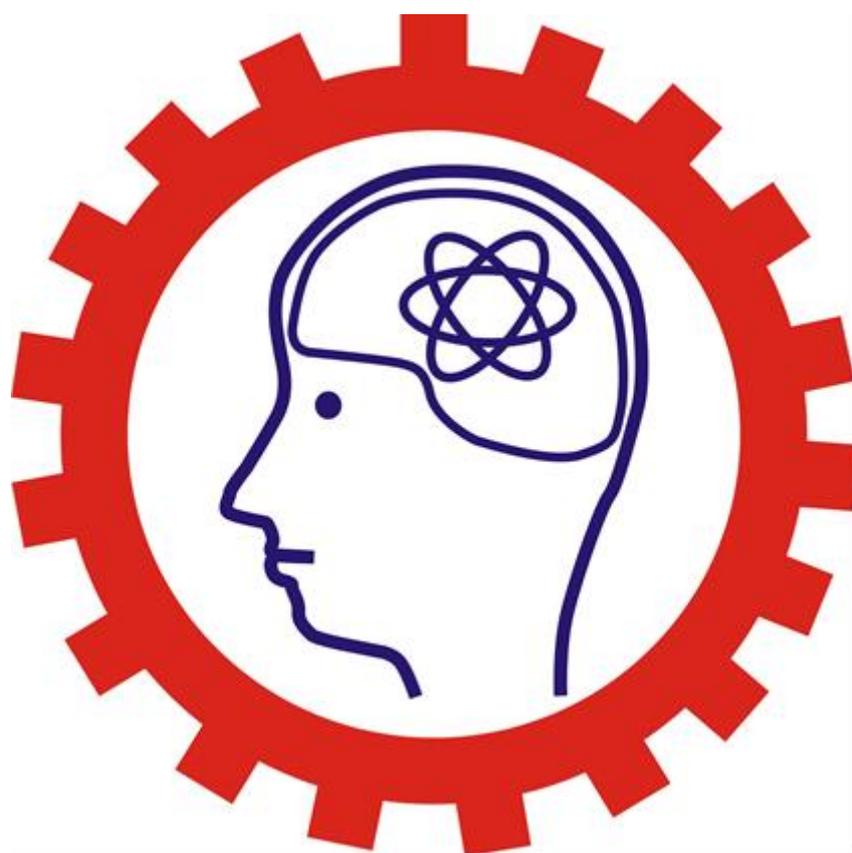


新北市電器裝修業職業工會

【訓練品質管理手冊】



發行日期： 109.01.19 新北市電器裝修業職業工會 編印

修訂版次： 修訂（2）版

新北市電器裝修業職業工會

訓練品質管理手冊

文件修訂履歷表					
版次	修訂頁次	修訂重點內容	修訂日期	修訂人員	審核
1	新訂	參考 TTQS 新訂本	100.07.07	陳美奇	林惠達
2		進行修訂	109.01.19	林明慧	林明昌
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

訓練品質管理手冊 目錄

一、 新北市電器裝修業職業工會

1.本會宗旨-----	06
2.本會任務-----	06
3.本會願景-----	06
4.本會使命-----	06
5.訓練政策-----	06
6.核心課程 -----	07
7.目標客戶-----	07
8.組織架構&訓練職能-----	08

二、 訓練規劃流程 (P)

1.訓練需求調查-----	10
2.計畫評估監控 (R) -----	10

三、 課程規劃設計 (D)

1.課程設計項目-----	11
2.訓練規劃會議 -----	11
3.利益關係參與人員-----	11
4.訓練項目採購-----	12
5.課程設計監控 (R) -----	14

四、 開課前中後的作業 (Do)

1.招生與學員遴選-----	14
2.講師的遴選變更-----	14
3.教學方法的選擇-----	15
4.教材應符合規劃-----	16

5.訓練場地之選擇-----	16
6.開課前作業檢視 (R) -----	17
7.開課中的作業 (Do) -----	17
7-1.講師課前的溝通-----	17
7-2.報到與開課須知-----	17
7-3.簽到與出席管控-----	18
7-4.反應與異常處理-----	18
8、開課後的作業 (Do) -----	27
8-1.成果驗收的方式-----	27
8-2.滿意度調查分析 -----	27
8-3.課後行政檢討表-----	27
8-4.課後成果的移轉-----	28
8-5.開課後作業檢視 (R) -----	28

五、訓練檢討分析 (O)

1.課程評估與分析 (每堂課) -----	29
2.訓練成果與報告 (委辦課) -----	29
3.訓後追蹤的作業 (三個月) -----	29
4.計畫執行分析表 (每半年) -----	29
5.課程成果監控 (R) -----	29

六、訓練資料管理 (P)

1.訓練資料文件建檔-----	30
2.訓練資訊管理應用-----	30

訓練品質管理手冊 附件

一、章程/辦法/流程

- 01 【本會章程】
- 1-01 【辦訓主管工作說明書】
- 1-02 【辦訓人員工作說明書】
- 1-03 【訓練需求調查流程】
- 1-04 【訓練規劃流程】
- 1-05 【學員意見反應處理流程】
- 1-06 【訓練異常事件處理流程】
- 1-07 【講師遴選管理作業辦法】
- 1-08 【講師評選流程】
- 1-09 【訓練場地評選流程】

- 1-10 【教材評選流程】
- 1-11 【滿意度調查流程】
- 1-12 【上課須知】
- 1-13 【學員遴選辦法】

二、表格表單

- 2-01 【課程設計表】
- 2-02 【訓練需求調查表】
- 2-03 【課程調查分析表】
- 2-04 【職能盤點表】
- 2-05 【培訓過程(計劃)查核表】
- 2-06 【講師評選表】
- 2-07 【場地評選資料表】
- 2-08 【教材評選表】
- 2-09 【培訓過程(設計)查核表】
- 2-10 【教具準備確認單】
- 2-11 【學員領取材料(書籍)確認單】
- 2-12 【隨堂日誌】
- 2-13 【學員簽到(退)及教學日誌.】
- 2-14 【學員意見反應表】
- 2-15 【異常處理記錄表】
- 2-16 【課程滿意度調查表】
- 2-17 【課後課程檢討表】
- 2-18 【課後行政檢討表】
- 2-19 【課後行動計劃表】
- 2-20 【活動成果報告表】
- 2-21 【參訓學員訓後動態調查表】
- 2-22 【培訓過程(執行)查核表】

2-23 【培訓過程 (成果) 查核表】

2-24 【計畫執行分析表】

訓練品質管理手冊

序

本會之訓練品質管理手冊，參考 TTQS 指標及政府委辦辦

訓之要求建立，作為本會辦理訓練最高指導原則，以維持本會訓練品質管理系統之運作。

本訓練品質管理手冊之制定、修訂、核准及發行等作業，由本會承辦訓練相關權責人員制定、修訂，並呈理事長核准後發行。

本訓練品質管理手冊第1版次，從100年7月7日起實施。

目前發行最新版本為修訂第(2版)。

一、新北市電器裝修業職業工會

1. 本會宗旨

本會以互助合作、連絡情感、提升會員本會職能、保障會員權益發展福利並伸甫推行政令為宗旨。

2. 本會任務

- 1.協約之締結、修正或廢止。
- 2.勞資爭議之處理。
- 3.勞動條件、勞工安全衛生及會員福利事項之促進。
- 4.勞工政策與法令之制(訂)定及修改之推動。
- 5.勞工教育之舉辦。
- 6.會員就業之協助。
- 7.會員康樂事項之舉辦。
- 8.工會或會員糾紛事件之調處。
- 9.依法令從事事業之舉辦。
- 10.勞工家庭生計之調查及勞工統計之編製。
- 11.其他合於第三條宗旨及法律規定之事項。
- 12.協助會員或勞工有關勞動事件法所定勞動事件之處理及相關事

項。

3. 本會願景：

專精本業技術能力，提升訓練績效，促進會員就業機會，並配合我國電器裝修業工作環境，培養職場需求人才，達到工作、就業安全為目標為本會願景。

4. 本會使命：

1. 積極辦理本會章程明訂之任務。
2. 積極協助政府推廣創業、就業、提升進修技能相關訓練。
3. 培養在職勞工專業技術與職能，提升職場競爭力

5. 訓練政策

秉持本會任務，教育訓練品質管理理念，其訓練政策為：

1. 配合勞動部與新北市政府勞工局工會會務人員在職進修提昇工會訓練品質管理之教育，達成終身學習之目標。
2. 開發符合社會需求課程，建立學員在職場上需求接軌的訓練機制。
3. 提昇師資及訓用合一，結合教授學術素養與實務經驗協同教學，達成訓練效果。
4. 創造學以致用、持續開拓學員在職場上運用技能。
5. 多角化經營教學策略，滿足學員需求，開發多元化、多樣化教育類別，學習上更具競爭力。

6. 核心課程

1. 勞工教育類-勞資關係&職業災害&兩性平等...等
2. 通 識 類-網路行銷管理&電子商務創業教學&LINE 社群行銷
3. 專業技術類-居家水電修繕(初階) & (進階)

電器基礎保養修護(初階) & 電器專業技師(進階)

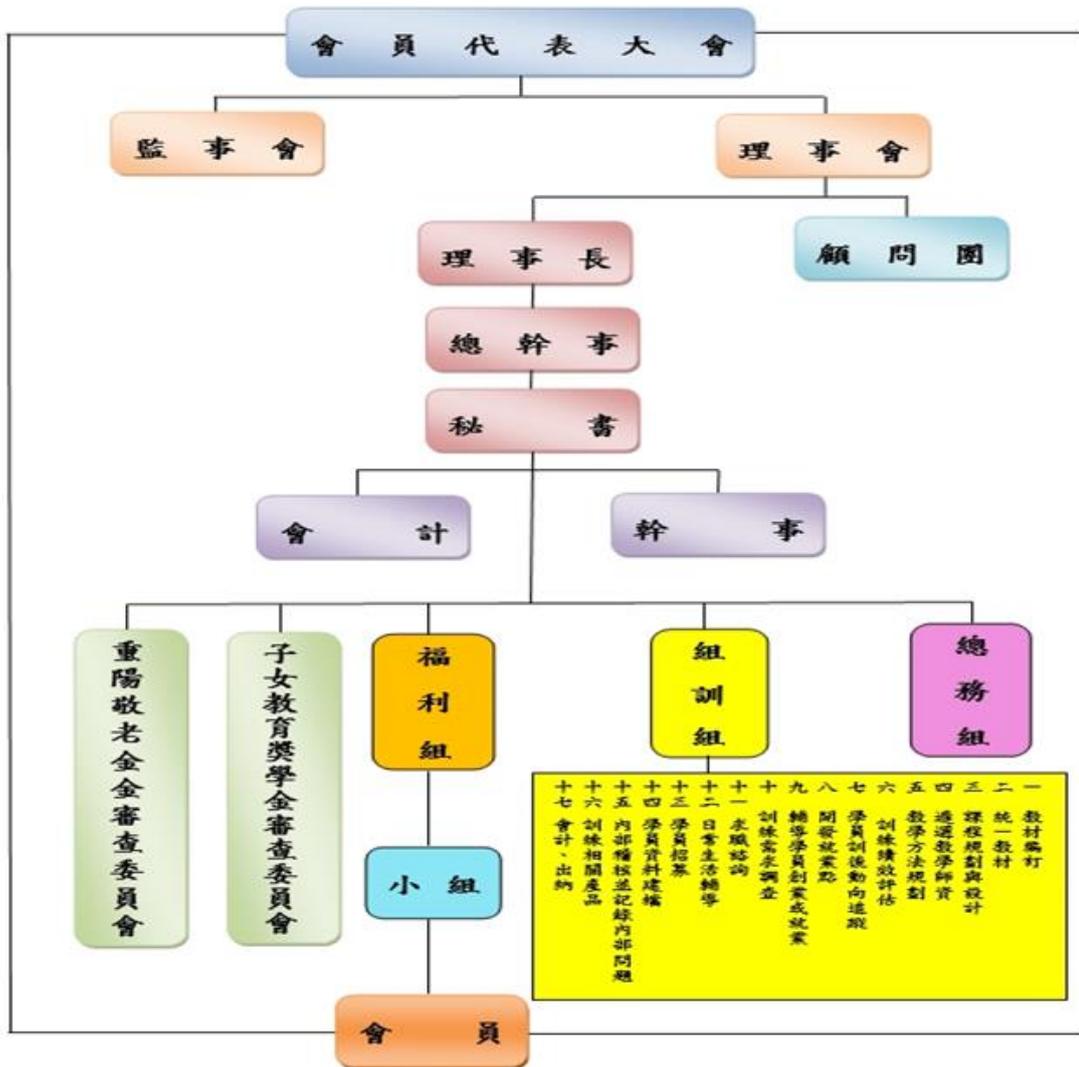
4. 講師培訓類共通核心職能-水電專業講師&電器專業講師

7. 目標客戶

- (1) 在職勞工.
- (2) 失業勞工.
- (3) 技能提升人員.
- (4) 第二專長：證照。

組織架構

組織系統表

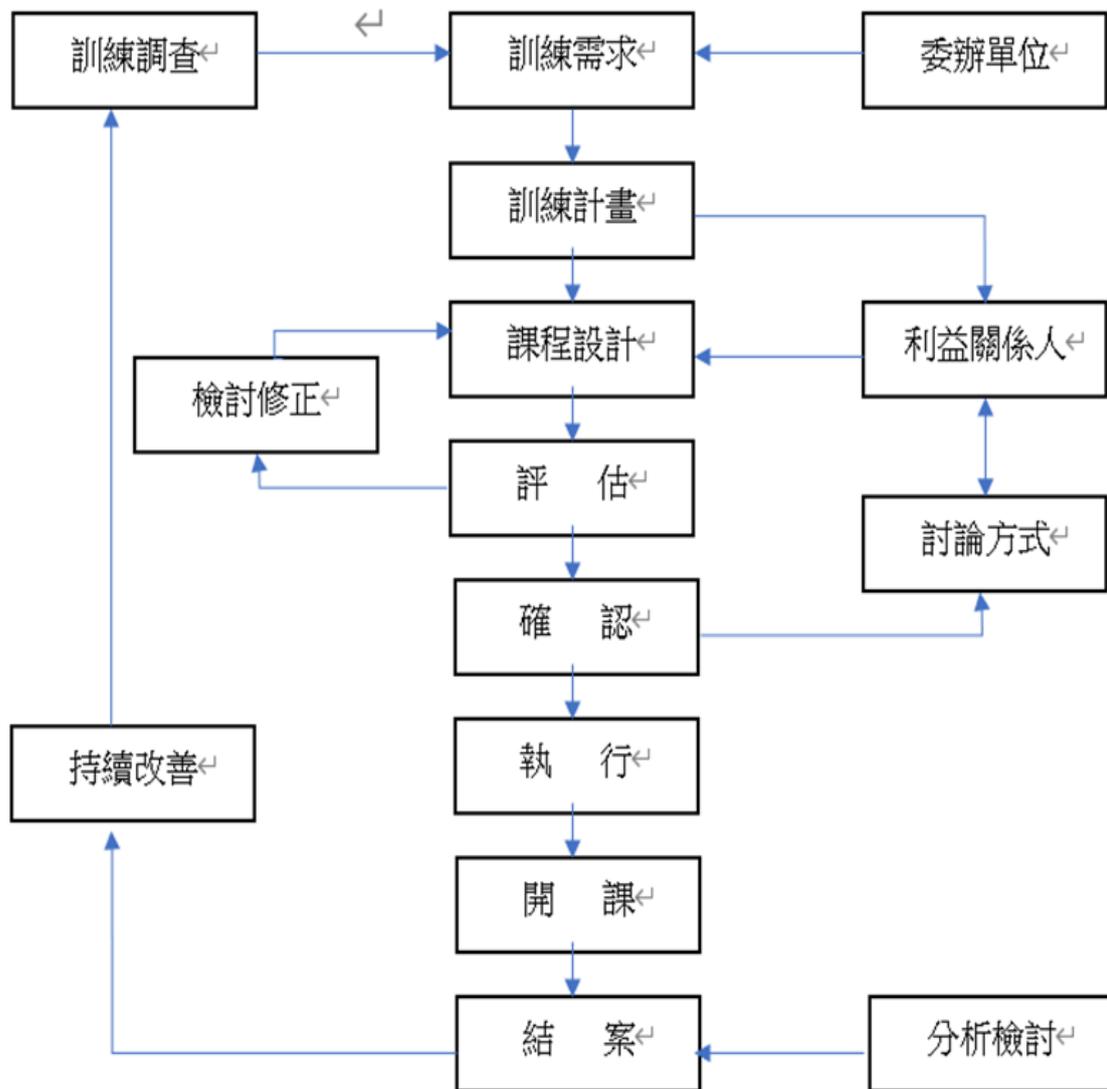


8.訓練職能

本會依據訓練組織機能，各相關之訓練承辦人員，皆訂有「工作說明書」，載明應具備辦訓之職務能力要求。

- 參考附件： 1-01 【辦訓主管工作說明書】
 1-02 【辦訓人員工作說明書】

二、訓練規劃流程



1.訓練需求調查

課程在開班之前，都應做「訓練需求調查」。

如果是採用對外部做訓練需求的調查時，應將調查結果分析，做為辦訓之參考。

【需求調查對象】

- 1.理監事
- 2.專業講師
- 3.基層工會會員
- 4.學員
- 5.相關業者

【需求調查時機】

- 1.政府委辦訓練招標時
- 2.學員上課時
- 3.理監事會提出要求時
- 4.新的法規、新的需求產生時

【需求調查方式】

- 1.理監事、講師、專家的會議討論。
- 2.上課中或課後，徵詢學員意見。
- 3.填寫「訓練需求調查表」。

【訓練需求分析】

- 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。

- 參考附件： 1-03【訓練需求調查流程】
2-02【訓練需求調查表】
2-03【課程調查分析表】
2-05【培訓過程（計劃）查核表】

2.計畫評估監控

每個委外標案，在投標之前，都應審慎評估「訓練計劃」之可行性。

- (1).訓練計劃的屬性，是否與工會願景發展穩合？
- (2).訓練計劃的屬性，是否與工會核心課程結合？
- (3).計劃的專業性，是否工會可以勝任？
- (4).計劃的開課時間，是否與目前開課中的時間有衝突？
- (5).計劃與目前開課中的同質性，是否接近？會影響招生？
- (6).計劃的預算金額，是否能達損益點？
- (7).其它

參考附件: 2-05【培訓過程(計劃)查核表】

三、課程規劃設計

1.課程設計項目

負責事前課程設計規劃的講師，應該將要提案的課程，事先依下列的項目，準備齊全，填於「課程規劃設計表」，於召開「課程規劃會議」時，詳加討論：

- | | | | |
|--------|--------|--------|--------|
| a.課程名稱 | b.課程目標 | c.學員對象 | d.舉辦年月 |
| e.課程時數 | f.舉辦場地 | g.講師資料 | h.課程單元 |
| i.教學方法 | j.預期效益 | k.評估方式 | l.評估標準 |

參考附件： 2-01【課程設計表】

2. 訓練規劃會議

課程提案之前，召開「課程規劃會議」，邀請老師、理監事等，討論提案的下列項目，並做成決議及記錄：

- a.待改進項目
- b.課程名稱
- c.課程目標
- d.開課期間
- e.學員對象
- f.講師遴選
- g.教材選擇
- h.上課地點

參考附件： 1-04【訓練規劃流程】

3.利益關係參與人員

- (1) 訓練方案在進行內容設計時，應徵詢「相關人員」的意見。
- (2) 所謂的「相關人員」為：委辦單位、會員、理監事、講師、學員等等。
- (3) 徵詢的方式得採「會議、口頭、書面、E-Mail...」等各方式進行。

4.PDDRO 利益關係參與人員圖

利益關係人		理事長	組訓組主管 與承辦人員	授課講師	學員代表	廠商
P	策略分析規劃	▲	▲	▲		
	訓練需求調查		▲	▲	▲	▲
	年度訓練計畫	▲	▲	▲		

	課程目標	▲	▲	▲		
D	課程設計	▲	▲	▲		
	教學方法	▲	▲	▲		
	講師遴選	▲	▲			
D	招生		▲			
	課程實施			▲	▲	
R	監控矯正			▲	▲	
	課程評估	▲	▲	▲	▲	
O	課程應用	▲	▲	▲	▲	
	效益評估	▲	▲			

4.訓練項目採購

為確保訓練之品質，本會所稱「訓練項目採購」，暫訂為「講師、教材及場地」，應送由【理監事會議】進行確認。

- (1).講師應依【講師遴選管理作業辦法】及填寫【講師評選表】進行評選。
- (2).如為過去已聘任過之講師，得予免除「評選評分」之程序。
- (3).「場地」之評選項目，應符合委辦單位的規定，得依需求調整之。
- (4).「教材」，得依不同課程需求，及成本考量，以報價單討論，報價單，可依不同廠商的格式為之。

4-1 講師的遴選辦法和流程

- (1). 如何來評斷師資資格

- 1.專長課程
- 2.學歷背景
- 3.上課時間
- 4.課程大綱
- 5.教學方式
- 6.訓練費用

(2).如需聘任，講師來源有：

- 1.本會內部講師培訓名單。
- 2.本會曾聘之外部師資名單。
- 3.勞動部等相關單位師資名單。
- 4.學有專長之專家。
- 5.本會理監事推薦。
- 6.其他單位推薦。

(3). 每個課程開課之前，應依據委辦單位核准的「課程計劃表」之師資規範，進行確認。

(4).為確認講師遴選有符合規劃，講師應於教學日誌簽名負責。

4-2 訓練場地之選擇

每個課程開課之前，應確認原委辦單位核准的「課程計劃表」之場地，是否如期可供使用。如有需要變更，應依規定辦理變更程序。

*訓練場地之選擇參考。

- (1).「消防安全與建築安全」檢查，是否於合格期限內。
- (2).詳談細節項目：
 - a.教室/會議室。
 - b.餐廳伙食。
 - c.其他。
- (3).場地要求是否符合該次訓練特性。

- (4).交通方便性。
- (5).預算是否在可被允許的額度。
- (6).其他。

4-3 教材應符合規劃

(1).學科教材選擇

- 1.要依照單元課程之需要及講師之要求，確認教材準備的方式。
- 2.教材如有標準範本規定者(例如：美容考照、工業安全衛生課程教材)，從其規定。
- 3.材如為指定書籍者，依其規定購買。
- 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.應控制核定之成本內。

(2).術科材料選擇

- 1.應選擇委外單位核准的「材料用表」清單內之材料。
- 2.團體共用之材料，可依組別發放。
- 3.個人領用之材料，應有個人領取之清單。(規格/型態/名稱等，可依委外單位之規定)

參考附件：

- 1-07【講師遴選管理作業辦法辦法】
- 2-06【講師評選表】
- 2-07【場地評選資料表】
- 2-08【教材評選表】

5.課程設計監控

每個課程在設計時，都應確認下列項目，以期達到「課程設計」與「訓練需求」的關聯性。

- (1)訓練課程規劃時，課程設計內容是否完備？

- (2)訓練課程規劃時，有無邀請利益關係人參與？
- (3)訓練課程規劃時，是否與訓練需求結合？
- (4)訓練課程規劃時，有無依照程序確認？
「1.學員對象 2.講師遴選 3.教材選擇 4.場地確認」
- (5).訓練課程規劃時，是否考慮到能否順利執行？
- (6).上述訓練課程規劃，有無明確的佐證資料，例如：會議記錄？

參考附件：2-09【培訓過程（設計）查核表】

四、開課前、中、後的作業

1.招生與學員遴選

- 1-1.依課程規劃對象，分為「會員內訓」和「在職」與「失業」課程。
- 1-2.屬於委辦單位或本會訂定之優惠人員，例如：本會會員、中高年..等，列為優先。
- 1-3.屬於自由報名參加者，可分報名先後順序及繳費狀況，訂定遴選優先順序。
- 1-4.必要時，遴選項目可以依各課程性質不同而調整。

本項遴選條件，應於上課資訊揭露之。

參考附件： 1-13 【學員遴選辦法】

2.講師的遴選辦法和流程

- 2-1. 如何來評斷師資資格
 - 1.專長課程

- 2.學歷背景
- 3.上課時間
- 4.課程大綱
- 5.教學方式
- 6.訓練費用

2-2.如需聘任，講師來源有：

- 1.本會內部講師培訓名單。
- 2.本會曾聘之外部師資名單。
- 3.職訓局等相關單位師資名單。
- 4.學有專長之專家。
- 5.本會理監事推薦。
- 6.其他單位推薦。

2-3. 每個課程開課之前，應依據委辦單位核准的「課程計劃表」之師資規範，進行確認。

2-4.為確認講師遴選有符合規劃，講師應於教學日誌簽名負責。

教學日誌樣式得依委辦單位規定調整之。

參考附件： 2-13【學員簽到(退)及教學日誌】

3.教學方法的選擇

每個課程開課之前，依據委辦單位核准之「訓練班別計劃表」的教學方法，與授課講師進行確認，及應準備之教具。

3-1 教學方法:

3-1-1.講述法-是指以教師為主導，由教師以口述語言向學生傳授各種知識的教學方法：在這種方法的運用中，教師有系統、有組織地向學生進行知識的傳授，用言語傳遞特定內容，達成預設的學習目標，而學生則要儘可能完整無誤地表達所接受的內容。

3-1-2.示範教學法-教師以實際執行一套程序或一連串之動作，使學生了解教學上之現象或原理。包含有行動、程序、技巧和知識，並以各種設備作適當配合，包含技能操作及科學原理，加以逐

步示範，引導學生將已經學會的行為表現出來或透過適當的行為示範來消除學生已學會的不適當行為。

3-2 使用教具:

- (1).麥克風
- (2).投影機
- (3).手提電腦
- (4).白板
- (5).桌椅擺設方式
- (6).海報
- (7).顏色筆
- (8).其他

參考附件： 2-10【教具準備確認單】

4.教材應符合規畫

(1).學科教材選擇

- 1.依照課程之需要及講師之要求，確認教材準備的方式。
- 2.教材如有標準範本規定者（例如：證照檢定、工業安全衛生課程），從其規定。
- 3.教材如為指定書籍者，依其規定購買。
- 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.應控制核定之成本內。

(2).術科材料選擇

- 1.應選擇委辦單位核准的「材料用表」清單內之材料。
- 2.團體共用之材料，可依組別發放。

3.個人領用之材料，應有個人領取之清單。(規格/型態/名稱等，可依委辦單位之規定)

參考附件：2-11【學員領取材料(書籍)確認單】

5.訓練場地之選擇

每個課程開課之前，應確認原委辦單位核准的「課程計劃表」之場地，是否如期可供使用。如有需要變更，應依規定辦理變更程序。

訓練場地之選擇參考。

- (1).「消防安全與建築安全」檢查，是否於合格期限內。
- (2).詳談細節項目：
 - a.教室/會議室。
 - b.餐廳伙食。
 - c. 住宿。
 - d.文康娛樂。
 - e.其他。
- (3).場地要求是否符合該次訓練特性。
- (4).交通方便性。
- (5).預算是否在可被允許的額度。
- (6).其他。

6.開課前作業檢視

- (1).招生
- (2).接受報名
- (3).篩選學員
- (4).錄取通知
- (5).準備學員手冊(必要時)
- (6).期前測驗(必要時)
- (7).準備印製講義

- (8).上課用器材、教具、文具及其他用品
- (9).會場佈置 (必要時)
- (10).場地再堪察或確認
- (11).場地進駐 (必要時)
- (12).其他

參考附件：2-12【隨堂日誌】

7.開課中的作業檢視

7-1 講師課前的溝通

- (1).茶水招待。
- (2).確定交通工具及抵達、離開時間。
- (3).事先與老師商定上課、下課時間。
(例如：原則上 1 小時休息 10 分鐘。)
- (4).為老師介紹教具和器材使用方法。
- (5).提供學員背景資料作為參考。
- (6).詢問老師課程中學員可否錄音、錄影。
- (7).講義加印或其他行政事項配合。
- (8).請講師點收講師費並寫收據。
- (9).其他。

7-2 報到與開課須知

- (1).介紹環境。
- (2).上、下課要親自簽到 (退) 的規定。
- (3).缺席時數限制與請假的作業規定。
- (4).有異常問題要反應或申訴的流程。
- (5).說明手機錄影、錄音限制之相關規定。
- (6).其他

7-3 簽到與出席管控

- (1).嚴禁代別人在值班日誌上簽上下課的到退。
- (2).班長或值課者，實施每日點名。
- (3).出勤異常或缺席沒請假者，應予以提醒。
- (4).上課要依規定帶個人名牌，以資辨別。
- (5).其他

教學日誌樣式得依委辦單位規定調整之。

參考附件：1-12【上課須知】

2-13【學員簽到(退)及教學日誌】

7-4 反應與異常處理

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」訂定不同的處理流程，並針對「學員意見反應」與「訓練異常處理」，在教學日誌上詳細記載，或登錄於相關表格，做為處理結果之監控追蹤用。

7-4-1.學員意見反應

1. 講師授課技巧
2. 課程設計內容
3. 學員課堂互動
4. 時間配置長短
5. 行政作業疏失
6. 其他

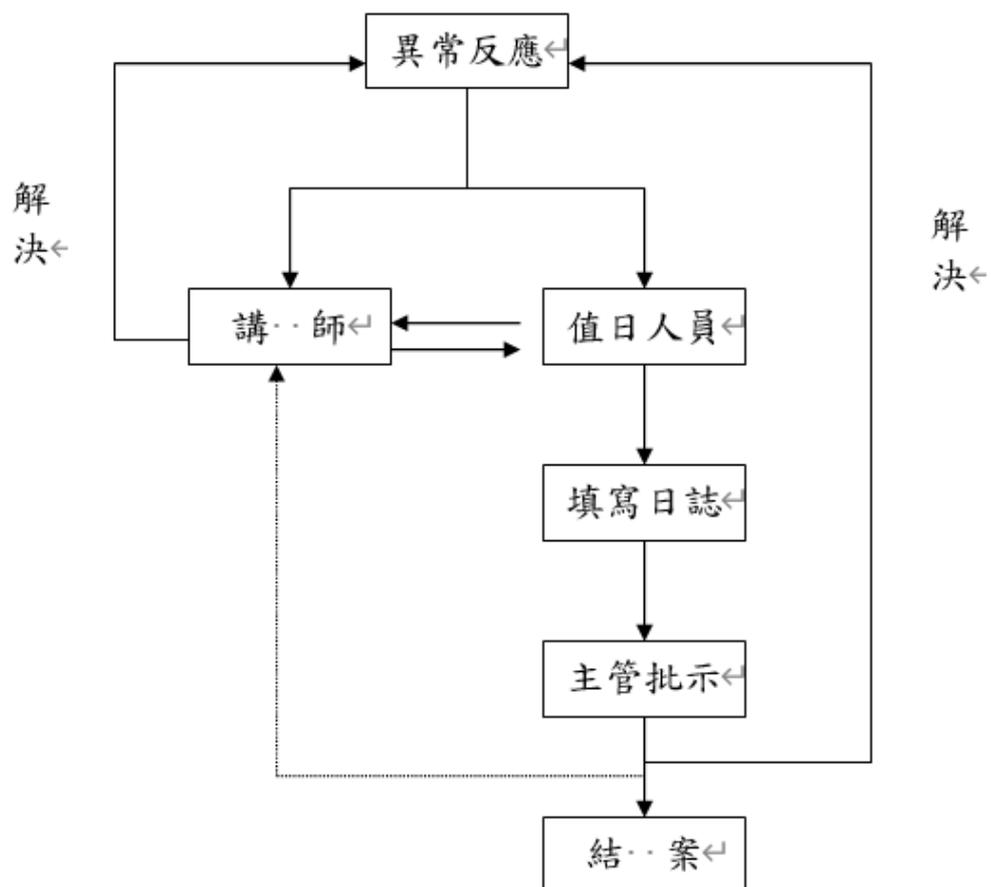
7-4-2.訓練異常處理

1. 環境問題
2. 設備問題
3. 教學問題
4. 講師問題

5. 學員問題

6. 其他

異常事件處理流程



※辦訓異常狀況及處理原則

異常狀況處理原則共分 4 大類、19 項事件類別及 1~3 級處理原則

編號	異常狀況主分類
100	災害事故
200	設備環境
300	講師管理
400	學員管理

1~3 級處理原則

分級	等級說明
第一級	現場人員可立即且獨立處理之異常狀況
第二級	1.現場需要其他工作人員或跨部門處理之事宜 2.無法於課程進行期間立即處理之異常狀況
第三級	1.無法於事件發生現場處理完成或需向上級主管呈報之事件 2.其他不可抗拒之外部因素

災害事故(主分類編號 100)

編號	異常情形	異常等級	狀況說明	處理原則
----	------	------	------	------

100-1	颱風	第一級	上課時得知政府公告停課	<ol style="list-style-type: none"> 1.通知老師停課 2.通知現場學員 3.告知補課辦法
		第二級	上課當日或前一日得知政府公告天災停課	<ol style="list-style-type: none"> 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
		第三級	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	<ol style="list-style-type: none"> 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
100-2	地震	第一級	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。
		第二級	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	<ol style="list-style-type: none"> 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。
		第三級	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	<ol style="list-style-type: none"> 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)
100-3	火警	第一級	誤觸警鈴	1.向大樓保全確認警鈴事故狀況，安撫學員情續。
		第二級	現場濃煙及警報聲響、部分樓層傳出異味等	<ol style="list-style-type: none"> 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

		第三級	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
100-4	重大流行疫情及傳染病(禽流感等)	第一級	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
		第二級	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。
		第三級	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 200)

編號	異常情形	異常等級	狀況說明	處理原則
200-1	電腦故障	第一級	現場電腦當機	請工作人員立即修護或重新啟動電腦
		第二級	原使用電腦 10 分鐘內無法修復	立即更換電腦
		第三級	無電腦可替代時	請講師調整當日教學法或提供簡報資料
200-2	麥克風故障	第一級	麥克風無法使用	1.更換電池 2.更換麥克風
		第二級	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
		第三級	(無)	
200-3	線路接觸不良	第一級	網路或喇叭音響故障	請工作人員立即修護
		第二級	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
		第三級	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
200-4	教室照明設備故障	第一級	燈管閃爍	更換燈管或停用該區燈具
		第二級	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
		第三級	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
200-5	空調故障	第一級	部分空調故障	緊急連絡管理員，立即更換或修護
		第二級	部分空調故障	更換教室或提供電扇等替代品
		第三級	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
200-6	投影機故障	第一級	投影機燈泡故障	現場人員更換燈泡
		第一級	投影機不明原因故障，現場評估無法於 15 分	更換可攜式投影機或換教室

			鐘內修復	
		第三級	因事故造成現場全面停電且無法立即於 30 分鐘內修復時	<ol style="list-style-type: none"> 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 3 00)

編號	異常情形	異常等級	狀況說明	處理原則
300-1	老師遲到且原因不明時	第一級	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
		第二級	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
		第三級	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。
300-2	老師臨時調課	第一級	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單位（產投 / TTQS 等）
		第二級	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.傳真通知主辦單位
		第三級	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.傳真通知主辦單位 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。
300-3	講師迷路	第一級	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

		第二級	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
		第三級	(無)	

學員管理(主分類編號 4 00)

編號	異常情形	異常等級	狀況說明	處理原則
400-1	學員缺課	第一級	未到班達 30 分鐘以上	電話聯絡並提醒學員缺課之影響
		第二級	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
		第三級	(無)	
400-2	學員身體不適	第一級	學員疾病，意識清醒	1.協助學員返家 2.追蹤到家狀況
		第二級	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。
		第三級	學員疾病，意識不清，無法溝通	1.聯絡學員家屬或公司 2.1 1 9 緊急送醫
400-3	學員當日未帶講義	第一級	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
		第二級	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
		第三級	(無)	
400-4	學員間或講師口角	第一級	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

		第二級	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
		第三級	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
400-5	學員反映課程內容	第一級	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
		第二級	部分學員反映	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。
		第三級	(無)	
400-6	學員中途退訓	第一級	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
		第二級	政府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。
		第三級	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)	1.呈報上級專案處理 2.或呈報主辦單位專案處理

參考附件：

1-05【學員意見反應處理流程】

2-14【學員意見反應表】

1-06【訓練異常事件處理流程】

2-15【異常處理記錄表】

8.開課後的作業檢視

8-1.成果驗收的方式

可依不同性質的課程，於課程規劃的「課程教案設計表」上，就設定不同的評估方式與評估標準。各種評估的驗收方式列舉如下：

L1 反應評估：滿意度調查或意見調查

L2 學習評估：考試或心得報告

L3 行為評估：考照或課後行動方案

L4 成果評估：是否創(就)業或辦理作品成果展或持續創作進修

8-2.滿意度調查分析

- (1).可依不同性質的課程，規劃問卷項目，並以 5 分法標列。
- (2).課後滿意度調查後，應彙整資料統計與分析。
- (3).將彙整分析，如果有需要改善之處，應填寫於【課後課程檢討表】，提出修正檢討，並追蹤課程改善具體成效。
- (4).有關「課後滿意度調查」作業，委辦單位如果有明確規定，應從其規定，並落實執行。

參考附件：

1-11【滿意度調查流程】

2-16【課程滿意度調查表】

2-17【課後課程檢討表】

8-3.課後行政的檢討

課程結束，應針對各項行政項目，進行檢討，如果有需要改善

之處，應提出修正檢討，並追蹤課程改善具體成效。

- (1).設備器材
- (2).場地布置
- (3).學員與課堂
- (4).餐點
- (5).講師
- (6).支援工作人員
- (7).其他

參考附件： 2-18【課後行政檢討表】

8-4 課後成果的移轉

為確保「訓用合一」及「學以致用」的成效，每堂課程皆因不同性質（會員內訓或在職或失業）與類別（知識與技能），採用下列的方法之一，協助做好「課後成果的移轉」的效果。

- (1).考前複習（考照班）。
- (2).實習（技能班）
- (3).演練（成果展）（義工）
- (4).訓後追蹤（課後行動方案）
- (5).協銷（提供產品銷售中心）

參考附件：2-19【課後行動計劃表】

8-5 開課後作業檢視

- (1).成績計算
- (2).學員學習考核
- (3).座談會
- (4).單據報銷
- (5).結案報告
- (6).訓練成果追蹤

參考附件：2-12【隨堂日誌】

五、訓練檢討分析

依各個不同的課程，以不同的時間點，做不同性質的訓練檢討分析，以確保訓練成效。

1.課程評估與分析（每堂課後）

每堂課後 30 天內（產投 15 天內），依下列項目，完成本評估報告，送主管核閱。

- (1).參加人數
- (2).預期效益
- (3).執行特色
- (4).實際成果
- (5).經費運用
- (6).綜合檢討
- (7).改進建議
- (8).主管意見
- (9).追蹤改善
- (10).其他

參考附件： 2-20【活動成果報告表】

2.訓練成果與報告（委辦課程）

- (1).本項報告，係配合委辦單位之要求作業，有關「訓練成果報告書」之製作，委辦單位如果有明確規定，包含報告書格式繳交時間...等等，應從其規定，並落實執行。
- (2).在製作本報告內容前，應先執行完成該課程的【成果報告表】，並引用內部文件完成。

3.訓後追蹤作業（結訓三個月）

以開辦之訓練課程，於結訓後三個月的第一個月內，作訓後追蹤。

- (1).產投的在職訓練，追蹤的重點在於確認「學以致用」的成效。
- (2).失業的職前訓練，追蹤的重點在於「就業率」。

以上訓後追蹤之記錄，應依實登錄於勞動部勞動力發展署的 OJT 網

站。

參考附件： 2-21【參訓學員訓後動態調查表】

4.計畫執行分析表 (每月份/年度)

- (1).將訓練計劃，以開辦月份逐項明列，每個月檢討計劃執行進度，分為「如期舉辦」、「延期」、「停辦」，如果是「延期」則應將延期原因及延後預定開課日期註明，如果是「停辦」則應將「停辦原因」註明。
- (2).每次參加委辦單位課程標案，於辦理「訓練計劃提案」時，應參考此項分析表，尤其是曾經「停辦」之課程，應檢視「停辦原因」是否已消失。

參考附件： 2-24【計劃執行分析表】

5.課程成果監控

每個課程在設計時，都有「訓練目標與預期效益」，在課程執行後之成果驗收，應確認下列項目，以期達到「訓練目標」與「預期效益」的一致性。

- (1) 課程結案報告有做綜合分析與建議？
- (2) 執行過程異常反應有無處理與追蹤？
- (3) 成果評估有無朝 L3 - L4 目標執行？
- (4) 對於客戶與學員的評價有無回饋與反應？
- (5) 訓練目標與預期效益有無落差？
- (6) 其他

參考附件：2-23【培訓過程 (成果) 查核表】

六、訓練資料管理

1.訓練資料文件建檔

針對訓練課程內容及相關文件，應加以分類並建立檔案資料庫。

文件建檔的順序：

- 一、依年度
- 二、依課程
- 三、依性質（課程規劃、講義、簽到表、心得報告、分析資料、相關憑證）

2.訓練資訊管理應用

- (1).有關訓練資訊之公佈，應充份運用本會專屬網站，不定期將開課資訊及成果公佈於網站上。
- (2).有關委辦訓練資訊之管理，應運用勞動部勞動力發展署之 OJT 訓練資訊管理網站之功能。
- (3).有關電子化表單及檔案之管理，應運用 PC 上檔案總管之功能。

資訊歸類的順序：

- 一、依單位
- 二、依年度
- 三、依課程
- 四、依性質
(課程規劃、講義、DM 報名資料、學員資料、講師資料)