台北市鐘錶眼鏡業職業工會

**訓練品質管理手冊**

文 件 編 號：北市鐘錶職工第001號

版 次：第四版

發 行 日 期：2012年11月9日

發行管理單位：台北市鐘錶眼鏡業職業工會

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 編號 | | 北市鐘錶職工第001號 | | 訓練品質管理手冊 | | | 版本 | 第四版 | |
| 發行日 | | 2012年11月9日 | |
| 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 | 簽章 |
| 01 | 全 | | 訂定本手冊之作業要點、管理辦法、程序書、標準作業流程及表單 | | 981201 | 黃桂蘭 | |  |  |
| 02 | 全 | | 修訂本手冊之作業要點、管理辦法、程序書、標準作業流程及表單 | | 991101 | 黃桂蘭 | |  |  |
| 03 | 全 | | 修訂本手冊之作業要點、管理辦法、程序書、標準作業流程及表單 | | 1001101 | 黃桂蘭 | |  |  |
| 04 | 重訂 | | 重訂本手冊之作業要點、管理辦法、程序書、標準作業流程及表單 | | 1011101 | 黃桂蘭 | |  |  |
|  |  | |  | |  |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  | |  |  |

**【**目 錄】

**1.總則 03**

**2.本會簡介 04**

**3.PDDRO架構**

**3.1計畫篇（P） 08**

**3.2設計篇（D） 11**

**3.3執行篇（D） 16**

**3.4查核篇（R） 19**

**3.5成果篇（O） 27**

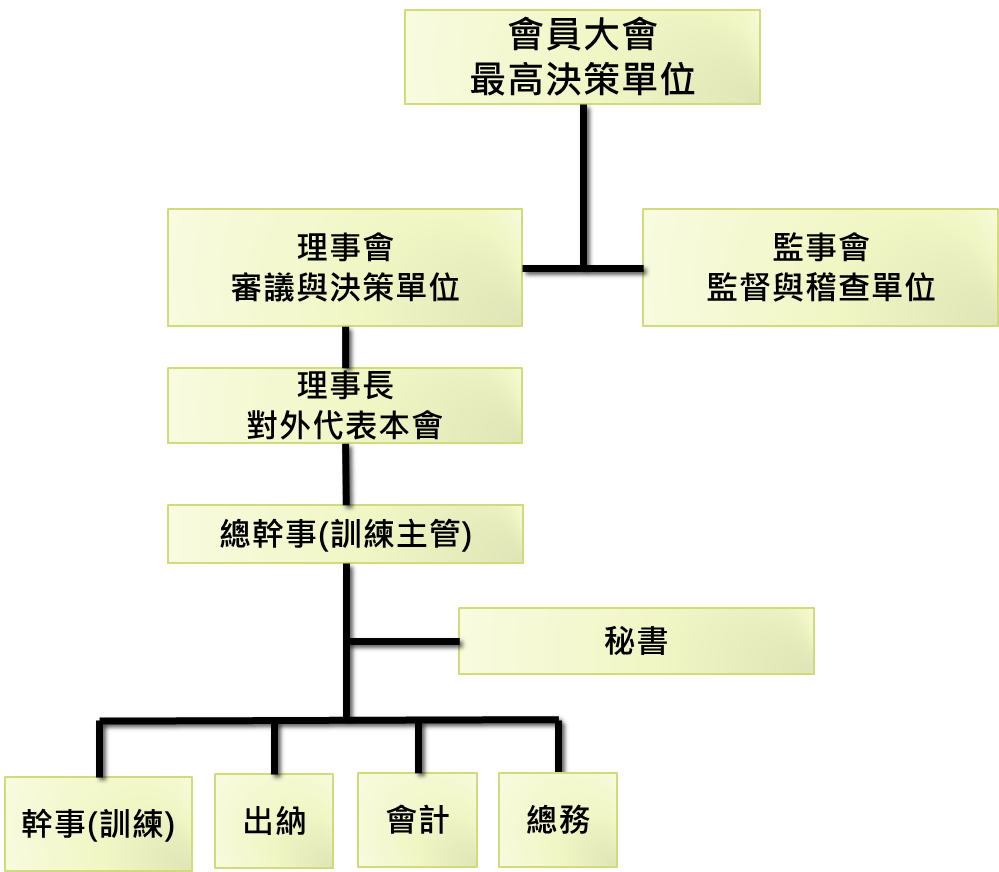
**4.附則 28**

**5.附件 29**

1 **總 則**

* 1. 本辦法依據本會章程第5條任務之規定，及TTQS 指標要求建立，作為本會辦理訓練最高指導原則，以維持本部訓練品質管理系統之運作訂定之。
  2. 本會所舉辦之各項訓練均應依據本手冊之規定實施之。
  3. 訓練品質手冊應定期於每年理、監事會議中審核，以維持其適切性。
  4. 本訓練品質手冊之制定、修訂與審查、核准...等作業，均呈理事會核准後發行，修訂時亦同。

1. **內 容**
   1. 本會組織圖



* 1. 宗旨(使命)

本會以促進勞工團結，提升勞工地位及改善勞工生活為宗旨。

* 1. 年度目標計畫

依照會員(代表)大會通過【年度工作計畫】來執行。【附表一年度工作計劃表】

* 1. 訓練發展政策

秉持本會任務，規劃及推動本業發展，持續改善之精神，以TTQS為基石，結合組織策略與經營方針之訓練政策：

* + 1. 開發符合本會需求課程，達成終身學習之目標，銜接並建立就業市場需求接軌的訓練機制期與企業結盟，進而達成產業群聚，達到訓用合一，創造學以致用，學以就業，持續開拓會員創業、就業之技能。
    2. 多角化經營教學策略，滿足學員需求，開拓、結合各方資源，開發多元化、多樣化教育類別，尋求多元文化的創意價值創造與精進，健全會員發展，達成組織使命，使經營更有競爭力。
  1. 核心訓練類別：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **類舉課程名稱** | | |
| 鐘錶 | 珠寶鐘錶研習班 | 手錶外觀修復基礎班 | 機械錶保養基礎班 |
| 鐘錶設計及開發班 | 鐘錶檢測與品質控制班 | 鐘錶珠寶工藝技術入門班 |
| 電腦化鐘錶設計課程班 | 鐘錶維修課程班 | 鐘錶技術實務班 |
| 鐘錶維修工具、儀器操作班 |  |  |

* 1. 訓練組織及分工

2.6.1教育訓練人員職掌劃分：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **工 作 內 容 說 明** | | | | | | | | |
| P(計劃) | D(設計) | | D(執行) | | R(查核) | | | O(成果) |
| **總幹事** | **負責督導、核定、指揮、綜理所有教育訓練業務** | | | | | | | | |
| * 訓練需求調查表設計 * 計劃擬定 * 預算編列 | | * 課程開發 * 規劃 * 設計 * 講師遴選聘任 | |  | | * 查課 |  | |
| **幹事** | * 相關訓練資料收集 * 訓練需求調查表統計分析 * 訓練品質管理手冊修定 | | * 場地、 * 時間選定安排 * 課程溝通表 * 課程設計表擬定 | | * 辦理招生、 * 行銷工作 * 學員手冊編定 * 講義、 * 教材印製準備 * 場地洽借、佈置、器材準備 * 講師上課邀請、學員上課通知 * 招生簡章、 * 文宣廣告擬定 * 結訓資料分類登錄建檔 | | * 督課、 * 學員反應意見處理 * 課程結訓資料彙整 * 學員滿意度統計、 * 分析 | * 訓後成效追蹤調查 * 統計 * 分析 * 定期檢討會議資料彙整 * 訓練計劃結案會議資料彙整 | |

2.6.2訓練職務能力：

本會訓練承辦相關人員應具備執行訓練行政與專業訓練職能之程度，訂有工作職掌表，及職能要求標準。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **應具備條件** | **總幹事** | **秘書** | **幹事** |
| 核心職能 | 抗壓性處理能力 | 5 | 4 | 3 |
| 持續學習、改善、正向 | 5 | 4 | 3 |
| 創新能力(高工作標準) | 5 | 4 | 3 |
| 服務學員及民眾能力(對團體有貢獻) | 5 | 4 | 3 |
| 動機職能 | 5 | 4 | 3 |
| 行為職能 | 5 | 4 | 3 |
| 知識職能 | 5 | 4 | 3 |
| 管理職能 | 自我發展 | 5 | 4 |  |
| 決策能力(授權賦能) | 5 | 4 |
| 危機管理能力 | 5 | 4 |
| 經營管理能力 | 5 | 4 |
| 專案能力、績效能力 | 5 | 4 |
| 顧客導向 | 5 | 4 |
| 專業職能 | 會計 | 4 | 3 | 3 |
| 統計能力 | 4 | 3 | 3 |
| 教育訓練能力 | 4 | 3 | 4 |
| 網頁處理能力 | 4 | 3 | 3 |
| 電腦硬軟體處理能力 | 4 | 3 | 3 |
| 勞健保專業知識&作業 | 4 | 4 | 3 |
| 『1』表示「極需改進」 自己在該項專業職能敘述的表現亟需改進  『2』表示「尚待改進」 自己在該項專業職能敘述的表現尚待改進  『3』表示「一般水準」 自己在該項專業職能敘述的表現一般水準  『4』表示 「良好」 自己在該項專業職能敘述的表現良好  『5』表示「非常優秀」 自己在該項專業職能敘述的表現非常優秀 | | | | |

2.6.3專業訓練：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **訓 練 班 別** | **理、監事** | **總幹事** | **秘書** | **幹事** |
| **TTQS訓練機構版指標課程(基礎班)** | ★ | ★ | ★ | ★ |
| **TTQS訓練機構版導入課程** | ★ | ★ | ★ | ★ |
| **TTQS訓練系統規劃班** | ★ | ★ | ★ |  |
| **TTQS工作分析實務班** | ★ | ★ | ★ |  |
| **TTQS職能分析人員班** | ★ | ★ | ★ |  |
| **TTQS內部稽核人員班** | ★ | ★ | ★ |  |

1. **PDDRO架構**
   1. **規劃篇Plan**
      1. **訓練系統架構圖**

**願景、使命、理念**

**年度訓練需求調查分析**

**協會整體發展策略**

**長 / 中程營運計畫**

**年度目標**

**理監事**

**參訓學員**

**會員**

**SWOT**

**Planning規畫**

**訓練規畫**

**Design設計**

**訓練設計**

**Do執行**

**訓練執行**

**Outcome成果**

**訓練成果**

**Review查核**

**產出Output**

**投入input**

**客戶/學員**

**市場需求**

**法令**

**科技技術**

**會務**

**會員**

**投入input**

* + 1. **訓練需求調查：**

圖

訓練需求

外部

內部

客戶/學員

市場需求

政策

科技技術

會務人員

會員

理監事

訓練需求調查設計

發放訓練需求調查表

訓練需求調查分析統計

統計結果

訂定年度訓練計劃

審核

* + 1. **需求調查時機**

本會於每年召開會員(代表)大會前，由訓練組依據上年度訓練執行結果、及評估本會組織發展需要，進行訓練需求調查及分析後，提供擬訂年度訓練計劃規劃之依據。【附表五年度訓練計劃】

* + - 1. 每年配合次年度的職訓局訓練課程之需求計劃，進行訓練需求之調查。
      2. 配合委辦單位之需求隨時辦理需求分析作業。
    1. **訓練需求調查方式及分析**
       1. 「訓練需求調查表」之項目彙整分析。【附表三訓練需求調查表】
       2. 學員「課程中滿意度調查表」、「參訓學員意見調查表」之建議，彙整分析。
    2. **訂定年度訓練計劃：**

圖

年度訓練計畫 流程

執 行

北訓審查

擬編年度訓練計畫草案

及課程規劃書

NO

通過

YES

NO

YES

結案

申請提升勞工自主學習計畫

自辦計畫

訓練需求調查及分析

確認

* + - 1. 依「訓練課程需求調查表」之分析，編成本會之年度訓練計劃。

本會訓練計畫分為:提升勞工自主學習計畫或公開班，設計

【附表六課程規劃表】或【附表七開班計劃表】。

* + - 1. 依「年度訓練計劃」執行，於計劃執行期中，得依「開課情況」與

「學員需求」，提出計劃修改檢討。

* + - 1. 訓練承辦人員應檢視訓練辦理結果、專案需求狀況等修訂年度訓練計劃，並將修訂後之計劃，呈報准後更新年度訓練計劃表。
      2. 年度訓練計劃應依據以下之訓練體系架構制定，並應依據以下因素：

本會立會宗旨、會員需求調查分析、就業市場需求分析、產（職）業未來發展趨勢、本會行政及師資能力、核心訓練類別、開訓班別及開訓班量的評估及招生限制、就業輔導方向、評估回饋、行政支援能力等。

* 1. **設計篇Design**
     1. **訓練方案系統設計：**

學員課前問卷自評表

1. 課程名稱
2. 訓練人數
3. 起迄日期
4. 上課時間/訓練時數/訓練週數
5. 訓練需求調查
6. 訓練目標
7. 師資資格/師資遴選辦法
8. 學員資格
9. 訓練費用編列說明
10. 裝備與設施
11. 訓練方式
12. 課程大綱
13. 訓練績效評估
14. 招訓方式及遴選方式
15. 激勵辦法
16. 訓練費用

課程結案檢討

職能分析

析

開課執行

課程設計/規劃草案

課程設計審查

課程規劃表

職能落差

析

需求分析

總幹事

核定

1. 委託單位需求
2. 受訓學員回饋需求
3. 問卷需求調查
4. 講師建議
5. 理監事建議
6. 其他

回饋

訓練課程設計流程圖(適用公開班及產投方案)

* + - 1. 依據年度訓練計劃，進行課程設計時，應確實依「訓練方案設計流程」進行。
      2. 為確保課程開課之成效，應與講師於課前溝通，或委請講師提供專業知識後，確定相關項目，製定「課程規劃書」。規劃內容必需含蓋：課程目標、時數、人數、大綱、教學方法、學員資格遴選條件、講師資歷條件、教材內容、教學環境及設備、學習移轉建議及協助方案、學習成果評方式、預算等。
      3. 自主學習計畫：規劃設計「開班計劃表」。
      4. 公開班：規劃設計「課程規劃書」。
    1. **利益關係人的參與過程：**

本會所謂「利益關係人」為客戶/委訓單位、會員/學員、講師、本會理監事、會務人員等。徵詢的方式得採「會議、口頭、書面、E-Mail…」等各方式進行。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 利益關係人的參與過程 | 客戶/  委訓單位 | 會員/  學員 | 講師 | 理監事 | 會務人員 |
| S  (系統) | 訓練品質管理手冊 |  |  |  | ★ | ★ |
| 訓練發展政策 |  |  |  | ★ | ★ |
| P  (計劃) | 訓練需求調查 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 訓練需求分析 |  |  |  | ★ | ★ |
| 擬定年度訓練計劃 |  |  |  | ★ | ★ |
| 課程計劃,設定訓練目標 | ★ |  | ★ | ★ | ★ |
| D  (設計) | 課程規劃書設計 | ★ |  | ★ | ★ | ★ |
| 講師遴選資格　聘任 | ★ |  | ★ | ★ | ★ |
| D  (執行) | 教學 |  | ★ | ★ |  | ★ |
| 課程前.中.後的準備工作 |  |  |  |  | ★ |
| R  (查核) | 查課及督課 | ★ |  |  | ★ | ★ |
| 異常事件的呈報及處理方案的建議 |  |  | ★ | ★ | ★ |
| 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) |  |  | ★ | ★ | ★ |
| 定期檢討報告 |  |  |  | ★ | ★ |
| 年度成效檢討報告 |  |  |  | ★ | ★ |
| 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 |  |  |  | ★ | ★ |
| 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) |  | ★ | ★ | ★ | ★ |

* + 1. **訓練產品之購買程序：**
       1. 訓練產品之請採購及核銷流程

為確保訓練產品之品質，本會進行購買訓練產品時，需以下列程序進行請採購及核銷，必要時應進行簽約手續。

採購作業

請購申請單

總幹事

審核

理事長核決

申請人

請購作業流程圖

申請人/

詢找交廠商

會務人員採購

比價

詢議價

總幹事

審核

理事長核決

採購作業流程圖

接受報價

簽約

廠商交貨

會計開票/付款

申請人驗收

總幹事

審核

登錄教材清冊

核銷作業流程圖

* + - 1. 依據課程需求規劃上訓練所需之材料或原料，會務人員(申請人)彙整並填寫請/採購單。【附表三十四請/採購單】
      2. 總幹事審核後送交至理事長核定請購單。
      3. 理事長核定後，會務人員(申請人)以電話向相關材料行或特定對象

進行電話詢價與要求傳真報價單。

* + - 1. 比價後送至總幹事審核、再請送至理事長核定採購單。
      2. 完成核價與核購作業後交付會務人員進行採購。
      3. 採購完成由廠商交貨，進行驗收業並登錄教材清冊。
      4. 人員需追蹤廠商進貨時間與進貨數量品質驗收，若不符合可要求退回重新進貨，並記錄於採購單。

※必要時應進行簽約手續。如為前已購買之產品，得予免除比價之程序。

* + 1. **訓練服務之購買程序：**

講師遴選流程圖

依據課程需求

訂定講師需求條件

遴選/邀請程序

現任講師資料庫

外聘新任講師

填寫講師資料表

評選評分

建議選取對象

總幹事核決

登錄講師資料庫

進行邀聘

建議邀聘對象

* 講師證照
* 專長課程
* 學歷
* 工作經歷
* 教學實績
* 教學方式
* 業界風評
* 講師費用
* 其他
* 授課滿意度調查
* 講師評估表
* 其他

必要時進行試教

* + - 1. 為確保提供相關訓練服務之品質，本會進行購買訓練服務時（例如：外聘講師），需以上列程序進行評選，必要時應進行「試教」。如已為【師資資料庫】之講師，應依課程中滿意調查表及講師評估表結果之程序建議邀聘。【附表八師資基本資料表】
      2. 講師評選項目：證照、專長課程、學歷、工作經歷、教學實蹟、教學方式業界風評、訓練費用等。【附表九講師評鑑遴選表】
      3. 結案針對授課講師進行評核，若未達本會要求者將給予減課或中止

聘任。【附表十講師評估表】

* 1. **執行篇Do**
     1. 課程開課規劃：
        1. 每個課程在開課之前，應進行確認各項單元教學之細項。並依課程規劃書進行招生及開課各項工作。
        2. 為確保課程開課之成效，課前必要時，可與講師溝通，或委請講師提供專業知識後，再次確定相關項目，修定「課程規劃書」。
     2. 學員遴選規劃：
        1. 依開班課程招生簡章之規定辦理學員資格之遴選。

【附表十九學員基本資料表】【附表二十三諮商表】

* + - 1. 本項遴選條件，應於上課資訊揭露之。【附表二十學員遴選審查表】
    1. 教材選擇規劃：
       1. 在課程規劃之時，就要依照單元課程規劃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，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. 教材大綱，內容及教學節數，教師可依教學環境及學生實際需要作彈性調整。【附表十四教材審查表】
    2. 師資遴選規劃：
       1. 依課程規劃書及講師遴選流程遴選講師。
       2. 符合委託單位規定或要求之師資條件。

【依據3.2.4訓練服務之購買程序】

* + 1. 教學方法選擇：
       1. 課程教學方法依以下方式選擇一種或多種交互運用教學。
          1. 講述法：講師以演講方法單向地傳達訓練內容。
          2. 討論法：引導學員思考和討論，以大家的智慧共同研討某個主題或問題對策的方法。
          3. 個案教學法：籍實際或假想的案例，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。
          4. 工作教導法：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。
          5. 實作法：讓學員直接進行實務操作訓練。
          6. 結訓時，請學員針對講師的教學方法或技巧填寫結訓滿意度調查，這些意見可做為老師教學改進的參考。

【附表三十六參訓學員意見調查表】

* + - 1. 學生評量方面：
         1. 紙本考試：課堂的情境題題庫為紙本考試的來源。
         2. 技術考試：上課最後一天進行技術考試，老師準備評分表評分，

以作為評估學員是否達課程目標之要求，或可上進階班的參考。

* + - * 1. 作品展示：學員作品展示，老師。
    1. **訓練場地選擇：**
       1. 環境條件：

本會訓練場地必須通過消防安全、公共安全之檢查，並已投保「公共意外責任險」，經縣政府立案，為合法之訓練場地。

【附表十二訓練場地資料表】、【附表十三教學環境資料表】

* + - 1. 教學條件：依課程規劃書準備,如
         1. 投影機、
         2. 白板。
         3. 教學用音響麥克風。
         4. 一般會議桌、椅。
         5. 光線充足、空調佳。
         6. 飲水設備。
    1. **開課作業流程圖：**

訓練班別計劃表

製作招生簡章

公告

網站

傳真

DM

電子郵件

招生、報名

學員收費

開訓準備

課前準備

學員遴選

招生狀態

課程延期

開課

退費

通知退件

檢討

取消課程

通知學員、講師

通知學員、講師

不符

未達

到達

符合

否

是

製作學員名冊

圖

* + 1. **開課前、中、後作業：**

本會課程的執行依據課程規劃要求進行開課前中後各項準備工作確認，俾利執行及檢核。

檢核項目及內容如【附表二十五課程執行檢核表（課程前.中.後）】。

* + 1. **訓練資料的管理分類及建檔：**
       1. 紙本檔案的分類及建檔：
          1. 依年度課程分類：
          2. 依課程
          3. 依性質
       2. 電子檔案的分類及建檔：
          1. 依年度
          2. 依課程
          3. 依性質
          4. 依Tims系統歸類
  1. **查核篇Review**
     1. **計畫評估報告與分析：**
        1. 在訂定與執行訓練計畫時，應執行計畫評估與分析。
        2. 年度訓練計畫確定前，應瞭解是否與訓練需求相符。
        3. 年度訓練計畫執行中，應做年中檢討，必要時因應調整。
        4. 年度訓練計畫結束後，應做年終檢討，做為未來改善參考。
     2. **課程評估報告與分析：**
        1. 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。於各項課程執行後，課程承辦人員應就當次課程或系列課程或年度課程結束後，邀集利益關係人召開檢討會議就各項課程相關項目進行檢討，提出課程結案報告並保留紀錄，且回饋於下一次課程規劃，俾使課程規劃更臻完善。
        2. 評估報告時機及事項:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **評估時機月份** | **評估事項** | **附表** |
| **課程結案時** | * 課程結案報告 | * 【附表二十九課程結案檢討報告書】 * 【附表二十六課後行政檢討表】 |
| **一月** | * 檢討上一年度全年(上年1月至12月止)訓練全盤事宜 * 規劃本年度訓練計劃草案提會員大會討論 | * 【附表三十一年度訓練成效評估報告書】 * 【附表五年度訓練計劃】 |
| **四月** | * 規劃本年(下半年)提升勞工自主學習計劃報職訓局 * 講師職能評估審查 | * 【附表三十課程定期評估報告書】 * 【附表十講師評估表】 |
| **七月** | * 檢討上半年度(1月至6月)訓練計劃及執行成效 | * 【附表三十課程定期評估報告書】 |
| **十月** | * 規劃次年(上半年)提升勞工自主學習計劃報職訓局 * 講師職能評估審查 | * 【附表三十課程定期評估報告書】 * 【附表十講師評估表】 |

* + 1. **培訓過程監控：**

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

* + - 1. 計畫評估的監控
      2. 設施評估的監控
      3. 師資評估的監控
      4. 教材評估的監控
      5. 總體評估的監控

【附表二十七訓練流程監控分析表】【附表二十二教學日誌】

【附表二十九課程結案檢討報告書】

* + 1. **異常矯正與處理：**
       1. 異常發生及矯正流程圖

為因應執行培訓過程的突發狀況，各課程執行中，如有異常情況發生督課人員應依據下列流程處理，並記載異常狀況及處理情形，保留相關紀錄，使異常狀況不再發生，並做監控追蹤及持續改善。

異常發生及矯正流程圖

問題點

觀察、書面、口頭、FAX、Email告知

督課人員

講師/班長

提出解決方案及對策

問題解決

承報總幹事

結案登錄

歸檔

* + - 1. 異常狀況及處理原則
         1. 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

|  |
| --- |
| **異常狀況主分類** |
| **災害事故** |
| **設備環境** |
| **講師管理** |
| **學員管理** |

* + - * 1. 處理原則之分級

|  |  |
| --- | --- |
| **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** |

* + - * 1. 災害事故

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **異常**  **情形** | **異常**  **等級** | **狀況說明** | **處理原則** |
| **颱風** | 第一級 | 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 |
| 第二級 | 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 |
| 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 | 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 |
| **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 | 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 | 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) |
| **火警** | 第一級 | 誤觸警鈴 | 1.向大樓保全確認警鈴事故狀況，安撫學員情緒。 |
| 第二級 | 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 |
| 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 |

* + - * 1. 設備環境

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **異常情形** | **異常**  **等級** | **狀況說明** | **處理原則** |
| **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** |
| **麥克風故障** | 第一級 | 麥克風無法使用 | **更換電池、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) |  |
| **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無法修復 | **請講師調整授課進度及教學法** |
| **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、通知現場學員**  **2.告知補課辦法** |
| **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** |
| **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分鐘內修復 | **更換可攜式投影機或換教室** |
| 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** |

* + - * 1. 講師管理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **異常情形** | **異常**  **等級** | **狀況說明** | **處理原則** |
| **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。** |
| **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。** |
| **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） |  |

* + - * 1. 學員管理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **異常**  **情形** | **異常**  **等級** | **狀況說明** | **處理原則** |
| **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） |  |
| **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**  **2.１１９緊急送醫** |
| **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） |  |
| **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** |
| **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） |  |
| **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** |

* 1. **成果篇Outcome**

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：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 評估方法 | 附表 |
| L1反應評估 | 滿意度調查 | 【附表三十六參訓學員意見調查表(結訓當日)】 |
| L2學習評估 | 考試、心得報告 | 【附表三十三學習心得報告】  【附表三十二成績考核表】 |
| L3行為評估 | 課後行動方案、回訓、考照 | 【附表三十七參訓學員訓後動態調查表】 |
| L4成果評估 | 成果展、就業率、證照考取率，並針對「訓練評估後的結果進行分析，及對「訓後動態調查表」做訓練移轉行動之查核追蹤 | 【附表三十五電話訪問紀錄表】 |

1. **附 則**
   1. 本「訓練品質管理手冊」之制定、修訂，送請本會理監事會議討論，送請理事長核定後發行，修訂時亦同。
   2. 本訓練品質管理手冊，每年應至少一次於本會之「理監事會議」中提出檢討與修正，以維持其適切性。
   3. 本訓練品質管理手冊第一版從2012年11月1日起發行實施。

**5 附 件**

【附表一年度工作計劃表】

【附表二年度工作計劃行動方案】

【附表三訓練需求調查表】

【附表四訓練需求調查表分析報告】

【附表五年度訓練課程計畫表】

【附表六課程規劃表】

【附表七開班計畫表】

【附表八師資基本資料表】

【附表九講師評鑑遴選表】

【附表十講師評估表】

【附表十一場地遴選表】

【附表十二訓練場地資料表】

【附表十三教學環境資料表】

【附表十四教材遴選表】

【附表十五領料確認單(材料、書籍)】

【附表十六材料清冊】

【附表十七教材清冊】

【附表十八招生簡章】

【附表十九學員基本資料表】

【附表二十年學員報名遴選表】

【附表二十一學員名冊】

【附表二十二學員簽到(退)及教學日誌】

【附表二十三諮商表】

【附表二十四 五分量表】

【附表二十五課程執行檢核表（課程前.中.後）】

【附表二十六課後行政檢討表】

【附表二十七訓練流程監控分析表】

【附表二十八課程結案講師建議表】

【附表二十九課程結案報告書】

【附表三十課程定期評估報告書】

【附表三十一年度訓練成效評估報告書】

【附表三十二成績考核表】

【附表三十三學習心得報告】

【附表三十四請採購單】

【附表三十五電話訪問紀錄表】

【附表三十五電話訪問紀錄表統分析圖】

【附表三十五電話訪問紀錄表結論分析摘要】

【附表三十六參訓學員意見調查表(結訓當日)】

【附表三十六參訓學員意見調查(結訓當日)表統分析圖】

【附表三十六參訓學員意見調查(結訓當日)結論分析摘要】

【附表三十七參訓學員訓後動態調查表】

【附表三十七參訓學員訓後動態調查表結論分析摘要】

【附表三十七參訓學員訓後動態調查表統分析圖】