



台灣人工智慧發展學會

訓練品質管理系統手冊

版本：3.0

製定日期：113年1月15日

發行單位：台灣人工智慧發展學會

台灣人工智慧發展學會

編號	TIAI-001	訓練品質管理系統手冊	頁次	1 / 78	
版次	3.0		發行日	112/1/15	
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
1.0	—	新版制定發行	110/1/15	扈瓊玲	陳世訓
2.0		依據 111 年計畫修訂	111/1/15	扈瓊玲	陳世訓
3.0		依據 112 年計畫修訂	112/1/15	扈瓊玲	陳世訓
4.0		依據 113 年計畫修訂	113/1/15	扈瓊玲	陳世訓

序

本會之「訓練品質管理手冊」，係依據 TTQS 系統評核指標要求建立，並結合職訓局產業人才投資計畫作業手冊之內涵彙整編定而成，作為本會辦理訓練最高指導原則，及本會辦理各項訓練課程時之依據。

本手冊每年應定期於本會之「教育訓練執行委員會會議」中提出檢討與修正，以維持其適切性。

本「訓練品質管理手冊」之制定、修訂、核准等作業，由相關權責人員制定，於「教育訓練執行委員會會議」提出討論通過後，送請本會秘書長核准。

本「訓練品質管理系統手冊」於 110 年 1 月 15 日發行第一版，並試行，其後每年進行檢討與提出修正、持續改善，以建置本會優質訓練品質系統之要求。

目錄

1. 訓練理念.....	8
1.1 組織願景.....	8
1.2 經營目標.....	9
1.3 學會任務.....	10
1.4 訓練政策.....	10
1.5 培訓對象.....	11
1.6 核心訓練類別.....	11
2. 訓練架構與職責.....	12
2.1 組織架構.....	12
2.2 組織分工.....	13
2.2.1 秘書長.....	13
2.2.2 教育訓練執行委員會.....	14
2.2.3 試務執行委員會.....	15
2.2.4 平台執行委員會.....	15
2.3 訓練職務能力.....	15
2.3.1 職務能力.....	16
2.3.2 專業訓練.....	16
2.3.3 基本能力.....	16
2.3.4 共通職能.....	16
3. 計畫篇(PLAN 一).....	17

3.1 訓練需求規劃.....	17
3.1.1 目的.....	17
3.1.2 時機.....	17
3.1.3 分析規劃.....	17
3.2 年度訓練計畫.....	17
3.3 訓練與目標連結.....	18
4. 設計篇(DSIGN 二).....	18
4.1 訓練方案系統設計.....	18
4.1.1 概述.....	18
4.1.2 課程規劃會議.....	18
4.1.3 課程規劃與發展流程.....	19
4.1.4 課程規劃設計流程 (ADDIE 模式).....	19
4.2 利益關係人的過程參與.....	20
4.3 訓練產品之購買程序.....	21
4.4 訓練服務之講師遴選.....	22
4.5 訓練與目標需求的結合.....	23
5. 執行篇(DO 三).....	23
5.1 課程開課規劃.....	23
5.2 學員遴選規劃.....	24
5.3 教材選擇規劃.....	24
5.4 師資遴選規劃.....	24

5.5 教學方法選擇.....	25
5.6 訓練場地選擇.....	26
5.7 開課前的作業.....	26
5.8 開課中作業.....	28
5.9 開課後作業.....	28
5.10 訓練資料的分類建檔.....	29
5.11 訓練資料的資訊管理.....	29
6. 查核篇(REVIEW 四).....	30
6.1 計畫評估報告與分析.....	30
6.2 課程評估報告與分析.....	30
6.3 培訓過程監控與矯正.....	30
6.4 異常矯正與處理程序.....	31
7. 成果篇(OUTCOME 五).....	32
7.1 訓練成果評估.....	32
7.1.1 反應評估(level 1).....	32
7.1.2 學習評估(level 2).....	33
7.1.3 行為評估(level 3).....	33
7.1.4 成果評估(level 4).....	33
7.2 訓練系統評價.....	34
7.2.1 系統流程面.....	34
7.2.2 學習技能面.....	34

7.2.3 社會面.....	34
7.2.4 其他面.....	35
7.3 訓練系統價值創造.....	35
7.3.1 系統流程面.....	35
7.3.2 學習技能面.....	35
7.3.3 財務面.....	35
7.3.4 社會面.....	36
7.3.5 其他面.....	36
8. 附錄.....	36
附件 1-1 【訓練專業人員職能與評核標準】	36
附件 1-2 【年度訓練計畫流程】	40
附件 1-3 【年度訓練方案設計流程】	41
附件 1-4 【年度訓練課程計畫表】	42
附件 1-5 【課程規劃書】	43
附件 1-6 【利益關係人參與課程規劃】	44
附件 1-7 【講師資料庫】	45
附件 1-8 【講師評選表】	46
附件 1-9 【教學方法參考表】	47
附件 1-10 【教學法一覽表】	49
附件 1-11 【教學活動設計】	50
附件 1-12 【訓練場地資料表】	51
附件 1-13 【教學環境資料表】	52

附件 1-14 【訓練課前準備注意事項】	53
附件 1-15 【開課前作業檢核表】	54
附件 1-16 【開課中作業檢核表】	56
附件 1-17 【課程教學日誌】	57
附件 1-18 【開課後作業檢核表】	58
附件 1-19 【訓後課程檢討表】	59
附件 1-20 【培訓過程監控表】	60
附件 1-21 【課程與講師評審表】	62
附件 1-22 【課後行政檢討表】	64
附件 1-23 【異常處理參考表】	66
附件 1-24 【異常矯正處理流程】	67
附件 1-25 【學員意見反應處理流程】	68
附件 1-26 【異常處理記錄表】	69
附件 1-27 【學員意見反應表】	70
附件 1-28 【滿意度調查流程】	71
附件 1-29 【滿意度調查】	72
附件 1-30 【滿意度調查】	74
附件 1-31 【考試成績表】 訓練測驗成績表.....	75
附件 1-32 【課後追蹤調查表】	76
附件 1-33 【教育訓練總結報告】	77
附件 1-34 【訓練成效調查表】	78

1. 訓練理念

1.1 組織願景

在雲端、大數據、物聯網、高端運算機器的推波助瀾下，各國產業急需透過人工智慧的強力翻轉，而 AI 人才的培育重要關鍵。台灣人工智慧發展學會結合產、官、學界，推動台灣人工智慧之研究、應用與教育，並協助政府推行人工智慧相關法規政策，提升國家競爭力，進而成為台灣人工智慧推廣教育之領航者。

使命

台灣人工智慧之全民教育；推動人工智慧在產業的應用；降低人工智慧應用門檻，讓人工智慧技術普及化。

核心價值

承諾(Commitment)

堅守對學員、師資群、員工、會員及社會的承諾，盡力照顧所有權益關係人的權益。培育人工智慧專業人才，提供完善資源，不斷精進發展。

創新(Innovation)

專注於人工智慧技術的研發應用，創新與教育，勇於接受新觀點，改善營運流程，擬定發展策略，擁抱變革。

永續(sustainability)

持續組織及教育訓練品質優化、進而永續發展。參與社會公益，善盡組織社會責任。

台灣人工智慧發展學會 SWOT 分析

優勢	劣勢
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 與國外公協會合作教育訓練及證照認證。 ➤ 減少產學落差，提供就業實習機會。 ➤ 聘任專業教授師資群共同教學。 ➤ 訓練場所設備 E 化、教學空間充足。 ➤ 組織利害關係人，團結合作。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 辦訓經歷 3 年，仍有進步空間。 ➤ 辦訓人力短缺，需逐年增加。
機會	威脅
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 政府對人工智慧產業的重視。 ➤ 人工智慧與數據分析之各產業應用發展蓬勃。 ➤ 產業快速變遷，人工智慧與數據分析之教育訓練需求增加。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 大專校院及相關教育訓練單位的競爭。 ➤ 人工智慧技術日新月異，師資群專業素養需不斷精進。

1.2 經營目標

一、短期：對內強化內部訓練人員核心能量，設計符合需求導向之運籌管理，

教學與訓練目標，對外提升學員之專業職能及認同感。

二、中期：發展人工智慧及數據分析之全民教育，建立 AI 應用教材及發展 AI

教育訓練與證照。

三、長期：塑造人工智慧及數據分析訓練之品牌價值，長期經營數位轉型所需的人才運籌管理技能訓練與服務，創造顧客感動與價值提升。

1.3 學會任務

- 一、協助政府推行相關政令、貢獻智慧、繁榮社會、提升國家競爭力。
- 二、以實際有效行動結合產、官、學界，推廣人工智慧之相關訊息，並推動人工智慧之研究、應用與管理。
- 三、凝聚會員向心力，維護應有權益，提升人工智慧之研究與應用。
接受政府機構、企業團體及會員個人委託辦理各種相關人工智慧輔導及教育訓練事項。
- 四、實施有關人工智慧產業經營同業及會內聯誼、推廣公益活動及各種相關活動。
- 五、推動人工智慧產業於國內、外之交流參訪、研討、會議及締約事宜。
- 六、其他與本會宗旨有關之事項。

1.4 訓練政策

- 一、透過專案輔導或實務演練，強化企業人才之人工智慧、機器學習與數據分析能力。
- 二、根據企業所需職能，規劃職能課程，並協助人才數位能力之培訓。
- 三、持續協助政府產業策略研析，並將研析結果推廣至學研界，縮短產學之間學用落差現象，建立人工智慧職能基準，作為培訓具產業導向之知識型人才之基礎。

1.5 培訓對象

- 一、人工智慧相關科系及跨領域應用人工智慧之在學生/畢業生。
- 二、員工在職進修。
- 三、企業團體（協助企業人工智慧轉型為主）。
- 四、有興趣研究人工智慧及數據分析的一般大眾（包括轉業者）。

1.6 核心訓練類別

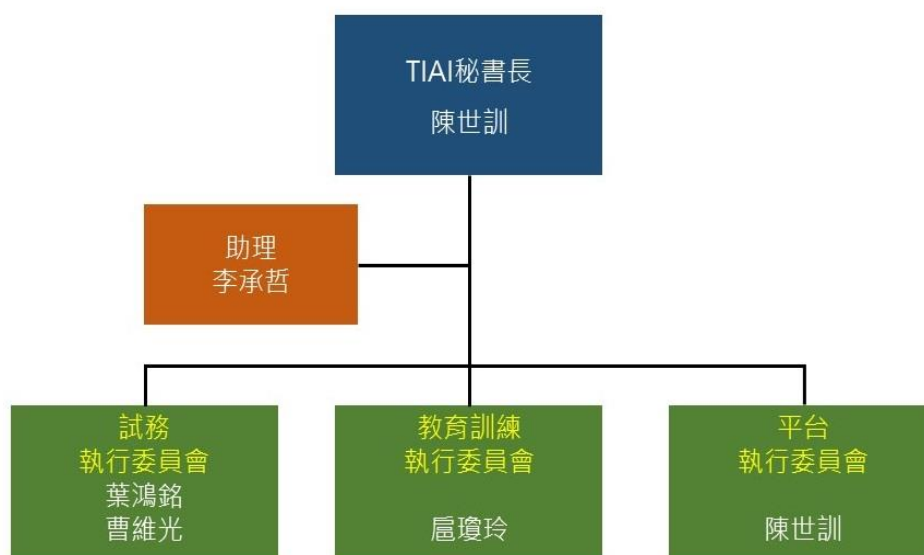
精準行銷－數據分析及人工智慧之訓練類別

核心類別	訓練課程
精準行銷數據分析－師資研習營	一、數據分析概論與BDA證照 二、Python數據分析 三、探式資料分析 (Exploratory Data Analysis) 四、客戶行為分群 (Customer Segmentation-RFM) 五、客戶流失預測 (Churn Prediction) 六、銷售預測 (Predicting Sales)
精準行銷-數據分析實作研習班	一、數據分析概論 二、精準行銷模式分析與預測 1. 勘探式資料分析 (Exploratory Data) 2. 客戶行為分群 (Customer Segmentation RFM) 3. 客戶流失預測 (Churn Prediction) 三、精準行銷模式 Python 程式實作

2. 訓練架構與職責

2.1 組織架構

教育訓練主要負責人行政資歷



姓名	學經歷
陳世訓	TIAI 秘書長 前金融研訓院院務委員暨管理處與資訊處處長 輔大助理教授
扈瓊玲	TIAI 海外業務部處長 輔大助理教授
葉鴻銘	輔大會計系主任 輔大副教授
曹維光	輔大經濟系進修部主任 輔大副教授

2.2 組織分工

為進行本學會訓練管理系統的建立、實施與維持，任命本會秘書長為訓練管理代表，履行訓練管理的建立、實施和維持的職責。茲將訓練相關人員之職責說明如下：

2.2.1 秘書長

1. 負責訓練品質手冊之制定、修訂與審查、核准...等作業，均依「文件及資料管理作業辦法」之規定，呈報本會理事長後核准、發行。
2. 確保訓練管理系統要求的流程得到建立、實施和維持，並予文件化。
3. 向最高管理層報告訓練管理系統的績效和任何改進的需求；除履行上述職責之外，應再負責監督下列階段：
 - (1) 確定訓練需求
 - (2) 設計和策劃訓練
 - (3) 執行訓練
 - (4) 評估訓練結果
4. 負責訓練工作推動及過程監控，並對外溝通工作。
5. 主要辦訓職責
 - (1) 經營目標訂定與訓練規劃
 - (2) 召開辦訓績效檢討會議
 - (3) 督導訓練課程執行品質

2.2.2 教育訓練執行委員會

2.2.2.1 任務與功能

1. 蒐整分析人工智慧科技與政策趨勢
2. 人工智慧與數據分析專業人才培育課程創新研發
3. 課程訓練需求調查
4. 課程規劃與設計
5. 新聘師資評選

2.2.2.2 執行委員會職責

1. 訓練課程內容規劃與設計
2. 課程規劃相關制度初審
3. 擬定學員遴選招生計畫
4. 訓練課程執行與落實
5. 擬定課程規劃相關制度
6. 學員遴選與課程諮詢服務
7. 課程教案與發展
8. 教材編訂與審查
9. 師資遴選與評估
10. 教學方法遴選
11. 課程招生與資料建檔
12. 輔導學員與訓後動態追蹤
13. 訓練課程執行協調安排
14. 學務與教務相關制度初審

15. 教學品質檢討與改善建議
16. 協助訓練課程執行相關事務
17. 擬定學務與教務相關制度
18. 協助教學品質調查與分析

2.2.3 試務執行委員會

2.2.3.1 任務與功能

1. 證照考試流程規劃
2. 試題審查
3. 證照考試執行
4. 閱卷老師遴選
5. 考務公告與通知

2.2.4 平台執行委員會

2.2.4.1 任務與功能

1. 學習平台架構與維護
2. 報名系統
3. 歷屆試題服務
4. 影音平台提供

2.3 訓練職務能力

本學會置有辦理訓練專職人員，每年定期規劃辦理教育訓練相關課程或派遣人員參加外部專業培訓，本學會之訓練承辦人員應具備執行訓練行政與專業訓練職能，並有工作職掌表及職能要求標準。

2.3.1 職務能力

1. 訓練需求調查能力：具備訓練需求問卷設計與進行問卷調查的能力。
2. 課程規劃能力：具備依據訓練需求調查規劃課程訓練內容的能力。
3. 課程設計能力：具備依據課程規劃內容發展課程執行計畫的能力。
4. 訓練方法規劃能力：具備依據課程執行計畫需求規劃教學方法的能力。
5. 講師遴選能力：具備依據課程執行計畫遴選課程講師教學資格的能力。
6. 教材評選能力：具備依據課程執行計畫遴選合適課程教學教材的能力。
7. 諮詢服務能力：具備學員能力評估面談與課程諮詢服務建議的能力。
8. 課程執行能力：具備訓練課程前中後檢核與教學過程監控的執行的能力。
9. 課程滿意度分析能力：具備課程滿意度調查問卷設計與統計分析的能力。
10. 訓練成效評估能力：具備蒐集彙整課程訓練成效與評估分析的能力。

2.3.2 專業訓練

1. TTQS 系統導入課程訓練
2. 人力資源相關課程訓練

2.3.3 基本能力

1. 電腦文書運用能力
2. 訓練相關職能訓練

2.3.4 共通職能

1. 服務熱忱的特質
2. 積極主動的特質
3. 主動學習的特質

3. 計畫篇(Plan 一)

3.1 訓練需求規劃

3.1.1 目的

本會，將在每年 12 月，定期召開「訓練審查會議」，來確定明年「年度開班訓練計畫」。

3.1.2 時機

1. 配合次年度的數據分析師證照考試之需求計畫，進行訓練需求之規劃。
2. 政府委辦訓練課程公告後，做訓練需求規劃。
3. 拜訪聯繫廠商，客製化設計培訓課程，以符合廠商員工學習需求。
4. 每次課程辦理結訓當日，在課程滿意度問卷中詢問學員未來的訓練需求。

3.1.3 分析規劃

1. 以「訓練審查會議」決議項目，彙整分析，制定年度訓練計畫。
2. 以「課程後滿意度問卷中提問訓練需求」之建議，彙整分析。

※參考資料：1-2【年度訓練計畫流程】； 1-3【年度訓練方案設計流程】；

3.2 年度訓練計畫

3.2.1 依年度別之「年度訓練方案設計流程」，編成「年度訓練課程計畫表」。

3.2.2 依「年度訓練課程計畫表」編制「課程規劃書」。

3.2.3 依「年度訓練課程計畫表」執行，於計劃執行期中，得依「開課情況」與「學員需求」，提出計畫修改檢討。

3.2.4 訓練承辦人每半年應檢視訓練辦理結果、專案需求狀況等修訂年度訓

練計畫，並將修訂後之計畫，層呈核准後更新年度訓練計畫表。

※參考資料：1-4【年度訓練課程計畫表】；1-5【課程規劃書】

3.3 訓練與目標連結

3.3.1 年終「訓練審查會議」訂定次年度課程規劃，應符合組織願景與使命之發展方向。

3.3.2 每月定期召開辦訓業務檢討會議，檢視辦訓成效與實績情形；每半年應檢討年度訓練需求規劃每月執行情形，得視需要修正年度訓練計畫中，尚未執行之月份訓練規劃目標。

4. 設計篇(Design 二)

4.1 訓練方案系統設計

4.1.1 概述

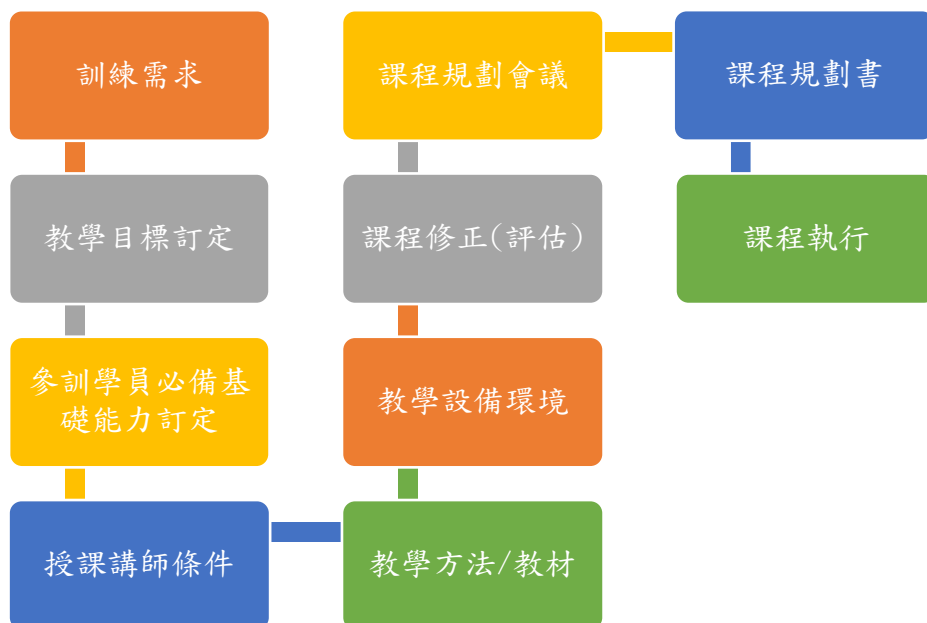
依據年度訓練計畫，進行課程設計時，應確實依「訓練方案設計流程」進行，填寫「課程規劃書」。

4.1.2 課程規劃會議

訓練課程規劃會議召開，得視課程屬性邀請相關利益關係人（授課講師、會員代表、目標企業客戶與單位辦訓人員）共同參與討論。

※參考資料：1-6【利益關係人參與課程規劃】；1-5【課程規劃書】

4.1.3 課程規劃與發展流程



4.1.4 課程規劃設計流程 (ADDIE 模式)

訓練需求分析(Analysis)
1. 學員訓練需求分析。
2. 確認學員的專業背景，教育程度，先備知識與技能。
3. 實施教學活動的場所環境分析。
4. 教學多媒體設備需求分析。
5. 訓練所需成本分析。
6. 確立訓練課程的學習目的。
課程規劃設計 (Design)
1. 明確界定學員訓練後應達成的訓練目的。
2. 擬定訓練的內容大綱與時間。
3. 訂定學習成效的評量方式。
4. 遴選符合訓練目標的合適講師。
5. 發展出符合學習目標之訓練教材。

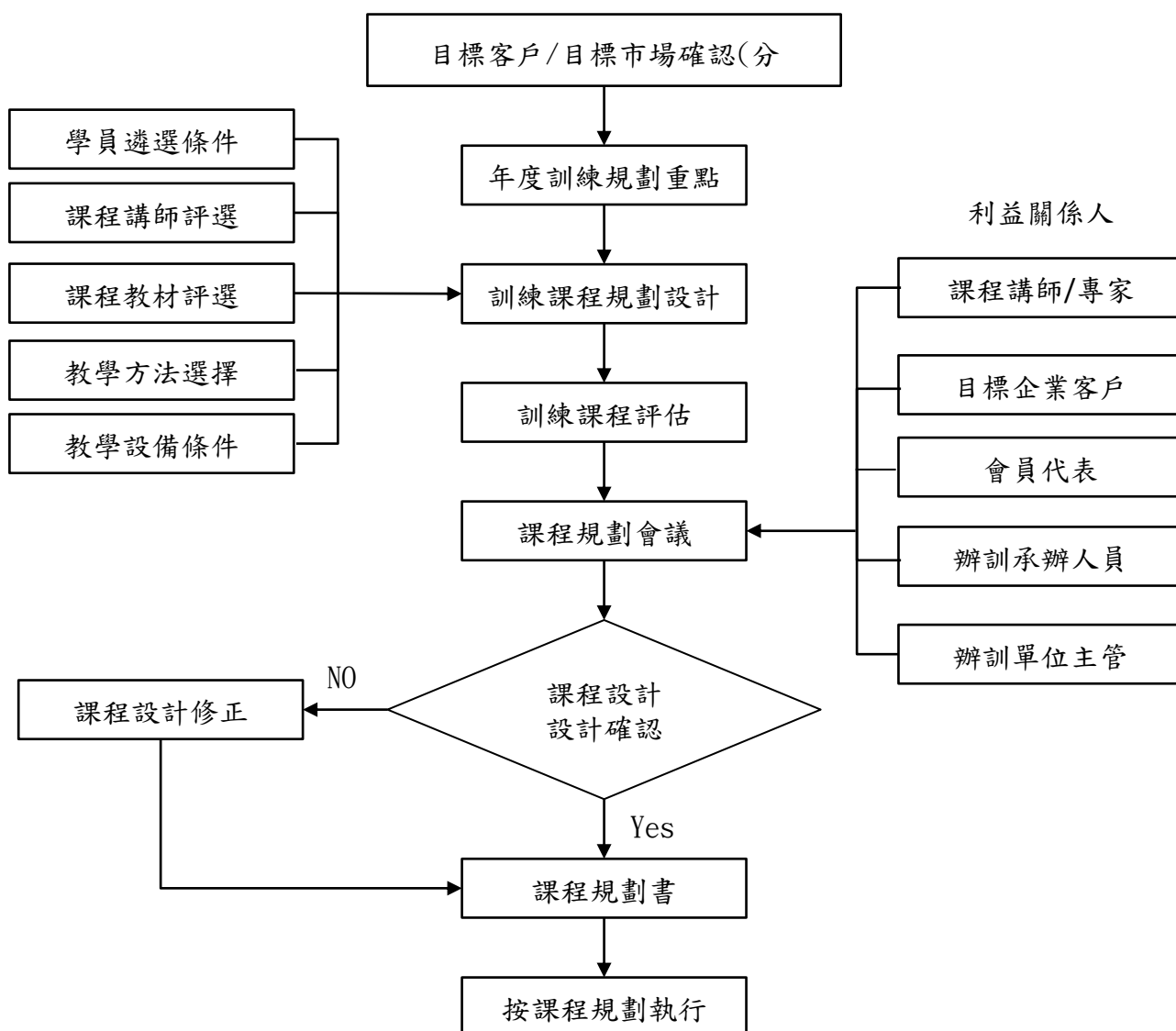
教學活動發展 (Development)
1. 設計課程內容之章節及學習活動。
2. 選擇適合達成訓練目標的教學方法。
3. 選定適合呈現教學內容之教學媒體。
4. 講師編寫訓練課程設計表作為訓練實施的依據。
課程執行實施 (Implementation)
1. 為訓練課程訂定執行計畫書。
2. 完成教材印製準備。
3. 確認場地，設備，器材正常。
4. 訓練過程中做好異常監控紀錄及學員反應即時處理。
訓練成果評估 (Evaluation)
1. 問卷調查評估學員對訓練課程的整體滿意度。
2. 以證照考試評估學習成效。
3. 學員結訓後上學會社群媒體心得分享。
4. 評估學員回訓率，訓練營收增加等。

4.2 利益關係人的過程參與

4.2.1 訓練方案在進行內容設計時，訂有應徵詢相關「利益關係人」的意見之規定。因此於【訓練方案設計流程】中已有明示。

4.2.2 本學會所謂「利益關係人」包括需求單位、本會同仁、講師、學員、開班單位主管。

4.2.3 詢的方式得採「會議、口頭、書面、E-Mail…」等方式進行。

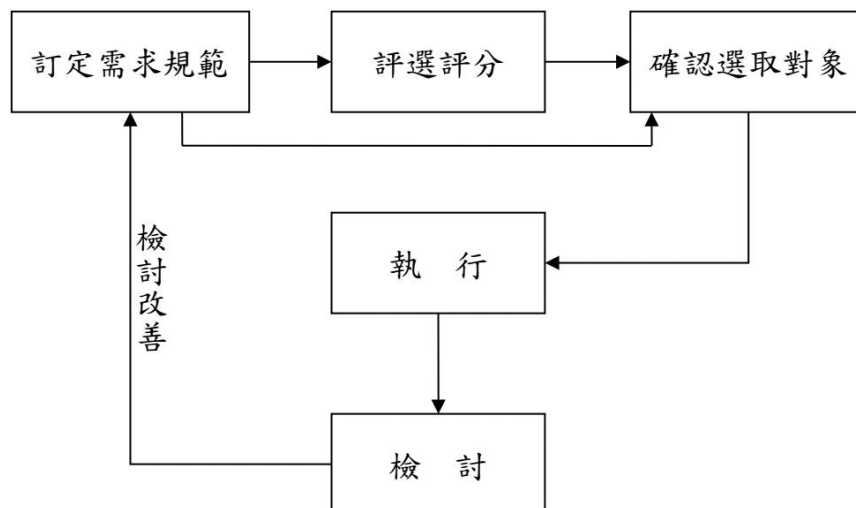


4.3 訓練產品之購買程序

4.3.1 為確保訓練產品之品質，本會進行所購買之訓練產品時（因課程特殊性，需結合外包合適的訓練資源，需以下列程序進行評選，必要時應進行簽約手續。如為前已購置之產品，得予免除「評選評分」之程序。

4.3.1 課程評選程序：訂定需求規範 → 評選評分表 → 確認選取對象

4.3.2 課程評選項目：配合度、講師資源、計畫書完整性、服務完整性、知名度。

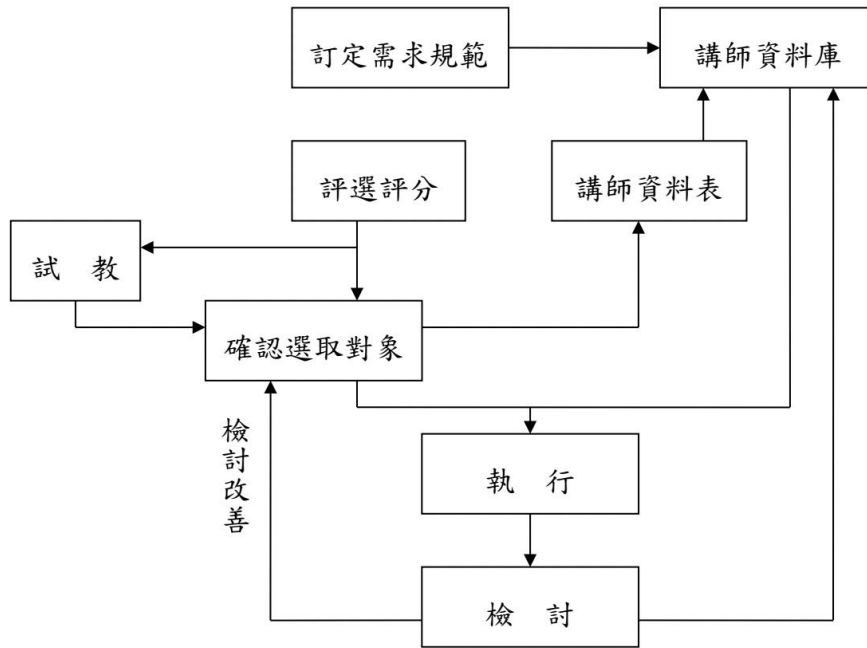


4.4 訓練服務之講師遴選

4.4.1 為確保提供相關訓練服務之品質，本會進行講師選時，需以下列程序進行評選，必要時應進行「試教」。如已為【講師資料庫】之講師，得予免除「評選評分」之程序。

4.4.2 講師評選程序：訂定教學目標 → 評選評分表 → 確認選取對象

4.4.3 講師評選項目：專長課程、學歷、教學方式、課程大綱、上課時間、訓練費用



※參考資料：1-7【講師資料庫】；1-8【講師評選表】

4.5 訓練與目標需求的結合

4.5.1 課程規劃與設計產出，應滿足目標市場與客戶的訓練需求期待。

4.5.2 各項訓練課程內容規劃，應緊密連結課程目標及訓練評估指標。

5. 執行篇(Do 三)

5.1 課程開課規劃

5.1.1 每個課程在開課之前，應進行確認各項單元教學之細項。

5.1.2 如為時數較長之系列課程或異地訓練課程，為確保課程開課之成效，必要時，可與講師於課前進行溝通，或委請講師提供專業知識後，確定相關項目，製訂「課程規劃書」。

5.1.3 「課程規劃書」的規劃項目，內容包含：學員遴選、教材選擇、師資遴選、教學方法、及訓練場地選擇等項目。

※參考資料：1-5【課程規劃書】

5.2 學員遴選規劃

5.2.1 依開班課程招生簡章之規定，辦理學員資格之遴選。

5.2.2 依證照考試簡章有關學員必備之條件規定。

本項遴選條件，應於官網資訊揭露之。

5.3 教材選擇規劃

5.3.1 在課程規劃時，依照單元課程之需要及講師之要求，確認教材準備方向。

5.3.2 教材如有標準範本規定者，從其規定。

5.3.3 教材如為指定書籍者，依其規定購買。

5.3.4 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。

5.4 師資遴選規劃

5.4.1 講師資格：

1. 與課程內容符合之大學教授，講師之專業規定。
2. 本學會講師資料庫內名單者。
3. 依課程內容決定多位講師，並排序之。

5.4.2 遴選項目：

1. 依講師專長考慮講師。
2. 學員課後滿意度較高者。
3. 講師至上課地點之交通與方便性。

5.5 教學方法選擇

依各單元課程之性質，由講師視必要，於下列教學方法中，選取一樣或多樣混合教學。

5.5.1 講述法

5.5.2 討論法

5.5.3 個案研討法

5.5.4 個案實作教學法

5.5.5 媒體教學法

5.5.6 工作教導法

5.5.7 電腦輔助教學

5.5.8 遊戲競賽

5.5.9 作業練習法

5.5.10 其它

※參考資料：1-9【教學方法參考表】；1-10【教學法一覽表】；1-11【教學活動設計】

5.6 訓練場地選擇

5.6.1 一般條件：本會訓練場地皆已通過消防安全、公共安全之檢查，並已投保「公共意外責任險」，經市政府立案，為合法之訓練場地，教室設於交通便利，使參訓學員不受地區限制；另設有無障礙設施(如電梯、防滑墊等)，除適合一般學習者外，亦可提供身心障礙者訓練場所。

5.6.2 訓練場地條件：

1. 備投影機。
2. 教學用麥克風1組。
3. 環境整潔、光線充足、空調佳。
4. 一般會議桌、椅。
5. 擁有無線網路環境。
6. 視聽教室、普通教室皆有冷氣設備、舒適安全優質環境。

※參考資料：1-12【訓練場地資料表】；1-13【教學環境資料表】

5.7 開課前的作業

5.7.1 課前一個月

- (1) 確定進度、選定日期
- (2) 製作進度控管表
- (3) 設定報名資格
- (4) 發文報名招生
- (5) 設定報名人數及截止期限
- (6) 場地選擇

- (7) 陳報訓練計畫書
- (8) 經費控管（申請補助、自籌）
- (9) 製作經費收支預決算表
- (10) 受訓人員篩選（資格審查）
- (11) 報名人數不足的處理

5.7.2 上課前兩週

- (1) 師資評估（時間、經費）
- (2) 課程設計、規劃（名稱、時數）
- (3) 徵聘教師（內聘、外聘資格）
- (4) 講義編印（影印教師提供）
- (5) 教材準備（政府、企業、資料袋）
- (6) 訓練方案設計（演講、討論、作業）
- (7) 採購程序（餐飲、茶點、筆記本、資料袋、交通）
- (8) 教具準備（電腦、投影機、銀幕、擴音機、麥克風、相機、底片、電池、圖表架、筆、投影片、白紙、識別證、座位牌、紅布、原子筆、環保杯）
- (9) 確認講師到場時間、交通位置、停車場
- (10) 說明學員層級及背景分析
- (11) 準備學員名冊
- (12) 準備學員結業證書

※參考資料：1-14【訓練課前準備注意事項】；1-15【開課前作業檢核表】

5.8 開課中作業

- 5.8.1 出席率（上課人數、缺課人數）
- 5.8.2 經費控管（收據簽收）
- 5.8.3 上課記錄（全程監控、發問、互動）
- 5.8.4 異常處理（學員不合作、溜課、電腦當機、……等）
- 5.8.5 宣讀上課相關規定事項
- 5.8.6 掌控學員進出情況（電話、喧鬧）
- 5.8.7 教室環境維護、整理、歸還
- 5.8.8 隨時注意學員上課反應、學習動機

※參考資料：1-16【開課中作業檢核表】；1-17【課程教學日誌】

5.9 開課後作業

- 5.9.1 統計課後課程滿意度
- 5.9.2 上課意見反映調查
- 5.9.3 資料統計分析
- 5.9.4 授課學員資料登錄
- 5.9.5 成果紀錄展示或發表
- 5.9.6 成果報備及追蹤
- 5.9.7 經費決算及報告
- 5.9.8 績效不良的改善檢討
- 5.9.9 殘留問題處理
- 5.9.10 標準化製作

5.9.11 召開訓練檢討會議

5.9.12 追蹤補助經費的時效

※參考資料：1-18【開課後作業檢核表】

5.10 訓練資料的分類建檔

5.10.1 依年度分類建檔

5.10.2 依課程分類建檔

5.10.3 依性質分類建檔（課程規劃、講義、簽到表、分析資料、相關憑證）

5.11 訓練資料的資訊管理

辦訓資料歸類的順序：

5.11.1 依單位

5.11.2 依年度

5.11.3 依課程

5.11.4 依性質（課程規劃、講義、DM 報名資料、學員資料、講師資料）

5.12 訓練成果移轉與建議

5.12.1 專案輔導活動

5.12.2 參訪活動

5.12.3 訓後調查

6. 查核篇(Review 四)

6.1 計畫評估報告與分析

訂定與執行訓練計畫時，應執行計畫評估與分析。

6.1.1 年度訓練計畫確定前，應瞭解是否與訓練需求相符。

6.1.2 年度訓練計畫執行中，應做年中檢討，必要時因應調整。

6.1.3 年度訓練計畫結束後，應做年終檢討，做為未來改善參考。

6.2 課程評估報告與分析

執行課程規劃之前後，應執行課程評估與分析。

6.2.1 課程規劃時，應注意課程目標與預期效果，是否符合需求？

6.2.2 課程進行中，每堂課程開班是否順利？是否如期開辦還是延期或取消？

6.3.3 課程進行後，進行執行檢討，並製作【訓後課程檢討表】，詳細記載課程結案相關事項。

※參考資料：1-19【訓後課程檢討表】

6.3 培訓過程監控與矯正

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：

6.3.1 界定目標需求的監控

6.3.2 培訓設計與規格的監控

6.3.3 提供與執行培訓的監控

6.3.4 評估培訓結果的監控

※參考資料：1-20【培訓過程監控表】；1-21【課程與講師評審表】；

附件 1-22【課後行政檢討表】

6.4 異常矯正與處理程序

6.4.1 為因應執行培訓過程的突發狀況，影響辦訓品質，針對「日常情況」與「緊急情況」訂定不同的矯正處理程序，並針對「學員反應處理」做處理結果之監控。

6.4.2 辦訓檢討會議

- (1) 異常狀況原因分析
- (2) 實施改善對策
- (3) 追蹤改善
- (4) 改善效果確認
- (5) 記錄保持

※參考資料：1-23【異常處理參考表】；1-24【異常矯正處理流程】；1-25【學員意見反應處理流程】；1-26【異常處理記錄表】；1-27【學員意見反應表】

7. 成果篇(Outcome 五)

7.1 訓練成果評估

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：

1. 反應訓練評估：滿意度調查。
2. 學習訓練評估：考試紀錄、作品競賽、結案報告書。課後訓練機構的課程檢討行動計畫查核紀錄。
3. 行為訓練評估：影音課程平台、歷屆試題平台、課後知識管理 FB Line 社群討論。
4. 成果訓練評估：課後追蹤調查表、感謝函、教育訓練總結報告。

※參考資料：1-28【滿意度調查流程】；1-29【滿意度調查表】；1-30【滿意度調查表】；1-31【考試成績表】；1-32【課後追蹤調查表】 1-33【教育訓練總結報告】

7.1.1 反應評估(level 1)

1. 為了解課程實施過程，學員對於課程安排、講師教授、行政人員等服務的滿意度，辦訓人員應執行課程執行滿意度調查，並進行分析，作為未來課程改善之依據。
2. 執行方式：課程結束後當天進行學員滿意度調查，及課後對課程評量及學員建議進行檢討與紀錄。

7.1.2 學習評估(level 2)

1. 為了解學員的課程學習程度，應請授課講師安排測驗或作品競賽等評量等方式，以檢測學習效果，作為未來的課程改善的依據。
2. 執行方式：課程結束後實施測驗、作品競賽、結案報告書，課後訓練機構的課程檢討行動計畫查核紀錄。

7.1.3 行為評估(level 3)

1. 為協助學員訓後，應提供相關機制協助學員強化技能內化與運用情形，並建置影音課程平台，歷屆試題平台，協助學員複習訓練課程內容，增加考取證照機率。課後知識管理 FB、Line 社群討論，以了解學員訓後具體成效，作為未來的課程改善的依據。
2. 執行方式：影音課程平台、歷屆試題平台、課後知識管理 FB、Line 社群討論。

7.1.4 成果評估(level 4)

1. 為了解學員訓後，學習技能運用在工作實際成效或對組織的貢獻程度，建置訓後追蹤機制，以評估辦訓的成效，作為未來的課程改善的依據。
2. 執行方式：課後追蹤調查表、感謝函、教育訓練總結報告。

7.2 訓練系統評價

為了解目標客戶及學員對於本單位所提供訓練系統的評價情形，從系統流程面、學習技能面、社會面等面向，廣為蒐集相關佐證紀錄。

7.2.1 系統流程面

辦訓人員透過彙整目標客戶及學員滿意度調查與分析統計數據，以展現學員對訓練系統流程的評價，持續改善組織作業流程及訓練品質管理系統、辦訓流程簡化過程記錄、建置知識管理平台、採納學員回饋建議意見，進行訓練系統改善紀錄。

7.2.2 學習技能面

辦訓人員對於目標客戶及學員對訓練達成能力提升之說明，依據課後問卷調查，了解學員對課程規劃、授課講師、環境設施與主辦單位服務品質的回饋意見及學習心得，並據以進行改善。透過影音課程平台、歷屆試題平台，協助學員訓後取得相關證照等。

7.2.3 社會面

協助學員訓後順利取得實習就業機會，或投入訓練相關的社會公益活動（如提供弱勢團體免費教學活動）。如來自學員或社會團體的感謝函、持續提供知識創新分享機制或活動。

7.2.4 其他面

記錄學員參賽獲獎紀錄，或獲得機構團體公開表揚及新聞正面評價與報導、創新課程擴大訓練成果。

7.3 訓練系統價值創造

為了解所提供訓練系統對於目標市場及客戶的價值創造情形，從系統流程面、學習技能面、財務面、社會面等面向，廣為蒐集相關佐證紀錄。

7.3.1 系統流程面

辦訓人員透過各項內部管理系統與流程運用改善展現目標市場及顧客價值之提升。

如報名系統流程改善、課程辦訓系統及流程改善、教學設施改善、教材開發、創新課程開辦、建構訓練 e 化流程、邀請國外團體研習交流活動等具體績效成果提升。

7.3.2 學習技能面

辦訓人員透過訓後調查與統計分析，展現具體記錄以辨識目標市場及顧客價值均有提升效果。如學員滿意度高、學員抱怨次數少、訓後動態調查獲得學員正向回饋紀錄等，具體成果展現。

7.3.3 財務面

辦訓人員蒐集量化之具體成果效益，呈現目標市場及顧客價值均有提升的效果。如顧客滿意度提升、客訴降低、考證通過率增加，年度總訓練時數、平均訓練時數、訓練班數均有顯著成長等。

7.3.4 社會面

獲得顧客感謝函、訓練相關獲獎紀錄、投入社會公益活動、免費提供實習就業輔導機制、提供數位學習課程平台、投入社會公益活動等。

7.3.5 其他面

為擴大訓練成果，積極與大專校院合辦核心訓練課程、承辦政府專案培訓課程、與企業廠商合作開發課程、協助辦理國際性交流研討活動等，創造目標顧客訓練附加價值。

8. 附錄

附件 1-1 【訓練專業人員職能與評核標準】

【應備能力】

學、經歷：

1. 大專相關系所畢業
2. 有電腦文書處理操作能力

職務能力：

1. 訓練需求調查能力
2. 課程規劃能力
3. 課程設計能力
4. 訓練方法規劃能力
5. 講師遴選能力
6. 教材評選能力
7. 諮詢服務能力

8. 課程執行能力
9. 課程滿意度分析能力
10. 訓練成效評估能力

專業訓練：

1. 具備電腦操作基本能力
2. 具備服務熱誠、積極主動特質本能

【評核標準】

1. 新進人員職能評估標準
 - 1-1 學經歷證明
 - 1-2 檢附相關證照
 - 1-3 面談評核條件
 - 1-3-1 具相關知識，使能適應工作需要。(25%)
 - 1-3-2 具訓練相關作業流程之技巧。(25%)
 - 1-3-3 具積極負責態度及敬業樂群之精神。(20%)
 - 1-3-4 儀態與表達能力。(20%)
 - 1-3-5 其它。(10%)

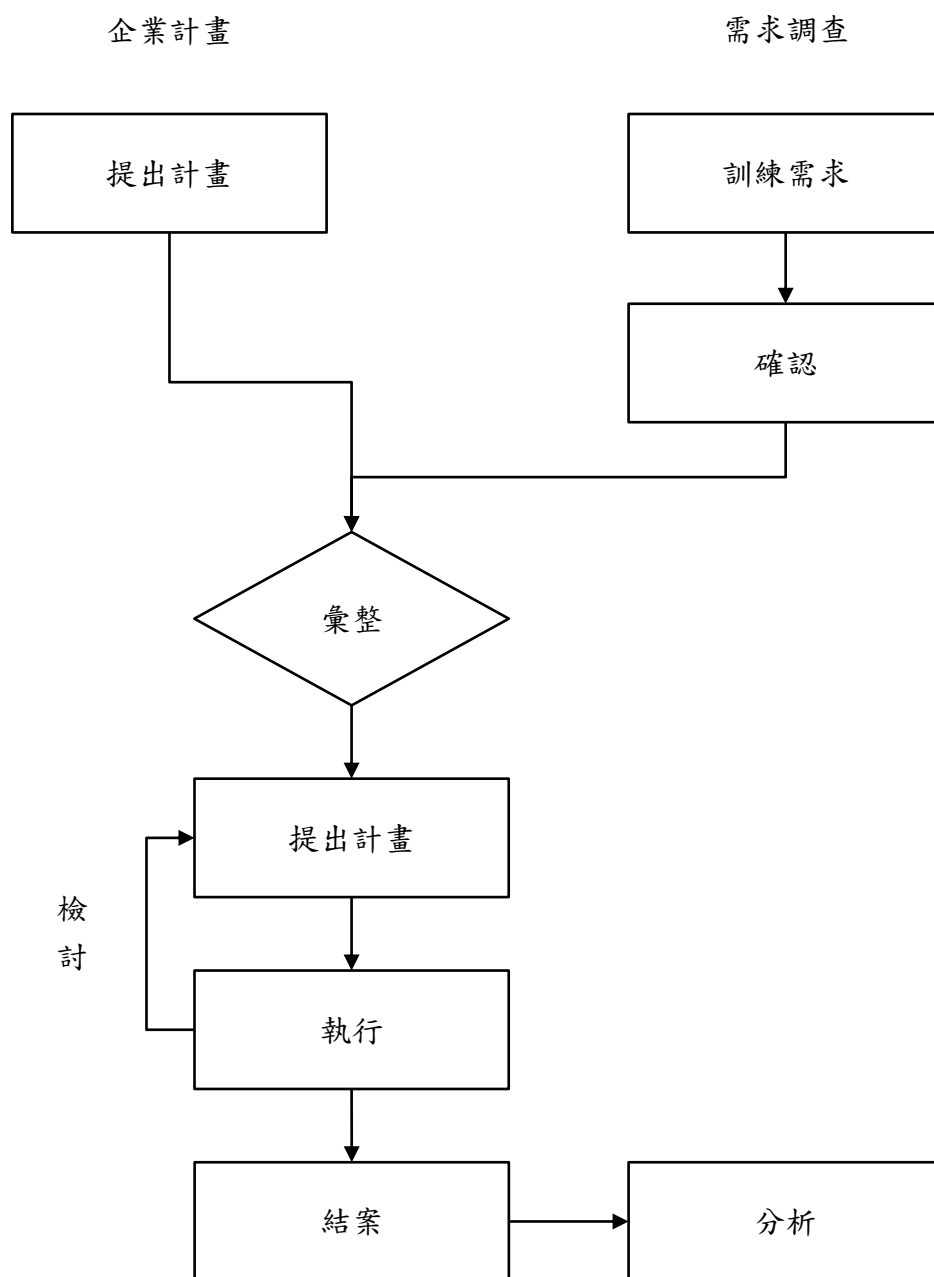
2. 年度考核工作評估項目：

項目	細目	標準	備註
工作 (60分)	時效 (20分)	能否依限完成應辦之工作	
	負責 (20分)	能否任勞任怨勇於負責	
	勤惰 (20分)	謹守崗位，遵守差勤規定	
操行 (20分)	服從 (10分)	是否服從指揮調度	
	言行 (10分)	是否言行端正或有不良嗜好	
才能 (20分)	表達 (10分)	表達能力是否中肯	
	學識 (10分)	對本職學識是否具備	

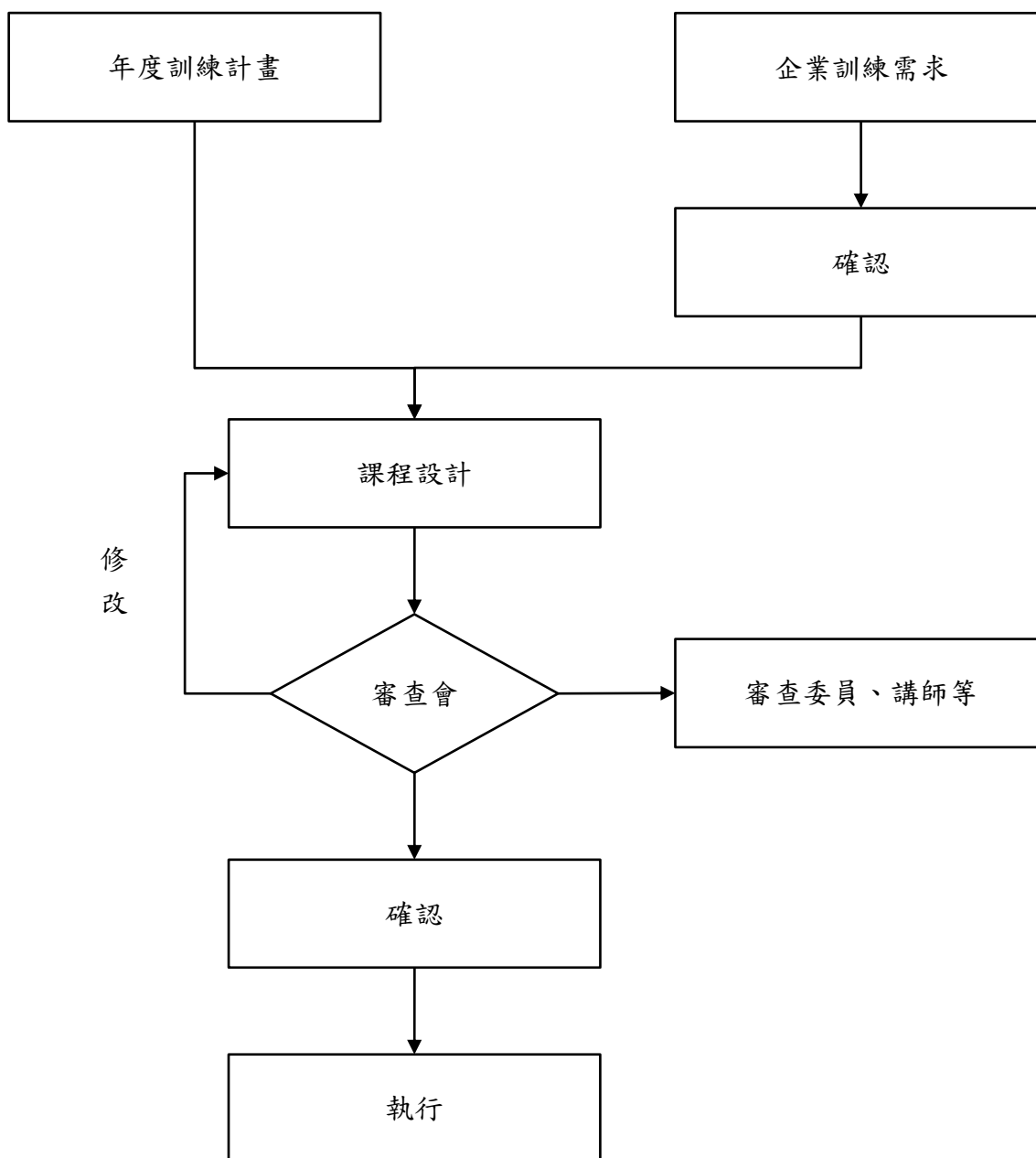
3. 訓練工作職掌表

姓名	職稱	職務能力	專業訓練	工作內容	職務代理人

附件 1-2 【年度訓練計畫流程】



附件 1-3 【年度訓練方案設計流程】



附件 1-4 【年度訓練課程計畫表】

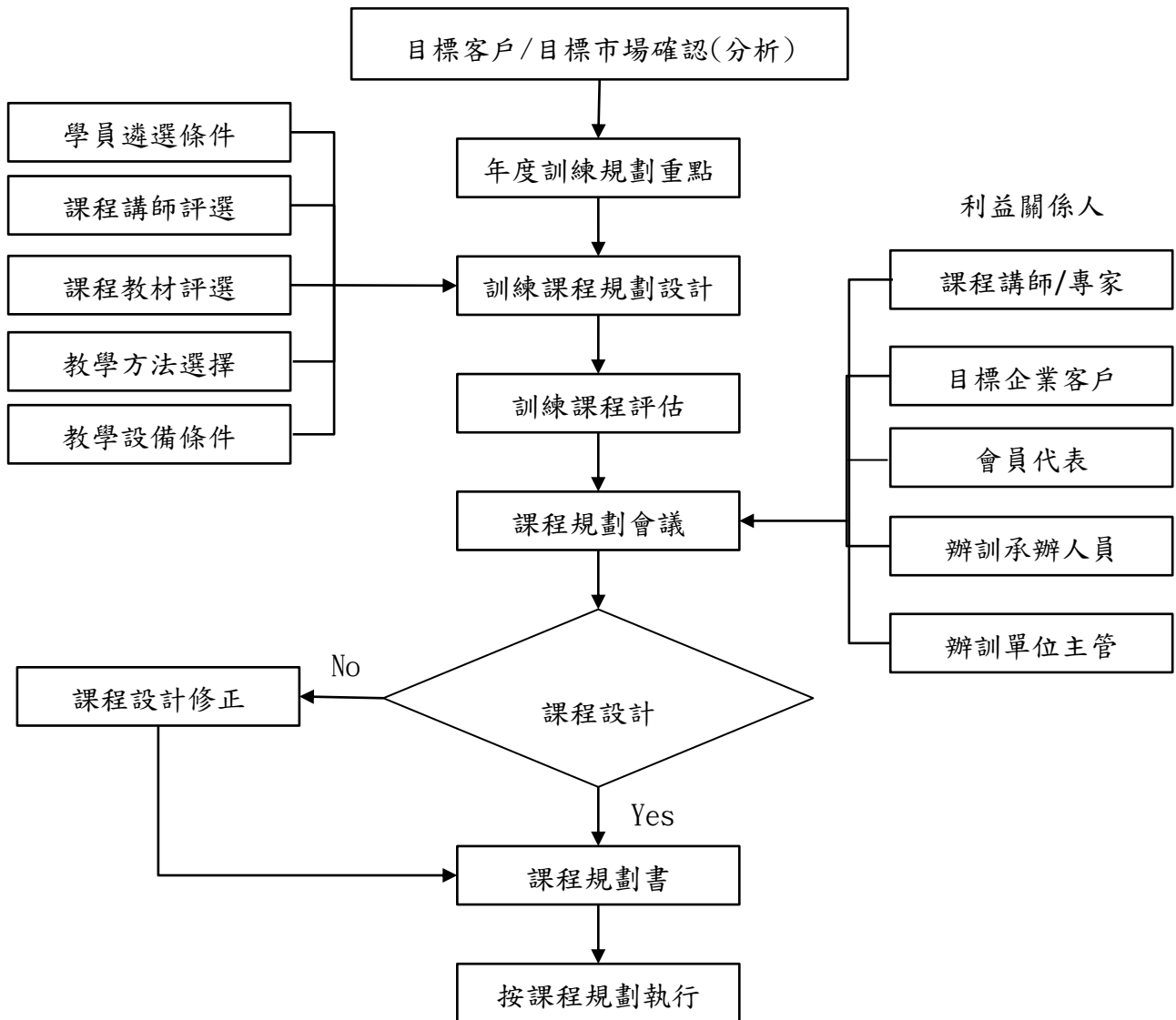
NO	課程名稱	訓練對象	訓練日期	授課時數	訓練方式	時數	人數	人時數 (人數 * 時數)	訓練績效查核方式	單位/講師姓名	訓練預算 (元)	主管簽核
01												理事長 核示：
02												
03												秘書長：
04												
05												承辦人員：

附件 1-5 【課程規劃書】

課程規劃書

課程名稱		時數	小時	
訓練對象		撰表人		
課程目標 1. 2. 3.				
教學大綱	教學內容	時數	教學法	教材/教具

附件 1-6 【利益關係人參與課程規劃】



附件 1-7【講師資料庫】

台灣人工智慧學會講師資料庫

NO	姓名	性別	生日	學經歷	現職	連絡電話	專長課程
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

附件 1-8 【講師評選表】

課程名稱：

講師姓名：

評分日期：年 月 日

評分項目	評分標準	評分
講課台風是否穩健	1~4 不佳 5~7 尚可 8~10 良好	
專業知識是否足夠	1~7 不足 7~15 尚可 16~20 良好	
表達能力是否足夠	1~4 不足 5~7 尚可 8~10 良好	
授課經驗是否充足	1~4 不充足 5~7 尚可 8~10 良好	
實務工作經驗是否充足	1~7 不足 7~15 尚可 16~20 良好	
表達方式是否清楚	1~4 表達不流暢 5~7 表達尚可 8~10 表達流暢	
臨場反應是否足夠	1~4 不充足 5~7 尚可 8~10 良好	
是否為具備相關學經歷	1~4 無相關經歷 5~7 相關工作年資不足 5 年 8~10 相關工作年資 5 年以上	
總分(符合聘用標準：80 分以上)		
主管評語		

秘書長：

承辦人：

附件 1-9【教學方法參考表】

1. 主題講述法

〔性質〕：講師以演講方法單向地傳達訓練內容。

〔適用狀況〕：適用於人眾多，講解基本知識、觀念及作業。

〔限制〕：偏向單向溝通，不能了解學員反應。

2. 情境討論法

〔性質〕：引導學員思考和討論，以大家腦力激盪共同研討某個主題或問題對策的方法。

〔適用狀況〕：可激發團體成員思考，但學員須對主題有相當程度之瞭解。

〔限制〕：人數不可太多，要有很好的主持人。

3. 個案研討法

〔性質〕：藉由實際或假想的案例，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。

〔適用狀況〕：可增進學員診斷和判斷問題的能力。

〔限制〕：學員要有相互瞭解的基礎才能進入討論；且須要較長的時間。

4. 角色扮演法

〔性質〕：讓學員扮演特定角色，使其經由扮演別人角色，來體會別人的成受(換位角度)，增進個人之人際敏感度。

〔適用狀況〕：人際互動的學習或態度的改變。

〔限制〕：學員須有投入的意願。

5. 媒體教學法

〔性質〕：利用電影、錄影帶、錄音機等電子設備來傳達訓練之內容。

〔適用狀況〕：表現動態或傳統方法不易呈現；學員很多，講師缺乏。

〔限制〕：製作成本高，內容無法調整。

6. 實作演練法

〔性質〕：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。

〔適用狀況〕：操作的工作。

〔限制〕：教導員的操作技術十分重要。

7. 電腦輔助教學

8. 商業遊戲

9. 作業練習法

10. 其它

附件 1-10【教學法一覽表】

常用教學法	方法簡述
講述教學法	講述教學法(didactic instruction)或稱講演法(lecture)，可以算是最傳統的教學方法。幾乎自有教學活動以來，身為「教」者就習於採用這種以講演或告訴(telling)為主的教學方法。
小組討論教學法	所謂的 TBL (team - based learning) 是由 Dr.Larry K. Michaelsen 所開展出來的教學方法。一個老師同時指揮數個小組進行分組討論。所有的學生必須積極參與，在課堂以外必須準備，上課進行分組討論。課堂時間不會一直花在學習事實，而是來運用並整合所得到的知識。
合作教學法	合作教學法合作教學法主要利用小組成員之間的分工合作，共同利用資源，互相支援，去進行學習；並利用小組本位的評核及組間的比賽，製造團隊比賽的社會心理氣氛，以增進學習的成效。一方面使學習機會更為平等，一分面使學習動機更為強烈。
協同教學法	協同教學法協同教學是由兩位或兩位以上教學人員，組成一個教學團(Teaching Team)，發揮各人所長，共同合作指導兩個或更多 班級的學生。
啟發式教學法	所謂啟發法，就是以學生的經驗為基礎，由教師提出問題，使他們運用思想去解決、分析、批評、判斷和歸納，因而可以「觸類旁通」「舉一反三」，使經驗逐漸擴張，思想更為靈活。

附件 1-11【教學活動設計】

課程名稱：		
講師姓名：		
課程時數：	課程日期	年 月 日
<u>教學設計流程：</u>		
<u>教學流程說明：</u>		
<u>教具運用說明：</u>		

附件 1-12【訓練場地資料表】

訓練場地資料表

訓練單位名稱		課程名稱	
場地名稱		場地編號	
聯絡人		電話	() 分機
電子郵件		傳真	()
<input type="checkbox"/> 學科場地	□□□-□□		容納人數
<input type="checkbox"/> 術科場地	□□□-□□		容納人數
聲明事項	<p>本訓練場地係經消防安全及建築安全檢查合格者。</p> <p style="text-align: right;">負責人姓名：</p>		

附件 1-13【教學環境資料表】

教學環境資料表

(學科)

訓練場地資訊			
訓練單位			
訓練班別			
學科場地 地址及名稱			
		場地屬性	
術科場地 地址及名稱			
		場地屬性	
照片一、學科教室照片一			
請放圖片於此			
照片二、學科教室照片二			
請放圖片於此			

附件 1-14 【訓練課前準備注意事項】

1. 與講師再確認時間及地點。
2. 打開教室內燈光。
3. 打開空調系統。
4. 清潔白板。
5. 備妥各色白板筆，並檢查是否有水。
6. 排妥座位及放置名牌。
7. 測試投影機（或幻燈機）並備妥指揮棒（或投影筆）。
8. 備妥講師茶水二杯或礦泉水及環保杯。
9. 測試麥克風。
10. 備妥講義、課程意見調查表及簽到表。
11. 向講師說明燈光遙控器、投影機、幻燈機等器材使用方法。（尤其是前排影響投影機照射之燈的開關）
12. 再次向講師確認《學員可否錄音》。
13. 提供「學員簡歷表」給講師做授課參考。
14. 承辦人想好開場白（介紹講師及提醒同仁填寫調查問卷，必要時要求課程進行中關閉大哥大，如果學員不能錄音，應再次提醒。

附件 1-15【開課前作業檢核表】

訓練課程前檢核清單與流程

課程名稱：

開課日期：

階段	工作項次	內容	檢核日 /簽章
課 程 前 置 準 備	課程目標確認	設計課程目標與學後職能能力	
	需求調查表發放與需求訪談	設計課程大綱進行訪談確認需求	
	訓練需求彙整(或需求訪談彙整),提供 講師	訪談企業訓練需求,	
	受訓學員資歷調查與分析,提供給講師	學員資料整理與分析	
	課程表與需求單位協調完畢	課程主題與時間	
	課程表(含日期)與主管(或高階)確認	經內部流程進行審核	
	場地確認	訂場地(場地設備確認)	
	講師邀請	邀請函(時間確認)	
	發放課程通知	設計議程和發送簡訊/信件通知	
	接受報名,人數統計	以信件或傳真接受報名	
	簽到表製作	根據學員報名設計簽到表	
	課程講義確認與製作	1. 與講師協調講義定案 2. 講義打字、影印、裝訂	
	投影片製作	課程主題關聯性	
課程意見調查表製作	學後心得與課後建議表設計		

	分組名單確認	分組在以電話/信件通知學員	
	餐飲準備	訂購下午茶和便當	
	教室佈置	分組桌子排列	
	上課文具準備	1. 文具袋 2. 桌面立牌 3. 實作演練工具	
	課程串場活動設計	課程相關影片	
	前一天提醒講師上課	以簡訊和電話確認出席狀況	

附件 1-16【開課中作業檢核表】

開課中作業檢核表

階段	工作項次	內 容	檢核日/簽章
課 程 中 執 行	錄音、錄影	<ol style="list-style-type: none"> 1. 空白帶子 2. 課程中錄影(影) 	
	課程跟課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學員報到 2. 開訓與課前解凍 3. 課程表說明，場地環境介紹 4. 講師介紹，講師茶水與名牌 5. 講師講課重點紀錄 6. 協助講師課程進行（助教） 7. 紀錄課程可改進之處 8. 觀察學員學習狀況 9. 課程時間控制 10. 課程總回顧與結訓 	

附件 1-17【課程教學日誌】

課程教學日誌

日期： 年 月 日 時 分			課程名稱：		
講師：			督課人員：		
應到人數		實到人數		缺席人數	
使用教材或講義或書籍：					
教學內容摘要					
課 堂 反 應	講師 部份				
	學員 部份				
矯 正 處 理	事件 說明				
	處理 紀錄				
秘書長			承辦人		

附件 1-18【開課後作業檢核表】

開課後作業檢核表

階段	工作項次	內容	進度日
課 後 整 理	教室整理，還原	整理整潔桌面和訓練場所	
	訓練使用道具與設備收拾整理	同上	
	當天課程檢討會		
	課程調查表統計	回收調查表並統計/分析與建檔	
	課程結案告撰寫	回收學員最後實作結果與撰寫結案報告	
	講師回饋與致謝	回饋優點/改善點、感謝函、鐘點費用	
	課後檢討會	針對學員上課實況和意見回饋進行檢討	
	講義歸檔	講義回收與掃描建檔	
	課程錄音資料整理	上傳學會訓練網站	
	學員受訓登錄	學員受訓心得建檔	

附件 1-19【訓後課程檢討表】

訓練課程檢討表

課程名稱：

日期： 年 月 日

說明			
學員建議			
講師建議			
主辦單位檢討			
建議事項			
秘書長		承辦人	

附件 1-20 【培訓過程監控表】

培訓過程監控表

訓練名稱	日期	承辦人	
評估項目		評估結果	差異分析
計畫評估	1. 訓練計畫是否與經營計劃配合？ 2. 訓練之必要性是否已充份考量？ 3. 訓練目標是否正確？ 4. 訓練時機是否適當？ 5. 訓練預算編列是否妥當？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
設施評估	1. 環境是否良好？ 2. 上課地點之交通是否方便？ 3. 教室佈置是否適當？ 4. 教學設備是否準備充足？ 5. 輔教器材是否充份運用？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
師資評估	1. 教學態度是否認真？ 2. 專業知識是否充份？ 3. 表達能力是否令人滿意？ 4. 教學方法是否運用得宜？ 5. 教材準備是否充份？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
教材評估	1. 內容是否符合教學目標？ 2. 編排方式是否有系統？ 3. 內容是否切合學員程度？ 4. 文辭是否流暢易於了解？ 5. 版面裝訂是否令人滿意？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	

<p>總 體 評 估</p>	<p>1. 是否達成訓練目標？</p> <p>2. 學員學習成果是否合於要求？</p> <p>3. 是否需要進行行為追蹤考核？</p> <p>4. 訓練經費之運用是否合宜？</p> <p>5. 訓練人力之運用是否合宜？</p>	<p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p>	
<p>主 管 評 估</p>	<p>秘書長：_____</p>	<p>評 估 檢 討</p>	<p>承辦人：_____</p>

附件 1-21 【課程與講師評審表】

課程講師評審表

課程名稱					授課日期		
<p>本調查表之目的在瞭解學員對講師授課之滿意程度，請在本表適當位置”打勾”，並請您提供有關之建議，以作為講師個人未來改進之參考。填妥本表後，請立即交給督課人員，謝謝您的合作！</p>							
項目	分數	講師姓名				說明	
1. 教學說明	1					專業知識：有關課程之必備知識。一般常識：指旁徵博引其他領域。	
	2						
	3						
	4						
	5						
2. 表達能力	1					是否口齒清晰、組織架構系統分明且善用手勢表情、音量適中、聲調抑揚頓挫。	
	2						
	3						
	4						
	5						
3. 教學態度	1					# 是否熱誠主動、積極敬業。	
	2						
	3						
	4						
	5						
4. 教學技巧	1					是否善用媒體器材，遊戲帶動、個案研討；能否引導學習、啟發思考。	
	2						
	3						
	4						
	5						
5. 臨場應對	1					是否配合學員階層調整課程內容、掌握上課氣氛、適時傾聽並回饋。	
	2						
	3						
	4						
	5						
6. 時間控制	1					課程重點是否按時間分配控制；是否按時上下課，並講授全部課程。	
	2						
	3						
	4						
	5						
7. 教材設計	1					內容是否完整、簡明扼要；編排是否清晰、一目了然。	
	2						
	3						
	4						
	5						
8. 親和程度	1					是否能和學員打成一片、塑造良好學習氣氛、和藹可親、笑容滿面。	
	2						
	3						
	4						
	5						

9. 服裝儀容	1					是否儀容端正、形象專業正派、穿著整齊清潔並且合乎時宜。
	2					
	3					
	4					
	5					
10. 創意特色	1					是否具有獨到的創意，是否善用個人的風格特色。
	2					
	3					
	4					
	5					
建議：						
填表人姓名						

附件 1-22【課後行政檢討表】

課後行政檢討表

課程名稱： 結訓日： 承辦人：

一、設備器材	需要改善的說明
1. 投影片/機	
2. 幻燈片/機	
3. 活動影幕	
4. 麥克風系統	
5. 錄音機/帶	
6. 照相機/底片	
7. 電池	
8. 延長線	
9. 白板/白板筆	
10. 教材	
11. 空白投影片	
12. 投影筆組	
13. 奇異筆	
14. A4/A3 紙張	
15. 空白海報紙	
16. CD/音樂帶	
17.	
18.	
19.	
20.	

二、場地佈置	需要改善的說明
1. 主題紅布條	
2. 歡迎海報	
3. 指示牌	
4. 「簽到簿」(牌)	
5. 座位/講師名牌	
6. 課程表海報	
7. 透明膠帶	
8. 雙面膠帶	
9. 封箱膠帶	
10. 迴紋針	
11. 圖釘	
12. 訂書機	
13. 訂書針	
14. 剪刀/刀片	
15. 旗子/竿/座	
16. 盆花	
17. 桌布	
18. 橡皮筋	
19.	
20.	

三、學員與課堂部分	需要改善的說明
1. 簽到簿/名冊	
2. 講義/資料袋	
3. 上課證	
4. 簽到簿/原子筆	
5. 學員課程表	
6. 問卷/發問單	
7. 習題作業	
8. 贈品	
9. 交通車	
10.	

四、餐點	需要改善的說明
1. 餐盒	
2. 飲料	
3. 咖啡/奶精/方糖	
4. 湯匙	
5. 茶包	
6. 點心/餅乾	
7. 紙杯/盤/巾	
8. 桌子/巾	
9. 白開水	
10.	

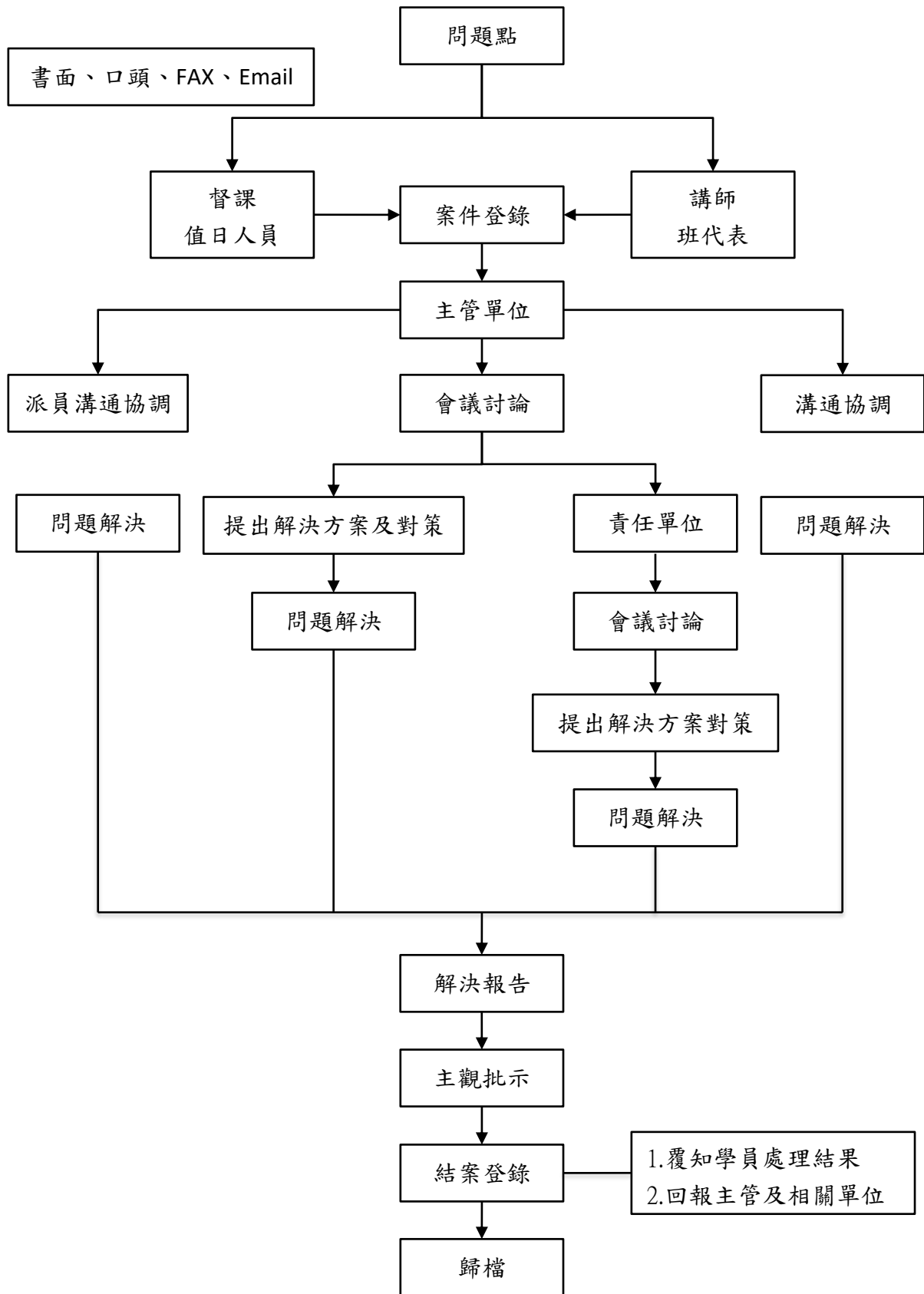
五、講師部分	需要改善的說明
1. 講師交通、食宿	
2. 講師接待及派車	
3. 講師聘書/邀請函/合約	
4. 講師費用	
5. 講師致謝牌	
6. 宴客申請	
7.	
8.	
9.	
10.	

六、支援工作人員	需要改善的說明
1. 接待	
2. 會場內服務	
3. 音效/錄音/麥克風	
4. 燈光控制	
5. 攝影/錄影人員	
6. 主持人/司儀	
7. 會場佈置	
8. 行政支援/搬運/整理	
9. 照相、攝影、錄音	
10.	

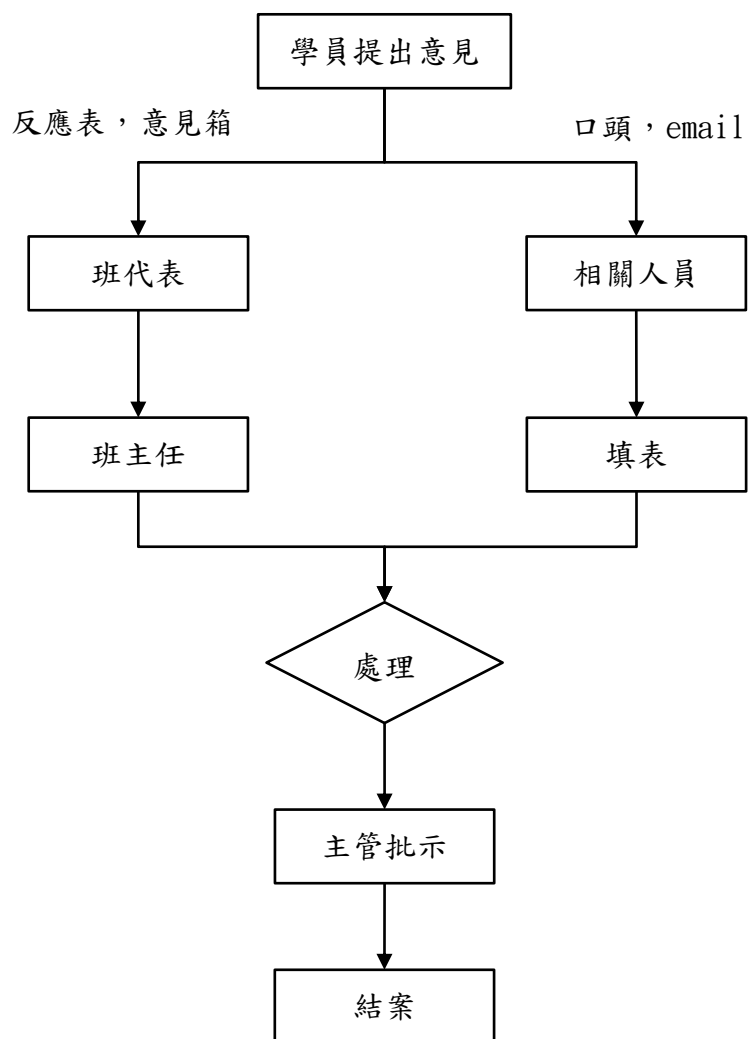
附件 1-23 【異常處理參考表】

編號	異常情形	處理原則
001	老師遲到且原因不明時	將事先備妥之遊戲或課程加以運用
002	老師臨時調課	應事先告知全體學員，並主動調配活動。
003	老師迷路	維持電話暢通 主動前往接應
004	學員缺課太多	加強點名 向學員提醒
005	學員急病	安排適當人員送其就醫，勿干擾其他學員及課程進行，連絡緊急聯絡人。
006	學員沒上課（沒請假）	主動連絡學員
007	電腦當機	立即更換電腦或請工作人員立即修護
008	麥克風沒電	更換電池
009	音源線接觸不良	更換或立即修護
010	照明設備故障	緊急連絡，立即修護
011	天然災害	通知學員延課
012	臨時停電	通知學員延課

附件 1-24 【異常矯正處理流程】



附件 1-25 【學員意見反應處理流程】



附件 1-26【異常處理記錄表】

異常處理記錄表

日期： 年 月 日

異常情形：	填表人：
處理經過：	處理人員：
處理結果：	處理人員：
擬結案： <input type="checkbox"/> 存檔 <input type="checkbox"/> 回覆學員 <input type="checkbox"/> _____	
秘書長批示：	簽名：
追蹤事項：	處理人員：

附件 1-27【學員意見反應表】

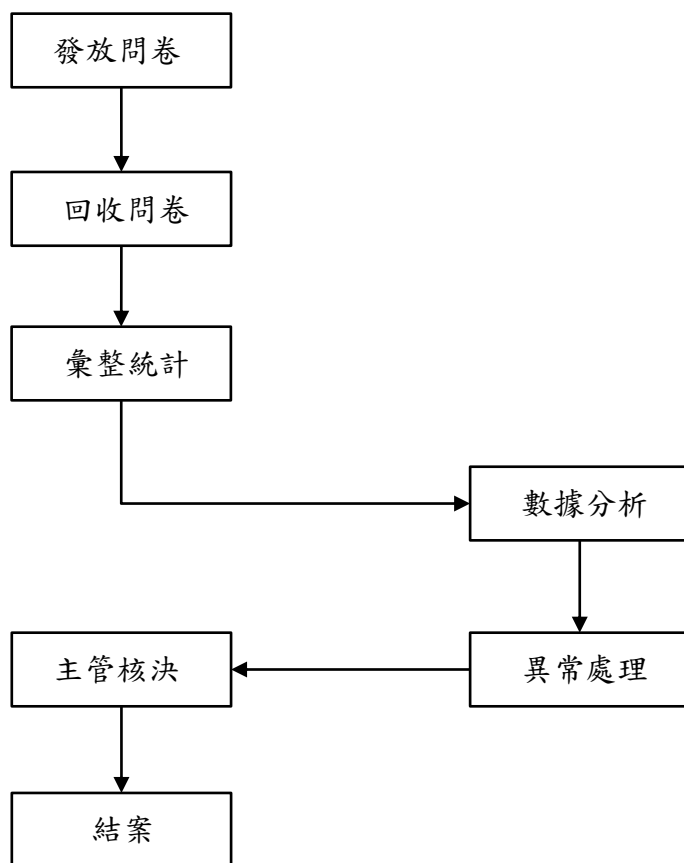
學員意見反應表

填表日期： 年 月 日

學員姓名：

<p>事項說明：（以人、事、時、地、物的方式描述）</p> <p>地點：</p> <p>事情：</p> <p>時間：</p> <p>物：</p>
<p>結案作業：<input type="checkbox"/>存檔備查 <input type="checkbox"/>回覆學員 <input type="checkbox"/> _____ 處理人員：</p>
<p>秘書長批示：</p> <p style="text-align: right;">簽名：</p>
<p>處理說明：</p> <p style="text-align: right;">處理人員：</p>

附件 1-28 【滿意度調查流程】



附件 1-29【滿意度調查】

參訓學員意見調查表（產業人才投資計畫）

本問卷係本會為瞭解參訓人員接受此項進修訓練情況，徵詢各位對於參加訓練後的意見和建議，請將表中每一項打 V 表示，如有其他意見請於其他欄以文字敘述，供本會改進之參考。謝謝！

訓練單位： 訓練班別： 姓名：

（一）講授內容

1. 課程內容與工作性質是否相關

(1) 非常相關 (2) 相關 (3) 尚可 (4) 不相關 (5) 非常不相關

2. 課程名稱是否適當

(1) 非常適當 (2) 適當 (3) 尚可 (4) 不適當 (5) 非常不適當

3. 教材內容是否適當

(1) 非常適當 (2) 適當 (3) 尚可 (4) 不適當 (5) 非常不適當

4. 本項訓練發給教材情形：

(1) 僅發給教科書 (2) 僅發給講義

(3) 發給教科書與講義 (4) 兩者均無

5. 發給方式：

(1) 訓練之前發給整套教材

(2) 隨課程進度給單頁式講義

(3) 其他

6. 訓練時數是否適當

(1) 適當 (2) 應增加 （課程名稱），增加 小時

(3) 應減少 （課程名稱），減少 小時

（二）術科操作（如無術科免填）

1. 術科時數是否適當

(1) 適當

(2) 應增加 （課程名稱），增加 小時

(3) 應減少 （課程名稱），減少 小時

2. 術科內容是否適當

(1) 太多 (2) 適當 (3) 太少 (4) 其他

3. 術科操作解說是否充分?

(1) 很充分 (2) 尚可 (3) 需改善 (4) 其他

4. 訓練設備是否充足?

(1) 很充足 (2) 尚可 (3) 應再充實 (4) 其他

5. 訓練設備現狀

(1) 新穎 (2) 尚可 (3) 陳舊 (4) 應淘汰

(三) 講授人員

1. 教師的教學態度

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 尚可 (4) 不太滿意 (5) 很不滿意

2. 教師師資的教學方法或技巧

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 尚可 (4) 不太滿意 (5) 很不滿意

3. 講授課程時間控制是否適當?

(1) 非常適當 (2) 適當 (3) 尚可 (4) 不適當 (5) 很不適當

(四) 你對整體課程瞭解的程度

(1) 充分瞭解 (2) 大致瞭解 (3) 尚可 (4) 不太瞭解 (5) 完全不瞭解

(五) 你獲得招訓消息的來源為

(1) 電視 (2) 廣播 (3) 網路 (4) 報紙; 報紙名稱

(5) 服務單位 (6) 其他

(六) 訓練費用總共元，

其中自行繳納元。服務單位負擔元

(七) 參加本項訓練後，你對於訓練課程所教授知識或技能的掌握程度

(1) 非常好 (2) 良好 (3) 尚可 (4) 不好 (5) 非常不好

(八) 你對訓練單位的行政服務滿意度

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 尚可 (4) 不太滿意 (5) 很不滿意

(九) 若無補助訓練經費，你每年願意以自費方式參加相關訓練

是 否

(十) 其他建議

附件 1-30【滿意度調查】

「 _____ 」課程							
意見調查表							
為了解本次課程辦理的成效，請就下列問題惠予勾選填寫，感謝您寶貴的時間來協助我們的服務以符合您未來的需要，俾供未來辦理之參考，謝謝您的合作！ 填寫日期：年 月 日							
一、課程滿意度	滿意					不滿意	原因
1. 課程主題是否切題？	5	4	3	2	1		
2. 課程內容、是否符合需要？	5	4	3	2	1		
二、講師滿意度							
1. 專業能力/教學內容	5	4	3	2	1		
2. 口語表達/教學技巧	5	4	3	2	1		
3. 主題掌握/教學方法與設計	5	4	3	2	1		
4. 教學時間分配	5	4	3	2	1		
5. 課堂與學員互動	5	4	3	2	1		
三、行政服務滿意度							
1. 上課場地滿意度	5	4	3	2	1		
2. 上課設備滿意度	5	4	3	2	1		
3. 服務人員滿意度	5	4	3	2	1		
四、請教目前您最需要哪方面的訓練課程（複選）							
<input type="checkbox"/> 營運計畫書撰寫技巧與實作							
<input type="checkbox"/> 技術預測與情境演練							
<input type="checkbox"/> 創意思考技法—六頂思考帽							
<input type="checkbox"/> 策略規劃能力培養班							
<input type="checkbox"/> 如何掌握批判性思維的要領							
<input type="checkbox"/> 科研計畫書撰寫技巧與實作							
<input type="checkbox"/> 認識與解讀批判性思維							
五、您是否願意參加本會所舉辦的任何課程活動？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 _____							
六、您是否願意接受本會所舉辦的課程資訊？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 _____							
七、您對於課程進修的需求時段？ <input type="checkbox"/> 平日:日間 <input type="checkbox"/> 平日:夜間 <input type="checkbox"/> 假日							
八、單位業別： <input type="checkbox"/> 中小企業 <input type="checkbox"/> 服務業 <input type="checkbox"/> 製造業 <input type="checkbox"/> 政府部門 <input type="checkbox"/> 學術或研究單位 <input type="checkbox"/> 非營利組織 _____ <input type="checkbox"/> 其他:_____							

非常謝謝您的寶貴意見，我們會將整體意見彙整後，作為未來規劃的參考，再次謝謝您的合作！

附件 1-31【考試成績表】訓練測驗成績表

訓練名稱		舉辦日期		承辦人	
------	--	------	--	-----	--

序號	單位	姓名			平均	備註
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

參加人數	平均	平均	加權平均	頁碼
合計 人				/

附件 1-32【課後追蹤調查表】

課後追蹤調查表

班別：_____

序號	姓名	電話	第一個月	第二個月	第三個月	公司名稱 電話

附件 1-33【教育訓練總結報告】

教育訓練總結報告

訓練名稱		日期				
講師姓名		訓練地點				
訓練日期		訓練對象				
訓練時數		訓練人數				
學員 意見 彙 整	項目	意見百分比				
		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
	1. 課程主題是否切題?					
	2. 課程內容、是否符合需要?					
	3. 講師專業能力/教學內容					
	4. 講師主題掌握/教學方法與設計					
	5. 講師主題掌握/教學方法與設計					
	6. 講師教學時間分配					
	7. 講師課堂與學員互動					
	8. 上課場地滿意度					
	9. 上課設備滿意度					
	10. 服務人員滿意度					
心得與建議：						
整體評估 與建議						
秘書長		承辦人				

填寫日期： 年 月 日

附件 1-34 【訓練成效調查表】

訓練成效調查表（受訓直屬主管填寫）

貴單位最近曾有 _____ 先生於 _____ 年 _____ 月 _____ 日至 _____ 年 _____ 月 _____ 日間參加訓練，敬請將該君接受訓練前後之工作表現作一客觀比較，提出對上項訓練之意見。以供今後改進之用。

說明：請在適合的答案前打圈。

一、受訓後能勝任交待與訓練性質相同之新工作？

能勝任愉快

勉強可以

無法勝任

二、受訓後能改善工作或產品的品質？

工作品質水準能比美有經驗人員

勉強符合工作最低標準

不符合工作標準

三、受訓後能改進工作或產品之數量？

能達到熟練與有經驗人員相同速率

勉強能符合最低要求

不符合工作數量上要求

四、受訓後在工作上不再發生過去相同之難題或錯誤？

不再發生

偶然發生但比過去少

仍與過去一樣

五、受訓後工作情緒增高。能合作與忠誠？

表現極佳

稍有進步

同以前一樣

六、其他的特殊表現（請簡述）：

學員姓名：

（簽章）

填寫日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日