

台北市就業服務商業同業公會



人才發展品質 管理手冊

製定日期：106.04.11

修訂日期：113.04.25

版 本： 07 版

編號	TTQS-001	人才發展品質管理手冊	版本	07版
發行日	1060411		頁數	079

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	滕翔安
7.0	修訂	修正講師、採購、場地管理辦法及異常與矯正處理管理辦法	113.04.25	謝明倫	滕翔安

理事長張斯堯

序

本公會之「人才發展品質管理手冊」係依據TTQS系統評核指標要求，結合勞動部勞動力發展署產業人才投資計畫作業手冊之內涵彙整編定而成，作為公會辦理訓練最高指導原則及辦理各項訓練課程時之依據。

「人才發展品質管理手冊」應定期於「教育訓練委員會」中依計畫(Plan)、設計(Design)、執行(Do)、查核(Review)、成果(Outcome)五個構面提出檢討與修正，以提升本會之教育訓練內涵，強化訓練品質管理系統之運作，以維持「人才發展品質管理手冊」之適切性。手冊之制定、修訂、核准等作業，由「教育訓練委員會」召開會議檢討制(修)定，並於年度理監事聯席會議中提出討論，經審核通過後，呈理事長核准發行。

本「人才發展品質管理手冊」於106年04月11日制訂發行，每年度依執行現況進行檢討與提出修正，迄今(113年04月)發行第07版，以持續改善辦訓機制與流程，貼近符合訓練品質系統各項細節之要求，期提供更優質的訓練品質予參訓學員。

目 錄

壹、教育訓練理念.....	6
一、願景.....	6
二、使命.....	6
三、任務.....	6
四、經營目標.....	6
五、訓練政策.....	6
六、訓練承諾.....	7
七、訓練定位.....	7
八、培訓對象.....	7
九、訓練類別.....	7
貳、訓練架構與職責.....	8
一、培訓架構.....	8
二、組織分工.....	8
三、訓練職務能力.....	9
四、辦訓管理體系圖.....	10
參、教育訓練管理體系.....	11
一、計畫篇(Plan).....	11
(一)訓練需求調查.....	11
(二)年度訓練計畫.....	11
(三)訓練與目標連結.....	11
二、設計篇(Design).....	12
(一)訓練方案系統設計.....	12
(二)利益關係人的過程參與.....	13
(三)訓練產品之購買程序.....	13
(四)訓練服務之購買程序.....	13
三、執行篇(Do).....	14
(一)課程開課規劃.....	14
(二)學員遴選規劃.....	14
(三)教材選擇規劃.....	14
(四)師資遴選規劃.....	14
(五)教學方法選擇.....	15
(六)訓練場地選擇.....	15
(七)開課前的作業.....	15
(八)開課中作業.....	16
(九)開課後作業.....	17
(十)訓練資料建檔.....	17
(十一)訓練資料管理.....	17
(十二)訓練成果移轉與建議.....	17

四、查核篇(Review).....	19
(一).計畫評估報告與分析	19
(二).課程評估報告與分析	19
(三).培訓過程監控與矯正	19
(四)異常矯正與處理程序	19
五、成果篇(Outcome)	21
(一).訓練成果評估	21
(二)反應評估(level1).....	21
(三)學習評估(level2).....	21
(四)行為評估(level3).....	21
(五)成果評估(level4).....	21
肆、附錄(辦法).....	23
【訓練人員職能評估辦法】	23
【講師管理辦法】	27
【辦訓異常與矯正處理管理辦法】	29
【採購管理辦法】	36
【公會場地使用管理辦法】	38
個人資料個人資料安全維護管理機制.....	41
附件 1.....	43
附件 1-1【年度訓練需求調查流程】	43
附件 1-2【年度訓練計畫流程】	44
附件 1-3【訓練方案設計流程】	45
附件 1-4【教學方法參考表】	46
附件 1-5【訓練課前準備注意事項】	47
附件 1-6【學員意見反映處理流程】	47
附件 1-7【滿意度調查流程】	48
附件 2.....	49
附件 2-1【訓練工作職掌表】	49
附件 2-2【訓練課程需求表】	49
附件 2-3【年度訓練課程計畫表】	50
附件 2-4【年度訓練班別計畫表】	51
附件 2-5【講師資料表】	53
附件 2-6-1【講師遴聘評選表】	54
附件 2-6-2【教材評選表】	55
附件 2-6-3【場地評選表】	56
附件 2-7【授課講師評分表】	57
附件 2-8【教學活動設計】	58
附件 2-9【訓練場地資料表】	59
附件 2-10【教學環境資料表】	60
附件 2-11【開課前作業檢核表】	61

附件 2-12 【開課中作業檢核表】	62
附件 2-13 【課程教學日誌】	63
附件 2-14 【開課後作業檢核表】	64
附件 2-15 【訓後課程檢討表】	65
附件 2-16 【培訓過程管控表】	66
附件 2-17 【課後行政檢討表】	67
附件 2-18 【辦訓異常事件矯正與預防措施單】	69
附件 2-19 【學員意見反映表】	70
附件 2-20-1 【滿意度調查】(產投)	71
附件 2-20-2 【滿意度調查】(自辦)	72
附件 2-21 【訓練測驗成績表】	73
附件 2-22 【心得報告表】	74
附件 2-23 【課後行動計畫表】	75
附件 2-24-1 【學員課後行動追蹤調查表】	76
附件 2-24-2 【課後追蹤學員現況彙整表】	77
附件 2-25 【教育訓練總結報告】	78
附件 2-26 【訓練成效調查表】	79