

中華民國空調產業 育成促進會

人才發展品質 管理手冊

版 本：第一版

訂定日期:111年12月30日

修訂日期:____年____月____日

發行日	111年12月31日	人才發展品質管理手冊		版 本	1
				頁 數	98
文 件 修 訂 履 歷 表					
版次	修訂日期	修訂重點內容	修訂人員	審查核准	
1	111年12月30日	【新版制定】 明訂 5項辦法、5項流程、30張表單 訓練課前準備注意事項、教學方法參考表			
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

序

本會之「人才發展品質管理手冊」，係依據TTQS 系統評核指標要求建立，並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「訓練管理審查會議」中提出檢討與修正，以維持其適切性。

本會「人才發展品質管理手冊」之制定、修訂、核准等作業，由相關權責人員制定，於年度「訓練管理審查會議」提出討論通過後，送請本會理事長核准。

本會「人才發展品質管理手冊」第一版業於111年12月31日發行，每年度將依執行現況進行檢討與提出修正，持續改善辦訓執行系統機制與流程，以符合本會培訓課程品質管理各階段之要求，期以提供更優質的訓練品質予每位參訓學員。

目 錄

1.訓練理念	7
1.1 本會簡介	7
1.2 三大願景	7
1.3 五項使命	7
1.4 訓練政策	7
1.5 經營目標	8
1.6 訓練承諾	9
1.7 訓練定位	9
1.8 目標客戶	9
1.9 訓練類別	9
2.培訓架構與職責分工	11
2.1 培訓架構	11
2.2 組織分工	11
教學委員會	12
學務組	12
教務組	13
2.3 訓練職務能力	13
2.3.1 職務能力	14
2.3.2 專業訓練	14
2.3.3 基本能力	14
2.3.3 共通職能	14
2.3.4 評估機制	14
2.4 訓練管理體系圖	15
3.計畫篇(Plan)	16
3.1 訓練需求調查	16
3.1.1 目的	16
3.1.2 時機	16
3.1.3 分析	16
※參考資料	16
3.2 年度訓練計畫	16
※參考資料	17
3.3 訓練規劃與目標連結	17
4.設計篇(Design)	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
※參考資料	18
4.1.3 課程規劃設計	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

※參考資料	22
4.4 授課師資退場機制	23
※參考資料	23
4.5 訓練課程與目標的結合	23
5.執行篇(Do)	24
5.1 課程開課規劃	24
※參考資料	24
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
※參考資料	25
5.6 訓練場地選擇	25
※參考資料	26
5.7 開課前的作業	26
※參考資料	27
5.8 開課中作業	27
※參考資料	27
5.9 開課後作業	27
※參考資料	28
5.10 訓練資料建檔	28
5.11 訓練資料管理	28
5.12 訓練成果移轉與建議	29
6.查核篇(Review)	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 培訓過程管控與矯正	30
6.4 異常矯正與處理程序	31
※參考資料：	31
7.成果篇(Outcome)	32
7.1 訓練成果評估	32
7.2 反應評估(level 1)	32
7.3 學習評估(level 2)	32
7.4 行為評估(level 3)	32
7.5 成果評估(level 4)	33
※參考資料	33
8.附錄	34
辦法：	34
【訓練人員職能評估辦法】	34
【講師管理辦法】	38
【辦訓異常與矯正處理管理辦法】	41

【辦理職業訓練因應 COVID-19 防疫管理規範】	50
【視訊教學簡易使用說明】	57
附件1:	61
附件1-1【年度訓練需求調查流程】	61
附件1-2【年度訓練計畫流程】	62
附件1-3【訓練方案設計流程】	63
附件1-4【教學方法參考表】	64
附件1-5【訓練課前準備注意事項】	65
附件1-6【學員意見反映處理流程】	66
附件1-7【滿意度調查流程】	67
附件2:	67
附件2-1【訓練工作職掌表】	68
附件2-2【訓練課程需求表】	69
附件2-3【年度訓練課程計畫表】	70
附件2-4【訓練班別計畫表】	71
附件2-5【課程設計表】	72
附件2-6【講師資料表】	73
附件2-7【課程講師遴聘評分表】	74
附件2-8【授課講師評分表】	75
附件2-9【教材評選表】	76
附件2-10【場地評選表】	77
附件2-11【活動教學設計】	78
附件2-12【訓練場地資料表】	79
附件2-13【教學環境資料表】	80
附件2-14【開課前作業檢核表】	81
附件2-15【開課中作業檢核表】	82
附件2-16【課程教學日誌】	83
附件2-17【開課後作業檢核表】	84
附件2-18【訓後課程檢討表】	85
附件2-19【培訓過程管控表】	86
附件2-20【課後行政檢討表】	87
附件2-21【辦訓異常事件矯正與預防措施單】	89
附件2-22【學員意見反映表】	90
附件2-23【滿意度調查】	91
附件2-24【考試成績表】	92
附件2-25【心得報告表】	93
附件2-26【課後行動計畫表】	94
附件2-27【學員訓後動態調查表】	95
附件2-28【課後追蹤學員現況彙整表】	96
附件2-29【訓練成效調查表】	97

1.訓練理念

1.1 本會簡介

本會緣起於冷氣空調業服務多年，深知冷氣清潔的重要性，但其一直被視為冷氣安裝，維修之下的附屬服務，並未正視其訓練內容以及人才品質發展管理。

地理位屬亞熱帶的台灣，再加上溫室效應的影響，冷氣已然成為家戶必備之電器用品，但是正確的使用習慣尚未普及，產業人力遠遠不足，同業間亦缺乏系統化訓練輔導之機構，於是在2018年商議籌組本會，經過四年的討論優化，終於在2022年的8月13日，本會正式核准成立，望切推動願景、使命為填補產業人才斷層盡一份心力。

1.2 三大願景

- 維護國民肺部健康
- 捍衛居住公共安全
- 節能減碳永續經營

1.3 五項使命

- 引導社會大眾對冷氣空調正確使用習慣，並建立節能省電觀念。
- 運用深入淺出的教育訓練模式，以培育空調維護技術專業人才。
- 辦理空調維護訓就合一，以協助學員訓後就業/創業/斜槓兼職。
- 導入人才發展品質管理系統，提升空調維護技術人才課程品質。

- 每年持續投入培訓空調維護士，修補空調業人才斷層貢獻心力。

1.4 訓練政策

- 舉辦各種空調產業相關研習、講座、課程以及訓練等相關活動，增加一般民眾正確使用冷氣的相關知識，甚或輔導其完成「空調維護士」之專業訓練，投入空調產業。
- 依照初階、中階、高階課程規劃訓練，逐步提升「空調維護士」從業人員之專業素養，並推動證照制度，透過表揚、宣導等方式，昇華業界形象以及社會地位認同
- 增進空調從業人士之工作權益、福利、待遇等事項，穩定市場價格，增進服務品質，減少服務糾紛。
- 蒐集，建立有關冷氣空調產業之相關資訊、數據等資料。
- 出版發行冷氣空調相關之文字，圖書，教材，講義，實現承先啟後之目的。

1.5 經營目標

短期：

- TTQS訓練品質管理系統通過資格認證。
- 培育100位初階「空調維護士」技術人才。
- 課程滿意度90%以上。
- 訓後初階認證85%以上。

- 訓後輔導就業70%以上。

中期：

- TTQS訓練品質管理銅牌資格認證。
- 培育50位初階「空調維護士」技術人才。
- 培育20位中階「空調維護士」技術人才。
- 課程滿意度92%以上。
- 訓後初階評量認證90%以上。
- 訓後中階評量認證85%以上。
- 訓後輔導成功就業75%以上。
- 職能導向課程品質前置準備。

長期：

- TTQS訓練品質管理銀牌資格認證。
- iCAP「空調維護士」職能導向課程品質認證通過。
- 設置專業「空調維護」技術人才育成培訓機構。
- 建置「空調維護」技能人才庫，提供空調業運用。
- 引入空調維護新技術，提升空調維護士專業形象。
- 研究發行冷氣空調相關之知識與技術出版品。

1.6 訓練承諾

提供專業的空調維護專業職能培訓，學習第二專長增加收入，初階課程免費

回訓。

1.7 訓練定位

- 證照輔導

教學場地提供學員登記無償使用，重點複習、講授考照技巧。

- 職能培訓

空調維護培訓及實習機制

- 交流平台

建立LINE群組完成訓後追蹤，積極投入訓練迴圈

- 就業輔導

經本協會授證之空調維護士，將輔導與民間空調公司簽訂勞務契約創業。

1.8 目標客戶

- 在職勞工(學習第二專長或強化技能)
- 待業勞工(失業者或社會新鮮人)
- 委辦單位(政府訓練補助委外)

1.9 訓練類別

核心訓練類別(空調維護)

級別	課程	培訓目標	訓練對象
第一級	初階	初階維護士	一般民眾
第二級	中階	資深維護士	初階維護士
第三級	高階	講師	資深維護士

空調維護士-學習路徑

類別	初階課程 (24小時)	中階課程 (36小時)	高階課程 (36小時)
空調 維護	1.無風管空調分離式壁掛機，拆卸清洗技巧。 2.空調維護作業所需之專業器材以及其應用方式。 3.案場服務之標準作業程序與演練。 4.工作職場重大違規事項。 5.空調維護實務操作演練	1.有風管吊隱式空調機，窗型冷氣機，之拆卸清潔技巧。 2.評估吊隱式空調機之裝設現場執行維護任務之可能性，裝潢配置是否恰當。 3.窗型冷氣之外營力影響，以及其機況評估。 4.本會空調維護作業之客戶問答教材內容。 5.輔導空調維護士轉職技巧	1.空調維護士教學實務 2.資深空調維護士教學實務 3.空調維護教學實務 4.異常矯正行政流程 5.課堂教學演練內容 6.成人學習原理 7.講師教學技巧實務 8.教學綜合演練

空調維護士三階段培訓課程之參訓資格

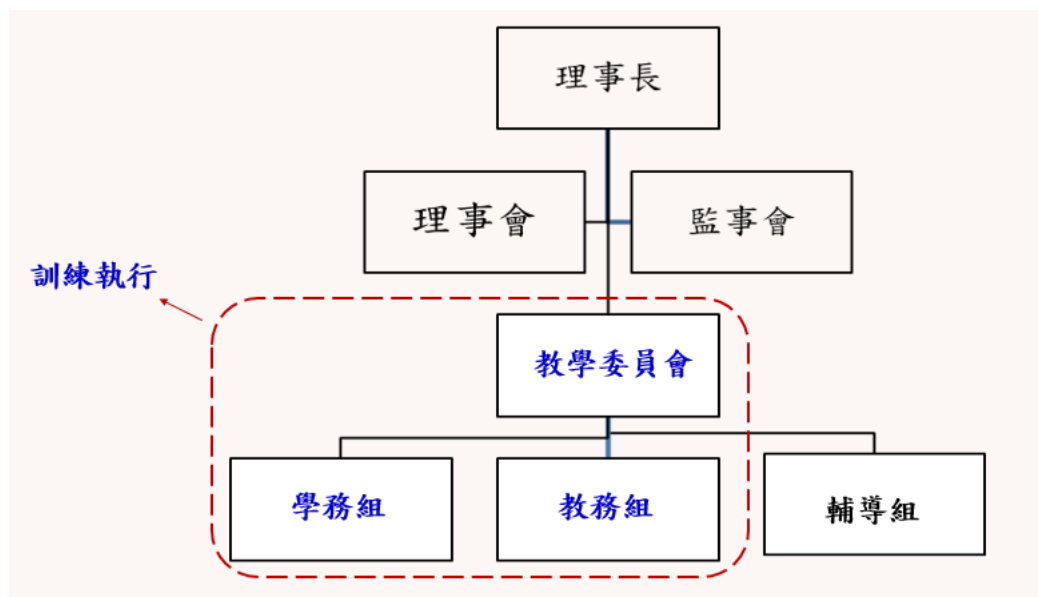
第一階段 (基礎階段-必修技能)	第二階段 (成長階段-晉級技能)	第三階段 (菁英階段-講師養成)
初階課程	中階課程	高階課程
參訓者無竊盜、毒品、妨害性自主紀錄之中華民國國民，並具備警察刑事紀錄證明書(俗稱良民證)，具學習熱忱，想學習冷氣空調維護一技之長，或是第二專長，增加收入為目標者	具備完成初階必修課程，實務時數累計200小時，或是完成80組以上之冷氣清潔，且服務品質滿意度在95%，完成課程通過考核成為資深空調維護士。	具備資深空調維護士資格，進行申請或本會內部進行講師遴選，並完成講師培訓課程。

三階段課程內容概要說明

第一階段：初階課程 (基礎階段-必修技能)	基礎訓練8小時含3小時講義內容解說， 5小時冷氣拆解維護實作課程。 初階維護實作課程16小時 1.認識工具 2.基礎檢測 3.服務流程 4.現場防護 5.設備架設 6.拆解清洗 7.復歸試機 8.數據檢測
第二階段：進階課程 (成長階段-晉級技能)	1.吊隱式冷氣機與裝潢配置關係圖 2.吊隱式冷氣機拆卸清洗 3.窗型冷氣機拆卸清洗 4.基礎故障排除 (漏水、拆卸水盤、風鼓、排水器更換)
第三階段：高階課程 (菁英階段-講師養成)	1. 講師個人魅力 2. 實作案件詮釋表達能力 3. 講師養成訓練 4. 講義教材內容教學訓練

2.培訓架構與職責分工

2.1 培訓架構



2.2 組織分工

為進行本會訓練管理系統的建立、實施與維持，任命本會教學委員會為訓練管理代表，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：

教學委員會

- 負責人才發展品質管理手冊之制定、修訂與審查、核准...等作業，均依「文件及資料管理作業」之規定，呈報本會理監事會議後核備、發行。
- 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。
- 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
- 負責訓練工作推動及過程管控，並對外溝通工作。
- 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

學務組

- 任務與功能
 - (1)教授課程

(2)設計內容大綱

(3)撰寫教材

(4)評估學生成績

(5)提供指導與支持

- 本組職責分工

- ◆ 學務組組長

- (1)訓練課程教材規劃調整。

- (2)監督現場授課教學品質。

- (3)證照考試評分。

- ◆ 訓練組組員

- (1)教授維護士課程。

- (2)反饋學員上課情況。

- (3)提供課程規劃建議。

教務組

- 任務與功能

- (1)進行課程設計和教學方法的改進

- (2)組織教學活動

- (3)建立與維護教學資源

- (4)參與改革與發展計畫

(5)與辦各類教學比賽和活動

- 本組職責分工

- ◆ 教務組組長

- (1)訓練課程程序流程改善

- (2)積極了解目前空調產業發展

- (3)創新跟進時下工法

- ◆ 教務組組員

- (1)協助訓練課程執行相關事務

- (2)傳達課程資訊給學員

- (3)舉辦活動以及比賽

2.3 訓練職務能力

本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(如TTQS課程或HR相關課程)，本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管控的執行的能力。
- (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系統基礎課程。
- (2)TTQS系統進階課程。
- (3)人力資源相關課程訓練。

2.3.3 基本能力

- (1)流暢溝通
- (2)訓練相關職能訓練

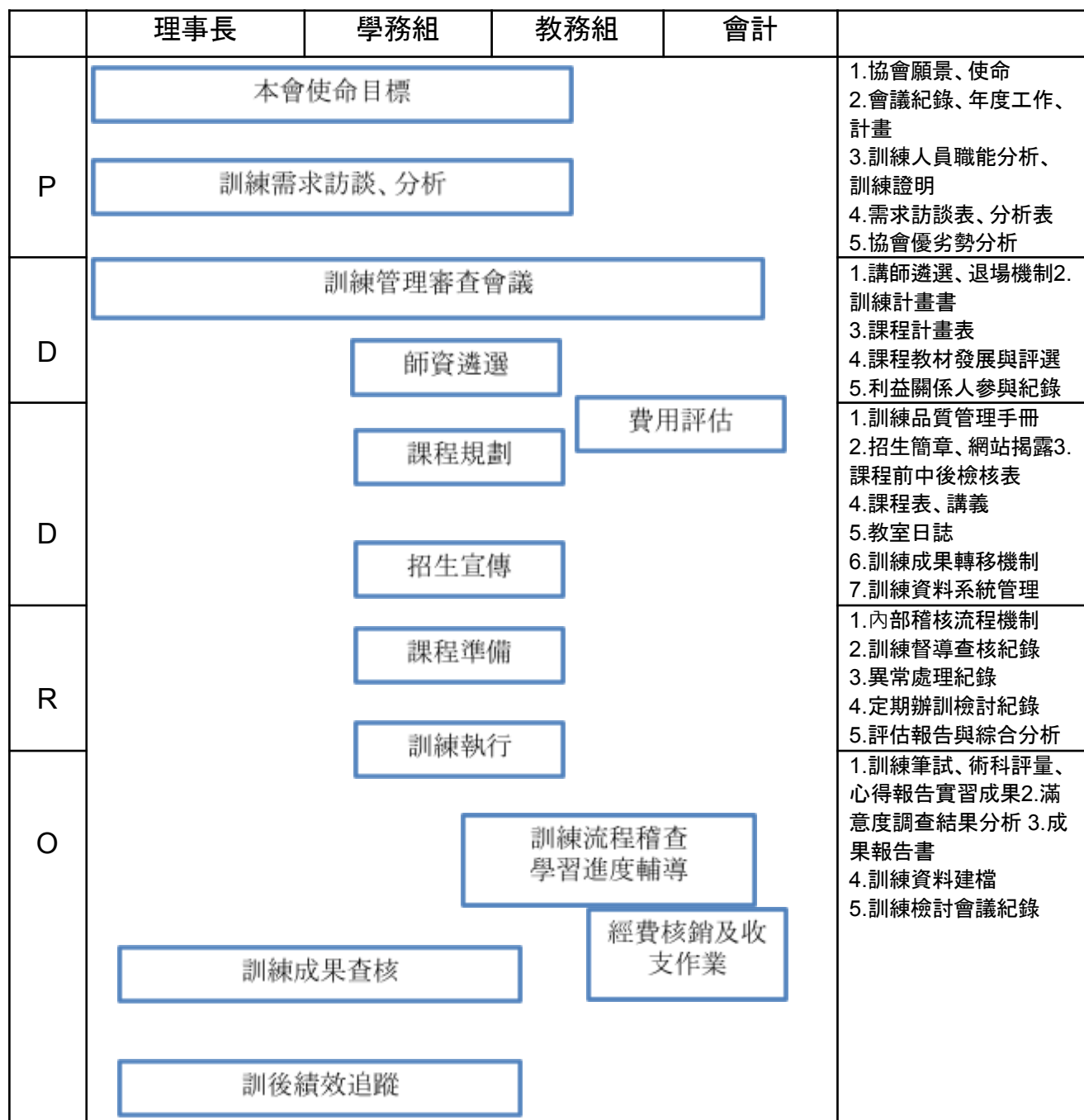
2.3.3 共通職能

- (1)服務熱忱的特質。
- (2)積極主動的特質。
- (3)勇於創新的特質。

2.3.4 評估機制

【訓練人員職能評估辦法】

2.4 訓練管理體系圖



3.計畫篇(Plan)

3.1 訓練需求調查

3.1.1 目的

本會，將在每年底，召開「訓練管理審查會議」，進行年度「培訓規劃課程審查」，以確定「年度訓練計畫」。。

本會將配合勞動力發展署或縣市政府委託辦理課程之需求時，即依其訓練計畫提案需求申請辦理。

3.1.2 時機

- 1.每半年進行會員或學員訓練需求之調查。
- 2.針對本會會員或學員，規劃訓練需求調查問卷，進行訓練調查。
- 3.每次課程辦理結訓，以課程滿意度問卷中詢問學員未來的訓練需求。

3.1.3 分析

- 1.以「訓練需求調查」表之項目，彙整分析。
- 2.以「調查者提問」之建議，彙整分析。

※參考資料

1-1【訓練需求調查流程】

2-2【訓練課程需求表】

3.2 年度訓練計畫

- 3.2.1 依年度別，彙整「訓練課程需求表」內容，編成本會之年度訓練計畫。
- 3.2.2 並分析「訓練課程需求表」之課程之屬性，發展各類「課程訓練計畫」。

3.2.3 依據「前年度訓練計畫」各課程執行成效，以及訓後問卷，彙整「開課情況」與「學員需求」，提出計畫修改檢討。

3.2.4 訓練承辦人每個月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，更新年度訓練計劃表。

※參考資料

1-2【年度訓練計畫流程】

2-3【年度訓練課程計畫表】

3.3 訓練規劃與目標連結

3.3.1 年終「訓練管理審查會議」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 課後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)

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，規劃設計「訓練班別計畫表」，待審查確認後據以產出「課程設計表」，作為課程執行、訓練成效評估之依據。

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、產業領域專家、學員代表、委辦廠商人員與本會辦訓人員)共同參與課程審查討論。

訓練需求落差□教學目標訂定□參訓學員必備基礎能力□授課講師條件□
教學方法/教材□教學設備環境□課程修正(評估)□課程規劃審查會議□
訓練班別計畫表□課程設計表□課程執行□訓練評估

※參考資料

1-3【訓練方案設計流程】

2-4【訓練班別計畫表】

2-5【課程設計表】

4.1.3 課程規劃設計

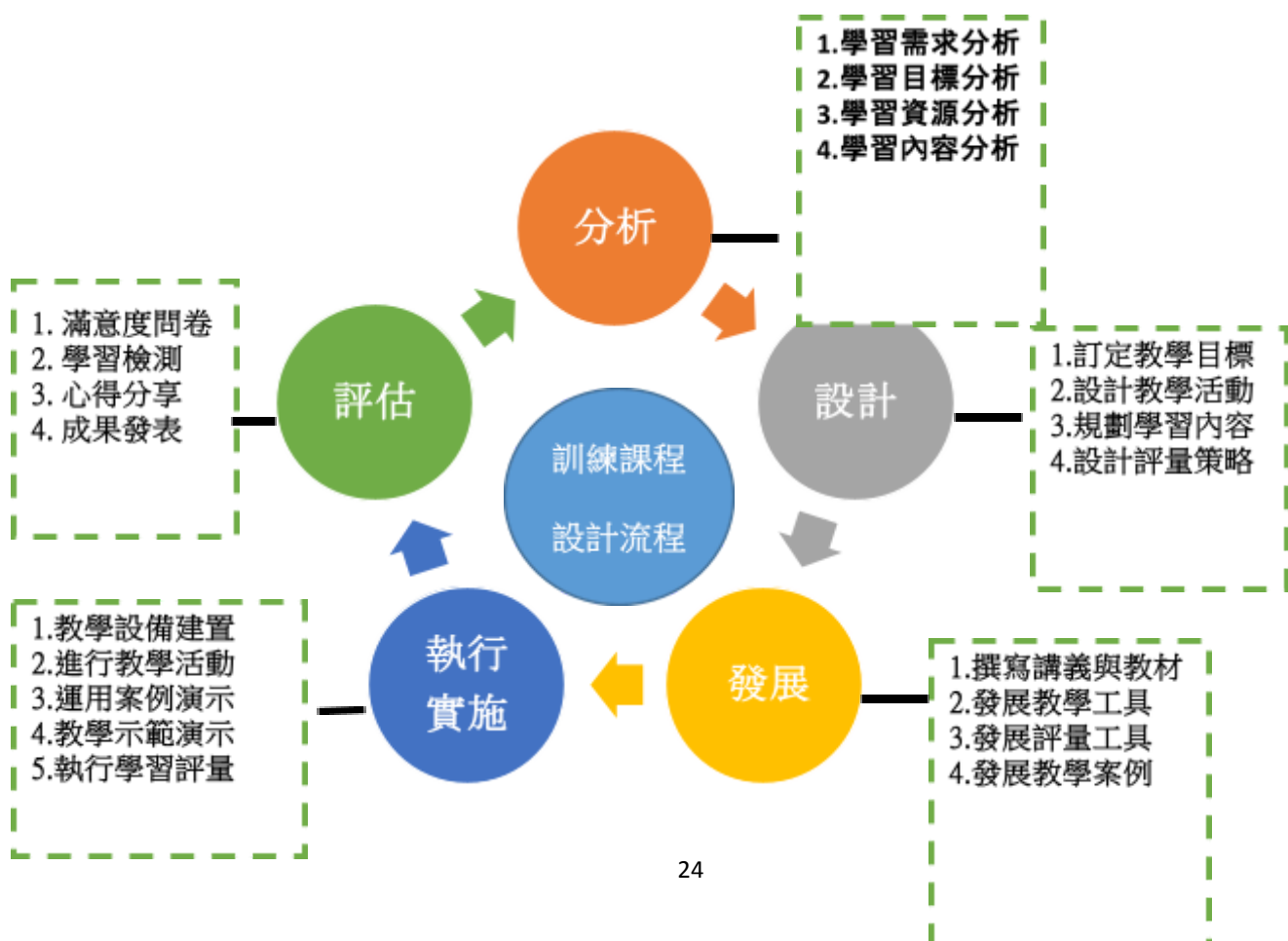
依據受訓人員需求與辦訓人員分析，提出年度訓練計畫總表，與課程相關之利益關係人，討論課程設計規劃，再產出正式訓練課程計畫表。

課程內容設計展開，運用ADDIE 原則，規劃訓練內容及適當的訓練方案。

印製招生簡章並詳述課程綱要、招收對象、招生人數、開課日期、上課時間與地點、收(退)費標準、師資簡介等事項。

ADDIE 課程發展流程，階段內容說明：

- (1)A 分析階段：依據專家訪談、訓練需求分析確認目標市場需求。
- (2)D 設計階段：訂定教學目標以及課程內容。
- (3)D 發展階段：各階段運用適當的教學方法，提供不同教材與教學資源。
- (4)I 實施階段：具體執行辦理課程，並留存相關文件紀錄。
- (5)E 評估階段：有效管控紀錄以及評估學員學習成果。



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 本會所謂「利益關係人」包括本會需求、本會同仁、講師、顧問、學員、開班本會主管。

4.2.3 徵詢的方式得採「會議、口頭、書面、E-Mail...」等方式進行，或呈報上一層技術研究中心「理監事會」討論。

4.2.4 PDDRO各階段之利益關係人一覽表

階段	P計劃	D設計	D執行	R查核	O成果
人員	理事長、教務組人員、學務組人員、講師、學員	理事長、教務組人員、學務組人員、講師、學員	教務組人員、學務組人員、講師、學員	理事長、教務組人員、學務組人員、講師、學員	教務組人員、學務組人員、講師、學員
作法	根據在職訓練學員之訓後課程需求調查表，經統計分析依需求統計表向理監事會提出開班課程，並提會員代表大會決議執行	課程計畫 設定訓練目標 課程規劃表設計 講師遴選資格聘任	課程前、中、後準備工作 授課講師通知 課程教材準備 訓練場地確認 學員通知、報到 教學活動執行	查課及督導 異常事件的呈報及處理方案的建議 訓練檢討報告 課程結案檢討告 年度成效檢討報告	年度訓練計畫執行成果的評估及後續改善績效調查 L1滿意度調查分析 L2學習心得分析報告 L3行為評估(訓後動態調查表) L4成果評估(訓練成效追蹤調查)
書面文件	1. 人才發展品質管理手冊 2. 訓練需求調查表 3. 訓練需求統計分析 4. 擬定年度訓練計畫 5. 訓練規劃會議紀錄	1. 訓練班別計畫表 2. 師資遴選審查紀錄表 3. 教材評選表 4. 場地評選表 5. 課程規劃審查會議記錄	1. 課程前中後檢核表 2. 教學日誌 3. 意見調查表 4. 學員出缺勤管理紀錄	1. 督課紀錄 2. 意見調查統計分析表 3. 學員意見處理單 4. 主管意見紀錄 5. 訓練異常矯正處理紀錄 6. 課後定期檢討會議	1. 滿意度調查表 2. 學習心得報告 3. 訓後學術科評估 4. 行動計畫表 5. 訓後電話訪問學習成效 6. 訓後成效調查追蹤彙整表

4.3 訓練產品之購買程序

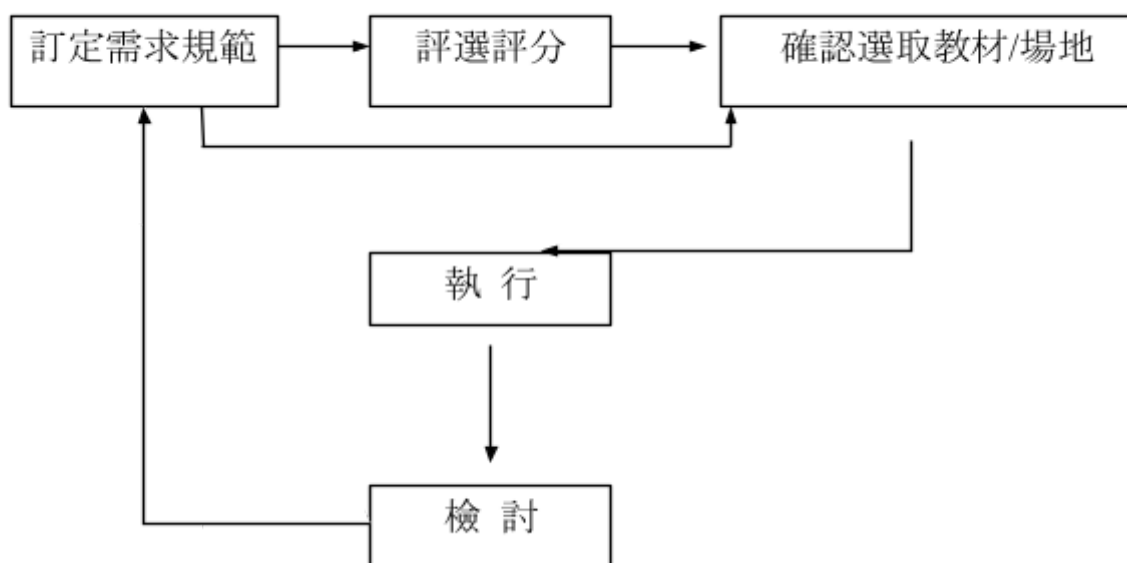
4.3.1 為確保訓練產品之品質，本會進行所購買之訓練產品時(因課程特殊性，需結合外包合適的訓練資源)，需以下列程序進行評選，必要時應進行簽約手續。如為前已購置之產品，得予免除「評選評分」之程序。

4.3.2 教材評選程序：訂定需求規範 → 評選評分表 → 確認選取教材。

4.3.3 教材評選項目：適用性、難易度、價格、章節內容、其他。

4.3.4 場地評選程序：訂定需求規範 → 評選評分表 → 確認選取場地。

4.3.5 場地評選項目：教室坪數大小、座椅舒適度、消安與建安檢、交通便利、教學設備、茶水提供、其他。

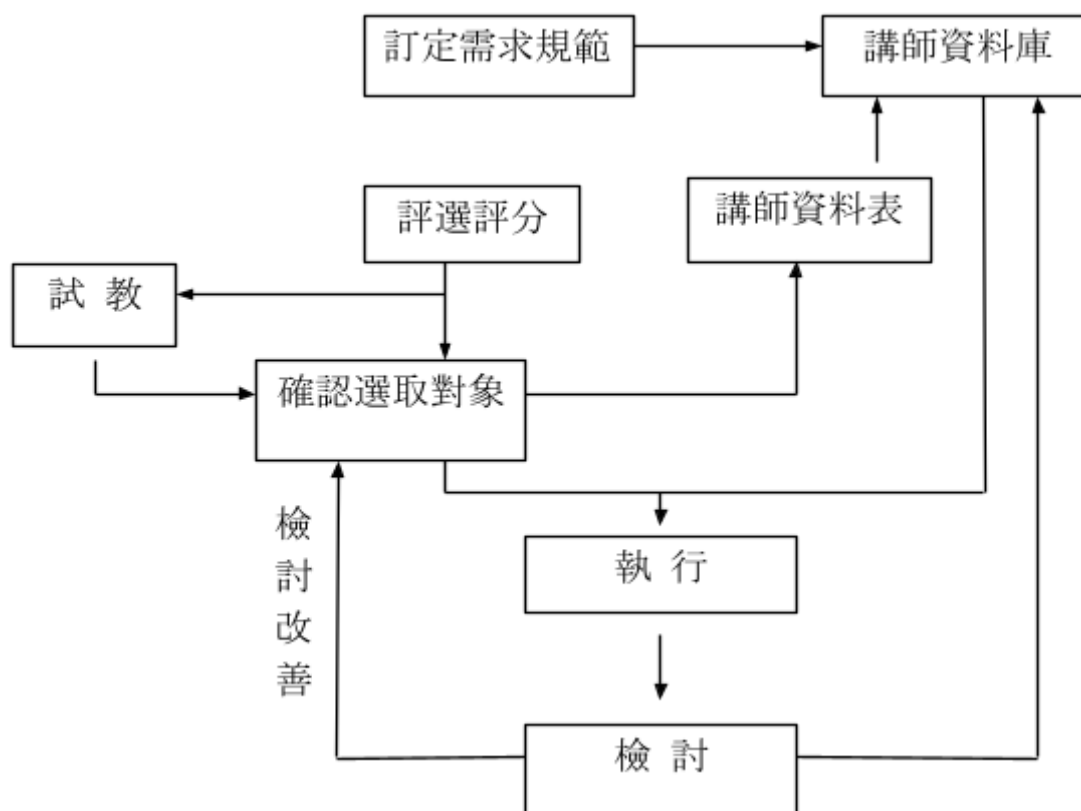


4.4 訓練服務之購買程序

4.4.1 為確保提供相關訓練服務之品質，本會進行所購買之訓練服務時（例如：外聘講師），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 → 確認選取師資。

4.4.3 授課講師評選項目：講課台風、專業知識、表達能力、授課經驗、實務工作經驗、表達方式、臨場反應。



※參考資料

2-6【講師資料表】

2-7【遴聘課程講師評分表】

2-9【教材評選表】

2-10【場地評選表】

4.4 授課師資退場機制

4.4.1 授課講師整體表現評比，除以課程滿意度評估外，另透過【授課講師評分

表】中十種項目評估該位師資在課堂上之整體表現，將於年終進行檢討，

若連續二次課程皆未達70分以上者，將列為翌年度不續聘師資名單。

※參考資料

【講師管理辦法】

2-8【授課講師評分表】

4.5 訓練課程與目標的結合

4.4.1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。

4.4.2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)

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「課程設計表」。

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

2-5【課程設計表】

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 依勞動力發展署「產業人才投資方案」手冊有關學員必備之條件規定。

本項遴選條件，應於上課芳療整體保養招生簡章揭露之。

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.符合勞動力發展署和相關本會規定之師資條件。
- 2.本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 角色扮演法

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 商業遊戲

5.5.9 作業練習法

5.5.10 其它

※參考資料

1-4【教學方法參考表】

2-11【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」，經政府立案，為合法之訓練場地，教室設於交通便利。

5.6.2 特殊條件：

- 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

2-12【訓練場地資料表】

2-13【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日期

(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

1-5【訓練課前準備注意事項】

2-14【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(全程管控、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

2-8【授課講師評分表】

2-15【開課中作業檢核表】

2-16【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

2-17【開課後作業檢核表】

5.10 訓練資料建檔

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、心得報告、分析資料...)

5.11 訓練資料管理

辦訓資料歸類的順序：

5.11.1 依開課年度

5.11.2 依訓練類別

5.11.3 依課程班名

5.11.4 依資料性質分門歸檔(電腦檔案、雲端資料夾、紙本資料夾)

- 年度訓練計畫
- 訓練需求調查
- 訓練人員職能
- 會議紀錄資料
- 課程講師資料
- 異常處理資料
- 課程管理資料

5.12 訓練成果移轉與建議

5.12.1 課程LINE社群軟體

5.12.2 學習心得

5.12.3 競賽活動

5.12.4 行動計畫

5.12.5 訓後調查

5.12.6 回訓座談

6.查核篇(Review)

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】與【訓練課程總結報告】，詳細記載課程結案相關事項。

※參考資料：2-18【訓後課程檢討表】

2-32【訓練課程總結報告】

6.3 培訓過程管控與矯正

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，分別採取下列各種管控作業：

6.3.1 界定目標需求的管控

6.3.2 培訓設計與規格的管控

6.3.3 提供與執行培訓的管控

6.3.4 評估培訓結果的管控

※參考資料:2-19【培訓過程管控表】

2-20【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」做處理結果之管控追蹤。

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：

【辦訓異常與矯正處理管理辦法】

1-6【學員意見反映處理流程】

2-21【辦訓異常事件矯正與預防措施單】

2-22【學員意見反映表】

7.成果篇(Outcome)

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、作業驗收、心得報告
3. 行為訓練評估：課後行動方案、訓後動態調查、參訪活動體驗
4. 成果訓練評估：訓後動態調查、工作顯著表現實績、組織具體成果，並針對「訓練評估」後的結果進行分析，以及對「課後行動計劃」作為訓練移轉行動之查核追蹤基礎。

7.2 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。

7.3 學習評估(level 2)

- 1.為了解學員的課程學習程度，應請授課講師安排課程作業或作品驗收或課後實作評量等方式，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、繳交心得報告

7.4 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，並建置追蹤機制，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:課後行動方案、訓後動態調查

7.5 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:訓後持續追蹤學員行為上的改變，對其所服務的組織帶來的利益多寡;或學員本身因技能提升，獲得工作機會、工作加薪或自行創業等。

※參考資料

1-7【滿意度調查流程】

2-23【滿意度調查表】

2-24【考試成績表】

2-25【心得報告表】

2-26【課後行動計劃表】

2-27【學員訓後動態調查表】

2-28【課後追蹤學員現況彙整表】

2-29【訓練成效調查表】

2-30【訓練課程總結報告】

8.附錄

辦法：

【訓練人員職能評估辦法】

中華民國空調產業育成促進會

訓練人員職能評估辦法

一、目的:本會為確保培訓課程產出品質的維持,辦訓人員的落實執行能力是關鍵

,藉由定期與不定期訓練能力評估,界定辦訓人員職能缺口,再強化訓練能力,以保證每次課程的訓練品質產出穩定性,特訂定本作業要點。

二、辦訓主要職責

(一)理事長 (實際負責訓練品質的最高主管)

- 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。

(二)學務組組長

- 1.訓練課程執行協調安排,
- 2.學務與課務相關制度初審。
- 3.教學品質檢討與改善建議。

(三)學務組人員

- 1.訓練課程執行與落實。

2.擬定課程規劃相關制度。

3.學員遴選與課程諮詢服務

三、辦訓能力定義

- 1.訓練需求蒐集能力: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.訓練方法運用能力: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管控的執行的能力。
- 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。

四、評估人員

(1)理事長。

(2)教學委員會主委。

五、評估方式

評估得採用下列方式,經綜合評估後,完成受評人之「辦訓能力評估表」。

(1)主管面談 (2)自我評估 (3)辦訓成效

(4)工作表現 (5)課程滿意度 (6)考核表

六、評估時機

- 1)每年年底前應完成全體人員「辦訓能力評估表」作業。
- 2)每位新進人員訓練期滿3個月後進行「辦訓能力評估表」。
- 3)當人員符合晉升條件時，即進行「辦訓能力評估表」。

七、職務能力標準等級

L1:新手，僅具粗淺概念。

L2:已入門，需要他人支援。

L3:能獨立，但需要他人支援。

L4:能獨立，並能支援他人。

L5:專家，能支援和教導他人。

八、訓練專業能力標準

訓練職能項目	訓練人員	職務能力標準
1.訓練需求蒐集能力	本會理事長	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☒ L5
	學務組人員	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☒ L4 ☐ L5
	教務組人員	☐ L1 ☐ L2 ☒ L3 ☐ L4 ☐ L5
2.課程規劃能力	本會理事長	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☒ L5
	學務組人員	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☒ L4 ☐ L5
	教務組人員	☐ L1 ☐ L2 ☒ L3 ☐ L4 ☐ L5
3.課程設計能力	本會理事長	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☒ L5
	學務組人員	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☒ L4 ☐ L5

	教務組人員	☐ L1 ☒ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
4.訓練方法運用能力	本會理事長	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☒ L5
	學務組人員	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☒ L4 ☐ L5
	教務組人員	☐ L1 ☒ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
5.講師遴選能力	本會理事長	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☒ L5
	學務組人員	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☒ L4 ☐ L5
	教務組人員	☐ L1 ☒ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
6.教材評選能力	本會理事長	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☒ L5
	學務組人員	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☒ L4 ☐ L5
	教務組人員	☐ L1 ☒ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
7.諮詢服務能力	本會理事長	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☒ L5
	學務組人員	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☒ L4 ☐ L5
	教務組人員	☐ L1 ☐ L2 ☒ L3 ☐ L4 ☐ L5
8.課程執行能力	本會理事長	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☒ L5
	學務組人員	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☒ L4 ☐ L5
	教務組人員	☐ L1 ☐ L2 ☒ L3 ☐ L4 ☐ L5
9.課程滿意度分析能力	本會理事長	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☒ L5
	學務組人員	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☒ L4 ☐ L5
	教務組人員	☐ L1 ☒ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5
10.訓練成效評估能力	本會理事長	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☒ L5
	學務組人員	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☒ L4 ☐ L5
	教務組人員	☐ L1 ☒ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5

九、本辦法，依訓練人員專業能力與共通能力增減時，同時進行修正與補充。

十、附件：辦訓能力評估表

職稱		姓 名	
基本能力	1.電腦文書運用能力	☐ 中文輸入 ☐ 簡報製作 ☐ Word文書 ☐ Excel試算	
	2.訓練相關職能訓練	☐ TTQS指標班課程訓練 ☐ TTQS實務導入課程訓練 ☐ TTQS進階課程_____ ☐ 內部自辦TTQS相關課程	

		☐ 人力資源相關課程_____ ☐ 其他_____	
項目	能力項目說明	能力評估等級	
共通	1.服務熱忱的特質	☐ 尚未具備 ☐ 已具備 ☐ 表現佳 ☐ 表現優異	
職能	2.積極主動學習的特質	☐ 尚未具備 ☐ 已具備 ☐ 表現佳 ☐ 表現優異	
	3.問題處理能力的特質	☐ 尚未具備 ☐ 已具備 ☐ 表現佳 ☐ 表現優異	
專業能力	1.訓練需求蒐集能力	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	2.課程規劃能力	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	3.課程設計能力	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	4.訓練方法運用能力	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	5.講師遴選能力	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	6.教材評選能力	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	7.諮詢服務能力	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	8.課程執行能力	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	9.課程滿意度分析能力	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
	10.訓練成效評估能力	☐ L1 ☐ L2 ☐ L3 ☐ L4 ☐ L5	
評估意見 改善建議	1.整體表現： ☐ 優質(專業能力8~10項達標準) ☐ 符合標準(專業能力5~7項達標準) ☐ 部份能力需提升(專業能力1~4項達標準) 2.課程建議： ☐ TTQS相關課程類別 ☐ 人力資源相關課程 ☐ 暫時不需要 3.其他建議： (※負責評估人員應依受評人員能力落差，視業務需要，得建議安排內、外部訓練課程)		
評估人員簽核		評估日期	年 月 日

【講師管理辦法】

中華民國空調產業育成促進會 講師管理辦法

一、目的

為使本會講師有完整遴選程序與管理，以達到知識、技能與經驗之傳承，
特訂定本辦法。

二、範圍

適用對象：本會講師遴選與管理。

三、權責

(一)理事長：負責本辦法之擬訂及執行。

(二)本辦法經本會理事長核准後施行，修訂時亦同。

四、內容：

(一)講師資格

1.學有專精或技術精良，且經驗足以授課者。

2.在專業領域表現優秀者。

3.口齒表達清晰者。

4.具教學熱忱者。

(二)講師遴聘

符合下列條件者，始得接受講師評選。

1.曾受過講師培訓或已有授課經驗，經理事長核准者。

2.講師遴聘評選項目：

(1)講課台風是否穩健(10分)

(2)專業知識是否足夠(20分)

(3)表達能力是否足夠(10分)

(4)授課經驗是否充足(10分)

(5)實務工作經驗是否充足(20分)

(6)表達方式是否清楚(10分)

(7)臨場反應是否足夠(10分)

(8) 是否為具備相關學經歷(10分)

3.符合聘用標準：80分以上

4.評選人員：由訓練中心主管初評，呈理事長核定。

(三)講師評鑑機制

1.授課講師整體表現評比，以課程滿意度評估。

2.以【授課講師評分表】中十種項目評估該位師資在課堂上之整體表現，

於年終進行檢討，若連續二次課程皆未達70分以上者，將列為翌年度

不續聘師資名單。

3.評分項目：

教學內容、表達能力、教學態度、教學技巧、臨場應對、

時間控制、教材設計、親和程度、服裝儀容、創意特色。

(四)講師職掌

- 1.擔任訓練課程之講授。
- 2.負責所講授之課程講義、教材之編訂與修改。
- 3.負責設計訓後測驗題目。
- 4.對於所設計之訓後測驗題目之保密。
- 5.協助批改訓後測驗卷及評分。
- 6.協助術科測驗及評分。

(五)講師編撰講義、教材規定

- 1.編撰講義、教材及授課資料，自購所需參考資料、書籍等應自費處理。
- 2.編撰講義、教材及授課資料，須保證不侵犯他人之智慧財產權，若侵犯他人之智慧財產權，責任自負，若影響本會商譽及損失，講師需負全責。
- 3.講義或教材最遲應於上課一週前提供電子檔。

(六)報酬

- 1.委辦課程之講師費，如低於本會之講師費規定，差額由本會負擔。
- 2.自辦課程之講師費，依據本會之規定辦理。

(七)後續管理：

- 1.二年內授課12小時以上
- 2.年度授課滿意度在90%以上
- 3.授課期間無重大違約或有損單位形象
- 4.授課期間不得私自招生及推銷販賣商品

※參考表單：

附件2-6【講師資料表】

附件2-7【課程講師遴聘評選表】

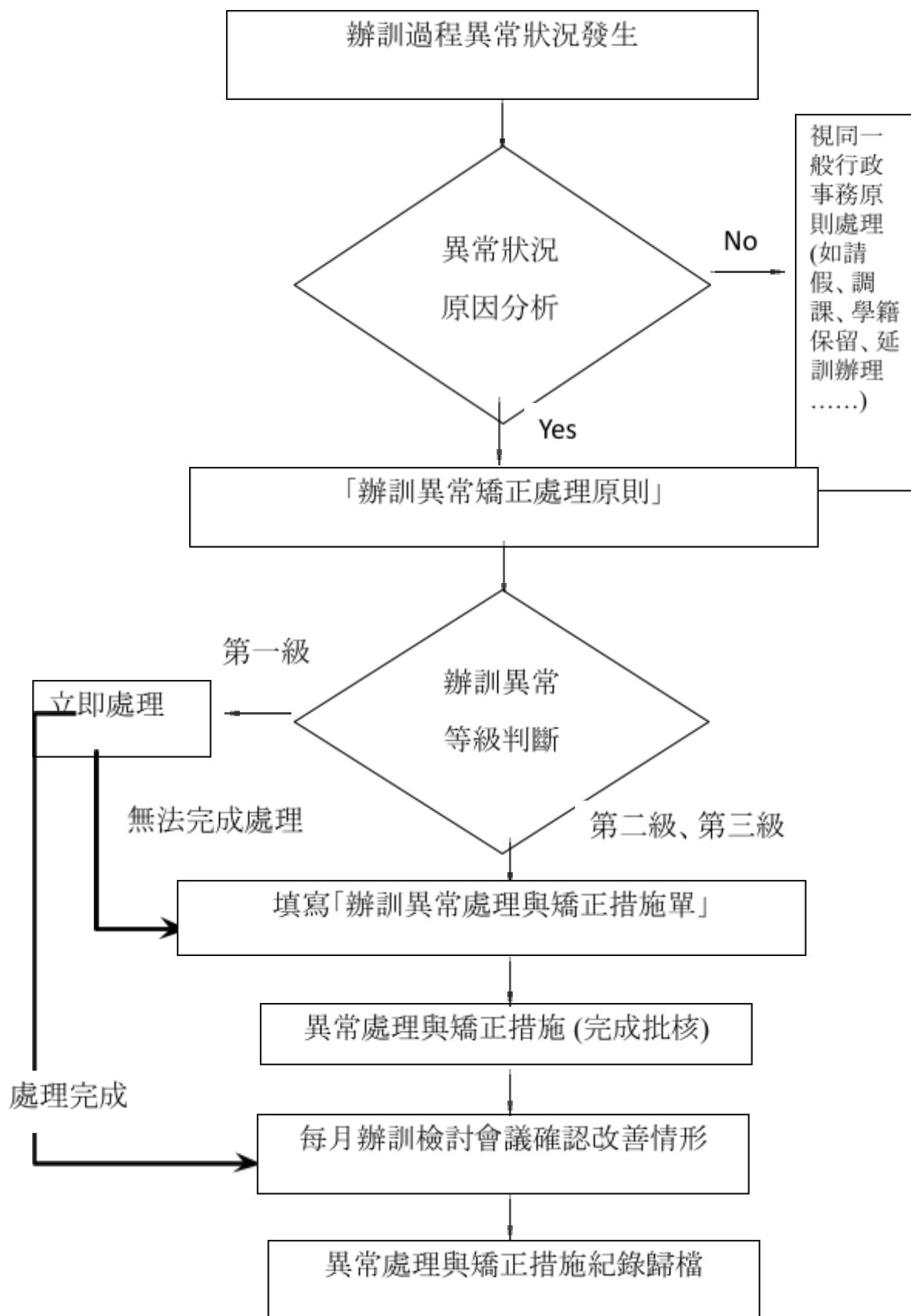
附件2-8【授課講師評分表】

【辦訓異常與矯正處理管理辦法】

中華民國空調產業育成促進會 辦訓異常與矯正處理管理辦法

- 1.目的: 面對辦訓異常事件發生時, 為降低對辦訓品質衝擊, 以維護學員權益, 提供辦訓人員有所處理依據, 特制定辦法。
- 2.範圍: 凡辦訓過程遭遇緊急、突發或不可抗力事故發生時, 經判斷直接或間接會影響課程執行之事件均適用本辦法。
- 3.定義:
 - 3.1辦訓: 本會提供學員的各項課程執行過程相關作業。
 - 3.2辦訓異常: 直接或間接會影響課程提供正常運作的干擾因素。
 - 3.3矯正處理: 針對辦訓異常發生, 提供有效因應的預防措施與方法。
- 4.權責
 - 4.1 本 會: 依據「辦訓異常矯正-四類三級處理原則」, 協助第三級異常等級處理, 若無法處理時, 仍需向上一層主管(理事長)反應, 請求協助。
 - 4.2 教務組組長: 依據「辦訓異常矯正-四類三級處理原則」, 協助第二級異常等級處理, 若無法處理時, 仍需向上一層主管反應, 請求協助。
 - 4.3 教務組組員: 依據「辦訓異常矯正處理原則」, 協助第一級異常等級處理, 若無法處理時, 仍需向上一層主管反應, 請求協助。

5.作業流程



6、附表：

辦訓異常矯正處理原則

類別(編號)	異常狀況類別
第一類(A)	天然災害事故
第二類(B)	教學設備環境
第三類(C)	課程講師問題
第四類(D)	參訓學員問題

分級	三級處理原則說明
一級	現場人員可立即處理之異常狀況。
二級	無法辦訓執行中立即處理之異常狀況， 需透過協調後才能處置。
三級	1.無法於事件發生現場處理完成或需逐 級向上呈報之事件。 2.其他不可抗拒之外部因素。

災害事故(主分類編號A)

編號	異常情形	異常等級	狀況說明	處理原則
A-1	颱風	一級	上課時得知政府公告停課	1.通知老師停課 2.通知現場學員 3.告知補課辦法
		二級	上課當日或前一日得知政府公告天災停課	1.緊急通知老師 2.以電話、簡訊、Email告知全體學員停課事宜 3.教室一樓張貼緊急停課公告 4.於一週內給予講師及學員補課通知
		三級	教室設備因風災無法正常使用或淹水等無法於24小時或下次上課前修復	1.以電話、簡訊、Email告知全體學員停課事宜 2.於上課教室一樓張貼緊急停課公告 3.尋找替代場地, 辦理受課地點緊急變更事宜
A-2	地震	一級	地震級數約四級以下, 不影響上課進行	督課人員留意硬體設備狀況並留意學員情緒。
		二級	地震級數約五級以下, 晃動後硬體設備如燈具、天花板或牆面受損;影響上課進度進行	1.大樓如供電正常則更換上課教室 2.通報上級主管 3.如受地震影響無法正常進行課程則立即停課, 導引學員離開。
		三級	地震級數約五級以上, 劇烈晃動, 大樓停電或教室已無法使用	1.疏導學員逃生路線。 2.配合大樓保全或救災人員之疏散計畫 3.後續追蹤講師及學員安全狀況(ex: 返家或就醫等)

A-3	火警	一級	誤觸警鈴	1.向大樓保全確認警鈴事故狀況, 安撫學員情續。
		二級	現場濃煙及警報聲響、部分樓層傳出異味等	1.立即通知學員停課及逃生;並禁用電梯 2.確認學員逃生狀況 3.一週內通知補課
		三級	上課前教室或設備因火警造成災損課程無法如期舉行	1.緊急通知老師 2.以電話、簡訊、Email告知全體學員停課事宜 3.教室一樓張貼緊急停課公告 4.於一週內予講師及學員補課通知
A-4	重大流行疫情及傳染病(禽流感等)、COVID-19	一級	政府公告流行疫情及傳染病	1.教室出入口提供酒精消毒 2.張貼宣導並建議疑似症狀之學員戴口罩及多洗手 3.觀察有無可疑症狀之學員
		二級	課程中發現疑似症狀之學員	1.疑似症狀之學員可先請其戴上口罩 2.提供後續補課方案, 並建議個人在家休養。
		三級	確認班級有該症狀之學員	1.通報衛生機關協助 2.辦理暫時停課或停班 3.提供後續退費或補課

設備環境(主分類編號B)

編號	異常情形	異常等級	狀況說明	處理原則
B-1	電腦故障	一級	現場電腦當機	請工作人員立即修護或重新啟動電腦

		二級	原使用電腦10分鐘內無法修復	立即更換電腦
		三級	無電腦可替代時	請講師調整當日教學法或提供簡報資料
B-2	麥克風故障	一級	麥克風無法使用	1.更換電池 2.更換麥克風
		二級	擴大機故障	1.更換教室 2.無教室可換時,可改用可攜式麥克風(小蜜蜂) 3.講師改變授課站位
		三級	(無)	
B-3	線路接觸不良	一級	網路或喇叭音響故障	請工作人員立即修護
		二級	現場網路或喇叭音響故障將影響教學進度或內容	1.協調更換教室 2.請講師調整授課進度及教學法
		三級	上課前網路故障短期內無法修復	請講師調整授課進度及教學法
B-4	教室照明設備故障	一級	燈管閃爍	更換燈管或停用該區燈具
		二級	教室局部停電	1.緊急連絡管理員,立即更換或修護 2.使用樓層之備用電源,提供照明 3.換置採光或電源正常之教室
		三級	因事故造成現場全面停電且無法	1.通知老師停課 2.通知現場學員

			立即於30分鐘內 修復時	3.告知補課辦法
B-5	空調故障	一級	部分空調故障	緊急連絡管理員，立即更換或修護
		二級	部分空調故障	更換教室或提供電扇等替代品
		三級	因事故造成現場 全面停電且無法 立即於30分鐘內 修復時	1.通知老師停課 2.通知現場學員 3.告知補課辦法
B-6	投影機故障	一級	投影機燈泡故障	現場人員更換燈泡
		一級	投影機不明原因 故障，現場評估無 法於15分鐘內修 復	更換可攜式投影機或換教室
		三級	因事故造成現場 全面停電且無法 立即於30分鐘內 修復時	1.通知老師停課 2.通知現場學員 3.告知補課辦法

講師管理(主分類編號C)

編號	異常情形	異常等級	狀況說明	處理原則
C-1	老師遲到 且原因不明時	一級	講師遲到30分鐘 且未聯絡上	1.將事先備妥課程或宣導需要加以運用 2.安撫學員、到班時間不明時可提供點心或飲料

		二級	講師遲到60分鐘 或無法於60分鐘 內抵達	1.當日停課一次 2.現場可供學員自修 3.3日內告知補課事宜
		三級	次日仍無法聯絡 上講師	1.聯絡講師確認當日狀況 2.協助安排補課事宜 3.如當日未到班非屬緊急事故或不可 抗力之因素者,且達2次以上,則 停聘之。
C-2	老師臨時 調課	一級	七日前通知調課	1.以電話、簡訊、Email告知全體學員 ;如可先取得延課日期時,一併告 知學員。 2.如為政府專案課程需行文主辦中心 (產投/TTQS等)
		二級	一日前通知調課	1.以電話、簡訊、Email告知全體學員 ;如可先取得延課日期時,一併告 知學員。 2.傳真通知主辦中心
		三級	當日通知調課	1.以電話、簡訊、Email告知全體學員 ;如可先取得延課日期時,一併告 知學員。 2.傳真通知主辦中心 3.講師如調課因素非不可抗拒或突發 事故達2次以上者,可停聘之。
C-3	講師迷路	一級	路況清楚且可於 30分鐘內到達教 室時	1.主動前往接應或告知附近之重要地 標 2.將事先備妥課程或宣導事宜加以運 用 3.安撫學員情續
		二級	講師迷路且確認 無法於60分鐘內 到達時	1.通知學員停課 2.一週內告知補課日期

				3.課前請講師確認下次交通路線
		三級	(無)	

學員管理(主分類編號D)

編號	異常情形	異常等級	狀況說明	處理原則
D-1	學員缺課	一級	未到班達30分鐘 以上	電話聯絡並提醒學員缺課之影響
		二級	未到班達60分鐘 以上	1.電話聯絡並提醒學員缺課之影響 2.請學員補請假或提供補課機制
		三級	(無)	
D-2	學員身體 不適	一級	學員疾病, 意識清醒	1.協助學員返家 2.追蹤到家狀況
		二級	學員疾病, 意識清醒, 需人攙扶	安排適當同仁陪同就醫或送返家, 並聯絡學員家屬知悉。
		三級	學員疾病, 意識不清, 無法溝通	1.聯絡學員家屬或公司 2.119緊急送醫
D-3	學員當日 未帶講義	一級	學員講義未帶或 遺失	1.補印當日課程講義 2.協助補發或提供電子檔
		二級	學員講義3次以上 未帶	由學員補繳影印費或不再提供紙本講義
		三級	(無)	
D-4	學員間或 講師口角	一級	雙方口角	1.勸說當事人(學員)先暫離教室之情境 2.請當事人至休息區溝通安撫其他學員情緒並於課後協助協調

		二級	雙方口角且影響 其他學員或產生 肢體衝突	1.先請其他學員課中休息 2.勸請當事人離開現場及隔離
		三級	肢體衝突造成傷 害事件	1.請大樓保全協助安撫並協助當事人 送醫 2.衝突如擴大至無法安撫時則報請警 方處理
D-5	學員反映 課程內容	一級	學員個別反映	於課程休息時間或當日下午下課後，立即 與講師溝通，並反映學員意見，請講 師適時調整
		二級	部分學員反映	1.辦理課中意見調查了解學習狀況 2.如為講師教學內容與原教學目標不 符時，請其修正。 3.如為學員程度因素：則可安排課後 補救教學、轉班或辦理退費。
		三級	(無)	
D-6	學員中途 退訓	一級	學員依規定提出 申請	1.繳費課程：依實際上課時數比例予 以退費 2.政府專案之課程依規定辦理離、退 訓相關事宜
		二級	專案課程學員因 出缺勤時數達退 訓標準	1.通知學員並依規定辦理。 2.如有補課或相關補救方式可協助補 課(補足)規定時數。
		三級	特殊事件造成非 意願內之離退訓 要件(ex:如突發 事件或不可抗力 因素等)	1.呈報上級專案處理 2.或呈報主辦中心承辦人員

7、辦訓異常處理紀錄表單

※附件2-21【辦訓異常事件矯正與預防措施單】

【辦理職業訓練因應 COVID-19 防疫管理規範】

中華民國空調產業育成促進會

辦理職業訓練因應 COVID-19 防疫管理規範

__年__月__日訂定

- 1、依據勞動部 110 年 12 月 14 日「職業訓練因應COVID-19防疫管理指引」辦理。
- 2、本會訓練單位工作人員，自111年 1月1日起，應遵守下列規範：
 - (一) 所有工作人員皆應接種COVID-19疫苗2劑且滿14日，復業及新進人員於首次服務前，應提供 3 日內抗原快篩(含家用快篩)或 PCR 檢驗陰性證明。
 - (二) 若曾為 COVID-19 確診個案，且持有3個月內衛生機關開立之解除隔離通知書者，可暫免檢具COVID-19 疫苗接種證明。首次服務前，仍應提供3日內PCR檢驗陰性證明，並應於解除隔離滿3個月後，儘速完整COVID-19疫苗接種。
 - (三) 若經醫師評估且開立不建議施打COVID-19疫苗證明或因個人因素無法施打者，於首次服務前，應提供3日內PCR 檢驗陰性證明；後續須每週1次抗原快篩(含家用快篩)或PCR檢驗陰性後，始得提供服務。

三、訓練防疫管理

1.工作人員健康管理

- (1) 本會落實訓練人員每日體溫量測及健康狀況監測，將所有人員每日體溫及健康監測結果，列冊管理。
- (2) 本會工作人員若有肺炎或出現發燒(耳溫 $\geq 38^{\circ}\text{C}$ 或額溫 $\geq 37.5^{\circ}\text{C}$)、呼吸道症狀、嗅覺味覺異常或不明原因腹瀉等疑似 COVID-19 症狀或類流感症狀時，應主動向訓練單位報告，並採取適當的防護措施及治療；若發病者為具有 COVID-19 感染風險者，應立即依「疑似病例轉送就醫」處置。
- (4) 本會工作人員之同住者具 COVID-19 感染風險時，亦應主動通知本會訓練主管。
- (5) 前開人員若經評估接受採檢，請依衛服部「COVID-19 採檢後應注意事項」，自採檢

醫院返家後，如仍有症狀，留在家中，不可外出。

2.環境清潔消毒

- (1) 訓練單位應備妥適量之耳(額)溫槍、乾洗手液或肥皂、環境清潔消毒用品等清潔用品，並備口罩及面罩。
- (2) 應於服務臺、各訓練場域出入口、洗手間等空間，設置酒精消毒液，供進入訓練場域之民眾清潔消毒。
- (3) 每日進行公共區域、通風教室廁所、設備等之清潔消毒2次。針對現場人員經常接觸之範圍(包含操作之工具或機台等)，應加強消毒次數。每一天課程前後，皆需清潔、消毒。

3.訓練期間防疫

- (1) 工作人員及參訓學員進入訓練單位應全程佩戴口罩，並於入口處進行體溫量測及執行手部衛生。
- (2) 參訓學員進出訓練場域，應全面配戴口罩，落實實聯制，並確實量測體溫及執行人流管制措施等，並應指派專人負責執行訓練期間內參訓學員每日體溫量測及健康狀況監測。每日至少測量體溫 1 次，若發現有肺炎或出現發燒(耳溫 $\geq 38^{\circ}\text{C}$ 或額溫 $\geq 37.5^{\circ}\text{C}$)、呼吸道症狀、嗅覺味覺異常或不明原因腹瀉等疑似COVID-19 症狀或類流感症狀，應主動通報訓練單位，並採取適當防護措施。
- (3) 訓練場域內設有充足洗手設備(包括洗手台、肥皂或手部消毒劑、酒精性乾洗手液)，並注意隨時補充乾洗手液或肥皂、擦手紙等相關耗材。
- (4) 訓練單位於課前妥為安排輪流操作機台之使用時間，學員輪流操作機台前後，落實相關機台及工具清潔消毒工作，並應確實記載使用及消毒情形。
- (5) 維持教室內通風，打開教室窗戶、氣窗，使空氣流通。
- (6) 主動關心參訓學員健康狀況：工作人員應注意參訓學員是否有發燒、咳嗽或非過敏性流鼻水等呼吸道症狀。

三、防疫查核做法：

- (1) 本會填報自我查檢表。
附件1: 訓練單位因應 COVID-19 防疫管理指引自我查檢表

- (2) 參訓學員填寫健康聲明表。
附件2: TOCC評估表)

附件一：訓練單位因應 COVID-19 防疫管理指引自我查檢表

訓練單位名稱：

訓練班別名稱：

* 指揮中心因應疫情二級警戒狀況調整或取消相關規定或限制時，查檢表內容配合調整。

查檢項目	查核內容	查檢結果
服務條件	1. <u>(1)工作人員應完成疫苗第 2 劑接種滿 14 日。若為復業及新進人員，首次服務前應提供 3 日內抗原快篩(或家用快篩)或 PCR 檢驗陰性證明。</u> <u>(2)若曾為 COVID-19 確診個案且持有 3 個月內解隔離通知或經醫師評估且開立不建議施打 COVID-19 疫苗證明或個人因素無法施打者，首次服務前應提供提供 3 日內 PCR 檢驗陰性證明。</u>	☐ 是 ☐ 否
	2. <u>經醫師評估且開立不建議施打 COVID-19 疫苗證明或個人因素無法施打之工作人員，每週應進行 1 次抗原快篩(含家用快篩)或 PCR 檢驗陰性證明。</u>	☐ 是 ☐ 否
	3. 訓練教室容留人數須符合指揮中心所定之標準，且不得超過中央流行疫情指揮中心公布室內集會活動人數上限。	☐ 是 ☐ 否
	4. 參加訓練達 4 個月以上且登記住宿之學員，於開課前，須比照工作人員，於首次上課前符合本指引「參、三」之規定，方可參與職業訓練。並應依住宿區及使用衛浴分流計畫造冊。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	5. 所有進出工作人員及參訓學員均應造冊並規劃實聯制。	☐ 是 ☐ 否
	6. 無窗戶空間及地下室依據各教室之訓練人數，提供每人每小時達 36 立方公尺以上的乾淨室外空氣之通風換氣量，且提供相關專業證明者。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用

通報監測 機制	7. 詢問及記錄參訓學員及其同住成員之 TOCC, 以 評估是否具有 COVID-19 感染風險, 並有前開 人員具感染風險時之回報機制。	☐ 是 ☐ 否
------------	--	---

查檢項目	查核內容	查檢結果
	8. 工作人員造冊與訂定健康監測機制、工作人員發生發燒及健康狀況異常之請假規則及人力備援規劃，並有異常追蹤及處理機制。	☐ 是 ☐ 否
	9. 指派專責人員落實工作人員及參訓學員每日體溫量測及健康狀況監測，並有回報機制。	☐ 是 ☐ 否
	10. 工作人員及參訓學員若有發燒及健康狀況異常，且經就醫評估接受 COVID-19 相關採檢者，應落實「COVID-19 採檢後應注意事項」相關規定。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 無
建置防疫機制	11. 每日進行公共區域、通風教室、電梯、手扶梯、廁所、設備等之清潔消毒 2 次。針對現場人員經常接觸之範圍(包含操作之工具或機台等)，應加強消毒次數。每一天課程前後，皆需清潔、消毒。	☐ 是 ☐ 否
	12. 工作人員及參訓學員進入訓練場域應全程佩戴口罩，並於入口處進行體溫量測及執行手部衛生。	☐ 是 ☐ 否
	13. 建立分艙分流機制，確保服務過程可保持指揮中心所定之社交距離。	☐ 是 ☐ 否
	14. 訓練場域內設有充足洗手設備(包括洗手台、肥皂或手部消毒劑、酒精性乾洗手液)，並注意隨時補充乾洗手液或肥皂、擦手紙等相關耗材。	☐ 是 ☐ 否
	15. 維持教室通風，打開教室窗戶(每扇至少開啟 15 公分)、氣窗，使空氣流通，維持通風設備之良好性能，並經常清洗隔塵網，若環境為密閉空間，應打開窗戶及使用抽氣扇，沒有必要，儘可能不使用冷氣空調。若為無窗戶空間及地下室依據各教室之訓練人數，提供每人每小時達36 立方公尺以上的乾淨室外空氣之通風換氣量。	☐ 是 ☐ 否

	16. 如有餐廳，備餐人員應佩戴口罩及帽子。每次備餐完畢後，進行用餐環境清潔消毒。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
--	---	---

查檢項目	查核內容	查檢結果
	17. 提供用餐環境應維持良好通風，並依餐飲業相關管理指引規定辦理。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	18. 清潔用具於使用完畢後應清潔消毒；清潔用具如抹布、拖把要經常清潔更換。	☐ 是 ☐ 否
	19. 加強宣導防治嚴重特殊傳染性肺炎相關訊息。	☐ 是 ☐ 否
	20. 有隔離空間供疑似感染者暫留或具感染風險者 留置，並符合感染管制原則。	☐ 是 ☐ 否
疑似病例 應變措施	21. 有對疑似病例者採取適當隔離防護措施的機制，且服務人員清楚知悉。	☐ 是 ☐ 否
	22. 訂有工作人員及參訓學員於訓練場域內發生發燒或出現呼吸道症狀時之就醫動線與流程。	☐ 是 ☐ 否
確診病例 應變處置	23. 工作人員及參訓學員均知悉服務期間內，有確診病例時之通報、應變、配合事項、暫停服務及環境清潔等處置措施。	☐ 是 ☐ 否
	24. 應於訓練場域明顯處張貼，有確診病例時應通報之衛生主管機關聯絡資訊，並備有訓練單位COVID-19 快篩陽性通報單。	☐ 是 ☐ 否
	25. 屬同日不同時段，與其他單位共用場地之活動據點，應建立與其他單位緊急聯絡資訊。	☐ 是 ☐ 否
	26. 應定期向工作人員及參訓學員宣導有確診病例時之通報與應變、暫停服務及環境清潔等處置措施。	☐ 是 ☐ 否
	27. 工作人員及參訓學員發生確診病例，應進行空間清潔消毒，包含各活動區域之窗簾、圍簾等均須拆卸清洗，負責環境清潔消毒的人員需經過適當的訓練，且作業時應穿戴適當的個人防護裝備。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 無
宿舍管理	28. 提供學員住宿之單位，應提供出入管理、清消作業及分艙分流使用衛浴計畫等(含人員進出管制及相關清潔消毒等規定)。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用

查檢人員簽章：

查檢日期： 年 月 日

主管人員簽章：

因應疫情調查，請填寫TOCC 評估表 (健康聲明表)

一、您最近21日內是否曾經出國：☐是 ☐無

二、您最近14天內是否有以下症狀：

- ☐發燒(額溫 $\geq 37.5^{\circ}\text{C}$) ☐咳嗽 ☐流鼻水 ☐鼻塞 ☐喉嚨痛 ☐肌肉痠痛
☐頭痛 ☐極度疲倦感 ☐嗅覺或味覺喪失 ☐腹瀉 ☐其他_____ ☐無

三、職業別：

☐具高風險職業，請繼續勾選：

- ☐醫院工作者 ☐交通運輸業(如遊覽車或計程車司機...) ☐旅遊業
(如導遊) ☐旅館業(如房務接待) ☐頻繁接觸國外旅客之人員(如航
空機組人員) ☐其他：請說明_____。

☐無具高風險職業

四、接觸史：

- ☐有家人自國外回國有發燒 ☐新冠肺炎症狀的患者接觸
☐禽鳥類接觸如雞、鴨 ☐畜類 接觸：如豬、貓、狗等
☐其他：有家人自國外回國21日內 哪一國？請說明：_____
☐無

五、群聚史：

- ☐有，請繼續填寫：
☐家人近期內有發燒或新冠肺炎症狀 ☐朋友近期內有發燒或新冠肺炎症狀
☐同事近期內有發燒或新冠肺炎症狀
☐無

六、同住家人是否有居家檢疫、居家隔離或健康自主管理

- ☐有，請繼續填寫：
☐家人有居家檢疫中 ☐家人有居家隔離中 ☐家人有健康自主管理中
☐無

※配合防疫人人有責，本人對上述問題均據實填寫，若有隱匿接受傳染病防治法究責，無異議。

填寫人簽名：_____電話：_____

日期：_____年_____月_____日

【視訊教學簡易使用說明】

中華民國空調產業育成促進會

【Microsoft Teams 視訊教學簡易使用說明】

請搭配連線設備(電腦或行動裝置)參與會議，使用說明如下：

一、Microsoft Teams 可下載於手機及電腦使用，若運用電腦可透過軟體(下載網址：<https://www.microsoft.com/zh-tw/microsoft-teams/download-app#desktopAppDownloadregion>)或瀏覽器上線，若使用手機請下載 APP(於Play 商店或 App store 下載Microsoft Teams)。

二、使用注意事項：

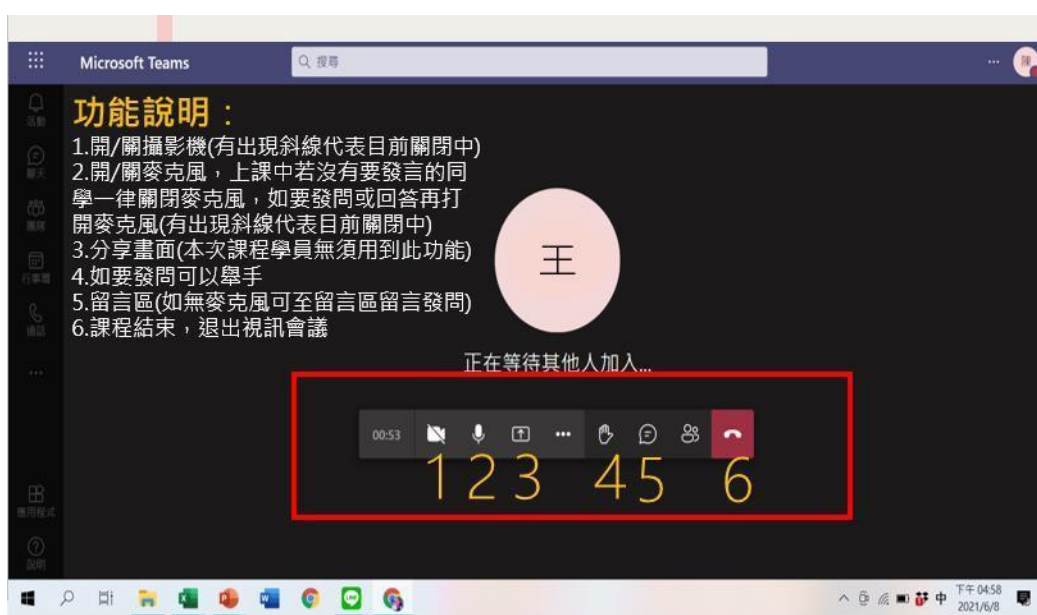
桌上型電腦使用者需配備麥克風、耳機與視訊鏡頭，筆記型電腦、平板及手機使用者建議搭配耳機(必要時應連結並開啟視訊鏡頭)，並請於安靜的空間參與會議，避免收發音干擾，受課期間若未發言應先關閉麥克風並保持靜音，避免影響他人上課品質。

三、登入會議方式：

使用手機App 或使用電腦登入。會議的參與，透過信件中的會議鏈結進行加入，若為手機端的使用者請至 Play 商店或 App Store 下載。

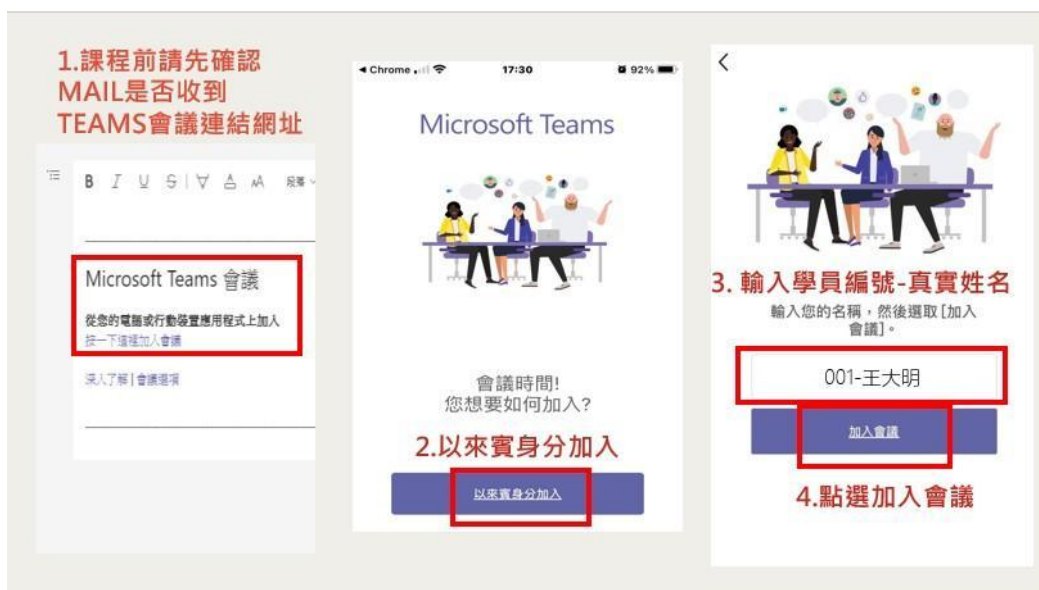
1. 登入方法-桌上型電腦、筆記型電腦

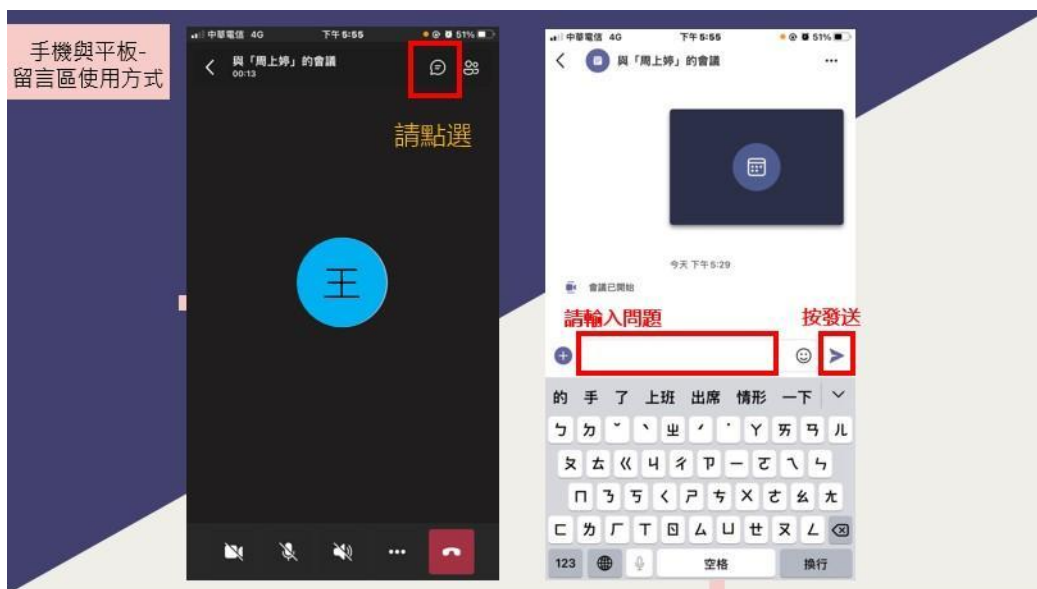






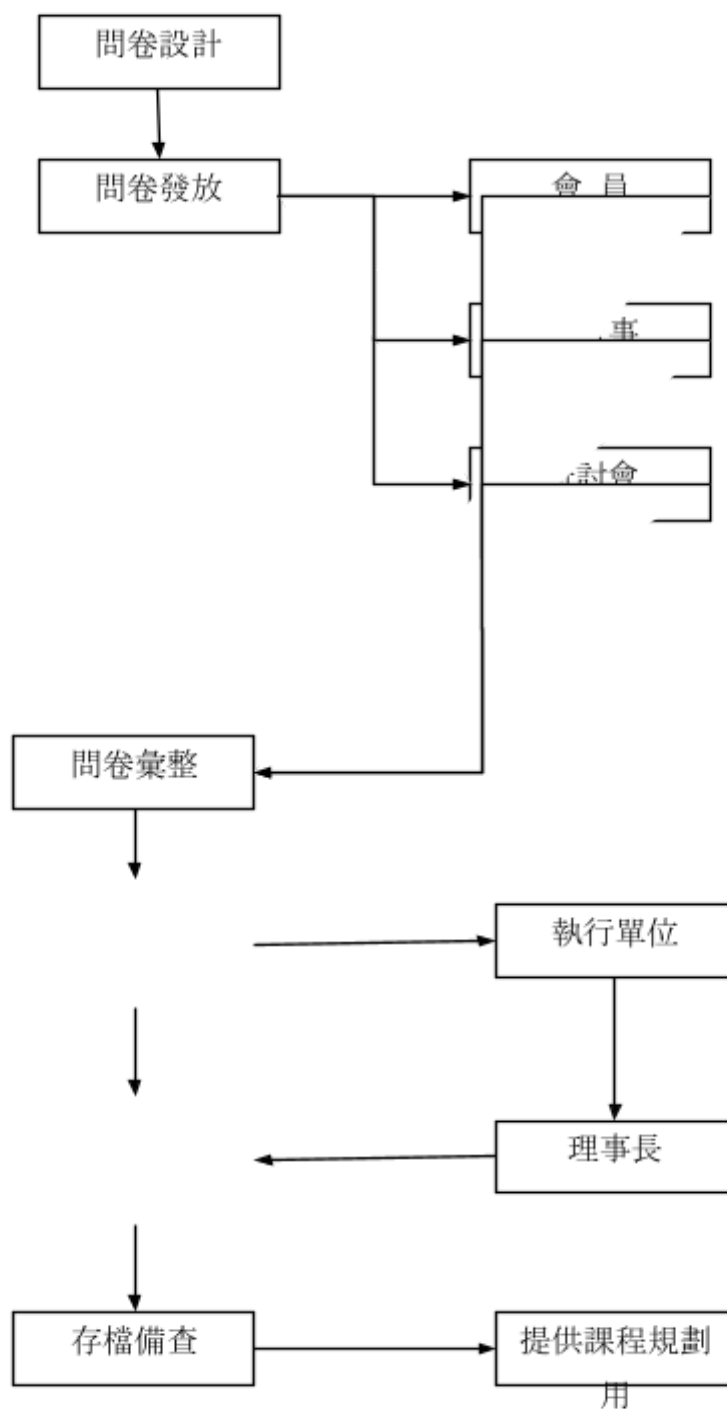
2. 登入方法-手機、平板





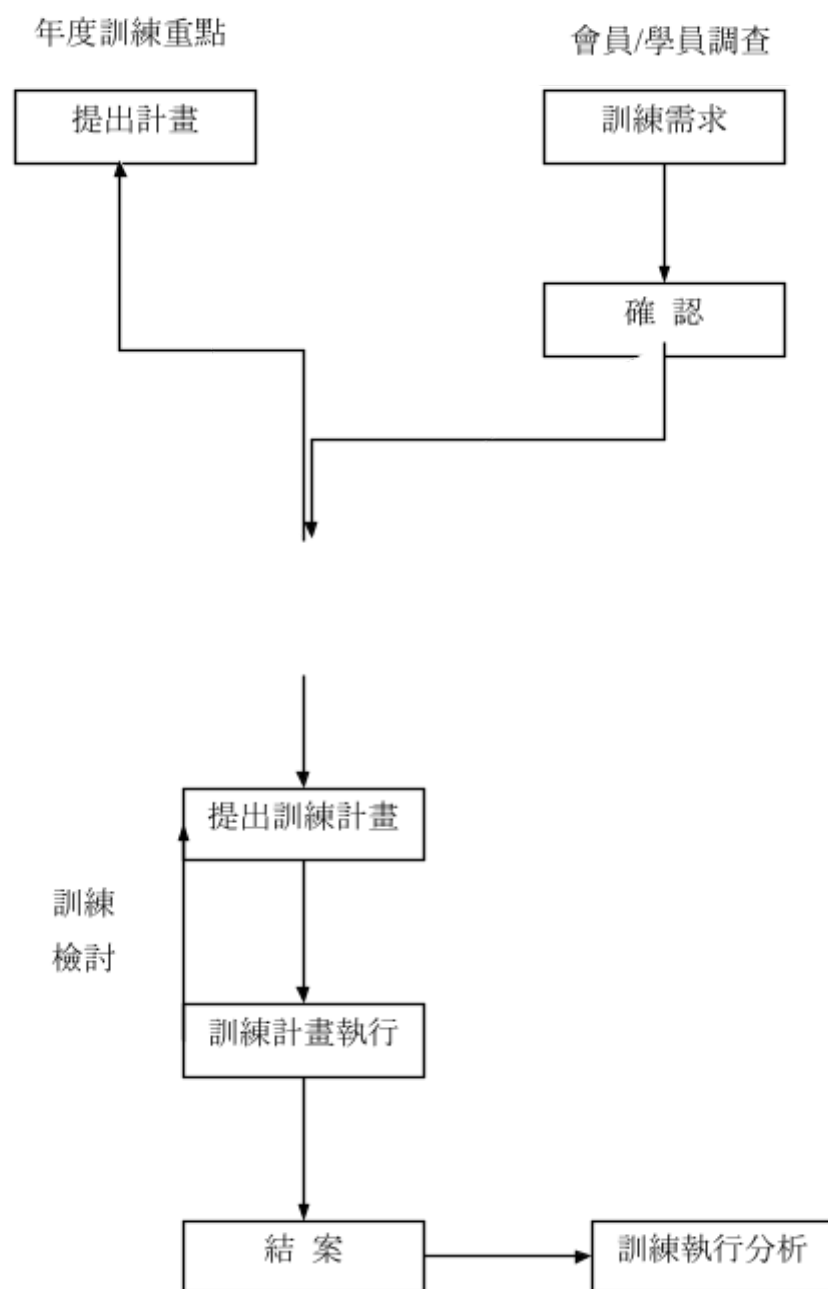
附件1：

附件1-1【年度訓練需求調查流程】



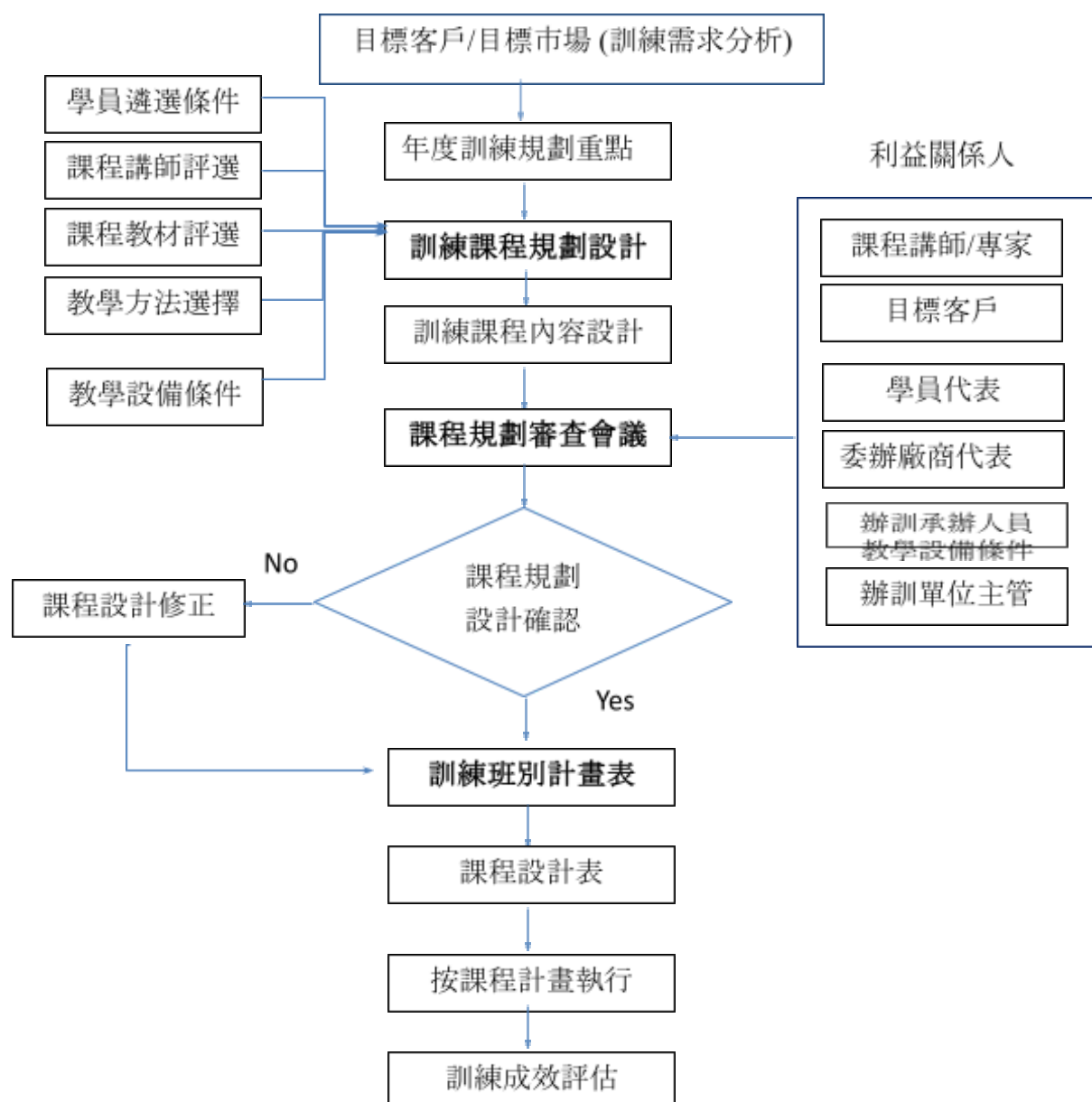
分析
確認

附件1-2【年度訓練計畫流程】



彙整

附件1-3【訓練方案設計流程】



附件1-4【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,來體會別人的感受(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

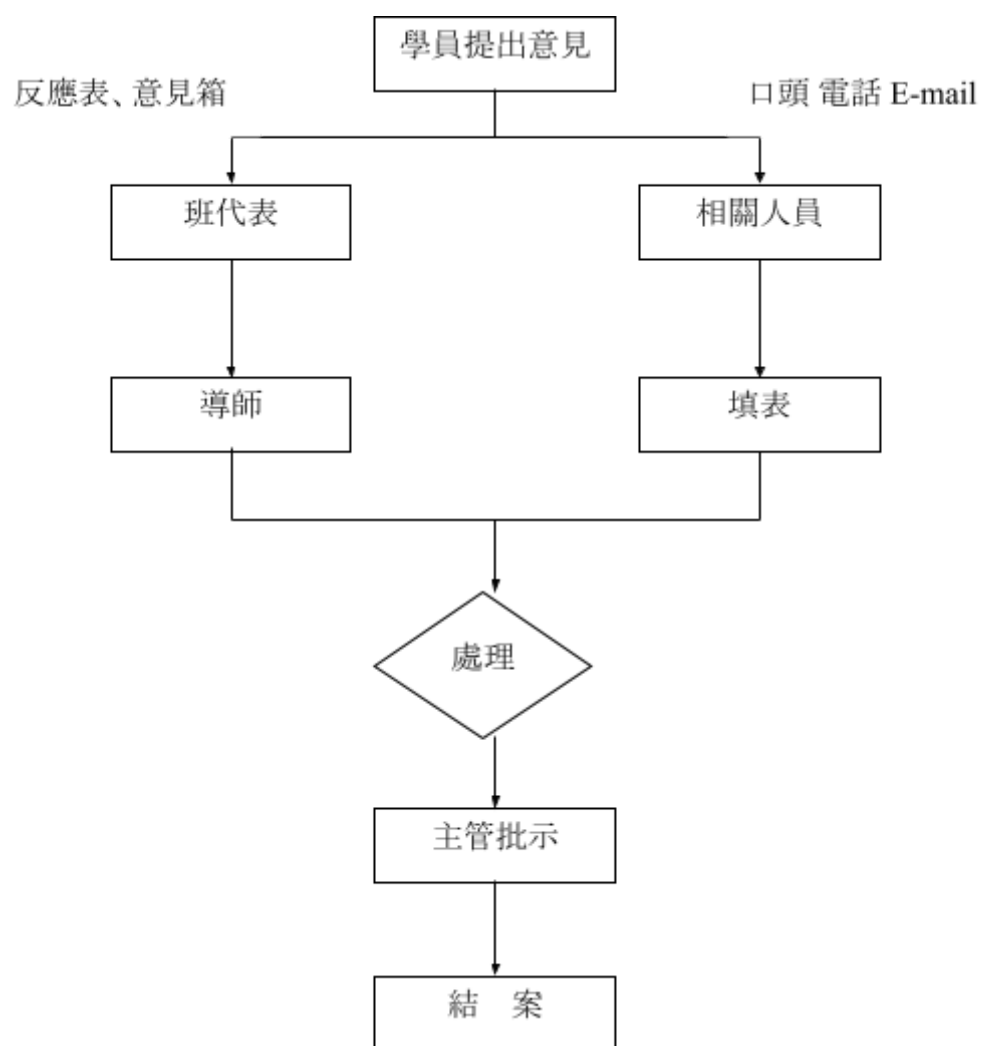
9. 作業練習法

10. 其它

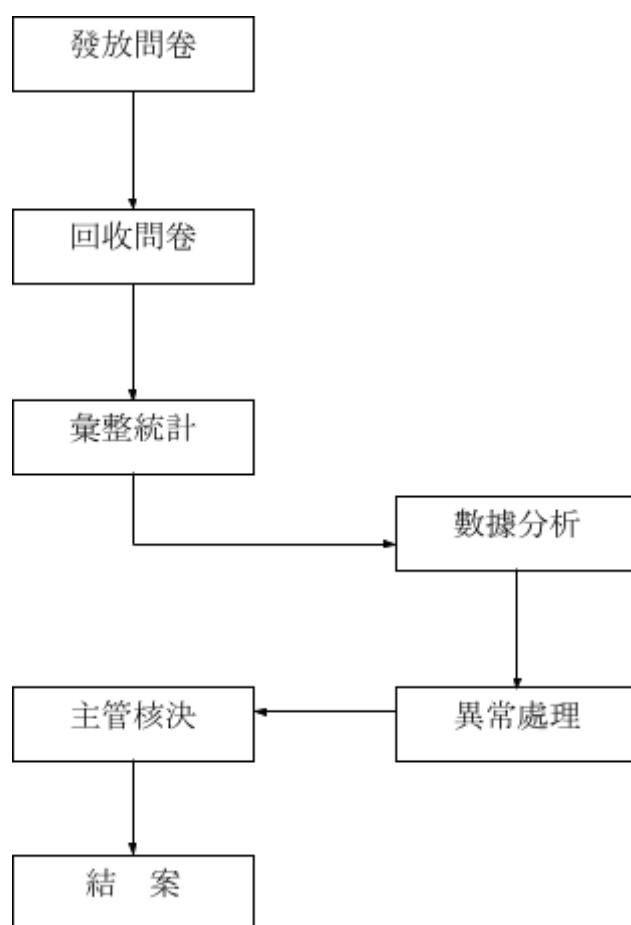
附件1-5【訓練課前準備注意事項】

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1-6【學員意見反映處理流程】



附件1-7【滿意度調查流程】



附件2：

附件2-1【訓練工作職掌表】

中華民國空調產業育成促進會
訓練工作職掌表

姓名	職稱	職務能力	專業訓練	工作內容

附件2-2【訓練課程需求表】

中華民國空調產業育成促進會
訓練課程需求表

訓練名稱	訓練對象	訓練期間	實施方式	師資授課資格	備註

附件2-3【年度訓練課程計畫表】

中華民國空調產業育成促進會

____年度訓練課程計畫表

NO	課程名稱	訓練對象	訓練日期	訓練方式	時數	人數	訓練評量	主管簽核
01								理事長 核示：
02								
03								學務組：
04								
05								

附件2-4【訓練班別計畫表】

中華民國空調產業育成促進會
訓練班別計畫表

課程名稱					
課程時數		課程日期		課程時段	
上課地點					
教學設備					
課程目標					
教學大綱					
學員條件					
講師條件	【業界經驗】： 【授課經驗】： 【專業證照】：				
教學方式	☐ 授課講述 ☐ 示範操作 ☐ 分組討論 ☐ 視聽教學 ☐ 其他：_____				
教學教材	☐ 課程講義 ☐ 指定教材 ☐ 專業書籍 ☐ 補充資料 ☐ 其他：_____				
學習移轉作法	☐ 課程學習心得	☐ Line線上交流	☐ Facebook線上交流		
	☐ 課後行動計畫	☐ 學習成果發表	☐ 網站學習交流平台		
	☐ 其他：				

評估方式	【反應評估作法】 【學習評估作法】 【行為評估作法】 【成果評估作法】
------	--

附件2-5【課程設計表】

中華民國空調產業育成促進會

課程設計表

課程名稱				時數	
訓練對象				撰表人	
課程目標					
教學大綱	教學內容	時數	教學方法	教材/教具	

附件2-6【講師資料表】

中華民國空調產業育成促進會

師資基本資料表

(*為必填)

* 基本 資料	姓名		身分證字號		出生日期		性別	男 女
	連絡電話				行動電話			
	電子郵件							
	通訊地址	郵遞區號 縣 鄉鎮 路段 巷 號 市 區市 街 弄 樓						
* 服 務 單 位	公司(機構) 名稱							
	服務部門							
	公司(機構) 電話							
	公司(機構) 地址	郵遞區號 縣 鄉鎮 路段 巷 號 市 區 市 街 弄 樓						
*最高 學歷	(1) ☐ 國小以下 (2) ☐ 國中 (3) ☐ 高中(職) (4) ☐ 專科 (5) ☐ 大學 (6) ☐ 研究所 (7) ☐ 博士 學校名稱: 科系所名稱: ☐ 畢業 ☐ 肄業							
*專業領域 或 經歷								
專業證照								
備 考	本人同意本資料表得由職業訓練局或其委託之第三者於合理範圍內進行蒐集、利用或電腦資料之處理;並同意於上課期間配合職訓中心辦理不預告訪視作業。 本人簽名:							

附件2-7【課程講師遴聘評分表】

中華民國空調產業育成促進會

講師申請暨評分表

姓名		報到日期	
出生年月日	年 月 日		
申請科目	例：術科講師		
教學經歷	(如無可免填)		
專業執照	(如無可免填)		
補充			
主管訪談評比紀錄			
專業知識(教學內容.技巧.教材設計等) (總30分):		台風穩健度(態度.臨場應對.儀容) (總30分):	
談吐清晰度(表達能力.親和力) (總20分):		臨場反應(時間控制.創意特色) (總20分):	
建議事項:			
審核人員:			
審核結果(聘用條件總分80以上):			

附件2-8【授課講師評分表】

中華民國空調產業育成促進會

授課講師評分表

課程名稱		授課日期			
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，請立即交給隨課人員，謝謝您的合作！ ※授課講師十項分數總分年度二次皆未達70者，將列為翌年度不續聘師資名單。					
項 目	分數	講 師 姓 名			說 明
1. 教學內容	1~2				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。
	3~4				
	5~6				
	7~8				
	9~10				
2. 表達能力	1~2				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。
	3~4				
	5~6				
	7~8				
	9~10				
3. 教學態度	1~2				#是否熱誠主動、積極敬業。
	3~4				
	5~6				
	7~8				
	9~10				
4. 教學技巧	1~2				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。
	3~4				
	5~6				
	7~8				
	9~10				
5. 臨場應對	1~2				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
	3~4				
	5~6				
	7~8				
	9~10				
6. 時間控制	1~2				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。
	3~4				
	5~6				
	7~8				
	9~10				
7. 教材設計	1~2				內容是否完整、簡明扼要；編排是否清晰、一目了然。
	3~4				
	5~6				
	7~8				
	9~10				
8. 親和程度	1~2				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。
	3~4				
	5~6				
	7~8				
	9~10				
9. 服裝儀容	1~2				是否儀容端正、形象專業正派、穿著整齊清潔並且合乎時宜。
	3~4				
	5~6				
	7~8				
	9~10				
10. 創意特色	1~2				是否具有獨到的創意，是否善用個人的風格特色
	3~4				
	5~6				
	7~8				
	9~10				
填表人					

附件2-9【教材評選表】

中華民國空調產業育成促進會

教材評選表

日期：____年____月____日

課程名稱：						
開課日期：____年____月____日						
教材名稱						
評選項目						
1.適用性	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
2.難易度	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
3.價格	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
4.章節內容	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
5.其他：_____	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
核定數	適用	不適用	適用	不適用	適用	不適用
適用遴選決議						
評比人員簽章						
核 准						
備註說明						

*教材評選需以適用數大於不適用數為主。

*多種教材評比以適用數高者優先採用。

附件2-10【場地評選表】

中華民國空調產業育成促進會 場地評選表

日期： 年 月 日

課程名稱：						
開課日期： 年 月 日						
場地名稱						
評選項目						
1.教室坪數大小	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
2.座椅舒適度	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
3.消安與建安檢	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
4.交通便利	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
5.教學設備	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
6.茶水提供	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
7.其他：_____	☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用		☐ 適用 ☐ 不適用	
核定數	適用	不適用	適用	不適用	適用	不適用
適用遴選決議						
評比人員簽章						
核 准						
備註說明						

*場地評選需以適用數大於不適用數為主。

*多個場地評比以適用數高者優先採用。

附件2-11【活動教學設計】

中華民國空調產業育成促進會
活動教學設計

課程名稱：	
講師姓名：	課程時數：
課程日期：__年__月__日 ~ __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2-12【訓練場地資料表】

中華民國空調產業育成促進會

訓練場地資料表

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	()		
□學科場地	□□□-□□				容納人數
□術科場地	□□□-□□				容納人數
聲明事項	本訓練場地係經消防安全及建築安全檢查合格者。 負責人姓名：				

附件2-13【教學環境資料表】

中華民國空調產業育成促進會
教學環境資料表

(學科)

訓 練 場 地 資 訊			
場地名稱			
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2-14【開課前作業檢核表】

中華民國空調產業育成促進會

開課前作業檢核表

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	
	課程表與需求中心協調完畢	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2-15【開課中作業檢核表】

中華民國空調產業育成促進會

開課中作業檢核表

課程名稱：

開課日期：

階段	工 作 項 次	內 容	檢核日/簽章
課 程 中 執 行	課程跟課	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2-16【課程教學日誌】

中華民國空調產業育成促進會

課程教學日誌

日期： 年 月 日			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				
理事長			承辦人		

附件2-17【開課後作業檢核表】

中華民國空調產業育成促進會

開課後作業檢核表

課程名稱：

開課日期：

階段	工 作 項 次	內 容	進度日
課 程 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2-18【訓後課程檢討表】

中華民國空調產業育成促進會

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 本會檢討			
建議事項			
理事長		承辦人	

附件2-19【培訓過程管控表】

中華民國空調產業育成促進會

培訓過程管控表

訓練名稱		日期		承辦人	
評估項目				評估結果	
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？			☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 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？			☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 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？			☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 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？			☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 否	
總體評估	1. 是否達成訓練目標？ 2. 學員學習成果是否合於要求？ 3. 是否需要進行行為追蹤考核？ 4. 訓練經費之運用是否合宜？ 5. 訓練人力之運用是否合宜？			☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 是 ☐ 否	
主管評估			評估檢討		

附件2-20【課後行政檢討表】

中華民國空調產業育成促進會

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	
1. 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2-21【辦訓異常事件矯正與預防措施單】

中華民國空調產業育成促進會
辦訓異常事件矯正與預防措施單

日期：

類別	☐ 第一類:天然災害事故 ☐ 第二類:教學設備環境 ☐ 第三類:課程講師問題 ☐ 第四類:參訓學員問題 ☐ 其他 _____
異常情形	處理人員：
對策	矯正處理 處理原則： ☐ 一級:現場人員可立即處理之異常狀況。 ☐ 二級:無法辦訓執行中立即處理之異常狀況，需透過協調後才能處置。 ☐ 三級:無法於事件發生現場處理完成或需逐級向上呈報之事件。
	說明 處理經過： 處理人員：

	預 防 措 施 建 議	處理人員：	
理事長 簽 核		承辦人 簽 核	

附件2-22【學員意見反映表】

中華民國空調產業育成促進會
學員意見反映表

填表日期： 年 月 日

學員姓名：

事項說明：(以人、事、時、地、物的方式描述) 時間： 地點： 事情： 物：	
結案作業：☐存檔備查 ☐回覆學員 ☐_____ 處理人員：	
理事長批示： 簽名：	
處理說明：	

處理人員：

附件2-23【滿意度調查】

中華民國空調產業育成促進會 課後問卷調查表

親愛的學員，您好：

感謝您參與本次課程，麻煩撥冗填答本問卷，提供您的寶貴意見，作為日後我們課程整體規劃與改善的重要參考，謝謝！

一、講師整體表現滿意度？ (60%)

- | | | | | | |
|-------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| 1.講師專業知識程度 | ☐ 非常滿意 | ☐ 滿意 | ☐ 普通 | ☐ 不滿意 | ☐ 非常不滿意 |
| 2.教學表達技巧 | ☐ 非常滿意 | ☐ 滿意 | ☐ 普通 | ☐ 不滿意 | ☐ 非常不滿意 |
| 3.教材內容的實用性 | ☐ 非常滿意 | ☐ 滿意 | ☐ 普通 | ☐ 不滿意 | ☐ 非常不滿意 |
| 4.授課方式設計 | ☐ 非常滿意 | ☐ 滿意 | ☐ 普通 | ☐ 不滿意 | ☐ 非常不滿意 |
| 5.時間掌控方面 | ☐ 非常滿意 | ☐ 滿意 | ☐ 普通 | ☐ 不滿意 | ☐ 非常不滿意 |
| 6.講師與學員互動效果 | ☐ 非常滿意 | ☐ 滿意 | ☐ 普通 | ☐ 不滿意 | ☐ 非常不滿意 |

二、本單位服務及環境設施方面滿意度？ (25%)

- | | | | | | |
|----------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| 1.行政事務服務 | ☐ 非常滿意 | ☐ 滿意 | ☐ 普通 | ☐ 不滿意 | ☐ 非常不滿意 |
| 2.人員服務態度 | ☐ 非常滿意 | ☐ 滿意 | ☐ 普通 | ☐ 不滿意 | ☐ 非常不滿意 |
| 3.教學環境設備 | ☐ 非常滿意 | ☐ 滿意 | ☐ 普通 | ☐ 不滿意 | ☐ 非常不滿意 |

三、課程學習效果？ (15%)

- | | | | |
|----------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| 1.課程主題與內容切合度 | ☐ 高度 | ☐ 中度 | ☐ 低度，原因 |
| 2.對研習內容瞭解與吸收程度 | ☐ 高度 | ☐ 中度 | ☐ 低度，原因 |
| 3.未來工作上實際應用程度 | ☐ 高度 | ☐ 中度 | ☐ 低度，原因 |

-
- 上完此課程您希望再深入了解的部份？或對於內容及師資的建議有哪些？

附件2-24【考試成績表】

中華民國空調產業育成促進會

訓練測驗成績表

頁次:_____

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

序號	單 位	姓 名	課程1	課程2	課程3	平 均	備 註
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

課程名稱(學科/術科)	應測人數	實測人數	缺考人數	分數總計	平均分數
課程1					
課程2					
課程3					

附件2-25【心得報告表】

中華民國空調產業育成促進會 心得報告表

課程名稱：

上課日期：

學員姓名：

1、 上課學習心得：
2、 將所學應用於實際工作之情形：
3、 對未來課程之需求與規劃建議：

附件2-26【課後行動計畫表】

中華民國空調產業育成促進會

課後行動計畫表

課程名稱		時數	
課程日期			
課程所學知識、技能、態度對現況工作的影響概況(重新體察)			
工作能力提升行動計畫			
預定改善的作業項目? (可精進的作業)			
為什麼需要改善? (請簡述理由)			
如何進行改善? (運用何種方法)			
一個月後改善情形? (具體成效說明)			
理事長	教務組	參訓學員	

附件2-27【學員訓後動態調查表】

中華民國空調產業育成促進會

學員課後行動追蹤調查表

親愛的學員您好：

您於 年 月 日 ~ 年 月 日 參加本會辦理課程， 課程名稱：

。為了解學員在訓練後實際應用在工作情形，下列問題請提供您寶貴的意見，以作為日後課程規劃改善之參考。謝謝！

第一部分：※請學員於☐內勾選

1. 您對本會辦訓的整體表現肯定程度？
☐非常肯定 ☐肯定 ☐無意見 ☐要加強 ☐非常需要加強
2. 參加本次訓練後在工作運用上是否有幫助？
☐非常有幫助 ☐有幫助 ☐無意見 ☐沒幫助 ☐完全沒幫助
3. 參加本次訓練後在個人績效上是否有幫助？
☐非常有幫助 ☐有幫助 ☐無意見 ☐沒幫助 ☐完全沒幫助
4. 參加本次訓練後在職務晉升、加薪，或職務是否有改變？
☐職務有晉升 ☐有加薪 ☐創業 ☐轉換工作 ☐完全沒改變
5. 參加本次訓練後對您的部門(或組織)績效提昇是否有幫助？
☐非常有幫助 ☐有幫助 ☐無意見 ☐沒幫助 ☐完全沒幫助
6. 參加本次訓練後對個人無形價值之提昇是否有幫助？
☐非常有幫助 ☐有幫助 ☐無意見 ☐沒幫助 ☐完全沒幫助

第二部份：具體事蹟【例如執行...專案、績效成果、升遷晉級、加薪、任務或得獎】

您能將所學知識或技能，回饋組織與同仁，並能應用在工作上，對組織績效有顯著具體貢獻；或對組織學習氣氛與文化建立，具無形價值之影響。

事蹟舉例說明：

附件2-28【課後追蹤學員現況彙整表】

中華民國空調產業育成促進會
課後追蹤學員現況彙整表

班別：_____

序號	學員姓名	培訓年月	通過認證	成功接案	成功就業	備註

附件2-29【訓練成效調查表】

中華民國空調產業育成促進會

訓練成效調查表（受訓直屬主管填寫）

貴會最近曾有 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、受訓後能改養工作或產品的品質？

_____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

附件2-30【訓練課程總結報告】

中華民國空調產業育成促進會
訓練課程總結報告

課程名稱：	舉辦日期：年 月 日
時數：	日
教學方法：	講師：
參加學員及教學：如附件-上課簽到單、教學目標	上課地點：
學員訓練績效檢驗：	☐ 滿意度調查 ☐ 課後測驗 ☐ 心得報告 ☐ 訓後動態調查表

☐其他

訓練檢討：

1. 學員出勤率：

2. 學員反應層次(滿意度調查)：

3. 學員學習成效(測驗成績、合格率等)：

4. 學員心得報告回收率：

5. 學員特別意見：

6. (學員主管意見)：

7. 承辦單位檢討意見：

8. 其他

附件：

1.「課程教學日誌」。

2.「辦訓異常事件矯正與預防措施單」

3.學員學習成效分析。

4「訓練課程心得報告」

5.教材、講義。

6.照片____張。

理事長：

承辦人：