



勞動部勞動力發展署 中彰投分署 110年度下半年 「人才發展品質管理系 統TTQS研習會」

講 師：薛朝原
adsl.sweet@gmail.com

TTQS中彰投區服務中心 經理
人才發展品質管理系統(TTQS) 評核委員
中華民國 110年8月

課程單元

項次	單元名稱	時數
1	TTQS評核重點注意事項	30分鐘
2	TTQS評核各項指標內涵解析及案例說明	330分鐘

課程目標

1. 了解TTQS評核重點及注意事項
2. 了解TTQS評核簡報呈現技巧
3. 了解TTQS評核簡報各項指標呈現內涵解析





TTQS評核重點注意事項

TTQS簡介/網站系統介紹

TTQS官方網站 <https://ttqs.wda.gov.tw>



TTQS簡介/網站系統介紹



各項業務服務

登入/註冊會員

評核表等相關
文件下載

活動 / 課程訊息

TTQS簡介/會員身份

輔導服務

單位會員

帳戶：依法成立之單位

項目：輔導服務及評核服務

每單位最多12小時，共4場次

1. 企業機構版
2. 訓練機構版
3. 辦訓能力檢核版
4. 外訓版

評核服務

每場次3小時

1. 企業機構版
2. 訓練機構版
3. 外訓版
4. 辦訓能力檢核版
5. 展延評核

訓練課程

TTQS系列課程，每班24小時，
費用每人新台幣2,480元

一般會員

帳戶：個人身分

項目：教育訓練服務及各類活動



TTQS簡介/官網會員功能

■ 單位會員



:::首頁 > 會員專區(單位會員專區)

- 修改會員資料
- 歷史評核表查詢
- 評核案件申請查詢
- 輔導案件申請查詢

■ 一般會員



:::首頁 > 會員專區(一般會員專區)

- 修改會員資料
- 課程報名查詢
- 活動報名查詢

TTQS簡介/歷史評核表查詢

受評核之申請單位自收到評核結果公文後，可登入官網，進入「會員專區」→「歷史評核表查詢」下載PDDRO五大構面分數、評核總分、19項指標建議改善事項

歷史評核表查詢
(資料依評核日期先後順序排序)

(查看評核結果僅開放104.07.01後評核之案件查詢)

年度	統一編號	單位名稱	牌等	效期	查看結果
106			銅牌	2019/12/19	列印評核表

TTQS人才發展品質管理評核表—訓練機構版

單位名稱: 申請案號: 評核委員: 評核日期:

項目	評核指標項目	內涵說明(以下為例,但不以此為限)	計分
計畫 (Plan)	1. 訓練機構未來經營方向與目標之訂定	1. 訓練單位未來經營方向與營運計畫的訂定。 2. 訓練機構定位與目標客戶的訂定。	23.5 分
	2. 對外明確的訓練政策	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。	
	3. 明確的 PDDRO 訓練課程及明確的核心訓練類別	展示完整教育訓練規劃,此規劃適當的反應訓練定位,發展重點與核心能力。	
設計 (Design)	4. 以目標市場的需求與能力與訓練主管相關職能	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)以說明訓練目標。 2. 展現訓練部門主管能充分了解訓練單位發展方向訂定與執行之能力。	16.5 分
	7. 訓練需求相關的職能分析與應用	1. 展現課程設計過程中有適當的確認客戶或市場訓練需求,據以進行適當的職能落差分析。 2. 展現職能分析與運用之方法及紀錄。	
	8. 訓練方案的系統設計	1. 展現訓練發展課程規劃時,有適當的訓練課程設計流程。 2. 展現有適當的訓練方案產出,如訓練目標、訓練方法、課程時數安排、師資遴選、學員遴選條件、訓練教材、設施與環境、訓練評估方法...等。	
	9. 利益關係人的參與過程	1. 展現課程規劃流程中,利益關係人有適當參與課程設計與審查。 2. 展現利益關係人參與課程設計與審查有適當之紀錄。	
	10. 訓練產品或服務的採購程序及甄選標準	1. 展現課程設計時,有適當的流程進行師資(含內部講師)、教材或合格廠商評估選擇。 2. 流程應有適當辦法進行評估、採購、簽約及後續管理作業。	

■ 評核表所顯示的分數為PDDRO各區塊分數及總分,非指標分數

單位名稱: 申請案號:

建議改善事項:(請針對指標部分給予相關建議)

計畫

指標 1: 訓練需求分析、課程設計、教材開發、師資遴選、學員遴選等之流程化、標準化、透明化、可追溯化。建議改善事項:訓練需求分析、課程設計、教材開發、師資遴選、學員遴選等之流程化、標準化、透明化、可追溯化。

指標 2: 訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。建議改善事項:訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。

指標 3: 訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。建議改善事項:訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。

指標 4: 訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。建議改善事項:訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。

指標 5: 訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。建議改善事項:訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。

指標 6: 訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。建議改善事項:訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。

指標 7: 訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。建議改善事項:訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。

指標 8: 訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。建議改善事項:訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。

指標 9: 訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。建議改善事項:訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。

指標 10: 訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。建議改善事項:訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。

指標 11: 訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。建議改善事項:訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。

指標 12: 訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。建議改善事項:訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。

指標 13: 訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。建議改善事項:訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。

指標 14: 訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。建議改善事項:訓練機構應有明確之訓練政策,並對外揭露。

■ 建議改善事項以各指標呈現

TTQS簡介/忘記密碼

忘記密碼查詢

請選擇會員類型

- ☒ 一般會員
- ☐ 單位會員
- ☐ 評核委員
- ☐ 訓練講師
- ☐ 輔導顧問

下一步

請輸入身分證字號與會員姓名， 一般會員
系統將會傳送密碼到您的信箱。

會員類型： 一般會員

身分證字號：(必填)

會員姓名：(必填)

上一步

密碼查詢

請輸入會員帳號與聯絡人姓名， 單位會員
系統將會傳送密碼到您的信箱。

會員類型： 單位會員

會員帳號：(必填)

聯絡人姓名：(必填)

上一步

密碼查詢



若無法查詢，請與「職能基準發展與應用推動計畫」專案辦公室聯繫，聯絡電話：02-27016565 分機334

TTQS簡介/現場評核服務

進行方式	分鐘	說明
互相介紹並說明流程	5	1. 取得在場人員同意後全程錄音 2. 由助理說明相關規定與流程
單位進行簡報與Q&A	50	簡報30分鐘，Q&A20分鐘 1. 單位簡報 2. 評核委員與單位進行Q&A，統問統答
評核委員討論查核流程	5	
重點抽樣查核文件	60	
進行評核	40	單位列席人員離席
閉門會議		
建議回饋與資料整理	20	1. 單位人員進入會場 2. 評核委員分別向單位提出綜合意見說明 3. 綜合意見改善事項影本交予單位

TTQS相關注意事項

110年TTQS評核指標修正對照 (企業機構版及訓練機構版)

修正前	修正後
指標10 訓練產品或服務的採購程序及甄選標準	指標10 訓練資源的採購程序及甄選標準
指標11 訓練與目標需求的結合	指標11 訓練計畫及目標需求的結合
指標16 監控與異常矯正處理	指標16 管控及異常矯正處理

因應新冠疫情警戒，依發展署來函（文號：發能字第1103600838號）辦理原效期110/5/15-12/31屆期之單位延長3個月效期。

TTQS 評 (檢) 核 服 務 權 利 與 義 務 同 意 書

本單位認同人力資本為事業機構之重要資產，並願意以最大的誠意，竭力配合 勞動部勞動力發展署所提供之 TTQS 評(檢)核服務，並遵守下列規範，特此承諾。

1. 本單位已詳細閱讀人才發展品質管理系統作業要點及人才發展品質管理系統標準作業手冊，並願意遵守其相關規定。
2. 本單位享有每年度申請同評(檢)核服務次數以3次為限。(前述規範次數以3次為限。)
3. 本單位應準備適當且不易被竊取之資料，並應妥善保管。
4. 本單位不任意更改評(檢)核服務之內容。
5. 本單位同意政府機關(構)勞動力發展署將提供申請資料，作為評(檢)核服務之參考。
6. 填寫滿意度調查表及問卷。
7. 接受評(檢)核服務過程中，應配合評(檢)核人員之指導。
8. 提供評(檢)核服務之簡報，並撰寫評核報告書。
9. 通過外訓版或辦訓能力檢核，另核發證書或獎牌。
10. 通過企業機構版、訓練機構版及外訓版評核之效期為2年，通過辦訓能力檢核表檢核之效期為1年。
11. 若有提供不實評(檢)核文件，經查證屬實，除撤銷評(檢)核等級外，願負相關法律責任。

說明：

1. **立同意書單位：**單位名稱需與單位章相符。如有評核範圍之單位可蓋評核範圍單位之章。
2. **評核結果函送地址：**可依照受評單位意願填寫，但是請確認所填寫之地址有人收取掛號信。
3. **代表人：**可簽名或蓋私章，但不可蓋職章。

立同意書單位：

評核結果函送地址：

單位統一編號：

代 表 人：

(依據公司分層管理原則為代表)

司章)

(簽章)

中 華 民 國 110 年 1 月 28 日

評核結果證書內容申請變更

1. 評核結束後以公文通知評核結果，通過評核之單位，由發展署核發證書。其**證書僅發放一次**，若公文或證書遺失，須**填寫申請書（附件四十八）**，向發展署申請**補發公文作為證明**，不再另行補發證書。
2. 通過外訓版評核及辦訓能力檢核表檢核之單位，由發展署僅發函證明，不另核發證書或獎牌。若公文遺失，須**填寫申請書（附件四十八）**，向發展署申請補發公文作為證明。
3. 檔案下載：**TTQS官網/資料下載區**

TTQS官網資料下載區

資料下載

- 人才發展品質管理系統作業要點.pdf (另開新視窗)
- **人才發展品質管理系統標準作業手冊.pdf (另開新視窗)**
- TTQS智庫全書.pdf (另開新視窗)
- TTQS人才發展品質管理評核表
- TTQS佐證文件查檢表
- ISO指標可關聯應用TTQS關聯性參考資料表.pdf (另開新視窗)
- TTQS歷年評核結果統計.pdf (另開新視窗)
- TTQS電子刊物首發會暨金牌單位成效分享-手冊下載.pdf (另開新視窗)
- 教育訓練課程大綱

附件四十八：TTQS 評（檢）核結果公文補發申請書

TTQS 評（檢）核結果證明補發申請書

單位名稱		統一編號	
評核範圍		評（檢）核案號	
評（檢）版本	申請原因	備註	
☐ 企業機構版 ☐ 訓練機構版	☐ 證書遺失 ☐ 公文遺失 ☐ 證書及公文遺失	評核結束後以公文通知評核結果，通過評核之申請單位隨函檢附等級證書，其證書僅發放一次。若公文或證書遺失時，僅補發公文以茲證明，不再另行補發證書。	
☐ 外訓版 ☐ 辦訓能力檢核表	☐ 公文遺失	通過外訓版評核與辦訓能力檢核表檢核之單位，由發展署發函證明，不另核發證書或獎牌，若公文遺失時，可另行補發公文作為證明。	

備註：以上均為必填欄位。

本單位基於上述原因，申請補發 TTQS 評（檢）核結果公文證明。

此致

勞動部勞動力發展署

申請單位：_____（單位或評核範圍印信）

代表人：_____（簽章）

（依據單位分層管理原則為代表）

中華民國〇〇年〇〇月〇〇日

備註：本表以 TTQS 網站表單為主。

評核結果證書內容申請變更

通過TTQS系統評核之單位，於證書效期內，如**單位名稱**、**立案地址**有變更時，應**發文**及**檢附主管機關核准變更之文件**，向發展署申請變更本系統證書之記載，並將**原證書**檢還發展署及申請換發證書。

申請**評核結果證書/公文遺失補發**或**評核證書資料內容變更**，請將所需資料備齊後，寄到：

24219新北市新莊區中平路439號南棟7樓
勞動力發展署 職能標準及技能檢定組 陳麗如小姐收



TTQS評核簡報呈現技巧及 案例說明



TTQS評核簡報呈現技巧

受評單位提供之簡報，19項指標的呈現順序宜統一，以利在簡報的呈現或是委員在評核過程，得以立即了解每項指標的改善過程及相關的佐證資料是否完整，因此簡報內容順序**建議**如下：

- (1)該項指標佐證資料清單。
- (2)如**非第一次評核之單位**，請說明該項指標前次評核改善意見修正內容說明。
- (3)該指標的執行相關**流程、表單、做法、成效**，以及**質量並重**之相關佐證資料。

評核指標	佐證資料清單
1. 組織願景/使命/策略的揭露及目標與需求的訂定	1. 組織發展策略或策略地圖說明及揭露。 2. 組織的願景與核心發展使命的說明及揭露。 3. 組織年度的事業行動計畫發展涵蓋人力資源的發展與訓練規劃內容、主題或方向的佐證。

上次評核委員意見	建議事項改善情形
組織願景、使命、策略建議多管道揭露，且對教育訓練的短中長期發展KPI建請持續定期檢討以持續精進。	1. 本單位願景、使命及發展策略除了於0年0月0日之主管會議，由董事長親自佈達外，並記錄於主管會報會議紀錄中。另於公布欄、訓練教室、大門跑馬燈，本單位官網中揭露。 2. 由本單位經營策略發展出短中長期目標，並規劃出中長期訓練策略及預期目標。並由今年度營運目標展開短期訓練發展KPI。

TTQS評核簡報呈現技巧

1. 單位做3年，評核只有3小時，要想盡辦法揚善，**量化、系統化、前後一致**，最有說服力。
2. **簡報頁數**要多少頁才夠？試想，每項指標要多少頁，才可以具有說服力？
3. 選擇**一項(或多項)**執行較有系統的訓練課程，進行**舉例**說明；或者是選擇**多項**已執行的課程，分別佐證不同指標。
4. 簡報的呈現，要注意以下3點：
 - (1)提供執行的**規定**，文字說明；
 - (2)提供**佐證**資料，包括文字說明、圖、表；
 - (3)**質化**敘述與**量化**統計。



↑
↑
↑
↑
↑
↑
↑

+20



計畫(Plan)-明確性

評核指標項目：1. 訓練機構未來經營方向與目標之訂定

內涵說明：

- (1)訓練單位未來經營方向與營運計畫的訂定。
- (2)訓練機構定位與目標客戶的訂定。

簡報可呈現之參考佐證：

- (1)中長程的業務發展規劃策略地圖。
- (2)目標市場需求調查。
- (3)業務發展計畫（包括人力資源的發展與訓練規劃內容、主題或方向）。
- (4)課程產品及流程的檢討分析。
- (5)各類別訓練課程年度成長計畫。
- (6)單位工作達成年度績效目標的訂定與目標分析等佐證資料。
- (7)其他有關訓練機構未來經營方向與目標的佐證資料。

計畫(Plan)-明確性

評核指標項目：2. 對外明確的訓練政策

內涵說明：

- (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。

簡報可呈現之參考佐證：

- (1)對學員訓練成果評核標準的訂定與說明。
- (2)與訓練政策有關之訓練產品與市場定位。
- (3)補助參與機構公開招生課程或進階課程優惠辦法之規定。
- (4)公開公佈訓練機構年度訓練課程。
- (5)客戶提出的課程需求的相關表單（文件），而揭露的呈現方式，可以為EDM、海報、網站網頁等方式加以呈現。
- (6)其他展現依據市場分析對外揭露的明確訓練政策、目標的具體文件或規定與作法。

計畫(Plan)-明確性

評核指標項目：3. 明確的PDDRO訓練課程及明確的核心訓練類別

內涵說明：

展示完整教育訓練規劃，此規劃適當的反應訓練定位，發展重點與核心能力。

簡報可呈現之參考佐證：

- (1)訓練體系圖解及核心訓練類別名稱
- (2)學員訓練與訓練機構事業發展相關的證明
- (3)學員訓練類型與促進關鍵績效指標（KPI）
- (4)學員訓練與學員職務相稱的證明。
- (5)其他能夠展現明確的PDDRO訓練課程及明確的核心訓練類別的學員訓練與學員職務相稱的證明…等書面文件。

計畫(Plan) – 系統性

評核指標項目：4. 訓練品質管理的系統化文件資料

內涵說明：

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

簡報可呈現之參考佐證：

- (1)訓練需求的定期調查與分析。
- (2)不同訓練課程的設計與規劃方向。
- (3)訓練的提供方式與選擇的指標。
- (4)訓練結果的評估，以及訓練實施的依據及標準化作業流程(SOP)。
- (5)機構如何運作TTQS管理系統及如何核准、公告、更新、保存紀錄的證明資料。

計畫(Plan) – 連結性

評核指標項目：5. 訓練規劃與經營目標的連結性

內涵說明：

- (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。

簡報可呈現之參考佐證：

- (1)學員訓練與訓練機構年度事業計畫的相關資料。
- (2)訓練課程體系與訓練機構業務策略方向的相關資料。
- (3)訓練規劃與達到客戶課程績效目標的證明資料。
- (4)其他證明對外訓練發展課程、年度營運計畫與訓練發展重點課程的行動計畫連結性的相關資料。

計畫(Plan) – 能力

評核指標項目：6. 訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能

內涵說明：

- (1) 展現訓練單位有適當的分工及人員有足夠的訓練相關能力以執行對外訓練業務。
- (2) 展現訓練部門主管能充分了解訓練單位發展方向訂定與執行之能力。

簡報可呈現之參考佐證：

- (1) 工作經驗的相關受訓證明。
- (2) 專業訓練人員的職能評估方法等證明。
- (3) 訓練機構具備執行訓練業務相關職能的說明。
- (4) 其他能證明機構的行政管理能力或訓練主管相關職能的佐證資料。



設計(Design)

核心訓練類別

著重**訓練方案**之系統化設計(含利益關係人之參與、與需求之結合度、遴選課程標準、採購標準程序)

7. 訓練需求相關的職能分析及應用

8. 訓練方案的系統設計

9. 利益關係人的參與過程

訓練方案形成

10. 訓練資源的採購程序及甄選標準

外部資源運用

11. 訓練計畫及目標需求的結合

設計(Design)

評核指標項目：7. 訓練需求相關的職能分析與應用

內涵說明：

- (1)展現課程設計過程中有適當的確認客戶或市場訓練需求，據以進行適當的職能落差分析。
- (2)展現職能分析與運用之方法及紀錄。

簡報可呈現之參考佐證：

- (1)訓練課程計畫配合客戶與受訓者需求、職能需求的調查規劃的證明。
- (2)針對學員做職能盤點或職能分析並據以規劃適切課程的證明資料。
- (3)對相關職能分析與運用的方法均能適時檢討隨時改進。
- (4)有課程設計進度表、課程規劃流程圖說明、訓練規劃書等佐證資料。
- (5)其他進行訓練需求相關的職能分析與應用的佐證資料。

設計(Design)

評核指標項目：8. 訓練方案的系統設計

內涵說明：

- (1) 展現訓練發展課程規劃時，有適當的訓練課程設計流程。
- (2) 展現有適當的訓練方案產出，如訓練目標、訓練方法、課程時程安排、師資遴選、學員遴選條件、訓練教材、設施與環境、訓練評估方法…等。

簡報可呈現之參考佐證：

- (1) 相關文件紀錄能顯示近年來訓練目標、訓練方法、課程時程安排、師資遴選、學員遴選條件、訓練教材、設施與環境、訓練評估方法等的檢討與改善過程。
- (2) 針對訓練方案的系統設計能適時檢討與改善，執行後有良好效果。
- (3) 課程規劃會議記錄展現訓練課程設計流程，擬定訓練評估方法並做為訓練成效評估的依據，且有佐證資料可查。
- (4) 其他有關訓練方案的系統設計相關證明。

設計(Design)

評核指標項目：9. 利益關係人的參與過程

內涵說明：

- (1) 展現課程規劃流程中，利益關係人有適當參與課程設計與審查。
- (2) 展現利益關係人參與課程設計與審查有適當之紀錄。

簡報可呈現之參考佐證：

- (1) 課程規劃書（能顯示包含講師、行政、企業學員、用人之主管之意見納入課程設計與審查之考量）。
- (2) 執行本項目與作業流程相關文件資料（展現利益關係人參與課程設計與審查，包括出席、發言、意見溝通、核准、認同、支持…等各種形式的參與）。
- (3) 針對需求單位進行訪談並留有紀錄與統計分析。
- (4) 所有的討論、會議或e-mail均留有完整紀錄並經簽核後存檔。
- (5) 其他利益關係人參與過程的佐證資料。

設計(Design)

評核指標項目：10. 訓練資源的採購程序及甄選標準

內涵說明：

- (1) 展現課程設計時，有適當的流程進行師資(含內部講師)、教材或合格廠商評估選擇。
- (2) 流程應有適當辦法進行評估、採購、簽約及後續管理作業。

簡報可呈現之參考佐證：

- (1) 完整文書手冊與紀錄分析相關資料（具體明確紀錄展現課程設計時，有適當的流程進行師資、教材或合作廠商評估選擇，且流程應有適當的辦法進行評估、採購、簽約及後續管理作業流程）。
- (2) 相關文件能紀錄近年來對於課程之評估、採購、簽約及後續管理作業的檢討與改善。
- (3) 大型採購均辦理會議通過、師資遴聘後亦經過會議或審查通過並留有紀錄。
- (4) 其他有關訓練產品或服務的採購程序及甄選標準相關證明。

設計(Design)

評核指標項目：11. 訓練計畫及目標需求的結合

內涵說明：

展現對外訓練之課程規劃產出符合(委託單位)訓練目標與訓練需求。

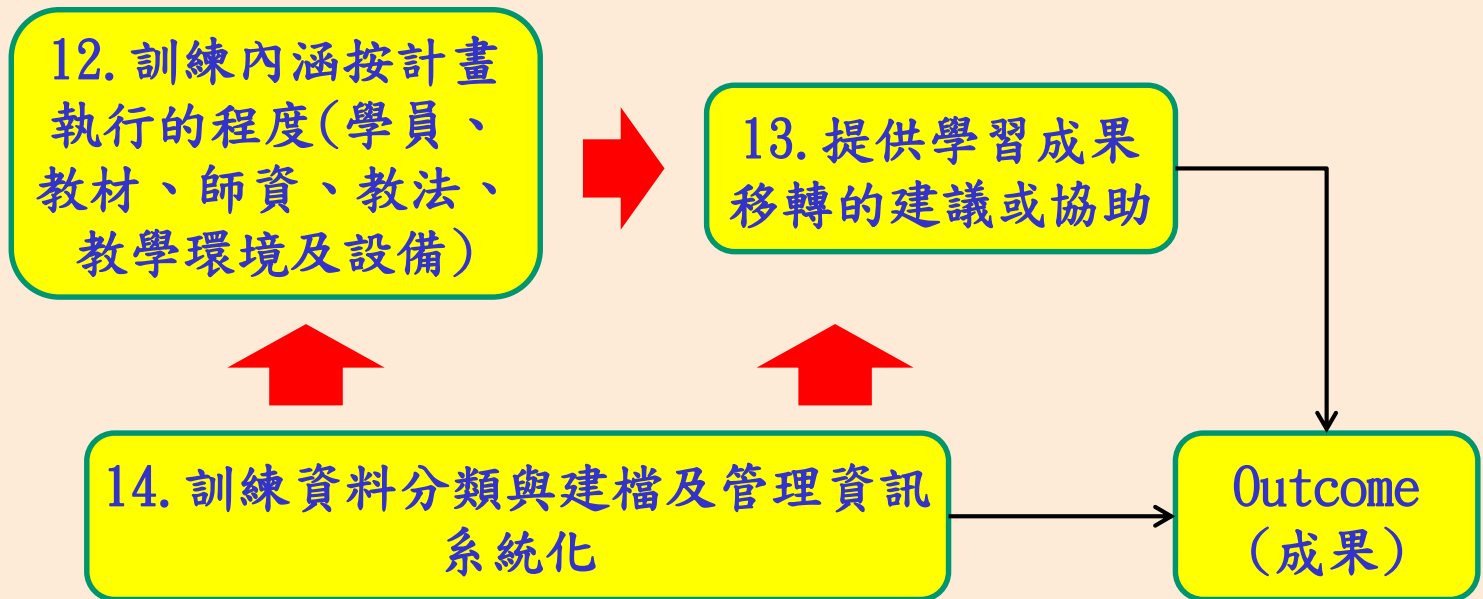
簡報可呈現之參考佐證：

- (1)訓練課程計畫配合業主、受訓者以及職能需求等調查規劃的證明。
- (2)各課程單元內容均能達成訓練規劃的目標。
- (3)各項課程產出均經討論後確認，且留有完整紀錄與主管核定。
- (4)規劃課程依學員及結訓學員意見訂定訓練課程，且流程有完整紀錄。
- (5)其他有關訓練設計與訓練目標及訓練需求的結合相關證明。



執行(Do)

強調訓練執行之**落實度**，訓練**紀錄與管理**之系統化程度。



執行(Do)

評核指標項目：12. 訓練內涵按計畫執行的程度

內涵說明：

- (1) 展現學員遴選條件及資格標準切合訓練目標需求。
- (2) 展現教材評選作業流程與訓練目標之切合性。
- (3) 展現課程講師遴選作業流程與訓練目標之切合性。
- (4) 展現教學方法與訓練目標之切合性。
- (5) 展現合適之教學環境與相關設備，並有定期維護記錄。

簡報可呈現之參考佐證：

- (1) 近年針對訓練課程的切合性，有檢討並調整遴選學員、教材、師資、教學方法與訓練設施的過程，或有完整文書手冊與紀錄分析相關資料並持續改善。
- (2) 依學員遴選標準及流程遴選，教材由講師及顧問推薦須經訓練管理委員會通過。
- (3) 講師的遴聘依師資遴選標準及流程評選並經訓練管理委員會通過後發給聘書。
- (4) 設備安檢或是場地投保證明。
- (5) 其他有關訓練內涵按計畫執行的程度證明。

執行(Do)

評核指標項目：13. 提供學習成果移轉的建議或協助

內涵說明：

- (1) 展現提供受訓人員或客戶，將課程所學運用於工作以強化職能建立的建議或協助。
- (2) 提供行動計畫、競賽、回訓、學習心得交流、證照、實習或其他相關機制的建議或協助，促進訓練成果轉移的達成並展現適當資料說明。

簡報可呈現之參考佐證：

- (1) 相關文件紀錄能證實近年來對訓練成果轉移與達成的檢討，並有具體佐證資料。
- (2) 具體明確紀錄展現提供受訓人員或客戶，如：課程所學運用於工作，以強化職能建立的建議或協助提供行動計畫，展現適當的競賽獎勵、懲罰措施，促進訓練達個人、小組團隊及組織績效改善的成果。
- (3) 業主提供回訓或相關機制、學習心得交流的平台、證照、實習或其他相關機制的建議或協助，展現訓練成果轉移的達成並展現連接性執行。
- (4) 其他有關學習效果的移轉與運用相關證明。

執行(Do)

評核指標項目：14. 訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化

內涵說明：

- (1)展現訓練流程相關文件有適當系統化紀錄，並有分析與運用記錄。
- (2)對訓練流程相關文件或記錄有適當的保存及建檔。

簡報可呈現之參考佐證：

- (1)訓練資料與訓練過程及成果的紀錄與分類，均有系統化歸納方法編碼。
- (2)訓練檔案管理系統。
- (3)完整的訓練文件建檔資料。
- (4)是否提供查詢功能，並具持續改善機制。
- (5)資訊系統化程度及檢索速度。

查核(Review)

著重訓練的定期性執行分析，全程監控與異常處理。

15. 評估報告及定期性綜合分析

16. 管控及異常矯正處理

訓練系統的查核與
應變機制



查核(Review)

評核指標項目：15. 評估報告與定期性綜合分析

內涵說明：

- (1) 展現定期的課後檢討紀錄及適當的審查檢討改善機制。
- (2) 課後檢討紀錄應展現學員建議與回饋、訓練需求、訓練目標、訓練方法等之檢討。

簡報可呈現之參考佐證：

- (1) 訓後定期性綜合檢討或管理審查制度會議紀錄。
- (2) 訓練的結案報告，包括資源的運用、財務的支配、訓練成果的展現、檢討與改進的方法。
- (3) 訓練執行評估指標分析及相關統計分析。
- (4) 訓後改善建議追蹤報告。
- (5) 其他有關訓後評估報告與定期性綜合分析相關證明。



查核(Review)

評核指標項目：16. 管控及異常矯正處理

內涵說明：

- (1)展現整體訓練過程中，有持續管控且符合程序要求，並彙整結果進行定期（年度）審查。
- (2)建立適當的程序辦法，訓練流程異常時，應有紀錄及因應措施，必要時採取適當矯正措施防止再發。

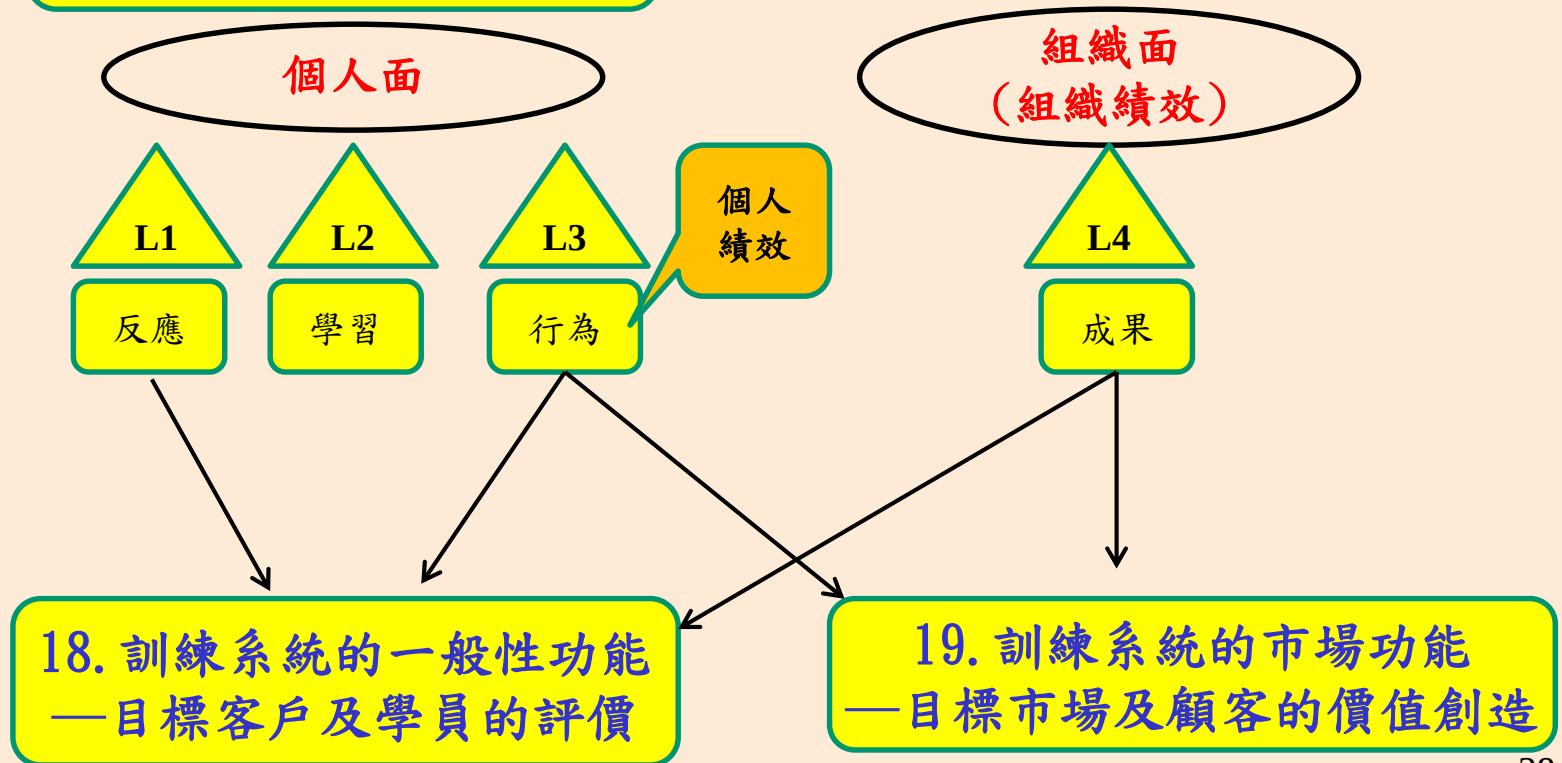
簡報可呈現之參考佐證：

- (1)訓練流程的管控方法與紀錄。
- (2)訓練異常處理方法、紀錄與工具。
- (3)訓練的內外稽核流程與紀錄。
- (4)其他有關管控與異常矯正處理證明。

成果(Outcome)

著重訓練成果評估之等級與完整性及訓練之持續改善。

17. 訓練成果評估的多元性和完整性



成果(Outcome)

評核指標項目：17. 訓練成果評估的多元性和完整性

內涵說明：

(1)17a反應評估 (2)17b學習評估 (3)17c行為評估 (4)17d成果評估

簡報可呈現之參考佐證：

17a-L1層次反應評估：

- (1)課後滿意度調查分析與課後檢討講師、學員、人資、部門主管等利益關係人的建議回饋紀錄。
- (2)課程結案報告（含問卷調查統計分析、課程規劃紀錄等含對後續課程的開課建議事項）。
- (3)依反應評估進行課程改善的行動方案。
- (4)其他有關反應評估證明。

17b-L2層次學習評估：

- (1)考試紀錄、學員心得報告、照片及紀錄、訓後學員職涯規劃建議表。
- (2)對課程評量及學員建議進行檢討與紀錄。
- (3)結案報告書、課後訓練機構的課程檢討行動計畫查核紀錄。
- (4)其他有關學習評估證明。

成果(Outcome)

17c-L3層次行為評估：

- (1)學員訓後動態調查表。
- (2)參訓學員的學習成果實施行動計畫表追蹤紀錄。
- (3)派訓單位主管對參訓學員的學習成效評估表。
- (4)知識管理社群討論。
- (5)神秘客實地稽核(外部稽核)課後機制等。
- (6)其他有關行為評估證明。

17d-L4層次成果評估：

- (1)訓後調查表。
- (2)就業及考照追蹤紀錄。
- (3)品質不良率下降統計表。
- (4)派訓單位主管對參訓學員的學習成效評估表。
- (5)學員就業證明。
- (6)感謝函。
- (7)學員訓後雇主問卷調查表。
- (8)其他有關成果評估證明。

成果(Outcome)

評核指標項目：18. 訓練系統的一般性功能——目標客戶及學員的評價

簡報可呈現之參考佐證：

- 口述目標客戶及學員認為訓練有其功能，僅有滿意度調查，但未有具體紀錄及評量。
- 建立目標客戶及學員滿意度調查機制（系統及流程面）。
- 感謝函。
- 問卷調查等顯示目標客戶及學員認為訓練有達成能力提升的效果。
- 執行目標客戶及學員滿意度調查與分析（系統及流程面）。
- 提出目標客戶及學員對訓練達能力提昇之說明（學習技能面）。
- 學員培訓前後自我評量表與雷達分析圖呈現提昇效果。
- 指導學員參加技能競賽獲獎。
- 證照獲取率。
- 問卷調查及課後行動計劃評估表等顯示目標客戶及學員認為訓練有績效改善的效果。
- 提出目標客戶及學員對訓練達組織績效改善之說明（財務面）。

成果(Outcome)

- 高證照通過率之證明資料。
- 提高薪資紀錄。
- 社群網站知識討論區，人員使用網站頻率高。
- 問卷調查及課後行動計劃評估表等顯示目標客戶及學員認為訓練對組織績效的改善與提昇均有顯著的效果。
- 提出目標客戶及學員對訓練達特殊績效之說明（社會面、其他）。
- 輔導考照和學員回訓率持續提高。
- 會員人數逐年增加。



成果(Outcome)

評核指標項目：19. 訓練系統的市場功能－目標市場及顧客的價值創造

簡報可呈現之參考佐證：

- 目標市場及顧客價值均有提昇，然而未有具體紀錄及評量。
- 提出心得與知識分享執行成效（系統及流程面）。
- 口頭說明學員訓後就業狀況，但未有具體紀錄及評量。
- 學員考照通過率有增加，但未有具體紀錄及評量。
- 有具體紀錄可辨識目標市場及顧客價值均有部份提昇效果。
- 相關證據顯示有初步訓練成果，且有部份佐證資料。
- 提出學員滿意度、考試測驗或心得報告（學習技能面）。
- 提出課後追蹤調查與分析結果、證照通過情形（學習技能面）。
- 部份會員透過訓練後，事業成就上突破原有格局。
- 企業主雇用結訓後學員，肯定機構訓練的成效。
- 部份學員能運用所學於職務中。
- 進行訓後薪資調查，部份訓後學員微幅調薪。

成果(Outcome)

- 有量化之效益可呈現目標市場及顧客價值均有一定程度提昇的效果。
- 相關證據顯示個人訓練後之績效改善成果。
- 提出市場競爭力、營業額、工作流程、成本控制或客訴率等營運表現。
- 學員訓後創業案例。
- 學員證照通過、就業率高。
- 個人產品不良件數有下降趨勢。
- 每年訓練班次、人次均持續成長。
- 會員人數及會費收入均逐年增加。
- 經營績效中之數據呈現目標市場及顧客價值均有顯著具體的提昇績效。
- 提出參與社會公益活動、獲頒公民營單位獎項、結合學校單位產學。
- 提出報章雜誌採訪或電子媒體訪問之正面消息（其他）。
- 個人績效提昇（薪資提昇或獎勵升遷之紀錄）。
- 證照通過率高及就業率大幅提昇。
- 運用資訊系統普及率。
- 顧客滿意度提昇。
- 組織近三年營業額持續成長。

TTQS評核簡報呈現技巧



Q&A



討論時間

