

王品教育訓練基礎概念

王品集團董事
前訓練部副總經理
張勝鄉

ISO10015+

國際培訓標準



以**職能**為主軸
以**績效**為目的



職能冰山模型



技能/Skill
知識/Knowledge

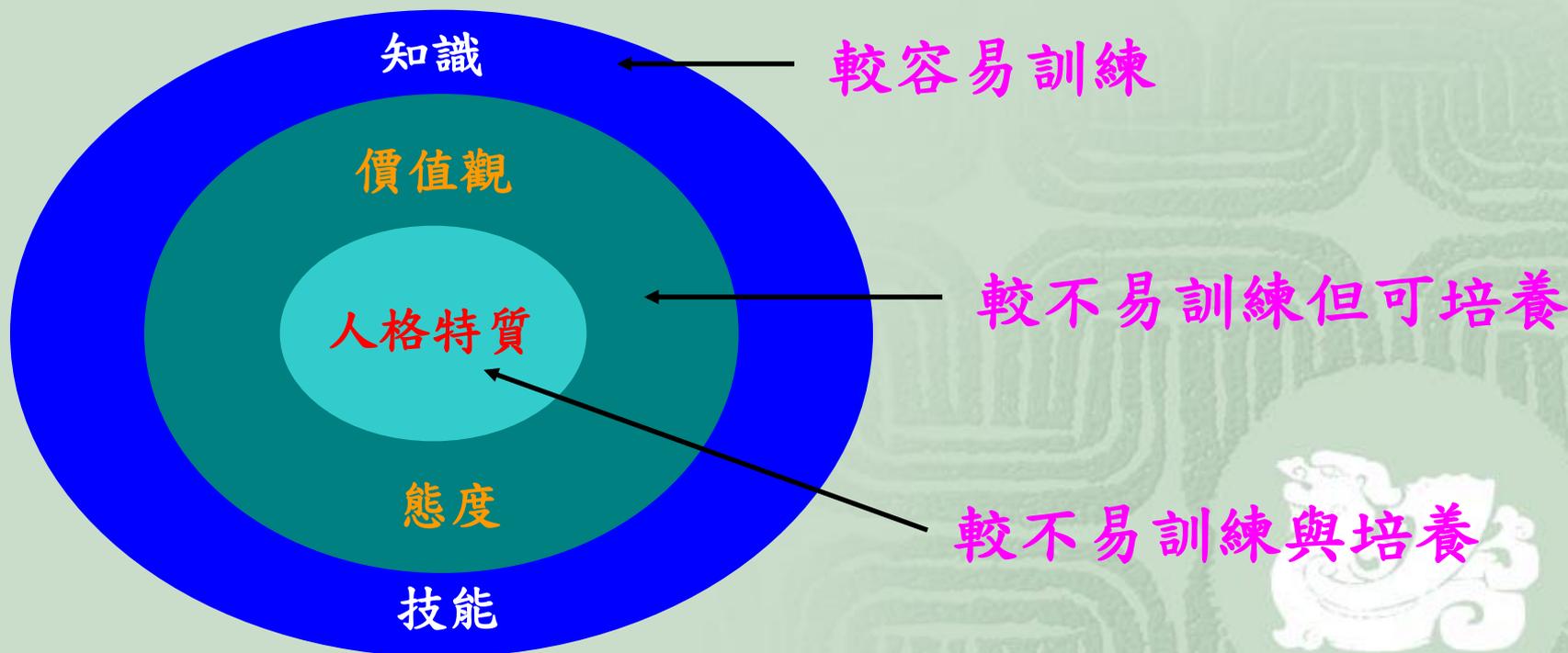
傑出表現的必要條件，
但非充要條件

自我概念
(Self-Concept)
特質
(Trait)
動機
(Motive)

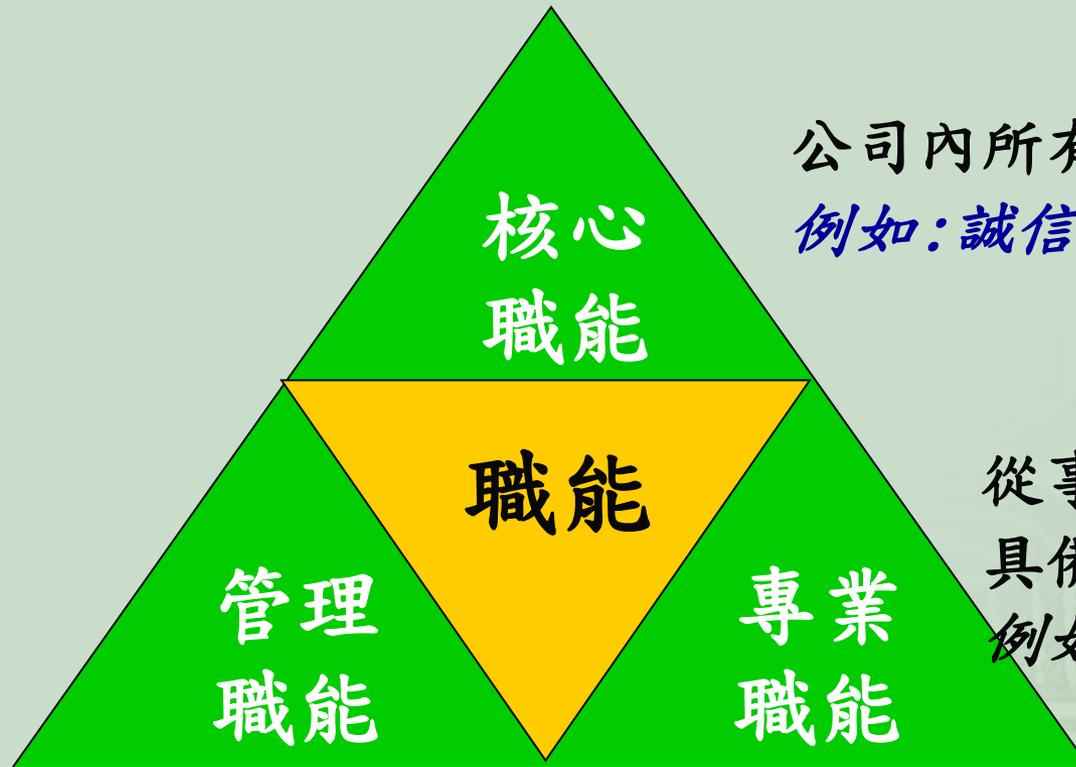
可達成長期成功
的特質

✦ 何謂職能？

做好一項職務所需具備的能力



職能的種類



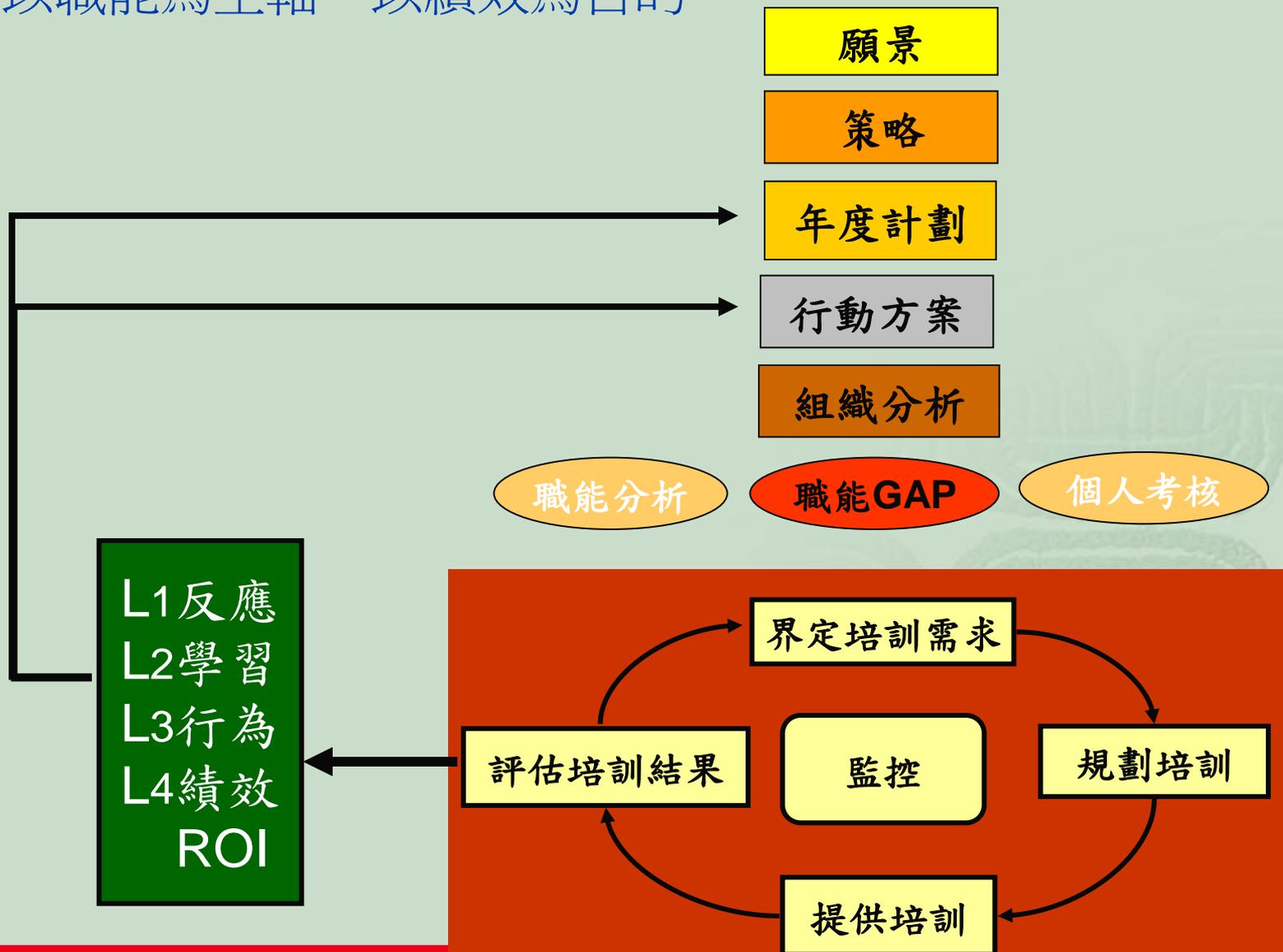
公司內所有員工均需具備的職能
例如：誠信正直、客戶滿意.....

從事特定專業工作之員工
具備的職能
例如：客服人員→客戶服務、
工作熱忱.....

公司內從事管理工作者需具備的職能
e. g. 團隊領導、管理.....



以職能為主軸，以績效為目的



培訓結果評估要項

- L1－反應：課程滿意度如何？
- L2－學習：是否學到新知識與新技巧？
- L3－行為：是否應用在工作上？
- L4－績效：創造多少位夠資格的新職務人數？
投資訓練的經費創造多少營業額及利潤？
社會形象？…



Q&A

- 張勝鄉
- Samson.chang151@gmail.com