

## 十六、 監控與異常矯正處理

本校推廣教育中心依照檢核指標規劃、設計、執行、查核、成果五方面，進行訓練課程監控時，分別訂定控制重點，如表所示：

表 各檢核指標控制重點

檢核指標	控制重點
計畫 (Plan)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 教育訓練規劃是否符合市場需求以及本校目標政策。</li><li>2. 教育訓練政策是否適當公告。</li><li>3. 行政服務及管理職能是否符合需求。</li></ol>
設計 (Desing)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 訓練產品與服務採購程序是否依據程序進行。</li><li>2. 訓練課程是否符合訓練目標。</li></ol>
執行 (Do)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 訓練計畫是否確實執行，並建立相關文件。</li><li>2. 是否進行學習成果評估。</li><li>3. 執行記錄分析資料或報表。</li></ol>
查核 (Review)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 是否定期及不定期執行評估。</li><li>2. 異常結果是否立案追蹤。</li></ol>
成果 (Outcome)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 是否評估訓練成果，並進一步追蹤。</li><li>2. 教育訓練是否達成客戶目標。</li></ol>

遵照作業程序進行訓練而未能符合要求，則可能需要採取如圖 16 異常矯正措施以改善培訓過程；進行審查未改善培訓過程各階段之有效性尋求各種機會；再利用監控與評估活動所獲致之結論與規劃措施，適當保存相關之學員申訴處理記錄單。

## 推廣教育異常處理流程

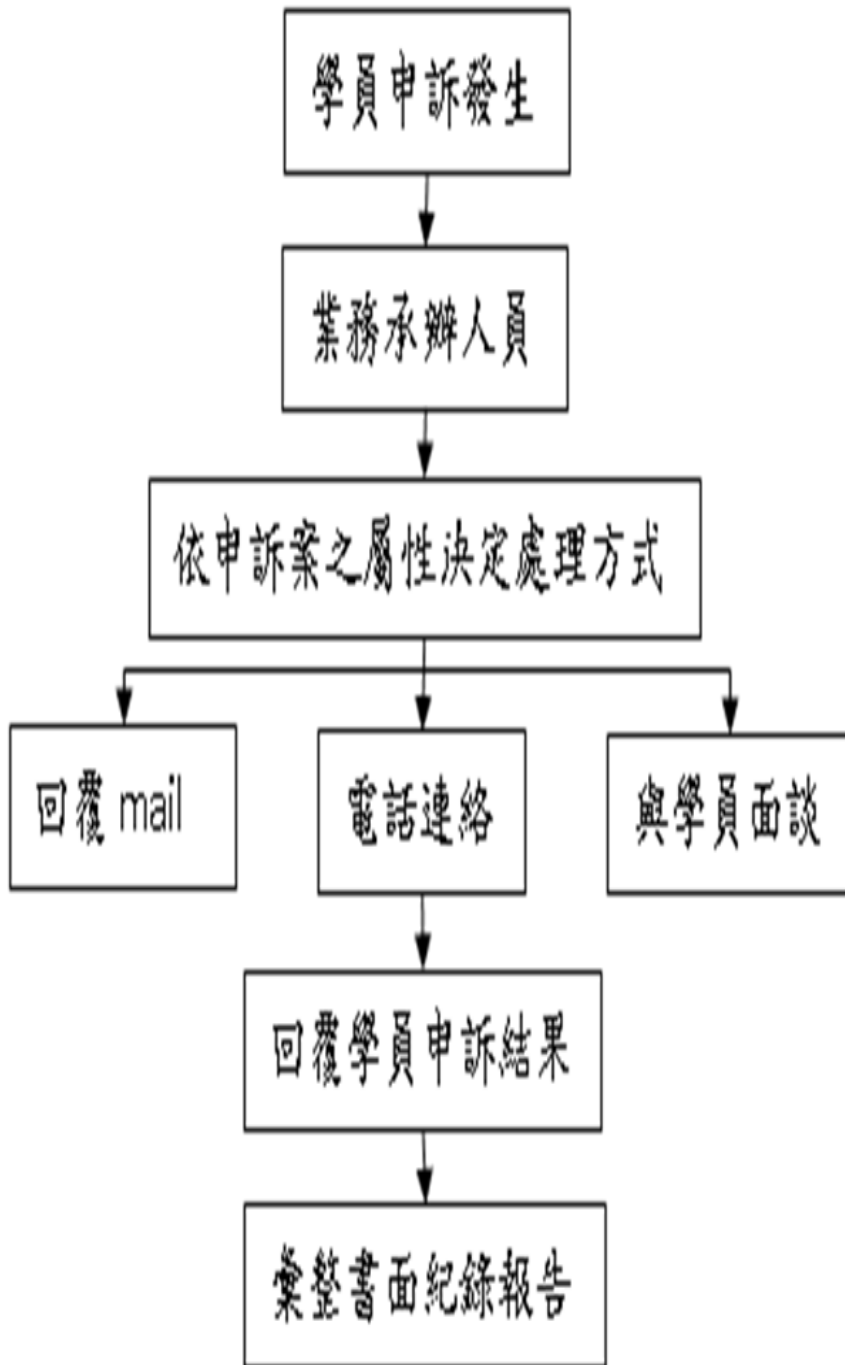


圖 推廣教育異常處理流程圖

## 訓練課程前中後檢核表

國立雲林科技大學推廣教育中心

### 訓練課程前中後檢核表

開課單位：

課程名稱：

開課日：

階段	工作項次	內容	進度日	確認人
課程前置準備	課程目標確認			
	需求調查表發放與需求訪談			
	訓練需求彙整(或需求訪談彙整)，提供講師			
	受訓學員資歷調查與分析，提供給講師			
	課程表與需求單位協調完畢	課程主題與時間		
	課程表(含日期)與主管(或高階)確認			
	場地確認	訂場地(場地設備確認)		
	講師遴選與邀請	邀請函(時間確認)		
	接受報名，遴選學員			
	學員名單確認			
	簽到表製作			
	課程講義確認與製作	1. 與講師協調講義定案 2. 講義打字、影印、裝訂		
	投影片製作			
	課程意見調查表製作			
	課後行動製作			
	發放課程通知			
	餐飲準備	點心、茶包		
	教室佈置	器材準備		
	上課文具準備	1. 文具 2. 桌面立牌		
	前一天提醒講師			
課程	錄音、錄影	1. 空白帶子 2. 課程中錄音(影)		

階段	工作項次	內容	進度日	確認人
	課程跟課 上課日期：	1. 學員報到 2. 開訓與課程解說 3. 課程表說明，場地環境介紹 4. 講師介紹，講師茶水與名牌 5. 講師講課重點紀錄 6. 協助講師課程進行(助教) 7. 紀錄課程可改進之處 8. 觀察學員學習狀況 9. 課程時間控制 10. 課程總回顧與結訓		
課程後整理	教室整理、還原			
	訓練使用道具與設備收拾與整理			
	當天課程檢討會			
	課程調查表統計			
	課程結案報告撰寫			
	講師回饋與致謝	回饋優點，改善點，感謝		
	講義歸檔			
	課程錄音資料整理			
	學員受訓登錄			

備註：工作項次及內容可依班級性質增刪、調整。

## 異常校正處理

### 異常處理措施表

表 異常處理措施表

編號	異常情形	處理原則
1	老師遲到且原因不明時	將事先備妥之遊戲或課程加以運用
2	老師臨時調課	應事先告知全體學員，並主動調配活動
3	學員翹課太多	加強點名 向學員提醒
4	學員急病	安排適當人員送其就醫，勿干擾其他學員及課程安排
5	老師迷路	維持電話警惕 主動前往接應
6	學員無故未來上課	主動聯絡學員
7	電話當機	立即更換電腦或請工作人員立即修護
8	麥克風沒電	更換電池
9	音源線接觸不良	更換或立即修護
10	照明設備故障	緊急聯絡，立即修護

## 學員退費機制

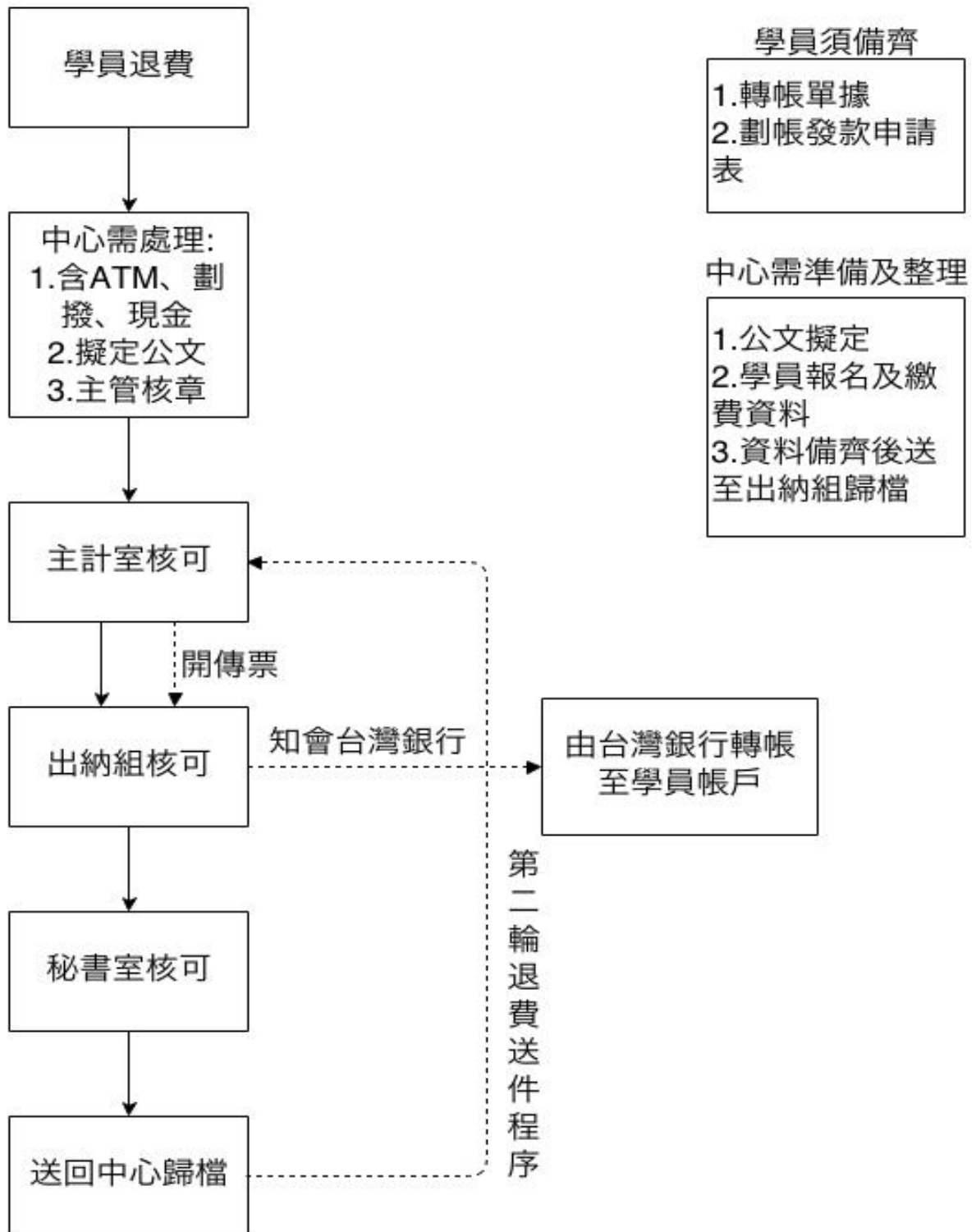


圖 學員退費機制流程圖