

【附件二】

人才發展品質管理系統(TTQS)管理課程(訓練機構班)架構表

課程目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解 TTQS 人才發展品質管理評核表之架構、流程系統及各項指標、標準的定義，習得從計畫(P)、設計(D)、執行(D)、監控/查核/回饋(R)到成果(O)之系統實務運用，達到產出 TTQS 評核簡報之目標。 2. 從了解各項指標定義、到如何實踐、到經由哪些文件記錄佐證，逐步展開 TTQS 認知步驟，並以實務教導方式，強化對於 PDDRO 各構面之理解及其連結之運用。 	
單元名稱	大綱	單元目標
TTQS 架構與組織流程系統	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前言 2. TTQS 的理念架構 3. TTQS 的評核指標 4. TTQS 的計分標準 5. TTQS 的導入推動 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識及瞭解 TTQS 評核表(PDDRO 迴圈)，期能應用於機構訓練工作中 2. 瞭解各指標的定義，及如何對應融入機構現行活動作業中
TTQS 計畫(Plan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訓練機構未來經營方向與目標之訂定 2. 對外明確的訓練政策 3. 明確的 PDDRO 訓練體系及明確的核心訓練類別 4. 訓練品質管理的系統化文件資料 5. 訓練規劃與經營目標的連結性 6. 訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解企業願景使命策略之角色及其揭露方式 2. 釐清經營目標與培訓需求之關連 3. 確認機構明確的核心訓練類別及其與 KPI 之關係 4. 探討訓練品質管理制度的建立 5. 釐清瞭解訓練管理單位主管及成員辦訓所需之能力
TTQS 設計(Design)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訓練需求調查與計劃 2. 職能落差分析與訓練需求掌握 3. 利益關係人的參與意義 4. 訓練方案系統設計方法 5. 訓練產品或服務選用 Sop 之建立 6. 訓練與目標需求結合之定義及意義 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識職能分析理論及應用 2. 了解訓練設計與計畫之差異及其相關性 3. 習得系統訓練設計方法及步驟 4. 瞭解利益關係人的參與意義及運用方法 5. 習得訓練設計的主要內容及方法
TTQS 執行(DO)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訓練課前準備 2. 開課進度及內容控管 3. 訓練成果移轉 4. 訓練檔案管理 5. 訓練資訊運用 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 習得在如何設置執行(DO)監控點，進行訓練控管 2. 了解學習成果移轉、訓練檔案管理及資訊應用之意義及方法
TTQS 監控/查核/回饋(Review)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估報告與分析 2. 培訓過程的監控 3. 異常處理與矯正 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識評估報告與分析方法 2. 認識訓練監控應有的流程及方法 3. 瞭解異常處理與矯正之方法與應用
TTQS 成果(Outcome)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訓練成果評估模式 2. 訓練成果評估 3. 訓練系統的一般性功能—目標客戶及學員的評價 4. 訓練系統的市場功能—目標市場及顧客的價值創造 	學習成果(outcomes)-反應、學習、行為與成果構面之定義及表達
成果檢測	期末課後測驗	期末課後測驗
學習評量	能通過課後之總結性學習成就評量，並取得及格分數(測驗題卷與標準答案由課程講師提供)。	