

## 第五章

## 5. 執行(Do)

## 5.1 課程開課規劃

5.1.1 每個課程在開課之前，應進行確認教學相關之事項。

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，可與講師於課前溝通，確定相關項目。

5.2 學員遴選辦法：核心訓練類別(專業課程、階層課程、通識課程)優先培訓一至六職等並依據各部門主管派訓為準，其他學程各部門主管可自行評估。

## 5.3 講師遴選辦法

5.3.1 內部講師：需取得內部講師之資格方可授課，其依據詳閱【內部講師管理辦法】之內容。

5.3.2 聘請外部講師：依據【課程遴選表】講師欄位之內容，若有相關資料需提供附件佐證紀錄。

## 5.4 訓練人員之前、中、後相關作業

## 5.4.1 課前準備相關作業

5.4.1.1 確定進度、選定日期。

5.4.1.2 確認講師。

5.4.1.3 協助講義編印(報名外訓機構上課可省略)。

5.4.1.4 教材及設備準備(報名外訓機構上課可省略)。

5.4.1.5 相關訊息通知學員。

5.4.1.6 簽到表(報名外訓機構上課可省略)。

5.4.1.7 場地選擇(報名外訓機構上課可省略)。

## 5.4.2 開課中作業

## 5.4.2.1 內部訓練：

1) 出席率(上課人數、缺課人數)。

2) 上課紀錄(注意學員上課反應、發問、互動、進出、喧鬧)。

3) 異常處理(講師因故缺席、學員曠課、電腦當機...等)。

4) 講堂環境維護、整理、歸還。

5) 學員意見或滿意度調查。

## 5.4.2.2 外部訓練：異常處理。

### 5.4.3 開課後作業

- 5.4.3.1 課後滿意度統計分析。
- 5.4.3.2 資料統計分析。
- 5.4.3.3 授課學員資料登錄。
- 5.4.3.4 成果紀錄及追蹤。
- 5.4.3.5 異常改善檢討。
- 5.4.3.6 視情況召開訓練檢討會議。

### 5.4.4 參閱表單：【開課前中後作業檢核表】、【派外訓練通知】。

## 5.5 教育訓練之管理

5.5.1 出勤管理：無論內、外訓，受訓人員因故未能參加訓練時，依【教育訓練請假單】辦理，並依【辦訓異常矯正與預防管理辦法】內容執行。

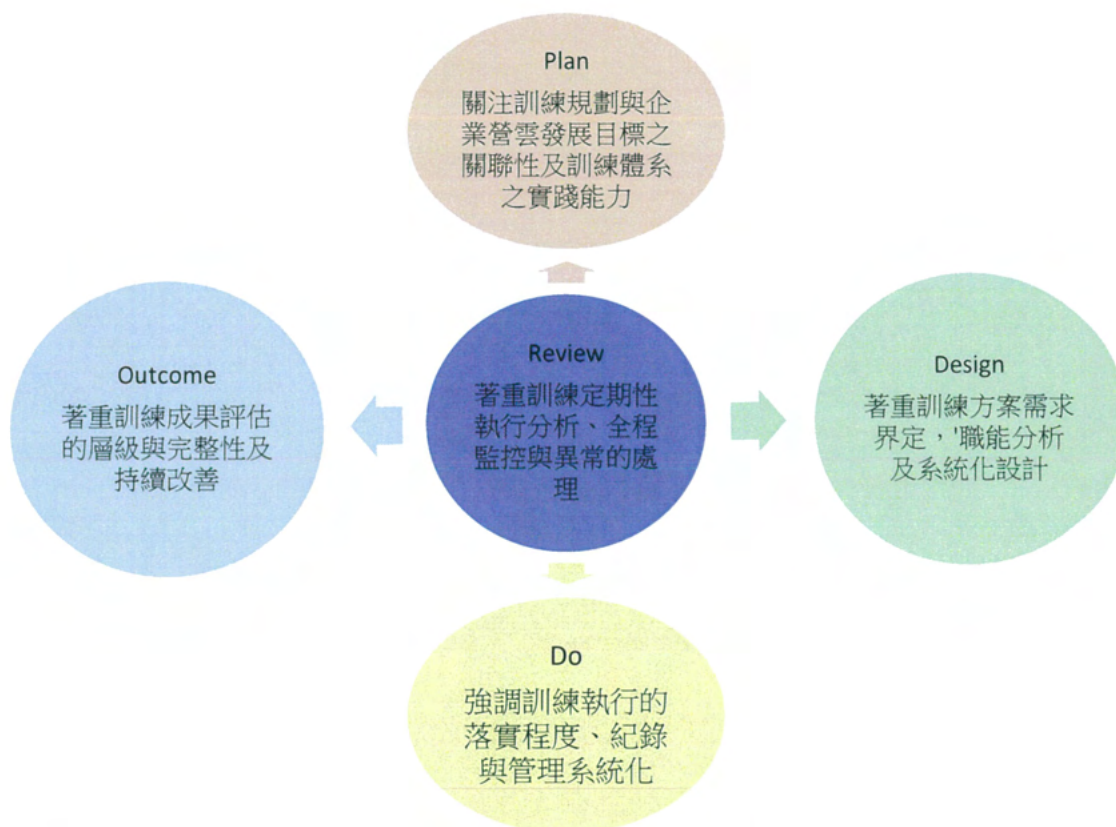
### 5.5.2 教材與資料管理

- 5.5.2.1 內部訓練時，人資單位應協調各項訓練之講師提供【內部教育訓練課程教案計畫教案表】並負責教材之編撰、審查及印製，且於課前自行留存備查。
- 5.5.2.2 外派訓練時，參訓人員須於訓後兩週內如有講義或電子簡報等應繳交人資單位歸檔，如需借閱請向人資單位提出。
- 5.5.2.3 訓練資料文件及受訓記錄：人資單位應將受訓合格之學員名單、課程名稱、訓練時數登錄【教育訓練全廠總時數】檔；統計公司各項專業技術證照及鑑定成績統計分析，以掌握年度辦訓成果，相關資訊輸入資料庫並，同時書面資料至少應保留三年存檔備查，亦可做為將來晉升、調任、考核之參考。

### 第六章

#### 6. 查核

6.1 監控訓練過程的四階段：界定訓練需求、培訓設計與規格、提供與執行培訓、評估培訓成果。



6.2 異常矯正與處理程序：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，依【辦訓異常矯正與預防管理辦法】之辦訓異常處理原則判定作業並針對「學員反應處理」做處理結果之監控追蹤。



## 第七章

## 7. 成果

- 7.1 課程與訓練成效評：課程執行後應採取必要的措施評估訓練結果，以確認公司目標和訓練目標是否已實現與有效，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：「反應訓練評估」、「學習訓練評估」、「行為訓練評估」、「成果訓練評估」四種。
- 7.1.1 反應訓練評估L1：【課後滿意度調查】為凡有上課之同仁皆需填寫，辦訓人員應統計與分析滿意度相關數據必要時作為次期課程改善依據。
- 7.1.2 學習訓練評估L2：考試、作業驗收、心得報告。
- 7.1.2.1 考試/測驗：內部課程依講師及人資單位討論決定；外部課程視辦課單位訂定，若有測驗須將證書/證照等相關證明之電子檔提供給人資單位備查。
- 7.1.2.2 心得報告：上課時數介於四至十一小時間(含)，參訓同仁須於課程結束二星期內繳交心得報告。繳交心得報告給人資單位。
- 7.1.2.3 作業驗收：視講師、單位/部門主管及人資單位評估後訂定，相關資料交由人資單位存查。
- 7.1.3 行為訓練評估L3：行動計劃表為上課時數達十二小時以上(含)者，須於二星期內完成【訓練行動計劃表】，單位主管於三至六個月期間評估人員應用及相關執行進度。
- 7.1.4 成果訓練評估L4：訓後動態調查、工作顯著表現實績、組織具體成果等，將【訓練行動計劃表】後的結果進行分析反應、學習、行為、成果之完整性。
- 7.2 高層主管對於訓練發展的認知及支持評
- 7.2.1 透過問卷、訪視、會議、活動等方式瞭解高階主管及各部門主管對於訓練績效的看法。
- 7.2.2 蒐集企業內部營運績效資料，分析並瞭解各部門的經營績效達成度。

### 第八章

#### 8. 相關辦法、表單、附件

##### 8.1 相關辦法

- 8.1.1 【內部講師管理辦法】。
- 8.1.2 【員工薪資管理辦法】。
- 8.1.3 【辦訓異常矯正與預防管理辦法】。

##### 8.2 相關表單

- 8.2.1 【教育訓練課程年度需求調查表】。
- 8.2.2 【年度教育訓練實施計劃表】。
- 8.2.3 【內部教育訓練課程教案計畫表】。
- 8.2.4 【課程遴選表】。
- 8.2.5 【新人訓練簽到表】
- 8.2.6 【新進人員培訓計劃表】。
- 8.2.7 【職務評核表】。
- 8.2.8 【新進人員試用考核表】。
- 8.2.9 【教育訓練全廠總時數】。
- 8.2.10 【教育訓練申請表】。
- 8.2.11 【辦訓異常事件矯正與預防措施單】。
- 8.2.12 【訓練計畫專案】。
- 8.2.13 【教育訓練作業流程利益參與人表】。
- 8.2.14 【開課前中後作業檢核表】。
- 8.2.15 【教育訓練請假單】。
- 8.2.16 【課後滿意度調查】。
- 8.2.17 【訓練行動計劃表】。

##### 8.3 附件

- 8.3.1 組織圖。
- 8.3.2 教育訓練體系圖。
- 8.3.3 教育訓練流程圖。
- 8.3.4 教育訓練作業流程利益參與表。