

# 非營利組織如何導入 TTQS 訓練品質評核系統

趙裕彬 TTQS 輔導顧問/講師

## 壹、訓練體系之建立-法源依據

### 一. 產業人才投資計畫

辦理訓練計畫前一年度內經職訓局訓練品質評核系統(以下簡稱 TTQS)通過或經職訓局核定前一年度免接受訓練品質評核之非營利團體，其組織章程或執行任務具有辦理訓練相關項目，且有編制專職人員辦理訓練，且非屬勞工團體，並符合下列資格之一者，得依本計畫提出申請：

- (一) 教育部核准設立之大專校院。
- (二) 依法立案一年以上之職業訓練機構、工業團體、商業團體、農民團體、漁民團體、研究機構或財團法人、社團法人。
- (三) 其他具特殊情形，經專案核定。

前一年度經審查計分表核列辦訓等級為 D 級者，不得申請。

#### 範例-某財團法人基金會組織章程、宗旨

本基金會提供政府及職訓中心公費補助、技能培訓、專業證照訓練、電腦專業課程、待業中與在職者職業訓練、第二專長培訓、就業補助課程。

### 二. 提升勞工自主學習計畫

(一) 依工會法設立一年以上且無積欠勞保費用之各級工會團體，其組織章程或執行任務具有辦理訓練相關項目。

(二) 辦理訓練計畫前一年度內經職訓局訓練品質評核系統(以下簡稱 TTQS)通過或經職訓局核定前一年度免接受訓練品質。

前一年度經審查計分表核列辦訓等級為 D 級者，不得申請。

#### 範例-某職業工會組織章程. 宗旨

本會以保障會員合法權益、增進會員知能、改善會員生活、促進會員福利，協助會員辦理在職訓練或第二專長訓練之服務為宗旨。

### 三. 計畫目標

提升在職勞工知識、技能及態度，結合優質訓練單位提供多元化實務導向訓練課程，並補助其訓練費用，以激發在職勞工自主學習，累積個人人力資本，提升國家整體人力資本目標，特訂定本計畫。本計畫預期目標為結合優質訓練單位，提供多元化訓練課程，保障勞工參訓品質；提供在職勞工補助經費，以誘發其自主

學習意願，並透過職訓中心之區域性操作，深入結合區域訓練機構特色與區域產業需求，提升本計畫效益。

#### 四. 課程內容

行政院推動六大新興產業、十大重點服務業、四大智慧型產業之班次優先核班。

共通核心職能課程

國際溝通能力課程

運用數位能力課程

研發創新能力課程

專業技術課程

管理課程

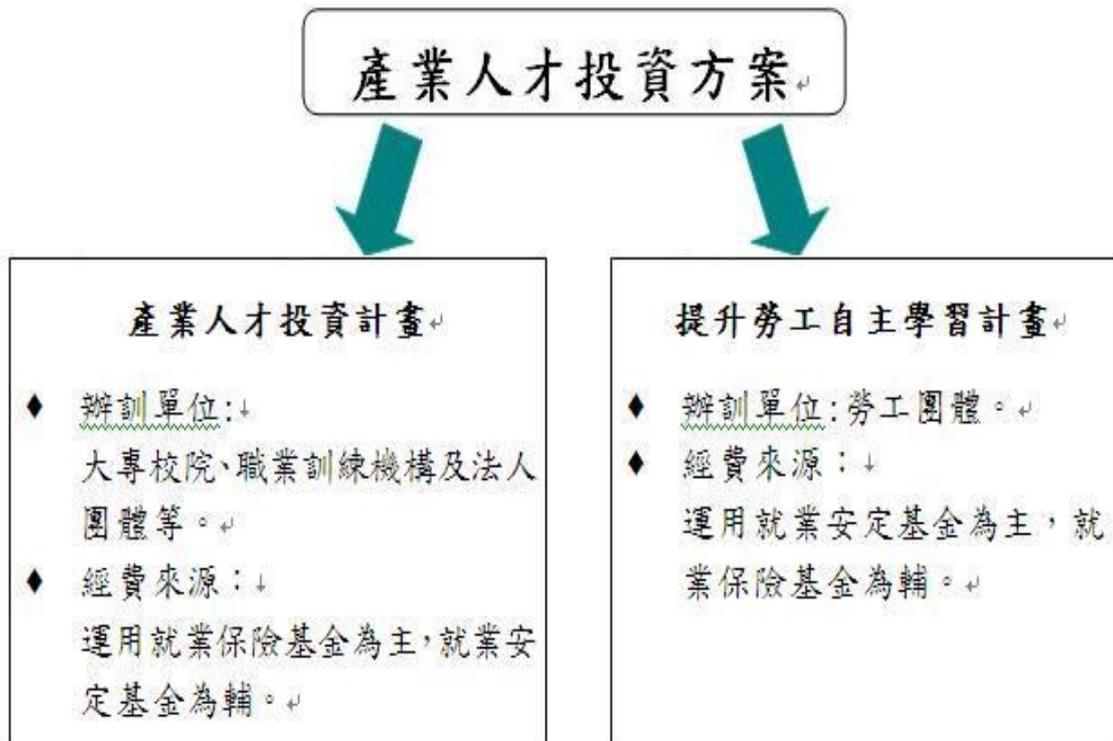
#### 五. 政府推動重點產業內容

六大新興產業(生物科技、觀光旅遊、綠色能源、醫療照護、精緻農業、文化創意)

十項重點服務業(會展產業、WiMax、國際物流、華文電子商務、美食國際化、都市更新、金融服務業、教育服務業、國際醫療、音樂與數位內容)

四大智慧型產業(雲端運算、智慧電動車、發明專利產業化、智慧綠建築)，或政府推動之政策性產業應優先核定，其他產業為輔。

## 貳、產業人才投資方案說明



資料來源：產業人才投資方案計畫網

## 參、非營利組織導入 TTQS 訓練品質系統常用問題分析

### 一、非營利組織常用問題彙整

1. 訓練發展的經營策略未能與組織發展之需求做連結
2. 訓練品質管理手冊之四階文件未建制完整。
3. 簡報內容無法完整呈現一致性與上下連貫性。
4. 利益關係人之參與及相關記錄的彙整不完整
5. 各項訓練成果之績效產出如何顯現訓練成效

### 二、前述問題分析如下：

1. 非營利組織主要為提供產投在職訓練、勞工自主學習等課程大部份的辦訓流程都是以職業訓練中心的要求建立初步架構，並沒有依據其實際需求建置為組織內部實際運作的制

度，要能依據組織屬性，將 TTQS 制度落實，才能有效建制完整之訓練體制，提升辦訓能力與成果。

2. 非營利組織欠缺完整之「教育訓練品質管理標準作業流程」，要能完整呈現辦訓之所需，呈現 TTQS 之精神，應是建立一套能依此實際運作之準則，可由 PDDRO 的程序來做規劃。
3. 評核簡報中所表達的部份，應有充份佐證資料做連結能呈現說寫作一致之聯結，非僅以口頭或部份資料表達。
4. 利益關係人參與過程欠缺完整記錄與未考慮到學員與講師之參與。
5. 訓練成果對於訓練成效之 Level 1~4 應多所著墨，凸顯訓練成效。宜建立經營績效指標(KPI)，並定期檢討，有效提升辦訓品質。

#### 肆、非營利組織如何導入 TTQS 之建議

1. 非營利組織依據 ttqs 之系統架構該組織之教育訓練體系，做為辦訓之指導原則，並擬定符合該組織專有之教育訓練體系，從組織願景展開的策略規劃到短中長期計畫之擬定，落實到年度經營目標及教育訓練規劃之結合，進而形成辦訓人員之共識及努力達成之具體目標，以期落實辦訓之品質提升厚實人才素質。
2. 逐步建立訓練品質管理手冊之四階文件，依此完善辦訓過程之標準化作業流程，將過去零散之辦訓規範、辦法、流程、表單等落實到此份手冊中，以落實制度之建立與管理。在培訓品質目的、理念、架構之落實，並針對該組織期望建立之培訓目標、培訓需求、品質手冊各項內容以及訓練工作規劃與執行工作細目之書文化文件，依序檢視與建立標準。
3. 非營利組織在 PDDRO 各過程的佐證文件呈現方式與內容，要能符合上下連貫之一致性，如培訓成果之展現不應僅侷限在 L1(反應、學習滿意度)及 L2(學習心得、考試)而應努力去達到 L3(行為、能力之提升)L4(成果、績效之改善)，在課程規劃階段即可著手作培訓欲達成目標，如在 L4 之目標，才能在辦訓過程去檢視與努力，達成當初所設定之目標，在最後結果之展現時能與組織及課程目標有所呼應，才能有效達到 PDDRO 之循環體系及持續改善之可能，在培訓成果的目標達成，絕不僅是完成辦訓(DO)即可；而是依據 TTQS 之系統架構，真正達到提升辦訓成效之目標。

## 伍、總結

非營利組織如職業工業、基金、.協會.大專院校等，從早期的只會承辦勞健保業務、舉辦會員活動…等進一步提升到辦理教育訓練，透過 TTQS 的輔導與評核是衡量辦訓系統與成效的最佳工具。讓非營利組織可以從組織的願景與策略展開、透過目標與需求的訂定形成對外明確的訓練政策，據此擬定組織核心訓練領域，建立完整的訓練品質管理制度與書文手冊，將訓練規劃內容與經營目標做巧妙之連結，提升訓練單位之行政管理能力、透過職能分析來建立職能標準與評估後之缺口與改善對策、依序建立完整的訓練方案系統，確認課程有關之利益關係人參與過程、依據需求調查設計適合之課程內容，建立，訂定訓練產品與服務購買程序的規格化，到了課程執行階段，從學員、師資遴選，教材及教學方法的選擇，協助提供學習成果移轉之工作環境如讀書會線上分享參與公益活動義賣…等，另外在訓練資料的分類與建檔及資訊系統化之努力如學員線上資料之統計與分析等 E 化程度，到了查核階段在定期檢討分析改進與評估報告之落實、課程監控與異常矯正處理之流程與作業規範、在最後的辦訓成果展現從基本的課程滿意度分析到心得報告測驗，課後行動計劃查核到訓練績效展現的過程，客戶及學員的評價等，非營利組織透過 TTQS 規範逐項檢核自身之現況與不足之處。非營利組織透過持續的努力來提升辦訓品質，益發重視有關訓練之業務，甚至有全體理監事全部去上 TTQS

相關課程，展現對教育訓練高度企圖心，用心建立符合 TTQS 之系統規範。對於辦訓人員的專業持續提升與傳承，將會是維持非營利組織 TTQS 系統能否持續落實與改善之關鍵。非營利組織建議將逐步建構之 TTQS 系統制度予以落實並進階整合強化持續改善，針對不足部分能持續改善，努力提升其競爭力，為受訓人員作出更多的貢獻。

備註：本文章發表於中華民國公寓大廈管理服務職業總工會  
第二屆第二次會員代表大會專題演講

日期：100 年 10 月 2 日（星期日）

時間：8:00-10:00

地點：谷關統一健康世界

地址：台中市和平區博愛里東關路一段 188 號

參考資料：

- 1.. 職訓局「產業人才投資計畫」（含補助要點、計畫、作業手冊）
- 2.. 職訓局 TTQS 計畫網站