓班) ☐ (2) 彩繪藝術全科師資班
☐ (3) 手工皂創作班(含基礎. 進階. 特訓班) ☐ (4) 手工皂藝術全科師資班
☐ (5) (皮革)皮雕創作班(含基礎. 進階. 特訓班) ☐ (6) (皮革)皮雕藝術全科師資班
☐ (7) 黏土彩繪創作班 ☐ (8) 婚禮小物創作班 ☐ (9) 金銀珠寶加工證照班
☐ (10) 銀飾設計專班 ☐ (11) 陶瓷釉彩班 ☐ (12) 蝶谷巴特拼貼創作班
☐ (13) 包膜貼鑽創作班
☐ 其他建議：_____

優先順序：1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

第三部份：具體事蹟【例如證照、工作或得獎(請附影本)，如欄位不足請附加空白表填寫】

學員，在訓練後能將所學回饋組織與同仁，並應用在工作上，對組織績效有顯著貢獻；對組織學習氣氛與文化建立，具無形價值之影響。

請量化具體績效：

學員簽名：

填寫日期：_____年____月____日

或主管簽名：

附件 2-30 【學員履歷】

學員履歷

課程名稱：_____

姓名	回訓	班級(年度/產 投或自辦/班 級名稱)	產投課程助教 (單位/班級名 稱/總時數/實 際實數)	比賽(評審 或評審長)	社區活動 (日期)	證照	比賽(年度/ 大會名稱)	(比賽項目)	(獎項)	成果備註

附件 2-31 【年度教育訓練檢討報告】

年度教育訓練檢討報告

一、今年度已辦理之課程：

訓練核心類別	課程名稱	開辦性質	日期	上課總時數	地點	人數(1)	每位學員總訓練費(2)	總經費(1*2)	年度計畫內	滿意度	訓練成果評分平均

二、今年度未辦理之課程

訓練核心類別	課程名稱	開辦性質	日期	上課總時數	地點	預計人數	未開辦原因	檢討原因

費用預算 A1		實際費用 B1		差異 C1=A1-B1		百分比 C1/A1	%
計劃班次 A2		實際班次 B2		差異 C2=A2-B2		百分比 C2/A2	%

年度教育訓練檢討報告

實	績	綜	合	檢	討
請就下列各項提出檢討： 1. 那些課程最有幫助 2. 那些課程最為必要 3. 訓練太多或太少 4. 應再加強那方面訓練 5. 訓練成效綜合評價 6. 課程之異常處理問題所在 7. 其他建議改進事項					
最高權責主管		單位主管		訓練承辦人	

填表說明：本報告每年填報乙次，於每年課程結束後3個月由訓練承辦人提出，作為該年度教育訓練實施檢討與改善紀錄，並作為下一年度訓練規劃之參考指標

