

群東企業股份有限公司  
附設  
台北私立樂廚烹飪技藝短期補習班

## 訓練品質管理手冊



發行日期：109 年 1 月初版



# 目錄

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| <b>壹、訓練理念</b> .....          | <b>5</b>  |
| 1.1 設立願景.....                | 5         |
| 1.2 訓練使命.....                | 5         |
| 1.3 訓練任務.....                | 5         |
| 1.4 經營目標.....                | 5         |
| 1.5 訓練政策.....                | 6         |
| 1.6 訓練承諾與興辦核心價值.....         | 6         |
| 1.7 訓練定位.....                | 6         |
| 1.8 訓練對象.....                | 7         |
| 1.9 核心訓練類別.....              | 7         |
| <b>貳、培訓架構與職責</b> .....       | <b>8</b>  |
| 2.1 培訓架構.....                | 8         |
| 2.2 組織分工.....                | 9         |
| 2.3 訓練職務能力.....              | 11        |
| <b>參、計畫篇 (PLAN)</b> .....    | <b>14</b> |
| 3.1 訓練需求調查.....              | 14        |
| 3.2 年度訓練計畫.....              | 15        |
| 3.3 訓練與目標連結.....             | 15        |
| <b>肆、設計篇 (DESIGN)</b> .....  | <b>16</b> |
| 4.1 訓練方案系統設計.....            | 16        |
| 4.2 利益關係人的過程參與.....          | 17        |
| 4.3 訓練資源之購買程序.....           | 17        |
| 4.4 訓練課程與目標需求的結合.....        | 19        |
| <b>伍、執行篇 (DO)</b> .....      | <b>21</b> |
| 5.1 課程開課規劃.....              | 21        |
| 5.2 學員遴選規劃.....              | 21        |
| 5.3 教材選擇規劃.....              | 21        |
| 5.4 師資遴選規劃.....              | 21        |
| 5.5 訓練場地選擇.....              | 22        |
| 5.6 開課前的作業.....              | 22        |
| 5.7 開課中作業.....               | 23        |
| 5.8 開課後作業.....               | 24        |
| 5.9 訓練資料歸檔.....              | 24        |
| 5.10 訓練成果移轉與建議.....          | 25        |
| <b>陸、查核篇 (REVIEW)</b> .....  | <b>25</b> |
| 6.1 計畫評估報告與分析.....           | 25        |
| 6.2 課程評估報告與分析.....           | 25        |
| 6.3 培訓過程監控與矯正.....           | 26        |
| 6.4 異常矯正與處理程序.....           | 26        |
| <b>柒、成果篇 (OUTCOME)</b> ..... | <b>27</b> |
| 7.1 訓練成果評估.....              | 27        |
| 7.2 反應評估(LEVEL 1).....       | 27        |
| 7.3 學習評估(LEVEL 2).....       | 27        |
| 7.4 行為評估(LEVEL 3).....       | 27        |
| 7.5 成果評估(LEVEL 4).....       | 28        |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>附件：參考資料</b> .....       | <b>29</b> |
| 附件一【員工訓練需求調查表】 .....       | 29        |
| 附件二【人員評核表】 .....           | 30        |
| 附件三【訓練需求調查流程】 .....        | 31        |
| 附件四【年度訓練計畫流程】 .....        | 32        |
| 附件五【訓練方案設計流程】 .....        | 33        |
| 附件六【講師資料庫】 .....           | 34        |
| 附件七【訓練課程需求表】 .....         | 35        |
| 附件八【年度訓練課程計畫表】 .....       | 36        |
| 附件九【訓練班別計畫表】 .....         | 37        |
| 附件十【課程設計表】 .....           | 39        |
| 附件十一【講師資料表】 .....          | 40        |
| 附件十二【遴聘課程講師評選表】 .....      | 41        |
| 附件十三【教材評選表】 .....          | 43        |
| 附件十四【授課講師課程評鑑表】 .....      | 44        |
| 附件十五【課程教學記錄表】 .....        | 45        |
| 附件十六【課程滿意度調查表】 .....       | 46        |
| 附件十七【授課教師授課滿意度調查表】 .....   | 47        |
| 附件十八【課程評估報告表】 .....        | 48        |
| 附件十九【異常處理流程】 .....         | 49        |
| 附件二十【辦訓異常矯正與預防處理原則表】 ..... | 50        |
| 附件二十一【學員反應處理流程】 .....      | 57        |
| 附件二十二【學員意見反應處理單】 .....     | 58        |
| 附件二十三【訓練成績記錄表】 .....       | 59        |
| 附件二十四【訓後動態調查表】 .....       | 60        |

# 壹、訓練理念

## 1.1 設立願景

落實健康飲食概念，降低製作門檻。  
人人皆可樂在廚中，享受幸福餐點。

## 1.2 訓練使命

選用四季食材，培養基礎烹調能力。  
成為產、官、學餐飲人才培訓機構。  
建立終身學習交流平台，締結美味情緣。

## 1.3 訓練任務

本班成立，遵守配合政府政策，有以下任務說明：

- (1)精研料理藝術，培養學員學得一技之長。成為餐飲市場生力軍、私廚廚師、西點烘焙師、健康料理實踐者。
- (2)增進學員對餐飲製作之設備、器材、食品安全之認識。
- (3)提供欲以餐飲創業、二度就業者，開店前技術學習場所。
- (4)特設餐飲職業證照考試訓練班。
- (5)提供學員餐飲開業、相關職涯諮詢，以適才適所就業創業為目標。
- (6)接受政府、企業機關團體之委託訓練餐飲技術、在職進修。
- (7)辦理餐飲技職類系所單位合作輔訓、業師技術交流活動。
- (8)辦理主題多元料理課程，培養基礎烹調能力。
- (9)開發各類符合市場需求課程。
- (10)建立烹飪的美感生活藝術、健康飲食的終身學習管道

## 1.4 經營目標

本班為配合政府政策辦理職業訓練，落實終身學習理念，提供在職人士餐飲技術教育的機會，目前服務範圍包含：政府相關餐飲證照

訓練課程、產業暨團體委訓、在職訓練課程、終身學習課程（多元主題生活烹飪課程）等

#### **短期：**

- 1.持續提供優質職業餐飲人員訓練課程。
- 2.提升辦訓人員訓練職能，聘任優秀餐飲業師授課。
- 3.提供多元主題料理的生活藝術課程，培養認識料理文化。
- 4.強化本班訓練業務知名度。

#### **中期：**

- 1.推廣生活烹飪課程，落實終身學習創辦宗旨。
- 2.增設餐飲創業培訓課程，引入多元飲食料理學習管道。
- 3.增加產學合作機會，為食品料理相關企業訓才與培才。

#### **長期：**

- 1.建置餐飲專業人力資源的交流平台，為企業餐飲人才增能。
- 2.建立專業餐飲人才培訓系統，打造訓練品牌識別度。

### **1.5 訓練政策**

- 1.本班依據餐飲產業市場發展現況與趨勢，並配合本班的願景、使命、目標，規劃各項符合市場需求的培訓課程，培育餐飲職場人才，提昇學員技能。
- 2.鼓勵學員終身學習，設計多元主題料理課程，提升學員料理專業知識、技能、態度，提高生活品質。

### **1.6 訓練承諾與興辦核心價值**

- 1.專業上，提供學員最專業的實務訓練與指導，增進學員工作職能，使學員成為業界最優秀專業人才。
- 2.生活藝術培養上，提供學員多元主題料理課程，增進學員基礎烹飪能力，成為優質終身學習場所。
- 3.核心價值：提供專業教學，打造終身學習場所，創造市場競爭力。

### **1.7 訓練定位**

專司餐飲「職業訓練、就業/創業、推廣健康料理」的訓練機構。

## 1.8 訓練對象

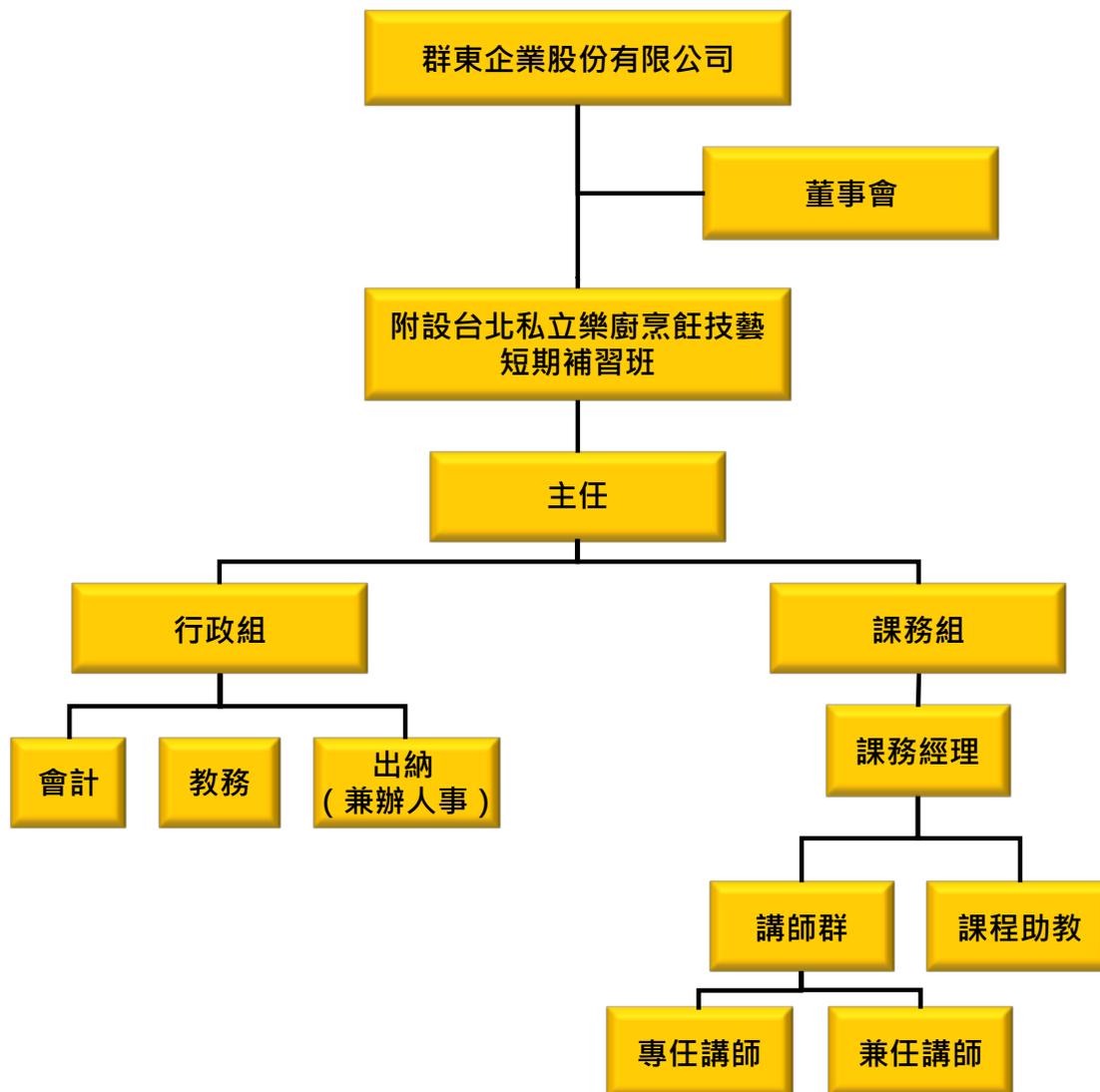
- ◎ 有意透過餐飲創業之二度就業婦女、職業轉換者、培訓第二專長之人士
- ◎ 有意透過學習，提升技術能力之餐飲在職人士
- ◎ 欲考取政府餐飲相關職業證照，累積技術之人士
- ◎ 對健康料理、烹飪藝術感興趣之人士

## 1.9 核心訓練類別

| 核心類別                  | 課程領域  | 訓練對象  |
|-----------------------|---|---|
| 終身學習課程：生活才藝、烹飪藝術、健康飲食 | 1.主題料理：小資創業系列、深夜食堂、瑞祥年菜、月子餐等。<br>2.主題西點：湯種吐司、馬戲團造型刈包、彩繪餅乾、舒心甜品等。<br>3.多元料理：日本料理、南洋風情料理、地方小吃等。 | 1.二度就業婦女<br>2.想餐飲創業之人士<br>3.職業轉換者<br>4.培訓第二專長之人士<br>5.欲習得烹飪技巧者。<br>6.對健康料理烹調有興趣之人士。 |
| 政府訓練課程                | 1.西餐丙級烹調技能檢定班<br>2.中餐丙級烹調技能檢定班（葷、素）<br>3.丙級烘焙食品技術檢定班（蛋糕、餅乾）                                   | 1.年滿十五歲、符合政府職業證照考試資格之社會大眾。<br>2.在委訓企業任職，負責餐飲作業相關之人士                                 |
| 產業委訓課程                | 4.其他相關課程  | 3.餐飲相關系所在校生回流訓練   |

## 貳、培訓架構與職責

### 2.1 培訓架構



培訓架構組織圖

## 2.2 組織分工

為進行本班訓練管理系統的建立、實施與維持，任命本班主任為訓練管理代表，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：

### 主任

- 負責訓練品質手冊之制定、修訂與審查、核准...等作業，均依「文件及資料管理作業」之規定，呈報群東企業股份有限公司董事會議後核備。
- 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監控，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

### 課務組

- 任務與功能
  - (1) 有關烘焙食品、中餐烹調與西餐烹調之理論與實務研究。
  - (2) 課程訓練需求調查。
  - (3) 課程規劃與設計。
  - (4) 新聘師資評選。

- 本組職責分工

- ◆ 課務經理

- (1)訓練課程內容規劃與設計。
    - (2)課程規劃相關制度初審。
    - (3)擬定學員遴選招生計畫。
    - (4)學員意見處理以及落後學員進度輔導

- ◆ 講師群

- (1)訓練課程執行與落實。
    - (2)學員能力評估與課程諮詢服務。

- ◆ 課程助教

- (1)協助訓練課程執行與落實。
    - (2)其他臨時課程事項。

## 行政組

- 任務與功能

- (1)課程教案與發展
  - (2)教材編訂與審查
  - (3)師資遴選與評估
  - (4)教學方法遴選
  - (5)課程招生與資料建檔
  - (6)輔導學員與訓後動態追蹤

- 本組職責分工

- ◆ 會計

- (1)訓練課程執行的預算管理與監督。
    - (2)其他臨時工作事項。

- ◆ 教務

- (1)訓練課程執行協調安排。
    - (2)學務與課務相關制度初審。

- (3)教學品質調查與分析。
- (4)教學品質檢討與改善建議。
- (5)課後績效追蹤

◆ 出納（兼辦人事）

- (1)課程現金、票據或其他保管品之收受、移轉、保管與帳冊編製。
- (2)課程招生之行政與宣傳工作。
- (3)協助訓練課程執行協調安排。
- (4)協助教學品質調查與分析。
- (5)人事招募、差勤事項
- (6)其他臨時工作事項。

## 2.3 訓練職務能力

本班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)，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監控的執行的能力。
- (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)電腦文書運用能力
- (2)訓練相關職能訓練

### 2.3.4 共通職能

- (1)服務熱忱的特質。
- (2)積極主動的特質。

### 2.3.5 評估機制

每年年終定期考覈，做為下一年度續聘參考，訂有年度人員職能考核評估項目如下：

#### ◆ 工作

- (1)能否依限完成應辦之工作
- (2)能否任勞任怨勇於負責
- (3)謹守崗位，遵守差勤規定

#### ◆ 操行

- (1) 是否服從指揮調度
- (2) 是否言行端正或有不良嗜好

#### ◆ 才能

(1)表達能力是否中肯

(1)對本職學識是否具備

**※參考資料**

附件一【員工訓練需求調查表】

附件二【人員評核表】

## 參、計畫篇(Plan)

### 3.1 訓練需求調查

#### 3.1.1 目的

本班於每年 12 月，定期召開「訓練管理會議」，會議確定「年度開班訓練計畫」。以年度「訓練需求之定期調查」作為依據，製訂「年度訓練課程計畫」。本班亦配合勞動力發展署或縣市政府委託辦理課程之需求，依其需求計畫，提案申請辦理。

#### 3.1.2 時機

- (1)配合次年度勞動力發展署餐飲類訓練課程之需求計畫，參考證照考試時間，進行訓練需求之調查。
- (2)針對機構學員，規劃訓練需求調查問卷，進行訓練調查。
- (3)每次課程辦理結訓當日，於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。
- (1)以「調查者提問」之建議，彙整分析。

### ※參考資料

附件三【訓練需求調查流程】

附件七【訓練課程需求表】

附件八【年度訓練課程計畫表】

附件十六【課程滿意度調查表】

## 3.2 年度訓練計畫

- 3.2.1 依年度別，彙整為「訓練課程需求表」內容，編製成本班之年度訓練計畫。
- 3.2.2 分析「訓練課程需求表」課程屬性，發展為主題，如職業證照、終身學習、在職精進（企業客製）類別之「課程訓練計畫」。
- 3.2.3 依據「上年度訓練計畫」各課程執行成效，以及訓後問卷，彙整「開課情況」與「學員需求」，提出計畫修改與檢討，作為日後辦訓之參考。
- 3.2.4 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，用以更新年度訓練計畫表。

### ※參考資料

- 附件四【年度訓練計畫流程】
- 附件七【訓練課程需求表】
- 附件八【年度訓練課程計畫表】
- 附件九【訓練班別計畫表】

## 3.3 訓練與目標連結

- 3.3.1 每年十二月時辦理「訓練管理會議」，課務組提出次年度課程規劃，提請會議討論。會議中通過之次年度課程規劃，應符合組織願景與使命之發展方向。
- 3.3.2 每半年定期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之每月執行情形，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，滾動式調整以符市場現況。

## 肆、設計篇(Design)

### 4.1 訓練方案系統設計

#### 4.1.1 概述

機構依據年度訓練計畫，進行課程設計時，應確實依「訓練方案設計流程」執行，規劃以及設計「訓練班別計畫表」。待經會議、主管審查確認後，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

關於訓練課程規劃會議之召開，得視課程屬性，邀請相關利益關係人，如授課講師、學員代表、合作廠商人員與機構辦訓人員，共同參與課程審查討論。

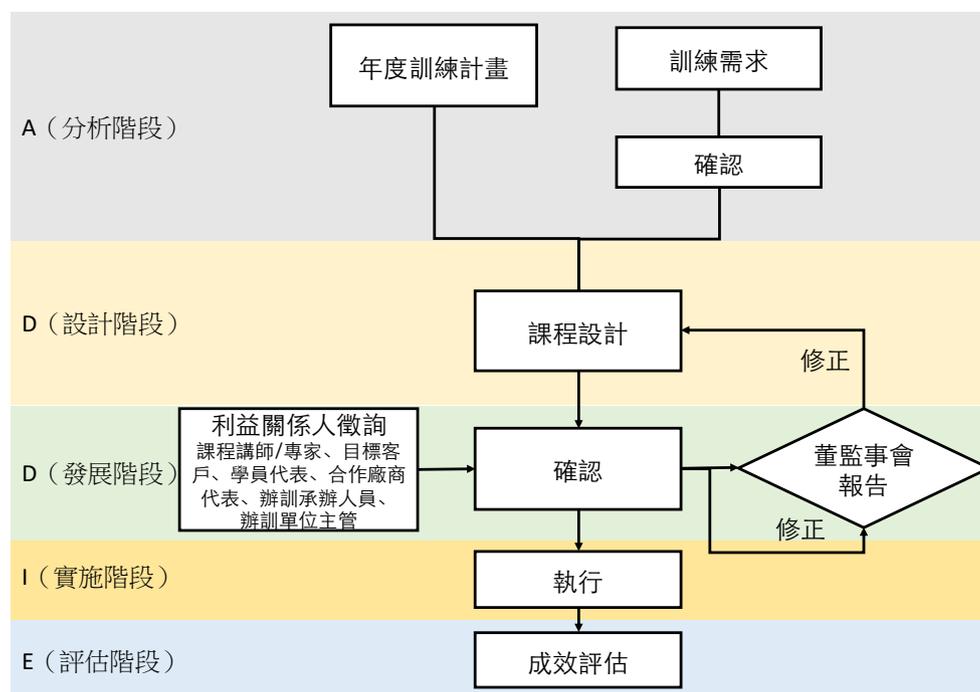
#### ※參考資料

附件五【訓練方案設計流程】

附件九【訓練班別計畫表】

附件十【課程設計表】

#### 4.1.3 課程規劃與發展(ADDIE 模式)



訓練方案設計流程

## 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，此於【訓練方案設計流程】中已有明示。

4.2.2 本班所謂「利益關係人」包括課程講師/專家、目標客戶、學員代表、合作廠商代表、辦訓承辦人員、辦訓單位主管。

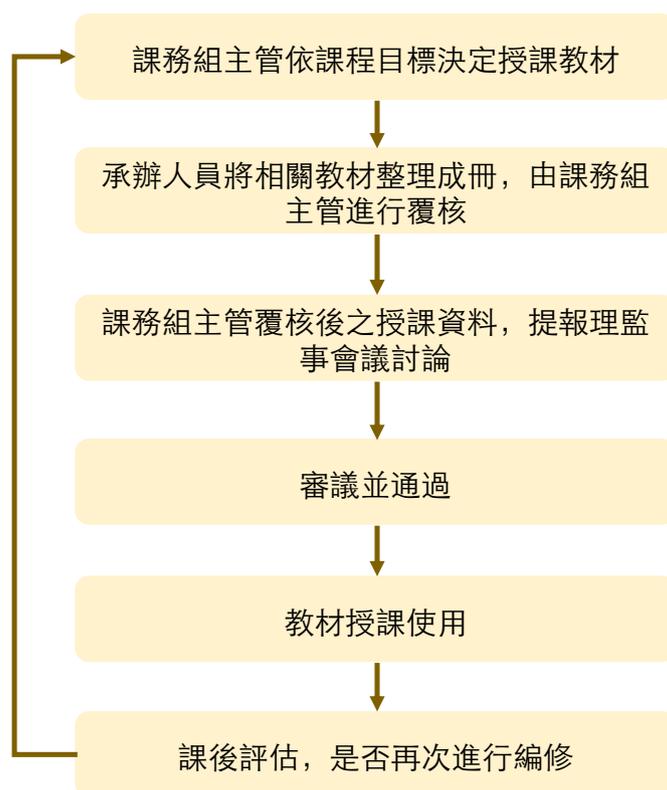
4.2.3 利益關係人徵詢的方式得採「會議、口頭、書面、E-Mail…」等方式進行。

| 項目 | 利益關係人        | 主任 | 會計 | 教務 | 出納<br>(兼辦<br>人事) | 講師 | 助教 | 學員 |
|----|--------------|----|----|----|------------------|----|----|----|
| P  | 01. 訓練需求調查   | ●  | ●  | ●  | ●                | ●  | ●  | ●  |
|    | 02. 年度訓練計畫訂立 | ●  | ●  | ●  | ●                | ●  | ●  |    |
| D  | 03. 訓練班別計畫表  | ●  |    | ●  | ●                | ●  | ●  |    |
|    | 04. 師資評選     | ●  |    | ●  | ●                |    |    |    |
|    | 05. 教材選用     | ●  |    | ●  | ●                |    |    |    |
| D  | 06. 招生資訊公布   | ●  |    | ●  | ●                | ●  |    |    |
|    | 07. 場地選擇     |    |    | ●  |                  | ●  |    |    |
|    | 08. 實施訓練     |    |    |    |                  | ●  | ●  | ●  |
|    | 09. 結束訓練     | ●  |    | ●  | ●                | ●  | ●  | ●  |
| R  | 10. 訓後分析     |    |    | ●  | ●                | ●  | ●  | ●  |
|    | 11. 課程檢討     | ●  | ●  | ●  | ●                | ●  | ●  | ●  |
|    | 12. 異常分析與矯正  | ●  | ●  | ●  | ●                | ●  | ●  | ●  |
| O  | 13. 訓練績效調查   | ●  |    | ●  | ●                |    | ●  | ●  |
|    | 14. 訓練成果追蹤   | ●  |    | ●  | ●                |    | ●  | ●  |

利益關係人參與程度表

## 4.3 訓練資源之購買程序

### 4.3.1 教材評選程序

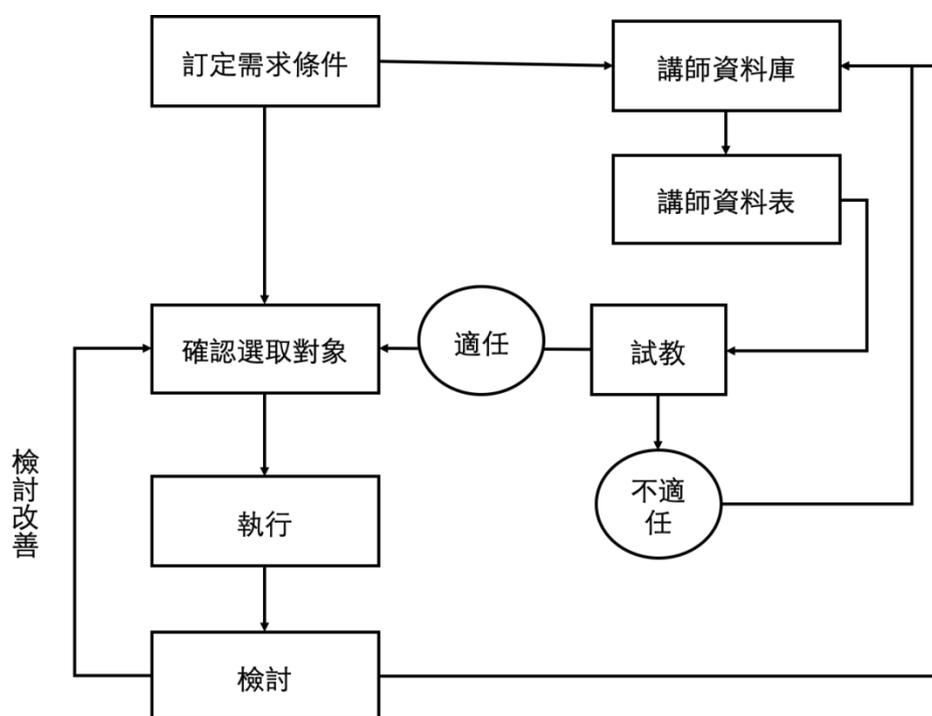


教材評選流程

4.3.2 教材評選項目：適用性、難易度、價格、章節內容、其他（符合政府職業考照規定等）。

### 4.3.3 講師遴選程序

- (1)為確保提供相關訓練服務之品質，本班進行訓練課程，關於講師聘任及遴選，需以下列程序進行，必要時應進行「試教」。
- (2)講師遴選配對流程：訂定教學目標與設計→講師資料庫尋求合適人選→參考過去授課分析報告→確認選取師資。
- (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、學員評價。



授課講師評選流程

※參考資料

附件六【講師資料庫】

附件十一【講師資料表】

附件十二【遴聘課程講師評選表】

附件十三【教材評選表】

4.4 訓練課程與目標需求的結合

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。

※參考資料

附件三【訓練需求調查流程】

附件四【年度訓練計畫流程】

附件五【訓練方案設計流程】

附件六【講師資料庫】

附件七【訓練課程需求表】

附件八【年度訓練課程計畫表】

附件九【訓練班別計畫表】

附件十【課程設計表】

附件十一【講師資料表】

附件十二【遴聘課程講師評選表】

附件十三【教材評選表】

附件十四【授課講師課程評鑑表】

## 伍、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 「訓練班別計畫表」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。

### 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 依勞動部勞動力發展署技能檢定中心「即測即評及發證技術士技能檢定簡章」手冊有關報考人資格必備之條件規定。

### 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。

### ※參考資料

附件十【課程設計表】

附件九【訓練班別計畫表】

### 5.4 師資遴選規劃

### 5.4.1 講師資格

- (1)本班講師資料庫內名單者。
- (2)依課程內容決定多位講師，以學員口碑、教學方式、評估報告等面向作為參考，產生遴選任課排序。

### 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。

### ※參考資料

附件十四【授課講師課程評鑑表】

附件十六【課程滿意度調查表】

附件十八【課程評估報告表】

## 5.5 訓練場地選擇

- (1)一般條件：訓練場地需已通過消防安全、公共安全之檢查，並已投保「公共意外責任險」，合法之訓練場地，交通便利為佳。
- (2)特殊條件：
  - 1.投影機。
  - 2.教學用麥克風1組。
  - 3.環境整潔、光線充足、空調佳。

## 5.6 開課前的作業

### 5.6.1 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

### 5.6.2 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

## 5.7 開課中作業

### 5.7.1 出席率

### 5.7.2 經費控管

### 5.7.3 上課記錄

### 5.7.4 異常處理

- 5.7.5 宣讀上課相關規定事項
- 5.7.6 掌控學員進出情況
- 5.7.7 教室環境維護、整理、歸還
- 5.7.8 隨時注意學員上課反應、學習動機

## 5.8 開課後作業

- 5.8.1 統計課後課程滿意度
- 5.8.2 上課意見反映調查
- 5.8.3 資料統計分析
- 5.8.4 授課學員資料登錄
- 5.8.5 成果紀錄展示或發表
- 5.8.6 成果報備及追蹤
- 5.8.7 經費決算及報告
- 5.8.8 績效不良的改善檢討
- 5.8.9 殘留問題處理
- 5.8.10 標準化製作
- 5.8.11 召開訓練檢討會議
- 5.8.12 追蹤補助經費的時效

## 5.9 訓練資料歸檔

分成紙本資料及電子資料兩類歸檔，應系統化運用於評估課程執行情形。

- 5.9.1 依年度分類歸檔（2018、2019…）
- 5.9.2 依課程管理分類歸檔（終身學習課程、產官學合作課程等）
- 5.9.3 依性質分類歸檔（課程規劃、講義、簽到表、心得報告、分析資料、相關憑證、DM報名資料、學員資料、講師資料）

## 5.10 訓練成果移轉與建議

### 5.10.1 學習心得分享

### 5.10.2 網路互動平台(社群群組軟體)

### 5.10.3 各類證照輔導機制

### 5.10.4 競賽活動

#### ※參考資料

附件十六【課程滿意度調查表】

## 陸、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？

#### ※參考資料

附件十八【課程評估報告表】

### 6.3 培訓過程監控與矯正

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，分別採取下列各種監控作業：

6.3.1 界定目標需求的監控

6.3.2 培訓設計與規格的監控

6.3.3 提供與執行培訓的監控

6.3.4 評估培訓結果的監控

### 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」做處理結果之監控追蹤。

#### 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

附件十五【課程教學記錄表】

附件十九【異常處理流程】

附件二十【辦訓異常矯正與預防處理原則表】

附件二十一【學員反應處理流程】

附件二十二【學員意見反應處理單】

附件二十三【訓練成績記錄表】

## 柒、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、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

### 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：課程結訓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

附件十六【課程滿意度調查表】

附件十七【授課教師授課滿意度調查表】

附件二十四【訓後動態調查表】

## 附件：參考資料

### 附件一【員工訓練需求調查表】

樂廚烹飪技藝短期補習班  
員工訓練需求調查表

|                     |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------------|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 訓練人員姓名<br>/<br>課程領域 | XXX |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 共通職能訓練              |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 口才訓練                |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 清理訓練                |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 表達訓練                |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 專業訓練                |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 烹調證照                |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 食品烹飪證照              |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 教室管理                |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 網頁後台管理              |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TTQS                |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 其他訓練(主管依<br>需求填寫)   |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

說明：1. 請於需要的課程內打"V"      2. 如不敷使用請自行影印

提報人：

單位主管簽核：

附件二【人員評核表】

樂廚烹飪技藝短期補習班

人員（姓名）

年度考核表

受評人員：

職稱與職務：

任職起始年月：

年資：

| 職業能力        | 職能考核項目                  | 分數<br>(1-10分最高) | 說明   |
|-------------|-------------------------|-----------------|------|
| 工作<br>(30%) | 依限完成應辦之工作(10%)          |                 |      |
|             | 任勞任怨勇於負責(10%)           |                 |      |
|             | 遵守差勤規定(10%)             |                 |      |
| 操行<br>(30%) | 服從指揮調度(20%)             |                 |      |
|             | 言行端正或有不良嗜好(10%)         |                 |      |
| 才能<br>(40%) | 表達能力(20%)               |                 |      |
|             | 具備本職學識與專業(20%)          |                 | 加分請舉 |
|             | *加分項目：業餘自主進修相關職能(至多10分) |                 | 證：   |
| 考評分數<br>加總  | 綜合評語                    |                 |      |
|             |                         |                 |      |

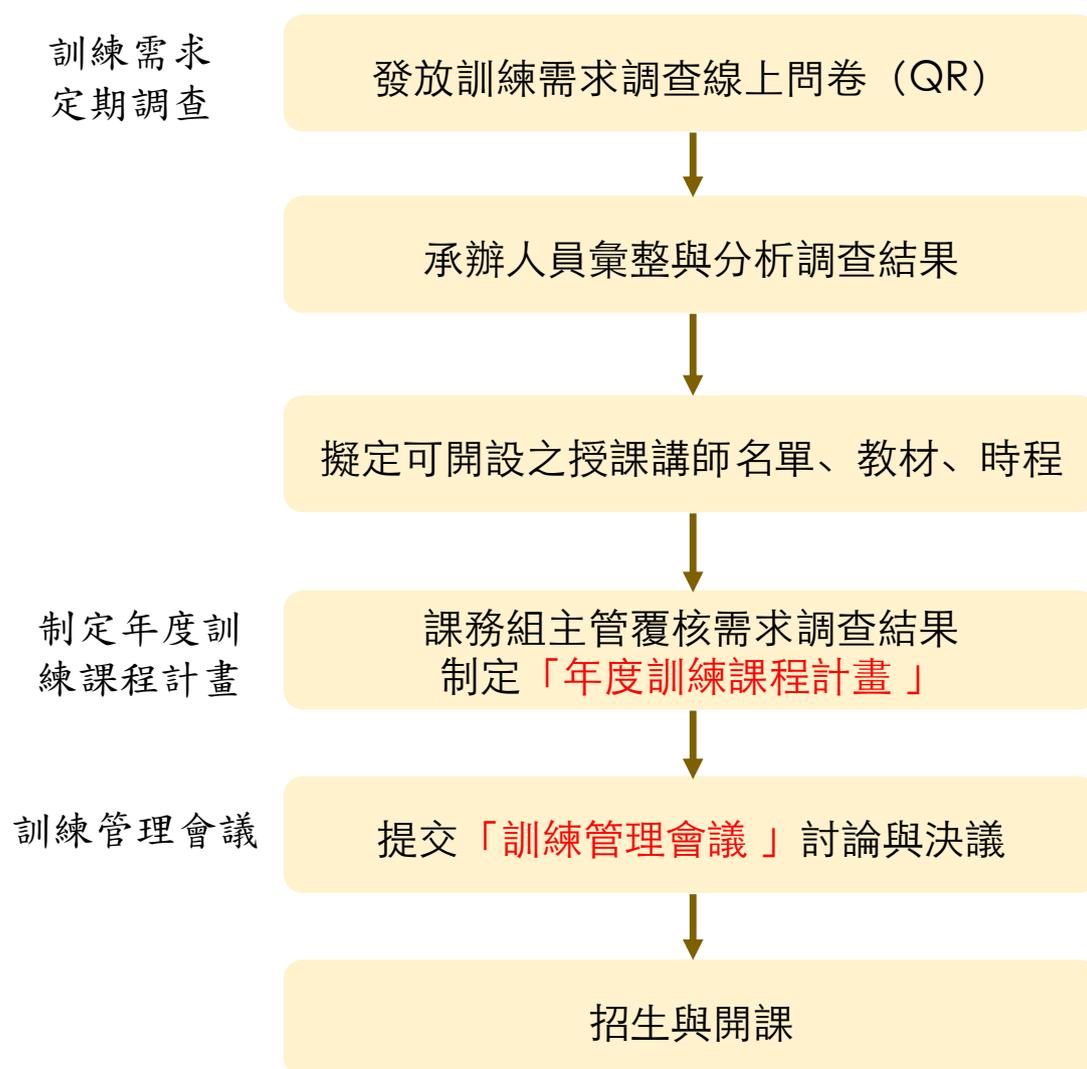
評核人（單位主管）：

（簽章）

評核日期：

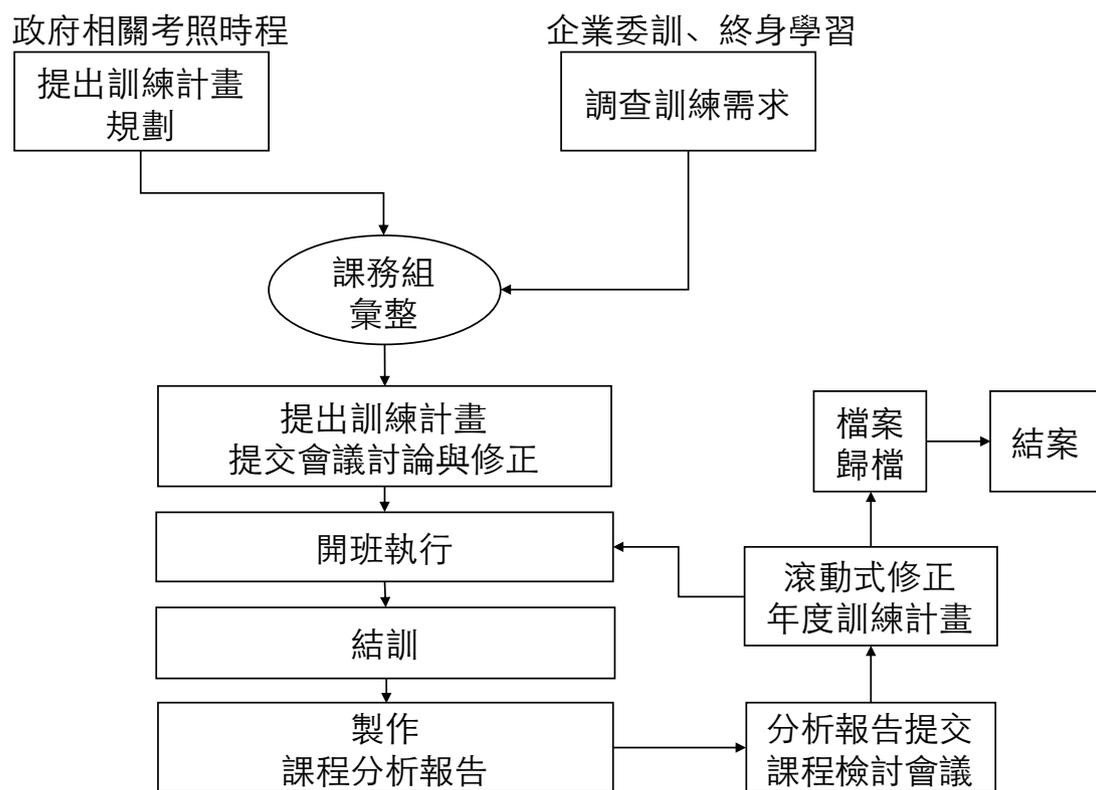
說明：本項人員評核作業為每年年終之定期考覈，人員評核結果不公開，供作下一年度續聘參考，必要時約請受評人員說明。

### 附件三【訓練需求調查流程】



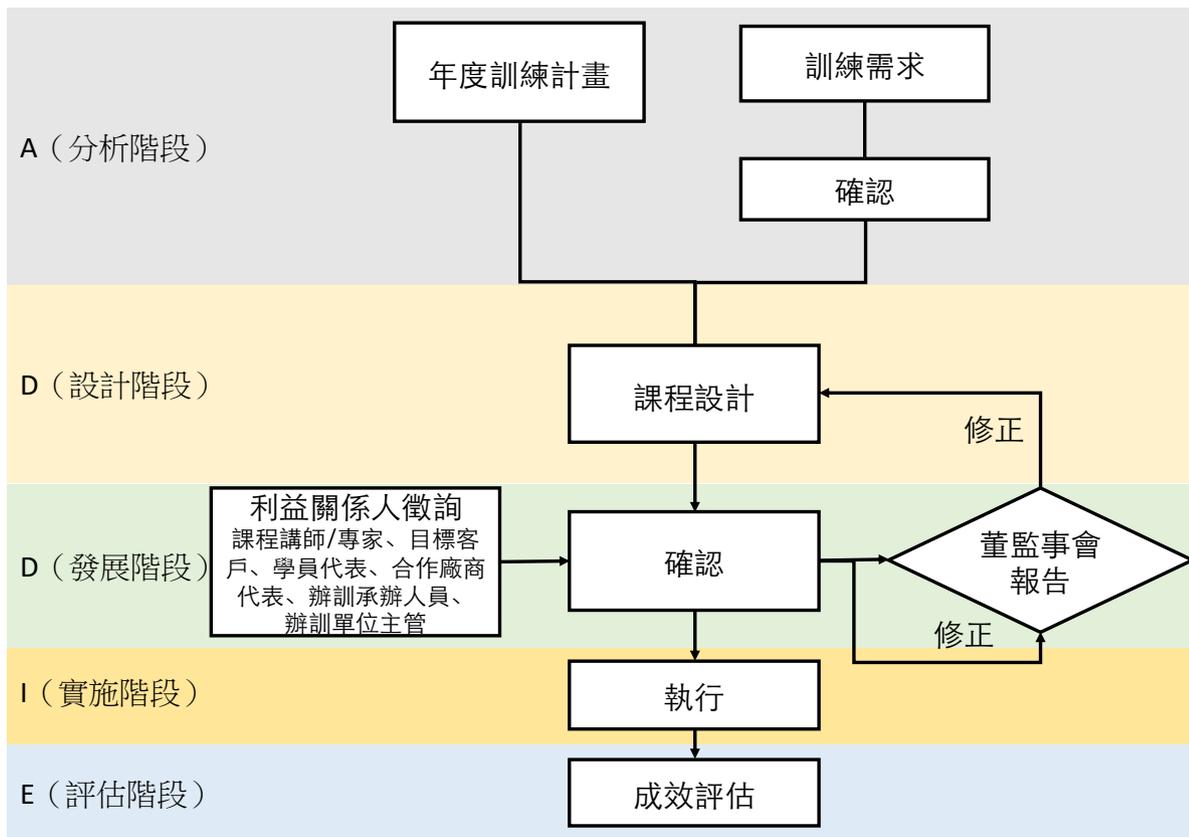
訓練需求調查流程

#### 附件四【年度訓練計畫流程】



年度訓練計畫流程

## 附件五【訓練方案設計流程】



## 附件六【講師資料庫】

### 樂廚烹飪補習班

#### 講師與助教名冊（更新）

| 課程分類  | 姓名 |
|-------|----|
| 中餐證照班 |    |
|       |    |
|       |    |
|       |    |
| 西餐證照班 |    |
| 烘焙證照班 |    |
|       |    |
|       |    |
|       |    |
|       |    |
| 助教    |    |
|       |    |

說明：證照班之授課講師，皆具備開設主題課程能力與經驗。

## 附件七【訓練課程需求表】

### 樂廚烹飪教室 訓練課程需求調查表

| 課程性質 | 課程名稱 | 預計需求(開設)時間 | 調查來源說明 |
|------|------|------------|--------|
|      |      |            |        |
|      |      |            |        |
|      |      |            |        |
|      |      |            |        |
|      |      |            |        |
|      |      |            |        |
|      |      |            |        |
|      |      |            |        |
|      |      |            |        |
|      |      |            |        |

填表說明：

- 課程性質：1.證照課程 2.主題課程 3.企業委訓課程
- 調查來源說明：1.上課學員、2.企業業務電訪、3.政府年度考照日程

填表人：

填表日期：

附件八【年度訓練課程計畫表】

樂廚烹飪教室  
年度訓練課程計畫表

提報人：

提報日期：

| 編號 | 主題   | 課程名稱 | 授課教師 | 次分類 | 開課<br>規劃 | 月開班<br>規劃 | 上課<br>人數 | 預估收費 |
|----|------|------|------|-----|----------|-----------|----------|------|
|    | 證照課程 |      |      |     |          |           |          |      |
|    |      |      |      |     |          |           |          |      |
|    |      |      |      |     |          |           |          |      |
|    | 主題課程 |      |      |     |          |           |          |      |
|    |      |      |      |     |          |           |          |      |
|    |      |      |      |     |          |           |          |      |
|    |      |      |      |     |          |           |          |      |
|    | 其他課程 |      |      |     |          |           |          |      |
|    |      |      |      |     |          |           |          |      |
|    |      |      |      |     |          |           |          |      |

- 次分類說明：請填列中式、西式、特色料理、主題西點、其他課程
- 上課人數：請填列最少開班人數/開班上限人數
- 預估收費：學員一人總收費用

## 附件九【訓練班別計畫表】

### 樂廚烹飪教室 訓練班別計畫表

|                |                |   |      |    |   |          |
|----------------|----------------|---|------|----|---|----------|
| 課程名稱           |                |   |      |    | 課程類別  |          |
| 訓練日期           |                |   |      |    | 訓練人數  |          |
| 上課時間           |                |   |      |    | 訓練週數  |          |
| 訓練計畫內容         |                |   |      |    |   |          |
| 規劃與執行能力        | 訓練需求調查         |   |      |    | 訓練目標  |          |
|                | 師資             | 學歷  |      |    | 師資與助教遴選說明                                   |          |
|                |                | 專業領域  |      |    |   |          |
|                | 助教             | 學歷  |      |    | 教師  | 由講師資料庫遴選 |
|                |                | 專業領域  |      |    | 助教  | 由助教名單內遴選 |
| 學員資格           |                |   |      |    |   |          |
| 學習場地<br>(訓練場地) | 學科             |   | 容納人數 | 36 | 訓練費用<br>列說明                                 |          |
|                | 地址             |   | 容納人數 | 36 |   |          |
|                | 術科             |   | 容納人數 | 36 |   |          |
|                | 地址             |   | 容納人數 | 36 |   |          |
| 學習設備<br>與器材    | 術科             |   |      |    | 材料來源<br>與購置                                 |          |
|                | 學科             | 提供講師投影設備、電腦與學員繕寫桌。                                |      |    |   |          |
| 使用教材           | 術科             |   |      |    | 教材遴選說明：<br>授課教師填報訓練<br>教材申購表，經班<br>主任核可後使用。 |          |
|                | 學科             |   |      |    |   |          |
| 訓練方式           | 講授方式<br>(教學方法) | 1.由教師授課與示範。<br>2.學員依教師教學指導實作。<br>3.備有教學提示卡，供學員使用。 |      |    |   |          |
|                | 課程大綱           | 周/堂次  | 上課內容 |    | 上課時數  |          |
|                |                |   |      |    |   |          |

|            |   |      |     |  |
|------------|---|------|-----|--|
| 訓練績效<br>評估 | <input type="checkbox"/> 反應評估（滿意度調查機制）：學員滿意度調查、老師意見回饋 |      |     |  |
|            | <input type="checkbox"/> 學習評估（考試或報告機制）：實作評量           |      |     |  |
|            | <input type="checkbox"/> 行為評估（課後行動計畫調查機制）：            |      |     |  |
|            | <input type="checkbox"/> 成果評估（工作績效調查機制）：              |      |     |  |
|            | <input type="checkbox"/> 其他機制：課後學員與老師和同學間互相聯繫，交流想法心得。 |      |     |  |
| 促進學習<br>機制 |   |      |     |  |
| 招訓方式       |   |      |     |  |
| 訓練費用       |   | 元／每人 | 材料費 |  |
| 其他說明       |   |      |     |  |
| 審查結果       |   |      |     |  |

附件十【課程設計表】

樂廚烹飪教室  
課程設計表

提報人：

|                   |  |      |   |
|-------------------|--|------|---|
| 課程名稱              |  |      |   |
| 課程目標              |  |      |   |
| 參加對象              |  |      |   |
| 報名資格              |  |      |   |
| 學員人數              |  |      |   |
| 預定舉辦日期            |  | 課程時數 | 小時  |
| 上課時間              | <input type="checkbox"/> 平日 <input type="checkbox"/> 週六 <input type="checkbox"/> 週日  | 上課時段 | <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午 <input type="checkbox"/> 晚上 |
| 上課地點              |  |      |   |
| 預定講師              | <input type="checkbox"/> 內聘 <input type="checkbox"/> 外聘  |      |   |
| 講師聘任條件            |  |      |   |
| 課程單元              | 單元名稱   | 時數   | 預定講師  |
|                   |  |      |   |
| 教學方法              |  |      |   |
| 預期效益              |  |      |   |
| 評估方式<br>與<br>評估標準 | <input type="checkbox"/> L1 反應：<br><input type="checkbox"/> L2 學習：<br><input type="checkbox"/> L3 行為：<br><input type="checkbox"/> L4 成果： |      |   |
| 備註                |  |      |   |

附件十一【講師資料表】

樂廚烹飪補習班

師資基本資料表

|          |  |      |  |
|----------|--|------|--|
| 姓名       |  | 性別   |  |
| 生日       |  | 聯絡電話 |  |
| 學經歷簡述    |  |      |  |
| 相關證照     |  |      |  |
| 可開設課程    |  |      |  |
| 最高學歷證明文件 |  |      |  |

附件十二【遴聘課程講師評選表】

樂廚烹飪教室

遴選課程講師評選表

基本資料

|       |  |
|-------|--|
| 姓名    |  |
| 性別    |  |
| 出生年月日 |  |

|      |  |
|------|--|
| 學經歷  |  |
| 專業證照 |  |

授課評估

| 可開設課程 | 是否安排試教 | 評核 |
|-------|--------|----|
|       |        |    |
|       |        |    |

\*若安排試教，須檢附遴選試教紀錄表

評估人：

遴選日期：

單位主管：

## 樂廚烹飪教室

### 遴選試教紀錄表

試教課程名稱：

試教人員：

|               |               |                 |                        |
|---------------|---------------|-----------------|------------------------|
| 評分結果          |               |                 | (滿分 100 分，70 分為通過遴選試教) |
| 評分項目          | 評分內容參酌        |                 | 各項分數                   |
| 教學態度<br>(30%) | 1.教學態度        |                 |                        |
|               | 2.態度熱忱與學生互動良好 |                 |                        |
|               | 3.教學準備完善      |                 |                        |
| 教學活動<br>(60%) | 引起動機<br>(20%) | 1.能引起學生的注意力與動機  |                        |
|               |               | 2.能循序引導學生進入課程內容 |                        |
|               |               | 3.能清楚敘述、說明課程主題  |                        |
|               |               | 4.能掌握教學目標       |                        |
|               | 教學活動<br>(20%) | 1.清楚呈現教學主題      |                        |
|               |               | 2.流暢、詳細地表達教學內容  |                        |
|               |               | 3.目光周遍、注意全場     |                        |
|               |               | 4.教學媒體選用適宜      |                        |
|               |               | 5.適切分配教學時間      |                        |
|               | 結束活動<br>(20%) | 1.歸納、統整上課內容     |                        |
|               |               | 2.評估學生對課程的理解狀況  |                        |
|               |               | 3.預告下次上課進度      |                        |
| 4.主動關切學生學習情形  |               |                 |                        |
| 溝通技巧<br>(10%) | 專注傾聽學生的學習反應   |                 |                        |
|               | 口語表達清晰        |                 |                        |
|               | 專業穿著          |                 |                        |
|               | 語詞口語合適、語調自然   |                 |                        |
| 建議與評語：        |               |                 |                        |
| 試教評核者：(請親簽)   |               |                 |                        |
|               |               |                 | 日期： 年 月 日              |

附件十三【教材評選表】

樂廚烹飪補習班  
課程教材評選表

|                          |  |
|--------------------------|--|
| 可使用之<br>課程名稱             |  |
| 預計使用教材<br>建議(請至少列<br>一本) | 填寫範例：書名/作者/出版社/出版年/價格<br>選擇原因：<br>A：<br>B：<br>C： |
| 預計申購數量                   |  |
| 申請人                      |  |
| 核可情形                     | ●選擇，建議            項<br><br>主管核章：                 |
| 承辦(採購)人                  |  |
| 辦理結果                     |  |

附件十四【授課講師課程評鑑表】

樂廚烹飪技藝短期補習班

教師授課課程評鑑表

授課教師：

課程基本資料

|         |  |
|---------|--|
| 開設課程    |  |
| 開設日期與時間 |  |
| 學生上課人數  |  |

| 評核項目            | 評核結果<br>(以Y/N作答) | 敘明原因         |
|-----------------|------------------|--------------|
| 是否準時到班授課與按照時程下課 |                  |              |
| 是否按照預定上課日期授課    |                  | (若有調課,請說明原因) |
| 授課是否準備充分        |                  |              |
| 上課能清楚傳達授課內容     |                  | (答N者,請敘明原因)  |
| 可即時解答學員課堂問題     |                  |              |
| 上課能隨時注意學生上課情形   |                  |              |
| 是否收到學員課程建議      |                  | (若有,請簡要敘明)   |

| 評鑑結果 | 通過 | 不通過<br>(請敘明原因與改善建議) |
|------|----|---------------------|
|      |    |                     |

評鑑人：

評鑑日期：

單位主管：



附件十六【課程滿意度調查表】

樂廚烹飪教室  
課程滿意度調查表

線上網址：<https://forms.gle/NnDNadR8kqxCNcvDA>

QR 碼



## 附件十七【授課教師授課滿意度調查表】

### 樂廚烹飪教室

### 授課教師回饋單

課程名稱：

上課日期：

授課教師：

填表日期：

| 序號 | 題目                           | 講師回應 |
|----|------------------------------|------|
| 1  | 能請您簡述本次課程學員之學習情況嗎？           |      |
| 2  | 於本次課程設計上，有無後續調整想法？請說明。       |      |
| 3  | 本班課務人員及助教的配合方式，您是否有建議事項？請說明。 |      |
| 4  | 對於本次授課空間，有無調整建議？             |      |
| 5  | 其他，關於課程與人員之綜合建議，請說明。         |      |

附件十八【課程評估報告表】

樂廚烹飪技藝短期補習班

課程評估報告表

課程基本資料

|         |        |  |      |  |
|---------|--------|--|------|--|
| 開設課程    |        |  |      |  |
| 授課教師    |        |  |      |  |
| 開設日期與時間 |        |  |      |  |
| 助教      |        |  |      |  |
| 學生上課人數  | 實際開課人數 |  | 結訓人數 |  |
|         | 預計開課人數 |  |      |  |

|        |  |
|--------|--|
| 課堂概況說明 |  |
| 課程異常彙總 |  |
| 學員建議   |  |
| 授課教師建議 |  |
| 辦理情形分析 |  |
| 建議改善作法 |  |

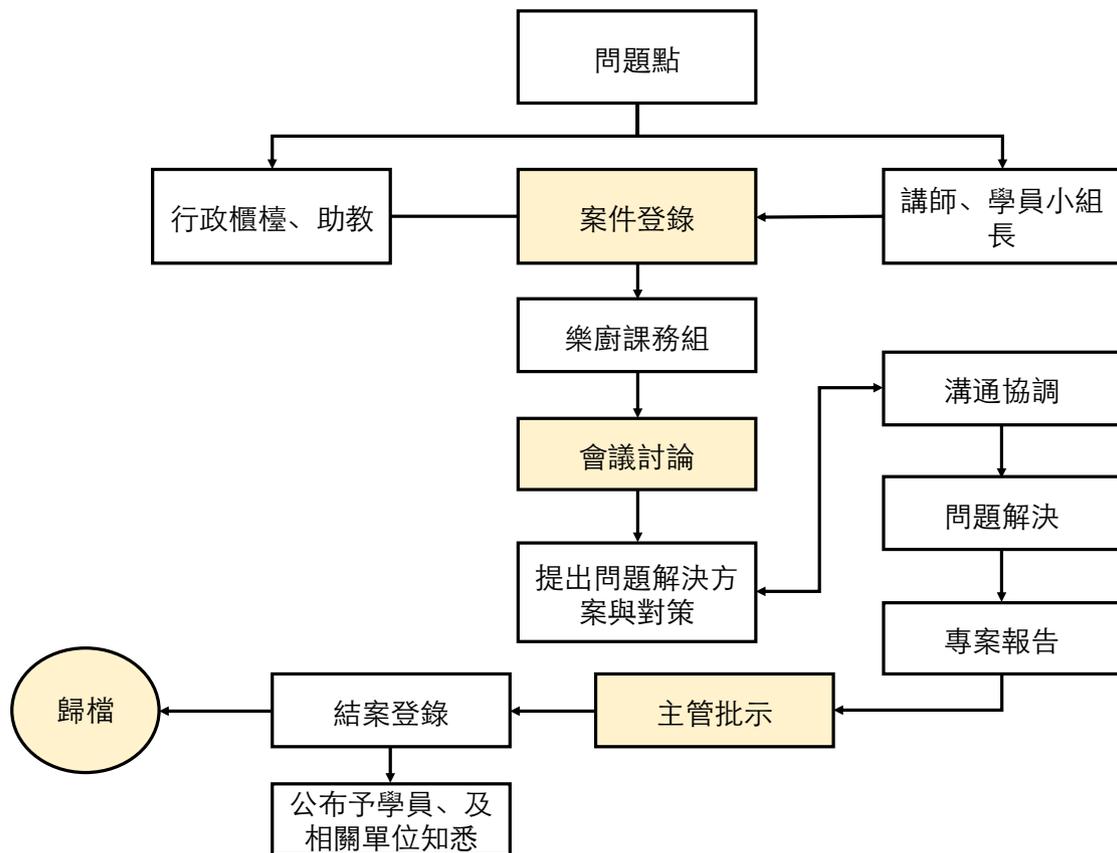
報告人：

日期：

單位主管：

# 附件十九【異常處理流程】

## 樂廚烹飪技藝短期補習班 異常矯正處理流程



## 附件二十【辦訓異常矯正與預防處理原則表】

### 辦訓異常矯正與預防處理原則表

適用時機：遭遇辦訓過程遭遇緊急、突發或不可抗力事故發生的突發狀況，經現場人員判斷直接或間接會影響課程執行。為維護學員權益，降低辦訓品質衝擊，本單位製作辦訓異常矯正處理原則，針對「日常情況」與「緊急情況」訂定不同的矯正處理程序：災害事故、教學設備環境、課程講師問題、參訓學員問題等要項，製作「辦訓異常矯正與預防處理表」，人員須依循處理表之指示，現場處理與妥適後續。

#### 遭遇災害事故

| 編號 | 異常情形 | 狀況說明                                    | 處理原則   |
|----|------|---|--|
| 1  | 颱風   | 上課時得知政府公告停課                             | 1.通知老師停課<br>2.通知現場學員<br>3.告知補課辦法   |
|    |      | 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<br>2.以電話、簡訊、Email 告知全體學員停課事宜<br>3.教室一樓張貼緊急停課公告<br>4.於一週內給予講師及學員補課通知 |
|    |      | 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<br>2.於上課教室一樓張貼緊急停課公告<br>3.尋找替代場地，辦理訓練地點緊急變更事宜      |
| 2  | 地震   | 地震級數約四級以下，不影響上課進行                       | 助教人員留意硬體設備狀況並留意學員情緒。   |
|    |      | 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，已影響上課進度進行 | 1.大樓如供電正常，則視受損範圍，由授課教師決定是否繼續上課。<br>2.通報上級主管<br>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。 |
|    |      | 地震級數約五級以上，劇烈晃動，大樓停電或教室已無                | 1.疏導學員逃生路線。<br>2.配合大樓保全或救災人員之疏散  |

|   |                       |                         |  |
|---|-----------------------|-------------------------|--|
|   |                       | 法使用。                    | 計畫。<br>3.後續追蹤講師及學員安全狀況。  |
| 3 | 火警                    | 誤觸警鈴                    | 1.向大樓保全確認警鈴事故狀況，安撫學員情緒。  |
|   |                       | 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。<br>2.確認學員逃生狀況。<br>3.一週內通知補課。                            |
|   |                       | 上課前教室或設備因火警造成災損課程無法如期舉行 | 1.緊急通知授課老師<br>2.以電話、簡訊、Email告知全體學員停課事宜<br>3.教室一樓張貼緊急停課公告<br>4.於一週內予講師及學員補課通知 |
| 4 | 重大流行疫情及傳染病(禽流感、武漢肺炎等) | 政府公告流行疫情及傳染病            | 1.教室出入口提供酒精消毒，量測體溫與強制學員配戴口罩方能上課。<br>2.張貼防疫宣導並建議學員多洗手<br>3.觀察有無可疑症狀之學員        |
|   |                       | 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。<br>2.提供後續補課方案，並建議個人在家休養。                                  |
|   |                       | 確認班級有該症狀之學員             | 1.通報衛生機關協助。<br>2.辦理暫時停課或停班。<br>3.提供後續退費或補課。                                  |

## 教學設備環境

| 編號 | 異常情形     | 狀況說明                        | 處理原則  |
|----|----------|-----------------------------|---|
| 1  | 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  |
|    |          | 無電腦可替代時                     | 請講師調整當日教學法或提供簡報資料                                     |
| 2  | 麥克風故障    | 麥克風無法使用                     | 1.更換電池<br>2 更換麥克風                                     |
|    |          | 擴大機故障                       | 1.授課講師改用可攜式麥克風<br>3.講師改變授課站位                          |
| 3  | 線路接觸不良   | 網路或喇叭音響故障                   | 請工作人員立即修護   |
|    |          | 現場網路或喇叭音響故障將影響教學進度或內容       | 請講師調整授課進度及教學法   |
|    |          | 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   |
| 4  | 教室照明設備故障 | 教室燈管閃爍                      | 更換燈管或停用該區燈具   |
|    |          | 教室局部停電                      | 1.連絡維修人員，立即處理<br>2.使用樓層之備用電源，提供照明<br>3.移至採光或電源正常之空間授課 |
|    |          | 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<br>2.通知現場學員<br>3.告知補課辦法                      |
| 5  | 空調故障     | 部分空調故障                      | 1.緊急連絡維修人員，立即處理更換或修護<br>2.提供電扇等替代品                    |
|    |          | 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<br>2.通知現場學員<br>3.告知補課辦法                      |
| 6  | 投影機故障    | 投影機燈泡故障                     | 現場人員更換燈泡  |
|    |          | 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  |

|  |  |                               |                                  |
|--|--|-------------------------------|----------------------------------|
|  |  | 因事故造成現場全面停電且<br>無法立即於30分鐘內修復時 | 1.通知老師停課<br>2.通知現場學員<br>3.告知補課辦法 |
|--|--|-------------------------------|----------------------------------|

## 課程講師管理問題

| 編號 | 異常情形       | 狀況說明                    | 處理原則   |
|----|------------|-------------------------|--|
| 1  | 老師遲到且原因不明時 | 講師遲到 30 分鐘且未聯絡上         | 1.安撫學員，講師到班時間不明時可提供點心或飲料。  |
|    |            | 講師遲到 60 分鐘或無法於 60 分鐘內抵達 | 1.當日停課一次<br>2.現場可供學員自修<br>3.3 日內告知補課事宜   |
|    |            | 次日仍無法聯絡上講師              | 1.聯絡講師確認當日狀況<br>2.協助安排補課事宜<br>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，則提報課務會議討論停聘之。                             |
| 2  | 老師臨時調課     | 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。<br>2.如為政府專案課程需行文主辦單位。   |
|    |            | 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。<br>2.信件或傳真通知主辦單位。   |
|    |            | 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。<br>2.信件或傳真通知主辦單位<br>3.授課講師如調課因素非不可抗拒或突發事故達 2 次以上者，可提請課務會議討論停聘之。 |
| 3  | 講師迷路       | 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重要地標<br>2.安撫學員情緒  |
|    |            | 講師迷路且確認 無法於 60 分鐘內到達時   | 1.通知學員停課<br>2.一週內告知補課日期<br>3.課前請講師確認下次交通路線   |

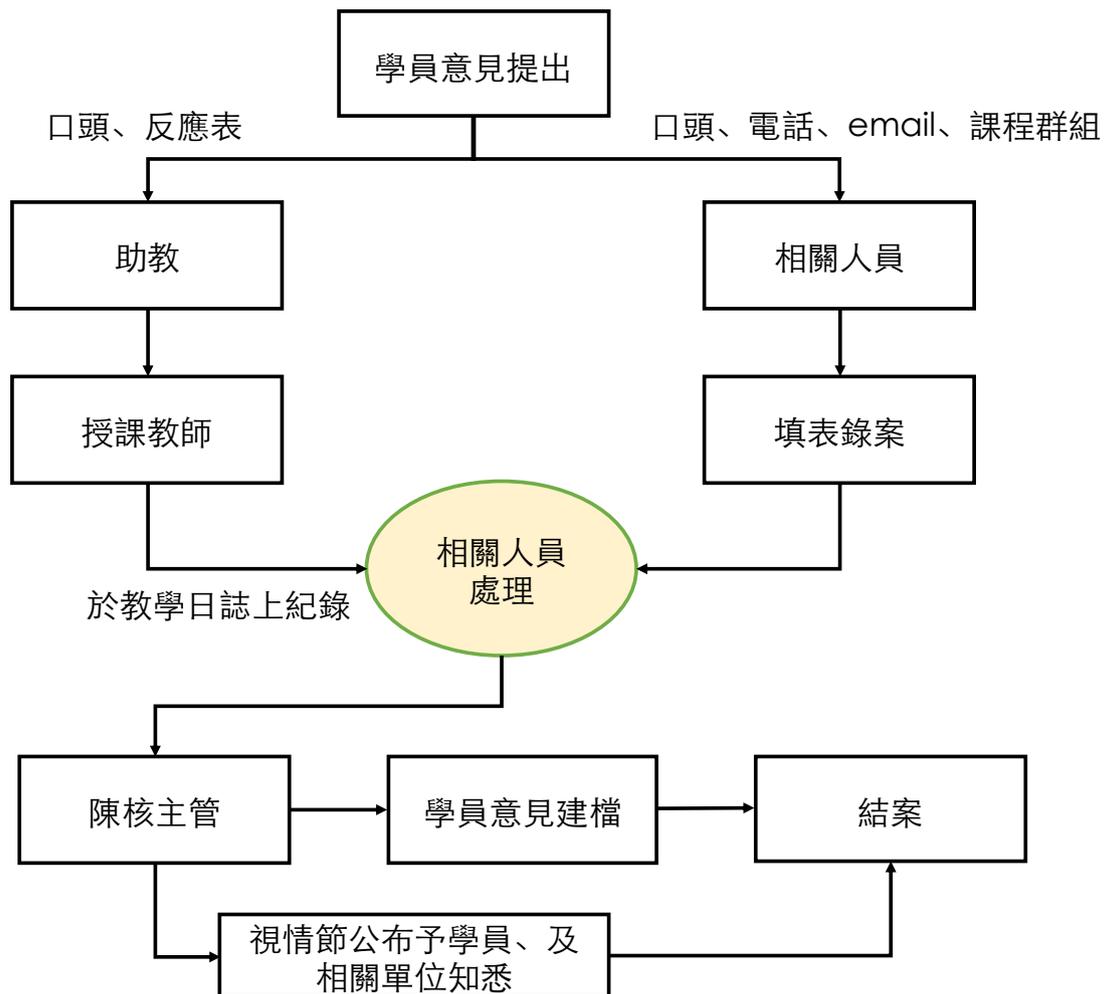
## 學員管理

| 編號 | 異常情形     | 狀況說明               | 處理原則  |
|----|----------|--------------------|---|
| 1  | 學員缺課     | 未到班達 30 分鐘以上       | 電話聯絡並提醒學員缺課之影響  |
|    |          | 未到班達 60 分鐘以上       | 1.電話聯絡並提醒學員缺課之影響<br>2.請學員補請假或提供補課機制   |
| 2  | 學員身體不適   | 學員疾病，意識清醒          | 1.協助學員返家<br>2.追蹤到家狀況  |
|    |          | 學員疾病，意識清醒，需人攙扶     | 安排適當同仁陪同救醫或送返家，並聯絡學員家屬知悉。   |
|    |          | 學員疾病，意識不清，無法溝通     | 1.聯絡學員家屬<br>2.119 緊急送醫  |
| 3  | 學員當日未帶講義 | 學員講義未帶或遺失          | 1.補印當日課程講義<br>2.協助補發或提供電子檔  |
| 4  | 學員間或講師口角 | 雙方口角               | 1.勸說當事人(學員)先暫離教室之情境<br>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                        |
|    |          | 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<br>2.勸請當事人離開現場及隔離  |
|    |          | 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<br>2.衝突如擴大至無法安撫時則報請警方處理                                 |
| 5  | 學員反映課程內容 | 學員個別反映             | 1.於課程休息時間或當日下午課後，與講師溝通，反映學員意見，討論改善調整方式。<br>2.受理學員反映之人員需做成學員意見記錄，於課程檢討會議時報告。 |
|    |          | 部分學員反映             | 1.辦理課中意見調查了解學習狀況<br>2.如為講師教學內容與原教學目標不符時，請其修正。<br>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。                                  |
| 6 | 學員中途退訓 | 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<br>2.政府專案之課程依規定辦理離、退訓相關事宜 |
|   |        | 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。<br>2.如有補課或相關補救方式可協助補課（補足）規定時數。   |
|   |        | 特殊事件造成非意願內之離退訓要件（如突發事件或不可抗力因素等） | 1.專案處理<br>2.呈報主辦單位承辦人員                         |

## 附件二十一【學員反應處理流程】

### 樂廚烹飪技藝短期補習班 學員意見反應處理流程



附件二十二【學員意見反應處理單】

樂廚烹飪技藝短期補習班  
學員意見反應處理單

|              |  |
|--------------|--|
| 課程名稱         |  |
| 授課教師         |  |
| 事件發生日期       |  |
| 填表時間         |  |
| 學員反應<br>摘要說明 |  |
| 處理結果         |  |

承辦人：

主管核章：

附件二十三【訓練成績記錄表】

樂廚烹飪教室

訓練課程測驗成績表

|      |        |  |
|------|--------|--|
| 課程名稱 | 測驗辦理日期 |  |
|      | 測驗地點   |  |

| 序號 | 姓名 | 考試成績(學/術) | 備註(通過/不通過) |
|----|----|-----------|------------|
|    |    |           |            |
|    |    |           |            |
|    |    |           |            |
|    |    |           |            |
|    |    |           |            |
|    |    |           |            |
|    |    |           |            |
|    |    |           |            |

|                 |
|-----------------|
| 測驗分析(考題與學員受試情形) |
|                 |

|     |
|-----|
| 通過率 |
|     |

## 附件二十四【訓後動態調查表】

### 參訓學員訓後動態調查表

線上表單

<https://forms.gle/vLu8MkvC2AdFwyxBA>

QR 碼

