

課程大類	課程名稱	課程大綱	時數	課程目標
<p>第一大類- 經營策略及領導統御 管理</p>	<p>1. 願景經營策略規劃 與年度目標擬定</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  談組織如何永續經營</li> <li>  願景經營與方針管理</li> <li>  企業價值的創造</li> <li>  單位之市場趨勢與競爭力分析</li> <li>  知己知彼-策略草圖分析</li> <li>  營運方針與目標擬定</li> <li>  由願景擬訂到短中長期計畫擬定</li> <li>  由 SWOT/TOWS 分析訂定營雲策略</li> <li>  由五力分析做好經營資源管理</li> <li>  由 BCG 矩陣做好產品策略</li> <li>  由 BSC 之運用建立關鍵績效指標</li> <li>  公司整體目標之產出</li> <li>  如何將目標展為各部門之行動計劃</li> <li>  實務案例解說</li> <li>  課後作業</li> <li>  各部門之營運計畫報告</li> <li>  年度預算之編擬</li> <li>  目標執行與管控</li> <li>  營運績效管理</li> <li>  目標管理與修正</li> <li>  如何讓營運計畫可行並產生高績效</li> </ul>	<p>6-12h</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教導學員了解企業永續經營之四大要素</li> <li>2. 教導學員如何找出自己的市場競爭力</li> <li>3. 教導學員如何運用管理工具擬定營運策略</li> <li>4. 教導學員如何藉由營運策略達成目標</li> <li>5. 教導學員如何將想法化為行動方案</li> <li>6. 教導學員如何讓員工自我管理績效</li> <li>7. 教導學員如何透過目標管理與績效結合</li> <li>8. 教導學員如何進行營運計畫之執行與控管</li> </ol> <p>課中透過個案與運策略分析工具,讓學員均具又經營管理之策略概念,藉以提升其工作及管理績效</p>
	<p>2. e 世代的領導與管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  探討何謂管理</li> <li>  領導與管理的差異</li> <li>  領導者的特質與管理者的兩大風格</li> <li>  洞悉自我領導風格(量表測驗)</li> <li>  如何調整領導者管理手法提升單位績效</li> <li>  提升組織績效【談領導科學】</li> <li>  從情境領導談各類員工之管理</li> <li>  組織四類員工之情境領導</li> <li>  洞悉新世代工作者的需求</li> <li>  由雙因子理論談員工激勵與【領導藝術】</li> <li>  建立良好主從關係之要素</li> <li>  成為員工的教練</li> <li>  成為可敬又可親的優秀主管</li> <li>  管理議題-探討四級主管之差異</li> <li>  成為高績效的管理者四大定律</li> </ul>	<p>6h</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教導學員了解管理與領導的差異</li> <li>2. 教導學員認知自我領導風格,以調整自我弱點</li> <li>3. 教導學員如何於實務個案中運用管理手法</li> <li>4. 教導學員如何認知不同員工之管理技巧運用</li> <li>5. 教導學員如何運用科學方法,進行管理決策</li> <li>6. 教導學員如何善用激勵手法,創造員工績效</li> <li>7. 教導學員在當今高意識時代,如何依情境領導</li> <li>8. 教導學員如何成為一級主管</li> <li>9. 課中透過量表與個案,讓主管清楚認知自我管理 模式與當今之管理績效</li> </ol>

	<p><b>3. 洞悉自我領導風格 提升組織績效</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  企業經營四大要素</li> <li>  冰山理論-由特質看結果</li> <li>  找對的人上車</li> <li>  心理測驗量表之種類</li> <li>  找到您的 <b>Right Job!</b> 把人放對位置</li> <li>  認識自我-由雷達圖談起</li> <li>  感知與偏好量表檢測與解說</li> <li>  談管理與領導</li> <li>  管理與領導的差異</li> <li>  五種領導權力的來源</li> <li>  領導的兩大風格</li> <li>  領導風格量測與解讀</li> <li>  檢測自我領導效能</li> <li>  談如何做好情境領導</li> <li>  如何由組織三大要件調整個人領導模式</li> <li>  聰明管人、輕鬆管事</li> <li>  如何激勵員工-談雙因子理論</li> <li>  由八八水災談人性五種需求</li> <li>  由影片學管理</li> <li>  個案分析與研討</li> <li>  如何成為員工敬重的主管</li> <li>  發揮主管的價值</li> </ul>	<p>6h</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 洞悉管理者之管理盲點</li> <li>2. 課中進行量表檢測，以洞悉每位學員之 <b>20</b> 種人格特質，藉以把員工放在對的位置</li> <li>3. 藉由模擬情境領導技巧使主從關係良好</li> <li>4. 能知人善用，提升員工成就感及組織績效</li> <li>5. 教導學員能輕鬆管人、簡單管事</li> <li>6. 教導學員如何洞悉部屬需求，而攻心為上</li> <li>7. 課中透過量表與實務個案模擬演練，讓主管清楚認知自我管理模式與以提升領導效能</li> </ol>
	<p><b>4. 做好向上管理-成為 主管的得力助手</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  何謂向上管理，為何要向上管理?</li> <li>  向上管理三大要訣</li> <li>  有哪些類型的老闆</li> <li>  教您簡單剖析主管的風格與類型(簡易量表檢測)</li> <li>  學會讓主管-芝麻開門</li> <li>  探索向上管理的困難與障礙(實作)</li> <li>  常會遇到破壞主從關係的因素</li> <li>  與各類型主管因應之道</li> <li>  哪些事會影響您與主管間的關係</li> <li>  由影片談部屬的角色扮演與轉變</li> <li>  如何管理未如您意的主管</li> <li>  現實環境與實際經驗之研討</li> <li>  工作倫理案例研討</li> <li>  主從奉令與報告之應對(演練)</li> <li>  如何贏得上級的信任</li> <li>  看歷史人物如何向上管理(短片)</li> <li>  解讀十項向上管理的必勝法則</li> <li>  搞定上司-別誤踩向上管理的地雷</li> <li>  成為成功職場達人之四大要素</li> </ul>	<p>6h</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認知部屬不是只當「Yes」或「No」Man</li> <li>2. 認知主管的幾大類型與因應之道</li> <li>3. 了解如何與各種不同性格之主管共事</li> <li>4. 了解主從間之溝通與應對技巧</li> <li>5. 讓主管信任員工，員工尊重主管創造雙贏</li> <li>6. 認知職場成功學</li> <li>7. 課中透過量表與實務個案模擬，讓學員了解：當與主管意見不同或溝通時如何應對，而成為主管的得力助手</li> </ol>

	<p>5. 聰明管人、輕鬆管事</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  找對的人上車</li> <li>  冰山理論(選才與選能)</li> <li>  領導統御-御心為上</li> <li>  了解員工的工作動機-Maslow</li> <li>  展現領導者特質</li> <li>  發揮影響力的要件</li> <li>  傳統式與績效導向管理</li> <li>  結果與流程兼具的績效管理</li> <li>  把對的人放在對的位置</li> <li>  妥善處理效率低下的員工</li> <li>  創造留住人才的六大要件</li> <li>  談管理的藝術-滿足需求</li> <li>  把事做對-目標訂定方法</li> <li>  談目標管理與管理目標</li> <li>  談努力=績效好? 量化與指標化</li> <li>  結果導向與流程導向之管理</li> <li>  工作改善與改善工作</li> <li>  效率提升-由每一個細節開始</li> <li>  工作改善的三大要素與四階段法</li> <li>  授權技巧面面觀</li> <li>  讓員工變聰明-work smart</li> <li>  員工工作滿意與激勵方程式</li> <li>  對員工批評/抱怨/衝突之處理</li> <li>  談做事的科學與管理的藝術</li> <li>  四級主管差異與做個稱職的主管</li> </ul>	<p>6H</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學習人與事的不同管理模式</li> <li>2. 學習如何以領導取代員工管理</li> <li>3. 學習管事的方法</li> <li>4. 學習運用目標管理使績效展現</li> <li>5. 教導工作改善的方法</li> <li>6. 教導如何透過授權提升工作績效與員工成就感</li> <li>7. 員工激勵與了解管理的科學與藝術應用</li> <li>8. 課中透過實務個案、影片、實作演練,讓學員認知對人與對事的管理模式差異</li> </ol>
--	---------------------	--	-----------	---

	<p>6. 問題員工防治與處理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  世界(市場)在改變(影片)</li> <li>  企業永續經營四大要素</li> <li>  未來人力市場的發展</li> <li>  人於企業是「資產」或「負債」?</li> <li>  您在用「才」、「用財」、亦或用「裁」?</li> <li>  現代員工之九大需求</li> <li>  了解求職者的三大基本訴求</li> <li>  當主從間產生「認知落差」時</li> <li>  什麼情況較會發生員工問題(案例與研討)</li> <li>  由員工工作績效方程式探索員工行為</li> <li>  當員工/單位發生了哪些徵兆應警覺</li> <li>  了解可能之潛在危機</li> <li>  實務案例研討</li> <li>  主管處理員工問題應有的態度</li> <li>  員工問題的處理的原則</li> <li>  洞悉員工問題發生的真正原因</li> <li>  員工問題的可能處理解決方式</li> <li>  實務案例研討</li> <li>  主管之諮商與輔導之技巧</li> <li>  員工諮商與抱怨處理技巧-情境模擬測驗</li> <li>  實作演練</li> <li>  成為員工的教練</li> <li>  管理與領導之差異</li> <li>  情理法孰輕孰重-案例研討</li> <li>  不當處理員工的法律風險?</li> <li>  管理者的兩大管理風格</li> <li>  情境領導與工作績效表現之差異</li> <li>  因年資因能力不同所應採用之管理模式</li> <li>  提升員工敬重之十大要件</li> <li>  維持良好主從關係之十大要件</li> <li>  提振員工士氣之十大技巧</li> <li>  如何防範問題員工之發生</li> <li>  主管邁向成功職涯之四大要件</li> <li>  妥善處理員工抱怨的最後叮嚀</li> <li>  如何發揮主管的價值創造高績效</li> </ul>	<p>6H</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學習現代職場環境與員工思維之變化</li> <li>2. 認知員工發生問題前之跡象</li> <li>3. 學習如何進行問題員工之諮商輔導</li> <li>4. 學習當員工問題發生時如何處理</li> <li>5. 學習如何建立優資勞資關係</li> <li>6. 透過案例與情境模擬，學習問題發生時的處理方式</li> <li>7. 課中個案與情境模擬,學習如何建立主從關係，並供問題發生時，如何妥善處理，避免勞資爭議之發生</li> </ol>
--	---------------------	--	-----------	---

	<p>7. 基層主管管理能力培訓</p>	<p>I 主從工作關係建立-6h</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n 督導人員必備的條件</li> <li>n 督導人員的工作關係職責與角色扮演</li> <li>n 建構良好工作關係的基本技能</li> <li>n 領導風格與技能(檢測)</li> <li>n 增強問題解決能力(案例研討)</li> <li>n 工作關係問題解決四階段法</li> <li>n 督導人員如何激勵(鼓勵)員工</li> <li>n 督導人員與部屬工作關係建立</li> <li>n 談溝通、傾聽技巧</li> <li>n 建立圓融的工作關係</li> </ul> <p>I 工作教導 3H</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n 工作教導的必要性與目標</li> <li>n 工作場所常有的問題</li> <li>n 工作教導方法</li> <li>n 如何避免無效/有缺失的教導</li> <li>n 有效的工作教導流程</li> <li>n 如何進行工作分解表的作法與實作</li> <li>n 工作教導四階段操作技法</li> <li>n 個案研討與實作</li> <li>n 四階段教導法與作業分解表優點與運用</li> <li>n 特殊教導法</li> <li>n 四種常見教導方法介紹</li> <li>n 結論與行動學習</li> </ul> <p>I 工作改善 3H</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n 企業永續經營四部曲</li> <li>n 改善管理六大目標 PQCDMSM</li> <li>n 工作改善之案例思考與創新角度</li> <li>n 工作流程改善的三大步驟</li> <li>n 打破關閉改善心門的藉口</li> <li>n 員工－改善心態查檢表</li> <li>n 提升效率-談工作流程概念</li> <li>n 工作流程改善的方法</li> <li>n 發現問題－推動 5S 與 5W1H 之應用</li> <li>n 工作流程圖與工作程序表介紹</li> <li>n 工作流程學員實作</li> <li>n 如何建構有效率之工作方法</li> <li>n 工作流程改善(方法研究與動作分析)</li> <li>n 工作流程改善方法的四個階段</li> <li>n 工作改善分析的進行方法</li> <li>n 一般事務性工作流程改善案例研討</li> <li>n 工作分析之運用案例研討</li> </ul>	<p>12h</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 強化基層主管之職責與認知</li> <li>2. 教導第一線主管如何承上啟下</li> <li>3. 學習遇到問題時如何人事兼顧的處理</li> <li>4. 學習如何讓第一線同仁發揮當責精神</li> <li>5. 學習下命令與溝通協調技巧</li> <li>6. 學習如何對新人做有效之教導</li> <li>7. 學習工作改善之手法，以產生更佳績效</li> <li>8. 課中透過實務個案與情境模擬,學習如何建立主從關係，並當問題發生時，如何兼顧人與事而能妥善處理，及透過良好的教導，使同仁能具有系統性及較佳之學習曲線，同時如何在工作中，不斷尋找可改善之處以提升組織績效</li> </ol>
--	----------------------	---	------------	--

		<p>n 工作與流程改善之案例影片觀賞  n 第四單元: 工作改善的技巧運用  n 流程改善實施的工具-作業分解表  n 工作流程作業－案例觀賞  n 工作流程改善實作與小組發表  n 改善案整合與查檢表應用-順序選定  n 如何有效展開改善方法與行動  n 各種工作流程改善與問題分析手法之介紹與應用</p>		
	<p>8. 中階主管管理能力培訓</p>	<p>l 課程一: 主管角色與功能洞悉力  l 課程二: 管理與領導統御力  l 課程三: 談選才與培育部屬力  l 課程四: 目標管理與績效考核力  l 課程五: 做好授權與報告管理力  l 課程六: 增強有效決策與問題解決能力  l 課程七: 情緒與壓力管理力  l 課程八: 行動力</p>	<p>18h</p>	<p>1. 一次課程讓學員學會中階主管應具備之管理能力  2. 學習當一位稱職的中階主管，而能承上啟下  3. 學習如何選對的人及如何對同仁進行培訓計畫  4. 學習如何與部屬設定目標及做好績效管理  5. 學員問題之處理及因應對策  6. 學習面對工作壓力如何做好情緒與壓力管理  7. 本課程以中階主管應被之能力為出發而設計、以精華版方式教導中小企業之主管，如何具有管人與管事之能力，課中以實務個案與情境模擬學習方式，增進學員之學習效果、以提升其將來組織績效</p>
	<p>9. 教練式領導與部屬培育技巧</p>	<p>l 教練的手法  l 教練的工具應用  l 教練與部屬培育連結  l 教練與員工激勵  l 教練於培育部屬之上應用  l OJT 與 OFF-JF 差異  l 工作教導與執行  l 如何建立有效的教導地圖  l 行動計畫之擬定  l 傳統與教練是培育之差異  l 實作演練  l 課後行動計畫</p>	<p>6H</p>	<p>1. 認識各種教練之手法  2. 認知傳統與教練式領導之差異  3. 強化主管與人資部門協作以強化員工之能力  4. 對同仁進行個別化及系統性培育之技巧  5. 課中礁島如何運用教練之手法，對單位同仁或自己進行客製化之培育與職涯規劃，使同仁具有企圖心及挑戰自我極限與潛能</p>

	<p>10.年度工作計畫與執行</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  企業贏得市場四御守</li> <li>  年度工作規劃基礎觀念</li> <li>  年度工作計畫與目標管理</li> <li>  目標管理的系統觀</li> <li>  年度工作規劃步驟與工具應用</li> <li>  計畫經營的重要性</li> <li>  年度工作分析工具運用</li> <li>  思考-單位的使命、願景</li> <li>  企業常勝因素</li> <li>  營運優劣勢 SWOT 分析</li> <li>  營雲規劃-SWOT/TOWS 分析案例</li> <li>  經營環境-五力分析之應用</li> <li>  以平衡計分卡進行策略展開</li> <li>  BSC 四個構面之連結性</li> <li>  企業輔導與導入之實際案例</li> <li>  四個構面之參考績效指標</li> <li>  年度計劃之編擬原則</li> <li>  年度目標擬定表</li> <li>  年度總體目標之展開</li> <li>  實作演練與小組報告</li> <li>  單位目標實作表單(目標卡)</li> <li>  年度目標管理之重點</li> <li>  單位與個人目標管理之導入步驟</li> <li>  將 KPI 化為可管理目標</li> <li>  個人目標管理參考表單</li> <li>  預算編制準則與概念</li> <li>  各部門預算編擬之分工</li> <li>  年度計畫之執行與績效控管</li> <li>  執行成果差異分析與對策</li> <li>  目標之修正與調整</li> <li>  目標訂定之意義</li> <li>  量化與非量化效益</li> </ul>	<p>8H</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立學員工作計畫與目標管理之觀念</li> <li>2. 了解工作計畫之建立流程</li> <li>3. 認知營運分析工具之應用</li> <li>4. 如何由營運計畫建立單位或個人之工作計畫表</li> <li>5. 如何進行預算編擬</li> <li>6. 教導如何進行年度計畫之執行與控管</li> <li>7. 透過實際案例與課間實作增加課後作業能力</li> <li>8. 本課程設計以如何擬定策略經營為前提，教導如何展開組織目標而擬定部門或個人之年度工作計畫，最終透過管制卡進行工作計畫之掌控</li> </ol>
--	---------------------	---	-----------	---

	<p><b>11.員工領導與激勵技巧</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  您是位稱職的主管嗎?</li> <li>  Y 世代人的九大需求</li> <li>  管理的基本概念</li> <li>  管理的科學與藝術</li> <li>  把事情做對-談領導與管理</li> <li>  管理者的權力來源</li> <li>  管理者的兩大管理技巧</li> <li>  洞悉自我管理風格(量表)</li> <li>  工作關係實務個案分析</li> <li>  員工工作關係與問題解決四階段法</li> <li>  領導風格的四扇窗與組織績效提升</li> <li>  不同能力與意願之同仁管理方式(含量測)</li> <li>  因人而異-談情境領導之運用</li> <li>  從管理方程式-談如何提升組織績效(實測)</li> <li>  談員工激勵-動機雙因子理論</li> <li>  造成員工滿足與不滿足之因素</li> <li>  如何滿足人類的五大需求-Maslow 需求理論</li> <li>  由八八水災看人性需求</li> <li>  看現代人之工作態度與領導方式(短片)</li> <li>  10 種精要的職場激勵員工法</li> <li>  現代員工的基本五大訴求</li> <li>  成為員工的教練</li> <li>  四級主管的差異</li> <li>  發揮主管的價值</li> </ul>	<p>6H</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設計理念: 現在資訊發達及員工忠誠度低,加上企業競爭壓力越來越大,使得勞資或主從關係容易顯得緊張及脆弱,因此本課程希望教導學員:</li> <li>2. 了解現代人的心態與想法</li> <li>3. 了解管理的本質與領導之差異</li> <li>4. 透過量表(免費)認知自我之管理風格及現行績效</li> <li>5. 了解如何建立良好員工關係</li> <li>6. 了解激勵員工之手法(非財務面)</li> <li>7. 認知如何激勵部屬, 由病貓變老虎</li> </ol>
	<p><b>12.班組長基本管理能力培訓</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  基層主管的認知與角色扮演(K1-1H)</li> <li>  管理的知識(K2-3H)</li> <li>  工作需求理論(K4-1H)</li> <li>  員工激勵(K5-1H)</li> <li>  溝通協調技巧(S1=2H)</li> <li>  人際關係建立(S3=1H)</li> <li>  工作教導(K8-3H)</li> <li>  部屬培育(K9-1H)</li> <li>  問題分析與解決(K7-4H)</li> <li>  工作改善(K6-3H)</li> <li>  工作安全(K1H)</li> <li>  情緒與壓力管理(S2-3H)</li> </ul>	<p>24H</p>	<p>本課程之規劃,以勞動力發展署所推動之: 職能導向課程為設計方向,由班組長之工作任務而倒出之所需職能,並以濃縮精華方式設計,主要針對企業第一線之基層主管(班長、組長),就其管理能力部分(知識與技能)進行培訓,使其將來具有基礎的管理知識、認知角色的轉換與扮演、人際能力、現場管理的技巧...等的提升,以強化其如何透過單位內之同仁及資源之應用,而順利完成上級所交付之任務。</p> <p>課程之設計:由理論基礎為根基,教學過程則強調實務演練與情境模擬,使其簡單易懂,以適合廣大班、組長之需求,課程中並運用了標準作業表單,可提供學員於課後將其運用於工作上,以增加其訓練之移轉與成效,此課程可做為現任者或對於欲培訓或儲備基層幹部之社會人士參與訓練。</p>



	<p>13.課長級主管基本管理能力培訓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  人力資源管理基本概念(K1-1H)</li> <li>  面談技巧(S1-3H)</li> <li>  管理與領導(K4-5H)</li> <li>  溝通與協調技巧(S2-3H)</li> <li>  PDCA 與目標管理(K2-2H)</li> <li>  問題分析與解決與決策(K4-4H)</li> <li>  會議管理(K5-3H)</li> <li>  績效管理(K6-1H)</li> <li>  績效面談技巧(S3-2H)</li> </ul>	<p>24H</p>	<p>本課程之規劃，以勞動力發展署所推動之：職能導向課程為設計方向，由課長級之工作任務而倒出之所需職能，並以濃縮精華方式設計，</p> <p>本課程之規劃，主要針對企業中基層主管(課長、主任級)管理能力之培訓，以廣域的課程單元設計，使其具有課長級主管應備的管理應用知識，除了管理與領導之能力外，更融入人力資源管理的相關單元，以跳脫基層主管多僅強調管理事務部分，使其同時具有管人與管事之雙重能力。</p> <p>教學內容除基本之管理知識外，將運用個案研討、角色扮演、實務演練、影片教學、專案報告、量表測驗、案例分享、情境模擬..等方式進行教學設計，使學員容易學習及內化。</p>
<p>第二大類-資訊運用及技術提升能力</p>				
<p>第三大類-行銷管理及顧客服務</p>	<p>1.360 度人際溝通與顧客服務技巧</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  溝通基本概念</li> <li>  有效的人際溝通</li> <li>  360 度應對及溝通協調技巧</li> <li>  對上/對下與平行溝通技巧</li> <li>  21 世紀消費需求的轉變</li> <li>  消費者的基本心理</li> <li>  要打動人心先打動自己</li> <li>  感動 = 行動?</li> <li>  感動服務五大心法</li> <li>  增加自我的『身體自由度』</li> <li>  建立良好關係-讚美與鼓勵實作演練</li> <li>  與客戶接觸之技巧</li> <li>  客訴抱怨處理之三明治應對法</li> <li>  尋找創造感動服務的元素</li> <li>  做好顧客服務創造組織價值</li> <li>  顧客服務的三心二意</li> </ul>	<p>6h</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教導學員了解人的認知差異</li> <li>2. 教導學員了解人的四種溝通分類及溝通方式</li> <li>3. 透過模擬教導學員如何對上對下進行有效之溝通</li> <li>4. 教導學員了解消費行為的時代轉變</li> <li>5. 教導學員如何做好顧客服務的心理準備</li> <li>6. 教導學員應對進退的實務技巧</li> <li>7. 教導學員尋找組織所能提供的感動因子</li> <li>8. 教導學員如何創造出其自我價值</li> <li>9. 本課程設計不論製造業或服務業，對於內外部顧客如何進行溝通，學習當顧客抱怨時之處理技巧及應對進退之道</li> </ol>
<p>第四大類-人力資源及財務金融管理</p>	<p>1.選才工具應用與面試技巧</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  企業永續經營四大要件</li> <li>  人力資源簡易架構解說</li> <li>  何者選才方法最有效</li> <li>  招募之相關法令規範</li> </ul>	<p>6h</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解選才應建立之流程</li> <li>2. 懂得利用選才工具進行選才決策與輔佐</li> <li>3. 如何避免選才時之盲點與偏見</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>  招募人員的考量要素與現存問題</li> <li>  選才三大目標</li> <li>  選才前 HR 人員應思考的問題</li> <li>  一般招募流程</li> <li>  自建人才庫之重要</li> <li>  徵才有關法令之注意事項</li> <li>  各種甄選方式的效度分析</li> <li>  選才-談冰山理論</li> <li>  找對的人上車-談職能之概念</li> <li>  KSAO 孰輕孰重?</li> <li>  企業的四種ㄎㄨ</li> <li>  工作分析表之填寫</li> <li>  性向測驗</li> <li>  面談技巧</li> <li>  避免面談過程的盲點與偏見</li> <li>  職能面談問項之設計與應用</li> <li>  選才基準</li> <li>  審查履歷表之注意事項</li> <li>  如何增加新人之定著率</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>4. 透過體驗璇錫選才時應兼顧其各項職能</li> <li>5. 教導如何建立系統化面談流程，使選才結果能一致</li> <li>6. 了解面談問項與面談模式之設計</li> <li>7. 能讓對的人上車,以避免雙方之失敗成本</li> <li>8. 本課程設計乃由徵才時之要求條件設定、人才來源取得、選才流程建置、選才工具之應用、到面談流程之設計、面談問項之設計與標準化、選才標準等，一步步進行說明與演練，以確保主管不會因主觀成見而就其所好，而找到錯的人上車</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>2.做好新人引導與增加定著率，提升新人即戰力</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  企業永續經營的四大要件</li> <li>  職能之概念</li> <li>  職能之冰山理論</li> <li>  新人兩份必備文件-職務說明書與訓練體系表</li> <li>  職務說明書內涵</li> <li>  選才之策略運用</li> <li>  新人發展四階段</li> <li>  新人培育的首要-組織跨文化認同</li> <li>  跨文化認知與融合-PA 探索教育</li> <li>  領導統御四階段-情境領導</li> <li>  試用期的領導統御與培育法</li> <li>  訓練體系表內涵與新人培訓應用</li> <li>  新人之 KS 培育計畫</li> <li>  新人培育之內涵-KSAs</li> <li>  由職能落差-彈性調整試用期作法?</li> <li>  提升新人之學習曲線</li> <li>  成為員工的教練</li> <li>  談激勵與工作認同-雙因子理論</li> <li>  新進人員的績效考核</li> <li>  如何留住有價值的員工</li> <li>  如何提升員工之定著率</li> </ul>	6h	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 了解選才過程與注意事項</li> <li>2. 教導新人發展四階段，以避免新人快速離職</li> <li>3. 透過體驗式學習，認知跨文化衝突易造成員工離職</li> <li>4. 如何建立新人試用期之各項作業流程</li> <li>5. 輔導員之培養與功能</li> <li>6. 建立客製化之培育機制，提高新人之向心力與學習曲線，使其能快速上手</li> <li>7. 教導如何增加新人之工作成就感與企圖心</li> <li>8. 本課程設計以新人到職後到試用期滿間，如何進行系統化之培育與觀察其適任性，並透過其學習與發展階段，如何採用不同的管理模式，使其能快速獨立作業並增加其工作成就幹</li> </ul>

	<p><b>3.結構化教育訓練規劃與執行</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  人力資源從業員之六大功能</li> <li>  教育訓練在企業扮演之角色</li> <li>  辦理教育訓練前的幾項思考</li> <li>  企業教育訓練之六項重點要素</li> <li>  傳統與未來訓練與發展的系統模型</li> <li>  如何透過 TTQS 系統提升訓練成效</li> <li>  如何建構職能導向之訓練計畫</li> <li>  由工作分析到人力與能力之盤點架構</li> <li>  教育訓練體系之建立</li> <li>  建構策略性之年度教育訓練</li> <li>  訓練需求調查之目的與來源</li> <li>  訓練需求調查之方法</li> <li>  需求調查表之運用</li> <li>  教學方法運用一覽表</li> <li>  訓練計劃之實施</li> <li>  教案設計範例</li> <li>  教育訓練實施時應注意事項</li> <li>  影響訓練成效之因素圖</li> <li>  常用之訓練評估法</li> <li>  訓練評估之架構及任務分配</li> <li>  如何做好各層次評估及案例</li> <li>  如何將訓練制度與績效結合之省思</li> <li>  教育訓練失敗原因之探討</li> <li>  如何成功推動教育訓練</li> </ul>	<p>6h</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解年度教育訓練之規劃流程</li> <li>2. 如何秉棄傳統的問卷調查，而以高績效並與組織營運績效相關的需求規劃</li> <li>3. 教導全公司職能建置之簡易方式</li> <li>4. 訓練計畫與預算之建置模式說明</li> <li>5. 教導如何讓教育訓練成果能展現</li> <li>6. 了解如何進行課後分析與成效評估報告</li> <li>7. 能建立系統化之培訓機制</li> <li>8. 本課程設計將融合 ADDIE 與 PDDRO 之概念，教導學員如何由組織營運計畫找出職能落差，並確認其能透過教育訓練來解決後，如何進行課程規劃與成效評估之手法</li> </ol>
	<p><b>4.KPI 擬定與績效管理</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  企業經營的四大要素</li> <li>  目標管理與管理目標</li> <li>  計劃經營的系統圖</li> <li>  組織的經營環境 SWOT 分析</li> <li>  營運計畫與策略之形成-TWOS 工具應用</li> <li>  實作演練</li> <li>  五力分析、BCG 矩陣、微笑曲線之概念</li> <li>  平衡計分卡之內涵與應用</li> <li>  策略地圖之產生</li> <li>  年度營運計畫與 KPI 之產生</li> <li>  如何將 KPI 成為可控管指標</li> </ul>	<p>6-12h (含實作產出)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 讓同仁學會經營分析之管理工具應用</li> <li>2. 了解 KPI 擬定之流程</li> <li>3. 課間能產出單位現存之問題，及因應對策之分析</li> <li>4. 學習如何將組織目標轉化為部門或個人目標</li> <li>5. 認識工作計畫與目標管理卡之應用</li> <li>6. 透過實作與案例讓學員具有自我操作之能力</li> <li>7. 認識各種績效管理之方法</li> <li>8. 了解如何依組織之工作情境，選擇合宜之評估方式</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>  年度目標與計劃表之完成</li> <li>  實作演練</li> <li>  績效管理方法介紹</li> <li>  績效考核之分類及其目的</li> <li>  工作特性與績效衡量策略</li> <li>  績效效標的運用</li> <li>  績效評核之向度</li> <li>  績效評核方法之比較</li> <li>  差異化的績效管理</li> <li>  360 度績效評核</li> <li>  如何設計客觀的評核表格</li> <li>  一般常用之評核方式</li> <li>  績效評核的原則</li> <li>  探討現有績效評估之問題-世界咖啡館</li> <li>  尋找關鍵績效衡量面向</li> <li>  訂定關鍵指標細項(實作)</li> <li>  議訂評核方式與架構</li> <li>  績效面談要素與目的</li> <li>  績效面談前自我十問</li> <li>  績效面談十大金科玉律</li> <li>  面談情境之安排(諮商輔導)</li> <li>  職涯諮商技巧</li> <li>  焦點討論 ORID 之運用(示範)</li> <li>  員工抱怨與異議處理技巧</li> <li>  降低主從認知-共同擬定工作改善計畫</li> <li>  績效考核後之相關作業</li> <li>  管理員工績效的策略</li> <li>  績效評估的六大偏誤</li> <li>  績效評估常見的十大錯誤</li> <li>  績效管理中常見的問題</li> </ul>		<p>12. 本課程完全採實作方式、引導出組織之優勢與劣勢、機會與威脅，進而透過管理工具進行演練，最終形成策略地圖，並從中找出關鍵績效指標 KPI，並藉由目標管理卡進行控管，而後透過績效管理，將量化與非量化指標合併於績效管理機制中</p>
	<p>5.工業 4.0 下的人才培育技巧</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  工業革命之變遷</li> <li>  何謂工業 4.0</li> <li>  案例影片觀賞</li> <li>  企業導入實務案例</li> <li>  工業 4.0 的四大要素</li> </ul>	<p>4~6H</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 讓學員認知工業 4.0 時代已悄悄來臨</li> <li>2. 認知工業 4.0 對產業之益處與影響</li> <li>3. 認知工業 4.0 後對人才需求的差異</li> <li>4. 認知需立即進行相關人才之培育</li> <li>5. 如何建立工業 4.0 的相關職能與認證機制</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>  工業 4.0 對勞動環境的影響</li> <li>  工業 4.0 對勞動條件的改變</li> <li>  工業 4.0 對人才需求的改變</li> <li>  企業如何因應工業 4.0 的來臨</li> <li>  智能與多能工人才的時代來臨</li> <li>  人才的培育與部署</li> <li>  人才培育由滿足現在到未來的職涯發展</li> <li>  工業 4.0 下的人才條件</li> <li>  建構以職能為導向的培育計畫</li> <li>  個人應備與具備能力之觀念認知與建立</li> <li>  技能認證機制之建立</li> <li>  由個人之總被利用價值決定薪酬</li> <li>  透過新的培訓模式，強化員工競爭力</li> <li>  讓對的人放在對的位置-增加組織競爭力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6. 如何透過薪酬機制留住優秀員工</li> <li>7. 本課程依照德國及經濟部所欲推動工業 4.0 的面相出發，對於仍用傳統製造之企業如何進行轉型，及培育相關之人才，以免將來失去市場競爭力</li> </ul>
	<p>6.非人資主管人力資源管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  單元一: 認識人力資源管理總攬</li> <li>  單元二: 談選「財」方式與技巧</li> <li>  單元三: 談育「財」</li> <li>  單元四: 談用「材、才與財」</li> <li>  單元五: 談留「財」策略</li> <li>  單元六: 談展「材、才與財」</li> <li>  結語</li> </ul>	<p>12H</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 多數主管非人資或企管相關背景，對於人力資源管理概念普遍相當薄弱，本課程由總攬起始而後依據選、育、用、留、展等單元進行解說，現場主管應認知及如何與人資部門相互搭配</li> <li>2. 學習對人力資源管理各項作業之基本認知</li> <li>3. 避免管理過程，只注重認無執行而忽略人員之管理</li> </ul>
	<p>7.由職能建置提升組織競爭力</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  企業永續經營之四大要素</li> <li>  人資人員的價值何在?</li> <li>  人力資源從業者扮演之角色</li> <li>  人力資源管理之選育用留展</li> <li>  人力資源管理發展歷程</li> <li>  人力資源之簡易架構</li> <li>  職能發展與應用緣起</li> <li>  職能概念與的應用</li> <li>  職能建置之目的</li> <li>  職能冰山理論</li> <li>  建構組織核心競爭力</li> <li>  一般常見核心職能</li> <li>  實務案例解說</li> <li>  關鍵核心職能定義</li> </ul>	<p>6-8H</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.設計理念: 職能概念多年前由美國學者提出，後續雖有企業陸續引進，但僅止於少數企業，而 103 勞動部引進後相關單位積極展開，但其建置模式多以一個個職務擬定職能基準，此對企業而言則工程浩大，本課程以實作演練輔以講師輔導之實務經驗與案例，教導企業如何以簡易之方式，即能自行導入，並充分運用於人力資源管理之: 選、育、用、留、展之功能面上」，透過本課程學員可以學習到:             <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 職能之完整概念</li> <li>2. 人力資源管理之六方位觀念</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>  核心職能於績效管理</li> <li>  如何選才最有效</li> <li>  企業常用的選才方式</li> <li>  心理測驗量表之分類</li> <li>  性向測驗體驗</li> <li>  選才決策與新人試用</li> <li>  職能於選才之應用</li> <li>  新人兩份必備文件-工作說明書</li> <li>  工作說明書與工作規範</li> <li>  工作分析的目的</li> <li>  工作分析之表單</li> <li>  工作分析實作</li> <li>  新人能力盤點與培訓計劃</li> <li>  如何增加新進同仁之定著率</li> <li>  組織的四種ㄎㄅ</li> <li>  如何把人材/才變『人財』?</li> <li>  如何由工作分析建置職能</li> <li>  職能產出與說明</li> <li>  職能於-育才之應用</li> <li>  如何用「財」-進行核薪與升降職</li> <li>  職能產出與體系連結</li> <li>  員工能力發展基礎-訓練體系表</li> <li>  職等職系之應用</li> <li>  職能於用才之應用</li> <li>  教育訓練體系圖實例</li> <li>  由職能盤點決定員工價值</li> <li>  將職能導入認證-職能層度的分級</li> <li>  能力盤點</li> <li>  如何展「財」-員工績效提升與發展計畫</li> <li>  如何認證-成立評鑑委員會</li> <li>  人資如何創造員工???之價值</li> <li>  人資價值-甄選/訓練/發展/績效評估</li> <li>  提升競爭力-讓員工重視職能</li> <li>  職能建置導入流程</li> <li>  如何運用職能管理軟體提升人資管理力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>7. 選才量表之測驗體驗</li> <li>8. 新人如何依據職能落差進行客製化培訓</li> <li>9. 如何建構每位同仁之訓練地圖</li> <li>10. 如何進行能力盤點/認證</li> <li>11. 如何依據職能落差，擬定公司及個人之培訓計畫</li> <li>12. 如何將員工職能與薪酬結合</li> <li>13. 如何進行員工之發展計畫….</li> </ul>
--	--	---	---

	<p>8.績效考核與管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  績效管理方法介紹</li> <li>  績效考核之分類及其目的</li> <li>  工作特性與績效衡量策略</li> <li>  績效效標的運用</li> <li>  績效評核之向度</li> <li>  績效評核方法之比較</li> <li>  差異化的績效管理</li> <li>  360 度績效評核</li> <li>  如何設計客觀的評核表格</li> <li>  一般常用之評核方式</li> <li>  績效評核的原則</li> <li>  探討現有績效評估之問題-世界咖啡館</li> <li>  尋找關鍵績效衡量面向</li> <li>  訂定關鍵指標細項(實作)</li> <li>  議訂評核方式與架構</li> <li>  績效面談要素與目的</li> <li>  績效面談前自我十問</li> <li>  績效面談十大金科玉律</li> <li>  面談情境之安排(諮商輔導)</li> <li>  職涯諮商技巧</li> <li>  焦點討論 ORID 之運用(示範)</li> <li>  員工抱怨與異議處理技巧</li> <li>  降低主從認知-共同擬定工作改善計畫</li> <li>  績效考核後之相關作業</li> <li>  管理員工績效的策略</li> <li>  績效評估的六大偏誤</li> <li>  績效評估常見的十大錯誤</li> <li>  績效管理中常見的問題</li> </ul>	<p>6H</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認識各種績效管理之方法</li> <li>2. 了解如何依組織之工作情境，選擇合宜之評估方式</li> <li>3. 了解績效評核流程與架構</li> <li>4. 了解績效面談之技巧</li> <li>5. 清楚績效評核後之配套措施</li> <li>6. 如何透過績效考核擬定工作改善計畫</li> <li>7. 如何將人員做妥善之安排，使人放對位置</li> <li>8. 課程以實務案例探討企業常用之績效考核方法，課中透過談討與實作擬定組織考核之方向，並說明如何進行績效面談，並與員工擬定績效改善方案</li> </ol>
	<p>9.策略性人力資源管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  人力資源的發展歷程</li> <li>  人力資源的整體架構</li> <li>  選才策略</li> <li>  育才涉略</li> <li>  用才(獎酬)策略</li> <li>  留才策略</li> <li>  展才策略</li> <li>  用對策略，讓員工不再是「雞肋」</li> </ul>	<p>6~8H</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本課程設計目的: 鑒於中小企業對於人力資源管理之能力較薄弱，尤其在策略擬定上較為缺乏，多數以 <b>Just do it!</b> 的方式進行，因此本課程目的在於:</li> <li>2. 人力資源管理的全方位思維</li> <li>3. 選才與招募面談策略-如何找到對的人上車</li> <li>4. 如何進行系統性/結構性之教育訓練-讓錢花在刀口上</li> <li>5. 如何設計具激勵性/低成本的薪酬策略</li> <li>6. 如何汰弱留強的績效管理機制</li> <li>7. 如何協助員工職涯發展及培育接班人-讓其成為資產</li> </ol>

	<p>10. 人力資源管理專員專業能力培訓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  課程一:人力資源管理與招募面試技巧(3.5H)</li> <li>  課程二:職能建置與教育訓練管理(K4,S2-6H)</li> <li>  課程三:薪酬設計與管理(K6-4H)</li> <li>  課程四:績效管理與績效面試技巧(K7,S3-4H)</li> <li>  課程五:員工諮商與輔導(K8-2H)</li> <li>  課程六:勞動相關法令基本知識(K9-4H)</li> </ul>	<p>24H</p>	<p>本課程之規劃，以勞動力發展署所推動之：職能導向課程為設計方向，由人力資源專員之工作任務而倒出之所需職能，並以濃縮精華方式設計，</p> <p>本課程之規劃，主要針對企業實際從事人力資源管理之從業人員(不包含庶務、總務管理等作業)，針對其在人力資源管理工作之:招募面試、教育訓練與員工發展、薪酬管理、績效管理、勞動法令與勞資關係等面向進行培訓，除對相關面向能具有基本學理知識外，更強調使其能具有策略規劃與操作之能力。</p> <p>教學設計以學術理論為主，實務操作為輔，並透過案例與實務演練，使其具有獨立操作之能力，而能就其組織之現況及需要，協助其主管進行設計與規劃，並於其組織內推動與施行。</p>
<p>第五大類-專業職能</p>	<p>1.內部講師培訓(6~18H)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  講師之職責與角色扮演</li> <li>  內部講師應具備條件</li> <li>  了解成人學習原理</li> <li>  教學方法之運用與選定</li> <li>  課程設計</li> <li>  教案編寫(實作)</li> <li>  簡報製作技巧</li> <li>  活化簡報技巧之運用(實作)</li> <li>  教材製作</li> <li>  課前演練</li> <li>  選擇場地佈置法</li> <li>  如何克服上台前之恐懼(實作)</li> <li>  開場八大手法</li> <li>  講授技巧-口語表達技巧</li> <li>  講授技巧-肢體表達技巧</li> <li>  現場氣氛之掌控</li> <li>  如何與學員互動-</li> <li>  發問技巧</li> <li>  授課狀況之處理</li> <li>  授課時間之掌控</li> <li>  講師之八化、四性</li> <li>  如何活化教育訓練</li> <li>  如何謝幕</li> </ul>	<p>7H 精華</p> <p>14H 含實作</p> <p>18H 含學員發表</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解成人學習之原理</li> <li>2. 學會課程及教案之設計</li> <li>3. 學會簡報製作及多媒體之應用</li> <li>4. 學會上台表達技巧</li> <li>5. 發音與咬字之練習</li> <li>6. 學習多種運課技巧，增加學習效果與課程不枯燥</li> <li>7. 學習課中實務之運課技巧</li> <li>8. 學習如何與學員互動</li> <li>9. 學習如何進行訓練成效評估</li> <li>10. 本課程之設計融合了:「成人學習理論、企業講師教學的 15 個流程、認知學員之學習特性、教案設計、教學目標設定、近 20 種教學法之運用，多媒體簡報製作技巧、表達技巧、運課技巧、學員互動技巧、訓練成效評估技巧等單元，可稱為相當完整性之教學規劃</li> </ol>



	<p><b>2. 工業 4.0 時代的創新思維與敏感度訓練</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  台灣企業在紅色供應鏈之後</li> <li>  張忠謀與彭淮南之空中對話</li> <li>  企業永續經營之四大御守</li> <li>  工業 4.0 時代的來臨</li> <li>  世界在改變</li> <li>  由 HTC 與 TPK 之興替借鏡</li> <li>  台灣未來僅剩之路-創新</li> <li>  談創意 vs 創新</li> <li>  知識與思維能力</li> <li>  創意人的特質與創造力方程式</li> <li>  如何避開創意思考的迷思</li> <li>  創意起始-學習從不同角度事情</li> <li>  如何運用你的左右腦</li> <li>  啟發思維能力由觀察週邊事物訓練起</li> <li>  創新思維四個條件</li> <li>  創意與創新的六項原則</li> <li>  案例分享</li> <li>  創意思考的各種運用模組介紹</li> <li>  創造力訓練實作</li> <li>  以 ERRC 藍海行動創新變革</li> <li>  水平思考與垂直思考</li> <li>  避開理工背景的固着思維</li> <li>  如何做好創意管理-提升競爭力</li> <li>  突破自我習慣領域-拆除自我設限藩籬</li> <li>  禁錮創新能力的枷鎖</li> </ul>	<p>6H</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 認知台灣產業環境的改變</li> <li>2. 由以往成功而衰之企業借鏡</li> <li>3. 學習由生活中之事件啟發自己</li> <li>4. 學習如何開法自己之左右腦</li> <li>5. 習得自我開發潛能</li> <li>6. 學得突破自我習慣領域</li> <li>7. 學習不時思考改變與創新思維</li> <li>8. 人人都可以是創新發明家</li> <li>9. 本課程設計: 傳統的製造模式已慢慢被資訊化及電腦化所取代, 而在全球化的下, 台灣的企業越來越難生存, 不能僅再用降成本的方式來面對各方之競爭, 台灣的教育偏向理性思考, 難以突破框架, 本課程即在訓練每位學員都能利用生活周遭事物, 開創思維, 突破習慣領域</li> </ul>
	<p><b>3. 工作團隊建立與協作方法</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  群體與團隊差異</li> <li>  志同道合活動</li> <li>  何謂「夥伴」?</li> <li>  團隊要素與意涵</li> <li>  何謂團隊精神?</li> <li>  團隊精神之應用</li> <li>  團隊發展四階段與各階段要項</li> <li>  團隊發展的第一階段-跨文化衝突體驗</li> <li>  社會化過程與認知</li> <li>  如何協助成員融入團隊</li> </ul>	<p>6~8H 依人數而定</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本課程設計以活動體驗方式為主, 依據團隊發展的四階段法, 創立、風暴、安定、成熟時期所會遇到的問題進行課程設計, 讓學員可以學到:</li> <li>  團隊的形成與基本概念</li> <li>  了解四階段發展所會遭遇之問題</li> <li>  當有跨文化衝突時之處理方式</li> <li>  個體與團隊間之溝通協調技巧</li> <li>  當有跨文化衝突時, 如何整合成員共同解決問題</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>  工作團隊發展之障礙</li> <li>  促進工作團隊之協作方法</li> <li>  團隊發展的第一階段結果</li> <li>  團隊發展之助力與阻力</li> <li>  溝通實作體驗</li> <li>  溝通的三大類型</li> <li>  人類行為之產生-認知</li> <li>  應避免說話的方式</li> <li>  做好溝通的對話</li> <li>  主從奉令與報告之應對技巧-實作體驗</li> <li>  談職場溝通技巧</li> <li>  做好人際溝通的原則</li> <li>  團隊溝通的注意事項</li> <li>  團隊領導與問題解決實作體驗</li> <li>  領導團隊運作的原則</li> <li>  跨部門協作體驗與問題點</li> <li>  如何順利進行跨部門協作</li> <li>  提升跨部門與跨個人協作能力</li> <li>  由群體到團隊成果(團隊當責)</li> <li>  價值鏈績效之體驗</li> <li>  團隊力量之發揮-合作與信任</li> <li>  決定團隊成敗之關鍵</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>  體驗公司各部門間相互協作價值鏈之展現</li> <li>  學習如何由當責到團隊當責</li> <li>  促進同仁間之向心力、凝聚力及提供工作績效</li> <li>  ...</li> </ul>
	<p>4. 結構式問題分析與解決能力</p> <p>5. 創意是問題分析與解決技巧</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  發掘問題的意識-由態度與觀念談起</li> <li>  思維固化的由來</li> <li>  問題定義</li> <li>  問題的四個基本思考模式</li> <li>  由影片談問題分析與解決(剪輯影片)</li> <li>  問題處理的三個重點</li> <li>  問題的結構與核心關鍵</li> <li>  問題分類-以企業問題、時間序列</li> <li>  問題處理之任務表(負責層次)</li> <li>  讓問題看的到-四大原則</li> <li>  無法發現問題的五種狀況</li> <li>  如何能讓問題被立即發現</li> <li>  問題解決的程序手法 8D</li> </ul>	<p>6~8H</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本課程設計: 教導以結構式之問題發掘、問題定義、資料蒐集、狀況分析、尋找對策、對策施行、建立標準化等流程進行教學, 課中透過影片、個案、實作演練方式, 以增加學員之學習能力</li> <li>  引導學員對發掘問題之觀念</li> <li>  對問題之認知及清楚定義</li> <li>  教導問題處理之流程</li> <li>  教導品管七大手法及其他分析工具之應用</li> <li>  扁如何建立改善劑或與進行追蹤</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>  問題分析與解決之程序、目的與做法</li> <li>  問題解決的步驟與架構(3C,4M,5 力,7S)</li> <li>  問題的發掘法</li> <li>  敏感度與思考力訓練</li> <li>  尋找公司的問題點</li> <li>  問題設定的六個要點</li> <li>  問題評估與選定-選擇矩陣之應用</li> <li>  問題檢討-實作演練表單應用</li> <li>  如何有效分析問題-原因分析</li> <li>  原因分析之手法應用-Q7 介紹與應用</li> <li>  分析之手法-樹狀圖</li> <li>  分析之手法-曼陀羅法</li> <li>  分析之手法-心智圖法</li> <li>  實作演練</li> <li>  決策的流程</li> <li>  決策的分析-決策矩陣法應用</li> <li>  決策方案的執行與追蹤</li> <li>  如何防止再發持續改善</li> <li>  企業成功的四部曲</li> <li>  結論: 成功與失敗的分野</li> <li>  每天進步一點點(NLP 神經學)</li> <li>  行動計畫與課後作業</li> </ul>	<p>此議題者，另再提供課綱)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>  ...</li> </ul>
	<p>5.情緒與壓力管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  測試您的職場 EQ</li> <li>  EQ 關鍵報告</li> <li>  EQ 與 IQ 決定成功</li> <li>  EQ 高手的五大特徵/質</li> <li>  孫子兵法與情緒管理</li> <li>  由赤壁之戰-看情緒管理</li> <li>  人類行為之產生-認知-行為與情緒?</li> <li>  正向思考-善用「太好了!」</li> <li>  情緒管理的十大要件與偏方</li> <li>  情緒管理的自我教導</li> <li>  如何面對他人情緒(避免受影響)</li> <li>  轉換情緒與表達技巧</li> <li>  如何提升自我的 EQ 管理能力</li> </ul>	<p>6H</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>  本課程之設計在於: 現代人因工作、家庭、政治、經濟、社會等多重干擾下，容易造成個人之情緒與壓力之產生，因此希望學員能透過本課程習得:</li> <li>  認知自我之情緒</li> <li>  透過太好了練習，增加正向思考之能力</li> <li>  了解如何避開情緒干擾與衝動</li> <li>  檢視每位學員所存在之壓力</li> <li>  透過心生理之狀況說明,了解學員之壓力現況</li> <li>  學習如何運用管理手法，避開壓力源</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>  情緒管理的演練與分享?</li> <li>  認識壓力</li> <li>  壓力的來源面面觀</li> <li>  壓力自我評量</li> <li>  避開壓力的來源</li> <li>  壓力所產生的警訊</li> <li>  壓力對人/身體的各種影響 *</li> <li>  持續壓力將引起的疾病 *</li> <li>  工作減壓術/職場活力伸展操</li> <li>  擺脫壓力五大步驟</li> <li>  生理/心理的減壓法</li> <li>  紓解壓力的各種作法</li> <li>  可即刻執行之簡單舒壓法</li> <li>  認識自己做好調適壓力</li> <li>  單元結語-拋開令人窒息的壓力</li> </ul>		
	<p>6.工作改善提升作業績效</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  每天進/退步一點點</li> <li>  談企業永續經營的四部曲</li> <li>  企業如何贏得市場</li> <li>  改善管理六大目標-PQCDSM</li> <li>  工作改善的意義與目的</li> <li>  豐田汽車之七大浪費</li> <li>  工作改善對企業的效益</li> <li>  工作改善的三大步驟</li> <li>  工作改善的目標與方法</li> <li>  發現問題的方法-由落實推動 5S 做起</li> <li>  工作改善分析的思考方法</li> <li>  改善的著眼點</li> <li>  工作流程圖與程序表</li> <li>  實作演練</li> <li>  工作流程改善三大要素</li> <li>  人體動作改善的著手點</li> <li>  作業環境改善的著手點</li> <li>  改善案之整合與查檢表</li> <li>  改善實施的手法</li> <li>  改善方法的四個階段法</li> </ul>	<p>6H</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本課程設計目的: 多數人均是以習慣模式進行工作, 而少有隨時思考如何進行工作改善以提升工作效率, 課程教導工作改善之手法與觀念</li> <li>  了解工作改善之方向</li> <li>  學習日本企業如何精益求精</li> <li>  學習作業流程知會製方法</li> <li>  學習工作流程繪製方法</li> <li>  學習作業分解表之應用</li> <li>  學習工作改善的四種方法</li> <li>  學習工作改善之技巧及著眼點</li> <li>  學習工作改善之各種手法與應用</li> <li>  ...</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>  作業分解表之應用</li> <li>  作業分析案例與實作演練</li> <li>  向日本人學習改善精神-精益求精</li> <li>  改善的優先順序</li> <li>  各種改善手法整合-魔法關鍵字</li> <li>  工作改善與問題解決實例</li> <li>  如何有效展開改善行動</li> <li>  如何運用 PDCA 讓改善明顯呈現</li> <li>  尋找正確的實施方法</li> <li>  擬訂工作改善計畫</li> <li>  增加您的敏感度訓練</li> </ul>		
	<p>7.時間管理與效率提升</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  時間管理的體驗</li> <li>  時間管理是什麼?</li> <li>  了解時間的價值</li> <li>  檢視自我的工作效率</li> <li>  掌握四種不同時間管理風格</li> <li>  時間管理的架構</li> <li>  完美計畫的三項主要條件</li> <li>  妥善管理你的三種時間</li> <li>  正確處理事情的優先順序</li> <li>  時間管理的配置法</li> <li>  實作演練</li> <li>  您的時間在哪成就就在哪</li> <li>  時間管理的陷阱</li> <li>  掌握發球權，向上時間管理</li> <li>  如何展開工作計畫</li> <li>  善用每日晨間時刻</li> <li>  善用時間管理的六大流程</li> <li>  日、週的工作計畫</li> <li>  時間管理的 Sweet 法則</li> <li>  提高您的工作效率-由手邊環境做起</li> <li>  時間管理的利器-工具的應用</li> <li>  善於每日的工作時間分配</li> <li>  活用時間的 15 個原則</li> <li>  提升時間密度的六個技術</li> <li>  每天上班先吃掉大青蛙</li> <li>  提升工作效率的法則</li> <li>  您的時間在哪裡，成功就在哪裡</li> <li>  勾勒出心中三年後的你</li> <li>  給自己人生時間的座右銘</li> </ul>	<p>6H</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本課程設計目的: 所謂時間即金錢，時間即成本，每人每天都是 24 小時，如何善用零碎之時間，讓工作更有效率，更有多餘的時間供產生狀況時來運用</li> <li>  讓學員習得時間管理之重要</li> <li>  如何做好工作計畫</li> <li>  習得處理事情的順序</li> <li>  如何善用零碎的時間</li> <li>  習得如何同時進行作業</li> <li>  ...</li> </ul>

	<p>8.簡報製作與表達技巧</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  簡報的時空轉變</li> <li>  成功的簡報流程與準備</li> <li>  簡報的四大目的</li> <li>  適用簡報的場合</li> <li>  設定簡報的目標</li> <li>  簡報三大要素與架構</li> <li>  簡報內容構思流程</li> <li>  了解客戶需要-分析您的聽眾</li> <li>  了解說服要素-各種不同對象的目標</li> <li>  建立簡報架構表-羅馬石柱法/心智圖</li> <li>  找出流暢性-結構流之應用</li> <li>  簡報製作的十大禁忌</li> <li>  簡報的起承轉合</li> <li>  簡報視覺說服力-製作注意事項</li> <li>  簡報製作之不佳案例</li> <li>  簡報字體之大小之應用</li> <li>  資料展現之建議</li> <li>  圖表-曲棍球棒曲線展示</li> <li>  各種活化簡報技巧之運用</li> <li>  上台前的六大準備</li> <li>  避免簡報中常犯的錯誤</li> <li>  表達技巧的八大要素</li> <li>  上台緊張與如何克服緊張</li> <li>  開場八大手法</li> <li>  增加簡報說服力-ABC 法</li> <li>  增加說服力-輔助工具應用</li> <li>  咬字/正音/語調/速度練習</li> <li>  如何與聽眾目光接觸</li> <li>  手勢表達技巧</li> <li>  簡報中互動之掌控技巧</li> <li>  聽眾互動-發問與回答技巧</li> <li>  簡報時間處理與掌控</li> <li>  謝幕六大法</li> <li>  簡報表達的綜合技巧</li> <li>  簡報中應避免事宜</li> <li>  成功簡報的四性與四化</li> </ul>	<p>6H</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本課程設計目的: 在擔任講師顧問及共同核心職能講師教材審查期間，發現就算有高深的學經歷，但所做出來的講義或簡報則乏善可陳，在學習者中有:「聽覺型、視覺型、實踐型」三類，如何利用簡報製作來滿足聽眾的需求，增加本身之專業度與說服力為本課程之重點: 學員將習得:</li> <li>  簡報的應用範疇</li> <li>  簡報的展現要點</li> <li>  了解聽眾之需求</li> <li>  簡報製作之禁忌</li> <li>  如何運用多媒體增加精彩度與說服力</li> <li>  如何增加舞台魅力與表達技巧</li> <li>  了解如何與學員進行互動</li> <li>  ...</li> </ul>
--	--------------------	---	-----------	---

	<p>9.危機管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  企業經營最大的風險?</li> <li>  危機是什麼?</li> <li>  危機的四個先決條件</li> <li>  危機相關用語定義</li> <li>  危機的兩大特徵與特質</li> <li>  危機演變的四個階段</li> <li>  遇危機時之四種行為模式</li> <li>  危機的類型</li> <li>  企業最有可能發生的危機</li> <li>  如何強化您的左右腦(邏輯思考)</li> <li>  危機管理的八大程序</li> <li>  危機的預測與診斷</li> <li>  危機的診斷與壓力表繪製</li> <li>  小組報告</li> <li>  潛在危機分析與預警機制</li> <li>  緊急應變措施的做法</li> <li>  各階段之處理措施與因應</li> <li>  擬定應變措施危機處理小組成立</li> <li>  實際案例分享與研討</li> <li>  危機生命週期</li> <li>  危機發展五階段</li> <li>  危機發生前的預防</li> <li>  危機處理的關鍵考量</li> <li>  危機與新聞媒體</li> <li>  危機發生中如何有效控制</li> <li>  危機發生之後續處理</li> <li>  一次就解決的秘訣</li> <li>  避免危機處理常犯的錯誤</li> <li>  結論:做好危機處理的要點</li> </ul>	<p>6H</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本課程設計目的: 雖然平常工作中不容易有危機出現, 但一旦不幸發生了, 卻往往措手不及而兵荒馬亂, 因此如何在平時做好危機管理, 一旦發生如何將其變成轉機, 本課程將習得:</li> <li>  尋找組織可能產生之危機事件</li> <li>  如何針對可能之危機事件加以防範</li> <li>  了解危機處理的程序</li> <li>  學習如何快速將事件予以排除</li> <li>  如何避免危機發生時常犯的錯誤</li> <li>  ...</li> </ul>
	<p>10.自我激勵</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  世界在改變</li> <li>  台灣與您之未來何在?</li> <li>  國際競爭環境的詭譎多變</li> <li>  生於憂患死於...</li> <li>  兩岸七八年級生的比較</li> <li>  金頂兔與狼的競爭</li> </ul>	<p>4~6H</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本課程設計目的: 在商場上如戰場, 常常因利益問題而兵戎相見, 而家庭中父母親為了保護小孩, 會傾向教其保守因應, 以避免受傷害, 而個人如何自我設定人生方向與目標, 進而再在職場與生活中, 學習遇到挫折或困難時, 如何自我激勵:</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>  您的競爭力在哪?</li> <li>  態度決定您的命運</li> <li>  派克魚市的工作態度與成功哲學</li> <li>  凡事正向思考-太好了!</li> <li>  成為自己的教練</li> <li>  找出自己的工作目標與價值</li> <li>  訂定自我的人生藏寶圖</li> <li>  個人宣告與分享</li> <li>  每天進步與退步一點點</li> <li>  利用 NLP 神經語言學激勵自己</li> <li>  活動體驗</li> <li>  激勵能力的自我評核(量表)</li> <li>  激勵別人也要激勵自己</li> <li>  學會肯定自我</li> <li>  實作演練-給身旁同仁一個…棒!</li> <li>  信義房屋/金門高粱-勇於挑戰</li> <li>  行動學習</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>  如何訂定自己的人生目標</li> <li>  如何將壓力/阻力變成動力</li> <li>  尋找自己的人生藏寶圖</li> <li>  學習如何自我激勵與激勵他人</li> <li>  學習每天進步一點點</li> <li>  …</li> </ul>
	<p><b>11.價值概念與成本意識</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  一、價值概念與成本意識的基本意涵</li> <li>  -價值與成本的意義與內涵</li> <li>  -如何使「價值與價格、成本」成為職能與任務的美麗方程式</li> <li>  二、成本與價值的屬性與特徵</li> <li>  -「必要成本」與「不必要成本」之認知與判斷</li> <li>  三、成本的節制與控制</li> <li>  -「有價值」與「沒有價值」之認知</li> <li>  四、價值的加值與創造</li> <li>  - 投入成本、作業成本與流程成本的節制問題</li> <li>  -「開源節流」是工作美德，更是企業經營策略或事業模式的根本</li> <li>  五、「開源節流」的倫理意涵與策略價值</li> <li>  -「工作價值」「顧客價值」「企業價值」與「國家社會價值」之概念與做法</li> <li>  六、創造「特色」「專屬性」「差異化」的必要成本與可能價值….</li> </ul>	<p>6H</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本課程依據勞動部共通核心職能之課綱所定，再融入實務案例及實作演練，讓學員習得:</li> <li>  企業價值的產生因素</li> <li>  了解企業的價值曲線及個人之價值何在</li> <li>  如何創造出組織及自我的價值</li> <li>  由邊際效益談成本判斷</li> <li>  如何降低成本浪費與進行控制</li> <li>  了解外在(市場)環境的變遷</li> <li>  學習企業常用來降低成本的 12 把刀</li> <li>  如何贏得市場四大御守</li> <li>  …</li> </ul>



	<p>12. 職場職務認知與溝通協調技能</p>	<p>1.自我在團體中的合宜定性與角色任務定位 2.職務任務的權利與責任對稱性 3.職務安全意識與組織「營業秘密」之守則 4.組織內外的互動方式與必要之溝通協調能力 5.不同資歷轄屬之跨領域跨單位之協調合作</p>	<p>6H</p>	<p>本課程依據勞動部共通核心職能之課綱所設計，但內容以強化溝通協調之能力為主，本課程將讓學員學習到：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>透過情境模擬-對上級與對下屬之溝通與因應技巧</li> <li>透過量表-瞭解組織內成員的不同溝通模式</li> <li>學習利用 SMART 概念，掌握溝通過程可能遺漏之資訊</li> <li>了解與客戶間之溝通與表達技巧</li> <li>全程以個案及情境模擬，互動方式，增加學員之學習體驗，以增加學習成效</li> </ul>
	<p>13. 講師進階培訓</p>	<p>有此需求者，經訪談後再依單位之現況進行量身打造與客製化</p>	<p>8H</p>	<p>本課程之設計，主要在 10 年來自我教學經驗，及看到許多擁有高度專業之講師，因運課技巧之不足，而造成其教授效果之打折，因此本課程將對於已具有實際教學經驗之講師，進行再進化之培訓</p> <p>先前有某知名之公司 CEO，經過本課程後，現已成為某辦訓單位知名之講師與講座講師</p>
	<p>14. 活化教育訓練技巧</p>	<p>有此需求者，經訪談後再依單位之現況進行量身打造與客製化</p>	<p>8H</p>	<p>資訊科技的發達及大眾知識水平的提升，因此光傳授知識性之內容，已不足以滿足學員之需求，因此在教學設計及橋段安排、教學法之運用上如何進行設計與安排，將大大影響學員之學習成效</p> <p>因此本課程將教導學員，如何了解成人學習心理，並配合將教學之議題與內容，進行教學法之安排與設計，短時間就可習得 10~20 種之教學法，讓教學能活潑有趣而使學員易於吸收!</p>