

慈惠醫護管理專科學校 研發處

訓練品質管理手冊

制定日期：2025 / 09 /03

修訂日期： / /

版 本： 01

[illegible]

訓練品質管理手冊

目錄

序.....	1
一、慈惠醫護管理專科學校.....	2
(一)簡介.....	2
(二)學校定位與發展目標.....	3
二、研發處.....	4
(一)簡介.....	4
(二)組織架構.....	5
三、計畫篇(Plan).....	8
(一)職業訓練教育未來經營方向及目標訂定.....	8
(二)對外明確的訓練政策.....	13
(三)明確的 PDDRO 訓練課程及明確的核心訓練.....	18
(四)訓練品質管理的系統化文件資料.....	19
(五)訓練規劃與經營目標的連結性.....	19
(六)訓練教育機構的行政管理能力及訓練主管相關職能.....	21
四、設計篇(Design).....	23
(一)訓練需求相關的職能分析與應用.....	23
(二)訓練課程設計程序與說明.....	24
(三)利益關係人的過程參與.....	26
(四)訓練資源的採購程序及甄選標準.....	28
(五)訓練與目標需求的結合.....	38
五、執行篇中(DO).....	38
(一)計畫內含按計畫執行進度.....	38
(二)提供學習成果移轉的建議或協助.....	43
(三)訓練資料分類與建檔及管理資訊系統化.....	44
六、查核篇(Review).....	45
(一)評估報告與定期性綜合分析.....	45
(二)監控與異常矯正處理.....	47
七、成果篇(Outcome).....	49
(一)訓練成果評估的多元性和完整性.....	49
(二)訓練系統的一般性功能—目標客戶及學員的評價.....	50
(三)訓練系統的市場功能—目標市場及顧客的價值創造.....	50
訓練品質管理手冊 附件.....	51
附件 2-1【訓練課程需求調查表】.....	52
附件 2-2【訓練課程需求總表】.....	53

附件 2-3 【年度訓練計畫表】	54
附件 3-1 【訓練專業人員職能、評核標準及職能分析表】	55
附件 7-1 【市場訓練能力需求表】	57
附件 7-2 【職能落差問卷】	58
附件 8-1 【課程規劃書】	60
附件 8-2 【課程表(學科)】	63
附件 8-3 【課程表(實作及實習課程)】	64
附件 8-4 【訓練師資名冊】	65
附件 8-5 【訓練師資證明文件】	66
附件 10-1 【師資聘任審核表】	67
附件 10-2 【講師評選表】	68
附件 10-3 【教材評審表】	70
附件 10-4 【講師資料表】	71
附件 10-5 【訓練場地評選表】	72
附件 12-1 【教學法一覽表】	73
附件 12-2 【活動教學設計】	75
附件 12-3 【訓練場地資料表】	76
附件 12-4 【教學環境資料表】	77
附件 12-5 【訓練開課前檢核表】	78
附件 16-2 【教學日誌】	82
附件 16-3 【學員意見反應處理表】	83
附件 16-4 【異常狀況處理原則】	84
附件 16-5 【異常狀況處理記錄表】	87
附件 17-1 【整體滿意度調查表】	88
附件 17-2 【課程滿意度調查表】	89
附件 17-3 【訓練心得報告與行動計劃表】	91
附件 17-4 【課後課程檢討紀錄表】	92

序

研發處(以下簡稱本處)之「訓練品質管理手冊」(以下簡稱本手冊)，係依據 TTQS 指標要求建立，作為本處辦理訓練最高指導原則，以維持本處訓練品質管理系統之運作。本手冊必要時得於本處之「職業訓練教育督導小組」中提出檢討與修正，以維持其適切性。本手冊之制定、修訂、核准及發行等作業，由相關權責人員制定，於「職業訓練教育督導小組」提出討論通過後，送請本處主任核准發行。

本訓練品質管理手冊第一版從 2025 年 09 月 03 日起發行實施。

一、慈惠醫護管理專科學校

(一)簡介

「慈惠醫護管理專科學校」（以下簡稱「本校」）秉承「慈心仁術、惠我惠人」的慈惠精神（職校時期校訓），創立於民國 53 年（按，初設校名為「屏東縣私立慈惠高級護理助產職業學校」）。愛的教育是本校最根本的教育信念，時時關懷學生，使學生在師長的鼓勵與讚美中，獲得喜悅與信心的學習。五十多年來本校根植屏東，耕耘奉獻地方教育，在歷屆董事會及校長的傑出領導下，學風優良深獲嘉許，歷年培育之畢業生，或升學、或就業，遍佈國內外各地，其優良表現，深得社會各界好評。

89 學年度，本校因職校辦學績效顯著，並適逢配合政府護理教育政策調整，奉准改制為「專科學校」，同年初設「護理科」，90 學年度續設「資訊管理科」及「應用外語科」，91 學年度續增設「幼兒保育科」及「復健科」（於 96 學年度改名「物理治療科」），94 學年度續增設「休閒事業管理科」，95 學年度續增設「美容造型設計科」，97 學年度續增設「餐飲管理科」，98 學年度原應用外語科停招改名為「觀光事業科」，106 學年度增設「護理助產科」迄今（詳見下圖 1）。十餘年發展以來，統計至 107 學年度，本校學生數由初招收 300 名，增加至 4,700 餘名；校地由舊校區 1.2 公

頃規模，增加至 19.5 公頃有餘；樓地板面積由 6,802 平方公尺，增加至 68,393 平方公尺；專任教師人數由第一年 15 名，增加至 105 名；全校生師比為 21.49，日間生師比為 20.81；各類圖書由 17,507 冊，增加至 14 萬冊以上（各類館藏達 21 萬餘筆）。上開各項辦理指標，在董事會全力支持，校長領導及全體教職員工生心力投入下，均符合教育部所訂專科學校設立標準，亦回應社會各界及家長學生對本校之期待。



圖 1 本校學科發展概念圖

(二) 學校定位與發展目標

1. 宗旨：教授應用科學與技術，養成實用醫療護理衛健及管理專業人才

2. 校訓：慈心、成長、創新、眾惠

3. 教育目標：健康照護、管理專業、人文素養、科技資訊、國際視野

4. 定位：實務型專科學校



圖 2 學校定位與發展目標

二、研發處

(一)簡介

本校研發處為統籌學校研究發展、計畫執行及校務創新推動之專責單位，肩負整合教學資源、強化產學合作、提升師生研究能量與回應社會需求之重任。研發處核心職責涵蓋學術研究推動、產學合作規

劃、政府計畫申請、職業訓練課程督導等多項業務，致力於協助學校建立專業與實務兼具的發展平台。職業訓練業務為研發處重要工作之一，著眼於因應地方產業發展與提升勞動市場技能需求，規劃並執行多元之在職及失業者職訓課程。研發處積極協助各學科爭取勞動部、地方政府及其他公私部門之職訓補助計畫，結合本校專業與師資資源，辦理如餐飲管理人才訓練、照顧服務員訓練、美容美髮及幼兒保育從業人員技能課程等，協助民眾與青年掌握職場所需能力，促進就業與生涯發展。研發處推動教師參與各類研究與創新計畫，提升教學與實務結合之深度，並擴大與醫療機構、產業單位及在地社區的合作關係，打造具公益性與前瞻性的高教實踐平台。未來，研發處將持續秉持「務實創新、厚植專業」之精神，深化職業訓練體系、強化產學整合效益，並推動具永續性之學術與技術發展，為屏東地區乃至全國培育更多優質專業人才。

(二)組織架構

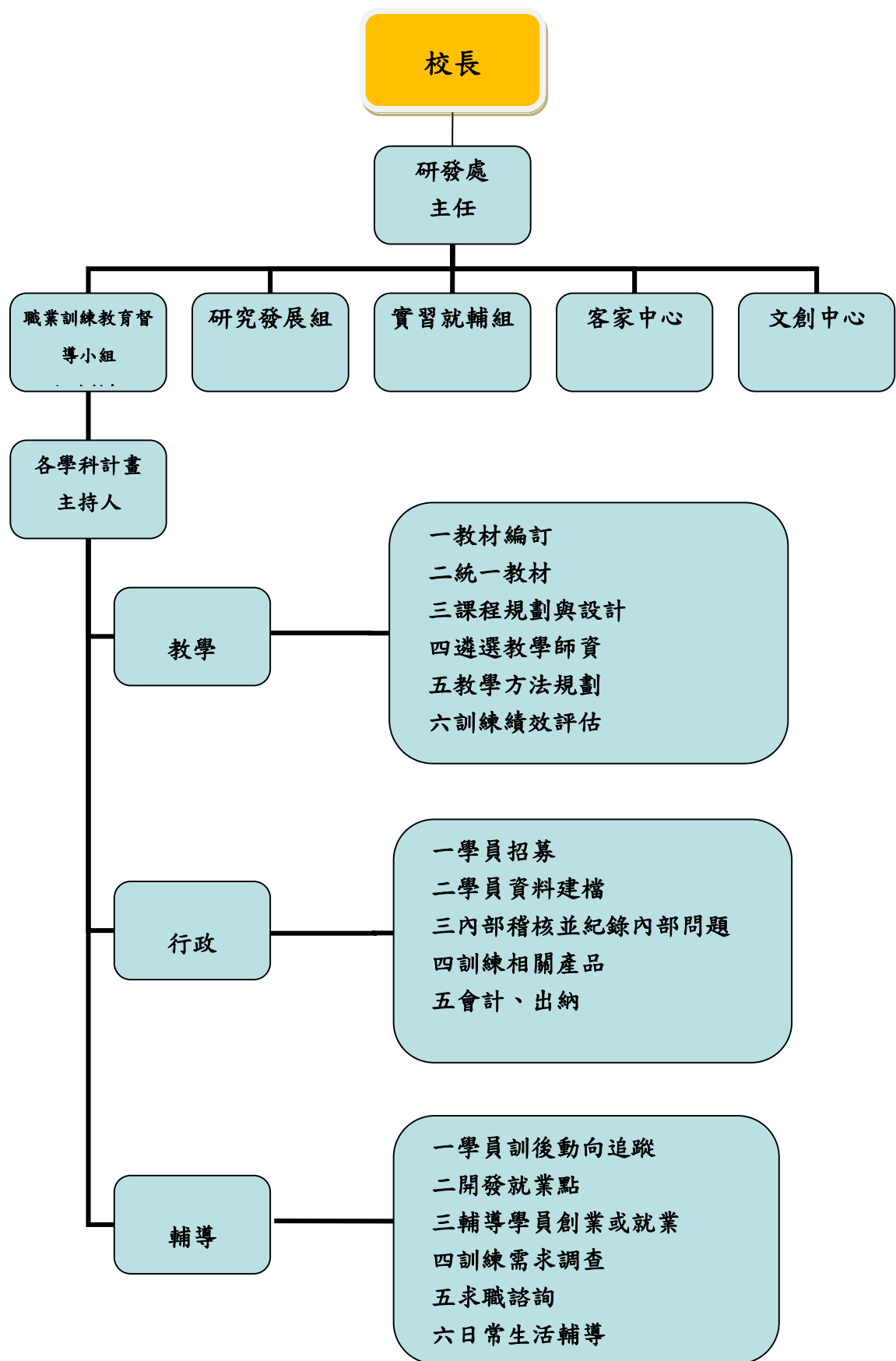


圖 3 研發處職業訓練教育組織架構圖

(三)任務

1. 訂定研究發展策略與政策

建立符合學校願景與教育使命的研究發展藍圖，規劃中長程策略，確保學校在學術研究、專業發展與社會服務領域的持續提升。

2. 計畫申請與資源拓展標

積極協助教師及學科單位申請政府及校外補助計畫，提升計畫核准率與執行效能，爭取更多資源挹注，支持學校永續發展。

3. 職業訓練推廣與績效提升

建立完善的職訓計畫申辦與追蹤機制，提升學員訓練成果及就業能力，確保計畫執行與績效達成。

4. 產學合作與外部連結

積極拓展產學合作與社會連結，建構與地方產業、醫療機構及社區的長期合作模式，形塑學校在地化與專業化特色。

5. 資源整合與跨域合作

有效整合校內外資源，推動跨學科、跨領域合作，促進教學、研究及社會服務的創新模式。

6. 研發成果與績效管理

建立校內研發統計與績效追蹤系統，定期彙整成果，提供決策依據，提升學校整體研發能量與社會影響力。

7. 品質管理與制度化運作

建置職業訓練品質管理體系(TTQS)，完善課程督導與品質監控機制，確保職訓課程制度化與標準化運作。

8. 創新教學與人才培育

推動創新教學模式與跨域整合課程，培育具創新思維與專業能力之人才，強化學生在職場及社會的競爭優勢。

三、計畫篇(Plan)

(一)職業訓練教育未來經營方向及目標訂定

研發處依本校定位與發展目標擬定本處之職業訓練教育之使命、核心價值及願景，並藉由 SWOT/TOWS 分析，訂定職業訓練教育教育短、中、長期目標、行動策略及經營目標

1. 使命

研發處為統籌本校研究發展、計畫執行及校務創新推動的專責單位，負責本校整合實務教學資源與提升師生研究能量、強化產學合作以回應社會與產業需求、規劃與執行各類職業訓練課程，協助提升民眾職能與促進就業

2. 核心價值

以務實創新、厚植專業的精神並結合本校專業與師資資源，辦理多元化訓練課程，積極爭取政府與各界資源

3. 願景

建立專業與實務兼具的發展平台，深化職業訓練體系與強化產學整合效益推動，培育更多優質專業人才。

4. 職業訓練教育 SWOT/TOWS 分析

本校職業訓練政策結合本校專業科系，推動在地化、實務導向之職業訓練課程；服務多元對象，強化訓練品質、產學合作與就業接軌。為發揮技職教育機構服務社會之功能，本校依據學校發展定位與地方產業需求，積極推動對外職業訓練政策，建立制度化、專業化、在地化的訓練模式。

表 1 SWOT 分析

優勢 (Strengths)	劣勢 (Weaknesses)
S1. 辦學理念創新、重視「應用科學與技術」導入訓練	W1. 專業訓練單元制度化不足、缺乏統籌單位
S2. 專業群設計完整，涵蓋醫護、幼保、餐管、設計多元領域	W2. 教師對新興數位訓練技術熟悉度有限
S3. 董事會支持資源可整合跨科課程	W3. 缺乏對產業需求的模組化培訓課程
S4. 結合在地醫療與產業，具實作導向優勢	W4. 市場行銷與對外曝光度不夠
機會 (Opportunities)	威脅 (Threats)
O1. 政策推動產學合作與職能導向培訓	T1. 地區性學校招生壓力、人口減少
O2. 智慧醫療、健康促進、健康養生成新興趨勢	T2. 他校訓練機構競爭激烈、品牌能見度弱

03. 勞動部、教育部補助多元訓練資源	T3. 學生學習動機下降，參與訓練意願不足
04. 產業對具實務能力人才的需求持續提升	T4. 訓練機構發展缺乏法令與制度配套支持

表 2 TOWS 對應策略

	外部機會 (O)	外部威脅 (T)
內部優勢 (S)	S0 策略 （運用優勢來掌握機會） ◆ S1 + O1：強化長照與實習整合課程，建構與產業接軌實作學習模組 ◆ S2 + O2/O4：整合跨群訓練資源，建構智慧健康與保健服務訓練課程 ◆ S3 + O3：積極申請政府補助，建置訓練推動單位	ST 策略 （運用優勢來減緩威脅） ◆ S2 + T2：整合學科特色課程，強化品牌價值與特色 ◆ S4 + T3：開發實作式與情境式訓練，提升學習動機 ◆ S1 + T4：建立制度化訓練流程，結合教學行政系統形成穩定發展機制
內部劣勢 (W)	WO 策略 （補足劣勢以掌握機會） ◆ W1 + O1：完善訓練推動單位功能，推動訓練政策與課程規劃 ◆ W2 + O4：辦理教師數位教學與訓練增能工作坊 ◆ W4 + O3：整合招生宣傳與訓練專案行銷計畫，爭取補助曝光	WT 策略 （減緩劣勢並防止威脅） ◆ W1 + T4：訂定訓練標準作業流程，導入課程認證與品保制度 ◆ W3 + T1：根據區域需求開發在地導向的短期模組課程，吸引在地學生 ◆ W4 + T2：強化網路行銷與社群經營，建立品牌可見度

5. 職業訓練教育短、中、長期目標及行動策略

依據本處辦理職業訓練教育之願景、使命、核心價值、發展策略及 SWOT 策略分析，配合勞動部 TTQS 品質管理系統每 2 年期間之評核，訂定本處職業訓練之短、中、長期目標如下表。

表 3 職業訓練教育短、中、長期目標

時間範疇	重點目標
------	------

短期（一年目標）	建立訓練制度基礎 1. 建立 TTQS 人才發展制度 2. 對接產業需求與學科特色開設職訓課程 3. 進行教師教學增能提升
中期（三年目標）	擴大職業訓練規模與產學連結 1. 提升學員就業率與證照考取率 2. 強化與健康照護及各專業機構實質合作 3. 強化數據治理與師生滿意度追蹤機制
長期（五年目標）	建立永續訓練體系與品牌 1. 完善認證與課程品保制度 2. 提升品牌能見度與區域領導地位 3. 建立訓練資料庫與績效評估系統

6. 職業訓練教育目標

本處依經營目標分析後，訂定職業訓練教育短、中長期具體目標，

年度具體目標值於每年「職業訓練教育督導小組」開會後訂定

表 4 職業訓練教育目標

分類	具體目標	可衡量指標	短期目標	中期目標	長期目標
職訓課程	開設職訓課程	每年開設職訓課程班次	5 班	6 班	7 班
學員培訓	提升學員之專業技能與職場就業能力	參與學員人數	150 人	180 人	210 人
		*結訓率(完成課程並獲頒結業證書之學員比例)	≥ 90%	≥ 100%	≥ 100%

		*就業率(訓後 3 個月內就業之學員比例)	≥ 50%	≥ 60%	≥ 70%
		*學員滿意度(滿意及非常滿意之人數比)	≥ 90%	≥ 92%	≥ 95%
		*技能檢定考照率(通過人數/報考人數)	≥ 70%	≥ 75%	≥ 80%
教師培育	執行教學增能培訓	全校每年參加校內外實務增能相關研習之教師人數比例	≥ 60%	≥ 70%	≥ 80%
產學合作	建立產學合作單位	每年合作單位家次	5 家次	6 家次	7 家次
品牌發展	建立訓練品牌與認證制度	申請課程認證	通過 TTQS 評核	通過 TTQS 銅牌評核	通過 TTQS 銀牌評核

*技能檢定考照率：該職類若有對應相關技能檢定證照需達成本目標

7. 職訓目標客戶群

表 5 職業訓練教育目標客戶群

客群屬性	描述	可能需求	行銷重點
產業從業人員	包括需要提升技能、轉型升級的企業內部人員	提升專業技能、跨域學習、證照加值	強調課程與產業趨勢結合，實務導向、可直接應用
二度就業者	重新進入職場的待業者（含婦女、銀髮族等）	獲得市場需求技能、進入新興產業	提供彈性課程、職涯輔導、就業媒合支持
畢業青年	剛畢業、或畢業 3 年內的青年	需要銜接就業市場、職場軟	年輕化品牌形象、實習合作機

		硬技能訓練	會、就業導向課程
中小企業主	希望提升員工技能與競爭力	團體訓練、客製化內訓方案	提供專案制合作模式、強調產業升級與轉型支持
健康促進/智慧醫療領域有興趣者	針對健康促進或智慧醫療趨勢有興趣的民眾或從業人員	新興領域知識、技能與證照課程	強化該領域課程特色、結合健康與科技元素
偏鄉或遠距地區居民	受限於地理因素、難以親臨實體課程者	線上學習、彈性進修需求	加強線上課程推廣、提供遠距教學解決方案

(二)對外明確的訓練政策

1. 執行訓練需求調查

本處在每學年開學四週後，召開本處之「職業訓練教育督導小組」，審議各辦訓學科/單位所提「訓練課程需求調查表」並彙整成「訓練課程需求總表」，據以製定「年度開班訓練計畫」，詳見圖3 年度訓練需求調查流程圖。本處亦配合各政府單位及機關團體，即依其需求提出計畫報部或函送各單位申辦。

(1)需求調查時機

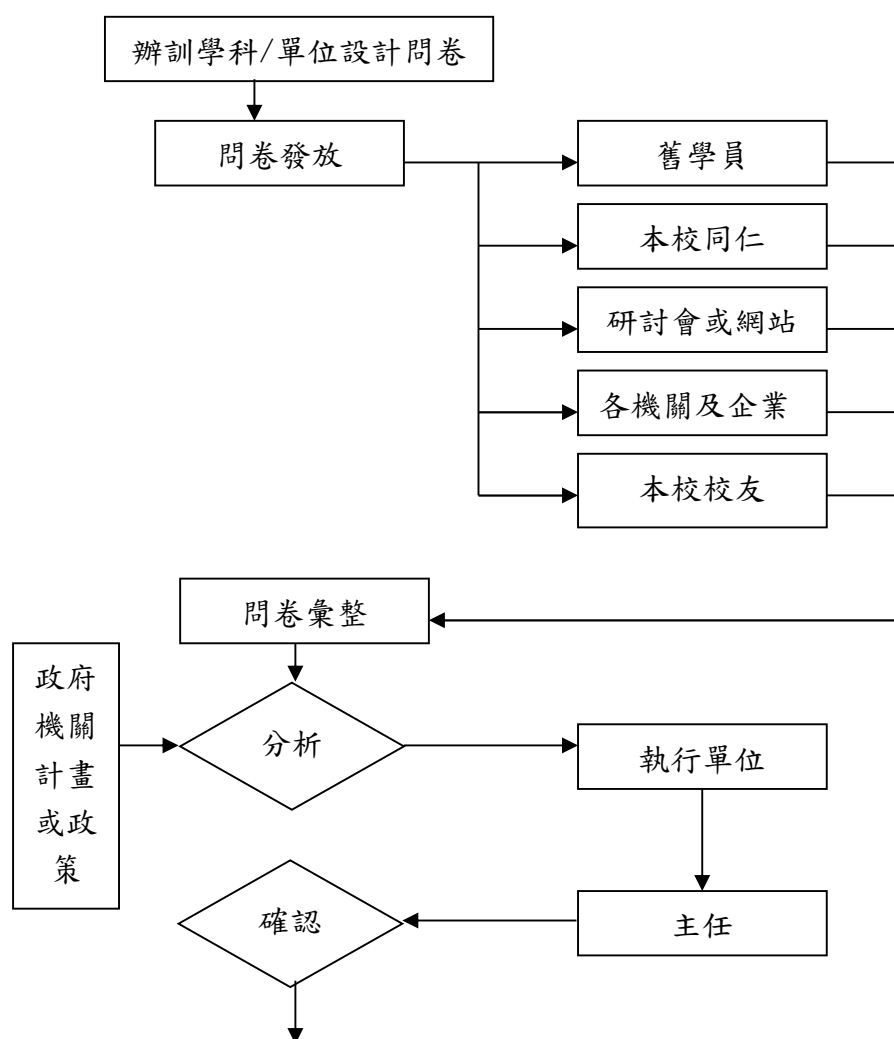
- A. 每年3月份或10月份前，配合次年度的政府單位訓練課程之需求計畫，進行訓練需求之調查。
- B. 拜訪企業機構，客製化設計課程，以符合企業員工學習之需求。

C. 對於本校職業訓練教育班舊學員、本校同仁及校友、研討會參與人員進行訓練需求調查

(2) 訓練需求分析

A. 以「訓練課程需求調查表」之項目，彙整分析。

B. 以「調查者提問」之建議，彙整分析。



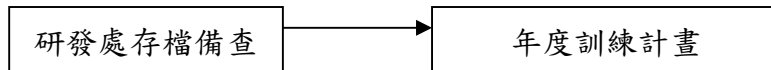


圖 4 年度訓練需求調查 流程圖

2. 訂定年度訓練計畫

(1) 年度訓練計畫訂定，包含

A. 依年度別，進行「訓練課程需求總表」之分析，編成本處之年度訓練計畫。

B. 相關單位之職訓計畫所提出的「課程規劃書」課程。

詳見圖 4 年度訓練課程計畫訂定流程圖

(2) 依「年度訓練計畫」執行，於計畫執行期中，得依「開課情況」與「學員需求」，提出計畫修改檢討。

(3) 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。

3. 訓練政策：

本校職業訓練政策結合本校專業科系，推動在地化、實務導向之職業訓練課程；服務多元對象，強化訓練品質、產學合作與就業接軌。

(1) 訓練政策內容

A 訓練理念或宗旨

發揮技職教育機構社會服務功能，結合本校專業學科與地方產業需求，推動專業化、在地化、就業導向之職業訓練課程，培育具實務能力之技能人才，提升民眾就業競爭力與生活品質。

B 訓練範疇

涵蓋健康照護（護理、長照、復健）、幼兒保育、餐飲管理、美容造成設計、數位媒體設計六大實務導向領域。並視政策趨勢與產業需求，彈性增修訓練內容。

C 訓練對象

- I. 社會失業青年與轉職民眾
- II. 產業在職從業人員
- III. 本校學生與校友
- IV. 地方社區有職訓需求之居民與弱勢族群

D 訓練責任

- I. 研發處統籌規劃年度訓練計畫、督導執行進度與成效管理、協調跨單位資源整合，並導入訓練品質管理制度（如 TTQS）輔導課程執行及管控課程品質管理
- II. 學科計畫主持人負責撰寫與提報職訓計畫案、課程教學、行政及輔導作業執行及經費控管與績效報告

E 訓練流程與辦法

蒐集訓練需求 → 課程設計與師資媒合 → 行政申請與報名作業 → 課程實施與成效追蹤 → 結訓評量與就業媒合。全程依訓練類別制定對應 SOP 並導入品質評鑑機制。

(2)訓練政策

A. 結合專業學科，回應地方需求：以醫護、復健、托育、餐飲、美容與數位設計等專長，規劃具實務導向的訓練課程。

B. 廣納對象，促進全民技能提升：服務失業者、轉職者、在職進修者及社區民眾，推動技能普及與職場再接軌。

C. 制度化推動訓練品質管理：建立完整訓練流程，分工明確，導入 TTQS 品質管理，確保訓練成效。

D. 強化產學合作與就業媒合：與產業機構合作，串接訓後實習與就業，提升課程實用性與落地率。

E. 推動終身學習與彈性課程：開設夜間、假日與進階式課程，滿足不同族群學習與職涯轉型需求。

4. 揭露方式：學校網站、FB 粉專、張貼於上課場所、印於教材等方式。

5. 資料記錄管理：

(1)附件 2-1 【訓練課程需求調查表】

(2)附件 2-2 【訓練課程需求總表】

(3)附件 2-3 【年度訓練計畫表】

(4)附件 8-1 【課程規劃書】

(三)明確的 PDDRO 訓練課程及明確的核心訓練

1. 核心訓練課程

本處依本校各科系專長，訂定核心訓練類別。

表 6 核心訓練課程及類別表

訓練類別	科系	初階課程 (認知/入門)	中階課程 (應用/進階)	高階課程 (整合/創新)	對應證照/工作
健康照護類	護理科	銀髮基礎 照護、簡易 急救、照護 倫理	照顧服務員訓練 班、照服員證照術 科加強班、基礎臨 床護理技能訓練 班、長照機構實務 課程、失智照護技 巧	社區個 案照護 整合、家 屬支持 策略	照顧服務員單一 級證照/長照機 構照護員、居家 照顧服務員、醫 院護理助理
	幼保科	坐月子服 務人員、嬰 幼兒照護 入門	托育人員訓練課 程、嬰幼兒感統活 動設計、親職教育 輔導基礎、兒童課 後輔導、嬰幼兒進 階照護、親職溝通 技巧	幼兒活 動設 計、兒童 發展觀 察	托育人員(保母) 技術士證照/托 嬰中心人員、幼 兒園助理、居家 托育服務員、兒 童課後照顧服務 人員
	物理治療科	樂齡運動 導引、基礎 伸展課程	復健輔具使用與 操作、社區復能服 務員訓練、物理治 療助理基礎技 能、社區肌力訓 練、失能預防運動 指導	個案復 能課程 設計、銀 髮健康 諮詢	國民體適能指導 員/國民體適能 指導員、復健機 構助理、物理治 療師助理、社區 復能服務工作者
餐飲管	餐飲管	銀髮健康 餐設計入 門、食品衛	餐飲服務基礎、烘 焙實務、團膳與營 養配餐設計、餐飲	健康飲 食顧問 培訓、膳	餐飲技術士相關 證照/餐飲從業 人員、餐飲服務

理 類	理 科	生、餐飲衛生與安全	證照訓練班	食計畫 管理	員
應 用 設 計 類	美容造型設計科	居家保養、頭皮按摩技巧入門	美髮技術基礎、彩妝造型訓練、皮膚保養與芳療應用、美容證照輔導課程、樂齡美容與造型技巧	醫療輔助美容、專業健康保養師訓練	美容美髮技術士證照/美髮設計師助理、美容師、婚禮造型助理、芳療保健業
	數位媒體創意設計科	Canva 入門、簡易影音剪輯	平面設計基礎、影音剪輯實務、網頁設計入門、社群行銷與內容創作、健康促進影片設計、社群圖文製作	行銷企劃、互動媒體應用	視覺設計助理、影片剪輯師、社群小編、多媒體設計師助理

(四)訓練品質管理的系統化文件資料

1. 研發處之「訓練品質管理手冊」，係依據 TTQS 指標要求建立，作為本處辦理訓練最高指導原則，以維持本處訓練品質管理系統之運作。
2. 手冊必要時得於本處之「職業訓練教育督導小組」中提出檢討與修正，以維持其適切性。
3. 手冊之制定、修訂、核准及發行等作業，由相關權責人員制定，於「職業訓練教育督導小組」提出討論通過後，送請本處主任核准發行。
4. 本訓練品質管理手冊第一版從 2025 年 09 月 20 日起發行實施。

(五)訓練規劃與經營目標的連結性

表 7 訓練目標與課程規劃

職業教育願景	經營目標	訓練目標	核心類別	訓練課程規劃
建立專業與實務兼具的發展平台，深化職業訓練體系與強化產學整合效益推動，培育更多優質專業人才。	1.開設職訓課程 2.執行教師增能培訓 3.穩定訓練參與人數與完成率 4.建立長期合作單位 5.簽訂產學合作案 6.建立訓練品牌與認證制度	1. 訓練業務收入 ≥150 萬	健康照護類	銀髮基礎照護、簡易急救、照護倫理、照顧服務員訓練班、照服員證照術科加強班、基礎臨床護理技能訓練班、長照機構實務課程、失智照護技巧、社區個案照護整合、家屬支持策略課程
		2. 訓練課程班數 ≥5 班		樂齡運動導引、基礎伸展課程、復健輔具使用與操作、社區復能服務員訓練、物理治療助理基礎技能、社區肌力訓練、失能預防運動指導、個案復能課程設計、銀髮健康諮詢
		3. 參與學員人數 ≥150 人		坐月子服務人員、嬰幼兒照護入門、托育人員訓練課程、嬰幼兒感統活動設計、親職教育輔導基礎、兒童課後輔導、嬰幼兒進階照護、親職溝通技巧、幼兒活動設計、兒童發展觀察
		4. 學員結訓率 ≥90%	餐飲管理類	銀髮健康餐設計入門、食品衛生、餐飲衛生與安全、餐飲服務基礎、烘焙實務、團膳與營養配餐設計、餐飲證照訓練班、特殊膳食製備、健康飲食顧問培訓
		5. 學員滿意度 ≥85%		
		6. 學員就業率 ≥50%	應用設計類	居家保養、頭皮按摩技巧入門、美髮技術基礎、彩妝造型訓練、皮膚保養與芳療應用、美容證照輔導課程、樂齡美容與造型技巧、醫療輔助美容、專業健康保養師訓練
		7. 技能檢定考照率 ≥70%		
		8. 訓練總時數 ≥200 小時		
		9. 每年合作單位 家次≥5 家		

		10. 培訓教師比例 ≥60% 11.通過TTQS評核		
--	--	---	--	--

(六)訓練教育機構的行政管理能力及訓練主管相關職能

1. 訓練職務能力

本處每年會規劃辦理各類教育訓練課程，對於訓練承辦人員、訓練承辦相關人員應具備執行訓練行政與專業訓練職能之程度，訂有職能要求、評核標準、職能分析表及工作職掌表。

2. 職務能力：

(1)課程開班招生的能力

(2)課程需求探討的能力

(3)課程規劃設計的能力

(4)課程研發應用的能力

(5)課程開課執行的能力

(6)課後評估追蹤的能力

3. 專業訓練：

(1)TTQS 培訓通過

(2)主持人/共同主持人應具備各學科部定講師專業資格

(3)具備電腦操作基本能力

(4)具備服務熱誠、積極主動特質本能

1. 工作職掌表

表 8 工作職掌表

職稱	執掌	職能要求			備註(經歷/證照)
		專業	核心	管理	
校長	1. 核定職訓政策方向與資源配置 2. 督導計畫整體推動成效 3. 與外部機構協調溝通	熟悉高等教育政策與職訓制度	決策力、溝通協調能力	整體規劃與資源分配能力	部定副教授以上
研發處主任	1. 統籌規劃年度訓練計畫 2. 督導執行進度與成效管理 3. 協調跨單位資源整合	具備職訓政策與計畫管理經驗	分析判斷、跨部門協調	團隊帶領、資源整合能力	1. TTQS 培訓通過 2. 部定助理教授 3. 溝通協調能力
職業訓練教育督導小組成員	1. 輔導課程執行 2. 管控課程品質管理	督導課課品質管理能力	表達力、學員互動能力	課程紀錄彙整、管理課程執行品質	1. TTQS 培訓通過 2. 具備電腦操作基本能力 3. 具備服務熱誠、積極主動特質本能

計畫主持/協同主持人	1. 撰寫與提報職訓計畫案 2. 主責課程教學、行政及輔導作業執行 3. 負責經費控管與績效報告	計畫撰寫、職訓架構設計及執行能力	目標設定、執行與修正力	預算控管、成效評估	1. TTQS 培訓通過 2. 具備各學科部定講師專業資格 3. 具備電腦操作基本能力
------------	--	------------------	-------------	-----------	---

四、設計篇(Design)

(一) 訓練需求相關的職能分析與應用

依據政策需求、業界需求、學員需求調查，及相關會議確認目標對象需求，並依據績效目標和營運計畫，發展重點訓練課程，再參考全國技術士技能檢定規範和iCAP 課程品質認證審查指標，以ADDIE教學發展模型為本，分為「分析（Analyze）、設計（Design）、發展（Develop）、實施（Implement）、評估（Evaluate）五大構面，進行職能需求分析，共同發展符合勞動市場及產業發展之訓練課程。

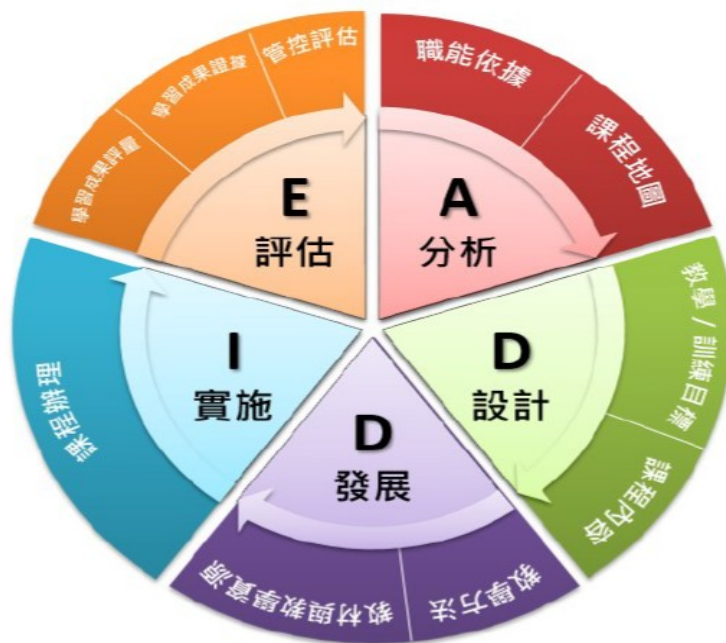


圖5 職能導向課程品質認證審核指標

(二) 訓練課程設計程序與說明

1.目的：為確保訓練課程符合TTQS系統精神，並提昇本校辦理訓練之規劃品質。

2.範圍：凡本校研發處安排之職業訓練教育均適用之

3.訓練方案設計流程圖：

運用 ADDIE原則 (如附圖 5)，階段內容說明：

(1) A 分析階段：依政策/業界/學員需求、進行具體職能與訓練需求分析，以確認目標市場需求。

(2) D 設計階段：依據職能與需求分析以及核心訓練類別表，訂定教學目標以及課程內容。

(3) D 發展階段：確定訓練課程目標、大綱及內容後，決定各階段運用適切的教學方法，以及選擇適當的教材與教學資源。

(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：設計合適且有效的評量方式（包含評量工具、學習成果證據）有效監控紀錄以及評估學員學習成果。

4.資料記錄管理：

（1）附件 2-2 年度課程訓練計畫表

（2）附件 7-1 市場訓練能力需求表

（3）附件 7-2 職能落差問卷

（4）附件 8-1 課程規劃書

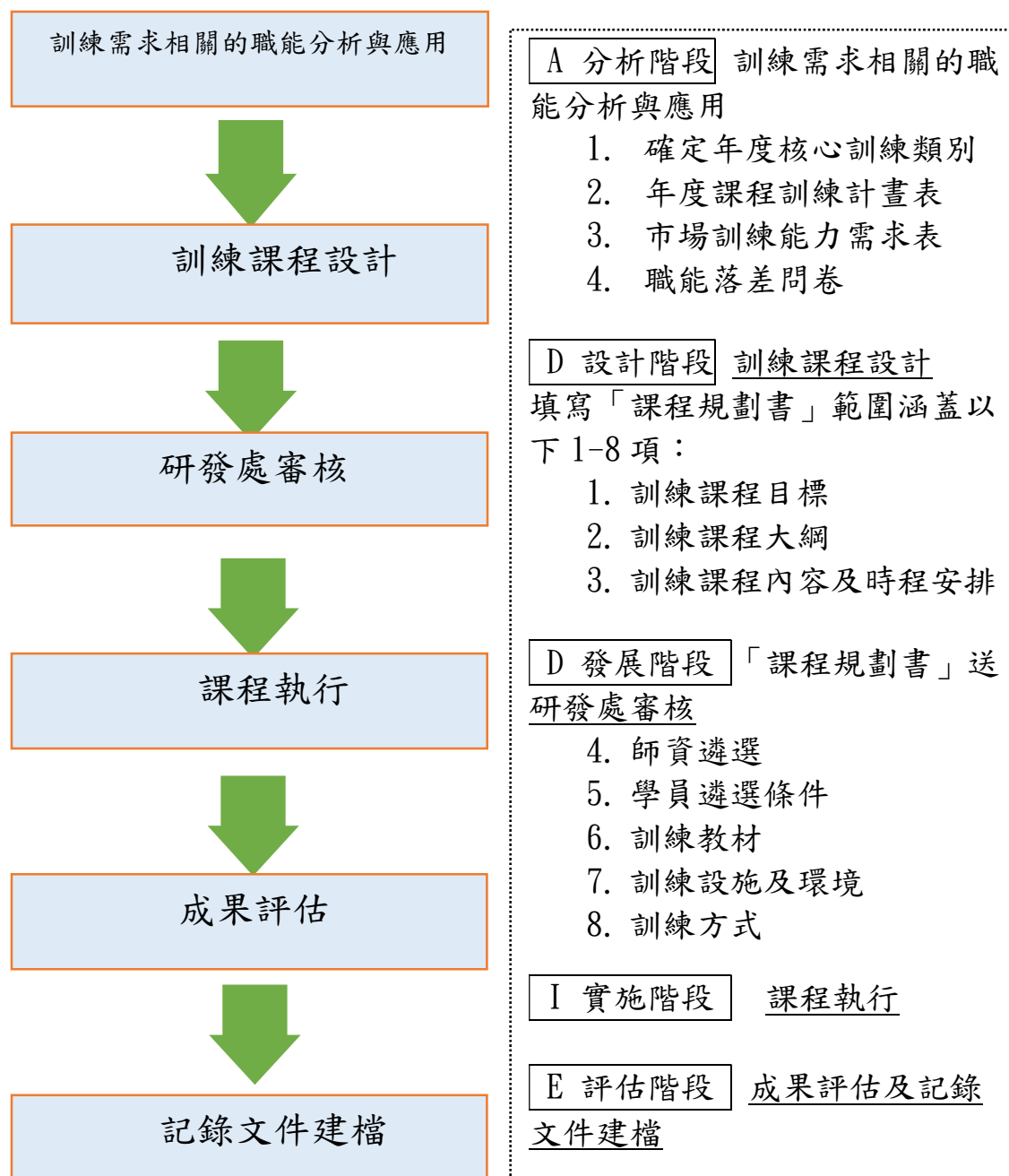


圖6 訓練方案設計流程

(三)利益關係人的過程參與

1. 「利益關係人」為研發處同仁、講師/顧問、產業合作夥伴/外部單位、政府/補助單位、學員開班院系。

2. 利益關係人直接或間接參與 PDDRO 各階段情形，訂定附件 9-1「利益關係人參與矩陣表」，以有效顯現利益關係人參與課程設計及審查過程。
3. 訓練方案在進行課程設計時，訂有應徵詢相關利益關係人的意見之規定，針對需求單位進行附件 7-1「市場訓練能力需求表」訪談並留有紀錄與統計分析
4. 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，另可針對「職能落差問卷」、「課後課程檢討表」、「學員意見反應表」等進行分析，修正納入課程設計。
5. 徵詢的方式得採「會議、口頭、書面、E-Mail…」等各方式進行，所有的討論、會議或 e-mail 均留有完整紀錄並經簽核後存檔。

表 9「利益關係人參與矩陣表」

階段	任務	校長	研發處主任	行政教師	計畫主持人	講師/顧問	產業合作夥伴	政府單位	學員
P 計畫	制定培訓目標與策略	●	●	○	○		○	○	
	進行需求調查分析		●	○	●		●	○	●
	擬年度訓練計畫	○	●	●	●				
	預算與資源審核	●	●	●	●			○	
D 設計	課程規劃設計		○	○	●	●	●	○	●
	講師遴選聘任		○	○	●	●	○	○	
	選定教材與教學方案		○	○	●	●	●	○	
	安排場地與設備		○	○	●	●	●	○	
D 執行	開班文宣、網站		○	○	●	○			●
	訓練實施		○	○	●	●		○	●
	訓練結束資料登錄		○	○	●	●		○	●
R 查核	執行中檢核與監控		●	●	●	●	○	○	
	蒐集學員滿意度與回饋		○	○	●	●	○	○	●
	課程檢討會議		●	●	●	○	○		
O 成果	成效報告與結案	●	●	●	●	○		●	
	成果檢討與改進提案	●	●	●	●	○	●	○	
		●：主要參與者 ○：需被通知的人，了解進度與結果							

(四) 訓練資源的採購程序及甄選標準

展現課程設計時，應確實依 圖 6「課程訓練資源的甄選標準流程」，進行師資遴選、教材、場地評選及財物耗材採購。

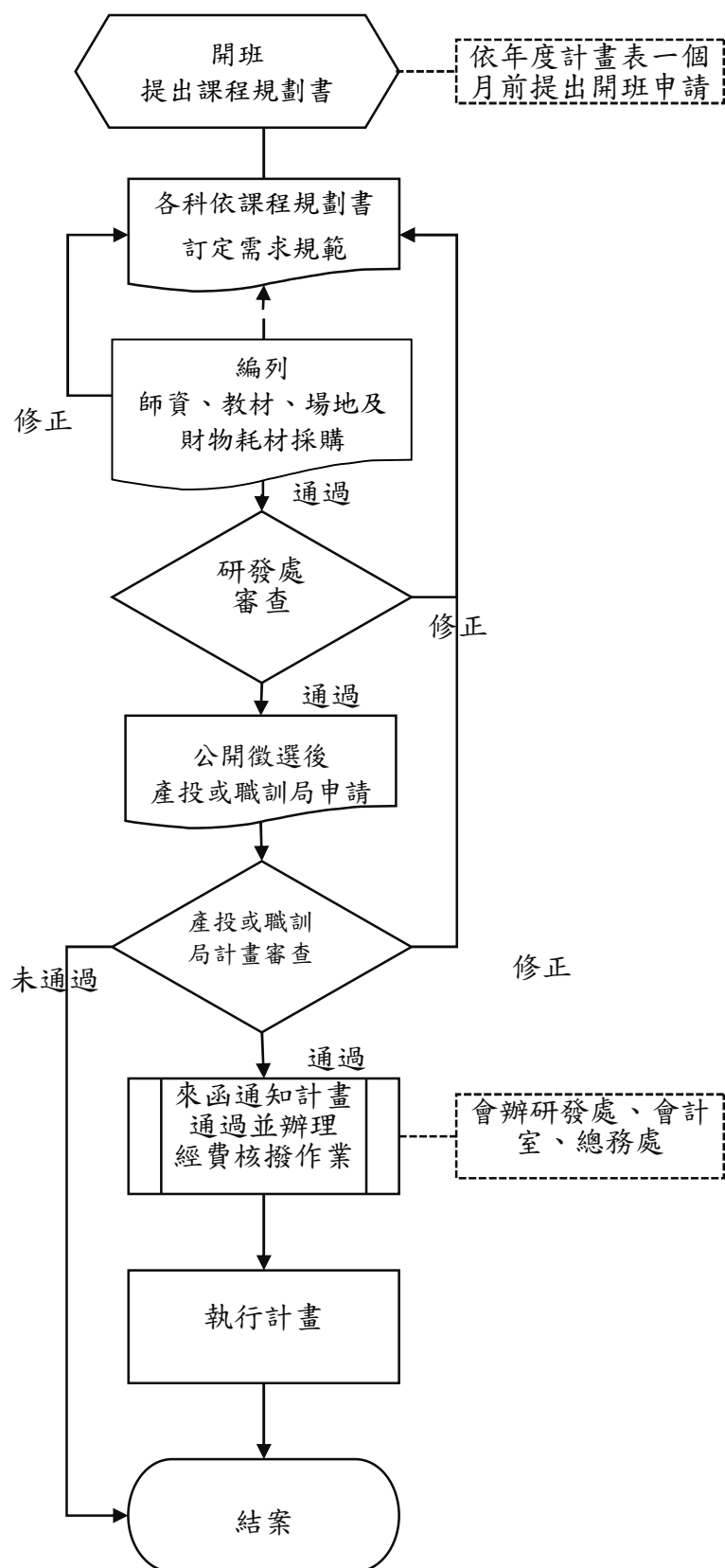


圖 7「課程訓練資源的甄選標準流程」

1. 師資評選作業辦法

(1) 講師來源:講師資料庫及外聘講師，分述如下

I. 講師資料庫:本校合作過之講師，可不需經過師資

遴選流程，但須經研發處裁示通過為該課程之授課

講師。

II. 外聘講師: 事先蒐集專業領域且經驗豐富之講師名單，連絡講師詢問其授課意願，協助後續評選流程，必要時可進行「試教」。

(2) 講師評選項目:附件 10-1「師資聘任審核表」評選項目說明如下所示:

- 學歷:具備與課程相關學歷。
- 專科科目:師資之專業知識與技術與課程符合程度。
- 教學經驗:擔任與課程相關之專任或兼任教師經驗年資。
- 實務經驗:具與課程相關之職場實務經驗年資。
- 課程設計:教案完整性與課程目標需求切合度。
- 上課時間:上課時間與時段可配合程度。
- 鐘點費:課程性質符合本中心可負擔費用範圍。

(3) 師資遴選流程:圖 7 師資遴選流程

(4) 不續聘原則:講師授完之課程，由學員填寫講師評選表，學員滿意度平均未達 3.5 分以上，不再續聘。對外公開之課程開課後，經辦訓人員確認為授課講師之授課方式不符合課程規劃或學員需求時，經與講師溝通後，仍無具體改善，不再續聘。

(5) 資料紀錄管理：均留有完整紀錄並經簽核後存檔

1. 附件 8-4 訓練師資名冊。
2. 附件 8-5 訓練師資證明文件
3. 附件 10-1 師資聘任審核表。
4. 附件 10-2 講師評選表
5. 講師聘請及聯絡事項

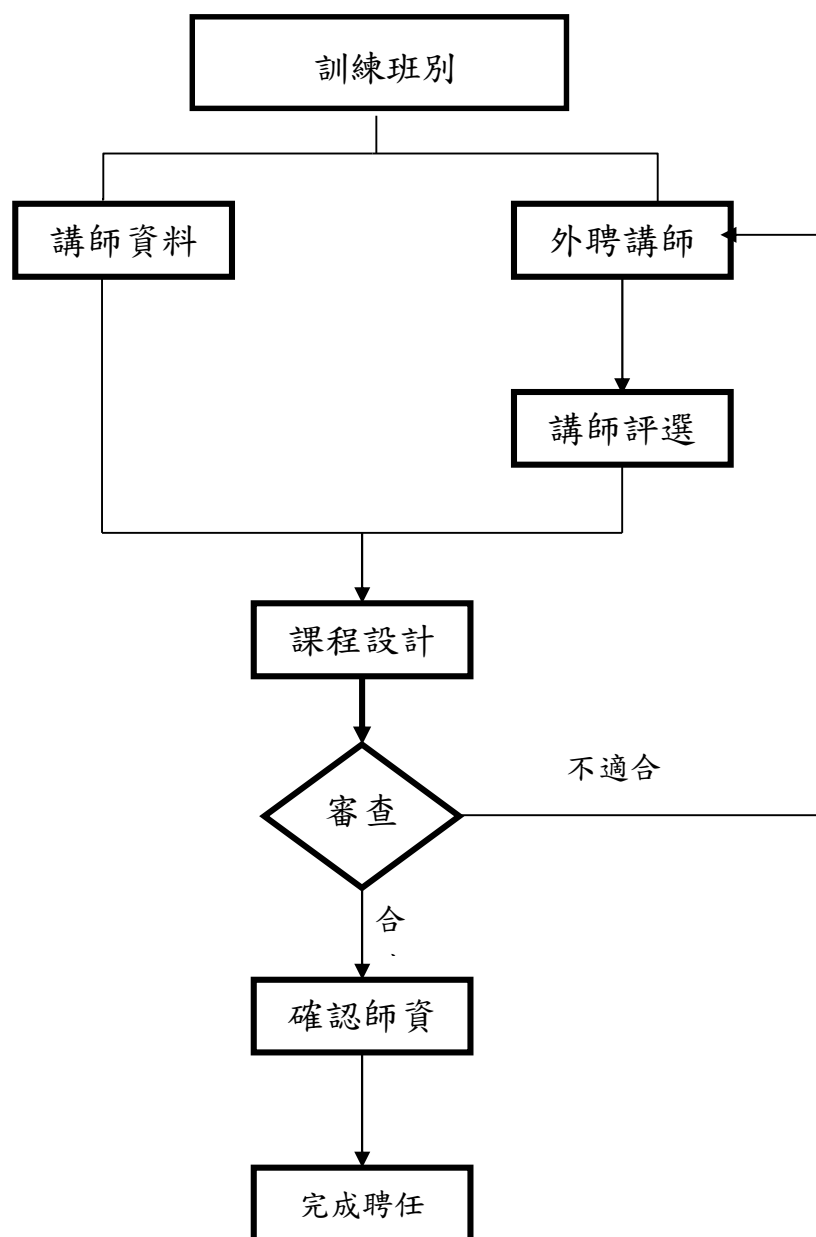


圖 8 師資遴選流程

2. 教材評選作業辦法

(1)在課程規劃之時，就要依照課程大綱確認教材準備。

(2)教材應確實依圖8「訓練教材評選作業流程」，進行教材評選

(3)教材評選會議紀錄依附件 10-3「教材評選表」進行教材甄選，參與評選者可為課程負責人、教學單位主管、實務專家等，如有標準範本規定者，從其規定。

(4) 附件 10-3 教材評選表項目及通過條件如下所示：

- 訓練目標: 教材內容明確對應訓練課程目標
- 實務適用性:教材涵蓋實作技能、臨床或職場應用場景
- 時效性與正確性:資料更新、內容符合現行法規與實務
- 教材與學員程度相符:教材語言與內容適合本課程學員背景與程度
- 結構與編排:教材編排清晰、層次分明，便於學習與教學
- 視覺設計與可讀性:字體、排版、插圖易於閱讀與理解
- 教材完整性:包含學習目標、重點提示、練習或自我檢核等
- 教材合法性與授權:為合法取得、有授權文件或版權聲明

通過條件:85-100 分:教材採用；70-84 分:教材宜修正後重審；

70 分以下:退件

(5)教材如為指定書籍者，依其規定購買。

(6)準備教材:如為自行編印者，須於開課日一週以前，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。

授課教材(講義)，檢視內容是否缺頁、錯字、字體太小、缺頁碼、

清晰度等問題，並試印 1 份，進行複閱。

(7)資料紀錄管理：均留有完整紀錄並經簽核後存檔。

1. 附件 10-3 教材評選表
2. 講師聯絡教材事項
3. 自編講義或書籍

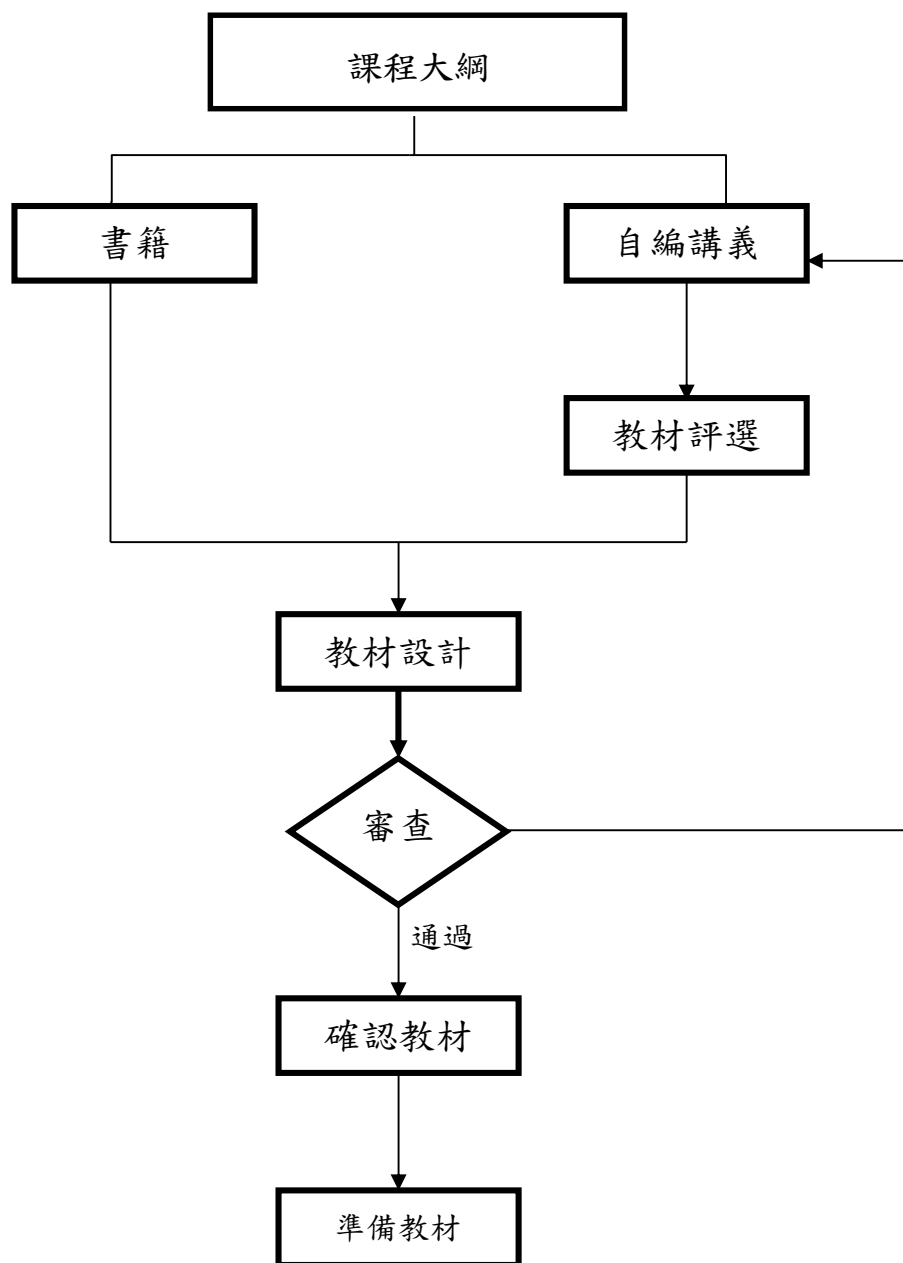


圖9「訓練教材評選作業流程」

3. 訓練場地評選作業辦法

(1) 校內訓練場地皆已符合標準，通過消防安全、公共安全之檢查，並已投保「公共意外責任險」，可不需經過評選流程，但仍須經研發處審核通過，以確保教學場地品質符合需求。

(2) 校外教育訓練場地之評選，按照「教育訓練場地評選表」進行審核，評選項目如下所示：

- 消防、建物安檢合格
- 教學設備齊全
- 教室空間舒適
- 場所位置容易查找
- 停車方便
- 場地費符合負擔範圍
- 服務人員配合度高

※場地評選達以下標準，予以通過：評選總分達 70 分以上。 2. 各項目得分不得低於 1/2。

(3) 租/借用之教學場地，開課後若因故無法滿足訓練需求，訓練委員會需將改善事項請承租單位協助處理，再決定是否繼續租用。

(4) 資料紀錄管理：均留有完整紀錄並經簽核後存檔。

附件 8-1【課程規劃書】

附件 10-5「訓練場地評選表」

附件 12-4【教學環境資料表】

4. 財物採購流程作業辦法

相關耗材應確實依圖 9「財物採購流程圖」，應如為前已購之產品，得予免除「評選評分」之程序。流程依附件 慈惠醫護管理專科學校財物採購辦法進行評估、採購、簽約及後續管理作業。

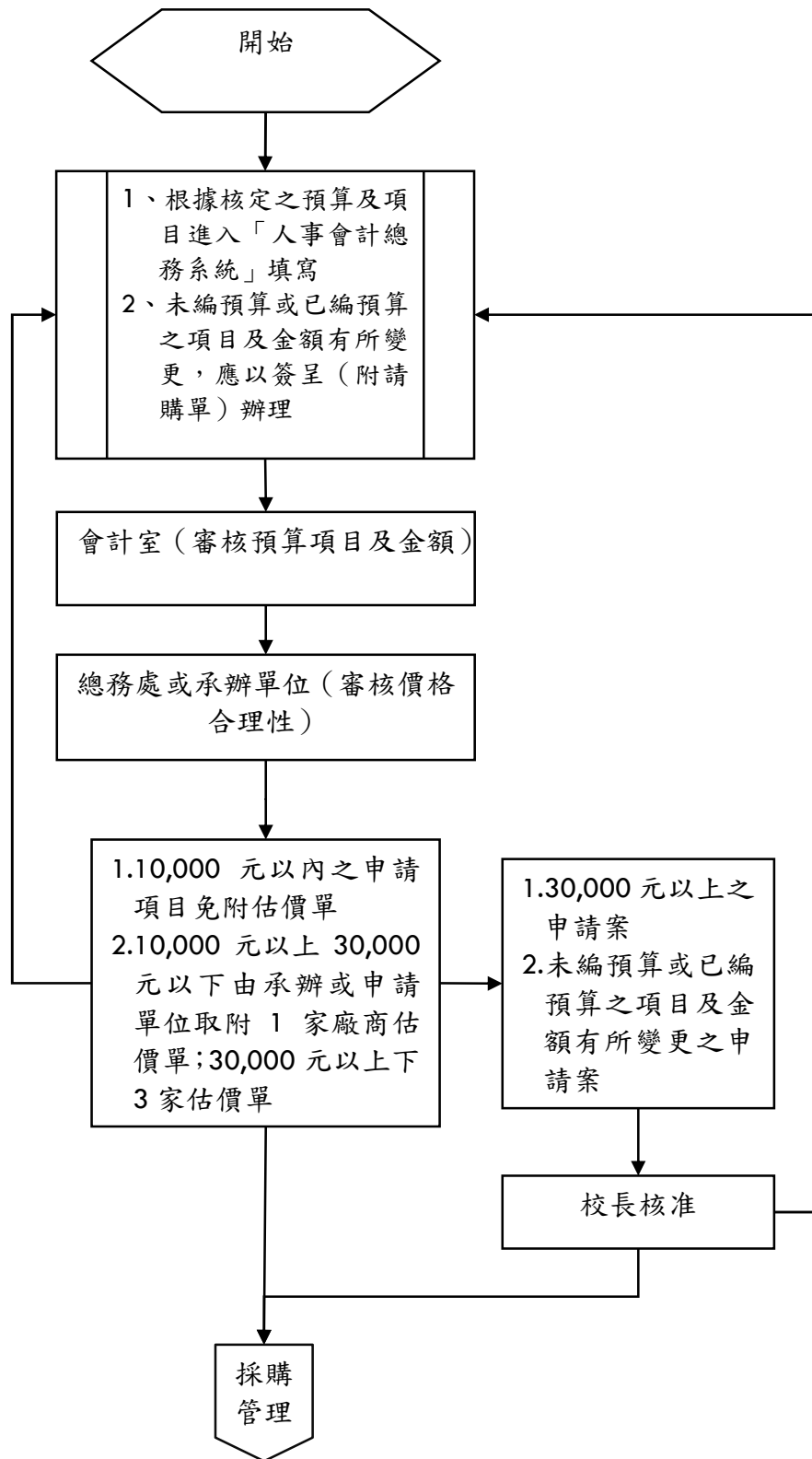


圖 10 「財物採購流程圖」

(五)訓練與目標需求的結合

本校依據訓練地圖及核心類別開立辦訓課程，課程都必須明確對外公布訓練目標及對象，並視情況選擇合適的方式進行訓練需求確認。分別針對政府政策、產業需求、學員需求及專家訪談進行各方面調查，確立所需職能與明確訓練的需求，最後產出訓練課程。

五、執行篇中（D0）

（一）計畫內含按計畫執行進度

1. 課程開課規劃

- (1) 每個課程在開課之前，應進行確認各項單元教學之細項。
- (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，或委請講師提供專業知識後，確定相關項目，製定「課程規劃書」。
- (3) 「課程規劃書」的規劃項目，內容含有：學員遴選、教材選擇、師資遴選、教學方法、及訓練場地的選擇等項目。
- (4) 資料紀錄管理：均留有完整紀錄並經簽核後存檔。

附件：8-1【課程規劃書】

2. 學員遴選規劃

- (1) 依開班課程招生簡章之規定辦理學員資格之遴選。
- (2) 符合職訓局和相關單位規定之有關學員必備之條件。
本項遴選條件，應於上課資訊揭露之。

(3)資料紀錄管理：均留有完整紀錄並經簽核後存檔。

附件：8-1【課程規劃書】

3. 教材選擇規劃

(1) 在課程規劃之時，就要依照單元課程之需要及講師之要求，
確認教材準備的方式。

(2) 課程開設前，教材評選會議紀錄依「教材評選表」進行教材
甄選，參與評選者可為課程負責人、教學單位主管、實務專家
等，如有標準範本規定者，從其規定。

(3) 教材如為指定書籍者，依其規定購買。

(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) 教材評選表、授課講義、教材使用後學員回饋紀錄均留有完
整紀錄並經簽核後存檔。

(6)資料紀錄管理：均留有完整紀錄並經簽核後存檔。

附件：8-1【課程規劃書】

附件：10-3【教材評審表】

4. 師資遴選規劃

講師資格：

- (1) 符合職訓局和相關單位規定之師資條件並依師資遴選標準及作業流程辦理
- (2) 講師資料庫中，考量講師履歷、證照或授課證明，並檢附「講師評選表」；第一次授課則有試講紀錄、教學能力評分表佐證尤佳。
- (3) 依課程內容決定多位講師，並排序；遴選排序時，以專長為優先，學員課後滿意度較高者次之，講師至上課地點之交通與方便性為最後考量。
- (4) 資料紀錄管理：均留有完整紀錄並經簽核後存檔。

附件：8-1【課程規劃書】

附件：10-2【講師評選表】

附件：10-4【講師資料表】

5. 教學方法選擇

- (1) 依「課程規劃書」內容，可使用多元方式「教學方法參考表」，講述法、案例分析、分組討論、實作演練、媒體教學法、角色扮演等，並呈現教學方法說明。

(2)授課老師於授課前，填寫「教學活動設計」表。「教學法」需

考慮課程目標及學員特性(基礎程度、學習風格、年齡背景等)，

方法應具適切性、多樣性、成效導向。

(3)資料紀錄管理：均留有完整紀錄並經簽核後存檔。

附件：8-1【課程規劃書】

附件：12-1【教學法一覽表】

附件：12-2【教學活動設計】

6. 訓練場地選擇

(1)一般條件：校內訓練場地皆已符合標準，通過消防安全、

公共安全之檢查，並已投保「公共意外責任險」；另設有無

障礙設施（如輪椅上下坡道、電梯、防滑墊等），除適合一

般學習者外，亦可提供作為身心障礙者訓練場所。

(2)特殊條件：

I. 備投影機。

II. 教學用麥克風1組。

III. 環境整潔、光線充足、空調佳。一般會議桌、椅。

IV. 擁有無線網路環境。

V. 視聽教室、普通教室皆有冷氣設備、舒適安全優質環境。

(3)資料紀錄管理：均留有完整紀錄並經簽核後存檔。

附件：8-1【課程規劃書】

附件：12-3【訓練場地資料表】

附件：12-4【教學環境資料表】

7. 開課前作業

*課前一個月

- (1)確定進度、選定日期。
- (2)設定報名資格、截止日期。
- (3)發文報名招生。
- (4)場地選擇。
- (5)經費控管（申請補助、自籌）。
- (6)受訓人員篩選（資格審查）。

*上課前兩週

- (1)師資評估（時間、經費--）。
- (2)徵聘教師（遴選資格）。
- (3)講義編印（內容教師提供）。
- (4)教材準備（政府、企業、學員手冊、資料袋）。
- (5)採購程序（技術教學用物、文具、餐飲、茶點、資料袋）。
- (6)教具準備（電腦、投影機、銀幕、擴音機、麥克風、電池、筆、識別證、工作人員背心、原子筆）。
- (7)確認講師到場時間、交通位置。
- (8)準備學員名冊。

附件:12-5【訓練開課前檢核表】。

8. 開課中作業

- (1)出席率（上課人數、缺課人數）。
- (2)上課記錄（全程監控、發問、互動）。
- (3)異常處理。
- (4)宣讀課程相關規定事項。
- (5)掌控學員進出情況（電話、喧鬧）。
- (6)教室環境維護、整理、歸還。
- (7)隨時注意學員上課反應、學習動機。

附件:12-6【監課人員工作檢核表】。

9. 開課後作業

- (1)統計課後課程滿意度。
- (2)上課意見反映調查
- (3)資料統計分析。
- (4)授課學員資料登錄。
- (5)成果紀錄展示或發表。
- (6)標準化製作。
- (7)召開訓練檢討會議。

附件:12-7【訓練課後檢核表】。

(二)提供學習成果移轉的建議或協助

- 1.學習資源平台：建立資源共享平台，將課程課程教材、影片等相關教學資源上傳此平台，學員需要時可隨時使用。

2. line：建立學員群組，可統一發布相關課程報名與考照資訊，若學員有課程相關問題，可由此帳號直接提問，訓練人員可進行一對一的回覆。
3. 實習契約書：與合作的機構簽訂實習契約書，各實習單位將提供學習機會給學員
4. 於職訓班結束時召開徵才活動，進行就業媒合與輔導。
5. 提供考照資訊及協助考照報名：提供相關考照資訊，協助有意者報名考照，並定期開辦相關回訓課程，強化考照相關知識與技能。

(三)訓練資料分類與建檔及管理資訊系統化

1. 訓練課程相關歸檔各項資料分類、建檔及管理，採用「PDDRO」模式，存放各項訓練相關資料，以有效建檔及管理。
2. 相關文件類別如下：
 - (1)公文：關於教育訓練之收發公文。
 - (2)會議文件：召開訓練會議之紀錄及附件。
 - (4)課程相關資料：如簽到表、課程檢核表等相關資料。
 - (5)人員基本資料：如講師資料、報名學員資料等。
 - (6)其他：如學費收據、收支紀錄等相關資料。
3. 依各類文件分類建立順序編列文件編號，並以下列三種型式儲存：
 - (1)紙本文件表單。
 - (2)保存於電腦資料夾之文件。
 - (3)保存於線上雲端系統之文件。

4. 訓練相關文件應定期維護，製作文件記錄，以確保文件之完整性。

六、查核篇 (Review)

(一) 評估報告與定期性綜合分析

1. 執行訓練 P-D-D-O 各流程時，需持續定期監測整體訓練流程之每階段是否符合程序要求，並做相關資料蒐集與進行年度管理報告。此查核流程提供訓練中各階段異常情況明確的處理程序，作為修正後續訓練作業之依據。

2. 作業流程

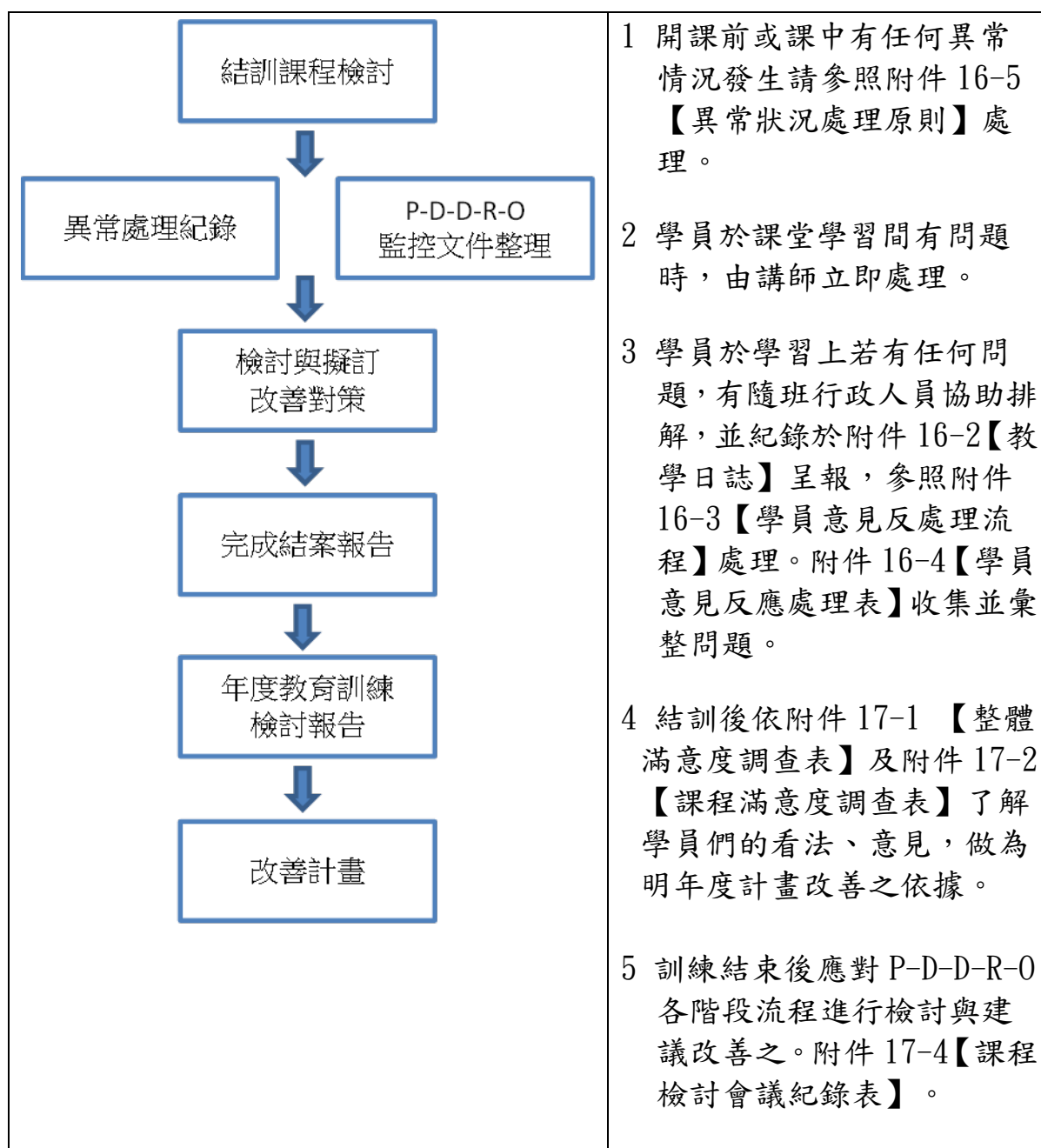


圖 11 評估報告與定期性綜合分析作業流程圖

3. 訓練課程相關會議

項次	會議名稱	時間	內容
1	年度工作計畫	1月、視需要召開	1. 年度策略分析、經營目標檢視及更新。 2. 檢視與修訂訓練品質管理手冊內容。 3. 訓練相關辦法制訂與修改。
2	課程設計會議	視需要召開	1. 與利益關係人進行課程設計。

3	課程檢討會議	每門課程結束後	1. 課程相關事項檢討 2. 學員反應事項檢討與改善。 3. 異常事件檢討與改善。 4. 訓練滿意度調查及其它建議檢討。
4	年度績效檢討會議	12、1月	1. 年度課程總檢討，製作成果報告。 2. 決定明年度課程計畫方向。
5	臨時會議	視需要召開	1. 學員反應事項無法立即解決，討論解決辦法。 2. 遇到一切影響課程原先計畫之情形時，討論行動方案。

(二)監控與異常矯正處理

1. 為因應執行訓練流程的突發狀況，避免其影響辦訓品質，處理之監控追蹤。
2. 作業流程

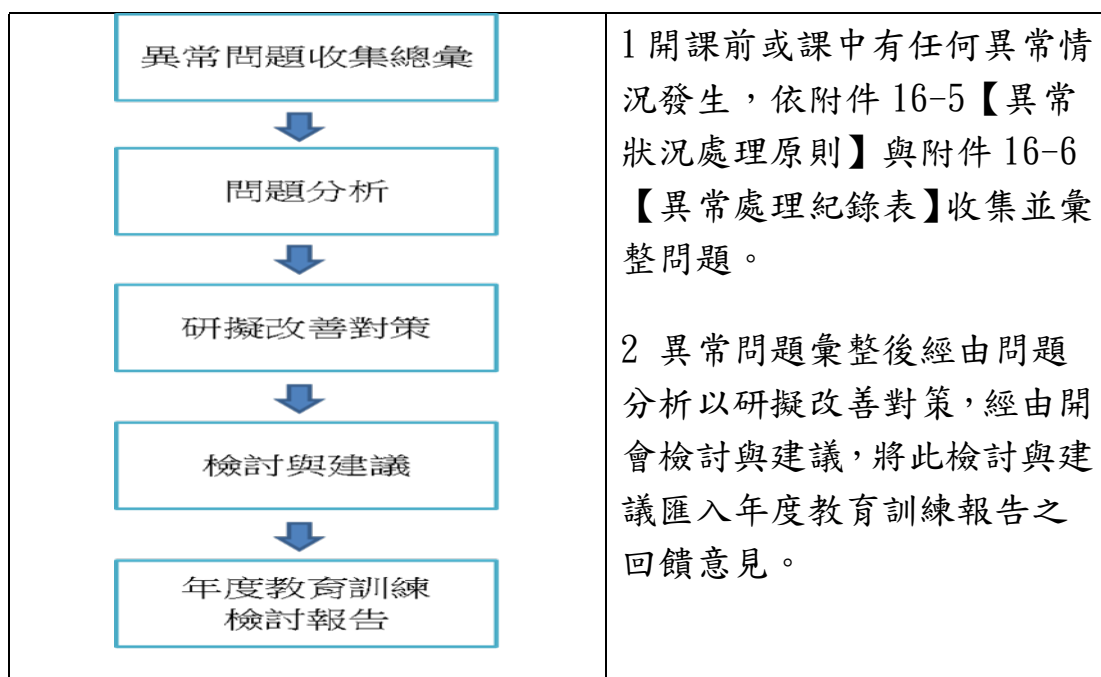


圖 12 監控與異常矯正處理作業流程圖

3. 學員意見反應處理流程

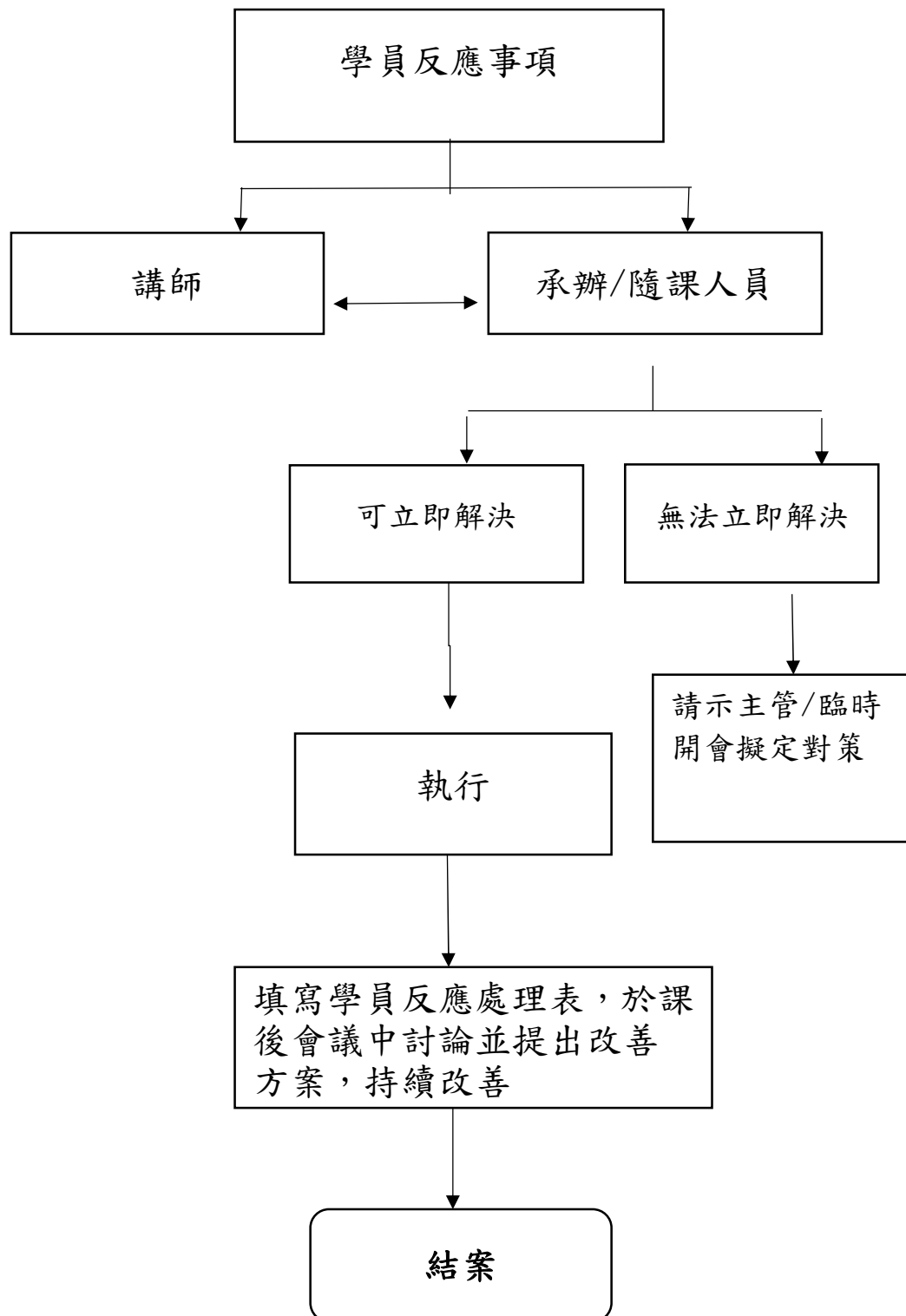


圖 12 學員意見反應處理流程流程圖

附件:16-1【學員簽到(退)單】。

附件:16-2【教學日誌】。

附件:16-3【學員意見反應處理表】

附件:16-4【異常狀況處理原則】。

附件:16-5【異常處理記錄表】。

附件:17-1【整體滿意度調查表】。

附件:17-2【課程滿意度調查表】。

附件:17-4【課程檢討會議紀錄表】。

七、成果篇 (Outcome)

(一)訓練成果評估的多元性和完整性

1. 反應評估：依滿意度調查分析，以及講師或學員給予回饋，彙整分析作為下期課程規劃參考依據。
2. 學習評估：依各門課程不同性質，請講師設計學科評量、實作測驗評量等不同學習評估，以及整理學員之課程心得報告，相關結果可作為下期教學設計參考。
3. 行為評估：調查學員參訓過後，於工作中對知識與技術的應用或提升有否幫助；進行就業與考照追蹤紀錄。
4. 成果評估：職訓班於課後舉辦就業媒合活動、個別輔導就業，並留存順利就業學員相關證明文件。學員就業後調查雇主對於學員訓後就職的評價，將相關紀錄留存。

(二)訓練系統的一般性功能—目標客戶及學員的評價

1. 建立目標客戶及學員滿意度調查機制，並分析調查結果，作為改善依據。
2. 滿意度調查中詢問學員是否認為課程有幫助工作知識及技能提升的效果。職訓班學員結訓後若考取證照應留有相關紀錄。
3. 調查學員於課程後有無績效改善、通過各單位技術考核、通過相關證照、薪資提升等紀錄等，或達到特殊績效之說明。

(三)訓練系統的市場功能—目標市場及顧客的價值創造

提供學員相關證照考試資訊，於學員訓練後提供多元輔導就業，鼓勵學員報考專業技術士證照，統計就業率及考照率，以佐證職訓班之訓練績效，以及符合對社會方面有創造就業機會、提升市場競爭力之案例。

附件:17-1【整體滿意度調查表】。

附件:17-2【課程滿意度調查表】。

附件:17-4【課程檢討會議紀錄表】

訓練品質管理手冊 附件

附件 2-1 【訓練課程需求調查表】

慈惠醫專訓練課程需求調查表

填表單位：

項次	訓練名稱	訓練對象	訓練期間	實施方式	講師單位/姓名	預算費用	課程需求來源

填表人員

單位主管

附件 2-2【訓練課程需求總表】

年 慈惠醫專訓練課程需求總表

項次	執行單位	訓練名稱	訓練對象	訓練期間	實施方式	講師單位/姓名	預算費用

填表人

執行單位主管

研發處主任

附件 2-3【年度訓練計畫表】

慈惠醫護管理專科學校_____年度職業教育訓練計畫表

項次	訓練類別	課程名稱	對象	梯次	人次	時數	天數	預算(元)	計畫實施月份	績效查核方式	講師單位/姓名

填表人

研發處主任

附件 3-1【訓練專業人員職能、評核標準及職能分析表】

【訓練職能】

學經驗：

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. 課程開班招生的能力
2. 課程需求探討的能力
3. 課程規劃設計的能力
4. 課程研發應用的能力
5. 課程開課執行的能力
6. 課後評估追蹤的能力

專業訓練：

1. 具備 TTQS 應用管理班 培訓通過
2. 具備 TTQS 進階應用管理班 培訓通過
3. 具備電腦操作基本能力
4. 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. 年度考核職能評估項目：

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	

【職能分析表】

受評 姓名			評核日期							
評核 類別	評核項目	職能基準/分 數	評核分數						落 差	彌補方式
			1	2	3	4	5	6		
核 心 職 能										
管 理 職 能										
專 業 職 能										
評語建議										

附件 7-1【市場訓練能力需求表】

慈惠醫護管理專科學校_____年度 0000

市場訓練能力需求表（需求職位：_____）

一、基本資訊

機構/單位名稱		填表人/職稱	
聯絡電話及手機		e-mail	
訪談方式	☐ 面談 ☐ 電話 ☐ 書面 ☐ E-Mail ☐ 其他：____		訪談日期 (____年____月____日)
是否曾配合本校開班訓練	☐ 是 ☐ 否		若是，請簡述合作內容

二、單位現況與人力需求

單位目前人員現況人數	_____人
是否有人員短缺問題	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分單位/時段
預估未來一年人員增補人數	
最希望補強之職能類別	☐ 基本技能/照護 ☐ 溝通技巧 ☐ 政策知能 ☐ 協作能力 ☐ 跨領域配合 ☐ 其他：_____
實務上常見困難／訓練亟需改善之處（請舉例 1~2 項）	

三、課程訓練規劃建議

希望的訓練方式	☐ 面授 ☐ 線上同步 ☐ 線上非同步 ☐ 混成式
希望的課程長度／時數	☐ 半日內 ☐ 一天內 ☐ 二日以上 ☐ 其他：_____
最適宜開課時段	☐ 平日上午 ☐ 平日下午 ☐ 假日 ☐ 不拘
希望未來合作方向	☐ 開班委訓 ☐ 共編課程 ☐ 業師協作 ☐ 實習配合 ☐ 其他：_____
其他建議或需求補充	

附件 7-2 【職能落差問卷】

慈惠醫護管理專科學校_____年度

照顧服務員專班 職能落差問卷

親愛的學員您好：

本問卷旨在了解您對「照顧服務員主要工作內容」的能力自評，作為課程規劃與訓練設計的參考依據。

請您依據目前的能力，勾選最符合您現況的選項。此問卷僅供教學使用，無對錯之分，請放心作答。

勝任程度說明

- 完全勝任：可以完成該項工作，且能做得很好。
- 部分勝任：需要透過學習或他人協助，才可完成該項工作。
- 無法勝任：目前尚無法完成該項工作。

一、基本資料（僅作課程規劃用）

姓名：_____

年齡：_____

學歷：_____

是否有相關照護工作經驗：☐ 有 ☐ 無

您是否曾經照顧過長輩或需要幫助的人？☐ 是，請簡述：_____ ☐ 否

您參加本專班的主要學習期待是什麼？（可複選）

☐ 學習專業技能 ☐ 找到穩定工作 ☐ 提升照顧家人的能力 ☐ 其他：

二、問卷內容

	主要工作內容	工作描述	勝任程度（請勾選）
1	考量並澄清長期照護需要者之需求	- 與受照護者及家屬釐清照護需求 - 確認並排列需求優先次序	☐ 完全勝任 ☐ 部分勝任 ☐ 無法勝任
2	提供不同類型的照護服務	- 居家式照護服務 - 社區式照護服務 - 機構式照護服務 - 特殊型態照護服務	☐ 完全勝任 ☐ 部分勝任 ☐ 無法勝任
3	執行生活活動照顧作業	- 協助家庭與社區生活 - 協助社會參與	☐ 完全勝任 ☐ 部分勝任

	主要工作內容	工作描述	勝任程度（請勾選）
		- 協助精神心智互動與行為照顧	☐ 無法勝任
4	執行個人人身基本照顧作業	- 排泄、進食照顧 - 個人清潔與日常生活協助	☐ 完全勝任 ☐ 部分勝任 ☐ 無法勝任

附件 8-1【課程規劃書】

慈惠醫護管理專科學校_____年度 0000

課程規劃書

科別			負責人	
培訓單位聯絡方式	電話：	傳真：	e-mail：	
訓練班別資料	1.班別名稱			
	2.訓練人數			
	3.訓練時數	小時		
	4.訓練期間	年 月 日 至 年 月 日		
	5.訓練單位 地點	學科場地	容納人數：	
		地址：	硬體設施說明：	
		術科場地	容納人數：	
		地址：	硬體設施說明：	
訓練需求調查與職能分析	☐ 學員需求問卷(如:職能落差問卷) ☐ 市場訓練需求調查表 ☐ 政府標案 ☐ 學習滿意度分析 ☐ 其他 _____			
訓練目標				
訓練對象	訓練對象之年齡及資格規定如下，以開訓日為基準日			

甄選及錄訓方式	一、秉持公開、公平、及公正原則篩選適訓學員參訓。 二、甄選條件 三、錄訓方式： 四、甄試錄取及報到事宜： 五、領取學員手冊		
招生宣導方式			
收退費標準	一、收費： 二、退費：		
訓練方式	一、學科： 二、術科： 三、臨床實習：		
課程大綱			
課程編配 (檢附課程表)	學科課程	實習課程	其他課程
	_____ 小時	_____ 小時	_____ 小時
	合計 _____ 小時		
師資遴選	☐ 附師資名冊 ☐ 附講師資料表 ☐ 訓練師資證明文件		
訓練費用	鐘點費：	保險費：	宣導費：
	學雜費：	設備費：	行政管理費：
	材料費：	場地費：	
	訓練費用合計：_____ 元整		個人訓練費用單價：_____ 元整
經費來源	由 _____ 經費項下支應		
	同一案件是否向二個以上機關提出申請補助： ☐ 是/列明全部經費內容、計畫名稱、機關名稱、補助項目及金額。 ☐ 否。		

提供學習成果移轉方式	☐ 實習 ☐ 技術考 ☐ 競賽 ☐ 成果展 ☐ 口頭報告 ☐ 學員回訓 ☐ 其他_____		
	☐ 就業媒合		
訓練績效評估	1. 反應評估： ☐ 滿意度調查表 ☐ 講師/學員回饋紀錄 2. 學習評估： ☐ 筆試 ☐ 實作 ☐ 心得報告 ☐ 成果照片 ☐ 滿意度調查表 3. 行為評估： ☐ 結訓率 ☐ 學員訓後動態調查(課後_____月追蹤調查記錄) ☐ 管理社群(如line群組) ☐ 學員職場成效評估表(實地稽核) 4. 成果評估： ☐ 就業調查 ☐ 證照調查 ☐ 感謝函 ☐ 雇主問卷調查表		
預期效益	1.目標人數達成率：_____％ 2.訓後輔導學員就業率：_____％ 3.訓後技能檢定考照通過率：_____％		
單位主管簽章：		承辦人簽章：	
審查方式	依下列程序審核： ☐ 經由研發處召開校職業訓練教育督導小組會議，審查後報請校長核定		
本案經提請研發處 年 月 日召開職業訓練教育督導小組會議審查			
審查結果	經辦人員：		
	研發處主任：	擬請補助金額：新台幣_____元	
	會計主任：	秘書室主任：	副校長：
核定	校長：		
備註	1. 課程應以此規劃書執行並資料紀錄管理，相關表單研發處網站下載 2. 若有計畫變動，請上公文寫明計畫更動事由 3. 請於活動結束後，應於一個月內將相關資料(含實施計畫)裝訂成冊，連同結案報告送人事室存查(未繳交報告者，經費追回)。		

附件 8-2 【課程表(學科)】

慈惠醫護管理專科學校_____年度 0000

學科課程表

目次	課程單元	課程內容	時數	授課講師	教學方法	教材 / 教具	地點
1	長期照顧服務願景與相關法律基本認識	一、照顧相關政策發展趨勢。 二、與服務對象相關之照顧服務法規。 三、涉及照顧服務員工作職責之相關法。	2	黃瓊珠	☐ 講述 ☐ 分組討論 ☐ 角色扮演 ☐ 問答 ☐ 視聽教學 ☐ _____	☐ 講義 ☐ 單槍 ☐ 筆電 ☐ _____	
2							
3							
4							
5							

附件 8-3 【課程表(實作及實習課程)】

慈惠醫護管理專科學校_____年度 0000

實作課程及實習課程表

目次	課程單元	課程內容	時數	授課講師	教材/教具	地點
1	基本生命徵象	體溫、脈搏、呼吸、血壓、血糖的認識、測量與紀錄	1	講師：潘美蓉 實習督導員：高久理	血壓計 耳溫槍 耳溫套膜 血糖機	B502
2						
3						
4						
5						
6						

附件 8-4【訓練師資名冊】

慈惠醫護管理專科學校_____年度 0000

訓練師資名冊

編 號	姓 名	學 經 歷	現 職	擔 任 課 程	時數
1					小時
2					小時

附件 8-5【訓練師資證明文件】

慈惠醫護管理專科學校_____年度 0000

訓練師資證明文件

師資編號		01	講師 姓名	
符合資格項目	學科	具_____資格，並符合下列條件之一者 ☐ 與授課主題相關之大專院校相關科系所講師以上資格者，須檢附相關證明文件佐證。 ☐ 與授課主題相關之大專以上畢業，且具實務工作經驗 3 年以上者，須檢附相關證明文件佐證。 ☐ ☐		
	實習	具_____資格，並符合下列條件之一者 ☐ 相關領域工作經驗至少____年 ☐ 具高中職以上學校教授相關領域經驗至少 2 年，兼具同領域工作經驗至少____年。 ☐ ☐		
☐ A.學歷證書 ☐ B.專業執照證明 ☐ C.工作經驗證明 ☐ D.其他證明文件(授課證明等)				
檢附證明				

※每位教師均須檢附證明文件。

※師資符合資格項目，請依職訓局或所屬計畫標案條件調整

※本表請依【訓練師資名冊】師資編號依序排放。

附件 10-1 【師資聘任審核表】

師資聘任審核表

項目	說明	配分	評分
學歷	具備與課程相關學歷	15	
專科科目	師資之專業知識與技術與課程符合程度	15	
教學經驗	擔任與課程相關之專任或兼任教師經驗年資	15	
實務經驗	具與課程相關之職場實務經驗年資	15	
課程設計	教案完整性與課程目標需求切合度	20	
上課時間	上課時間與時段可配合程度	10	
鐘點費	課程性質符合可核銷費用範圍	10	
總分：_____ / 100 通過標準： 1. 遴選總分達 70 分以上。 2. 且學、經歷須同時符合下列說明之一： (1) 碩士以上【經歷三年(含)以上】。 (2) 大學【經歷五年(含)以上】。 (3) 專科【經歷七年(含)以上】			

附件 10-2【講師評選表】

慈惠醫護管理專科學校_____年度 0000

講師評選表

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，請立即交給督課人員，謝謝您的合作！							
項 目	分 數	講 師 姓 名				說 明	
1. 教學 內容	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

執行單位

研發處主任

附件 10-3 【教材評審表】

慈惠醫護管理專科學校_____年度 OOOO

【教材評審表】

評審項目	評估內容說明	評分指標	配分	得分
切合訓練目標	教材內容是否明確對應訓練課程目標	◎ 完全符合 20 分 ○ 部分符合 10 分 △ 不符合 0 分	20	
實務適用性	教材是否涵蓋實作技能、臨床或職場應用場景	◎ 具體且豐富 15 分 ○ 普通 8 分 △ 欠缺 0 分	15	
時效性與正確性	資料是否更新、內容是否符合現行法規與實務	◎ 最新資訊 15 分 ○ 有部分陳舊 8 分 △ 資料過時或錯誤 0 分	15	
教材與學員程度相符	教材語言與內容是否適合本課程學員背景與程度	◎ 非常適合 10 分 ○ 尚可 5 分 △ 不適合 0 分	10	
結構與編排	教材編排是否清晰、層次分明，便於學習與教學	◎ 清晰易懂 10 分 ○ 普通 5 分 △ 混亂 0 分	10	
視覺設計與可讀性	字體、排版、插圖是否易於閱讀與理解	◎ 易讀有設計感 10 分 ○ 尚可 5 分 △ 難閱讀 0 分	10	
教材完整性	是否包含學習目標、重點提示、練習或自我檢核等	◎ 齊全完備 10 分 ○ 尚可 5 分 △ 欠缺 0 分	10	
教材合法性與授權	是否為合法取得、有授權文件或版權聲明	◎ 已確認授權 10 分 ○ 尚待確認 5 分 △ 未取得授權 0 分	10	
評審建議彙整：（可由評審委員彙整對教材採用與否的整體建議與改進事項）				
總分：_____ / 100 (85-100 分:教材採用；70-84 分:教材宜修正後重審；70 分以下:退件)				
備註：評分標準可依實際需求增修或如依職訓標準範本規定者，從其規定。				

附件 10-4 【講師資料表】

慈惠醫護管理專科學校_____年度 0000

講師資料卡

講師姓名		出生日期	年 月 日	身分證字號											
戶籍地址 (本欄請詳填)	縣	區鎮	里	鄰	路	巷	號								
	市	鄉	村		段	弄	樓								
通訊地址	縣	區鎮	里	鄰	路	巷	號								
	市	鄉	村		段	弄	樓								
聯絡電話	(0)	(H)		傳 真	(0)	(H)									
學 歷															
飲 食	☐ 不拘 ☐ 吃素 ☐ 其他_____														
現職機構															
著 作															
經 歷															
專長講授 科 目															
備 註															

附件 10-5 【訓練場地評選表】

慈惠醫護管理專科學校_____年度 0000

訓練場地評選表

日期： 年 月 日

課程名稱：			
開課期間： 年 月 日至 年 月 日			
場地名稱：			
場地地址：			
課程類別： ☐ 學科 ☐ 術科場地			
場地			
評 選 項 目	分 數	說 明	得 分
1. 消防、建物安檢合格	25		
2. 教學設備齊全	20		
3. 教室空間舒適	15		
4. 場所位置容易查找	10		
5. 停車方便	10		
6. 場地費符合負擔範圍	10		
7. 服務人員配合度高	10		
總分	100	總 計	
評 選 決 議	☐ 通 過 ☐ 不 通 過 *通過條件：1. 總分達 70 分以上。2. 各項目得分不得低於 1/2。		
場 地 照 片			
備註			

填表人

執行單位

研發處主任

附件 12-1 【教學法一覽表】

種類	定義	優點	限制
演講(Lecture)	講員面對所有學員講述資料	- 自由發揮 - 人數不限 - 易於記錄 - 場地不拘	- 有效性弱 - 單向溝通 - 難以持久 - 差異難顧
問答(Q&A)	講員提出問題刺激學員回應	- 增加對學員的瞭解 - 激勵學員集中注意力 - 拉近彼此距離	講師臨場機智受考驗場面不易控制
團體討論(Group Discussion)	學員相互交換知識、經驗、意見以達成一致之看法或有更深層之瞭解	- 引起學員興趣 - 有益思考、表達、評論 - 增進對學員的瞭解	- 人多嘴雜 - 講師主持能力受考驗易偏離主題
示範(Demonstration)	講員在學員面前展示工作之過程	- 提供第一手觀察 - 學員參與程度高 - 容易吸收	- 準備工作繁重 - 觀察的角度與位置 難以顧全 - 講師的角色吃重
研習會(Work Shop)	利用集合方式共同研習某種方法或技術，偏重實際運作	- 與行動聯結 - 更深一層的吸收 - 強化小組的團隊合作 - 提高訓練的即席效果	- 費時 - 學員程度影響分組 效果 - 督導不周容易使訓練結構鬆散
分組討論(Buzz Group)	將全體學員分為五至十人之小組，針對某一特定主題討論，隨後向全體報告討論之結果	- 學員壓力較小 - 激發競爭性	- 分組技術的講求 - 時常需要協助引導 - 需要較多空間
角色扮演(Role Playing)	學員團體中選定代表就人際關係或特殊案例中之某些角色予以自然表演，隨後作分析與評估	- 有效指引學員在認知或身體動作方面之學習 - 提高學員參與感 - 體會真實情境 - 提高趣味性	- 準備工作多 - 容易有遊戲心理 - 個性內向者不易融入
個案研討(Case Study)	以書面或影片描述某一真實或模擬之情況，再由學員加以分析或解決該案例之某些問題	- 激發學員的思辨分析能力 - 舉一反三 - 整合性之思考 - 團隊合作 - 深淺正反能有多種層次與角度的彈性	- 局限於理念與分析性的教學訓練 - 適合較高層教育背景的學員 - 講師的主持討論角色吃重 - 閱讀費時 - 資料蒐集不易

敏感性訓練 (Sensitivity Training)	通常是採一週左右的團體住宿訓練方式以十至十五人為一組，每一組有一至二名指導員。它是體驗式學習中最具代表的技法，其訓練目標是提高學員對人際關係及社會的感受性	• 以實際體驗學習自己與團體的相互作用 • 體會與人溝通的方式 • 發揮新的創造性與建設性行動	• 成本高 • 費時 • 指導員必須有專業的訓練
腦力激盪 (Brain Storming)	讓所有學員在愉快的氣氛中排除固有觀念，自由交換想法或點子，並藉此激發創意及聯想產生更多的靈感及點子	• 短期內就可以得到很多創意 • 激發學員的參與感	• 講師主持能力受考驗 • 準備工作多（事前課題的選擇及評估實施計畫的訂定） • 如氣氛過度愉快將無法產生具體結論
視聽教學	是透過視覺與聽覺的相互配合，讓各自接受到的資訊緊密結合在一起	• 講師、學員輕鬆 • 易標準化 • 動態畫面能激發學習興趣 • 有助於個人自習或團體學習	• 時間拉長則效果將會遞減 • 成本高（設備必須齊全）
活動教學	透過活動，以協助或達成教育訓練的目標及目的	• 藉由活動的趣味性，可改善氣氛 • 引發學員學習興趣 • 提高學員參與感	• 設計困難 • 流於純活動，無法與訓練目的、目標配合

附件 12-2 【活動教學設計】

慈惠醫護管理專科學校_____年度 0000

【教學活動設計】

活動名稱	教學目標	方法	教具	學習單項目
輔具操作練習	學會正確安裝 與使用便盆椅	示範 + 實作	便盆椅模型	步驟填空、圖片 標示

附件 12-3 【訓練場地資料表】

慈惠醫護管理專科學校_____年度 0000

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	()		
☐ 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 12-4【教學環境資料表】

慈惠醫護管理專科學校_____年度 0000

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 12-5 【訓練開課前檢核表】

訓練開課前檢核表

課程名稱：

開課日期：

階段	工 作 項 次	內 容	完成 請勾選
課 程 前 置 準 備	課程目標確認		
	接受報名、人數統計		
	受訓學員資歷調查與分析(提供給講師)		
	課程表與需求單位協調完畢	課程主題與時間	
	講師邀請	邀請函(時間確認)	
	課程講義確認與製作		
	場地確認(課室、技術、實習)	訂場地	
	與實習單位合約簽屬		
	簽到表、教師日誌、請假單製作		
	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	
	學員手冊製作	打字、影印、裝訂	
	滿意度調查表製作		
	課後行動製作		
	上課文具、教具準備		
	教室佈置、設備確認(電腦、單槍、雷射筆、板擦…)		
	前一天提醒講師上課		
	其它：		

承辦人員簽章：

主任簽章：

附件 12-6 【監課人員工作檢核表】

監課人員工作檢核表

課程名稱：

階段	工 作 項 次	內 容	完成 請勾選
課 程 中 執 行	課程跟課	學員簽到	
		開訓及課前解凍，發放學員手冊、講義	
		課程表說明、場地環境介紹	
		講師介紹，講師茶水	
		教學日誌記錄	
		協助講師課程進行（助教）	
		紀錄課程可改進之處	
		觀察學員學習狀況	
		課程時間控制(用餐、休息)	
		其它規定說明：	

監課人員：

承辦人：

主任：

附件 12-7【訓練課後作業檢核表】

訓練課後作業檢核表

課程名稱：

階段	工 作 項 次	內 容	完成 請勾選
課 程 後 整 理	教室整理、還原		
	訓練使用道具與設備收拾整理		
	結束當天進行討論會		
	整體滿意度調查統計		
	課程滿意度調查表統計		
	講師回饋與致謝	回饋優點、改善缺點、感謝	
	課後檢討會議記錄		
	課程結案告撰寫		
	學員受訓登錄		
	其它：		

承辦人員簽章：

主任簽章：

附件 16-1 【學員簽到(退)表】

學員簽到(退)表

培訓單位名稱				班級名稱			
日期		年 月 日 (星期)					
學 號	姓 名	上 午		下 午		備 註	
		簽 到	簽 退	簽 到	簽 退		
1						1. 禁止代為簽名，代為簽名者負法律責任。如領取補助款則按情節處分。 2. 簽名不可用英文，並請簽全名。簽名處若有任何塗改，須由導師蓋章證明。 3. 任課老師嚴格督導學員簽到、退。 4. 未到課者，須註明請假假別或離退訓情形。 5. 統計時數應正確，如有塗改，須由導師蓋章證明。	
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
統 計	應到人數						
	實到人數						
	請假						
	曠課						
	離退人數						

附件 16-2 【教學日誌】

教學日誌

日期： 年 月 日 星期 ()		
時 間	上 午	下 午
課程名稱		
教 室		
課程進度 及 內容綱要		
學員反應		
任課教師 簽 名		
實習指導員 簽 名		
聯絡事項		
導師意見 (簽章)		
主管意見 (簽章)		

※如多門課程且同位老師，任課教師不可只簽一欄位，請依時段分別簽名；不可蓋章。

※夜間班課程，本表格時間欄可自行調整。

※課程名稱應與課程表名稱相同請勿簡寫。

※請核對內容是否與課程表一致。

附件 16-3【學員意見反應處理表】

慈惠醫護管理專科學校_____年度 0000

學員意見反應處理表

學員姓名		班別		課程 日期	
反應事項					
處理經過					
處理結果					
後續追蹤 紀錄					
承辦人員			主任簽章		

附件 16-4 【異常狀況處理原則】

類別	異常情形	狀況說明	處理原則
緊急災害	颱風	上課當日或前一日得知政府公告停課	緊急通知講師。 以電話、簡訊、電子郵件向學員發布停課事宜。 於一週內給予講師及學員補課通知。
		教室設備因風災、淹水無法於下次上課前修復	以電話、簡訊、電子郵件向學員發布停課事宜。 尋找替代場地，辦理授課地點緊急變更事宜。
	地震	不影響上課進行	監課人員留意硬體設備狀況並留意學員情緒。
		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	如供電正常則更換上課教室。 如無其他教室更換，教室無法正常進行課程則立即停課，導引學員離開。
		劇烈晃動，致場地停電或教室已無法使用	疏導學員逃生路線。 後續追蹤講師及學員安全狀況(ex: 返家或就醫等)
	火警	誤觸警鈴	確認警鈴事故狀況，安撫學員情緒。
		現場濃煙及警報聲響、場地傳出異味等	立即通知學員停課及逃生，並禁用電梯。 通報 119 消防單位。 確認學員逃生狀況。
		上課前教室設備因火警造成災損課程無法如期舉行	緊急通知老師。 以電話、簡訊、Email 通知所有學員停課事宜。 於一週內確認補課時間地點，告知學員。
	重大流行：疫情及傳染病	政府公告流行疫情及傳染病	教室出入口提供酒精消毒、體溫測量等措施。 張貼宣導並告知學員應戴口罩及多洗手。 注意教室座位維持適當距離。 觀察有無可疑症狀之學員。
		政府於開課前或執行中公告相關場所對象、事物出入限制	第一時間將特殊情況及限制轉達講師及學員。 暫時停止課程，配合政府相關法令及政策執行。 在相關禁令解除後，決定補課時間並提醒學員。
		課程中發現疑似症狀之學員	通報衛生機關協助辦理。 請學員返家休息，後續討論補課方案。 必要時暫時停課，後告知補課時間。

		確認班級有該症狀之學員	通報衛生機關協助辦理。 暫時停課或停班。 提供後續退費或補課。
設備環境	電腦故障	現場電腦當機	請工作人員立即修護或重新啟動電腦
		原使用電腦 10 分鐘內無法修復	立即更換電腦(筆電)
		無電腦可替代	請講師調整當日教學法或提供簡報資料
	麥克風故障	麥克風無法使用	換電池。 換麥克風。
		擴大機故障	改用手提式擴音設備。 請講師改變授課站位。
	網路收訊不良	網路不通	重啟數據機。
		網路持續不通，影響教學內容	詢問講師可否調整授課進度或教學法。 請講師提供教學影片或線上教材連結，於課後傳給學員自行參閱。
		上課前網路故障無法立即修復	通知廠商前來處理。
	教室照明設備故障	燈管閃爍	連絡工務人員，更換燈管或停用該區燈具。
		因事故造成現場停電且無法短時間內修復時	更換上課教室 若無可替換教室，宣布暫停課程，並討論補課方案。
	空調故障	部分空調故障	連絡工務人員，立即更換或修護 更換上課教室。 若無可替換教室，將所有通風口打開，並提供電扇替代。
	投影機故障	投影機不明原因故障，無法立即修復	1. 更換上課教室。 2. 更換可攜式投影機。
講師	老師遲到或未	講師遲到	將事先備妥宣導事宜、課程相關影片加以運用。 主動與講師聯繫了解原因。
		講師迷路	維持電話暢通，引導路線或前往接應。
		講師未到	將事先備妥宣導事宜、課程相關影片加以運用。 主動與講師聯繫了解原因。 請內部講師先行代理。
	老師臨時調課	開課前通知調課	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。 尋找替代師資 如為政府專案課程需行文主辦單位

		當日通知調課	告知全體學員。 請內部講師先行代理。 如為政府專案課程需立即電話通知承辦單位。
學員	學員缺課	臨時請假、無故未到	電話聯絡並提醒學員請假相關規定。 若課程影響上課學分、補助等事項，告知權益與應注意時數管理。 請假、缺課逾規定時數，辦理退訓程序。
		因重大事故或不可抗力因素無法上課	請假時數於範圍內，則協助請假程序。 請假時數超過範圍，請學員提供證明文件，以專案處理。
	學員身體不適	學員身體不適，意識清醒	請學員返家休息或就醫，必要時安排同仁陪同。 追蹤到家狀況。
		學員病急，暈倒、休克、意識不清	請中心護理人員先行緊急處理。 聯絡119緊急送醫。
	學員間或講師口角	雙方口角	勸說當事人先暫離教室，至休息區溝通協調。 安撫其他學員情緒。
		雙方口角且影響其他學員或產生肢體衝突	先請其他學員課中休息。 勸請當事人離開現場，並將雙方隔離開防止接觸。 衝突如擴大至無法安撫時，則報警處理。

附件 16-5【異常狀況處理記錄表】

慈惠醫護管理專科學校_____年度 0000

異常狀況處理記錄表

課程 名稱		日期	年 月 日
講師			
異常 情形			
矯正 情形			
承辦人員		主任 簽核	

附件 17-1【整體滿意度調查表】

慈惠醫護管理專科學校_____年度 0000

整體滿意度調查表

一、請問您對本訓練課程整體滿意度為何？（請勾選）

☐ ① 非常滿意

☐ ② 滿意

☐ ③ 普通

☐ ④ 不滿意。請說明：_____

☐ ⑤ 非常不滿意。請說明：

二、建議事項：

附件 17-2 【課程滿意度調查表】

課程滿意度調查表

【第一部份：課程與教材-3】

1. 請問您對這次參加課程的內容安排及銜接是否滿意？
① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意
2. 請問您對這次參加課程的時數安排是否滿意？
① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意
3. 請問您這次參加的課程，對使用的上課教材與訓練設施（如工具 / 材料）是否滿意？
① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意

【第二部份：師資與教學-4】

1. 請問您滿不滿意老師專業知識？
① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意
2. 請問您滿不滿意老師教學態度及教學耐心？
① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意
3. 請問您滿不滿意老師實務操作之教導能力？
① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意
4. 請問您滿不滿意老師與學員間之互動？
① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意

【第三部份：學習環境與行政支援-9】

1. 請問您滿不滿意訓練單位的上課環境？
① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意
2. 請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位公共安全(如無障礙設施)是否滿意？
① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意
3. 請問您對訓練單位行政支援（如求助導師及申訴管道）是否滿意？
① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意
4. 您參加職訓的訓練單位有提供就業說明會或徵才活動的就業輔導服務嗎？
① 有 ② 沒有(跳答第 6 題)
5. 請問您對前項就業輔導服務是否滿意？
① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意
6. 您參加職訓的訓練單位有提供寄發推薦信或介紹信予相關企業之就業輔導

服務嗎？

① 有 ② 沒有(跳答第 8 題)

7. 請問您對前項就業輔導服務是否滿意？

① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意

8. 您參加職訓的訓練單位有提供以郵寄、電子郵件、簡訊或其他方式，傳送最新與訓練內容相關之就業職缺資訊予未就業學員之就業輔導服務嗎？

① 有 ② 沒有(跳答第四部份)

9. 請問您對前項就業輔導服務是否滿意？

① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意

【第四部份：學習效果-6】

1. 請問您覺得自己對老師上課內容吸收程度如何？

① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意

2. 您覺得自己職訓這段期間，投入學習的努力程度為何？

① 非常努力 ② 努力 ③ 普通 ④ 不努力 ⑤ 非常不努力

3. 請問若用考試評估您的學習效果，您的學習效果如何？

① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意

4. 請問若用訓練過程中的平時作業評估您的學習效果？

① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意

5. 請問若用術科實際操作或業界實習評估您的學習效果，您的學習效果如何？

① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意

6. 請問您受訓前的期待與受訓後的感受有沒有落差？

① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意

【第五部份：證照與職訓-3】

1. 請問您這次參加的職訓課程，有沒有報名證照考試？

① 有 ② 沒有(結束作答)

2. 請問您這次參加的職訓課程，對您的證照考試幫助大不大？

① 非常有幫助 ② 有幫助 ③ 普通 ④ 沒幫助 ⑤ 完全沒幫助

3. 請問您這次參加的職訓課程，有沒有考到證照？

① 有 ② 沒有 ③ 已報名但尚未參加證照考試，或考試結果尚未公布

附件 17-3【訓練心得報告與行動計劃表】

課程名稱：

學員姓名：

上課日期與時數：

一、上課學習心得：
二、將所學應用於實際工作行動計畫：

附件 17-4【課後課程檢討紀錄表】

慈惠醫護管理專科學校_____年度 職業訓練教育督導小組

課後課程檢討會議記錄表

課程名稱：

時 間：中華民國 年 月 日(星期) 00:00~00:00

地 點：

出席人員：

缺席人員：

列席人員：

主 席：

紀 錄：

壹、宣佈開會：

本次會議應出席人__人，實際出席人__人，列席人數__人，出席率為：__%，已達法定開會人數，宣佈會議開始。

貳、主席致辭：

參、前次會議決議案執行情形：

項次	案由	決議	執行情形

肆、報告事項：

伍、討論事項：

一、案由： (提案人：)

說明：

決議:

陸、臨時動議： 無

柒、主席結論：

捌、散會： 時 分