附件六

TTQS 人才發展品質管理系統評核表—外訓版

單位名稱：				**申請案號：**	
評核範圍：					
評核委員：				**評核日期：　　年　　月　　日**	
項目	**評核指標項目及內涵說明（以下為例，但不以此為限）**			**計分**	**評核意見說明**
計畫 (Plan)	**1. 明確性**	**1a 組織未來經營方向及計畫的訂定**	申請單位訂有明確的定位、經營方向及營運計畫，定期進行修正及確認。		
		1b 對外明確的訓練政策	申請單位能有明確的培訓對象類別，並提出對該對象的訓練重點或相關職能提升目標，且與未來經營方向及營運計畫有相關連結。		
	2. 系統性	**2. 適當的訓練品質管理制度**	申請單位是否具備符合 PDCA（計畫、實施、查核、處置）的相關系統化標準作業流程，並適時更新。		
	3. 能力	**3. 訓練單位的行政管理及相關職能**	申請單位有資源、訂立明確的執掌，以提供適當的訓練行政管理。訓練相關人員具有適當的能力以執行訓練相關工作		
	小計(每項分數加總)				
設計 (Design)	**4. 訓練課程的規劃及設計**		申請單位於訓練課程規劃時，是否具備適當的課程設計作業流程，並可完整提出符合需求單位、會員或受訓者需求的訓練目標、訓練方法、選擇適當的講師、訓練日程安排等等。		
	5. 利益關係人的過程參與		申請單位於課程規劃時，是否參考專家、講師、培訓對象、業主等相關人員之意見，並納入訓練的相關決策中。		

	6.訓練計畫及目標需求的結合	訓練單位所提出的訓練課程計畫是否符合會員、需求單位或受訓者需求。		
	7.訓練資源購買程序的規格化	申請單位是否對訓練相關採購事項(含講師)，予以評估，並有適當紀錄。		
	小計(每項分數加總)×0.5			
執行 **(Do)**	**8.訓練內涵按計畫執行的程度**	8a 訓練單位執行外部訓練時，對學員資格、訓練必要條件及基本能力，是否有明確的陳述、紀錄、要求與確實確認。		
		8b 訓練單位執行外部訓練時，在訓練教材的挑選上，是否依據個別課程的特性需求或原則進行篩選。		
		8c 師資及訓練目標的切合性		
		8d 教學方法及課程目標的切合性。		
	9.紀錄及資訊系統	申請單位對於訓練流程所產生的相關文件，是否有系統化的建檔。並有適當的分析，如學員、課程之搜尋或預算、時數之統計等。		
	10.軟硬體設備	訓練單位是否提供適當的設備與訓練服務(如場地、空調、單槍、茶水及相關設備等等)		
	小計(每項分數加總)			
查核 **(Review)**	**11.檢討報告和定期的綜合分析**	於課程結束後，申請單位之訓練人員應定期提出課程檢討報告，或召開課程檢討會議，評估項目包含規劃、設計、執行、查核及結果等各階段，並確認矯正措施及未來改善的事項。		
	12.檢討項目之有效改善	申請單位對於檢討報告或定期綜合分析之改進項目，是否予以有效矯正及改善。		

	小計(每項分數加總)×2			
成果 (Outcome)	**13.訓練成果評估的多元性和完整性** 訓練單位就訓練成果評估執行之程度與完整性，評估等級分為反應、學習、行為及成果評估。	未執行(1 分)		
		13a 反應評估：如滿意度調查等(2 分)		
		13b 學習評估：如考試、心得報告等(3 分)		
		13c 行為評估：如課後行動計畫查核、行為評估、技能檢定等(4 分)		
		13d 成果評估：如組織績效成果等(5 分)		
	14.訓練系統的評價 總和評分：客戶、學員對訓練單位訓練產品的提供，是否具備完整的、有彈性及回饋反應的訓練系統，以不斷改善訓練產品之成效之認定感。	申請單位可提出需求單位或受訓學員的課後問卷調查證明如下的狀態： ●訓練無價值、缺乏任認同感(1 分) ●對訓練系統沒有特殊感覺(2 分) ●認同訓練有一定的改善成效(3 分) ●訓練已達能力及績效改善(4 分) ●超越訓練設定的目標及價值(5 分)		
	15.訓練成果	● 高會員滿意度 ● 高證照通過率 ● 高階主管對訓練的滿意度 ● 訓後敘薪增加 ● 其它 1 分為無特殊績效，2 分為有一點特殊績效，3 分為一般，4 分為有具體特殊績效(需留下紀錄)，5 分為有顯著特殊績效(需留下紀錄)		
	小計(第 13 項×2+第 14 項+第 15 項)			
總分				
評核委員簽名				

單位名稱：	申請案號：
評核範圍：	
建議改善事項：(請針對指標部分給予相關建議) 計畫 指標 1： 指標 2： 指標 3： 設計 指標 4： 指標 5： 指標 6： 指標 7： 執行 指標 8： 指標 9： 指標 10： 查核 指標 11： 指標 12： 成果 指標 13： 指標 14： 指標 15：	
分區服務中心專用章：	日期：　　年　　月　　日

※計分標準（以是否有無紀錄或書面文字評定）

1 分：具本項目基礎認知。

2 分：對本項目僅具認知且部分執行，但無明確紀錄或文件證明。

3 分：有執行本項目及作業流程，但無完整文書紀錄及手冊。

4 分：有執行本項目，且有一致性的作業流程、完整過程紀錄及文書手冊；即具有「說、做、寫」及「流程上下連結」的一致性。

5 分：有執行本項目及完整文書手冊與紀錄，分析相關資料並持續改善達到標竿水準。

※備註：

1.計分單位：最小單位為 0.5 分，以整數 1-5 或加上 0.5 為評分標準。除成果(Outcome)之評核指標項目，17、18 及 19 項未執行為 0 分，惟 1 分後始具 0.5 分之調整，其他則依據標尺分數評分。

2.計分級距：評核委員應參酌各指標內涵，依據前揭計分標準級距評分，經評定級距後，

再視申請單位實際評核情形、該級距之表現、與下一級距之程度差距，經專業判斷形成共識後，酌予以 0.5 分為調整範圍。

3.評核公開事項：現場評核結束後給予單位整體回饋與分享，收到評核結果公文後，即可上網查詢各項指標建議改善事項。

3-1.回饋及分享：現場請評核委員就評核綜合意見給予單位回饋與分享。

3-2.各項指標建議改善事項：委員就各項評核指標項目，依據申請單位現有制度、資料或文件手冊等說明，給予具體改善建議事項。