

台北市就業服務商業同業公會



人才發展品質管理手冊

發行日期：106/04/11

修訂日期：112/05/25

修訂版次：6.0

編號	TTQS-001	人才發展品質管理手冊	版本	06版	
發行日	1060411		頁數	070	
文件修訂履歷表					
版次	新/修訂	修訂重點內容	修訂日期	制定	核准
1.0	制訂	手冊及表單制定	106.04.11	張志維	張添勇
2.0	修訂	核定課程設計與教學計畫	107.07.18	張志維	滕翔安
3.0	新增	個人資料安全維護管理機制	109.08.07	張志維	滕翔安
4.0	新增	因應covid-19防疫環境消毒作業標準，新增防疫宿舍	110.07.30	張輝光	滕翔安
5.0	修訂	新增「教育訓練委員會」專責辦理教育訓練	111.03.28	張輝光	滕翔安
6.0	修訂	手冊名稱修訂、修正培訓架構及組織分工	112.05.25	謝明倫	理事長滕翔安

序

本會為積極展開教育訓練及積極著手於促進會員之法規及申請作業流程之熟稔，使其工作技能精益求精，故藉由強化教育訓練，培養會員素質及專業能力，以協助其於職場上成為全方位之人才。

本會「人才發展品質管理手冊」以Taiwan TrainQuali System (簡稱TTQS)教育訓練管理體系之架構，依計畫(Plan)、設計(Design)、執行(Do)、查核(Review)、成果(Outcome)五個構面來提升本會之教育訓練品質，維持本會訓練品質管理系統之運作，有效促進國家人力資本投資、提昇人力資源競爭力，並厚實在職訓練效果。人才發展品質管理手冊應有異動事項時立即修訂之，以維持其適切性。

「人才發展品質管理手冊」之制定、修訂、核准及發行等作業，由教育訓練委員會制定，送理監事會審核，並呈理事長核准後發行。

「人才發展品質管理手冊」的制定與修訂履歷：

第一版(1.0)：自106年4月11日起發行實施。

第二版(2.0)：自111年3月27日起修訂實施。

第三版(3.0)：自112年5月25日起修訂實施。

目 錄

壹、公會概況	5
一、本會簡介	5
二、宗旨	5
三、使命	5
四、願景	5
五、理念	5
六、任務	5
七、組織架構	6
貳、教育訓練委員會政策與組織	7
一、訓練政策	7
二、訓練組織	7
三、文件與教育訓練紀錄管理	7
四、教育訓練小組職務說明	9
五、訓練承諾	12
參、教育訓練管理體系架構	13
一、訓練規劃(Plan)	13
(一)定位與目標客戶	13
(二)訓練政策、揭露與核定	13
(三)訓練策略與目標	14
(四)核心訓練類別與訓練課程	15
(五)訓練規劃與目標的連結	16
(六)訓練需求調查與分析	16
(七)訓練單位的行政管理	17
(八)訓練人員之職能與評估	17
二、設計篇(Design)	18
(一)訓練系統方案設計流程	18
(二)利益關係人的參與	19
(三)訓練與目標需求的結合	19
(四)訓練產品與服務購買程序的規格化	19

三、執行篇(Do).....	19
(一)訓練執行流程.....	20
(二)開課前準備作業.....	20
(三)課程執行.....	21
(四)課後作業.....	21
(五)提供學習成果移轉工作環境的協助或建議.....	22
(六)資料的分類建檔.....	22
(七)管理資訊系統化.....	22
四、查核篇(Review).....	22
(一)評估報告和定期的綜合分析.....	22
(二)執行過程監控與矯正.....	23
(三)異常矯正與處理程序.....	23
五、訓練成果篇(Outcome).....	23
(一)訓練成果評估.....	23
(二)訓練系統的評價：.....	23
(三)訓練成果.....	24
肆、附錄	25
【附錄一】講師遴選辦法.....	25
【附錄二】教學方法與教材選擇要點.....	26
【附錄三】服務與訓練教材、材料採購辦法.....	27
【附錄四】參訓學員規範.....	28
【附錄五】辦訓異常與矯正處理管理辦法.....	29
【附錄六】就業服務從業人員職能分析.....	35
伍、附件表單	36
【附件1】SWOT分析表與TOWS策略.....	36
【附件2-1】訓練需求調查表.....	37
【附件2-2】年度訓練計畫總表.....	38
【附件2-3】年度訓練班別計畫表.....	39
【附件2-4】訓練課程設計審查表.....	41
【附件2-5】講師遴選表.....	42