

○○公司

訓練品質管理系統手冊

更新日期:2018.05.01

訓練品質管理手冊之管理重點

本訓練品質管理手冊，為依據 TTQS 訓練流程而編製，作為公司訓練品質維護工作之最高指導原則，以維持公司訓練品質管理之運作。

訓練品質管理手冊應定期於每年訓練年度計畫擬定時，同步審核其內容運用狀況，以維持其內容之適切性。

訓練品質管理手冊原則上僅供內部從事訓練工作之人員使用，不得任意翻印或對外流出、發行。

訓練品質管理手冊之編製、修訂與發佈等作業，均需經人資單位審查核准通過，其修訂亦同。

訓練品質管理手冊第一版從○年○月○日起發佈實施。

教育訓練政策

一、教育訓練理念

- 配合公司的願景目標與經營策略加強專業技能，提高人力素質
- 使公司文化、價值觀深植於員工的工作態度中

二、教育訓練範疇

- 核心職能訓練
- 管理能力訓練
- 專業能力訓練
- 新進人員訓練
- 一般/通識訓練
- 外部訓練

三、教育訓練對象

- 全體員工
- 特定課程由主管推薦指定者

○○公司訓練情況簡介

一、公司概况

1.1 地 址：

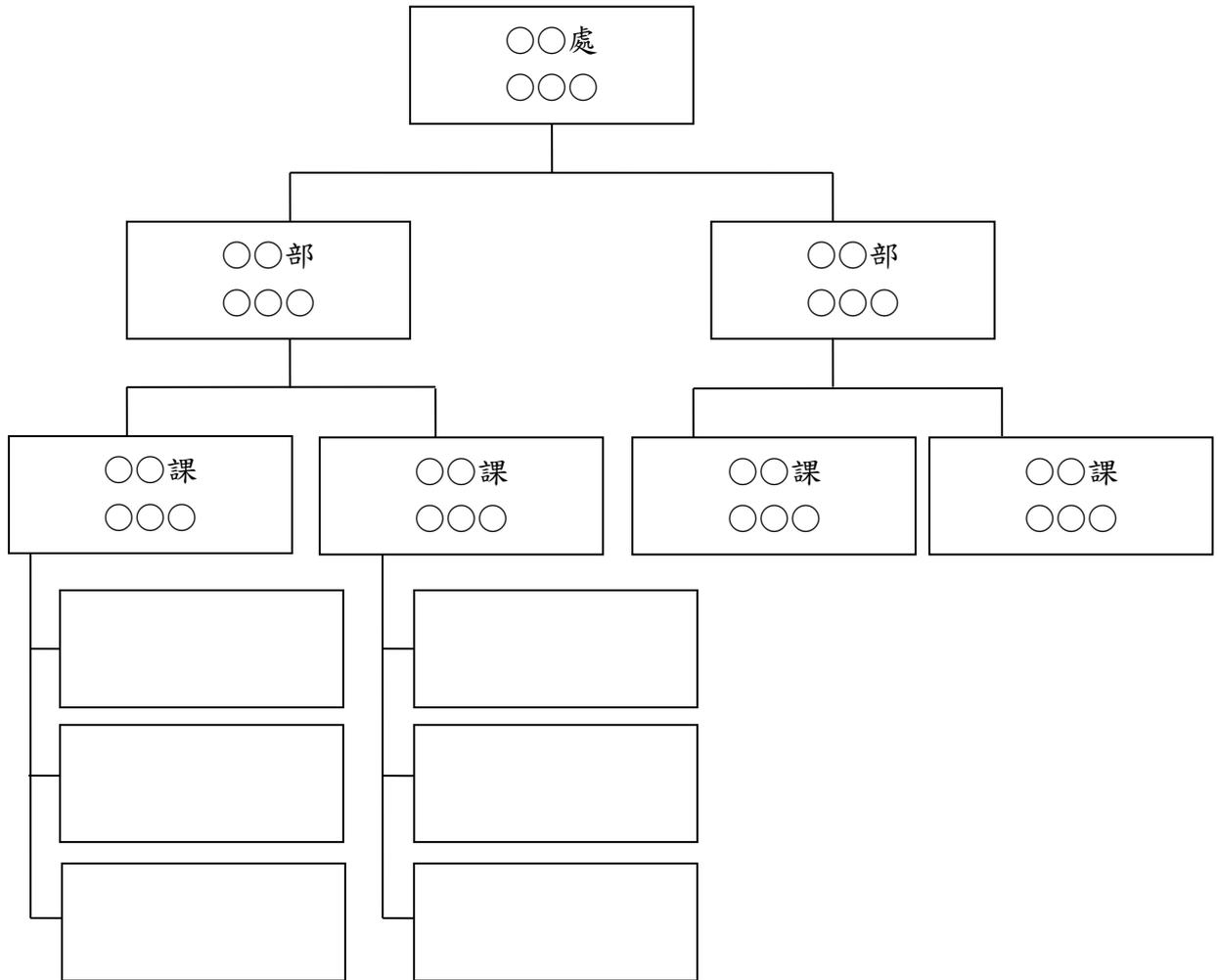
1.2 創 立：

1.3 資 本 額：

1.4 員工人數：

二、主要業務與未來展望

三、訓練品質管理組織運作示意圖



訓練品質管理範圍

一、概述

本訓練品質管理架構理念為參照 TTQS 之作業流程所構思，強調訓練品質管理的各個程序。每一項程序都是本公司對訓練品質的承諾之依據。

二、應用

本手冊將作為本公司負責訓練業務之同仁或與訓練業務相關之其他同仁的指引，以協助本公司同仁關注於訓練相關議題。

三、引用

本手冊提及之訓練品質管理適用於本公司內所有單位和人員，各單位應保證所建立之各級文件應與本手冊規定之文件或附件一致。

四、名詞定義

- (1) 訓練：廣義的訓練是指組織為了將來執行業務的需要，而對於組織成員所進行之知識與技能的再學習及心理的重建；狹義的訓練則指為確保員工具備執行業務之能力，企業提供員工所需的各種基本技能及知識，而此提供是為了員工目前的工作需要。
- (2) 職能：指的是一組知識、技能，行為與態度的組合，能夠幫助提升個人的工作成效，進而帶動企業對經濟的影響力與競爭力。

利益關係人參與訓練流程架構表

●表示直接參與；○表示間接參與

利益關係人 參與過程		高階主管	部門主管	訓練承辦及主管	講師	顧問	學員
		訓練前	策略分析規劃				
訓練需求調查							
年度訓練計畫							
課程目標							
課程設計							
教材/題庫/試卷							
講師遴選							
招生							
訓練中	課程實施						
	監控矯正						
訓練後	課程評核/學員成績審查						
	課程應用/學習移轉						
	效益評估						

異常矯正處理

- ◆ 訓練課程各流程如有發生異常，將依相關機制立即採取原因分析，找出異常原因並導入改善措施，課後研擬防範措施。
- 訓練課程檢核表(含異常處理記錄)
- 各項課程遇天然災害處理
- 課後異常記錄並 mail 通知學員主管

符合 TTQS 之訓練作業流程

TTQS 驗證規範要求	訓練管理作業流程	對應公司辦法/表單
<p>計畫 (P)</p> <p>1.組織願景/使命/策略的揭露及目標與需求的訂定 2.明確的訓練政策與目標暨高階主管對訓練承諾與參與</p> <hr/> <p>3.明確的 PDDRO 訓練體系及明確的核心訓練類別 4.訓練品質管理系統化文件資料 7.訓練需求相關的職能分析與應用</p> <hr/> <p>5.訓練規劃與經營目標達成的連結性 6.訓練單位與部門主管訓練發展能力與責任</p>	<p>訓練管理作業流程</p> <pre> graph TD subgraph Management_Ideas [經營理念] MI1[使命陳述] MI2[願景描述] MI3[核心價值] end MI1 --> SWOT[SWOT 分析] MI2 --> SWOT MI3 --> SWOT SWOT --> StrategyMap[策略地圖] StrategyMap --> GapAnalysis[職能落差分析] GapAnalysis --> Plan[擬訂年度訓練計畫] GapAnalysis --> SystemPlan[規劃職能訓練體系] SystemPlan --> Plan HR[人資發展管理制度] --- GapAnalysis HR --- Plan HR --- SystemPlan </pre>	
<p>設計 (D)</p> <p>8.訓練發展方案的系統設計 9.利益關係人的參與過程 10.訓練產品或服務的採購程序及其甄選標準</p> <hr/> <p>11.訓練與目標需求的結合</p>	<pre> graph TD Design[核定班別課程設計] --> Instructor[講師遴選與聘任] Design --> Content[設計課程教案] Design --> Method[選定教學方法與教材] Design --> Venue[場所與時間選定] Instructor --> Content Content --> Venue Content --> Student[學員遴選與條件擬定] Method --> Student Venue --> Student Student --> Review[開訓前審查會議] Review --> Design </pre>	
<p>執行 (D)</p> <p>12a.依據訓練目標遴選學員切合性 12b.依據訓練目標選擇教材切合性 12c.依據訓練目標遴選師資切合性 12d.依據訓練目標選擇教學方法切合性 12e.依據訓練目標選擇</p>	<pre> graph TD Prep[訓練前準備] --> Implement[訓練實施] Implement --> Transfer[訓練移轉與追蹤] Transfer --> Report[結訓/資料登錄建檔/資料統計分析/結案報告] Report --> End[] </pre>	

	教學環境與設備 13. 學習成果的移轉與運用 14. 訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化		
查核 (R)	15. 評估報告與定期性綜合分析 16. 監控與異常矯正處理	<pre> graph TD A[定期檢討會議] --> B[訓練異常分析矯正] </pre>	
成 果 (O)	17a. 訓練成果評估(L1：反應評估) 17b. 訓練成果評估(L2：學習評估) 17c. 訓練成果評估(L3：行為評估) 17d. 訓練成果評估(L4：成果評估)	<pre> graph TD B[訓練異常分析矯正] --> C[訓練績效調查] C --> D[訓練成果考核] </pre>	
	18. 高階主管對於訓練發展的認知與感受 19. 訓練成果	<pre> graph TD D[訓練成果考核] --> E[外部評鑑] </pre>	