



# 幾何 SolidWorks 原廠訓練中心

## 課程執行與矯正辦法



## 1 目的

依據課程執行前、中後檢核表項目，展開表列執行內容，透明與制度化作業程序，讓未來執行過程有明確的改善。

依品質手冊 8 訓練方案系統設計，FM-10 訓練課程執行檢核表。

## 2 課程執行「前」檢核表

本項定義學員還沒來之前。

| 作業內容                     | 查核 | 進度或行動備註 |
|--------------------------|----|---------|
| 1 講師/助教邀請（上課日期、時間、鐘點費）   |    |         |
| 2 與講師討論受訓學員身分            |    |         |
| 3 與講師討論課程大綱與課程需求         |    |         |
| 4 場地整理與設備器材需求檢核          |    |         |
| 5 更新電腦軟體與電子練習檔案          |    |         |
| 6 更新教材與投影片資料             |    |         |
| 7 教材準備作業，書籍與講義           |    |         |
| 8 課程宣傳於 FB、論壇以及本班網站行銷    |    |         |
| 9 開課前 3 天提醒講師上課/簡訓通知學員上課 |    |         |

### 2-1 講師/助教邀請程序

透過本程序找出合適講師授課。

#### 2-1-1 找尋合適人選

依照開課類別，由行政人員透過 12C 師資名冊尋合適人選，交由主任共同研討、是否合適。

- ✓ 12 訓練內涵按計畫執行的程度
  - 12a 依據訓練目標遴選學員切合性
  - 12b 依據訓練目標選擇教材切合性
  - ✓ 12c 依據訓練目標遴選師資切合性
    - > 師資名冊

#### 2-1-2 邀請講師

透過以下流程邀請講師，讓講師有空安排時段進行授課，以提高辦訓績效。原則上以 FBLINE 提醒或簡訊為溝通基礎，。

### 2-3 與講師討論課程大綱與課程需求



# 幾何 SolidWorks 原廠訓練中心

## 課程執行與矯正辦法



依學員、市場反應，適度調整授課走向，例如：有些不用講太深入，最好用書籍和講師分享授課經驗。

### 2-4 場地整理與設備器材需求檢核

上課前用酒精擦桌子、鍵盤、滑鼠，螢幕就依情形擦拭，器材有問題要在開課前處理完畢。

### 2-5 更新電腦軟體與電子練習檔案

講師電腦的訓練檔案原則上每一期要更新。至於軟體更新除非有重大差異再行處理。

### 2-6 更新教材與投影片資料

依課程主題開課前更新教材與投影片資料，這樣可以持續改善，增加授課的動力。

### 2-7 教材準備作業，書籍與講義

依課程主題準備發放教材。

### 2-8 課程宣傳於FB、論壇以及本班網站行銷

依課程主題將開課日期公布於FB、論壇以及本班網站行銷。

### 2-9 開課前3天提醒講師上課/簡訓通知學員上課

於開課前一週簡訊寄出上課通知，主要提醒學員上課日期，學員習慣簡訊地址找本班位置，找不到位置可電話聯繫，利用every8D平台發送。

## 3 課程執行「中」檢核表

本項定義學員到班上課中。

| 作業內容                 | 查核 | 進度或行動備註  |
|----------------------|----|----------|
| 1 學員簽到與分發教材          |    |          |
| 2 環境介紹、學員、講師介紹、課程簡介  |    | (適用於第一週) |
| 3 教學日誌填寫與反應          |    |          |
| 4 課程時間控制與教材的支援       |    |          |
| 5 觀察學員學習狀況與講師互動      |    |          |
| 6 學員問題發問與確認論壇註冊      |    |          |
| 7 回收課程中課程滿意度(適用於課程中) |    |          |
| 8 環境清潔與設備整理          |    |          |
| 9 受訓影音紀錄(照相)         |    |          |



# 幾何 SolidWorks 原廠訓練中心

## 課程執行與矯正辦法



### 3-1 學員簽到與分發教材

要求學員簽到與發送課程教材

### 3-2 環境介紹、學員、講師介紹、課程簡介

#### 3-2-1 本班地理位置

停車、7-11。

#### 3-2-2 教室環境

洗手間、2F 圖書室與茶水間、1F 共用電腦

#### 3-2-3 講師介紹

說明講師的學經歷，要與課程有關。

#### 3-2-4 課程簡介

講解今天主題。

### 3-3 教學日誌填寫與反應

將師桌上有教學日誌。

### 3-4 課程時間控制

每 1HR 休息 15 分鐘，可以讓練習與休息合併來增加學員自己的時間。

### 3-5 觀察學員學習狀況與講師互動

練習時間 5 分鐘後，講師走動了解學員。

### 3-6 學員問題發問與確認論壇註冊

課程尾聲（留半小時）讓學員針對今天的主題發問，並確定學員是否到論壇註冊。

### 3-7 回收課程中課程滿意度（適用於課程中）

回收後，將滿意度上網並立即解答。

### 3-8 環境清潔與設備整理

收拾大型垃圾與設備就定位。

### 3-9 受訓影音紀錄（照相）

每次上課拍照，紀錄學員點滴。



# 幾何 SolidWorks 原廠訓練中心

## 課程執行與矯正辦法



### 4 課程執行「後」檢核表

本項定義學員下課與結訓後。

| 作業內容                   | 查核 | 進度或行動備註    |
|------------------------|----|------------|
| 1 回收教學日誌、簽到表           |    |            |
| 2 收回學員作品               |    |            |
| 3 回收學習後課程滿意度問卷         |    | (適用於最後一週)  |
| 4 課程總回顧與結訓 (適用於最後一週)   |    |            |
| 5 照片資料整理並上傳 FB (結訓一週後) |    |            |
| 6 結訓學員成效追蹤問卷表          |    | (結訓 3 個月後) |

#### 4-1 回收教學日誌、簽到表

#### 4-2 收回學員作品

於課程結束後。

#### 4-3 回收學習後課程滿意度問卷

於每期課程結束後，並上網公開回答。

#### 4-4 課程總回顧與結訓 (適用於最後一週)

留1HR與學員座談與互動。

#### 4-5 照片資料整理並上傳FB

於FB相簿留下學員點滴。

#### 4-6 結訓學員成效追蹤問卷表

並提出可供服務的項目，依據FM-06 課後追蹤滿意度問卷。



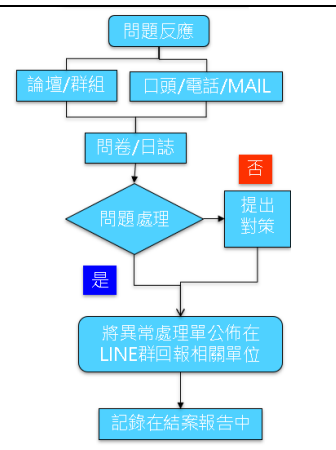
# 幾何 SolidWorks 原廠訓練中心

## 課程執行與矯正辦法



### 5 預防措施（事前避免發生）

針對可能發生的潛在事件採取措施以防止課程中斷，於開課前進行以下作業，以異常處理程序進行查核與預防並記錄在結案報告中。



#### 5-1 訓練課程檢核作業

檢核作業分三階段進行，分別為：1 訓練課程執行前、2 訓練課程執行中、3 訓練課程執行後。檢核作業由行政人員或講師查核，以利開課前課程順利進行，請參閱 [OP-11 訓練查核作業](#)。

#### 5-2 申訴制度

依以下管道申訴作業：1.寫信、2.論壇、3.FB 粉絲頁、4.問卷、5.教學日誌。客訴是最難處理項目，行政人員無法處理，可交由主任與客戶溝通。

##### 5-2-1 傾聽、站在客戶角度

先傾聽客戶說明，以客戶角度來判斷接下來處理方式。

##### 5-2-2 滿足客戶需求

滿足客戶需求為主要處理，滿足客戶需求不要讓客戶抱怨擴大，盡可能滿足對方需求，即使點吃虧或依定要讓客戶有佔便宜的感覺。

### 6 矯正措施（已發生；防止再發生）

矯正措施以即時排除為主，若無法及時排除，由相關人員於課後進行處置。

#### 6-1 課程延期

因招訓人數不足未滿 8 人，於開課前先定義下次開班日期。

#### 6-2 停止上課

課程期間因颱風或豪大雨，經桃園、新竹、台北縣（市）公告停止上課，本班將課程延後一次，學員不須請假。

#### 6-3 停辦課程

因其他因素無法開班後，透過以下方法對學員進行通知：1.EMAIL、2.電話、3.網頁通知。

#### 6-4 電腦故障

電腦故障將直接以備用電腦進行更換，並於教學日誌填寫異常原因與矯正方式。



# 幾何 SolidWorks 原廠訓練中心

## 課程執行與矯正辦法



### 6-5 講師沒來

講師當天無法前來，立即找尋可供代課講師或協助補課。

### 6-6 停電

停電先查明停電範圍是個人、本班還是社區停電。是否碰觸電源開關、檢查電源箱是否跳電，若因停電中斷課程，課程延期。