



勞工領袖大學

2013 勞工領袖大學初階班 課後心得報告

姓名 蘇 啟 松





目錄

- 課後心得分析整理
- TTQS 問題討論
- 領導與管理討論
- 人際溝通與協調討論
- 結論



TTQS的理念

- 一 了解TTQS的理念、架構與應用發展。
- 二 TTQS中的「訓練課程設計」。
- 三 工會推廣教育與TTQS的關聯。
- 四 TTQS發展是一項趨勢，能確保的效能及品質。



台灣訓練品質系統(TTQS)

- 作為評估事業單位、訓練機構與工會團體辦理各項訓練計畫流程之指標。
- 勞委會職訓局於94年度規劃推動訓練品質規範，爰綜納 ISO10015、英國IIP人才投資方案（Investors in People, IIP），以及我國面對全球化知識經濟社會之挑戰情況，就訓練之規劃(Plan)、設計(Design)、執行(Do)、查核(Review)、成果(outcome)等階段制訂台灣訓練品質系統（Taiwan TrainQuali System，簡稱TTQS）



訓練品質計分卡(TTQS)

- 依此，創導出一套台灣自己的「TTQS訓練品質計分卡」(Taiwan TrainQuali Scorecard，簡稱TTQS)」作為評量及管理工具，是政府輔導措施的重要標尺，藉以促進有效的國家人力資本投資、提升人力品質競爭力，厚實職業訓練品質績效。
- 五構面17個訓練品質計分項目所組成。而每一個階段的輸出都將為下一個階段提供輸入，為一循環系統。
- 。

TTQS導入的效益：



- 一、經營管理觀念扭轉：
- 二、經營策略性思考：
- 三、人才導向的整體參與管理：
- 四、效能與效率整合的經營：
- 五、科學化與系統化的訓練機制：
- 六、可系統衡量的訓練績效：
- 七、持續改善的行動化：

領導與管理討論



- 領導是一種倡導的行為,信賴的權威,影響力的發揮.
- 要追求的目標,這種過程或活動稱為領導.
- 領導者有效的影響,被領導者努力工作,以達成領導者所
- 促進合作的功能,達成組織目標的歷程.
- 沒有所謂的「最佳領導方式」
- 從事成功而有效的領導
- 領導有方,追隨才有理



領導的特質

1. 溝通、採納意見、願意傾聽
2. 對部屬關心、欣賞、讚許、支持，具有人文精神、體貼
3. 言行誠實、正直、值得信任
4. 客觀、胸襟開闊、能容忍、有理性、明理公正
5. 授權、信任部屬，讓部屬有自我成就的空間
6. 激勵、挑戰、啟發部屬、團隊導向
7. 具有建設性、熱心、積極 友善、幽默



領導的特質

8. 學識豐富、有經驗、能力強、有智慧、判斷精確
9. 隨時能幫忙、容易親近、給予回饋、培訓及教導部屬
10. 果斷、勇敢、承擔風險、願意承諾
11. 目標導向、長於規劃、表明期望、貫徹到底
12. 接受責任與責備、承認錯誤、受人尊重也尊重別人
13. 是實踐者，也是參與者，以身作則



被視為成功領導特徵的特質

- 能適應情境
- 對社會環境敏感
- 有雄心且成就取向
- 自我肯定
- 合作
- 果斷
- 可依賴
- 支配性（想影響他人）
- 有活力（高活動水準）
- 堅毅
- 自信
- 能容忍壓力
- 願承擔責任
- 聽明（智力高）
- 概念清晰
- 有創意
- 民主且圓通
- 談話流利
- 對團體工作知識豐富
- 有組織能力（行政管理能力）
- 有說服力



領導人之風格

- 塑造工作環境氣氛(定位)
- 教導他人能分擔工作(盡職)
- 教他們守秩序(以身作則)
- 思考(Thinking)-策略、方法與辦法
- 借力使力(因人施教)
- 不斷去嚐新(好、更好)
- 下決斷的能力(20/80原理)
- 解決問題、完成任務



人際溝通與協調討論

- 人際互動
- 人際互動的價值,維持人際關係的三把
KEY
組織中互動的技巧,如何與人相親相愛.
- 溝通協調
- 溝通的認知歷程,溝通的目的與要素,協調的定義與方法.



溝通三要素

- 溝通認知能力
- 問題：認知不同-溝通容易起衝突
- 策略：設法拉近雙方的共同認知
- 方法：**1.**訂出一個標準
- **2.**教育對方-提昇自己



溝通三要素

- 溝通語言能力
- 問題：說不清楚容易引起誤會
- 策略：講清楚說明白
- 方法：**1.**人-事-時-地-物-如何-多少-
- **2.**複誦確認



溝通三要素

- 溝通社會能力
- 問題：看不順眼他人無法相處
- 策略：清濁併吞-納百川成大海
- 方法：**1.**處事-心中一把尺對事不對人
- **2.**處世-心中兩把尺
- **3.**肚大能容天下事-成其大者



協調的要點

- 不得迷失目標
- 即使個人與個人之間所進行協調，其目的仍在於達成組織的既定目標。溝通開始前及進行中，要經常確認協調的目的。
- 避免趨向理論化
- 自己所說的內容，將會引起對方的某些反應；對方的反應亦能引起自己某些反應納入評估。
- 要站在共同負責的立場
- 應以共同負責的立場，一起思考，為達到協調目標而努力。



良好的人際關係

- 不但間接影響：使我們精神愉樂觀進取，工作自然有衝勁、有效率。更有上司賞識你，大家看重你，朋友為你兩肋插刀在所不惜，客戶喜歡和你來往，還有許多人願意協助你成功『設身處地』為別人著想是待人處事的最高原則。
『你怎麼待別人，別人就怎麼待你』『你滿足別人的需求，別人會同樣回報你』因為人際關係對你的工作績效
- 絕對有相當程度的影響。

結 論



- 我從這一段時間的學習過程，看到無數人智慧的結晶，將各個領域的專業，結合在一個團體裡。涵蓋的知識，經過無數漫長歲月所累積，創造了所謂專業領域。今日讓我透過這次的學習機會，讓我深刻地體悟到「書海浩瀚，學海無涯」。自己很高興能參加這次的課程學習。在往後如果還有這類型的課程，在時間上允許，我還是會激勵自己來參與，一方面可認識一些新的朋友；一方面可增強自己的視野與見識。