

TTQS 訓練機構版之成果構面模擬分析

評核委員：王思傑、王鑫基

TTQS 新舊指標交替之際已屆兩年，曾使用舊指標系統的訓練機構，對於新舊指標感受最為深刻的不外乎是指標七及成果構面所涵蓋的指標十七、指標十八及指標十九，這三年內跨越新舊指標的受評單位，評核結果有進步，也有退步，若把當初舊指標的加權計分方式排除而論，似乎對於成果構面分數加重的適應性，應無適應不良狀況，以下，針對 TTQS 成果構面所規範之指標分數定義來模擬如何準備訓練機構資料之呈現。

構面模擬一：以 kirkpatrick 四層次（即指標十七）與指標十八、十九作為交叉對應

		指標 18：訓練系統的一般性功能 - 目標客戶及學員的評價	指標 19：訓練系統的市場功能 - 目標市場及顧客的價值創造
		1 分：目標客戶及學員認為訓練有部分效果，然而未有具體記錄及評量 2 分：目標客戶及學員認為訓練有達成能力提升的效果 3 分：目標客戶及學員認為訓練有績效改善的效果 4 分：目標客戶及學員認為訓練有顯著具體績效	1 分：目標市場及顧客價值均有提升，然而未有具體記錄及評量 2 分：目標市場及顧客價值均有部分提升效果 3 分：目標市場及顧客價值均有一定程度提升的效果 4 分：目標市場及顧客價值均有顯著具體的提升績效
反應評估	0 分：未執行	0-1 分；例>未有反應評估之機制，但從受評單位的外部資料，如報章媒體報導、教育訓練相關之公益活動等佐證	0-1 分；例>未有反應評估之機制，但從受評單位的外部資料，如報章媒體報導等佐證
	1 分：執行滿意度調查	1-2 分；例>從滿意度調查分析而綜整受評單位	

		歷年之辦訓成效	
	2分：依滿意度調查分析，學員/講師回饋，彙整分析作為下次課程規劃之修正依據	1-3分；例>受評單位已具體檢討建議，並有其行動計畫	
	3分：依修正決定，進行課程改善有具體成效	3-4分；例>受評單位已有具體成效，應可適當說明顯著之績效	
學習評估	0分：未執行	0-1分；例>未有學習評估之機制，但從受評單位的外部資料，如報章媒體報導、教育訓練相關之公益活動等佐證	0-1分；例>未有學習評估之機制，但從受評單位的外部資料，如報章媒體報導等佐證
	1分：執行考試或實作評量	1-2分；例>依考試或實作評量等學習評估機制來了解學員的學習狀況，可適當佐證訓練有其能力提升之效果	
	2分：有考試或實作報告或其他具體學習，將結果及缺失彙整分析納入結案報告中，作為下次課程規劃之修正依據	1-3分；例>受評單位已具體檢討建議，並有其行動計畫	
	3分：依修正決定，進行課程改善有具體成效	3-4分；例>受評單位已有具體成效，應可適當說明顯著之績效	
行為評估	0分：未執行	0-1分；例>未有行為評估之機制，但從受評單位的外部資料，如報章媒體報導、目標客戶委訓之訓練成果等佐證	0-1分；例>未有行為評估之機制，但從受評單位的外部資料，如報章媒體報導、目標客戶委訓之訓練成果等佐證
	1分：協助客戶執行課後	1-3分；例>透過協助機制進而了解學員行為之	1-3分；例>透過協助機制進而了解學員行為之

	行動計畫評估	改變，若佐以外部資料之呈現，應可適當說明績效改善成果	改變，若佐以外部資料之呈現，應可適當說明目標市場及顧客價值部份之提升效果
	2分：有機制並能展現辦理或追蹤客戶執行之相關紀錄	1-4分；例>機制已完善並常態執行，可適當佐證有顯著具體績效的呈現	1-4分；例>機制已完善並常態執行，可適當佐證目標市場及顧客價值有一定程度之提升
	3分：相關紀錄能展現具體成效	3-4分；例>受評單位已有具體成效，應可適當說明顯著之績效	3-4分；例>受評單位已有具體成效，應可適當說明顯著具體之提升績效
成果評估	0分：未執行	0-2分；例>未有成果評估之機制，但從受評單位的外部資料，如報章媒體報導、目標客戶委訓之訓練成果等佐證	0-2分；例>未有成果評估之機制，但從受評單位的外部資料，如報章媒體報導、目標客戶委訓之訓練成果等佐證
	1分：協助客戶評估訓練成效是否達成組織或工作之需求	3-4分；例>透過協助機制進而了解學員行為改變對其擴散層面之連結程度，若佐以外部資料之呈現，應可適當說明績效改善成果	3-4分；例>透過協助機制進而了解學員行為改變對其擴散層面之連結程度，若佐以外部資料之呈現，應可適當說明目標市場及顧客價值有一定程度提升的效果
	2分：有機制並能展現辦理或追蹤客戶評估之相關紀錄	3-4分；例>機制已完善並常態執行，可適當佐證有顯著具體績效的呈現	3-4分；例>機制已完善並常態執行，可適當佐證目標市場及顧客價值有一定程度之提升
	3分：相關紀錄能展現具體成效	3-4分；例>受評單位已有具體成效，應可適當說明顯著之績效	3-4分；例>受評單位已有具體成效，應可適當說明顯著具體之提升績效

結論：

對於 TTQS 訓練機構版在指標十八及指標十九之資料呈現，應以三年以上的訓練資料加以佐證，方可符合高分端的指標分數要求，在指標十七所述，2分以上均有其機制及修正之依據，若能達成指標十七之四個層次評估內的2分標準，對於指標十八、指標十九應不難以呈現。