

出國報告（出國類別：開會）

參加國際培訓總會
(IFTDO)

2018 年第 47 屆國際年會報告

服務機關：台灣中油股份有限公司人力資源處

姓名職稱：林聖傑/人事管理師

派赴國家：杜拜

出國期間：107 年 3 月 19 日至 107 年 3 月 24 日

報告日期：107 年 4 月 23 日

摘 要

國際培訓總會(IFTDO)第47屆年會，今年於阿拉伯聯合大公國(United Arab Emirates)杜拜酋長國(Dubai)舉行，主辦單位包含杜拜酋長國政府(Government Of Dubai)、杜拜警方(Dubai Police)以及杜拜警察學校(Dubai Police Academy)等機關。本年度的主題為「現在就是開創未來的時刻-在職場創造幸福」(Future is today-Creating happiness at workplace)，會議自107年3月20日起至3月22日止為期3天，期間共舉辦3場分組研討會(Workshops)、12場專題會議(session)及相關展覽活動。本屆年會主題著重於職場幸福的營造，以此為主軸探討政府、社會、教育以及領導者對於創造幸福所應扮演的角色，以及幸福的工作環境對於生產力所帶來的影響效果。

目 次

壹、目的	1
貳、過程及專題會議摘要	1
參、心得及建議	8
肆、附錄	11

參加國際培訓總會(IFTDO)

2018 年第 47 屆國際年會報告

壹、目的

國際培訓總會(International Federation of Training and Development Organizations，簡稱 IFTDO)，每年均由不同國家之會員主辦國際年會，針對人力資源最新發展趨勢及重大議題進行研討、交流，藉此達成知識傳達及經驗分享之目的，出席人員並可透過意見交流以建立良好人際網路與國際關係，有效促進國際間培訓技術與新知之交流合作。年會舉辦期間主要活動包含專題會議、研討會及相關展覽活動，使與會人員瞭解世界最新教育訓練思潮、方法、技術及經驗。

本次會議主題為「現在就是開創未來的時刻-在職場創造幸福」(Future is today-Creating happiness at workplace)，伴隨全球環境、產業結構及科技應用的快速變遷，人才仍是企業提升競爭力的重要關鍵，惟員工的激勵與培育應跳脫舊有框架，不該仍只侷限於有形的物質提供，營造職場的幸福感受對於員工生產力的提升同樣具有正向效果，也是降低員工離職、提升員工忠誠度的影響因子。本次大會主題著重於探討職場幸福的營造，以此為主軸探討政府、社會、教育以及領導者對於創造幸福所應扮演的角色，以及幸福的工作環境對於生產力所帶來的影響效果。

貳、過程及專題會議摘要

行程簡介

本次參加第 47 屆國際培訓總會於阿拉伯聯合大公國舉辦的國際年會，係由中華民國訓練協會(Chinese Society for Training and Development，簡稱 CSTD)邀集國內各團體會員派員籌組，本團由各公務機關及事業機構派員組成，本團共計 12 人，相關行程安排由訓練協會委請達錫旅行社辦理，參加成員名單如下：

單位名稱	姓名	職稱
中華民國訓練協會	李忠正	常務理事
行政院環境保護署環境保護人員訓練所	李健育	所長

民用航空局民航人員訓練所	林昌富	副所長
行政院人事行政總處	陳慧嬪	專門委員
	吳欣捷	視察
勞動部勞動力發展署	沈文麗	組長
衛生福利部衛生福利人員訓練中心	張瑞芬	專員
國家文官學院	郭玲慈	專員
台北市政府公務人員訓練處	黃嫻婷	助理研究員
台灣電力股份有限公司	許芳玲	副處長
台灣中油股份有限公司	林聖傑	人事管理師
行政院國家發展委員會管制考核處	沈建中	副處長

本次行程如下：

日期	行 程 內 容
第一天 03/19 (一)	啟程 (台北－杜拜)
第二天 03/20 (二)	抵達杜拜、市政參觀(阿布達比)及參加 IFTDO 開幕典禮
第三天 03/21 (三)	參加 IFTDO 會議
第四天 03/22 (四)	參加 IFTDO 會議
第五天 03/23 (五)	市政參觀(杜拜)及前往杜拜機場
第六天 03/24 (六)	返程(杜拜－臺北)

本(107)年3月19日晚間自桃園國際機場出發，於3月20日抵達目的地阿拉伯聯合大公國，當日前往參觀阿布達比大清真寺(Sheikh Zayed Mosque)、羅浮宮阿布達比分館(Louvre Abu Dhabi)等景點後，隨即前往 IFTDO 會場出席開幕典禮。隨後兩日(3/21-3/22)於飯店舉行 IFTDO 大會議程，期間包含專題會議、研討會及相關展覽活動，會議議程如下：

第1天:3月21日(星期三)	
時間	
07:30-08:45	Registration and Networking
09:00-09:40	Empathetic Engineering in Inspiration Leadership Program Case Studies on Happiness Creation in Public Policing Services Dr.Mohamed Buheji
09:45-10:15	Measuring Employee Happiness and Beyond Dr. Amer Awad Al-rawas
10:20-10:50	Importance of the Happiness Factor in Boosting Productivity Dr. Ali sebaa Al Marri
10:55-11:25	The Importance of Happiness in the Work Environment Dr. Abdullatif Al-Az' azi
11:30-12:00	Tea Break
12:00-12:40	The Interactive Relationship between Happiness and Positivity in the Workplace and its Effect on Productivity Aruna Ladva
12:45-01:15	Interaction Between the Quality of Life and Happiness: A case Study on the UAE Lama Zakzak
01:20-01:50	Education for Happiness : Perspectives on the UAE Professor Raed Awameleh
01:55-02:25	The Future of Work and its Effect on Happiness Dr. Mona El-Sholkamy Tara Fiscbach
WORKSHOP	
10:00-12:00	Structured on-the-job training Dr. Ronald Jacobs
12:45-02:15	Happiness at Workplace Dr. Anjali Nigam

第 2 天:3 月 22 日(星期四)	
時間	
07:30-08:45	Networking
09:00-09:40	The Role of the individual the Leader, the Government, and Society in Making Happiness and Positivity an Intentional Focus and Priority Colmon Elridge 111
09:45-10:15	World Happiness Index and its Relevance to the Sustainable Development of Nations Mohammed Al Alnsari
10:20-10:50	Digital Transformation Era and the Growing Importance of Creativity in Achieving Happiness Fadi Salem
10:55-11:25	How to Build a Workplace Happiness-Taiwan' s Experience of Building of the Modern Civil Service' s Administrative Neutrality Culture Chien-Chung Shen, Ph.D CV
11:30-12:00	Tea Break
12:00-12:40	Total Quality Person(TQP) for Happiness and Success Dr. C V Ramanan
12:45-01:25	Dr. Askok Balayan Director- HR & Training Oil and Gas Corporation Ltd
01:30-02:00	The Science of Positive Leadership and Followership : Strategies and Trends Dr. Bart Tkaczyk
02:40	CLOSING CEREMONY

專題會議摘要

教育為幸福之本-阿拉伯聯合大公國的教育觀點

Education for Happiness : Perspectives on the UAE

本專題會議係由 Mohammed Bin Rashid School of Government 的 Raed Awameleh 教授主講，旨在探討教育以及幸福兩者之間的關聯，透過正向循環的概念來闡述教育如何使人們擁有更健康的身體、更高的收入及更和諧的家庭生活，進而使人們感受到幸福，並以阿拉伯聯合大公國的各項實際數據進行說明。

教育-健康-幸福的正向循環：

根據研究顯示，人們受教育的時間長短與健康之間存在著正向相關，表面上兩者之間似乎並無明顯關連，但教育使人們擁有更多的資源去維持身體健康，例如他們透過學習取得更多的保健知識，使他們知道適當的運動與飲食選擇有助於維持健康生活，即使他們仍會面對疾病侵襲，但正確的就醫並挑選適當的醫療機構都能使傷害降至最低，此外，他們所擁有的各項資源(較佳的收入、較高的社會階層及人際關係)也使他們能夠得到更好的醫療照顧，而身心健康的人當然也就感到生活幸福，不論是在心理或生理的層面都使他們感到正面樂觀，而這樣的開心感受將使疾病遠離，根據研究顯示，一個開心的人，在疾病的復原當中也顯得更加快速，所以教育不但帶來健康的身体，同時也創造幸福的感受。

教育-收入-幸福的正向循環：

教育為人們帶來更多及更佳的工作機會，也意味著更高的工作收入，依各項研究顯示，教育與收入之間的正向關係幾乎不存在任何爭論，當然，高收入使人們得以提升生活品質，故收入與幸福之間也存在著正向相關。另有研究顯示，當國家人民受教育的機會是普遍且公平的，便可降低人民收入的落差，進而弭平貧富差距，而貧富差距的縮小將使社會更加和諧快樂、人民更加幸福愉悅，而幸福的國民將帶來更高的整體生產力，幸福的員工將創造更佳的工作效率，並產生良好的組織公民行為(Organizational Citizenship)，即組織中的成員自發性完成的工作內容超越其職責內容的表現，因此，教育除可增加個人收入，亦可提升組織效率及國家生產力。

教育-家庭生活-幸福的正向循環：

教育對於家庭生活同樣具有顯著影響，當人們重視教育並致力於學習時，通常也會反應於子女的教育程度，當父母因接受良好的教育並因此取得更好的工作機會及收入時，自然便會致力於子女的教育學習，期待子女能有高學歷進而取得高收入，他們不僅於日常生活中作為學習典範，也會積極從事子女的教育規劃，因此與子女產生更強的家庭聯繫，更多的關心與溝通自然成為家庭幸福的堅實基礎。此外研究顯示，當婦女獲取更好的教育時，對於家庭計畫的參與將更為積極，她們不再僅是扮演照顧者的角色，而是對於家庭各項計畫及家庭成員均能分享自身觀點，並提供有效、獨到的見解，同樣也能使家庭關係更為緊密。社會關係的建立與社會聯繫的增強都使人們更感幸福，和諧的家庭生活當然造就幸福的家庭成員，且使他們樂於創造更多正向的社會連結，在學校與同學、師長，在公司與同事、長官，或透過婚姻創造另一個幸福家庭，幸福快樂的人在面對各項衝突與處理爭議時，總是能夠採取理性的解決方式，避免因破壞性的手段影響關係。

本項專題會議並以阿拉伯聯合大公國的各項數據進行教育及求職現況說明：

教育部分

1. PISA(the Programme for International Student Assessment,學生能力國際評量計畫)為 OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development,經濟合作暨發展組織) 自 1997 年起所籌畫，本計畫重點在於評估接近完成基礎教育的 15 歲學生，對於未來生活可能面對的各項問題情境，準備的程度以及習得多少必備的知識和技能。PISA 測驗於 2015 以「科學素養」為主軸，「閱讀」與「數學素養」為輔，阿拉伯聯合大公國的學生於該年度測驗中，科學涵養得分為 437 分(參與測驗國家或地區平均得分 493 分)、閱讀得分 434 分(參與測驗國家或地區平均得分 493 分)，另數學得分則為 427 分(參與測驗國家或地區平均得分 490 分)。
2. 阿拉伯聯合大公國於 2017 年計有 1,058,300 名的學生正就學當中(目前全國人口約有 9,700,000 人)。
3. 阿拉伯聯合大公國有 46.8%的大學新生被要求須完成一項基礎課程，他們將其視為學生是否已經準備好學習大學課業的重要指標。

4. 阿拉伯聯合大公國於 2017 年計有 137,255 名的大學學生，其中女生占比為 59%，於政府所設立的大學中更高達 73.5%。
5. 阿拉伯聯合大公國的私校大學學生有將近 19%選擇主修 STEM，即科學(Science)、科技(Technology)、工程(Engineering)及數學(Mathematics)等相關類科，公立大學生則有將近 21%的學生選擇就讀 STEM 相關科系。
6. 阿拉伯聯合大公國係由 7 個酋長國所組成，其中阿布達比(Abu Dhabi)擁有 29 所大學、杜拜(Dubai)擁有 34 所大學、沙迦(Sharjah)擁有 7 所大學，相較之下，烏姆蓋萬(Umm Al Quwain)則僅有 1 所大學，顯示 7 個酋長國的教育環境與資源並不平均。
7. 阿拉伯聯合大公國有 11.5%的學生就讀傳播科系、7.4%就讀人文學科，有 28%學生選擇就讀商業管理，所占比例最高。

求職部分

1. 根據調查，阿拉伯聯合大公國有 30%的求職者感覺要找到一份與目前專長相符的工作是一件相當困難的事情。
2. 有 24.55%的勞動力於阿拉伯聯合大公國是擔任管理、企業經營、專家學者及科學技術人員等高度專業的工作。
3. 當地的勞動市場還未能使具備先進科技專業的人才或專精於 STEM 領域的求職者均能找到適當的工作，因為部分行業對於該類技能需求仍處於初期的階段。
4. 阿拉伯聯合大公國的女性於勞動市場及經濟貢獻上仍然未能充分利用，且目前看起來仍不太可能立即改變。

講者最後於教育-收入-幸福的循環中，另行加入勞動市場(即就業機會)此一變數進行探討，強調教育與幸福存在的間接關係，尚須透過勞動市場的連結才能使兩者產生正向相關，舉例來說，教育能夠帶來更高的收入，進而帶來較佳的生活品質與幸福感受，但前提是就業市場能夠提供一份使求職者發揮專長並獲取同等報酬的工作機會，且這不僅只是收入高低的問題，研究顯示，愈是擁有高度教育水平的員工，若感到未能充分發揮其工作潛力與專業技能，將對其工作感到愈不滿意，進而影響生產力。因此政府應該致力於創造一個能使求職者均有機會發揮技能、投入生產的經濟體系，尤其是需具備高度專業技能、創新及創造力的產業，並努力降低失業率。

參、心得及建議

上述之專題會議為本次大會研討內容中最使我感到有趣的議題，講述了教育如何透過創造健康、提高收入及改善家庭關係來營造幸福生活，即「教育為幸福之本」。而教育透過創造個人幸福，進而提升組織效能(個人扮演員工的角色)並增加國家整體生產力(個人扮演國民的角色)。

1. 以個人為例

教育確保了更好的就業機會及更高的工作收入，進而提升生活品質，且透過教育取得的資訊與知識，不只侷限於工作專業之上，日常生活中所接觸的各項事務也因教育而能採取更好的應對及決策，如與個人最為切身相關的健康議題，即可透過學習取得保健知識，使個人能夠維持適度的運動及健康的飲食，自然能夠保持強健的體魄，此外，教育也使父母更為關心子女生活，並積極參與子女學習及家庭規劃，無形中也使家人之間的聯繫更為緊密。綜上，當你擁有健康的身題、滿意的收入及和樂的家庭生活，自然擁有幸福、快樂的人生。有趣的是，根據研究顯示，快樂的人也將擁有更健康的身體，且他們樂於與他人建立更多的正向連結，例如與家人、同學、師長及同事，良好的人際互動也成為創造幸福的來源之一。

2. 以組織(企業)為例

教育為組織培育了適當的人才，人員透過招募與徵選進入組織貢獻所長，惟現今全球環境變動劇烈，新的思維、技術及需求，創造了新的產業，也意味著專業人才的全新需求。透過學校教育仍是企業取得人才的重要管道，但除此之外，企業應考量創造專屬於自身的培訓機構，除了可量身打造完全符合組織需求的各項核心人才，也能使員工得以延續其職業生涯，在產業轉型的過程中，不因專業不符即退出組織，而是能夠透過教育培訓習得全新的知識與技能，繼續創造企業產值，並扮演新進同仁的導師角色，協助他們盡快融入組織文化，減少摸索工作及適應環境的時間。因此，教育使組織能夠因應產業需求，培訓符合專長的人才，一方面可降低組織人事異動，另一方面則可縮短人才培育的時間，員工也不因產業環境轉變即面臨失業威脅，而是更致力於學習新知與技能，維持自身的競爭力，並提升對於組織的忠誠與向心力。對組織而言，可維持產業競爭力並提升組織效能，對員工而言，則能確保工作的穩定與職業生涯的

延續。

3. 以國家為例

國家於教育中所扮演的角色，即是使人民受教育的機會是普遍且公平的，藉此降低人民收入的落差，進而弭平貧富差距，依研究顯示，貧富差距的縮小，將使社會更加和諧快樂、人民更加幸福愉悅。人民不該因地區、年齡、性別及膚色等因素，而使受教育的機會不平等或被剝奪，而失去追求幸福的機會，以阿拉伯 7 個酋長國為例，大部門的教育資源均集中於杜拜(Dubai)及阿布達比(Abu Dhabi)等酋長國，使該國人民受教育的機會並不平等，部份人民一開始便輸在了起跑點，台灣各縣市的教育資源雖然並無如此懸殊情形，但部分偏鄉教育仍面臨教育資源短缺、師資不足的窘況，這是值得政府深思與考量的。另外，現今教育不再僅是做為知識傳遞與保存的方式，而是能夠實際應用並轉化為產值的工具，政府應著重於重點產業的培植，除了創造良好的產業環境，使企業能夠放心經營，也因提供良好的就業環境，使具有專業技術及知識的求職者均能發揮所長。政府的良好政策、企業的產業策略及教育所培育的專業人才，如三者能夠相互配合，必定能夠提升國民整體的生產力及國家的產業競爭力。

本次大會的主題為「現在就是開創未來的時刻-在職場創造幸福」，強調企業應致力於營造員工於職場的幸福感受，因為感到幸福、快樂的員工將能夠有效提高工作效率，並反映在企業的生產力上，簡言之，幸福的員工就能造就具有競爭力的企業。近年來，幸福企業的介紹並不少見，以國際公司為例，臉書(Facebook)與谷歌(Google)於各項評選中(最幸福的企業、最想進入的公司)總是榜上有名，細究其重要關鍵，主要便來自於高薪資、高福利以及對於工作的高滿意度等因素。一份好的工作及一具有吸引力的公司，不再僅是提供好的薪資與福利，對於員工全方位的照顧也成為關鍵之一，透過飲食的提供、健康的照顧及休閒娛樂的規劃，都是為了使員工能夠減輕工作壓力，重新投入於工作生產之中。此外，員工是否滿意自己的工作及是否找到工作的意義，同樣會影響他們對於工作與職場的感受，愈是擁有高度教育水平的員工，若感到未能充分發揮其工作潛力與專業技能，將對其工作感到愈不滿意。

本公司身為國內油品石化產業龍頭，肩負穩定能源供應、提供多元服務及追求永續發展等使命，對於營造幸福職場以提升員工向心力、忠誠度及工作效率亦應有所規

劃，雖然國營企業受限諸多法令規定限制，薪資福利不得任意調整更動，但仍可透過對於員工的關懷與照顧，例如舉辦定期健康檢查、提供員工協助方案、籌劃公司社團活動等方式，提高公司同仁對於職場的幸福感受。此外，有鑑於現今產業環境快速變遷，本公司亦規劃發展多元能源，除原有油品石化產業，天然氣及綠色能源亦是未來發展趨勢及重點，相關專業人才除了透過招募新進人員外，另可透過培訓方式(線上或實體課程)或與專業學術單位合作協助原有同仁另行培育專長，除可增加人員專長，亦可提供公司於新事業發展時所需人才。

本次有幸奉派前往杜拜參加國際培訓總會(IFTDO)第 47 屆年會，除了首日參加開幕典禮及歡迎晚宴外，接下來為期 2 天的會議研討與交流，使我有機會針對國際人力資源的發展趨勢及重大議題進行學習及探討，著實獲益良多。此外，本次中華民國訓練協會邀集國內各團體會員派員籌組，共計 12 名團員與會出席，包含政府機關與事業機構等單位人員，團員互動相處時間雖僅有短短 6 天，但仍利用各種空檔進行交流，不管是年會研討內容或是單位業務分享，都使彼此建立良好的人際關係與互動網絡，並留下彼此的聯絡方式，可說是年會研討以外的意外收穫。

抵達阿拉伯聯合大公國首日，也利用空檔參訪當地著名景點(阿布達比大清真寺、羅浮宮阿布達比分館)，體驗當地截然不同的人文風情與宗教信仰，也是此行相當難得的人生經驗。

肆、附錄



本團與會人員合照 (1)



本團與會人員合照 (2)