102年度TTQS輔導案例分享

輔導顧問：林玉婷

**壹、輔導單位簡介**

「ＯＯ庇護工場」,主要工作為強化身心障礙者在職工作者之工作技能，由職業開發部負責規劃在職訓練課程，以強化吸收之專業新技能與知能，提高在職身心障礙者之就業穩定性。

近年來在政府積極推行社會福利政策之下，該單位於98年間成立，希望造福更多身障朋友，並透過專業訓練提升專業知能，培養正確的工作態度。

庇護工場身障者透過「在職訓練」，希望能協助其穩定就業，更促使其在社會職場上可以發揮潛能，與同儕相互提升，將來達到自謀生活自食其力的目標。

目前尚有許多服務使用等候進入庇護工場，職開部除了產品多樣化、品質提昇、自給自足外，更需要在不同的領域開拓就業機會。

◆職開部積極將原有的洗衣坊擴大規模轉型成為專業的洗衣工場，透過洗衣工場的設立使更多的服務使用者能進入職場工作。

◆職開部目前所開發新的營業場所，已在衛生局設立第三家店。

◆行銷企劃組扮演接單、客服、行銷等重要的關鍵角色，透過網路行銷與政府優先採購平台。

**貳、SWOT分析**

**一、優點：**

1.庇護工場之員工充滿熱情。

2.多元方案的人力協助。

3.銷售資源網絡建構完整。

4.部門凝聚力強。

**二、缺點：**

1.專業的養成不足。

2.產品品項多元化不足。

3.場地空間不足。

**三、機會：**

1.為該區第一家庇護工場。

2.優先採購法的實施。

3.企業對弱勢群體的支持。

**四、威脅：**

1.同質性的社福機構多，黑牌庇護工場林立。

2.成立時間短，知名度較為不足。

**參、問題分析**

**一、輔導前問題：**

受輔導單位為當地第一家合法的庇護工場，對於庇護員工的教育訓練非常用心，在訓練成果也陸續得到當地縣政機關的認同與支持，單位期能精益求精，並通過 TTQS認證，協助政府提供更多身心障礙者就業的機會。

**其面臨問題分析如下：**

1. 因每位庇護員工狀況不同，訓練問題較為複雜且訓練時期較長，需要較多的人力予以協助，是以訓練成本高。

2. 系統建立初期，因該單位第一次接觸ＴＴＱＳ，負責之承辦人員對系統不了解，懼於系統建置作業繁複而反彈不已。

3. 辦訓人員經驗與層級不足，訓練認知因訓而訓，故輔導期程與溝通時間較長。

**肆、改善作法如下**

1. 了解受輔導單位的辦訓流程與產出之相關文件。

2. 了解參與ＴＴＱＳ系統建置之人員與狀況。

3. 說明ＴＴＱＳ訓練系統的核心價值、建置程序與方法。

4. 協助受輔導單位檢視原有之辦訓模式，並加以分析與說明和ＴＴＱＳ訓練系統之落差，以達後續輔導之共識。

5. 以終為始切入ＴＴＱＳ訓練系統，需先確認訓練所預期之成效為何後，再依序自訓練規劃導入，以預期成果設計課程及教案編撰，確保執行辦訓作業時，能依計劃將成果如期產出，並於過程中設立檢查點，以利分析與檢視執行狀況，期以ＴＴＱＳ之核心精神，秉持精益求精的態度，進而尋找持續改善之辦法。

**伍、結論**

這些年來輔導多家首次導入ＴＴＱＳ的單位，第一日輔導的工作重點，通常以了解申請單位辦訓的狀況及需求後，協助分析與ＴＴＱＳ訓練系統的落差，透過策略性人力資源發展體系圖的說明，讓承辦單位的主管與工作人員了解ＴＴＱＳ訓練系統建置的意義與持續改善的核心價值，並以申請單位原有的訓練為基礎，建立自有的ＴＴＱＳ系統為共識，因而獲得多數受輔導單位的支持與肯定。

ＴＴＱＳ系統建置可是一項重大的工程，對辦訓人員而言，萬事起頭難，初期常因訓練承辦員與相關工作人員在各方期待有認知的差異，徒增許多執行難度，因而高階主管所扮演角色益顯格外重要，因有高階主管的堅持、參與、協調與獎勵，工作人員面對各種狀況時方能迎刃而解。

辛辛苦苦通過了評核，『持續力』才是ＴＴＱＳ系統成功的關鍵因素，後續的定期、不定期檢核、分析與持續改善，亦為成就系統用心之所在，因而主管的態度決定了企業的高度，後續的訓練系統發展與營運目標能否更加緊密連結，並落實於企業訓練的根本，才是提升訓練價值最重要的課題，也不枉政府投入大量的資源推廣ＴＴＱＳ訓練品質系統，透過評核協助資方來檢驗企業辦訓的品質與能力，提升企業人力資本，共同創造產業及國家全體的競爭優勢。