

出國報告

(出國類別：其他)

領團「2018 國家人才發展獎」獲獎單位參
訪澳洲人才發展績優機關或企業
出國報告

服務機關：勞動部勞動力發展署

姓名職稱：黃秋桂 署長

邱月雲 組長

派赴國家：澳洲雪梨及墨爾本

出國期間：108 年 10 月 27 日 至 108 年 11 月 2 日

報告日期：108 年 12 月 23 日

公務出國報告提要

出國報告名稱：領團「2018 國家人才發展獎」獲獎單位參訪澳洲人才發展績優機關或企業出國報告書

頁數：14 含附件：☒是 ☐否

出國計畫主辦機關：勞動部勞動力發展署

聯絡人：邱月雲

出國人員：

勞動部勞動力發展署署長 黃秋桂

勞動部勞動力發展署職能標準及技能檢定組組長 邱月雲

出國類別：5. 其他

出國期間：108年 10 月 27 日 至 108年 11月 2 日

出國地區：澳洲雪梨及墨爾本

報告日期：108 年 12 月 23 日

內容摘要：

為獎勵國家人才發展獎得獎單位，及提升我國勞動力素質，鼓勵企業團體積極培育優秀人才，勞動部勞動力發展署於108年10月27日至108年11月2日以組團方式，由黃署長秋桂擔任領團率隊前往澳洲參訪澳洲人才發展績優機關或企業。澳洲在先進國家中屬運用職能基準成熟度相關高的國家，透過國家資歷架構將教育部門的學歷及訓練機構的證書(證照)統整，使學校教育、職業訓練及高等教育之間具銜接通路，達成教育、訓練及就業之間一致性無縫接軌。本次參訪地點考量團員代表所屬產業進行規劃，參訪單位屬性包括醫療、汽車、觀光餐飲及政府相關部門，透過與澳洲相關產業人資部門的對話、訓練機構的交流及澳洲技能品質署就技能品質保證標準經驗的分享，將能進一步促進我國政府及民間企業人才發展持續改善及效益的擴散。

目錄

壹、緣起	1
貳、參訪行程	3
一、2018 美國 ATD 得獎企業 COCHLEAR	
二、澳洲技能品質署	
三、Caterpillar(CAT) 卡特比勒公司附設職訓機構	
四、William Angliss Institute (WAI) 威廉安格斯餐旅學院	
五、Kangan Institute 卡根學院車輛修護中心	
六、Vincinity 集團人力資源部	
參、參訪心得與建議	11
附件、出國團員名冊	13

壹、緣起

近年國際人力資源發展趨勢逐漸由重視訓練(Training)轉化為強調學習(Learning)，並且關注績效的連結與呈現(Performing)。為延續推動人才發展績優單位之標竿典範產出與引導效果，擴大參與範疇、交流效益及績效展現，勞動部於 2015 年以國家訓練品質獎為基礎核心，加入國家人力創新獎之精神與做法，並參考國際人資獎項評審指標，整合成立我國人力資源領域唯一獎項「國家人才發展獎」，期藉此達到鼓勵國內各機關團體及企業循序推動人力資源發展品質持續改善機制，產生外顯的示範效益，帶動人才投資風潮與學習風範，扎實我國人才發展品質，堅實企業人力資本，有效激勵企業團體投入人力資本投資活動，提升國家整體競爭力。

2018 國家人才發展獎分設大型企業獎、中小企業獎、機(關)構團體獎及非營利團體獎四類別，共計 104 家報名，經由初審、複審、決審三階段評核制度進行評核，共計 12 家單位獲選作為訓練品質楷模。

面對產業發展變動迅速，為使人才培育能符合產業用人需求，大多先進國家多透過產業職能基準的訂定，以協助提供合適的教育及訓練。上述先進國家中，澳洲是實施「資歷架構」(Qualifications Framework)的國家，即是將教育部門的學歷和訓練部門的證書（證照）統整起來，成為單一統整的全國性架構。在資歷架構下，不論是透過一般教育、高等教育或職業教育與訓練(VET)所獲得的文憑或證書（證照），均代表個人已具有國家認可的相關能力或資格。澳洲實施資歷架構的配套措施之一，即建立「職能標準」(National Competency Standards)，讓每項資歷均能依需要擇取，以確保每項資歷皆具有一定的「能力含量」，進而撐起整個制度的運作。

勞動部勞動力發展署自 102 年 6 月起即與澳洲技職教育聯盟(TAFE Directors Australia，簡稱 TDA)進行為期 16 個月的職能建置合作計畫，引進澳洲「訓練規劃與評估四級證書」(Certificate IV in Training and Assessment)訓練套件的培訓課程為基礎，由澳洲技職教育聯盟篩選適合的辦訓單位與講師來臺授課，培養我國種子人員，並派顧問來臺駐點，提供諮詢與建議。

而為擴大臺澳雙邊實質訓練合作的效益，勞動力發展署與澳洲技職教育聯盟賡續簽署職業教育與訓練合作瞭解備忘錄，期透過澳方的「訓練規劃與評估模式」，助於我國職訓體系針對民眾職業能力的多元需求進行評估與分類，並採取差別性的職業訓練課程，協助民眾建構短缺及適當的職場能力，因此本次參訪特別規劃前往澳洲辦理成效顯著之 TAFE 機構與相關企業，希望藉由參訪澳洲傑出之人才發展單位，讓我國企業及培訓單位在人才發展領域有標竿學習的對象。

本年度參訪團主要目的如下：

- 一、 了解以「職能教育」為本的澳洲技職系統，如何由企業主導引領技職教育內容的職訓模組，使人才培訓更能因應產業變革。
- 二、 瞭解澳洲人才發展品質保證制度，包含 1.澳洲推動技能品質保證時，曾遭遇的困難及克服方式；2.職能導向課程稽核制度。
- 三、 了解澳洲專業技職學校(TAFE)學院制度及如何規劃課程吸引(或輸出教育產業服務)國際學生。
- 四、 了解澳洲國際企業人才發展制度及相關經驗。

貳、參訪行程

有關本次參訪單位簡介如下：

一、 2018 美國 ATD 得獎企業 COCHLEAR

Cochlear 公司以「幫助人們聽到和被聽到」為使命，為提供植入式聽力損失解決方案醫療設備的供應商，Cochlear 在 30 多年前發明了世界上第一個多通道人工耳蝸。其成功的關鍵在於員工的專業知識對客戶服務和患者滿意度的效用。除了本業表現傑出，Cochlear 公司也注重人才的發展，同時也是美國 ATD 2018 BEST AWARD 得主。

Cochlear 為製造與供應人工電子耳的醫療設備企業，全球市佔率達 2/3 以上。Cochlear 員工約 4,000 人，分佈在世界各地包括美國、中國及日本等國家，公司以 2023 年助聽器銷售量可以達到 85 萬個為階段性願景(2019 年已達到 55 萬個的目標)。



參訪團與 COCHLEAR 公司交流



參訪團於 COCHLEAR 公司前合影

因應 Cochlear 公司以「幫助人們聽到和被聽到」為願景，因此人力資源發展主要目標為協助公司維持市場領導地位、擴大對市場的影響力及維持營

業額持續成長。Cochlear 公司在訓練人才方面，重視策略規劃、團隊合作、結果取向、自我成長，因此特別著重計畫性吸引與招募優秀人才、系統性的職涯發展規劃組織、獎勵人才措施、提供最頂尖服務等人資策略。

在新進人員到職前 1 個月，即先將公司相關資料提供，以利到任前即開始熟悉並融入公司企業文化；同時對員工採多職能訓練，亦即一項技能不會只有一個人精通；另外促使資深人員或近退休人員，致力於技術及經驗的傳承，甚至退休後員工亦於公司兼職或是採彈性時間給予在職員工指導，以達成公司永續經營的目標。

二、 澳洲技能品質署(Australian Skills Quality Authority, ASQA)

澳洲技能品質署 (Australian Skills Quality Authority, ASQA) 係於 2011 年由聯邦政府所成立之機構，屬查核及確保訓練品質之法定機構，並建立有各項技能品質保證標準，據以督導各初／已註冊公私立訓練機構品質保證。ASQA 負責監督職業教育和訓練制度 (VET) 相關單位，亦即監督立案訓練機構 (Registered Training Organisation, RTO) 及技術和繼續教育學院 (Technical and Further Education, TAFE)，ASQA 透過對職業教育和培訓提供者、受認證的職業教育和培訓課程等之監督管理，達到確保及維持 VET 部門品質之目標。除了維多利亞州及西澳之外的所有地方及州，均在 ASQA 管轄範圍之內，亦即有 90% 的職業教育與訓練機構 (累計已有 3 萬 8 千多個單位提出認證) 都受其管轄。

為使學校教育、職業訓練、高等教育之間具銜接通路，以便教育、訓練及就業之間一致性無縫接軌，澳洲係以訓練套件下的職能單元作為全國已立案的職業教育訓練機構據以提供的教育訓練課程，目前澳洲已針對 57 種產業發展 1 千多種訓練方案、240 個訓練套件 (training packages 係規範職業的教育及訓練課程內容，包含工作所需之職能單元、對照資歷層次、評量指標等) 及 4 萬 2,778 個職能標準。為因應產業所需人才，澳洲政府透過與產業合作，確立

各行業所需訓練套件，並結合產業定期修正。另也因應訓練套件及職能基準發展成熟，澳洲教育產業輸出亦有相當成效，尤其藉由海外訓練套件的輸出，不論是國外的訓練單位或是在國外受訓的學員，均在符合相同的職能課程標準審認，這也同時有利於澳洲勞動力缺口的補充。

ASQA 為查核及確保訓練機構品質，對於申請立案之訓練機構案訂有相關評鑑程序，通過評鑑後始得提供訓練套件與認可之培訓課程。各立案訓練機構至少每 5 年評鑑一次，若未通過評鑑，輕則停止開授課程，重則撤銷其機構立案許可。澳洲對於訓練機構所採取的評鑑作法包括：（一）確認受評訓練機構評鑑範圍、採用及蒐集證據之方式；（二）閱覽受評訓練機構相關文件與紀錄；（三）與訓練者、學員、雇主訪談；（四）觀察受評訓練機構實務運作、檢視其資源與設備。針對不符合規定標準者，受評訓練機構須配合提供進一步證據；（五）提供受評訓練機構書面或口頭回饋意見，並由受評機構補充相關佐證資料。



參訪團與 ASQA 代理署長視訊



參訪團於 ASQA 雪梨辦公室前合影

ASQA 因為掌理澳洲 90% VET 部門的查核認證工作，因此每年的申請案件量非常龐大，不論是新案件的申請認證，或是已經註冊而須持續不斷接受相關品質的維持認可，或是輸出至海外訓練套件審核。依 ASQA 規定相關申請案件須繳納費用，案件審查時間依案件性質費時 1 至 6 個月時間，除紙本送審外，亦可採線上申請。若申請未過，可補正至通過審查。

三、Caterpillar(CAT) 卡特比勒公司附設職訓機構--Caterpillar Institute (now the WesTrac Institute)

WesTrac 於 1925 年成立擁有 3,000 多名員工和 140 名學徒，為全球最大的 CATERPILLAR 授權設備經銷商之一，為客戶提供各種機械和建築設備以及全方位的生命週期管理解決方案，期使操作重機設備變得簡單、有利潤並具安全性。

WesTrac Institute 是註冊培訓機構 (RTO)，為學徒制、短期產業課程、安全和設備操作員培訓單位，並提供澳洲官方認可的訓練套件。該機構為產業所設立，因此所提供的訓練課程與產業界充分契合，60%的課程是必修課，其他 40%的課程，則由學員自主選擇，期訓練學員不會受限制在原有的工作範圍與領域，得以發展多元的職能路徑，學習其他不同領域之職能。該機構之學徒制為 4 年制，受訓者的成效評估亦分為四個等級，著重安全教育訓練及技能之養成。該機構主要學徒來源自建築業、採礦業等，並將大型機具拆解為不同課程，包含引擎、配電、輪軸、異常評估等，以利實體操作，同時亦有線上學習訓練課程，提供機具安裝與機構設計模擬測驗。



參訪團於 CAT 訓練中心前合影



資深教練實機培訓設備操作員

四、William Angliss Institute (WAI) 威廉安格斯餐旅學院

William Angliss Institute TAFE 學院是一所位於澳大利亞維多利亞州墨爾本中央商務區的專業技職學校(TAFE)學院，提供酒店、旅遊和烹飪藝術培訓和職業教育之專業中心，為維多利亞州歷史最悠久，規模最大酒店的培訓單位，於1970年代開設了旅遊／觀光課程，成為一所全方位的餐旅學院。

William Angliss TAFE 是澳洲政府認定之食品技術的專業培訓中心，強調建立職能標準的重要性及核心價值，重視實習實作，依照產業所需的職能標準課程，訓練所需人才，為職業教育與訓練緊密結合之學校與訓練機構。該學院設有實習餐廳，並對外營業以訓練學生實務經驗，也透過實習餐廳給予學生餐廳內場及外場服務經驗，除熟悉顧客服務流程，並能具備餐廚人員所需之廚藝職能。該學院並與東協10國建立有學歷相互認證機制，以利勞動力跨國流動。



參訪團於 WAI 與其國際訓練經理合影

五、卡根學院 Kangan Institute (Broadmeadows Campus)--車輛修護中心

卡根學院是維多利亞洲最大的實習與研習訓練提供者之一，具有 80 年以上技職教育與訓練經驗，共有 6 個校區，每年有超過 4 萬名學生入學，並以汽車、航太、運輸與物流之教學與訓練為主要領域；另在健康與護理產業以及原住民教育方面，亦提供有相關訓練課程；此外在汽車、製造與時尚等專業領域，更提供最新的訓練設備，以期在套裝服務流程中有效協助雇主招募與訓練實習生與學員。

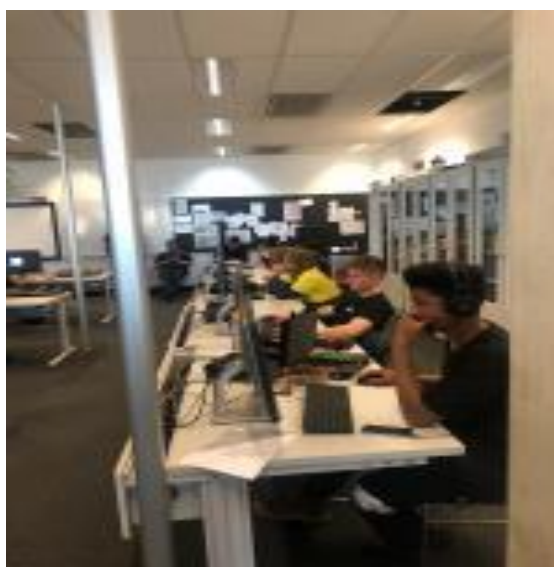
本次參訪校區位於墨爾本市中心，以汽車研習訓練課程為主，校區約有 3000 人，提供學員新穎訓練汽車設備、線上學習課程，以及明亮寬敞的學習操作空間(該學院特別表示澳洲父母亦不希望其子女在惡劣的環境中學習及就業，因此將校區環境打造為新穎、現代、明亮、整潔、寬敞的技職訓練環境場所)，同時提供大型汽車公司如 JAGUAR、LAND ROVER 等包班培訓服務，在學習場域同時展現企業學習地圖，讓企業的培训有層次、目標、計畫和管控。此外，卡根學院內備有各大廠牌最新車款，包含福斯、Nissan、JAGUAR 等，提供學員特定品牌訓練，結訓後可直接由各品牌車廠錄用，成為技師。



新穎設備供學生實際操作



明亮訓練場地



線上學習課程



完善的企業學習地圖



黃團長秋桂與卡根學院互贈紀念品合影

六、Vincinity 集團人力資源部

Vincinity 是澳大利亞領先的零售房地產集團之一，擁有完整的資產管理平台，在 66 個購物中心管理達 260 億澳元零售資產，為澳洲零售房地產的第

二大上市管理公司。Vincinity 集團旗下擁有許多零售百貨，包含南半球最大的購物中心 Chadstone。為了豐富各地社區經驗，該集團重新構想未來的趨勢，運用科技與獨特的體驗方式創造消費者熱愛聯繫的地方。為此，該集團創造了獨特而相關的消費者體驗，為其零售商合作夥伴提供了引人注目的價值。

在人才培訓部分強調「70:20:10」法則，經驗學習佔 70%，社交學習佔 20%，課程學習僅佔 10%；由於經驗學習佔比最高，故推廣「Coaching」、「Mentor」制度，讓經驗得以快速傳承予新進人員。此外，由於零售產業因素，各門市人員並不屬於購物中心員工，因此教育訓練上面臨到員工專業背景差異較大的困難，又受限於時間、場地因素，採取線上學習及導入外部資源，以利購物中心的員工具備基本專業知識。為協助員工持續學習，集團提供線上電子書摘服務，每本書濃縮成為 5 頁精華，提供使用者快速閱讀服務。同時也將好書的重點轉化為 10 分鐘的教學影片，讓員工不用花很多時間，就可以讀到很多好書，雖然增加經費支出，但對員工的成長相對有助益。



參訪團於 Vincinity 集團交流合影

參、參訪心得與建議

- 一、 面對產業發展變動迅速，如何使人才培育能快速且有效符合產業用人需求，是各國家共同面對的挑戰。澳洲政府結合產業發展並定期修正職能基準及相關訓練套件。也因為澳洲係由教育部門主導實施「資歷架構」(Qualifications Framework)，得以將教育部門的學歷和訓練部門的證書（證照）系統性的統整為單一整合的全國性架構。在該資歷架構下，不論是透過一般教育、高等教育或職業教育與訓練所獲得的文憑或證書（證照），均得作為個人已具有國家認可的相關能力或資格。
- 二、 澳洲實施資歷架構的配套措施之一，即是建立職能標準，以訓練套件規範職業的教育及訓練課程內容(包含工作所需之職能單元、對照資歷層次、評量指標等)，再透過對訓練品質的監督管理機制確保訓練套件之實施具有一致性的品質水準。
- 三、 相對照臺灣的技職教育及職業訓練發展脈絡，在組織體制上顯然完全不同於澳洲，分由教育部門及勞動部門掌理，因此不論在課程規劃、評量方式及評鑑制度因服務或監督對象上的差異，各有所發展。有關外界反映臺灣是否發展國家級資歷架構以促進技職發展，仍須就我國發展統整性的資歷架構之社會需求、可行性建立共識，並就組織面、法規面、制度面及執行面等相關配套充分討論。現階段臺灣可持續結合產業或鼓勵產業主導發展所需職能基準，並由產業定期修正，依產業發展之職能基準延伸發展職能課程，並透過產業公協會等相關組織，實質擴散職能課程運用效益，以充分滿足並符合產業用人所需職能。
- 四、 澳洲洲技能品質署(ASQA) 掌理澳洲 90%公私立訓練機構之品質保證工作，累計認證單位超過 3 萬 8 千多個，審查時間長達 1 至 6 個月，查核評鑑人力負擔沉重，縱然已發展線上申請系統，受評核單位為因應查核及評鑑作業，亦迭反映訓練文件準備、紀錄及證據蒐集費時。臺灣在職能課程認證上亦面臨相同問題，申請單位多反映職能課程認證所需備置送審文件負擔沉重，且對訓練評量成果佐證證據亦有認知落差，仍需透過相關說明宣導及操作工具引導，以促進及鼓勵申請單位發展職

能基準或職能課程。至於臺灣得否如同澳洲就申請者收取認證相關費用，涉及社會發展條件及民眾接受度，且於職能基準課程政策倡議初期仍須再行評估。

- 五、 澳洲因應訓練套件及職能基準發展成熟，教育產業輸出有相當成效，尤其藉由海外訓練套件的輸出，不論是在國外的訓練單位或是在國外受訓的學員，均在符合相同的職能課程標準審認，這也同時有利於澳洲勞動力缺口的補充。澳洲也以語言學習、生活環境、完善教育及訓練體制，並結合就業機會等優勢條件，吸引各國年輕勞動力透過打工渡假、就學等方式至澳洲就學就業，有效舒緩當地勞動力缺口。尤其偏遠地區或廚師、房務員等人力短缺的工作，即藉由外國學生在澳完成課程，經申請許可後即得於澳洲特定或指定區域工作。該等措施除讓外國學生取得證書或學歷，得續留當地工作一定期間外，亦同時讓當地偏遠地區或不易招募人力之職缺得以補足所需勞動力，尚與臺灣外籍勞動力引進做法不同。
- 六、 本次參訪所見訓練機構，因應大型機具設備昂貴，為降低實作風險，將大型機具所需職能予以拆解為不同課程，如引擎、配電、輪軸及異常判斷評估等，除透過實體操作外，亦提供線上學習訓練課程，並依線上課程如機具安裝與機構設計等進行相關模擬測驗。因應科技更新及發展，臺灣職業訓練課程除現行做法外，亦可參考澳洲做法持續發展及更新線上課程，並透過模擬測驗以評量學習成果。

附件：出國團員名冊(依得獎類別排序)

編號	單位名稱	姓名	職稱	備註
團長	勞動部勞動力發展署 Workforce Development Agency, Ministry of Labor	黃秋桂 HUANG, CHIU- KUEI	署長 Director General	
副團長	勞動部勞動力發展署 Workforce Development Agency, Ministry of Labor	邱月雲 CHIU, YUEH-YUN	組長 Director	
1	秀傳醫療社團法人 秀傳紀念醫院 Show Chwan Memorial Hospital	孫緒媛 Hsu-Yuan Sun	課長 Chief	
2	雲朗觀光股份有限公司高雄分公司(翰品酒店 高雄) CHATEAU DE CHINE KAOHSIUNG	施孟婷 SHIH, MENG- TING	人資部 培訓副理 Personnel Division Training Assistant Manager	
3	雲朗觀光股份有限公司高雄分公司(翰品酒店 高雄) CHATEAU DE CHINE KAOHSIUNG	朱建平 CHU CHIEN- PING	顧問 HRBP Consultant	自費團員
4	友達晶材股份有限公司 AUO Crystal	陳怡昕 CHEN, YI-HSIN	高級管理師 Senior Specialist	
5	台達電子工業股份有限公司 Delta Electronics, Inc.	曾尹彥 TSENG, YIN- YEN	資深課長 Senior Supervisor	
6	和泰汽車股份有限公司 Hotai Motor Co., Ltd	張家幹 CHIA-KAN, CHANG	高級專員 Specialist	
7	巨鵬科技股份有限公司 GEO INFORMATICS INC.	高治中 KAO, CHIH- CHUNG	總經理 CEO	

8	巨鵬科技股份有限公司 GEO INFORMATICS INC.	廖佳意 LIAO, CHIA-YI	總監 Director	自費團員
9	佑順發機械股份有限公司 A-LUMEN MACHINE CO., LTD.	李翊華 LEE, YI-HUA	行銷總監 Marketing Director	
10	精呈科技股份有限公司 EXCETEK TECHNOLOGIES Co., LTD.	江靜君 CHIANG, CHING-CHUN	特助 Executive Assistant to President	
11	行政院人事行政總處 公務人力發展學院 Civil Service Development Institute, Directorate-General of Personnel Administration, Executive Yuan	吳巧雲 WU, CHIAO-YUN	科長 Section Chief	
12	勞動部勞動力發展署 雲嘉南分署 YUNLIN-CHIAYI-TAINAN REGIONAL BRANCH, WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABOR	劉邦棟 LIU, PANG-TUNG	分署長 Director	
13	澳洲辦事處 Australian Office	胡櫻君 HU, YIN-JIUN	教育經理 Education Manager	
14	中華民國全國中小企業總會 National Association of Small and Medium Enterprises	徐友彬 HSU, YU-PING	副秘書長 Deputy Secretary General	
15	台華旅遊 Formosa Tours	張嘉齡 CHANG, Chia-Ling	行銷副總 Marketing Director	