

附件 課程表

107 年度 TTQS 三類專業人員回流訓練課程-「問題分析與解決」

課程表

課程名稱	問題分析與解決	課程時數	6 小時
訓練對象	具備受訓資格之 TTQS 評核委員、輔導顧問及教育訓練講師		
課程目標	1. 能理解問題分析與解決方法及步驟。 2. 能有效運用問題分析與解決之方法，處理 TTQS 專業服務過程所面臨之問題。		

單元名稱	學習目標	課程大綱	時數	效益/產出(職能內涵)	教學方法
問題分析與解決	1. 能與受指導者建立信任與和諧的關係。 2. 習得問題反應、分析與解決之洞察能力。 3. 習得運用提問技巧建設性的引導持續改善方案。	1. 問題定義與問題意識 2. 問題決策與思維 3. 提問四項原則 4. 詢問回應要領 5. 問題解決的方法與步驟	3	1. 充份瞭解各指標意涵，並能對應單位實施之現況 2. 具有蒐集和客觀分析與建設性問題解決的能力	1. 講授法 2. 問答法 3. 個案研討
實務演練	透過範例教學實務演練與分組研討等方式學會更有效的詢問及問題解決。	TTQS 評核詢問及顧問輔導案例分享與問題研討	3	透過個案分享與分組研討產出個人學習成果報告及分組研討個案	1. 分組討論 2. 個案研討
學習評量	評量內容: 1. 學員依課程任務分組，分派構面與指標範圍，羅列服務個案之問題，探詢並回饋問題處理與建議，產出個人學習成果報告。 2. 依分組任務討論並產出五個服務案例最重要問題，訪談彙整產出分組研討成果報告。 評量標準: 1. 學習成績達 70 分為及格。 2. 以個人學習成果報告為主，分組研討成果報告為輔(加 5~10 分)，每次公開提問與回答加 1 分，組長/紀錄/報告者加 3 分。				