

新北市病患家事服務職業工會

訓練品質管理手冊

發行日		訓練品質管理手冊	版本		
			01		
文件修訂表					
版次	修訂頁次	修訂重點內容	修訂日期	修訂人員	審核
01	一	新版制訂發行			

序	3
一、工會簡介	
背景沿革與成立宗旨	4
經營理念	4
訓練核心類別	4
服務項目	5
辦訓特色	6
二、經營目標與策略定位	
經營目標	6
SWOT 分析之策略定位	6
三、訓練政策與績效指標	
訓練政策	6
訓練目標	7
四、組織架構與職掌摘要	
組織架構圖	8
訓練管管理業務執掌一覽表	9
五、計畫篇 (P)	
明確性	10
系統性	10
連接性	10
訓練單位的行政管理與相關職能狀況	10
訓練管理代表任命	11
六、設計篇 (D)	
訓練方案系統設計	12
利益關係人的參與	12
訓練目標客戶需求的結合	12
訓練服務購買程序	12
師資遴選規則	12
七、執行篇 (D)	
教材選擇規劃	13
講師遴選原則與職責說明	13
外聘講師遴選原則	13
講師職責說明	13
訓練資料的分類建檔	13
資料的資訊管理	13
八、查核篇 (R)	
評估報告和定期的綜合分析	14
訓練過程的監控	14
異常矯正處理	14
九、成果篇 (O)	
訓練成果評估	15
訓練系統的評價	15

附件 (計畫 P)

5-1 【訓練部門組織表】	16
5-2 【工作說明書】	17
5-3 【訓練班別計畫表】	18

附件 (設計 De)

6-1 【訓練方案設計流程】	19
6-2 【年度訓練需求調查流程】	20
6-3 【教育訓練需求調查表】	21
6-4 【訓練核心類別】	22
6-5 【學員遴選規劃】	23

附件 (執行 Do)

7-1 【訓練產品與服務購買程序】	24
7-2 【採購權限、採購金額準則】	25
7-3 【講師遴選流程】	26
7-4 【講師遴選作業辦法】	27
7-5 【講師基本資料表】	28
7-6 【講師評選表】	29
7-7 【師資名冊】	30
7-8 【教材評審表】	31
7-9 【教學方法選擇】	32
7-10 【教學方法參考表】	33
7-11 【訓練場地選擇標準】	34
7-12 【錄取訓練通知與報到流程】	35
7-13 【學員退費憑證】	36
7-14 【課前準備檢核表】	37
7-15 【課程中檢核清單】	38

附件 (查核 Review)

8-1 【成果報告表】	39
8-2 【學員上課簽到(退)表】	40
8-3 【貴賓、講師簽到表】	41
8-4 【訓練過程監控表】	42
8-5 【教學日誌】	43
8-6 【異常預防處理(方法)策施】	44
8-7 【異常矯正處理流程】	45
8-8 【異常處理紀錄表】	46

附件 (成果 Outcome)

9-1 【學員意見反應處理流程】	47
9-2 【學員意見表】	48
9-3 【滿意度調查流程】	49
9-4 【學員滿意度調查】	50
9-5 【學員課後輔導諮詢紀錄表】	52
9-6 【學員成績表】	53
9-7 【課程後檢核清單】	53
9-8 【活動成果報告表】	53
9-9 【活動成果照片】	55
9-10 【活動經費報告表】	56
9-11 【課後心得分享】	57

訓練品質管理手冊

序

本會新北市病患家事服務職業工會之『訓練品質管理手冊』，係依據 TTQS 指標要求建立，作為本會辦理訓練最高指導原則，以維持本會訓練品質管理系統之運作。

『訓練品質管理手冊』，每年應定期於本會之『**理事會**』中提出檢討與修正，以維持其適切性。

本『訓練品質管理手冊』之制定、修訂、核准及發行等作業，由相關權責人員制定，於『**理事會**』提出討論通過後，送請本會理事長核准發行。

本訓練品質管理手冊第一版從 2012 年 月 日起發行實施。

一、工會簡介

背景沿革與成立宗旨

在 76 年依工會法設立人民團體，本會以提高會員知識技能，互助合作，改善會員生活，保障會員權益，協助政府推行政令為宗旨。以倡導整體會員都能成為全國最優秀病患服務員為目標，並結合相關職類之精英人才，提昇職場之職能，培養第二專長，創造就業機會，改善生活品質和提供終身學習，此為本會辦訓之最終理念及目標。

經營理念

使命	保障會員的勞動權益，落實會員的就業福利，提昇服務競爭力。
核心價值觀	和諧勞動關係，提昇工作者應有的專業認可。
共同願景	成為本業職訓機構 <u>首選</u>

訓練核心類別

1. 核心職能訓練

課程內容	課程內容
緒論	家庭照顧需求與協助
照顧服務員相關法律基本認識	疾病徵兆之認識與處理
照顧服務資源簡介	意外災害的緊急處理
家務處理	急症處理
人際關係與溝通技巧	臨終關懷及認識安寧照顧
身體結構與功能	清潔與舒適
基本生命徵象	活動與運動
基本生理需求	急救概念
營養與膳食	綜合討論與課程評量
認識及預防傳染病	

2. 專業職能訓練

課程內容	鋪床與更換床單
	協助用便盆、尿壺及包尿布
	翻身及拍背
	協助輪椅患者上下床
	基本關節活動
	生命徵象—測量體溫、脈搏、呼吸、血壓
	個案運送法—單人搬運法
	人工呼吸
	胸外心臟按摩

3. 專業實務(臨床)職能訓練

課程內容	鋪床及更換床單	翻身及拍背
	協助沐浴床上洗頭洗澡	背部按摩法
	協助洗澡椅洗頭洗澡	協助輪椅患者上下床
	協助更衣穿衣	基本關節活動
	口腔照顧(包括刷牙、假牙護理)	約束照顧
	清潔大小便	修指甲、趾甲
	協助用便盆、尿壺	刮鬍子、洗臉、整理儀容
	會陰沖洗	測量體溫、呼吸、心跳、血壓
	尿套使用	熱敷及冰寶使用
	尿管照顧	垃圾分類廢物處理
	鼻胃管灌食	感染控制及隔離措施
	鼻胃管照顧	異物梗塞的處理
	正確的餵食方法	協助抽痰及氧氣使用

工會使命(任務)

- (1) 提供會員有關就業輔導與教育訓練服務。
- (2) 勞工保險與健康保險業務辦理。
- (3) 參與政府職訓活動及自辦專題講座。
- (4) 配合國家法令政策辦理事項
- (5) 接受其他機構及企業委託辦理教育訓練。

辦訓特色

- (1) 訓用合一的機構；結業就業率高。
- (2) 與安養院及護理機構、日照中心等策略聯盟，輔導臨床經驗、技能…。
- (3) 培育本會種子教師，會務人員參加 TTQS 進階班，提昇訓練品質。
- (4) 確認本業內、外部優劣勢而辦訓。

二、經營目標與策略定位

經營目標

短期：目前會員人數<100/12=1900 人>2012 年底前成長 10%以上

中期：於 2015 年前底會員人數成長 20%以上。

長期：於 2017 年前底會員人數成長+會員專業認證通過率 80%以上<短期訓練結業>

SWOT 分析之策略定位

對達成目標有幫助的		對達成目標有害的
內部組織	1. 工會成立時間久，會員團結 2. 專業化、職業化	1. 工作人員不足，辦訓經驗不足。 2. 會員人數下降、老化。
外部環境	1. 政府推動重點發展產業之一。 2. 政府經費補助。 3. 政府長照保險規畫中。	1. 替代性工作容易被取代。 2. 可引進外籍看護，工資便宜

三、訓練政策與績效指標

訓練政策

1. 配合就職前訓練及在職進修之回流教育，達成專業技(知)能再精進。
2. 學以致用、學以就業，建立學員就業市場需求接軌的訓練機制，持續開拓學員就業技能(機會)。
3. 與企業聯盟，提昇師資及訓用合一，結合教授學術素養與企業高階主管實務經驗協同教學，達成教育訓練效果增強競爭力。
4. 協助學員通過測驗取得專業結訓證書(資格被認可)。
5. 協助特定對象學員申請政府補助。
6. 學費優惠：本會學員及會員再參加其它課程，學費可優惠。

訓練目標

短期：通過 TTQS 評核

(A)人力再充電;培養未來所需人力，上課學員總數達 200 人。

(B)學員通過結訓，測驗取得證書率達 80%以上<訓練結業證書>

中期：於 2015 年底前通過 TTQS 銅牌。

(A)定期, 定點提供學習機會，讓學員取得證書率達 80%以上<訓練結業證書>

(B)工會扮演導航角色協助提升會員競爭力及工會辦訓能力。上課學員總數達
1000 人計以上

(C)建構 E 化工會, 強化<知識>管理…。

長期：於 2017 年底前通過 TTQS 金牌級

(A) 年度訓練計劃達成率 80%以上

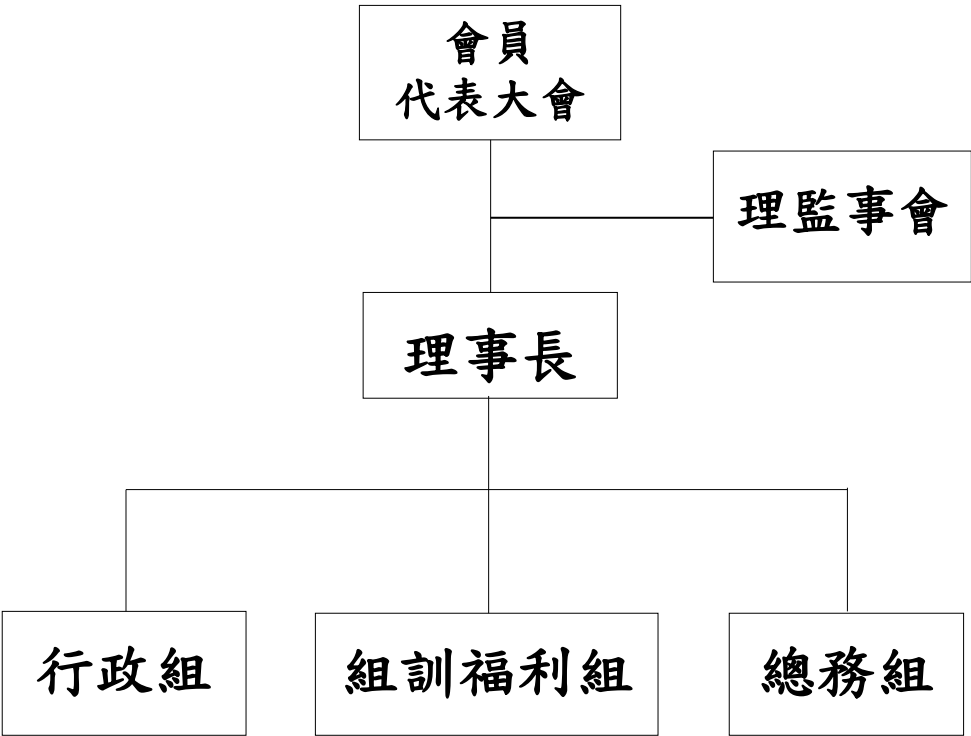
(B) 年度學員通過丙級證書率達 70%以上。

(C) 成為本業職訓機構首選。

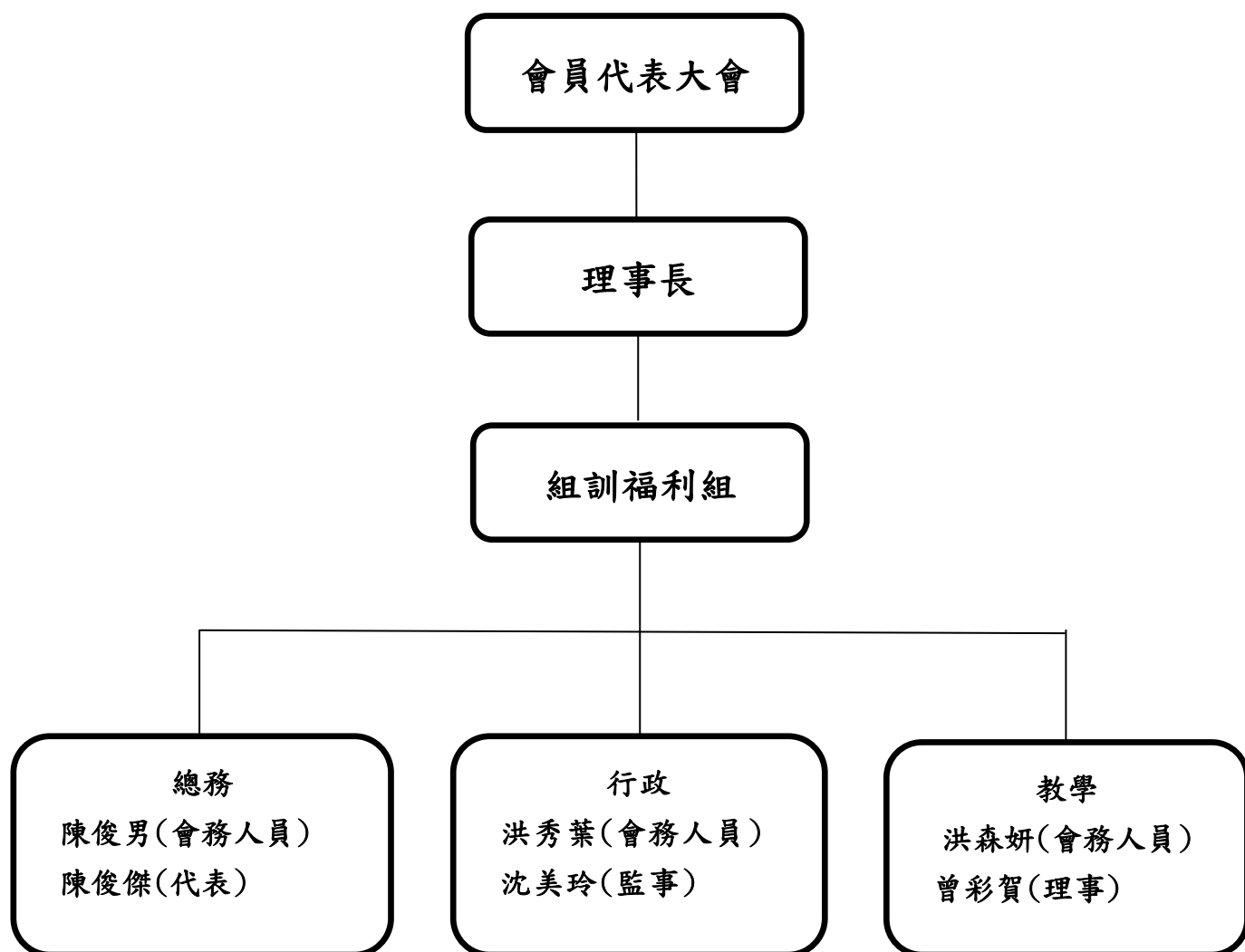
四、組織架構摘要

組織架構圖

新北市病患家事服務職業工會組織系統圖



訓練管理業務職掌一覽表



五、計畫篇 (P)

明確性

本會以保障會員權益，增進會員知識技能，改善會員生活，加強互助合作，提高工作效率，協助政府推行政令為宗旨。

凡是加入本會的會員<代表>，年度會員<代表>大會時都會取得一份章程，或透過本會網站下載或不定期通知單揭露。

每年會針對法令及短、中、長期計畫及會員訓練需求調查，訂有明確的訓練目標(年度教育訓練計畫表)。並經過理(監)事會通過。

訂有明確的訓練政策，將[年度教育訓練計畫表]，經由工會系統、網站、DM 及通信錄，對外公開發布上課資訊及對內公佈學員優惠辦法。

系統性

本會辦理教育訓練，就內、外部都依循 TTQS 訓練品質管理手冊 文件或紀錄作為管理，並定期更新與公開發佈。

訓練品質管理手冊 內容包括訓練需求之定期的調查與分析，不同訓練的課程設計與規劃方向，訓練的提供方式與選擇的指標，訓練結果的評估，以及訓練實施的 SOP。

連接性

(1) 利用定期會員代表大會，或是定期理(監)事會議時，議定年度工作計畫表，

經由會員代表及理(監)事一同審視訓練規劃的內容是否有結合經營目標。

(2) 利用會員需求調查佐以相關法令彙整出統計表，編成本會的(年度教育訓練計畫表)。

訓練單位的行政管理與相關職能的狀況

具備執行訓練行政與專業訓練職能之程度，訂有工作說明書。

(1) 專業訓練： 具備 TTQS 培訓通過結業證書

具備電腦操作基本能力

具備服務熱忱、積極主動特質本能。

(2) 本會教育訓練承辦人員，因都是新手只粗略對此工作所以均積極參加 TTQS 教育訓練課程，以加強辦訓能力。

(3) 本會教育訓練承辦人員因職能差距，會在參加 TTQS 教育訓練進階課程來增進組織的效能。

訓練管理代表任命

為進行本會訓練管理系統的建立、實施與維持，任命理事長為訓練管理代表，履行訓練管理系統的建立、實施和維持的職責：

1. 確保訓練管理系統要求的流程的建立，實施與維持，以及書面資料建檔與文件化。
2. 向高管理層－理事會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、督導以下各事項之確實執行：
 - ① 確認訓練需求；核定教育訓練業務
 - ② 設計和策劃訓練活動；
 - ③ 提供訓練指導；
 - ④ 訓練結果之評估；
3. 負責訓練工作及驗證工作中對外溝通工作。

參考資料：5-1【訓練部門組織表】

參考資料：5-2【工作說明書】

參考資料：5-3【訓練班別計畫表】

六、設計篇（DE）

訓練方案系統設計

本會年度訓練計畫依訓練方案流程進行設計。在自辦課程中均會填寫課程教學設計表單。在職訓課程部分均會製作成計畫書(含)訓練方法、課程目標、參訓資格、課程大綱、課程編配、訓練日程的安排等。

參考資料：6-1【訓練方案設計流程】

參考資料：6-2【年度訓練需求調查流程】

利益關係人的參與

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；本會所謂利益關係人為本會學員、會員代表、理(監)事會、講師等。徵詢的方式得採『會議書面、e-mail』等各種方式進行。

訓練目標客戶需求的結合

本會依課程需求作調查及統計和參考法令，產出當年度教育訓練計畫。

參考資料：6-3【教育訓練需求調查表】

參考資料：6-4【訓練核心類別】

參考資料：6-5【學員遴選規劃】

訓練服務購買程序

本會訓練需求有兩項：師資與材料，師資部分本會設有師資資料庫，在依各師資專業技術排定課程。材料的部分本會由主管依實際需求，並瞭解材料上課用途及師資情況後本會理事會做最後審視。待理事長經辦人員評估評比確認無誤後，在開課前進行訂購。

七、執行篇(D0)

教材選擇規劃

在課程規劃之時，就依照單元課程之需要及講師之要求，確認教材準備。

參考資料：7-1【訓練產品與服務購買程序】

參考資料：7-2【採購權限、採購金額準則】

參考資料：7-8【教材評審表】

講師遴選原則與職責說明：

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），如已為【講師資料庫】之講師，得予以免除『評選評分』之程序。

資格：1. 符合職訓局和相關單位規定之師資條件。

2. 本會講師資料庫內名單，已有完整講師資料檔案依課程內容決定多位講師並排序。

3. 本會講師資料庫內名單，每3年評選1次，未入選即喪失資格。

一、外聘講師遴選原則

（一）講師具備之核心專長須與應聘授課課題符合。

（二）曾任職於相關業界，相關工作經驗3年以上者。

（三）講師至上課地點之交通與方便性。

二、講師職責說明

（一）主動確認上課時間，並就課程內容所需之材料、教具設備，於課程開始前10天提出需求議案。

（二）自備上課所需之教學輔助器具並提供授課所需之講義、教案。

（三）如期準時到場授課，要確實掌握學員出缺勤狀況。

（四）若需調課或臨時出狀況，需即時回報。

（五）課程中擔任有效能、有效率的時間管理者。

（六）課程中扮演良好的指導角色，並與學員保持良好的溝通管道。

參考資料：7-3【講師遴選流程】

參考資料：7-4【講師遴選作業辦法】

參考資料：7-5【講師基本資料表】

參考資料：7-6【講師評選表】

參考資料：7-7【師資名冊】

參考資料：7-8【教材評審表】

參考資料：7-9【教學方法選擇】

參考資料：7-10【教學方法參考表】

參考資料：7-11【訓練場地選擇標準】

參考資料：7-12【錄取訓練通知與報到流程】

參考資料：7-13【學員退費憑證】

參考資料：7-14【課前準備檢核表】

參考資料：7-15【課程中檢核清單】

訓練資料的分類建檔

本會先依年度區分再依班別課程設立資料夾，將該班所有資料歸檔，過了當年度再將各班資料彙整總年度資料庫封箱保存。

資料的資訊管理 本會設有網站(<http://labor.cgt.com.tw/>)對外招生公告。

八、查核篇(R)

評估報告和定期的綜合分析

班級結訓後依本會作業規定填寫成果報告表。

參考資料：8-1【成果報告表】

訓練過程的監控

為瞭解執行訓練過程是否符合流程要求，確保訓練的有效性。特依據訓練的過程的階段，分別採取下列各種監控作業：

1. 職訓開課前，均以具體執行：課前、課程中、課程後的檢核。
2. 上課期間本會讓學員以：教室日誌、簽到表作為出席率的監控。

參考資料：8-2【學員上課簽到(退)表】

參考資料：8-3【貴賓.講師. 到表】

參考資料：8-4【訓練過程監控表】

參考資料：8-5【教學日誌】

異常矯正處理

學員有意見反應時可利用書面、傳真、電子信箱或口頭告知，當下會透過講師、助教或行政人員瞭解狀況，並立即處理、回覆。

參考資料：8-6【異常預防處理(方法)策施】

參考資料：8-7【異常矯正處理流程】

參考資料：8-8【異常處理紀錄表】

九、成果篇(0)

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、心得分享報告
3. 行為訓練評估：課後回訓、考證書
4. 成果訓練評估：證書考取率

訓練系統的評價

參與受訓的學員都會給予填寫滿意度調查表以瞭解學員受訓成效及對本會評價。調查分為六個部分：1.課程與教材 2.師資與教學 3.環境與行政支援 4.學習效果 5.證(書)照與工作，最後再彙整成統計表。

參考資料：9-1【學員意見反應處理流程】

參考資料：9-2【學員意見表】

參考資料：9-3【滿意度調查流程】

參考資料：9-4【學員滿意度調查】

參考資料：9-5【學員課後輔導諮詢紀錄表】

參考資料：9-6【學員成績表】

參考資料：9-7【課程後檢核清單】

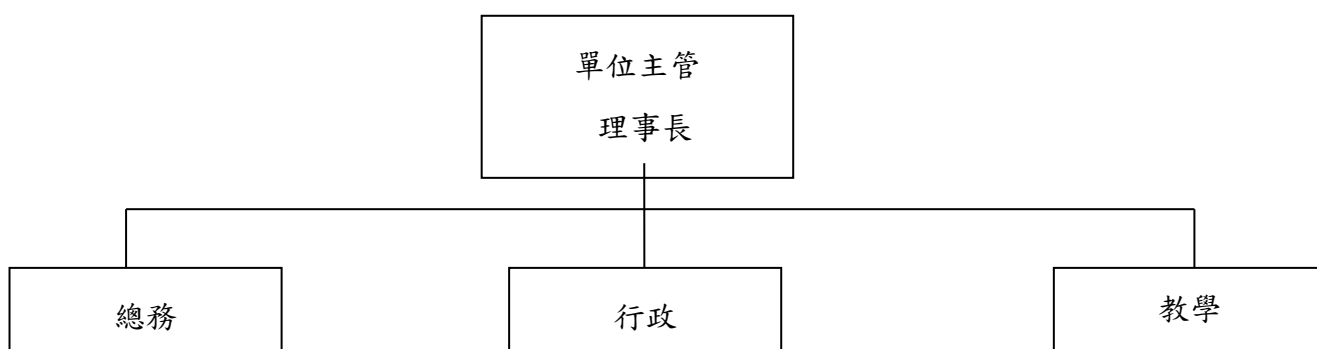
參考資料：9-8【活動成果告表】

參考資料：9-9【活動成果照片】

參考資料：9-10【活動經費報告表】

參考資料：9-11【課後心得分享】

組訓福利組織表



工作職掌表

幹事		教學										行政					總務				理事	秘書	理事長	職務
協助所有訓練業務事項	成果評估			查核			執行					設計			計畫			代理、襄助理事長處理教育訓練業務	指揮、綜理所有教育訓練業務	督導、核定教育訓練業務	工作項目			
	訓練計畫結案會議資料彙整、提供	訓後成效追蹤調查、統計、分析	定期檢討會議資料彙整、提供	學員缺課通知、成績異常輔導	課程結訓座談會資料彙整、提供	學員滿意度調查、統計、分析	督課、學員反應意見處理	結訓資料分類登錄建檔	講師上課邀請書、學員上課通知單	場地洽借、布置、器材準備	講義、教材印製準備	學員手冊編定	辦理招生	招生簡章、文宣廣告擬定	課程溝通表、課程設計表擬定	場地、時間選定安排	講師遴選、聘任					訓練品質管理手冊修訂	訓練計畫擬定、預算編列	訓練需求調查表設計分析
陳次郎 理事	洪森妍 (會務人員)			曾彩賀 理事			洪秀葉 (會務人員)					沈美玲 監事			陳俊男 (會務人員)			陳俊傑 (會員代表)			陳火明 理事	洪秀葉 秘書	陳龍濱 理事長	執掌人員

5-3【訓練班別計畫表】

訓練班別計畫表

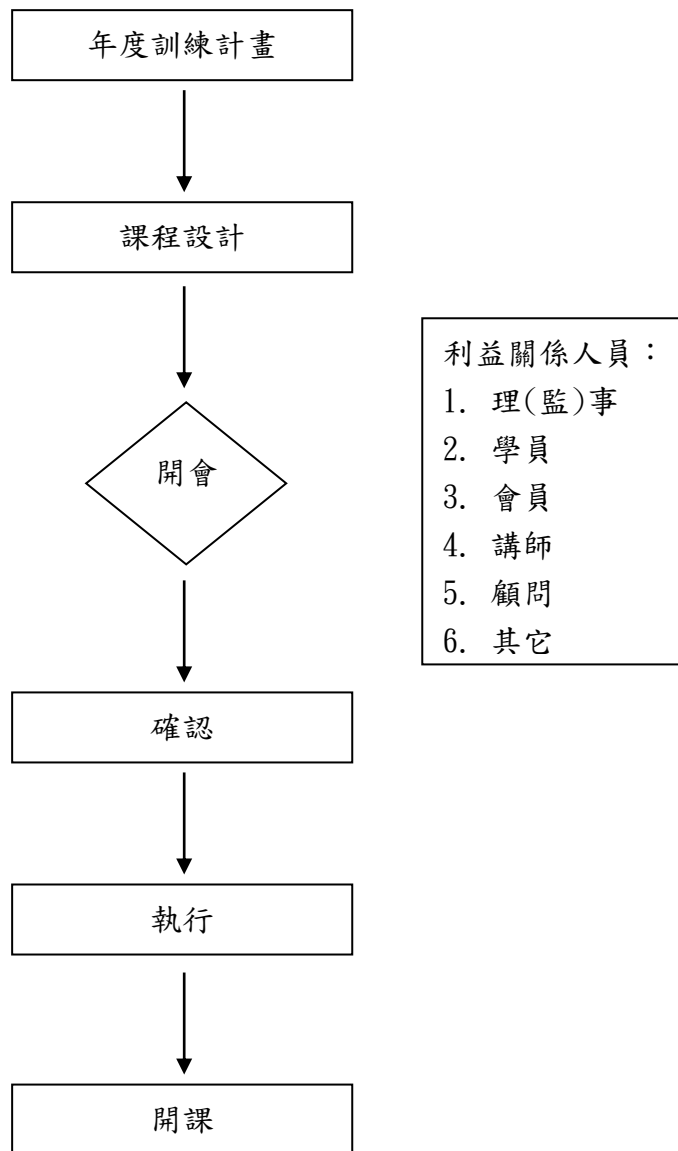
訓練單位名稱					訓練計畫			
訓練業別					訓練職能			
課程名稱					經費分類代碼			
課程班別編號		訓練人數		起訖日期		自 年 月 日 至 年 月 日		
上課時間		訓練時數		訓練週數				
訓練計畫內容								
規劃與執行能力	訓練需求調查(是否瞭解區域產業需求)				訓練目標(是否符合需求並配合訓練單位核心能力)			
	師資(與訓練目標是否切合)	姓名	學歷	專業領域	師資遴選辦法說明(與訓練目標是否切合)			
	學員資格(是否明確敘述必備條件與適合對象)	學歷： 資格條件：			訓練費用編列說明			
裝備與技能	學科場地地址			容納人數		硬體設施說明		
	術科場地地址			容納人數		硬體設施說明		
	其它器材設備							
訓練模式特色與創新性	訓練方式							
	課程大綱	日期	授課時間	時數	備註	學/術科	授課地點	任課老師
訓練績效評估	☐ 反應評估(滿意度調查機制)：_____ ☐ 學習評估(考試或報告機制)：_____ ☐ 成果評估(工作績效調查機制)：_____ ☐ 其它機制：_____							
促進學習機制	招訓方式							
	學員激勵辦法							
訓練費	政府補助				元/每班	元/每人		
	學員自付				元/每班	元/每人		
	總計							
初審				複審				

※無術科或學科場地者免填該項地址、容納人數與硬體設施說明

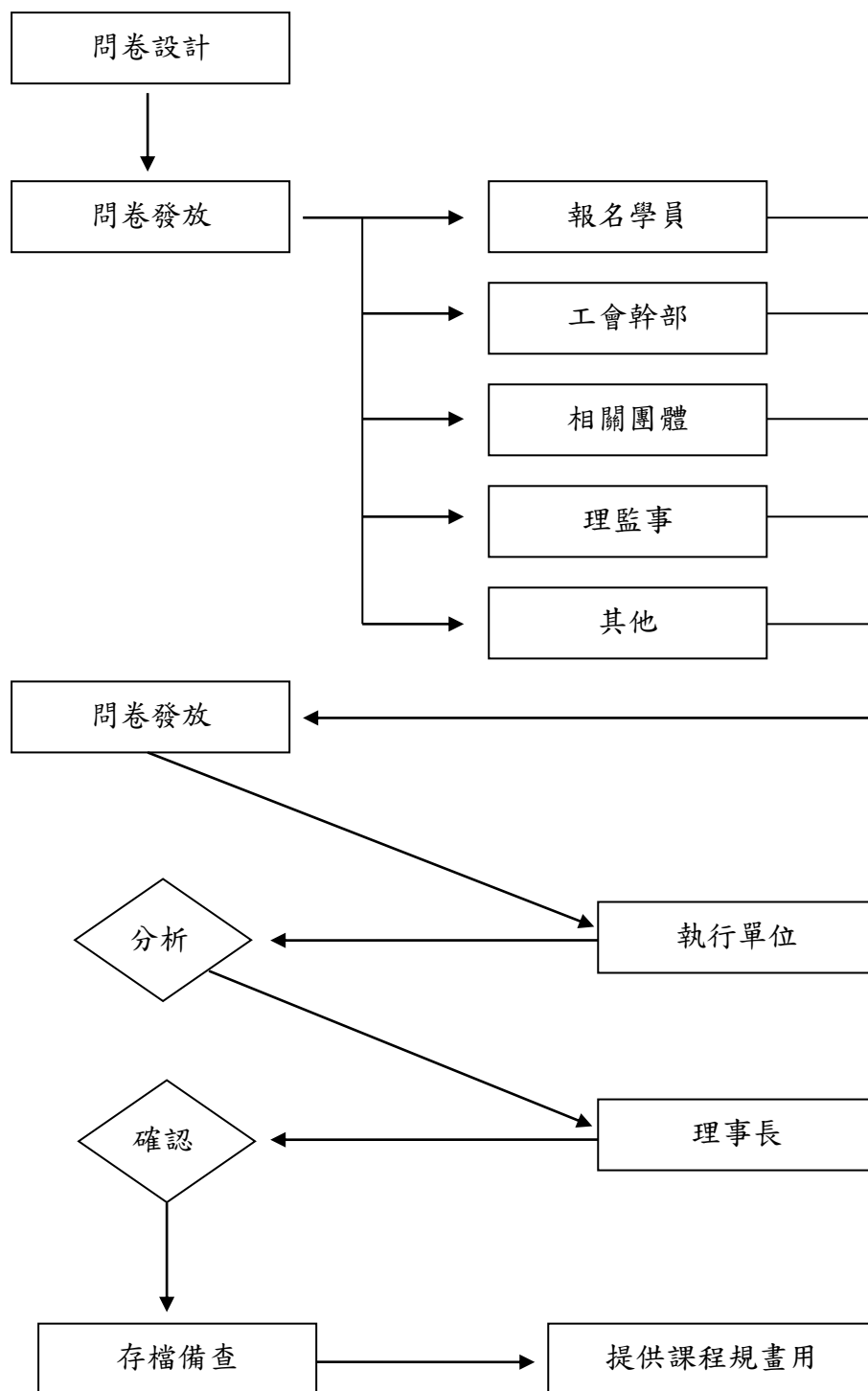
主管：

承辦人員：

訓練方案設計表流程



年度訓練需求調查流程



新北市病患家事服務職業工會

教育訓練需求調查表

親愛的會員：

為提升教育訓練成效，特設計下列調查表來調查各位對各課程的參與意願，期各位會員撥冗填寫，俾便規劃教育訓練計畫，以提供服務。

類別	意願 順序	課程主題	參與意願	
			是(✓)	否(✓)
核心 職能 訓練				
專業 職能 訓練				
專業 職能 臨床 訓練				
姓名：_____ 聯絡電話：_____ 其他建議：_____ _____				

※ 感謝您的填寫，您的每項意見及建議都是我們進步的動力；如有開相關課程將會優先通知。

訓練核心類別

1. 核心職能訓練：(52 小時)

課程內容	需要時數	課程內容	需要時數
緒論	2	家庭照顧需求與協助	2
照顧服務員相關法律基本認識	2	疾病徵兆之認識與處理	4
照顧服務資源簡介	2	意外災害的緊急處理	2
家務處理	2	急症處理	2
人際關係與溝通技巧	2	臨終關懷及認識安寧照顧	2
身體結構與功能	2	清潔與舒適	8
基本生命徵象	2	活動與運動	4
基本生理需求	4	急救概念	4
營養與膳食	2	綜合討論與課程評量	2
認識及預防傳染病	2		

2. 專業職能訓練(10 小時)

課程內容	鋪床與更換床單
	協助用便盆、尿壺及包尿布
	翻身及拍背
	協助輪椅患者上下床
	基本關節活動
	生命徵象—測量體溫、脈搏、呼吸、血壓
	個案運送法—單人搬運法
	人工呼吸
	胸外心臟按摩

3. 專業實務(臨床)職能訓練(30 小時)

課程內容	鋪床及更換床單	翻身及拍背
	協助沐浴床上洗頭洗澡	背部按摩法
	協助洗澡椅洗頭洗澡	協助輪椅患者上下床
	協助更衣穿衣	基本關節活動
	口腔照顧(包括刷牙、假牙護理)	約束照顧
	清潔大小便	修指甲、趾甲
	協助用便盆、尿壺	刮鬍子、洗臉、整理儀容
	會陰沖洗	測量體溫、呼吸、心跳、血壓
	尿套使用	熱敷及冰寶使用
	尿管照顧	垃圾分類廢物處理
	鼻胃管灌食	感染控制及隔離措施
	鼻胃管照顧	異物梗塞的處理
	正確的餵食方法	協助抽痰及氧氣使用

學員遴選規劃

依開班課程招生簡章之規定辦理學員資格之遴選。

項 目	訓練課程	學員（資格）（對象）	備 註

新北市病患家事服務職業工會

訓練產品與服務購買程序

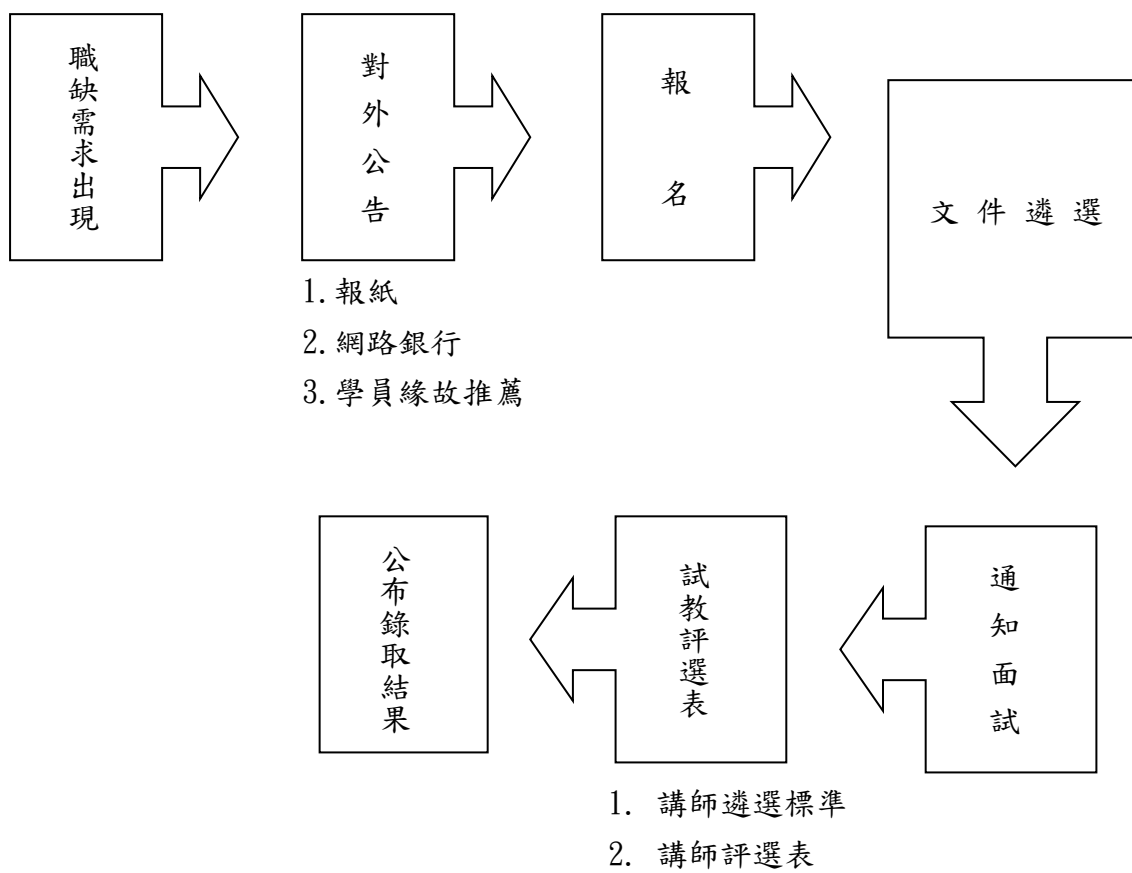
程 序	操作要點
提出請購 要求	訓練單位依實際訓練需要提出共同材料、個人材料、講師遴選 .. 等
↓	
尋求適當廠 商或師資	透過現有固定廠商、師資資料庫，尋求適當的供應商及講師。
↓	
審 核	由負責之專員依實際需求，並瞭解材料上課用途及師資情況，為必要之查核確認無誤後在計畫書內頁簽名。
↓	
決定採購	綜合考量數量、品質、成本、運送、交期 .. 等因素選定材料及師資。
↓	
通知交貨 或提供服務	按照開課<計畫>日期，提前通知供應商交貨及講師備好教材到指定時間、地點上課。

採購權限、採購金額準則：

日常開支金額每筆在新臺幣一萬元以下時，可在零用金項下以現金支付，超過新臺幣一萬元者應以劃線抬頭支票、匯票或透過金融機構匯款方式逕付受款人，不得使用現金。

採購金額\$10,000 以下專責員核決		
\$30,000 以上秘書核可		
\$50,000 以上理事長核可		
採購需求供應商需三家以上評比(估),		
評比(估)人需專案負責人三人以上,		
結果報主管核可		
並與需求共應商定契約		
主管：	秘書：	工作人員簽名：_____

講師遴選流程



新北市病患家市服務職業工會

講師遴選作業辦法

101 年 07 月 22 日第九屆第 6 次理事會會議決議通過

第一條、為辦理本會講師遴選作業之依據訂定本辦法，設置講師遴選小組（以下簡稱本組）。

第二條、本組依據(同業、醫療機構)推薦講師名單，負責講師之遴選。

第三條、本組設委員若干人由本會理事長、教學承辦人員、會員代表擔任之，並由理事長擔任會議主席。

第四條、任期從其職務任期。

第五條、遴選作業主要由講師評選表來鑑值及教學相關之參考資料作為審查之依據，每三年一評。

第六條、講師由遴選小組選出後，即將名單送交理事長核定；並經由理事長同意列入講師師資庫任聘。

第七條、被遴選講師應檢送教學相關資料（如教學網頁、光碟、自編教材等）及其他相關資料，送交本會講師遴選小組作為選聘用之參考。

第八條、本辦法持續改進修訂。

第九條、本辦法若有未盡事宜，悉經理事會會議決議通過。

第十條、本辦法經理事會會議決議通過後，自決議通過日為施行日。

新北市病患家市服務職業工會

____年度 師資基本資料表

基本資料	姓 名				性 別	☐ 男 ☐ 女
	聯絡電話			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			內/外聘	☐ 內聘 ☐ 外聘	
	服務部門			職 稱		
	備 註					
	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						
譯 著						
專業證照						
備考	本人同意本資料表得由新北市病患家市服務職業工會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(委託單位)不預告訪視作業。 本人簽名：					

※ 請附師資相關佐證資料

7-6【講師評選表】

講師評選表

講師姓名：	課程名稱：			
1. 學經歷 20%	學歷：			分數
	專科 5 分	大學 7 分	碩士 8 分	
2. 專長 20%（證照獲獎--）。	一項 5 分	兩項 7 分	三項 8 分	
3. 經歷 20%：	3 年 5 分	8 年 7 分	10 年 8 分	
4. 其他 10%(人品, 口碑)-。				
5. 口試 15 分				
6. 教材 15 分				
評分總計：				
評鑑者	評語			
1.				
2.				
3.				
備註：				

主管：

承辦人員：

新北市病患家事服務職業工會

年度 訓練教育計畫師資(資料庫)名冊

編號	姓名	性別	年齡	學經歷	現職	擔任課程	內聘	外聘
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								

主管：

承辦人：

日期：

教材選擇規劃

教材評審表

課程名稱：			
教材型式：			
共應商聯絡人：		電話：	
評核內容			
項目	評核重點	評語	備註
效益	實施後能： ☐ 提升學員專業技能與知識 ☐ 提昇工作效益 ☐ 改善工作品質 ☐ 了解政府相關法令 ☐ 提升學員就業能力	☐ 符合 ☐ 再加強 補述：	
內容完整性	☐ 理論架構完整 ☐ 邏輯性強	☐ 符合 ☐ 再加強 補述：	
趣味及創意	☐ 內容具創意 ☐ 為首創之教材	☐ 符合 ☐ 再加強 補述：	
落實性	☐ 內容具體可行教案開發或使用費用內容具體可行 ☐ 教案開發或使用費用合理	☐ 符合 ☐ 再加強 補述：	
總評			
評審者姓名：			

。主管：

程辦人員：

日期：

7-9【教學方法選擇】

教學方法選擇
依各單元課程之性質，由講師視其必要性，於教學方法中選取一樣或多樣混和教學。
☐ 講授法
☐ 討論法
☐ 個案研討法
☐ 實際示範操作法
☐ 媒體教學法
☐ 電腦輔助教學
☐ 作業練習法
☐ 其它

主管：

承辦人員：

教學方法參考表

教學方法	性質	適用狀況	限制
講授法	講師以演講方法單向第傳達訓練內容。	適用於人數較多，講解基本知識、觀念及作業。	偏單向溝通，不能了解學員反應。
個案研討法	藉實際或假想的案例，讓學員針對該例之狀況與發生因素，提出方法並加以討論。	可增進學員診斷和判斷問題的能力。	學員要有相互瞭解的基礎才能進入討論；且需要較長的時間。
實際示範操作	以直接講解、示範工作的步驟和流程，繼之讓學員實際操作。	實地操作演練。	講師教導的操作技術十分重要。
討論法	引導學員思考和討論，以大家的智慧共同研討某個主題或問題對策的方法。	可激發團體成員思考，但學員須對主題有相當程度之瞭解。	人數不可太多，要有很好的主持人。
媒體教學法	利用電影、錄影帶、錄音機等電子設備來傳達訓練之內容。	表現動態或傳統方式不易呈現；學員很多，講師缺乏。	內容無法調整。
電腦輔助教學 作業練習法 其它			

訓練場地選擇標準

勞工教育訓練

優點○=80分 尚可△=70分 評比日期：

場地名稱	交通便利 1. 捷運出口 2. 公車站 (走幾分鐘)	軟、硬體設備	租金 (高 10 分) (中 20 分) (低 30 分)	容納 人數	配合上課 時日期.	消防/ 建安 合格	總得分	備 註
		1. 無線麥克風 2. 固定式投影機 3. 固定式白板 4. DVD 播放機 5. 直立式指示牌 6. 貴賓歡迎排						
1.								
2.								
3.								

說明：設備有哪幾項請用代號表示(有 1 項 10 分)

交通便利性, 請說明兩者離場地走路時間

租金以比較法分高價(60 分). 中價(70 分). 低價(80 分)

結果：

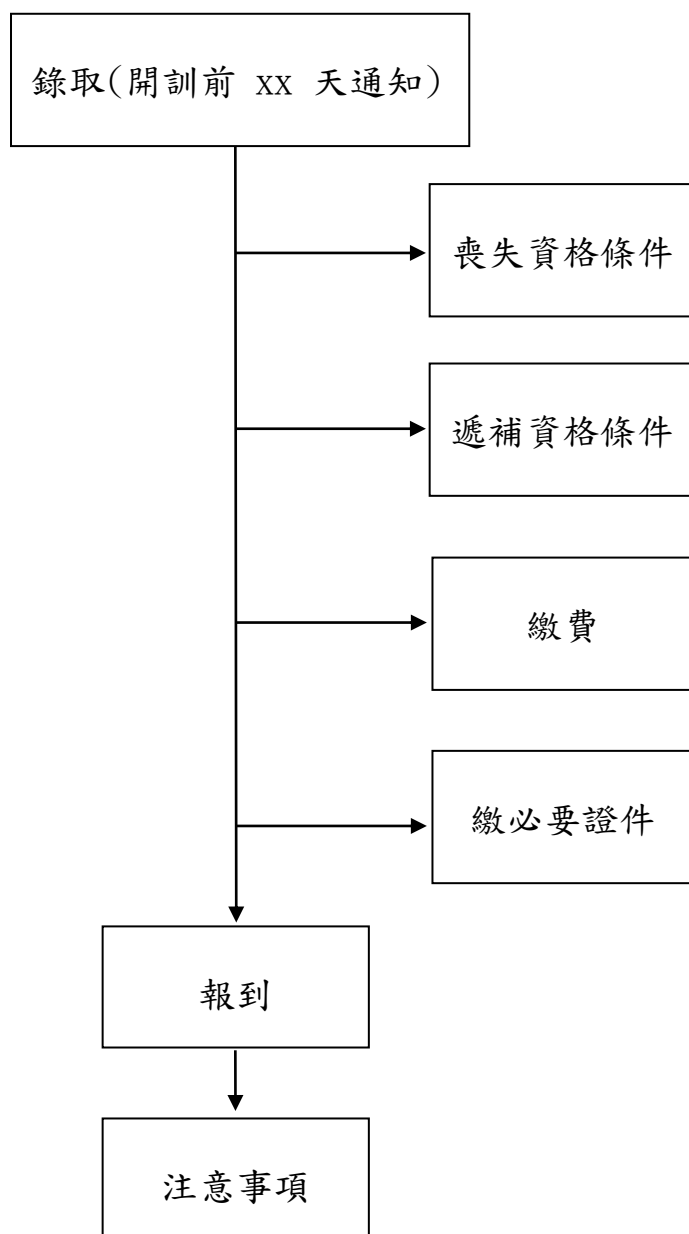
主管：

承辦人：

勘查評比人：

新北市病患家事服務職業工會

錄取訓練通知與報到流程



新北市病患家事服務職業工會

學員退費憑證

學員姓名：	退費原因：	☐ 學員個人因素(依退訓時間退費)
身分證字號：		☐ 課程異動學員無法配合(依學員剩餘未上課程時數比例退費)
連絡電話：		☐ 未能開班或遭撤銷核定(全額退回)
課程名稱：		☐ 誤入款(全額退回)
開訓日期： 年 月 日至 年 月 日		
退訓時間： ☐ 開課前		
☐ 已上課	小時(佔訓練總時數之 /)	
實繳金額：		
退費金額：	退費方式：	☐ 現金
退費日期：		☐ 匯款(學員需自行負擔匯款手續費用)
備註：		

退費須知

一、退費辦法：

1. 參訓學員已繳費且為個人因素，於開訓前辦理退訓者，訓練單位最多得收取本局核定訓練費用百分之五，餘者退還學員；已開訓但未逾訓練總時數三分之一者，訓練單位應退還本局核定訓練費用百分之五十(或須匯款退費者，學員需自行負擔匯款手續費用或於退款金額中扣除)。若已逾訓練總時數三分之一者，則不予退費。
2. 訓練單位受理學員報名並收取費用後(以收據開立時間為準)，因故未開班者，應將已收取之費用全額退還給學員。
3. 訓練單位受理學員報名後(以收據開立時間為準)，變更訓練時間、地點等，致使學員無法配合而需退訓者，訓練單位應依未上課時數佔訓練總時數之比例退還訓練費用。

二、退費處理期間，依據各訓練單位處理退費手續所需實際完整工作天數，將退款金額匯入學員帳戶。

三、聯絡方式：

訓練單位承辦人：

連絡電話：

單位承辦人簽名：

訓練單位戳章：

學員簽名：

單位主管簽名：

中華民國 年 月 日

7-14【課前準備檢核表】

新北市病患家事服務職業工會

課前準備檢核表

基 本 資 料					
上課地點：		上課期間：中華民國 年 月 日			
班別名稱：		講師姓名：			
學員人數： 人					
檢 核 紀 錄					
序	檢核內容	利益關係人	建議策施	完成 日 年	備註
1	接受報名，人數統計				
2	確定錄訓名單				
3	課程表與教師協調完畢				
4	開班前講師會議				
5	課程表(日期)與主管確認				
6	講師邀請函				
7	發放課程通知				
8	課程講義確認與製作				
9	制作貴賓、長官簽到表				
10	課程意見調查表製作				
11	準備學員名冊				
12	製作簽到表				
13	廢物處理用(工)具				
14	上課教具準備				
15	確認講師到場時間、交通、停車				

主管：

承辦人：

年 月 日

新北市病患家事服務職業工會

課程中檢核清單

班別：

日期：中華民國 年 月 日

階段	工作次項	內容	進度(時)日	負責人員
課程中執行	課程跟課	1. 學員報到 2. 開訓與課前說明 3. 課程表說明，場地環境介紹 4. 講師介紹 5. 講師講課重點紀錄 6. 協助講師課程進度(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		

主管：

查核人員：

年

月

日

新北市病患家事服務職業工會

辦理「提昇本業職能」活動成果報告表

辦理單位						
活動名稱						
計畫負責人						
辦理地點						
實施日期						
辦理情形 【效益、特色 及影響】						
經費	預算數	元	實支數	元	新北市政府分攤數	元
其他						
附件						

辦理
單位

負責人

會計
(出納)

8-2 【學員上課簽到(退)表】

學員上課簽到(退)表

計畫名稱：

單位名稱：新北市病患家事服務職業工會

訓練班別：

課日期： 年 月 日

時間：

[illegible]

貴賓.講師.簽到表

計畫名稱：

單位名稱：新北市病患家事服務職業工會

訓練班別：

課日期： 年 月 日

新北市病患家事服務職業工會

訓練過程監控表

訓練名稱					
訓練日期		中華民國 年 月 日		承辦人	
評估項目			評估結果		差異分析
計劃 評估	1. 訓練計畫是否經營計畫配合?		☐ 是	☐ 否	
	2. 訓練之必要性是否充分考量?		☐ 是	☐ 否	
	3. 訓練目的是否正確?		☐ 是	☐ 否	
	4. 訓練時機是否適當?		☐ 是	☐ 否	
	5. 訓練預算編列是否妥當?		☐ 是	☐ 否	
設施 評估	1. 環境是否良好?		☐ 是	☐ 否	
	2. 上課地點之交通是否方便?		☐ 是	☐ 否	
	3. 教室佈置是否適當?		☐ 是	☐ 否	
	4. 教學設備是否準備充足?		☐ 是	☐ 否	
	5. 輔教器材是否充分運用?		☐ 是	☐ 否	
師資 評估	1. 教學態度是否認真?		☐ 是	☐ 否	
	2. 專業知識是否充足?		☐ 是	☐ 否	
	3. 表達能力是否令人滿意?		☐ 是	☐ 否	
	4. 教學方法是否運用得宜?		☐ 是	☐ 否	
	5. 教材準備是否充分?		☐ 是	☐ 否	
教材 評估	1. 內容是否符合教學目標?		☐ 是	☐ 否	
	2. 編排方式是否有系統?		☐ 是	☐ 否	
	3. 內容是否切合學員程度?		☐ 是	☐ 否	
	4. 文辭是否流暢易於瞭解?		☐ 是	☐ 否	
	5. 版面裝訂是否令人滿意?		☐ 是	☐ 否	
總體 評估	1. 是否達成訓練目標?		☐ 是	☐ 否	
	2. 學員學習成果是否合於要求?		☐ 是	☐ 否	
	3. 是否需要進行行為追蹤考核?		☐ 是	☐ 否	
	4. 訓練經費之運用是否合宜?		☐ 是	☐ 否	
	5. 訓練人力之運用是否合宜?		☐ 是	☐ 否	
主管 評估	主管：_____		評估 檢討	承辦人：_____	

新北市病患家事服務職業工會

教 學 日 誌

課程名稱:

上課地點:

預定課程表：

中華民國 年 月 日

時間	主題	項 目
		上課時間:
		課程進度:
		內容綱要:
教師/助教 今 日 上課心得		演練操作:
老師意見		教師/助教 簽 名:
學 生 出勤狀況		日期:

主管：

審核：

承辦人：

新北市病患家事服務職業工會

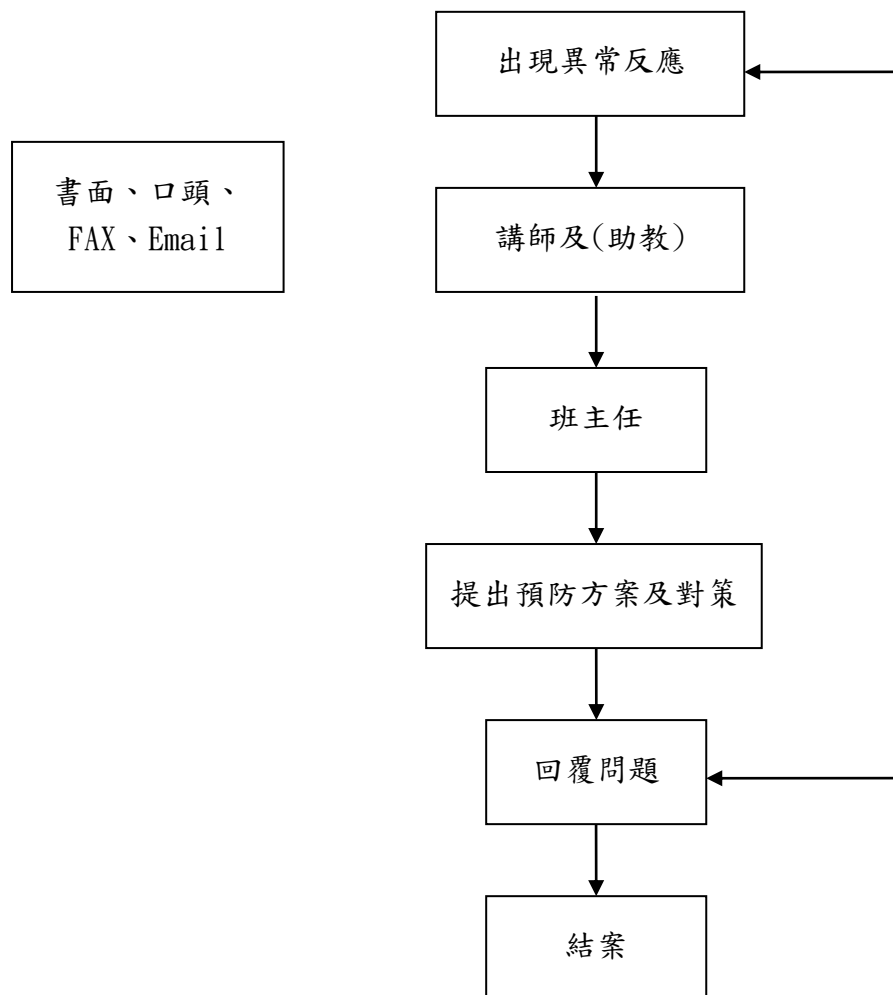
異常預防處理(方法)策施

編號	異常情形	預防處理(方法)策失	備註
001	老師臨時沒來	1. 上課前主動再提醒。 2. (遲到 20 分)請助教主動調配活動。 3. 課程加以運用或請學員先預習	
002	學員急病	安排適當人員送其就醫，勿干擾其他學員及課程進行。	
003	颱風假	依氣象局公告休假為標準。並安排補課時間公告之。	
004	未事先準備教材(教具)	1. 課前提醒。 2. 請老師補充內容，或更換教學內容或方式。	
005	教室管理員沒開門	1. 事前留管理員手機，或前一天取得鑰匙。 2. 提早 30 分(主辦員)到場。	
006	學員溜課太多人	加強點名，強調課的重要性及退訓機制，關懷學員	

主管：

主承辦人：

異常矯正處理流程



8-8 異常處理紀錄表】

異常處理紀錄表

班別：

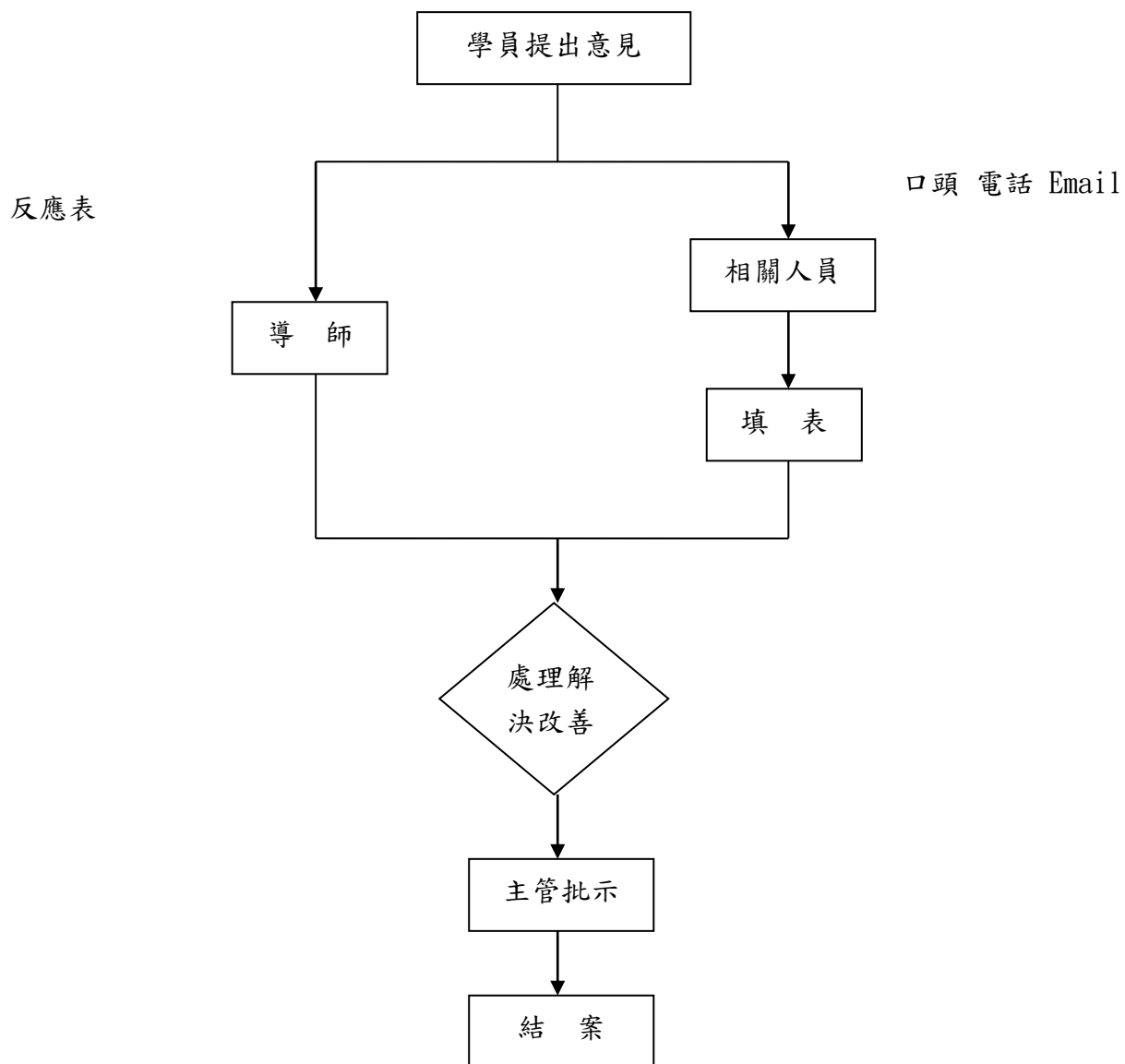
日期： 年 月 日

異常情形：	填表人：
處理經過：	處理人員：
處理結果：	處理人員：
擬結案： ☐ 存檔 ☐ 回覆學員 ☐ _____	
主管批示：	簽名：
追蹤事項：	處理人員：

主管：

承辦人：

學員意見反應處理流程



新北市病患家事服務職業工會

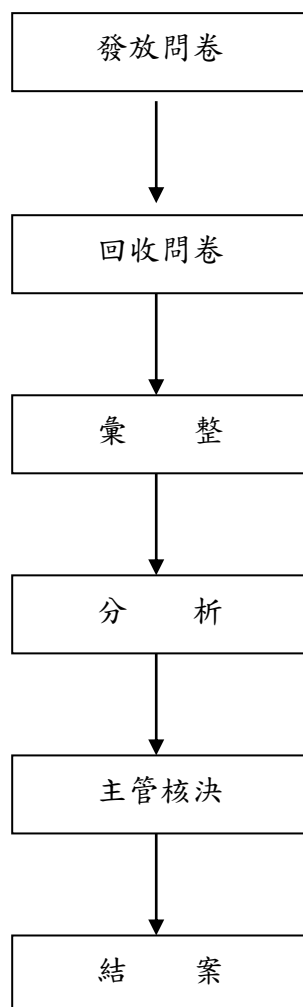
學員意見表

姓 名		備 註
聯絡電話		
聯絡地址		
時 間		
地 點		
意見內容		
其 它 事證資料		

學員意見回覆單

回 覆 處 理		
回覆人：	單位主管：	審核日期：

滿意度調查流程



學員滿意度調查

班別：

姓名：

【第一部分：課程與教材】

1. 請問您這次參加訓練課程，對課程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. 請問您這次參加訓練課程，對課程時數安排是否滿意？
① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意
3. 請問您這次參加訓練課程，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

【第二部分：師資與教學】

4. 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
5. 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
6. 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
7. 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
8. 請問您對老師教學準備工作是否滿意？
① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意

【第三部分：學習環境與行政支援】

9. 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
10. 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
11. 請問您這次參加的訓練課程，隊訓練單位提供的訊息是否滿意？
① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意

【第四部分：學習效果】

12. 請問您覺得自己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

13. 您對於自己訓練這段期間的表現打幾分？

- ① 100-90 ② 89-80 ③ 79-70 ④ 69-60 ⑤ 60 分以下

14. 請問若用考試評估您的學習效果，您的學習效果如何？

- ① 非常好 ② 還可以 ③ 普通 ④ 不太好 ⑤ 非常不好

15. 請問您受訓前的期待與受訓後的感受有沒有落差？感受如何？

- ① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意

【第五部分：證照與工作】

16. 請問您參加此訓練的目的之一是不是要考證照？

- ① 是 ② 不是

17. 請問您這次參加訓練課程，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 非常沒幫助

18. 請問您這次參加的訓練課程，有沒有考到證書？

- ① 有 ② 沒有 ③ 已報名，尚未考試

19. 考到證書後，對找工作有沒有幫助？

- ① 非常有幫助 ② 有幫助 ③ 普通 ④ 沒幫助 ⑤ 非常沒幫助

【第六部分：職訓與工作】

20. 受訓所學知識技能，對找工作有沒有幫助？

- ① 非常有幫助 ② 有幫助 ③ 普通 ④ 沒幫助 ⑤ 非常沒幫助

21. 受訓頒發的結業證書，對找工作有沒有幫助？

- ① 非常有幫助 ② 有幫助 ③ 普通 ④ 沒幫助 ⑤ 非常沒幫助

說明：將『學員資料/滿意度調查表』完成後，繳回培訓單位。

本資料表僅供統計用途、請確實逐項填寫。

新北市病患家事服務職業工會

學員課後輔導諮詢紀錄表

姓 名		年 月 日
班 別		☐ 男 ☐ 女
住 址		
電 話		
輔導事由		
輔導方案	☐ 電話輔導 ☐ 加強實習體驗 ☐ 課後輔導教學 ☐ 電子信箱 ☐ 小老師信箱	
輔導過程		

主管：

輔導員：

新北市病患家事服務職業工會

學員成績表

班 別：

訓練期間：

編號	姓名	學科	術科	證書		備註
				有	無	
1						
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						

9-7【課程後檢核清單】

新北市病患家事服務職業工會
課程後檢核清單
班別：

日期：中華民國 年 月 日

階段	工 作 次 項	內 容	進度(時)日
課 程 後 整 理	教室整理、還原		
	訓練使用道具與設備收拾整理		
	成績考核		
	課程調查表統計(滿意度調查表)		
	成果報告表		
	講師回饋與致謝	回饋優點、改善缺點、感謝	
	出缺席統計表		
	講義歸檔、課程資料整理		
	授課學員資料登錄		

主管：

承辦人：

年 月 日

新北市病患家事服務職業工會

辦理「提昇本業職能」活動成果報告表

辦理單位						
活動名稱						
計畫負責人						
辦理地點						
實施日期						
辦理情形 【效益、特色 及影響】						
經費	預算數	元	實支數	元	新北市政府 分攤數	元
其他						
附件						

辦理
單位

負責人

會計
(出納)

新北市病患家事服務職業工會

辦理『提升本業職能』活動成果照片

活 動 照 片 黏 貼 處	
活動時間：	活動地點：
照片說明：	

活 動 照 片 黏 貼 處	
活動時間：	活動地點：
照片說明：	

新北市病患家事服務職業工會

辦理『提升本業職能』活動經費報告表

項目	支出費用	原列預算	說明	備註

辦理
單位

負責人

會計
(出納)

新北市病患家事服務職業工會

課後心得分享

計畫名稱	
單位名稱	新北市病患家事服務職業工會
訓練班別	
上課日期	中華民國 年 月 日 早上 至下午

目的：為鼓勵參訓學員積極投入本次學習、分享學習心得，請各學員書寫心得分享。（盡量描述貼切、豐富）

學員：

電話：