

台北市就業服務商業同業公會

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			
修訂紀錄		製作	核准
日期	版次	張志維	張添勇
106/04/11	1		

台北市就業服務商業同業公會

目 錄

序.....	3
一、台北市就業服務商業同業公會簡介.....	4
二、教育訓練與發展.....	6
三、訓練類別.....	7
四、訓練規劃 (Plan).....	8
五、訓練方案設計 (Design).....	9
六、訓練執行 (Do)	10
七、查核與改善 (Review)	11
八、訓練評估與成果 (Outcome)	12
九、附件與附表.....	13

台北市就業服務商業同業公會

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。

本人才發展品質管理手冊之制定、修訂、核准及發行等作業，由教育訓練組制定，送理監事會審核，並呈本會理事長核准後發行。

本訓練品質管理手冊第一版從106年4月11日起發行實施。

台北市就業服務商業同業公會

一、台北市就業服務商業同業公會簡介

二、公會概況

本會「台北市就業服務商業同業公會」，於民國82年11月9日依法設立，組織區域含蓋台北市行政區域。

會址設：台北市中正區重慶南路1段10號11樓1105室

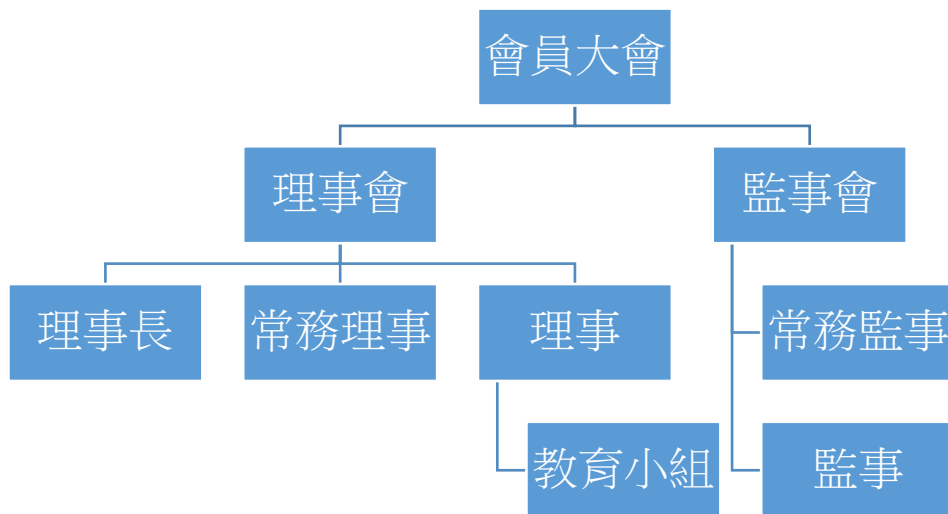
電話：02-2383-1155 傳真：02-2381-1030

會員：依據商業團體法規定，凡在台北市區域內，經營各類國內外人力仲介職業及人才介紹等業務，或經營勞工行政主管機關核准，私立就業服務機構許可辦理之業務，並取得營利事業登記證者，均應加入本會為會員，台北市轄區以外之同業，亦得申請加入為贊助會員。

組織：本會以會員大會為最高權力機構；監事會設監事5人，常務監事1人，理事會設理事15人，並選出理事長1人，平時代表本會行使職權。

下設教育訓練工作小組、**秘書長、副秘書長及秘書各1人**，承理事長之命令綜理會務之推展、會員法規諮詢及教育訓練業務之推動，全體群策群力積極、正向為提升會員權益與人力仲介業社會形象而努力。

三、組織圖



(一)宗旨：

台北市就業服務商業同業公會

協助政府推展人力規劃及就業服務政策，並藉辦理教育訓練提升業界對法令認知，維持國內及跨國人力仲介市場之秩序，創造業者共同利益。

(二)使命：

提升就業服務執業水準，發揚服務精神，協助推動政府政策。

(三)願景：

成為就業服務領域專業人才的訓練指標單位，提升就業服務同業轉型與升級。

(四)理念：「熱誠、服務、專業、關懷」

(五)任務：

1. 關於就業服務機構國內外商業之調查、統計及研究、發展事項。
2. 關於就業服務機構國際貿易之聯繫、介紹及推廣事項。
3. 關於政府經濟政策與商業法令之協助推行及研究、建議事項。
4. 關於同業糾紛之調處。
5. 關於同業員工教育訓練及業務講習之舉辦事項。
6. 關於會員商品之廣告、展覽及證明事項。
7. 關於會員與會員代表基本資料之建立及動態之調查、登記事項。
8. 關於會員委託證照之申請變更、換領及其他服務事項。
9. 關於會員或社會公益事業之舉辦事項。
10. 關於會員合法權益之維護事項。
11. 關於接受政府機關、團體之委託服務事項。
12. 關於社會運動之參加事項。
13. 依其他法令規定應辦理之事項。

三、教育訓練與發展

台北市就業服務商業同業公會

(一) 教育訓練組織

為進行本會訓練品質管理系統之建立、實施與維持作業，自106年任命台北市就業服務商業同業公會秘書長張輝光為本會訓練管理代表，履行公會訓練管理系統之建立、實施與維持之職責：

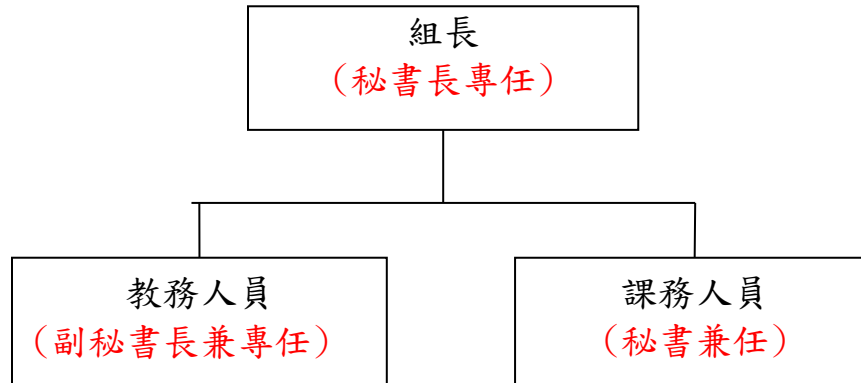
1. 確保訓練品質管理系統所要求流程之建立、實施與維持，並予以文件化。
2. 向最高管理階層報告訓練管理系統之績效與改善需求。
3. 召集召開教育委員會議。
4. 對內負責監督各階段流程之執行。
 - (A) 確認訓練需求
 - (B) 訓練規劃與設計
 - (C) 訓練執行
 - (D) 成果評估與改善
5. 對外負責訓練工作、稽核檢查工作之溝通。

(二) 教育訓練組人力資源

1. 訓練組人力配置與職掌（組織圖）。
2. 訓練承辦人員之工作與職務能力。

台北市就業服務商業同業公會

教育訓練組組織圖：



(三) 訓練政策

1. 本會辦訓政策「辦理訓用合一」、「提升法規認知」、「降低違規情形」、「專業證照導向」，充分發揮。提升會員專業知識、技能與態度。
2. 依據就業服務法之需求辦理相關訓練內涵，提高訓練效能。
3. 培訓會員問題解決能力，降低客訴率，滿足勞、雇深度化服務需求，協調勞雇關係，提升人力仲介業社會形象。

台北市就業服務商業同業公會

(四) 教育訓練工作小組職務說明書

教育訓練工作小組 職務說明書	
職 稱	組長(秘書長專任)
職 責	完成辦理相關行政、開課、教育訓練等企劃
學 經 歷	1. 具相關經驗 3 年以上 2. 高中職以上文憑
職務內容	1. 教育訓練計畫之制定與修訂 2. 人才發展品質管理手冊之制定與修訂 3. 修訂教育訓練計畫架構相關作業流程 4. 教育訓練計畫相關作業說明 5. 教育訓練督導 6. 設計訓練品質問卷調查之內容 7. 召開內部會議，檢視課程進度與執行 8. 擬定明年度之開課重點策略 9. TTQS 評鑑相關準備
工作能力	1. 具電腦文書處理操作能力 2. 具備專業執行訓練之能力 3. 了解全方位的計畫 4. 良好溝通協調技巧 5. 應變突發狀況能力 6. 善於會員服務、爭議處理、專業諮詢 7. 具備服務熱忱、積極主動特質本能 8. 具備 TTQS 訓練品質管理專業能力

台北市就業服務商業同業公會

教育訓練工作小組 職務說明書

職 稱	教務人員(副秘書長兼任)
職 責	完成辦理訓練課程相關行政、開課、招募
學 經 歷	1. 具相關經驗 2 年以上 2. 高中職以上文憑
職務內容	1. 訓練需求之調查分析 2. 招生報名作業 3. 學員基本資料之建檔、維護、更新 4. 上課報名確認、學員聯絡、課前通知 5. 開課簡介通知及更新 6. 開課內容網頁維護更新 7. 教材印製 8. 教學設備文具準備 9. 學員出缺席事宜 10. 課後測驗、問卷調查 11. 結業證書製作與補發 12. 學員課後追蹤調查 13. 問卷調查實施後之統計分析 14. 訓練相關資料歸檔成冊
工作能力	1. 具電腦文書處理操作能力 2. 資料分類建檔管理能力 3. 檔案管理能力 4. 行政管理能力 5. 良好溝通協調技巧 6. 具備服務熱忱、積極主動特質本能 7. 具備 TTQS 訓練品質管理專業能力

台北市就業服務商業同業公會

教育訓練工作小組 職務說明書	
職 稱	課務人員(秘書兼任)
職 責	完成辦理相關行政、訓練課程成果核銷
學 經 歷	1. 具相關經驗 2 年以上 2. 高中職以上文憑
職務內容	1. 訓練預算之編列 2. 採購管理 3. 訓練方案執行協助 4. 訓練課程成果核銷 5. 相關經費報表歸檔成冊 6. 定期參加相關單位所舉辦與會計專業有關的研習會或課程
工作能力	1. 具電腦文書處理操作能力 2. 善於編製報表 3. 相關統計分析表編製 4. 總務庶務處理 5. 熟稔辦公設備資產 6. 用品採購作業 7. 良好溝通協調技巧 8. 具備服務熱忱、積極主動特質本能 9. 具備 TTQS 訓練品質管理專業能力

台北市就業服務商業同業公會

四、訓練規劃 (Plan)

(一)目的

為達成本會之宗旨、願景與任務，作為辦理訓練規劃發展之依據，特訂定之。

(二)明確性

本會訓練計劃應依據下列因素，開始進行。

- (1)依目標市場需求分析，訂定年度訓練發展計畫及相關行動方案。
- (2)依照訓練機構情境與特性訂有明確的訓練政策並對外揭露。
- (3)展現訓練機構對外訓練的承諾如訓練品質，訓練績效，訓練發展方向…。
- (4)展現訓練機構對外的年度訓練目標與訓練發展重點課程。

(三)系統性

訓練品質管理的系統化文件資料

- (1)展示文件(如：訓練手冊、訓練體系圖表、程序或辦法等相關文件)以說明訓練機構如何運作TTQS管理系統。
- (2)展示此文件如何核准、公告、更新、保存紀錄。

(四)連結性

訓練規劃與經營目標的連結性

- (1)說明對外訓練發展課程與年度營運計畫之連結性。
- (2)展現訓練發展重點課程的行動計畫。

(五)行政管理

- 1、教育訓練組為本會教育訓練權責單位，設組長 1 人，組員 2 人(含兼職人員)。
- 2、相關訓練人員之工作職責與能力，如工作說明書。

台北市就業服務商業同業公會

五、訓練方案設計 (Design)

(一)目的

為使課程之設計規畫和發展，達到有參與性、完整性及系統性品質之依據，特訂定之。

(二)訓練方案系統設計

本會年度教育訓練計畫各項課程，均經完整的設計與規劃，訓練方案內容包含：訓練目標、學員素質資格確認、訓練日期的安排、訓練方法、訓練效果的評估與追蹤方式、訓練流程的控管與服務等措施（課程規劃表）。

(三)利益關係人參與

- 1、本會訓練課程利益關係人包含理事長、理監事、講師、教育訓練組及學員等，本會訓練設計與規劃係由教育訓練組召開會議相關利害關係人（理監事、講師、教育訓練組）參與規劃年度訓練目標與課程訓練計劃。
- 2、參訓學員於報名時完成課前訓練需求調查，作為課程設計發展之參考依據。

(四)訓練產品及服務之購買程序

- 1、為確保訓練產品及提供相關訓練服務之品質，本會經訓練需求分析、擬訂訓練計劃、設計課程方案，依據課程之需求外聘師資及發展授課教材，外聘師資之遴選另訂標準（師資遴選標準）。
- 2、上項訓練產品及服務之購買，均經過內部之遴選、審查、陳核程序辦理。

台北市就業服務商業同業公會

六、訓練執行 (Do)

(一)目的

為確保訓練執行與規劃設計之連結、與過程監控、成果評估之有效展開，特訂定之。

(二)實施要領

- 1、在提供訓練過程中，作業流程之訂定必須經適切的審查與核准，以確保流程之適用性。
- 2、訓練作業執行過程應依訓練前、中、後檢查分段實施查核，以確保訓練品質。

(三)訓練執行

1、招生廣宣

本會於訓練課程執行前一個月前，完成招生宣傳之相關措施，並將招生相關之課程內容、學員資格、本會相關政策宣導等資訊，載於『招生簡章』中。

2、學員遴選

本會對於學員的資格、參加訓練必要條件與基本能力，視各項課程之需求除於『招生簡章』上公佈外，並於實施訓練前調查，作為遴選優先次序與核可之依據。

3、師資遴選

授課教師的資格、授課必要條件與專業能力，必須有明確遴選標準，安排授課師資時，新任師資須依本會師資遴選標準遴選，本會原合格師資另建立師資資料庫，以確保課程實施之品質。

4、教學方法

授課教師依其課程目標與授課進度的不同，安排適當的教學方法，並載明於『課程規劃表』中。

5、教材的選擇與發展

台北市就業服務商業同業公會

本會教材之發展與遴選均依據訓練課程規畫需求採購之。

(四)訓練追蹤

- 1、訓練課程依其目標及評估方式進行課後追蹤，確認學員課後行為改變及學習成果。
- 2、對於受報導或受有社會肯定或功勳事件之學員，在相關平台褒揚，以帶動人仲業積極學習、正向形象、關懷社會之革新風氣。

(五)訓練紀錄與檔案管理追蹤

- 1、相關訓練文件或紀錄，應作適當分類，並依年度別、課程類別、專案別等，有系統的建檔及保存。
- 2、上項檔案之保存，紙本文件表單保存1年，電子檔案保存5年。

台北市就業服務商業同業公會

七、查核與改善 (Review)

(一) 目的

為使訓練計畫、設計、執行成果能符合訓練品質，並追求持續改善之成效訂定之。

(二) 定期統計分析及評估報告

1. 每項課程結束後做課程檢討(訓練檢討表)。
2. 每單項課程之成效檢討彙整成月、季及年度之總統計分析檢討(統計分析檢討表)。
3. 本會應於每季固定提出季檢討報告，討論課程執行狀況及問題，並於下次召開會議時提出處理情形。

(三) 訓練過程監控

1. 執行過程的監控：本會於計畫、設計、課程執行前、中、後訂有檢核表，實施自主管理之檢查措施，確保一次做好之訓練品質(附表16 工作進度檢核表)。
2. 課程執行中，由專責訓練人員隨課督課並列為紀錄(簽到表含教學日誌)。
3. 課程結訓後製作課程結案報告。

(四) 矯正與預防

課程開始前，應確實執行課前檢核項目，以預防影響開課之事件發生。課程執行時所發生異常事件，應依異常事件處理辦法予以排除、詳實紀錄，並於課後檢討會議列入討論或提案改善。

台北市就業服務商業同業公會

八、訓練成果與評估(Outcome)

(一)目的

為使訓練成果能充分驗證訓練計畫、設計之符合性與執行成果、檢討改善之持續性訂定之。

(二)成果評估

1. 訓練成果評估的多元性及完整性

本會對於訓練成果評估時，評估層次分為反應、學習、行為、成果

反應評估

針對師資、課程內容、受益程度、場地設備及行政服務等項目進行學員滿意度調查，整合學員意見與需求，作為日後辦理相關訓練課程之改進與參考依據。

評估方式：滿意度調查表(學員意見調查表)

學習評估

由各課程講師針對教學內容、專業知識、專業技能或延伸應用等項目設計學習評估工具，於課中、課後進行學員學習成效評估。

評估方式：課後實作評分(評分表)

行為評估(師資班)

由各課程講師於課程中指導學員規劃課後行動方案，並訂定追蹤及驗收方式，協助學員能將所學應用於課後行動中，定期追蹤、驗收。

評估方式：追蹤紀錄(訓後追蹤紀錄表)

成果評估(師資班)

追蹤紀錄學員學習後之工作落實程度、幫助及成長性、增加收入調查。

評估方式：追蹤紀錄(訓後追蹤紀錄表)

台北市就業服務商業同業公會

2. 本會對於訓練成果之檢討依據前項實施分析評估。
3. 各項成果經分析後作成書面記錄保存之。
4. 其他：本會對於學員的學習成果提供網路平台(臉書粉絲頁)發表學員學習成效。

台北市就業服務商業同業公會

九、附件與附表

(一)附件

附件一、師資遴選標準

附件二、異常事件分類及處理原則

(二)附表

附表1、職能需求調查表

附表2、年度課程計畫表

附表3、講師資格審查表

附表4、課程規劃表

附表5、教學計畫表(講師教案)

附表6、招生簡章(範例)

附表7、課程通知單

附表8、學員參訓須知

附表9、請購單

附表10、講師資料表

附表11、學員基本資料表

11 學員資料表(報名表)

11-1學員資料表(存檔)

附表12、學員名冊

附表13、簽到表(含教學日誌)

附表14、課程活動照片

附表15、異常紀錄表

附表16、工作進度檢核表

附表17、學員意見調查表

附表18、評分表

附表19、訓後追蹤紀錄表

附表20、訓練檢討表

台北市就業服務商業同業公會

附表21、年度訓練統計表

附表22、職能查核表(教育訓練小組)

22(組長)職能查核表

22-1(教務人員)職能查核表

22-2(課務人員)職能查核表

台北市就業服務商業同業公會

師資遴選標準

1. 師資資格與條件：講師應具備擔任課程教學之專業資格：(擇一)

- (1) 參與本會專業師資培育課程並合格結業者。
- (2) 具備教學經驗：具有實際相關課程授課經驗一年以上。
- (3) 專業能力：對所授課之領域具有相關實務經驗三年以上。
- (4) 具特殊專長職能。(如相關證照、國際證照…等)

2. 遴選與退場機制

(1) 遴選：

- A. 檢視師資專長或相關資格。
- B. 透過實施試教機制、作品審查、書面審查等方式進行遴選。
- C. 遴選結果陳報理事長簽核通過聘用。

(2) 退場：

- A. 聘用期滿。
- B. 課程滿意度(針對師資)連續二梯次課程未達滿意度調查未達 80%，由訓練組陳報，理事長簽核通過不再續聘。
- C. 講師行為不當經學員申訴並查證屬實，由訓練組陳報，理事長簽核通過解聘。
- D. 其他不符合協會理念之個人行為，由訓練組陳報，理事長簽核通過解聘。

3. 附件

師資資格審查表、聘書

台北市就業服務商業同業公會

異常事件分類及處理原則

異常事件		分類 編碼	預防及處理原則
人員因素	講師遲到	A001	1. 課前10分鐘確認講師抵達時間。 2. 40分鐘內可抵達，由督課人員隨機以最新法規公文作分享，等待講師抵達。 3. 40分鐘內無法抵達，陳報理事長並向學員說明，調整當日課程時間、講師安排或協調補課日期。
	學員缺席	A002	1. 課程開始時，電話聯繫缺席學員。 2. 學員40分鐘內可抵達，督課人員向講師說明。 3. 學員40分鐘內無法抵達，督課人員向講師說明並協助學員請假及安排補課方式。 4. 無法參與課程者，陳報督課人員協助辦理課程退選、退費手續。
	講師/學員急病	A003	1. 以講師/學員健康安全為優先考量，盡量避免課程中斷或減少課程中斷時間(可允許情況下，將急病講師/學員移動至辦公室協助)。 2. 確認講師/學員意識清楚，協助服用隨身藥物控制病症，需要時呼叫救護人員。 3. 講師/學員意識不清、無隨身藥物或不明疾病無法協助者，立即呼叫救護人員，需要時徵詢現場有無急救員作急救處理。 4. 講師/學員急病事件，均須立即陳報理事長。
	講師意外傷害	A004	1. 以講師健康安全為優先考量，盡量避免課程中斷或減少課程中斷時間。 2. 可允許情況下，於辦公室內協助講師傷害處理。

台北市就業服務商業同業公會

異常事件		分類 編碼	預防及處理原則
			3. 受傷程度不致影響課程進行，安排課程休息15分鐘，傷害處理後繼續課程進行。 4. 受傷程度以致課程無法進行，陳報理事長並向學員說明，調整當日課程時間、講師安排或協調補課日期。 5. 受傷程度無法於現場處理之狀況，立即呼叫救護人員並陳報理事長，需要時徵詢現場有無急救員作急救處理。
	學員意外 傷害	A005	1. 以學員健康安全為優先考量，盡量避免課程中斷或減少課程中斷時間。 2. 可允許情況下，於辦公室內協助學員傷害處理。 3. 受傷程度不致影響課程參與，安排課程休息15分鐘，傷害處理後繼續課程學習。 4. 受傷程度以致無法參與課程，陳報督課人員並向講師說明，協助學員請假及安排補課方式。 5. 受傷程度無法於現場處理之狀況，立即呼叫救護人員並陳報理事長，需要時徵詢現場有無急救員作急救處理。
硬 體 設 施 因 素	場地異常	B001	1. 課程中場地異常不致影響課程進行，由督課人員確認異常原因向講師說明並排除異常。 2. 課程中場地異常以致影響課程進行，陳報督課人員安排其他適用場地，繼續課程進行。 3. 課程中場地異常以致影響課程進行，且無法安排其他適用場地，陳報理事長並向講師及學員說明，協

台北市就業服務商業同業公會

異常事件		分類 編碼	預防及處理原則
			助安排補課日期。
	設備異常	B002	1. 所有設備應備有使用說明 2. 督課人員於課前確認設備使用方法與設備可使用程度。 3. 課程中設備異常不致影響課程進行，由督課人員確認異常原因並依說明書排除異常。 4. 設備異常以致影響課程進行，安排課程休息15分鐘進行異常排除。 5. 設備異常以致影響課程進行，內部人員無法排除時，聯繫管理單位人員到場處理，如40分鐘內可排除異常，即向講師及學員說明，調整課程時間安排。 6. 設備異常以致影響課程進行，內部人員無法排除時，無法聯繫管理單位人員到場或無法於40分鐘內排除，陳報理事長並向講師及學員說明，調整當日課程時間安排或協調補課日期。
教材 教具 因素	教材異常	C001	1. 教材異常不致影響課程進行，由講師說明並由督課人員協助學員進行修正。 2. 教材異常不致影響課程進行，無法現場進行修正，由督課人員確認正確教材內容並於課後補發。 3. 教材異常以致影響課程進行，由督課人員確認正確教材內容，陳報理事長並向講師及學員說明，協助安排補課日期。
	教具異常	C002	1. 教具異常不致影響課程進行，由講師說明並由督課人員協助學員進行修正。

台北市就業服務商業同業公會

異常事件		分類 編碼	預防及處理原則
			2. 教具異常以致影響課程進行，由督課人員確認正確教具並於40分鐘內提供正確教具。 3. 教具異常以致影響課程進行，且40分鐘內無法提供正確教具進行教學，陳報理事長並向講師及學員說明，調整當日課程時間安排或協調補課日期。
天候 交通 因素	天候	D001	1. 因天候不佳導致可能停班停課情形，依相關主管機關公告，辦理停課，並由訓練督課人員協助課程時間調整或協助學員辦理課程退選、退費手續。
	交通	D002	1. 因開課地點周邊交通因素導致可能停班停課情形，依相關主管機關公告，辦理停課，並由訓練督課人員協助課程時間調整或協助學員辦理課程退選、退費手續。
其他		E001	1. 其他異常事項不致影響課程進行，由督課人員確認異常原因向講師說明並排除異常 2. 其他異常事項以致影響課程進行，由督課人員確認異常原因向講師說明並於15分鐘內排除異常 2. 其他異常事項以致影響課程進行，於15分鐘內無法排除，陳報督課人員協助於40分鐘內排除異常 3. 其他異常事項以致影響課程進行，且於40分鐘內無法排除，陳報理事長並向講師及學員說明，調整當日課程時間安排或協調補課日期

台北市就業服務商業同業公會

年職能課程需求建議調查表

背景資料

台北市就業服務商業同業公會

年度教育訓練實施計畫表

項次	年度訓練目標	類別	預定 月份	課程名稱	課程重點	評估方 式	對象	班次 / 人 數	時 數	備註
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										

經辦人:

秘書長:

審核:

台北市就業服務商業同業公會

講師資格審核表

姓 名		性別		電話： E-mail：
出生年月日	年 月 日	授課班別	☐ 自辦課程 ☐ 政府專案	
身分證字號 (或護照號碼)		課程名稱		
服務單位				
學歷				
經歷				
專業領域				
師資遴選 辦法說明 (複選)	☐ 曾獲得相關上課證明足以擔任相關課程講師。 ☐ 教學經驗：具備實際相關課程授課經驗一年以上。 ☐ 專業能力：對所授課之領域具有相關實務經驗三年以上。 ☐ 特殊專長職能：創作發明、具備乙級以上技術士照、國際證照…等			
承辦人	單位主管		審核	

台北市就業服務商業同業公會

課程訓練計畫表

課程名稱			
課程性質			
訓練需求來源			
訓練目標			
職能落差分析 (用何方法， 確認需求的職 能落差，作為 課程單元設計 參考)			
參加對象			
入門水準			
遴選條件			
上課人數			
開課日期		課程時 數	
上課時間	☐ 平日 ☐ 週六 ☐ 週日	上課時 段	☐ 上午 ☐ 下午 ☐ 晚上

台北市就業服務商業同業公會

預定講師	☐ 單位內的內部講師 ☐ 外聘講師 ☐ 委辦單位指派				
預定上課地點	☐ 單位自有教室 ☐ 外借教室				
單元名稱	內容大綱	時數/講師/教學方法	行為指標		產出
			知識	技能	
教學環境與教學設備的需求					
預期效益					
評估方式			評估標準		
L1 反應評估：					
L2 學習評估：					

台北市就業服務商業同業公會

L3 行為評估 (課後)追蹤調查			
L4 成果評估：			
訓後標準分數		總平均	
預算：			
序	名稱	預算數	說明
1	教室		租借一時段/(稅)
2	講義		每人/
3	講師		每小時
4	其他雜支		顧問費
	總計		每人成本
備註：			

承辦人：

秘書長：

審核：

附表 5

台北市就業服務商業同業公會

外國人聘僱申請流程與實務+最新的中階留才 2in1→4in1，合1的課程一次裝備您的實力。

本課程介紹我國移工引進業務與各項作業規範。課程有社福類及製造業兩班，個別分為3大部分：一、移工僱用所涉獵之相關法規介紹；二、移工僱用之各項作業流程及辦法；三、中階留才移工說明。

❖ 費用

公會會員每人新台幣1,000 元

非會員每人新台幣2,000 元

❖ 繳費方式

匯款銀行：**日盛國際商業銀行、營業部：**

帳號：**001-10014401-200**

戶名：台北市就業服務商業同業公會

(繳費後請務必來電告之，以利核對)

❖ 招訓人數：

預計招訓 人，依報名表回傳及完成繳費先後，依續錄訓。

❖ 誰適合來學：

1. 移工相關工作年資一年以下之新進人員
2. 仲介雙語翻譯人員（中文說、聽、讀、寫流利）
3. 對本課程有興趣者

❖ 課程時間

111 年 8 月 25 日及 9 月 1 日(14:00-17:00)

❖ 上課地點：台北市中正區重慶南

路 1 段 10 號 6 樓

(錄訓後另行通知)

❖ 課程大綱

- 一、移工僱用所涉獵之相關法規介紹。
- 二、移工僱用之各項作業流程及辦法。
- 三、中階留才移工說明。

❖ 課程效益：

1. 瞭解就業服務相關法規之規範
2. 了解移工僱用之各項申辦作業及移工入國後三方權責。
3. 新進從業人員參與移工政策及法令教育訓練時數登錄。

❖ 講師：王文瑾

學歷：輔仁大學

現職：就業服務管理單位人員乙級證照班專任講師

經歷：就業服務專業人員證照 iCAP訓練規劃與評量證書4級、

iCAP組織人力策略計畫發展、執行與控管證

4

級 iCAP訓練品質系統優化培訓班證書4級

TTQS

個案解析與實作結訓證書

丙種衛生安全衛生業務主管證書

專著：

專業領域：勞動法令與實務、就業服務法、外國人聘僱管

理、

勞動市場與政策、企業管理機制與制度

台北市就業服務商業同業公會

報名簡章



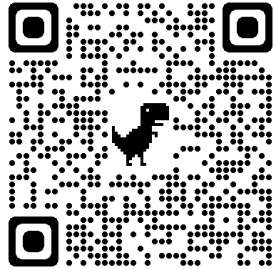
台北市就業服務商業同業公會

TAIPEI EMPLOYMENT SERVICE INSTITUTE ASSOCIATION

外國人聘僱申請流程與實務+最新的中階留才
2in1→4in1，合1的課程一次裝備您的實力。

課程A：社福類外國人聘僱申請流程與實務分析+中
階留才(111.8/25 14~17時)

課程B：製造業外國人聘僱申請流程與實務分析+中
階留才(111.9/01 14~17時)



講師：王文瑾

<https://forms.gle/pQJXjsq6qYHdMm3w8>

●適合對象：私立就業服務機構主管、業務及行政人員、雙語翻譯或其他行業有意轉職者。

費用：每人1,000元、2人1,500元

●上課地點：台北市中正區重慶南路1段10號6樓。

●戶名：台北市就業服務商業同業公會

帳號：日盛國際商業銀行、營業部：001-10014401-200

●課程諮詢：電話：02-23831155、0965159885、電子信箱：

Tesia.csr@gmail.com。傳真：02-23811030

※

台北市就業服務商業同業公會

上課通知

製造業外國人聘僱申請流程與實務分析+中階留才
(111.09.01.14~17 時)

主講：王文瑾老師



(↑ 為讓學員有寬敞座位，改用 612 大教室)



心動就不如行動請掃 QR

歡迎 8/25 及 9/1 中南部報名前來
聽課的同業



台北市就業服務商業同業公會
TAIPEI EMPLOYMENT SERVICE INSTITUTE ASSOCIATION

☆報名網址

<https://forms.gle/pQJXjsq6qYHdMm3w8>

●地點：台北市中正區重慶南路1段10
號6樓 612 室(台北車站地下商街 Z10 出
口上來右轉)

電話：02-23831155、0965159885

台北市就業服務商業同業公會

學員參訓須知

親愛的學員，您好！

歡迎您參與台北市就業服務商業同業公會訓練課程，為讓您充分了解本次課程相關資訊，保障您參訓權益，以下事項煩請您留意與配合：

一、交通問題：

- 上課地點：**(請參考下欄交通方式)**。
- 上課時間：
- 請盡量利用大眾運輸工具。開車的學員，請利用附近停車場，付費停車。

二、報到：

- 上課前半小時，開放報到。
- 請攜帶評鑑表，不再提供。請自己列印「自我評鑑表(附表一)」
- 報到後，領取講義資料，講義資料如有瑕疵可隨時更換；**筆記本**及**筆**請自備。
- 為提昇服務品質，本會將主動通知相關資訊，並做緊急危難通知，學員的 e-mail 及行動電話如有更動，務必即時通知本會，以免漏失寶貴資訊。
- 冷氣教室久坐會冷，**請攜帶外套**以因應氣候變化。

三、餐飲服務：

- **本會提供茶水**，請學員**自備環保杯**，若需要紙杯，當天請重複使用。
- 請隨時保持環境之整潔，下課後請將垃圾帶離教室。

四、課堂秩序：

- **請勿遲到早退，嚴禁中途頂替上課**，違反者將不發給結訓證明。
- 為確保上課品質，**上課遲到 15 分鐘以上或提早 15 分鐘早退，將不發給結訓證明**。
- 課堂中離開教室超過 15 分鐘以上視同早退，將不發給結訓證明。
- 課堂中請將手機關震動或關機（若有緊急連絡事宜，請至教室外面講電話）。

任何有關上課問題，請即時反應給課堂授課教師，或向督課人員反應。您亦可將意見填入意見反映表中交給會務人員，並於該課程結束後交至會務人員彙總，以作為本會改進參考。

五、退費辦法：

課程如因遇天災、警報，學員無法配合改期上課，本會將依該課程費用比率退費。

六、緊急處理原則：

- 課程中遇有颱風或其他災變警報時，請隨時注意廣播、電視報導，已提供 e-mail 帳號或行

動電話號碼之學員亦可收到本院發送之 e-mail 或手機簡訊。

- 本會停課或上課將依照各上課地點所屬主管機關發佈之通知為準。
- 學員上課時如身體不適或發生意外，請立即告知會務人員。

七、考核與結訓：

課程結束符合出席率之時數規定，請繳回學員意見調查表後領取結訓證明。

課程結訓後 3 個月至 6 個月內，本會將發送【學員訓後追蹤調查表】請回填，以作為日後課程改善之依據。

八、聯絡與服務：

台北市就業服務商業同業公會

E-mail：

服務電話：(02) 2383-1155

傳真：(02)2381-1030

聯絡人員：秘書長 張輝光

台北市就業服務商業同業公會

手機：0965-159885

台北市就業服務商業同業公會
請購單

申請日期： 年 月 日

課程名稱：

課程日期：

請購項目：☐1. 課程 ☐2. 課程材料 ☐3. 課程文具 ☐4. 其他

規格說明：

參考廠商

A：_____

B：_____

C：_____

評比：每項目滿分 5 分，依總分高低排序廠商順序

	品牌	價格	品質	其他 (過去使用經驗)	總分
A					
B					
C					

採購廠商：

品 名：

數 量：

預估金額：

承辦人：

主管批示：

台北市就業服務商業同業公會

講師資料表

姓 名		性 別	☐ 男 ☐ 女	照片
身分證字號		生 日	年 月 日	
服務機構		職 稱		
E-mail			手機：	
通訊地址	(O)	電話：	傳真：	
	(H)	電話：	傳真：	
學歷	☐ 1.國小以下 ☐ 2.國中 ☐ 3.高中（職） ☐ 4.專科 ☐ 5.大學 ☐ 6.研究所（碩士） ☐ 7. 研究所（博士） 學校名稱： 科系所名稱：			
經歷				
專業領域				
講授課程	課程類別	課程名稱		
	☐ 專業職能類別			
	☐ 管理職能類別			
	☐ 共通職能			
	☐ 其他類			
講師費用	☐ \$1,600/hr ☐ \$2,000/hr ☐ \$2,500/hr ☐ 另議			
備註				

就業服務法常見違規案例暨應注意事項座談會

★請「正確完整」逐一填寫各個欄位以利後續處理報名事宜；額滿截止報名

*必填

報名身分

☐ 會員

☐ 非會員

會員編號(即許可證號) *

您的回答

公司名稱(全名) *

您的回答

公司電話 *

您的回答

公司傳真

您的回答

公司地址

您的回答

姓名 *

台北市就業服務商業同業公會

會員公司基本資料表

公司名		性 別	☐ 男 ☐ 女	照片
許可證號		生 日	年 月 日	
服務機構		職 稱		
E-mail			手機：	
通訊地址	(O)	電話：	傳真：	
	(H)	電話：	傳真：	
緊急聯絡人			電話：03-3016989	手機：
學歷	☐ 1.國小以下 ☐ 2.國中 ☐ 3.高中（職） ☐ 4.專科 ☐ 5.大學 ☐ 6.研究所（碩士） ☐ 7. 研究所（博士） 學校名稱：			
身分	☐ 1.公會會員 ☐ 2.非會員 ☐ 3.其他：_____			
參訓紀錄	課程類別	課程名稱/參訓日期/參訓人員		
	☐ 專業職能			
	☐ 管理職能			
	☐ 共通職能			
	☐ 其他類			
備註				

台北市就業服務商業同業公會

學員名冊

課程名稱：

日期：

[illegible]

簽到表

課程名稱：				主講人：	
上課日期： 年 月 日				簽名：	
上課地點：					
序號	單位名稱	學員姓名	簽到	簽退	反應事項
					意見處理 回覆
					訓練單位

台北市就業服務商業同業公會

--	--	--	--	--	--

課程活動照片

課程名稱：

課程日期/時間：

上課地點：

講 師：

活動照片

*照片請附上文字說明

異常矯正與預防處理紀錄表

頁次： /

課程名稱		日期		登錄編號	
異常事件編碼				承辦人	
1.異常說明：(若欄位空間不足請以附件詳加說明)					
2.矯正處理說明：					
3.預防措施建議：					
4.執行效果確認： ☐尚未矯正：請重新檢討原因，限期改善(請另新開一異常矯正與預防處理紀錄表追蹤處理) ☐採取措施未符合要求：請說明原因，處理方式同上 ☐採取措施已符合要求 ☐採取措施須進一步標準化：欲新增或修改的文件為- 效果確認說明：					
4.異常事件管制與處理瞭解： 主管簽核：					

工作進度檢核表

課程名稱		督課人員	
實施時間		地點	
班 別		聯絡人	
1.確認師資時間：_____			
2.預定訓練場地：_____			
3.寄發 DM 時間：_____			
4.發講師邀請/上課通知時間：_____			
■實施日二週前 ☐ 交通圖製作 ☐ 製作課程表 ☐ 寄發講師聘函 ☐ 學員報名資料 ☐ 其他：			
■實施日一週前 ☐ 寄發報到通知 ☐ 準備講師費用 ☐ 學員名單製作 ☐ 支援事項排定 ☐ 其他：			
■實施日三日前 ☐ 講師聯繫確認 ☐ 簽到表製作 ☐ 課後問卷製作 ☐ 評量表單製作 ☐ 器材用品準備 ☐ 其他：			
■最後清點項目 ☐ 簽到表 ☐ 課後問卷 ☐ 評量表單 ☐ 教學輔助器材 ☐ 訓練紀錄表單 ☐ 其他：			
■跟課工作項目 ☐ 學員簽到 ☐ 課程紀錄 ☐ 滿意度調查 ☐ 講師費簽收 ☐ 其他：			
■後續工作項目 ☐ 相片歸檔 ☐ 經費結報 ☐ 問卷統計 ☐ 檢討報告 ☐ 經費核銷 ☐ 資料歸檔 ☐ 其他：			

台北市就業服務商業同業公會

課後學員滿意度調查表

親愛的學員：您好！

感謝您撥冗參與本次提昇專業技能的學習課程，為了解您對本課程內容的安排及講師授課的看法，竭誠的希望您能針對本問卷詳細填答，如有其他意見請於其他欄位以文字敘述，以做為日後課程的設計與改善之參考，謝謝您！

訓練班別：社福類外國人聘僱申請流程與實務分析+中階留才

訓練日期：111 年 8 月 25 日 上課時間：14~17 時

講 師：王文瑾

學 員：_____（可免具名，請用最嚴格的標準✓選答）

項目	意 見 調 查	非常滿意	很滿意	滿意	尚可	不滿意
課程內容規劃	1. 課程所欲達成之目標明確	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
	2. 課程時數的安排	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
	3. 課程內容規劃與個人需求之契合	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
	4. 課程辦理方式(理論/實作/分組討論)	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
	5. 整體而言，此活動提供之資料有參考價值	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
講師授課情形	1. 講師授課內容充實性與教材設計	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
	2. 講師與學員有互動及回應	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
	3. 講師表達清晰，有實例佐證容易瞭解	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
	4. 講師的授課能引導我修正觀念	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
	5. 整體而言，對於講師整體授課的方式與內容	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
訓練成效	1. 有增進我現有的知識與進一步的瞭解	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
	2. 對於工作技能提升有所幫助	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
	3. 對於目前的工作有所幫助	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
	4. 對於未來工作發展有所幫助	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
	5. 整體而言，此課程對我有實質的幫助	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
服務品質	1. 活動前的聯繫	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
	2. 場地空間感受	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
	3. 活動教學設備	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
	4. 活動工作人員的服務與態度	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
	5. 整體而言，對此課程的整體滿意度	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐

☆您希望訓練單位開辦那些課程，請依需求程度依序寫出課程名稱

☆其他具體建議事項：

台北市就業服務商業同業公會

※謝謝您給我們寶貴的意見。祝您身體健康、工作愉快！

訓後追蹤紀錄表

課程名稱：

上課日期：

課程講師：

序號	學員姓名	聯繫日期	追蹤紀錄	備註

承辦人：

理事長：

訓練檢討表

課程名稱：

授課日期：時數 時

課程大綱					
講師姓名			預算費用		
成效評估	出席情形	應到		出席率	
		實到			
	學習評量	L1			
		L2			
	行動追蹤	L3			
		L4			
檢討與建議事項					
主管簽核			承辦人		

台北市就業服務商業同業公會

附表 21

年度訓練成果統計分析報告

項次	月份	類別	課程名稱	對象	人數	時數	費用	費用/人	滿意度	測驗	改善後/前
年度累計			班次：		人次：		人時分析			總人時/數：	
分析說明					費用分析		總訓練費用：_____元 顧問、講師費用：_____元 場地、講義費用：_____元 類別盈餘費用：_____元 總人數平均費用：_____元/人 總時數平均費用：_____元/時數				

承辦人：

秘書長：

理事長：

教育訓練工作小組 職能查核表			
職務名稱	組長	姓 名	
生 日	年 月 日	性 別	
知 識	學歷： ☐ 高中 ☐ 專科 ☐ 大學 ☐ 碩士 ☐ 博士 學校： 科系：		
	工作經驗： 相關工作經驗____年以上；主管經驗____年以上 其他：		
	訓練與專業證照：		
技 能 【分 L1~L5 五階】 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	教育訓練計畫之制定與修訂		☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	訓練品質管理手冊之制定與修訂		☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	修訂教育訓練計畫架構相關作業流程		☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	教育訓練計畫相關作業說明		☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	教育訓練督導		☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	設計訓練品質問卷調查之內容		☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	召開內部會議，檢視課程進度與執行		☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	擬定明年度之開課重點策略		☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	TTQS 評鑑相關準備		☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	人事績效管理		☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	電腦文書處理操作能力		☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	態 度 【分 1 ~ 5 五階】 非常不優→→非常優	溝通協調技巧	
應變突發狀況能力		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
服務熱忱		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
積極主動		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
團隊精神		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
對組織向心力		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
改善計畫		追蹤	
評 核 人：		評核日期：中華民國 年 月 日	

台北市就業服務商業同業公會

教育訓練工作小組 職能查核表			
職務名稱	教務人員	姓 名	
生 日	年 月 日	性 別	
知 識	學歷： ☐ 高中 ☐ 專科 ☐ 大學 ☐ 碩士 ☐ 博士 學校： 科系：		
	工作經驗： 相關工作經驗____年以上；主管經驗____年以上 其他：		
	訓練與專業證照：		
技 能 【分 L1~L5 五階】 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	訓練需求之調查分析	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	招生報名作業	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	學員基本資料之建檔、維護、更新	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	上課報名確認、學員聯絡、課前通知	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	開課簡介通知及更新	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	開課內容網頁維護更新	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	教材印製	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	教學設備文具準備	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	學員出缺席事宜	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	課後測驗、問卷調查	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	結業證書製作與補發	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	學員課後追蹤調查	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	問卷調查實施後之統計分析	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	訓練相關資料歸檔成冊	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	電腦文書處理操作能力	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
態 度 【分 1 ~ 5 五階】 非常不優→→非常優	溝通協調技巧	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
	應變突發狀況能力	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
	服務熱忱	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
	積極主動	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
	團隊精神	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
	對組織向心力	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
改善計畫		追蹤	
評 核 人：		評核日期：中華民國 年 月 日	

台北市就業服務商業同業公會

附表 22-2

教育訓練工作小組 職能查核表			
職務名稱	課務人員	姓 名	
生 日	年 月 日	性 別	
知 識	學歷： ☐ 高中 ☐ 專科 ☐ 大學 ☐ 碩士 ☐ 博士 學校： 科系：		
	工作經驗： 相關工作經驗____年以上；主管經驗____年以上 其他：		
	訓練與專業證照：		
技 能 【分 L1~L5 五階】 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	訓練預算之編列		☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	採購管理		☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	訓練方案執行協助		☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	訓練課程成果核銷		☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	相關經費報表歸檔成冊		☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
	電腦文書處理操作能力		☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
態 度 【分 1 ~ 5 五階】 非常不優→→非常優	溝通協調技巧		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	應變突發狀況能力		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	服務熱忱		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	積極主動		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	團隊精神		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	對組織向心力		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
改善計畫		追蹤	
評 核 人：		評核日期：中華民國 年 月 日	