

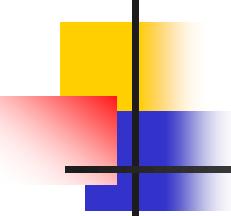


# 勞工領袖大學

## 2013 労工領袖大學初階班 課後心得報告

姓名 蘇啟松

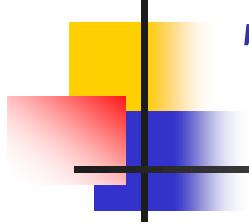




# 目錄

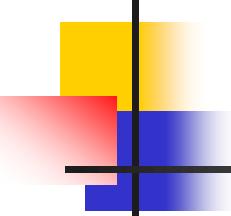
---

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



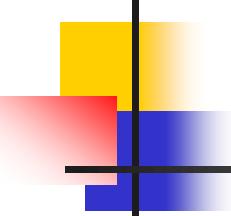
# TTQS的理念

- 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)

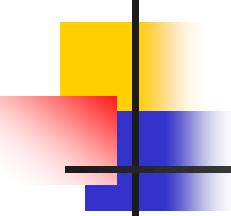
- 依此，創導出一套台灣自己的「TTQS訓練品質計分卡」(Taiwan TrainQuali Scorecard，簡稱TTQS)」作為評量及管理工具，是政府輔導措施的重要標尺，藉以促進有效的國家人力資本投資、提升人力品質競爭力，厚實職業訓練品績效。
- 五構面17個訓練品質計分項目所組成。而每一個階段的輸出都將為下一個階段提供輸入，為一循環系統。
- °

# 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：

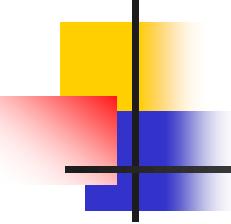
# 領導與管理討論

- 
- 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



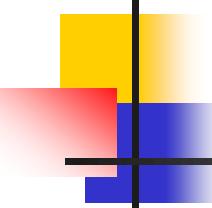
# 領導的特質

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



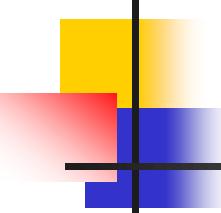
# 領導的特質

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



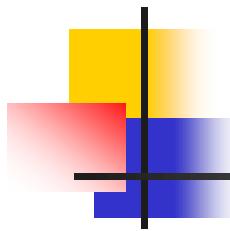
# 被視為成功領導特徵的特質

- 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
- 聰明（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



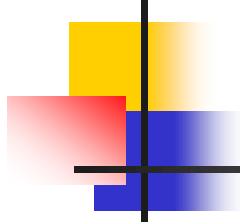
# 領導人之風格

- 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



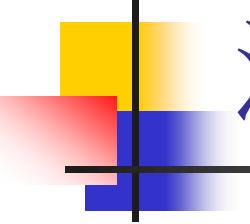
# 人際溝通與協調討論

- 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.



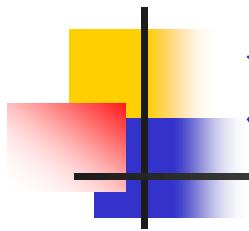
# 溝通三要素

- 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



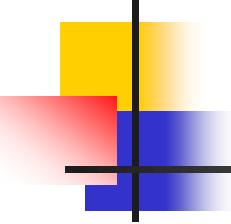
# 溝通三要素

- 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



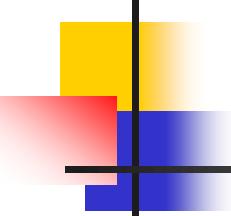
# 溝通三要素

- 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
- 絶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。