

職業訓練的課程設計

評核委員 楊源仁

一、前言

人力資本是產業發展的重要生產要素，透過策略性人力資源發展，建立訓練品質管理體系已是先進國家共同的趨勢。近年來行政院勞工委員會職業訓練局發展並推動國家訓練品質評核系統(Taiwan TrainQuali System；TTQS)，經輔導顧問與評核委員的共同努力，已逐漸獲得企業的重視與落實，有效協助企業訓練品質的提升。

根據多年評核實務，中小企業的訓練品質管理手冊多能依 PDDRO 流程撰寫，然於課程設計或訓練方案的設計部分，則普遍缺乏具體規範，常有未能提出合理的課程設計流程與內容完整的課程規劃表之情況，本文根據課程設計理論、TTQS 指標與實務，探討課程設計的要領、內容要項及持續改善等作法，希能有助於中小企業在訓練規劃時能進行適當的課程設計並順利產出課程規劃表。

二、課程設計模式

課程設計模式是課程發展與設計時重要的理念程序和步驟，主要有目標模式(objectives model)、歷程模式(process model)與情境模式(situation model)。

(一)目標模式

目標模式的課程設計由泰勒(R. Tyler)創立，他提出目標(學生及社會需求)、教育經驗(與目標有關)、教育經驗的組織(統整為教材)、結果的評鑑四要素，作為設計課程和教學的理論基礎。主張教育是有意圖的活動，課程發展應解決以下四個問題：1. 學校應達成哪些教育目標？2. 要提供哪些教育經驗才能實現所訂的目標？3. 如何有效的組織這些教育經驗。4. 如何確定這些教育目標是否達成？

目標模式是一種目標導向的課程設計模式，強調應先訂定目標，再依所訂目標選擇能夠達成目標的教育經驗與內容，然後再將所選擇的教育經驗、內容加以組織、統整，使其產生意義，俾便教學與學習，最後以設計的評量工具進行評鑑，以瞭解所選擇的教育經驗與內容是否達成預先所訂的目標。

(二)歷程模式

強調教育訓練方式與教學過程，認為只要詳述學習內容和程序原則即可合理的設計課程，而不必採用事先列舉的預期效果。因此，採用歷程模式的課程設計，不需預先確定具體的教育訓練目標，且不會硬性規定學生學習的行為結果，是一種比較浪漫的課程設計模式。

歷程模式的課程設計選擇課程內容的原則包含：

1. 容許學習者作明智的選擇以進行活動。

2. 在學習情境中給予學習者積極主動的角色。
3. 要求學習者探究觀念、心智歷程的應用及當前問題。
4. 鼓勵學習者接觸具體實務教材。
5. 提供學習者與他人分享活動成果。
6. 尊重參與者的意見分歧。
7. 鼓勵師生冒成敗的危險。
8. 鼓勵學習者應用及熟練富有意義的規則、標準和學問。
9. 切合學生表達的目的。
10. 讓能力程度不同者均能成功的完成學習活動。

(三)情境模式

Malcolm Skilbeck 提出情境模式，認為課程發展始自學習情境的評估與分析，據此而提供不同的計畫內容；亦即將課程設計置於特定的情境和文化架構中，以瞭解課程設計過程出現的脈絡以及設計的可能性與侷促性。此一模式視設計為一種手段，教師藉此手段，透過文化價值、解釋架構和符號系統的領悟而改變學習者的經驗(Taylor and Richards, 1979)。

情境模式的主要構成要素包：1. 情境分析 2. 目標擬訂 3. 方案設計 4. 解釋和實施 5. 檢查、評估、回饋及重新建構。(參考圖 1)

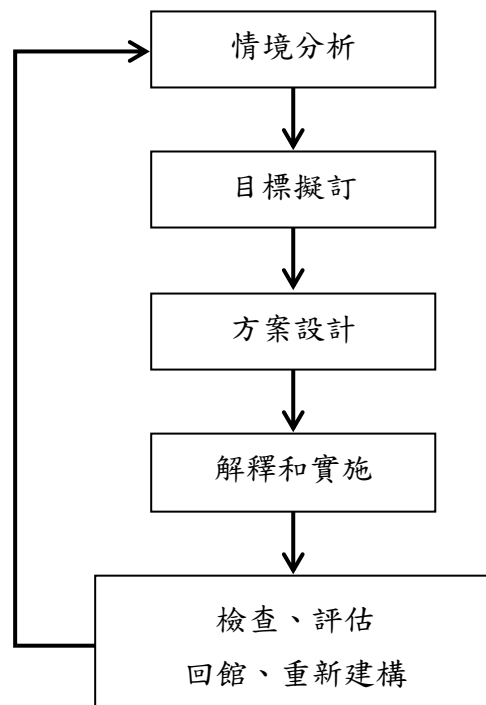


圖 1 課程設計情境模式

資料來源：參考 Skilbeck(1982)；取自黃光雄、楊龍立(2000)，頁 63。

三、課程設計的要領

課程設計需根據課程定位、訓練目標需求，進行訓練內涵的細部規劃，因而需要注意課程設計要領。茲就職業訓練課程的設計要領說明如下：

(一)訓練對象規劃要領

確認參訓學員的資格需參酌以下訓練需求：

1. 因應經營目標：課程設計必須目標導向，因應經營策略與目標而決定訓練對象。
2. 針對職能落差：根據企業員工的職能落差(gap)分析，決定誰需要透過訓練以補強職能。
3. 績效評估偏低：注意績效評估結果，工作考核未達績效目標者就可能是訓練對象。
4. 訓練需求調查：針對訓練需求調查結果，安排訓練課程，以滿足部門或個人的成長需求。

(二)授課講師規劃要領

授課講師的選擇及資格條件的訂定需考量以下需求：

1. 傳授正確知識：具備專業知識的專家或學者，應有經驗、證照或學歷、著作之條件限制。
2. 改變工作態度：改變態度的課程設計相當困難，講師必須具備足夠聲望與經驗。
3. 提升職能：講師應由具備實務經驗的專家或擁有專業證照者擔任，較能夠準確執行任務者；最好能以講師培訓而界定資格。
4. 學經歷的平衡：學歷與經驗必須取捨之際，訂出學歷與經驗之外的第三標準。

(三)課程內容規劃要領

適當的課程內容規劃，宜考慮下列因素：

1. 提供系統或模型：一般而言，系統或模型提供學習者思考的邏輯，及掌控系統內各元件關係的便利性。很多時候，系統或模型可以成為組織內部共同語言，提供高溝通效率的管道。
2. 提供流程或步驟：一般而言，流程或行動步驟清楚的引導學習者行為或動作的優先次序；流程或步驟也可以成為團隊運作的軌道，及共識的基礎，其效能與系統模型相似。
3. 提供工具表單：工具表單連結理論與實務，學員只要取得適當的工具表單，結合資源與資訊，也可以成為學員課後應用的行動輔助。
4. 提供知識或啟發觀念：知識與觀念會在學員內在形成反省及共識，一旦確立，將有助於溝通及問題與衝突的解決。甚至會成為方法或工具創新的來源。

(四)教學方法規劃要領

教學方法應依據課程性質選擇，俾提升訓練成效。常用的教學方法有：講授法、專題製作法、體驗式教學法、團體討論、小組討論、腦力激盪、角色扮演、辯論式討論、對話式討論、座談會、競賽式訓練法、實戰式訓練法、世界咖啡館等等。考慮人數限制、情境設計、課程目標、時間限制等因素而決定教學方法。

1. 傳授專業知識：建議講師採用講授法、腦力激盪、座談會、實戰式訓練法等。
2. 改變工作態度：建議講師採用講授法、小組討論、角色扮演、對話式討論等。
3. 提升職能：建議講師採用講授法、專題製作法、實戰式訓練法等。
4. 促進團隊合作：建議講師採用角色扮演、競賽式訓練法、世界咖啡館等。

(五)教學環境規劃要領

教學環境的選擇與規劃應注意下列因素：

1. 安全的考慮：基於法規，教學環境必須通過消防安全檢查的場所。
2. 舒適的考慮：針對長時間學習的學員，提供舒適的桌椅及空調，以提升學習效果。
3. 成本的考慮：場地面積、距離及附屬設備好壞都會影響總訓練成本。
4. 專注的考慮：教室佈置、離開住家或工作場所，都會影響學習的專注力。

四、訓練課程設計結果

訓練課程設計完成後，應產出具體的課程行動方案，亦即課程計畫表(又稱課程規劃表)，以作為訓練課程執行的依據。課程計畫表的內容包含以下要項：

- (一)課程名稱：適當的課程名稱有利於對課程的理解與內部溝通。
- (二)課程目標：需能連結經營目標與訓練需求，目標導向的訓練能提升員工能力與企業經營績效。
- (三)訓練對象：依訓練需求與目標，訂定受訓者的資格。
- (四)授課講師資格：依據訓練課程目標需求及訓練對象的特性，訂定授課講師的資格條件，如學歷、經歷、專業證照等。
- (五)課程內容大綱：依據課程目標、訓練需求列出學習活動的內容大綱。
- (六)教學方法：依課程性質建議適當的教學方法，如講授法、專業製作法、小組討論法、團體討論法、示範教學法、角色扮演法等，同時應注意多元教學方法的應用。
- (七)教學環境與設備：依據課程內容、教學方法、學員人數及工作地點等，

決定教學場所的位置、空間、照明與設備，並應注意消防、安檢等安全性問題。

(八)訓練時間與時數：明訂訓練時程與時數、以利訓練辦理單位與參訓學員進行準備工作。

(九)訓練成果評量方式：如考試測驗、心得報告、企劃書撰寫、工作績效、顧客滿意度等。

五、課程設計的持續改善

品質管理強調持續改善，根據 TTQS 評核系統精神，訓練課程的設計須依據目標要求的改變、課程評估檢討的回饋結果及訓練成果評估的回饋結果與意見，進行持續的修訂與改善。

(一)經營目標與訓練的需求的改變

當環境變遷，經營策略、組織結構與營運目標都可能隨之改變，各項計畫也隨著策略目標而改變。此外，訓練需求調查與分析結果改變，課程目標及內容也可能需要調整。因此，訓練計畫相關的課程就可能需要進行課程設計的持續改善。

(二)課程評估檢討的回饋

課程評估檢討回饋結果，應運用於課程設計的持續改善。訓練單位推動 TTQS，依其指標規範必須展現定期的課後檢討紀錄及適當的審查檢討改善機制，其中，課後檢討紀錄應展現學員建議與回饋、訓練需求、訓練目標、訓練方法等之檢討。

(三)訓練成果評估的回饋

訓練成果評估回饋的結果與意見，亦應運用於課程的修訂與持續改善。訓練單位推動 TTQS，必須展現多元性和完整性的訓練成果評估機制，其中，訓練計畫的結案報告中，應對課程評量及學員建議進行檢討。

六、結語

訓練的目的在於提升員工能力與企業績效，因此訓練必須依循企業的經營策略與目標、員工職能盤點與績效評估結果進行妥善的規劃。然訓練能否達成預定成效則有賴於良好的課程行動方案。因此，透過適當的課程設計產出訓練課程規劃表據以執行，不僅有助於訓練品質的提升，更有助於訓練目標的達成。

七、參考書目

Allen C. Ornstein & Francis P. Hunkins 著、方德隆譯(2004)。課程發展與設計。台北：高等教育。

黃光雄、楊龍立(2000)。課程設計：理念與實作。臺北市：師大書苑。

黃光雄、蔡清田著(1999)。課程設計：理論與實際。台北：五南。

黃政傑(1986)。潛在的課程概念。師大教育研究所集刊，28，1-20。
劉玉玲著(2003)。課程發展與設計。台北：桂冠。