

附件 課程表

107 年度 TTQS 三類專業人員回流訓練課程-「服務與溝通」
課程表

課程名稱	服務與溝通	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. 能理解專業服務之溝通原則。 2. 能運用溝通原則，針對評核或輔導客戶進行良好之溝通與激勵行動。		

單元名稱	學習目標	課程大綱	時間 (分)	效益/產出 (職能內涵)	教學方法
準備活動	學員充分了解本課程之進度與關鍵學習指標	<p>■課前： 教學活動設計、投影片教材測試</p> <p>■課中： 1. 自我介紹 2. 課程大綱及學習路徑說明 3. 確認個人學習目標</p>	40	充分了解本課程之進度與關鍵學習指標	1. 講述法 2. 互動
領導特質探索與認知	學員能了解領導特質探索與認知	<p>1. TTQS 專業服務與領導力的關係 2. 領導影響力探索 3. 領導力大採購</p>	50	能了解領導特質探索與認知	1. 講述法 2. 影音觀賞 3. 討論法 4. 小組互動法 5. 同儕互動法
情緒案件之理論與個案研習	學員能具體對情緒來源的認知與探索	<p>1. TTQS 專案服務過程常見情緒案例 2. 冰山理論看情緒 3. 價值觀對情緒的影響 4. 情緒事件的轉念技巧與心法</p>	90	能具體對情緒來源的認知與探索	1. 講述法 2. 影音觀賞 3. 討論法
激勵與應用	學員能了解肯定與欣賞的激勵技巧運用	<p>1. 肯定自己、肯定他人的影響力 2. 訊息的表達方式提升連結力 3. 欣賞的關鍵連結力 4. TTQS 專業服務過程的激勵應用法則</p>	60	能了解肯定與欣賞的激勵技巧運用	1. 講述法 2. 影音觀賞 3. 討論法 4. 同儕互動法

單元名稱	學習目標	課程大綱	時間(分)	效益/產出(職能內涵)	教學方法
同理聆聽及強效提問	學員能學習同理聆聽及強效提問的關鍵能力	1. 同理聆聽 2. 關鍵字的澄清與反映 3. 強效提問法則 4. TTQS 專案服務案例解析	60	能學習同理聆聽及強效提問的關鍵能力	1. 講述法 2. 影音觀賞 3. 角色扮演法 4. 同儕互動法
回饋技巧	學員能了解及運用回饋技巧處理服務過程的僵化或緊張關係	1. TTQS 專業服務原則釐清 2. 認識回饋 3. 回饋技巧 FISCA 技巧運用 4. TTQS 專案服務案例討論	60	能了解及運用回饋技巧處理服務過程的僵化或緊張關係	1. 講述法 2. 討論法 3. 同儕互動法
學習評量	<p>評量內容:</p> <ol style="list-style-type: none"> 學員以 peer talking 方式參與學習(2 人一組), 透過課程情境案例互動學習, 完成情緒探索、激勵肯定、強效提問及即時回饋等主題學習心得記錄。 學員課間完成案例情境分析與溝通運用法則作業撰寫(共四篇, 分別於各單元階段完成)。 課程作業 - 撰寫完成一份在執行評核、輔導及教育訓練過程之服務與溝通故事案例 500 字以內, 內容包含(事實案例、案例感受、溝通技巧運用與處理方式、面對相同事件未來可以運用的溝通模式) <p>評量標準:</p> <ol style="list-style-type: none"> 學員必須全程參與各單元課程, 並確實完成心得記錄及案例分析運用法則四階段作業, 即達通過標準。 				