



**苗栗縣不動產仲介經紀商業同業公會**

## **訓練品質管理手冊**

**(辦理不動產營業員專業訓練計畫)**

會址：苗栗縣頭份市建國路二段 41 號

電話：037-670707 傳真：037-674243

Email：miaoli.m037@msa.hinet.net

**中華民國 一〇八年 八月 八日 第 1.0 版**

- 核准：經 108 年 08 月 19 日第八屆第五次理監事聯席會議審核通過。
- 公告：並要求內部所有辦訓人員傳閱，務期熟練操作各階段程序。
- 更新及保存：本手冊更新依內政部訓練計畫核准三年期或人才發展品質系統評核有效期二年為更新年限，並保存記錄。

# 文件履歷

| 版本次 | 維護原因 | 維護內容                       | 修訂日期      | 修訂人員 | 審核 |
|-----|------|----------------------------|-----------|------|----|
| 1.0 | 新訂   | 因應教育訓練作業，新增訓練品質管理手冊做為執行依據。 | 108.08.08 | 詹明芸  |    |
|     |      |                            |           |      |    |
|     |      |                            |           |      |    |
|     |      |                            |           |      |    |
|     |      |                            |           |      |    |

理事長：

總幹事：

秘書：

# 目 錄

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 壹、公會簡介.....                       | 03 |
| 貳、公會之組織架構、使命、願景與經營理念.....         | 03 |
| 參、訓練政策及承諾.....                    | 04 |
| 肆、訓練系統流程.....                     | 05 |
| (一) 計畫(PLAN)                      |    |
| 1. 機構未來經營方向與目標之訂定.....            | 05 |
| 2. 對外明確的訓練政策.....                 | 05 |
| 3. 明確的 PDDRO 訓練體系與明確的核心訓練類別.....  | 06 |
| 4. 訓練品質管理的系統文件資料.....             | 06 |
| 5. 訓練規劃與經營目標達成的連結性.....           | 06 |
| 6. 訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能.....      | 06 |
| (二) 設計(Design)                    |    |
| 7. 訓練需求相關的職能分析與應用.....            | 07 |
| 8. 訓練方案的系統設計.....                 | 07 |
| 9. 利益關係人的參與過程.....                | 07 |
| 10. 訓練產品或服務的採購程序及甄選標準.....        | 08 |
| 11. 訓練與目標需求的結合.....               | 10 |
| (三) 執行(Do)                        |    |
| 12. 訓練內涵按計畫執行的程度.....             | 10 |
| 13. 提供學習成果的移轉建議或協助.....           | 11 |
| 14. 訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化.....        | 11 |
| (四) 查核(Review)                    |    |
| 15. 評估報告與定期性綜合分析.....             | 11 |
| 16. 監控與異常矯正處理.....                | 12 |
| (五) 成果(Outcome)                   |    |
| 17. 訓練成果評估的多元性與完整性.....           | 12 |
| 18. 訓練系統的一般性功能 – 目標客戶及學員的評價.....  | 14 |
| 19. 訓練系統的市場價值 – 目標市場及客戶的價值創造..... | 14 |
| 伍、附表                              |    |
| (一) 教育訓練執行相關表單文件.....             | 14 |

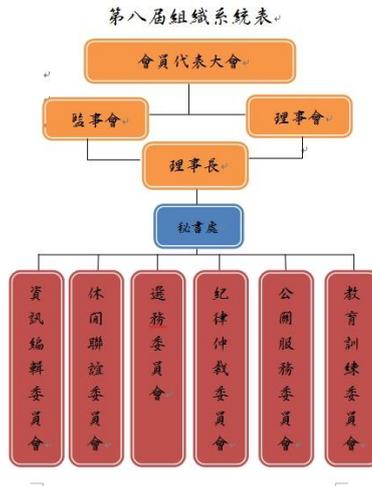
## 壹、公會簡介

民國七零年代，台灣經濟起飛，十大建設名振中外，房地產正式進入經濟奇蹟的時代，建案的預售屋正式興起，一日三市的行情不絕於耳，房地產交易的熱絡，仲介業紛紛設立，而組織型態、經營規模不一，成員亦良莠不齊。為避免日後經常發生房地產買賣糾紛事件，影響交易安全，以致社會大眾對我仲介業有不良的負面印象，為此由秋田不動產陳銘安、大興房屋 陳冠興、金莎房屋 蘇祥裕、大日房屋 曾豐富、久越房屋 葉子華、苗栗房屋 楊燕梅、榮九建設 陳永胤、金富榮建設 吳國榮、李中柱等前輩先進號召籌備，並分工合作設計會旗，擬定公會組織章程等等，經竹南鎮前鎮長葉財益先生協助由各仲介公司出錢出力，在竹南鎮運動公園旁設立苗栗縣第一條示範仲介街，也是全國仲介業的創舉，深受好評。

苗栗縣不動產仲介經紀商業同業公會在全聯會及全國各縣市公會的指導下於 86 年 04 月 10 日核准成立，眾人於大會中一致推舉陳銘安先生為創會理事長，陳冠興、陳永胤為名譽理事長，公會於是展開運作，為業者與政府、大眾，搭起了承上啟下的橋樑。十幾年來經歷創會理事長陳銘安、第二屆理事長江慶賜、第三屆理事長張東海、第四屆理事長蘇祥裕及歷屆理監事團隊努力不懈的苦心經營，會員家數不斷成長至今已有 100 多家仲介公司加入公會行列服務民眾，公會趨向法制化與專業化亦進入新的里程碑。

## 貳、公會之組織架構、使命、願景與經營理念

### 1. 公會組織架構



## 2. 願景

- 清查領有苗栗縣政府營利事業登記證之同業公司行號，並邀請其入會。
- 不動產仲介相關資訊之研擬與處理。
- 辦理會員公司有關稅務之規劃及講習。
- 任內落實經紀人員教育訓練。
- 不動產經紀人員之訓練培養與管理。
- 協助會員間糾紛之調解。
- 不動產經紀人員技能訓練及業務講習之舉辦事項。
- 反映會員為修訂有關不動產經紀業法令之建議。
- 凡關於會員合法權益之維護，業務狀況之調查。
- 關於政令之宣達及公益活動之參加。
- 依法令規定應辦理之事項。

## 3. 使命

- 定期舉辦團康活動。
- 爭取會員合法權利。
- 結合同業力量，協助政府政令推行。
- 促進同業合作，提升經營層次。
- 發揮團隊精神，增進同業利益。
- 促進業者繁榮，加速經濟發展。

- 促進不動產流通。
- 任期三年決不連任。

#### 4. 經營目標

- (1) 導入 TTQS 辦訓系統，建立完善 SOP 制度。
- (2) 成為內政部辦理經紀人換證訓練機構。
- (3) 成為內政部辦理不動產經紀營業員資格取得與換證專業訓練機構。
- (4) 開辦不動產相關法規實務講座。

### 參、訓練政策與承諾

#### 1.訓練政策

- (1)開發符合市場需求之課程。
- (2)配合政策規畫提升專業知識與職能課程。

#### 2.訓練承諾

- (1)我們全力提供學習與成長所需的師資、設備及資源。
- (2)我們用心建構健全的訓練系統與學習環境。
- (3)我們真誠輔導學員成為具有專業性及服務熱誠知不動產專業人士。

### 肆、訓練系統流程

#### (一)計畫(PLAN)

##### 1.訓練機構未來經營方向與目標之訂定

- 1.1 依本會成立之使命、願景並展開經營策略分析，訂出中、長期經營計畫目標，據此訂出「年度工作目標」及展開年度訓練重點方向，據此訂出「年度訓練課程計劃總表」。
- 1.2 每年度結束前制訂出下一年度之經營計劃目標，並檢討本年度之經營計劃目標達成狀況，以「會議紀錄」記載。
- 1.3 以上作業由理事長訂出頒布實施。
- 1.4 SWOT 分析如下：

| 外部因素 |  | 內部能力   |   |
|------|--|--|---|
|      |  | 優勢 S   | 劣勢 W  |
| 機會 O | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過勞動部TTQS系統，強化辦訓能力的訓練及輔導資源。</li> <li>2. 產業環境與職場對於專業證照知認同。</li> <li>3. 目的事業主管機關對於證照重視，為這訓用合一委託職業訓練機構，針對會員需求委託辦理訓練，並給予補助。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理監事全力支持辦理訓練課程。</li> <li>2. 教育訓練政策完善、會員福利優良。</li> <li>3. 現有會員數持續增加，人才眾多。</li> <li>4. 辦訓人員接受TTQS受訓結訓。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 內部人員異動，新任人員缺乏執行及辦訓經驗。</li> <li>2. 公會內部人力不足。</li> <li>3. 訓練品質系統初步導入，有待持續加強。</li> <li>4. 缺乏辦訓場地。</li> <li>5. 資料庫尚未建立齊全。</li> <li>6. 非營利組織經費自給自足，無經費來源。</li> </ol> |
|      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 產業環境經濟景氣不佳</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合其他單位相互合作開班，提高公會知名度及開班率。</li> <li>2. 加強了解學員需求課程。</li> <li>3. 加強團隊專業能力，接受TTQS訓練課程，協助會務運作。</li> </ol>           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 鼓勵公會內部人員參加單位課程，擴充本身能力同時亦吸取辦訓經驗。</li> </ol>  |

## 2.對外明確的訓練政策

- 2.1 依本會成立之使命、願景並展開經營策略分析，訂出中、長期經營計畫目標，據此訂出「年度工作目標」及展開年度訓練重點方向，據此訂出「年度訓練課程計劃總表」。
- 2.2 本會之訓練政策與承諾詳見第三項所示，公告本會網站，並向全體會員進行溝通宣達。
- 2.3 本會之願景、使命、之揭露於本會網站、FACEBOOK 粉絲頁，並向全體會員進行溝通宣達。
- 2.4 訓練策略每年於經營檢討會議中討論其適切性，如有修正由理事長千禾後公告揭露，以「會議紀錄」記載。

## 3.明確的 PDDRO 訓練體系與明確的核心訓練類別

### 3.1 訓練體系流程圖

本會依願景、使命、經營理念展開經營策略分析並訂定中、長期計劃目標，教育訓練委員會於每年年底訂定「年度工作目標」為本會工作方向。

- 3.2 依據各項分析與年度經營計劃確立本會和新訓練課程並訂定重點方向，本會核心訓練類別如下：

不動產經紀營業員資格取得訓練班

不動產經紀人換證班

不動產經紀營業員換證班

#### 4.訓練品質管理的系統化文件資料

4.1 本會知各項文件管理採取四街文建管理系統。

4.2 本系統之文件分為一階：訓練品質手冊、二階：程序辦法、三階：標準書、四階：表單記錄等四階文件架構體系。

相關表單如下，計有 12 份：

1. 年度訓練計畫專職名冊。P.15
2. 辦訓相關人員職能評估分析。P.16
3. 不動產經紀人/營業員專業訓練授課講師履歷表。P.17-18
4. 年度訓練計劃師資名冊。P.19
5. 講師遴選表。P.20
6. 年度訓練計劃場地資料表。P.21
7. 場地租借申請表。P.22
8. 課程計畫表。P.23
9. 年度課程前中後查檢表。P.24
10. 訓練需求調查表。P.25
11. 年度課程滿意度調查表。P.26

4.3 文件之管制程序包含核准、公告、更新、保存紀錄。

#### 5.訓練規劃與經營目標達成的連結性

5.1 年度訓練計畫總表需指出與年度經營計劃、經營理念與訓練政策之連結。

會員大會、理監事會議，制訂本會發展方向與目標→年度工作計劃(經營目標)

→年度訓練計劃(課程總覽)→辦理訓練課程。

## 6.訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能

### 6.1 委員會架構

教育訓練委員會：主任委員一名、副主任委員、總幹事、秘書

主任委員接受理事長監督，負責下列事項：

1. 統籌規劃教育訓練委員之策略與活動。
2. 監督、稽核教育訓練尾緣之執行情況。
3. 召開及主持本委員會會議。
4. 核閱各教育訓練計劃及訓練成果。
5. 裁示教育訓練委員會所提出之政策與措施。

副主任委員，負責下列事項：

1. 協助及代理主任委員之相關職掌。
2. 負責主任委員推動教育訓練委員會相關業務。
3. 負責日常業務之執行或決議事項之追蹤。
4. 負責教育訓練委員會所提出之政策與措施。

總幹事、秘書，負責下列事項：

1. 參加教育訓練委員會訂期及臨時會議。
2. 參與審核及考核各教育訓練計劃及訓練成果。
3. 協助及執行擬定之年度及中、長期教育訓練計劃。
4. 審核及執行各訓練計劃之擬定、執行與考核事宜。
5. 參與推動教育訓練委員會所核定之政策與措施。
6. 定期報告及檢討各計畫執行教學任務成果。

訓練機構人員之行政管理能力

1. 須具備所需之相關職能。
2. 職能不足時，須接受訓練。
3. 須依據本手冊規範進行各項訓練業務。
4. 須主動協助講師及學員。

5. 須每年檢討現行訓練制度或相關事項。
6. 對於訓練資料須做好檔案管理，學員及講師資料應建檔。
7. 訓練單位主管應定期查核訓練人員是否有依據本手冊作業。
8. 訓練單位應定期檢討現況與改進現行作業。

## 6.2 訓練人員之職能

1. 應具備的職能除具備服務熱誠、積極主動特質外尚須具備以下能力：
  - 至度與流程撰寫、需求調查與分析、年度計畫規劃、訓練績效評估、訓練課程計畫書撰寫、溝通協調、電腦操作基本能力等。
2. 應參家的專業訓練：TTQS 訓練 24 小時以上課程。

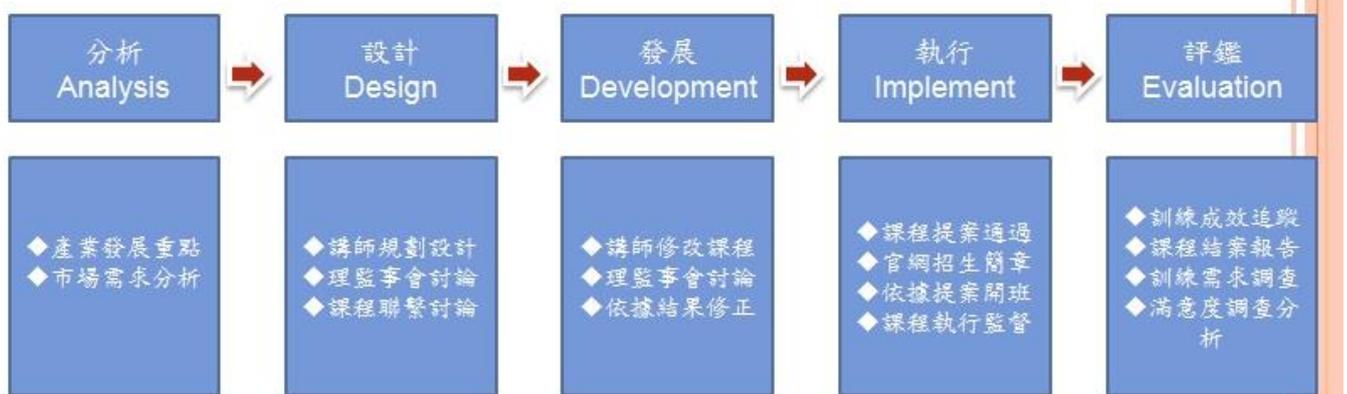
## (二) 設計(Design)

### 7. 訓練需求相關的職能分析與應用

- 7.1 本會資料分析：訓練需求調查表(如學員訓練需求調查表)等資料收集與分析。
- 7.2 分析後之結果依其所產生之職能缺口，與年度工作目標相互對應後提供辦訓人員訂定年度課程計畫總表時參考。

## 8. 訓練方案的系統設計

### 8.1 ADDIE 教學系統模式：



8.2 依照年度訓練計畫總表所規劃之課程，展開訓練班別計畫表，用以做為課程執行之管控依據。

8.3 訓練班別計畫表內容包含課程名稱、課程目標、課程大綱、訓練方法、

課程時數安排、師資遴選、學員遴選條件及人數、訓練教材、場地、設施與環境、訓練評估方法、預算...等，用以執行時做確認學員資格、講師遴選、教材遴選、教學方法、教學環境與相關設備跟訓練班別計劃表原來規劃是否相符。

8.4 課程規畫表於課前由講師提供，內容包含：時間、各階段名稱、階段目的、教學方法、教學資源、設備、評估方法等，用於課程進行中，督課人員據以觀察管制課程之進行狀況。

8.5 訓練需求調查表，應用時機為課程結束前詢問學員、會員大會詢問會員。

### 9.利益關係人的參與過程

9.1 各利益關係人的參與過程對象包括：參訓學員、部門主管、訓練部門人員、講師等相關人員。

9.2 訓練單位應於課前、課中及課後對參訓學員及其講師做訓練需求與訊息之溝通及訓練後之成效追蹤。

9.3 訓練單位在遴選講師時除協調日期時間外，亦需請講師提供教學計畫表語教材講義供審查，並於課程結束時立即做檢討，留下紀錄，

9.4 所有溝通記錄以各種表單、調查表、會議記錄或溝通記錄表為之，記錄資料包含溝通時間、地點、對巷、主題、內容、改善建議事項等。

9.5 利益關係人矩陣圖：

| 階段項目 |            | 利益關係人 |         |       |          |       |
|------|------------|-------|---------|-------|----------|-------|
|      |            | 理事長   | 教育訓練委員會 | 訓練承辦人 | 講師       | 受訓人員  |
| 計畫P  | 1.相關資料收集   |       | 書面      | 書面    | eMial/電話 | 傳真/電話 |
|      | 2.訓練需求調查   |       | 書面      | 書面    | eMial/電話 | 書面    |
|      | 3.擬定訓練計劃   | 書面/會議 | 核准      | 書面    | eMial/電話 |       |
| 設計D  | 4.課程規劃設計   |       | 核准      | 書面    | 書面/電話    |       |
|      | 5.講師遴選、聘任  |       |         | 書面    | eMial/電話 |       |
|      | 6.選定教材和訓練法 |       | 核准      | 書面    | eMial/電話 |       |
|      | 7.場地時間選定   |       |         | 書面    |          | 書面    |
| 執    | 8.招生廣宣     |       |         | 書面    |          | 書面    |

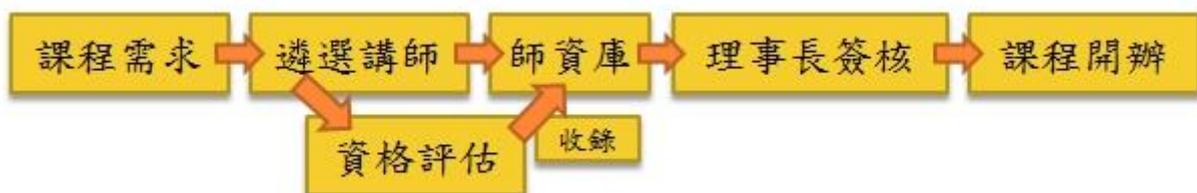
|             |             |       |    |    |  |    |
|-------------|-------------|-------|----|----|--|----|
| 行<br>D      | 9.訓練實施      |       | 核准 | 書面 |  |    |
|             | 10.訓練結束     |       | 核准 | 書面 |  |    |
|             | 11.結訓銷案     | 書面/會議 | 核准 | 書面 |  |    |
| 查<br>核<br>R | 12.訓後資料統計分析 |       |    | 書面 |  |    |
|             | 13.課程檢討會議   | 書面/會議 | 核准 | 書面 |  |    |
|             | 14.異常分析與矯正  | 會議/核准 | 核准 | 書面 |  |    |
| 成<br>果<br>O | 15.訓練績效調查   | 會議    | 核准 | 書面 |  | 書面 |
|             | 16.訓練成果考核   | 會議    | 核准 | 書面 |  | 書面 |

## 10.訓練產品或服務的採購程序及甄選標準

10.1 講師之遴選依講師管理辦法為之，建立「講師名冊」呈核後供為講師任用之選擇。

10.2 講師管理辦法明定講師管理之規定。

10.3 講師遴選流程：

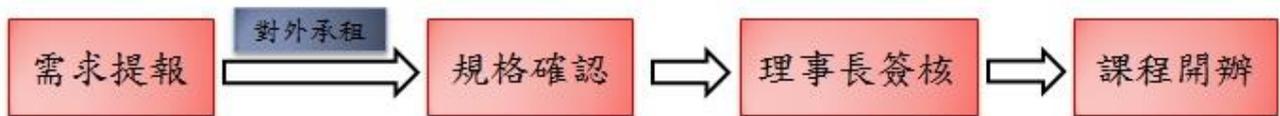


1. 講師遴選，需以下程序進行評選，必要時應進行「試教」，如已為『講師資料庫』之講師，得予免除「評選評分」之程序。
2. 講師評選程序：訂定教學目標→講師評選表→確認選取對象，流程圖如上。
3. 講師評選項目：專長課程、學歷、教學方法、課程大綱、訓練費用。
4. 參考項目：依講師專長考慮講師、學員課後滿意度較高者、講師至上課地點之交通與方便性。

10.4 外購或自編教材—教學方法語教材選擇為之。

10.5 場地以租借為主，需經評選且教學設備齊全，並考慮交通與安全等因素選擇為之。

10.6 場地、教材遴選流程：



10.7 課程大綱、師資、場地、時間需經會議討論通過並以會議記錄為之。

10.8 所有對外採購程序，需經理事長核准之後才可執行。

## 11.訓練與目標需求的結合

11.1 依訓練班別計畫表之課程目標，用以檢核是否符合訓練計劃中之訓練需求。

11.2 利用訓練課程設計表用以確認審核源規劃之學員、教材、師資、教學方法、教學環境與設備是否符合，由訓練單位執行確認審查後呈核。

11.3 訓練需求 – 訓練目標 – 訓練課程設計，應具有關連性：



於課程結束後，蒐集學員填寫之滿意度調查表，瞭解學員學習狀況，以此回推課程執行是否確實、有無依照規劃執行、有無符合課程開立之目標設定、有無符合組織開辦教育訓練之目標，如此可連結訓練與目標之連結性，做為日後規畫之精進依據。

## (三)執行(Do)

### 12.訓練內涵按計畫執行的程度

12.1 以訓練課程設計表用以確認審核源規劃之學員 教材 師資 教學方法、教學環境與設備是否符合，由訓練單位執行確認審查後呈核。

12.2 如發現與原先規劃有落差，應依第 16 項異常矯正措施進行處理，以其

符合規劃要求。

12.3 上課前將學員資料審查結果回饋給講師，讓講師了解學員素質與參訓動機，回饋於教學內容之準備。

12.4 教學設備每半年檢查維護一次，以確保正常操作，以教學設備檢察維護表管制實施記錄。

### 13.提供學習成果的移轉建議或協助

13.1 受訓學員訓練後，可由任職之服務單位得知訓後之教學技巧與能力、行為態度是否提升改善。

13.2 本會提供學習管道、提供學員再次複習、提供學員作品觀摩、提供學員交流之空間。

### 14.訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化

14.1 本會文件資料皆須納入文件管制作業進行管制，並依照其規範暨率保存方式。

14.2 各項訓練課程相關資料依該項課程實施日期做集中歸檔，並加以標示識別。

14.3 資料以電腦檔案做統計分析或記錄保存，須有備份措施，並在資料檔案夾區分識別清楚，便於查詢。

## **(四)查核(Review)**

### 15.評估報告與定期性綜合分析

15.1 每半年結束前配合經營檢討會，將該半年之訓練納入檢討項目，以會議記錄方式呈現。

15.2 每年度應檢討教育訓練執行狀況與成效，具體提出缺失改善建議，做為下一年度辦理訓練課程改進之參考依據，以會議記錄方式呈現。其改善成效應納入追蹤確認。會議檢討內容如下：

- (1) 本會主管對該年度所辦理之各項訓練發展課程做出總結之看法與指示。

- (2) 各項 KPI 指標達成狀況
- (3) 資料建置及維護是否正常
- (4) 班次資料查核結果與異常處理狀況

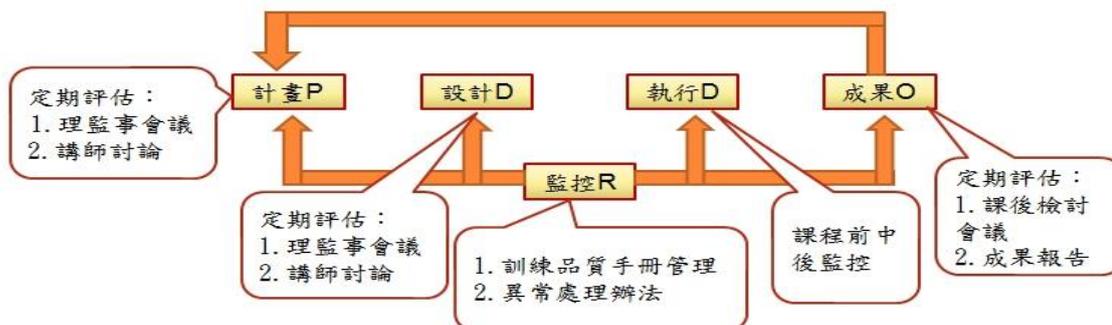
15.3 針對各項訓練所規劃之 KPI 指標是否達成，納入「結案評估報告」檢討事項。



## 16. 監控與異常矯正處理

- 16.1 處理原則：預防→監控→異常矯正→反應追蹤→定期檢討→下次辦訓參考
- 16.2 課程進行中，督課人員以學員簽到(退)及教學日誌對比訓練班別計畫表所提供之教學大綱是否符合依規畫進行各階段課程，並觀察學員學習狀況、講師與學員間的互動。
- 16.3 以學員意見反應進行內容原因調查，矯正處理做法及結果，以及日後預防措施。該項預防措施應追蹤確認其有效性，並且於每半年定期綜合檢討報告中提出改善之行動方案。
- 16.4 測驗及評估不合格者，應加強學習要求，並再做補測驗，以其能到達合格之標準。
- 16.5 訓練各項 KPI 指標達成與否，除丹依課程之結案報告中統計記錄檢討外，於每年度應做統計分析，納入年度檢討重點項目。
- 16.6 訓練單位及各單位主管應依本首設所規定各項流程進行各相關訓練作業，以確保本系統有效維持。

## 16.7PDDO-R 監控流程圖：



### (五)成果(Outcome)

#### 17.訓練成果評估的多元性和完整性

##### 17.1 反應評估

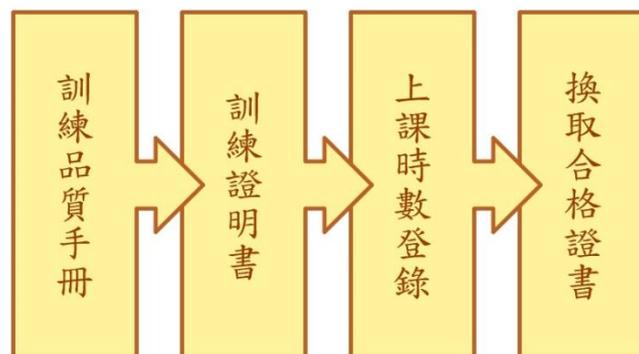
- (1)每一堂課結束時，發給學員一份意見調查表，用以了解學員對本次課程內容、講師、安排及學習效果做直接意見反應。
- (2)回收意見調查表後，需做統計分析，用以了解哪個項目未達 KPI 指標，需據此在結案評估報告中提出檢討改善做法。
- (3)如學員有不滿意之選項時，應進一步了解關心該名學員想反應什麼事實，給予立即回饋，避免造成學習之負面效應。
- (4)學員以文字提供反應意見或建議時，訓練單位應於回饋處理，並記錄在調查表上。

##### (5)反應評估流程：



##### 17.2 學習評估

- (1)依課程訓練班別計畫表中之評分方法及合格標準執行，如為筆試測驗，講師事先提供測驗卷，測驗完成後由內政部登錄之閱卷人員批改測驗卷，並提供正確答案，由訓練單位登錄於學員訓練成績表。
- (2)針對不合格者處置同第 16.5 項之做法，進行補救教學。
- (3)學習評估流程：



### 17.3 行為評估

(1)學員經訓練後其行為評估由本會發給受訓學員訓練證明書，並協助學員於內政部系統網站上登錄課程時數。

(2)行為評估流程：

協助學員執行課後行動計劃評估，積極追蹤輔導、訪談，評估及追蹤訓練後工作與行為表現之改變。

### 17.4 成果評估

(1)調查受訓學員訓後回到原任職公司相對應的績效追蹤，例如學員是否將學習內容移轉至工作崗位上。

(2)成果評估流程：

協助學員學習能力環境移轉或訓練成果對組織的具體成效。



## 18.訓練系統的一般性功能 – 目標客戶及學員的評價

18.1 公會主要幹部於定期綜合檢討會議時，對該年度所辦理之各項訓練發展課程做出總結之看法。

18.2 依據檢討改善建議事項，做出下一年度之訓練重點方向之指示。

## 19.訓練系統的市場價值 – 目標市場及客戶的價值創造

19.1 本會訓練成果之展現方式如下

- (1)各項 KPI 指標達成統計結果。
- (2)客戶滿意度調查或記錄客戶反應之數量比較。

19.2 本會訓練成果於年度教育訓練檢討會時提出檢討，訓練成果是否與本會經營計畫目標相結合，需做出改善提升之做法。

## **伍、附表**

- (一)教育訓練執行相關表單文件

**苗栗縣不動產仲介經紀商業同業公會**

\_\_\_\_年度 訓練計劃專職人員名冊

| 項次 | 職稱  | 姓名  | 連絡電話        | 工作項目  |
|----|-----|-----|-------------|---|
| 1  | 理事長 | 羅美蓮 | 0936-398258 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 訓練結果考核</li> <li>● 訓練結案報告</li> </ul>  |
| 2  | 理事  | 溫碧誼 | 0923-110971 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 設定訓練目標</li> <li>● 課程檢討分析</li> <li>● 訓練異常分析矯正</li> <li>● 訓練資料統計分析</li> </ul>                |
| 3  | 理事  | 張淳喬 | 0921-321431 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 訓練需求調查</li> <li>● 訓練資料統計分析</li> <li>● 課程檢討分析</li> </ul>                                    |
| 4  | 總幹事 | 張圖騰 | 0972-056387 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 訓練績效分析</li> <li>● 選定教材教法</li> <li>● 課程檢討分析</li> </ul>                                      |
| 5  | 秘書  | 詹明芸 | 0981-019399 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 擬編訓練預算</li> <li>● 資料登錄建檔</li> <li>● 訓練前準備</li> <li>● 訓練異常分析矯正</li> <li>● 課程檢討會議</li> </ul> |

# 苗栗縣不動產仲介經紀商業同業公會

## 辦訓相關人員職能評估分析

盤點說明：分子表示現況職能，分母表示標準職能。

評分標準：1 分表示非常不具備

2 分表示不具備

3 分表示尚可

4 表示具備

5 表示非常具備

| 職能項目      | 人員 |  |  |  |  |
|-----------|----|--|--|--|--|
| 具有服務熱忱    |    |  |  |  |  |
| 積極主動的學習特質 |    |  |  |  |  |
| 電腦操作之基本能力 |    |  |  |  |  |
| 訓練需求調查能力  |    |  |  |  |  |
| 課程設計能力    |    |  |  |  |  |
| 講師遴選能力    |    |  |  |  |  |
| 訓練執行能力    |    |  |  |  |  |
| 績效評估能力    |    |  |  |  |  |
| 訓練規劃能力    |    |  |  |  |  |

|                   |  |  |  |  |  |
|-------------------|--|--|--|--|--|
| 協商協調能力            |  |  |  |  |  |
| 訓練監控與矯正能力         |  |  |  |  |  |
| TTQS 訓練品質管理指標課程   |  |  |  |  |  |
| TTQS 訓練品質管理實務導入課程 |  |  |  |  |  |
| 課程設計課程            |  |  |  |  |  |
| 評估結果              |  |  |  |  |  |

理事長：

總幹事：

秘書：

## 苗栗縣不動產仲介經紀商業同業公會

不動產經紀營業員專業訓練授課講師履歷表

|          |     |    |    |           |       |
|----------|-----|----|----|-----------|-------|
| 姓名       |     | 性別 |    | 身分證<br>字號 |       |
| 通訊地址     |     |    |    | 出生日期      | 年 月 日 |
| 戶籍地址     |     |    |    |           |       |
| 電 話      | (O) |    | 行動 |           |       |
|          | (H) |    | 傳真 |           |       |
| E - mail |     |    |    |           |       |
| 學 歷      |     |    |    |           |       |
| 經 歷      | 單 位 |    |    | 起 訖 年 月   |       |
|          |     |    |    | 年 月 ~ 年 月 |       |
|          |     |    |    | 年 月 ~ 年 月 |       |
|          |     |    |    | 年 月 ~ 年 月 |       |
|          |     |    |    | 年 月 ~ 年 月 |       |
|          |     |    |    | 年 月 ~ 年 月 |       |

|      |  |
|------|--|
| 現任   | 單位(職稱):  |
| 專長課程 | <input type="checkbox"/> 民法總則編及債編<br><input type="checkbox"/> 土地法<br><input type="checkbox"/> 土地稅法<br><input type="checkbox"/> 契稅條例<br><input type="checkbox"/> 房屋稅條例<br><input type="checkbox"/> 不動產經紀業管理條例及其施行細則<br><input type="checkbox"/> 公平交易法<br><input type="checkbox"/> 消費者保護法<br><input type="checkbox"/> 公寓大廈管理條例<br><input type="checkbox"/> 不動產權利移轉、使用限制相關法規及實務<br><input type="checkbox"/> 各式不動產契約書範本與應記載及不得記載事項<br><input type="checkbox"/> 其他不動產相關課程 |

## 苗栗縣不動產仲介經紀商業同業公會

### 不動產經紀人專業訓練授課講師履歷表

|          |     |    |    |           |       |
|----------|-----|----|----|-----------|-------|
| 姓名       |     | 性別 |    | 身分證<br>字號 |       |
| 通訊地址     |     |    |    | 出生日期      | 年 月 日 |
| 戶籍地址     |     |    |    |           |       |
| 電 話      | (O) |    | 行動 |           |       |
|          | (H) |    | 傳真 |           |       |
| E - mail |     |    |    |           |       |
| 學 歷      |     |    |    |           |       |
| 經 歷      | 單 位 |    |    | 起 訖 年 月   |       |
|          |     |    |    | 年 月 ~ 年 月 |       |
|          |     |    |    | 年 月 ~ 年 月 |       |
|          |     |    |    | 年 月 ~ 年 月 |       |
|          |     |    |    | 年 月 ~ 年 月 |       |

|      |  |           |
|------|--|-----------|
|      |  | 年 月 ~ 年 月 |
| 現 任  | 單位（職稱）：  |           |
| 專長課程 | <input type="checkbox"/> 民法及土地法規及相關稅法<br><input type="checkbox"/> 不動產權利移轉、使用限制相關法規及實務<br><input type="checkbox"/> 不動產交易相關契約書及經紀實務<br><input type="checkbox"/> 不動產經紀相關法規<br><input type="checkbox"/> 其他與不動產有關之課程<br><br>— |           |

## 苗栗縣不動產仲介經紀商業同業公會

### \_\_\_\_\_年度訓練計劃師資名冊

| 姓名 | 性別 | 年齡 | 身分證字號 | 學經歷 | 服務單位 | 擔任課程 |
|----|----|----|-------|-----|------|------|
|    |    |    |       |     |      |      |
|    |    |    |       |     |      |      |
|    |    |    |       |     |      |      |
|    |    |    |       |     |      |      |
|    |    |    |       |     |      |      |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

理事長：

總幹事：

製表人：

## 苗栗縣不動產仲介經紀商業同業公會

### 不動產教育訓練課程 講師遴選紀錄

一、 開課日期：

二、 課程名稱：

三、 講師評選

| 講師 | 評核項目 | 結果 | 建議 |
|----|------|----|----|
|    |      |    |    |
|    |      |    |    |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

評選日期：

評核人：\_\_\_\_\_

四、 以上名單經理事長評核後，通過者予以聘用。

## 苗栗縣不動產仲介經紀商業同業公會

### \_\_\_\_年度訓練計劃場地資料表

|        |  |      |      |
|--------|--|------|------|
| 訓練單位名稱 |  | 課程名稱 |      |
| 場地名稱   |  |      |      |
| 聯絡人    |  | 電話   |      |
| 電子郵件   |  | 傳真   |      |
| 學科場地   |  |      | 容納人數 |
| 術科場地   |  |      | 容納人數 |



|       |  |       |  |      |             |
|-------|--|-------|--|------|-------------|
| 負責人姓名 |  | 聯絡人姓名 |  | 聯絡電話 | 辦公室：<br>手機： |
|-------|--|-------|--|------|-------------|

|     |  |
|-----|--|
| 課程名 |  |
|-----|--|

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 申請單位<br>切結欄<br>(請務必<br>詳閱並<br>簽章) | <p>茲向貴中心申請使用場地，願遵守貴中心場地使用管理要點之各項規定，<b>不從事政治或宗教性活動及危險行為等</b>，如有違反者同意隨時接受停止使用，負擔一切責任，已繳費用不要求退還；若因使用不當導致貴中心任何財物損壞，願負相關賠償責任；對於上述切結內容絕無異議。</p> <p style="text-align: right;"><b>申請單位簽章(蓋大章及負責人章)</b></p> |
|-----------------------------------|---|

**以下由國立臺灣工藝研究發展中心填寫**

|   |   |   |
|---|---|---|
| 場地使用費<br>可否給予優<br>惠(由主辦單<br>位勾選單項<br>及填寫優惠<br>比例) | 1、 <input type="checkbox"/> 已領取政府機關對於活動之補助，經本中心認定無法給予優惠<br>2、 <input type="checkbox"/> 符合【 <b>國有公用財產無償提供使用之原則</b> 】_____點規定免收費<br>3、 <input type="checkbox"/> 與本中心共同主辦或合辦，得優惠_____ %<br>4、 <input type="checkbox"/> 將本中心列為協辦單位或指導單位，得優惠_____ %<br>5、 <input type="checkbox"/> 經本中心專案核定，給予優惠_____ %<br>6、 <input type="checkbox"/> 一次申請連續使用，場次達到優惠門檻給予優惠 | 場地使用費<br>_____元<br><b>(由主辦單位填寫)</b>               |
|   |   | <input type="checkbox"/> 出納已收訖<br><b>(由秘書室勾選)</b> |

|             |          |      |      |
|-------------|----------|------|------|
| 主辦單位—場地管理單位 | 會辦單位—秘書室 | 主計單位 | 機關首長 |
|             |          |      |      |

苗栗縣不動產仲介經紀商業同業公會 - 課程計畫表

|      |   |      |      |
|------|---|------|------|
| 稱    |   |      |      |
| 學員資格 |   | 預定日期 |      |
| 講師條件 |   | 預定時數 |      |
| 地點選擇 |   |      |      |
| 課程目標 |   |      |      |
| 課程內容 | 大 綱   |      | 使用時間 |
|      |   |      |      |
|      |   |      |      |
|      |   |      |      |
|      |   |      |      |
|      |   |      |      |
| 教學方法 | <input type="checkbox"/> 演講法 <input type="checkbox"/> 實務演練 <input type="checkbox"/> 角色扮演 <input type="checkbox"/> 互動討論法 <input type="checkbox"/> 小組討論 <input type="checkbox"/> 個案分析 |      |      |
| 評估方法 | <input type="checkbox"/> 問卷調查 <input type="checkbox"/> 實作演練 <input type="checkbox"/> 觀察追蹤 <input type="checkbox"/> 績效追蹤   |      |      |
| 預期效  | 部門主管能運用教練技巧提升團隊共識完成日常工作   |      |      |

|   |  |
|---|--|
| 益 |  |
|---|--|

## 苗栗縣不動產仲介經紀商業同業公會

### \_\_\_\_\_年度課程前中後檢查表

| 班別   |            |           | 期別     |           |           |
|------|------------|-----------|--------|-----------|-----------|
| 上課時數 | _小時        | 開課日       |        | 專案<br>負責人 |           |
|      |            | 結訓日       |        |           |           |
| 項次   | 內容         | 預計<br>完成日 | 特殊工作記錄 | 經手人       | 實際<br>完成日 |
| 課前   |            |           |        |           |           |
|      | 課程規劃表      |           |        |           |           |
|      | 講師資料表、講師遴選 |           |        |           |           |
|      | 教學環境表、場地遴選 |           |        |           |           |

|    |           |  |  |  |  |
|----|-----------|--|--|--|--|
|    | 招生簡章、招生宣傳 |  |  |  |  |
|    | 學員報名、開課通知 |  |  |  |  |
| 課中 |           |  |  |  |  |
|    | 參訓需求調查表   |  |  |  |  |
|    | 教材領用表     |  |  |  |  |
|    | 課程簽到表     |  |  |  |  |
|    | 講師通知      |  |  |  |  |
|    | 學員通知      |  |  |  |  |
|    | 課程學習測驗    |  |  |  |  |
|    | 課程檢討會議    |  |  |  |  |
| 課後 |           |  |  |  |  |
|    | 課後檢討會議    |  |  |  |  |
|    | 學員參訓證書    |  |  |  |  |
|    | 滿意度調查表    |  |  |  |  |
|    | 訓後動態追蹤    |  |  |  |  |
|    | 結案歸檔      |  |  |  |  |

理事長：

總幹事：

承辦人：

秘書：

苗栗縣不動產仲介經紀商業同業公會

訓練課程需求問卷表

親愛的會員公司：

本會為加強服務會員，舉辦各種教育訓練，為配合會員的需求，需借助會員提供寶貴的意見，煩請將需求表打√，不勝感激。

- 不動產經紀人換證班
- 不動產經紀營業員資格取得訓練班
- 不動產營業員換證班
- 其他\_\_\_\_\_
- 其他\_\_\_\_\_
- 其他\_\_\_\_\_

單位名稱：

# 苗栗縣不動產仲介經紀商業同業公會

## 講師課程意見調查表

講師姓名：

填表日期：年 月 日

授課名稱：

授課日期：年 月 日

講師意見(請勾選)：

教學設計：

- (1)課程安排內容是否切和需求？ 非常滿意滿意尚可不滿意非常不滿意
- (2)上課時段是否洽當？ 非常滿意滿意尚可不滿意非常不滿意
- (3)課程時數安排是否滿意？ 非常滿意滿意尚可不滿意非常不滿意

學員學習：

- (1)學員學習態度是否積極？ 非常滿意滿意尚可不滿意非常不滿意
- (2)學員學習互動是否積極？ 非常滿意滿意尚可不滿意非常不滿意
- (3)學員出勤是否正常？ 非常滿意滿意尚可不滿意非常不滿意

設備和教材：

- (1)上課教材、講義是否滿意？ 非常滿意滿意尚可不滿意非常不滿意
- (2)使用設備是否完善？ 非常滿意滿意尚可不滿意非常不滿意
- (3)上課環境是否滿意？ 非常滿意滿意尚可不滿意非常不滿意

行政實施：

- (1)解決問題效率是否滿意？ 非常滿意滿意尚可不滿意非常不滿意
- (2)整體行政作業是否滿意？ 非常滿意滿意尚可不滿意非常不滿意

意見反應：

1.針對這次的課程有甚麼需要改善的：

2.其他意見：