

前言

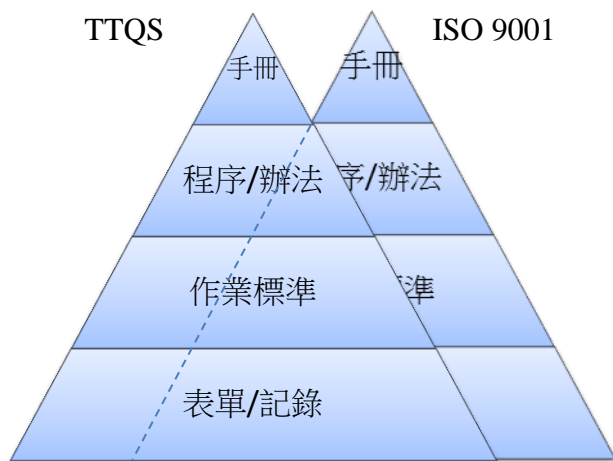
進行 TTQS 「台灣訓練品質系統 (Taiwan TrainQuali System)」之規劃與導入，不但有機會提昇教育訓練的成效，也可爭取政府相關資源的補助。但是如何有效的規劃與導入？並且導入後的系統仍可有效維持與持續的改善？往往是最令人煩惱的地方，本文將針對已具有 ISO 9001 系統的機構，如何進行 TTQS 與 ISO 9001 之系統整合，以提昇管理系統整體運作的效能，提出筆者的看法。

事實上，TTQS 評核指標與驗證制度在研擬與規劃階段，主要就參考了 ISO 9000 系列標準中之 ISO 10015。ISO 10015 標準為 ISO 9000 系列國際標準中，唯一對組織中人力資源訓練進行規範的標準，ISO 10015 標準的目的在於檢視如何藉由訓練，俾利於組織願景及營運計畫目標之達成，同時，藉由改善組織的訓練流程，以提昇組織產品及服務的品質，進而增進組織的營運績效。

因此，雖然 TTQS 的 PDDRO(Plan、Design、Do、Review、Outcome)與 ISO 9001 的 PDCA(Plan、Do、Check、Action)有些許的差異，但是在系統之運作邏輯上，則是有異曲同工之妙。

一、TTQS 與 ISO 9001 之系統整合概念

就 TTQS 與 ISO 9001 之系統整合的概念上，可以就本身機制之需求或目標，設定 TTQS 之個別評核指標期望達成之水準，依此水準來檢核現有之實務作業與現有 ISO 9001 相關的程序、辦法、標準與表單，找出其中可能在相關文件上或實務作業上不足之處，透過 TTQS 推動小組之研討後，進行相關文件與作業之整合，其中有關文件體系之整合可以如(圖一：TTQS 與 ISO 9001 之系統整合概念圖)所示，除了手冊部份，相關的程序、辦法、標準與表單…等，儘量以現有的運作為主，並以 ISO 9001 之 6.2 人力資源的相關的程序、辦法、標準與表單為主，進行必要之修訂或新增。



圖一：TTQS 與 ISO 9001 之系統整合概念圖

二、TTQS 與 ISO 9001 系統之細項整合

在 TTQS 的計畫(Plan)之明確性部份，有關訓練政策之訂定、展開與推動，可以依照 ISO 9001 之 4.2.1 一般性之要求，參考品質政策與品質目標制定與推動的方式，以期能有效完成訓練方向、訓練目標及訓練重點之訂定。在系統化部份，建議可將 TTQS 相關的文件，納入 ISO 9001 之 4.2.3 文件管制的管理範圍，可依文件管制的相關程序，進行文件之核准、公告、更新與相關紀錄之保存。在能力的部份，建議可檢核 ISO 9001 之 5.5 責任、職權與溝通的相關文件與實務狀況，對於訓練

作者 蕭德賓 為 TTQS 輔導顧問、TTQS 訓練課程講師。

E-MAIL : iqm168@gmail.com ; Mobil : 0935696456

Resume : http://ttqs.evta.gov.tw/CO_Member_Detail.aspx?Member_ID=06f4d3ddc008496ab40e2cbbab3d2739

BLOG: <http://lms.powercam.cc/blog/peterhsiao>

單位是否有適當職能的界定與分工？部份主管的職責中是否有規定其必須具備對人員發展之責任與能力，將檢核有欠缺的部份予以增補，以符合 TTQS 評核指標的要求；在 TTQS 的設計(Design)部份，有關 7. 訓練需求相關的職能分析應用，貴機構若尚未建立系統性的職能模型時，建議可參考 ISO 9001 之 6.2 人力資源的相關程序或辦法，就如何決定相關人員所需能力之檢核過程與其訓練方式，做為課程設計過程中職能落差分析之參考。有關 10. 訓練產品或服務的採購程序與甄選標準，建議可參考 ISO 9001 之 7.4 採購過程，倘若貴機構有關課程設計之相關採購方式，可依現有的流程進行採購，只要再增補課程相關採購的評估標準，其餘的流程與表單則可依採購的相關程序與辦法執行即可；TTQS 的執行(Do)部份，有關 12e 依據課程目標選擇教學環境與設備，建議可參考 ISO 9001 之 6.3 基礎建設的相關程序、辦法與表單記錄，以展現合適之教學環境與相關設備，同時，可以運用現有相關設備之維護檢核的表單，依相關教學設備維護之需求，訂定點檢項目，定期進行點檢與維護之作業，並保存管理相關之記錄。有關 TTQS 14. 訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化，建議可將 TTQS 系統運作流程相關之記錄，納入 ISO 9001 之 4.2.4 品質記錄管制之管理範圍，並依照 ISO 9001 之 4.2.4 品質記錄管制的相關程序或辦法，進行相關文件或記錄之保存與建檔，另外，可參考 ISO 9001 之 8.4 資料分析的相關程序或辦法，將訓練相關的記錄，納入其資料分析的範圍，以符合 TTQS 對於訓練相關的記錄須有進行分析與運用之要求；TTQS 的查核(Review)部份，16. 監控與異常矯正處理，建議可參考 ISO 9001 之 8.2.2 內部稽核的相關程序或辦法，於整體訓練過程中，進行持續的監控，並定期進行內部稽核，以確保相關流程符合程序之要求，另外，可依照 ISO 9001 之 5.6 管理審查的相關程序或辦法，彙整監控與稽核的結果，納入定期管理審查的項目與範圍。針對異常矯正處理部份，建議可參考 ISO 9001 之 8.5.2 矯正行動與 8.5.3 預防行動的相關程序、辦法與表單，於訓練相關的程序或辦法中，進行重大異常之定義與一般異常處理原則之規範，針對重大異常的部份，則可考慮依照 ISO 9001 之 8.5.2 矯正行動與 8.5.3 預防行動的相關流程與表單執行；TTQS 的成果(Outcome)部份，針對相關的評估機制與有效性的展現，建議可參考 ISO 9001 之 8.4 資料分析的原則，以相關的統計數據與其變化的趨勢來呈現績效與成果改善的狀況。

三、TTQS 與 ISO 9001 系統之核心精神

TTQS 與 ISO 9001 系統之共同核心精神就是-持續改善，在 ISO 9001 之 8.5 持續改善中提到，機構必須經由品質政策、目標、稽核結果、資料分析、矯正和預防行動和管理審查的運用，以利於品質管理系統有效性的持續改善，訓練品質當然是品質管理系統的重要一環。雖然目前 TTQS 沒有針對持續改善的部份列入單一的評估指標中，但是在評估之計分標準中，"5"表示：有執行本項目、完整文書手冊與紀錄，分析相關資料並持續改善達到標竿水準，因此，建議在 TTQS 規劃、導入與整合過程中，可參考 ISO 9001 之 8.5.1 持續改善與 8.4 資料分析的原則，將持續改善的精神與具體做法，納入訓練相關的流程、辦法與表單流程中，以確保持續改善之有效落實。

結論

TTQS 與 ISO 9001 之系統整合，應先設定 TTQS 之階段性期望達成的水準，檢核現有實務作業與 ISO 9001 之相關的程序、辦法、標準與表單之落差，以 ISO 9001 之 6.2 人力資源為主軸，善用現有的相關的程序、辦法、標準與表單，透過 TTQS 推動小組之研討，進行必要之修訂或新增，以完成相關文件與作業之整合。同時，若能於 TTQS 規劃、導入與整合過程中，將持續改善的精神與具體做法，納入訓練相關的流程、辦法或表單流程中，將可進一步提昇教育訓練的成效與管理系統之整體運作的效能。

作者 蕭德賓 為 TTQS 輔導顧問、TTQS 訓練課程講師。

E-MAIL : iqm168@gmail.com ; Mobil : 0935696456

Resume : http://ttqs.evta.gov.tw/CO_Member_Detail.aspx?Member_ID=06f4d3ddc008496ab40e2cbbab3d2739

BLOG: <http://lms.powercam.cc/blog/peterhsiao>