



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：111/03/28

修訂版次：5.0

編號	TTQS-001	人才發展品質管理手冊	版本	07版	
發行日	1060411		頁數	071	
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

台北市就業服務商業同業公會

目 錄

項目/內容	頁碼
序	6
壹、公會概況	7
一、本會簡介	7
二、宗旨	7
三、使命	7
四、願景	7
五、理念	7
六、任務	8
七、組織架構	8
貳、教育訓練組織與政策	9
一、教育訓練組織	9
二、教育小組人力資源	9
三、訓練政策	9
四、訓練職掌、權責	10
五、教育小組職務說明書	11-13
六、訓練承諾	14
參、教育訓練管理體系架構	15
一、訓練規劃 (Plan)	15
(一) 定位與目標客戶	15
(二) 訓練政策、揭露與核定	15
(三) 訓練策略與目標	16
(四) 核心訓練類別與訓練課程	17
(五) 訓練規劃與目標的連結	18
(六) 訓練需求調查與分析	18
(七) 訓練單位的行政管理	19
(八) 訓練人員之職能與評估	19
二、設計 (Design)	20
(一) 訓練方案系統設計	20
(二) 利益關係人的參與	21
(三) 訓練與目標需求的結合	21
(四) 訓練產品與服務購買程序的規格化	21

項目/內容	頁碼
三、執行 (Do)	21
(一) 訓練執行流程	22
(二) 開課前準備作業	23
(三) 課程執行	23
(四) 課後作業	23
(五) 提供學習成果移轉工作環境的協助或建議	23
(六) 資料的分類建檔	24
(七) 管理資訊系統化	24
四、查核 (Review)	24
(一) 評估報告和定期的綜合分析	24
(二) 執行過程監控與矯正	24
(三) 異常矯正與處理程序	25
五、訓練成果篇 (Outcome)	25
(一) 訓練成果評估	25
(二) 訓練系統的評價	25
(三) 訓練成果	26
肆、附 錄	27
附錄一：講師管理辦法	27-28
附錄二：教學方法與教材選擇要點	29
附錄三：服務與訓練教材、材料採購辦法	30
附錄四：參訓學員規範	31
附錄五：訓練緊急狀況及異常處理要點	32-33
附錄六：就業服務從業人員職能分析	34
伍、附件表單	35
附件 1： SWOT 分析表與 TOWS 對策	35
附件 2-1：年度訓練需求調查表	36
附件 2-2：年度訓練計畫總表	37
附件 2-3：年度訓練班別計畫表	38-39
附件 2-4：訓練課程設計審查表	40

項目/內容	頁碼
附件 2-5：講師評分項目表	41
附件 2-6：師資基本資料表	42
附件 2-7：訓練計畫師資名冊。	43
附件 2-8：訓練場地資料表	44
附件 2-9：教學環境資料表	45
附件 2-10：練課程前檢核清單與流程	46
附件 2-11：開課後作業檢核表	47
附件 2-12：講師邀請及確認單	48
附件 2-13：員上課通知單	49
附件 2-14：學員請假單	50
附件 2-15：學員簽到(退)及教學日誌	51-52
附件 2-16：學員領取材料(書籍)單	53
附件 2-17：學員基本資料表	54
附件 2-18：訓後課程檢討表	55
附件 2-19：課後行政檢討表	56-57
附件 2-20：異常處理紀錄表	58
附件 2-21：學員意見反映及處理單	59
附件 2-22：參訓學員意見調查表	60-61
課後學員滿意度調查表	62
附件 2-23：訓練課程心得報告	63
附件 2-24：學員學習成績表	64
附件 2-25：學員資料紀錄表	65
附件 2-26：訓練結案評估報告	66
附件 2-27：定期綜合檢討報告	67
附件 2-28：參訓學員訓後動態調查表	68-69
附件 2-29：訓後課程檢討追蹤表	70
附件 2-30：結訓證書	71