

出國報告（出國類別：進修）

參加教官班訓練(進階)課程 報告書

服務機關：民用航空局民航人員訓練所

姓名職稱：楊靜蕊/組長

派赴國家：新加坡

出國期間：103年9月22日至103年9月26日

報告日期：103年11月24日

提要表

系統識別號：	C10303388					
計畫名稱：	教官班訓練(進階)課程(Train the Trainer-Advanced)					
報告名稱：	參加教官班訓練(進階)課程報告書					
計畫主辦機關：	交通部民用航空局					
出國人員：	姓名	服務機關	服務單位	職稱	官職等	E-MAIL 信箱
	楊靜蕊	交通部民用航空局民航人員訓練所	實習組	組長	薦任(派)	聯絡人 py@atc.gov.tw
前往地區：	新加坡					
參訪機關：	國際航空運輸協會(IATA)新加坡訓練中心					
出國類別：	實習					
出國期間：	民國103年09月22日 至 民國103年09月26日					
報告日期：	民國103年11月24日					
關鍵詞：	教官、訓練規劃、課程設計					
報告書頁數：	22頁					
報告內容摘要：	完備飛航服務訓練有賴縝密規劃、系統性評估及有效執行，本課程旨在學習並參考國際航空從業有關民航專業教官培育之做法，藉以培養我國飛航服務相關訓練人力資源，建構安全管理體系。訓練內容包含課程設計與規劃、教案編寫、成人學習特性、教學方法、簡報技巧及訓練管理等，經由問題討論與實際演練，觀摩其他航空從業人員訓練之具體作法及經驗分享，期能規劃並執行符合經濟效益與整體組織發展之訓練課程，以作為提升本區整體飛航服務訓練品質及訓練成效之具體參考。					
電子全文檔：						
出國報告審核表：						
限閱與否：	否					
專責人員姓名：						
專責人員電話：						

目 次

壹、目的	1
貳、過程	1
參、訓練紀要	2
肆、訓練內容	4
一、課程設計與規劃	5
二、教案設計	10
三、成人學習	12
四、教學方法	13
五、講師的角色與講師特質	15
六、教室管理	17
七、簡報技巧與提問技巧	18
伍、心得及建議	20
陸、附錄	22

壹、目的

知識經濟的發展衝擊人力資源的運用與規劃，科技之進步、裝備之更新，推動終身學習成為必然趨勢。訓練是提升人員素質必要也是長期的工作，尤其以日新月異的航空業來說，除了新進人員基本專業技能養成的職前訓練外，為確保專業技術之有效性，尚需接受各種定期或不定期的在職訓練，期能在相關技術領域中具備最新之知識與技能。近年來，本區飛航服務能量持續擴充，各項訓練需求增加且期程緊湊，爰規劃符合需求之訓練、設計有效的教學課程、培養專業訓練人力，以練提升本區人力素質實為重要課題。

完備飛航服務訓練有賴縝密規劃、系統性評估及有效執行，本課程旨在學習並參考國際航空從業有關民航專業教官培育之做法，藉以培養我國飛航服務相關訓練人力資源，建構安全管理體系。受訓期間經由問題討論與實際演練，觀摩其他航空從業人員訓練之具體作法及經驗分享，學習課程設計與規劃、教案編寫、簡報技巧及訓練管理等，俾建置並執行符合經濟效益與整體組織發展之訓練課程，以作為提升本區整體飛航服務訓練品質及訓練成效之具體參考。

本項訓練由國際航空運輸協會(IATA)新加坡訓練中心主辦，為期 3 天，完訓並繳交指定報告者，可取得結業證明。

貳、過程

- 一、103 年 9 月 22 日，搭乘長榮航空 BR225 班機自臺灣桃園國際機場啟程，至新加坡樟宜國際機場。
- 二、103 年 9 月 23 日至 25 日，參加「教官班訓練(進階)」課程。
- 三、103 年 9 月 26 日搭乘長榮航空 BR226 班機自新加坡返國。

參、訓練紀要

本次受訓上課時間為 3 天，共 10 位學員；由於是國際航空運輸協會(IATA)新加坡訓練中心(ITDI Singapore)所舉辦的課程，因地緣關係，成員有來自亞洲、中東及南太平洋地區，包含中華民國、澳門、卡達、阿拉伯聯合大公國、沙烏地阿拉伯、緬甸及新喀里多尼亞等地的同學；均為負責訓練之各領域專業人員，職業背景包含飛行員、空服員、技術部門、客服部門、管理部門、專案負責人、校長及飛航管制員等，雖僅僅三天的課程，但有很多報告及交流的機會，課堂中討論亦特別熱烈。



照片說明：參訓人員與班導師合影

訓練紀要說明如下：

(一)、訓練名稱：教官班訓練(進階)課程

(TRAIN THE TRAINER-ADVANCED)

(二)、訓練日期：103 年 9 月 23 日至 25 日

(三)、主辦單位：國際航空運輸協會訓練中心(IATA Training and Development Institute-ITDI)

(四)、舉行地點：新加坡訓練中心 (ITDI-Singapore)

(五)、課程表：

第 1 天(9 月 23 日)：

時	間	課	程	內	容
0830-0900		REGISTRATION			
0900-0920		COURSE OPENING			
0920-1200		MODULE 1- DESIGNING A COURSE (ADDIE)			
1200-1300		LUNCH			
1300-1700		MODULE 1- DESIGNING A COURSE (ADDIE)- Cont'd MODULE 2- LESSON PLAN			

第 2 天(9 月 24 日)：

時	間	課	程	內	容
0900-1010		MODULE 3- HOW WE LEARN			
1010-1030		BREAK			
1030-1200		• PERSONALITY PAIRS • PRINCIPLE of LEARNING			
1200-1300		LUNCH			
1300-1510		(presentations) MODULE 4- INSTRUTIONAL APPROACH MODULE 5- ROLE of the INSTRUCTOR MODULE 6- INSTRUCTOR ATTRIBUTES MODULE 7- CLASSROOM MANAGEMET			

時 間	課 程 內 容
1510-1530	BREAK
1530-1700	MODULE 8- PRESENTATION SKILLS

第 3 天(9 月 25 日)：

時 間	課 程 內 容
0900-1000	MODULE 9- QUESTIONING TECHNIQUES
1000-1020	BREAK
1020-1200	PRESENTATION
1200-1300	LUNCH
1300-1700	PRESENTATION & COURSE CLOSING

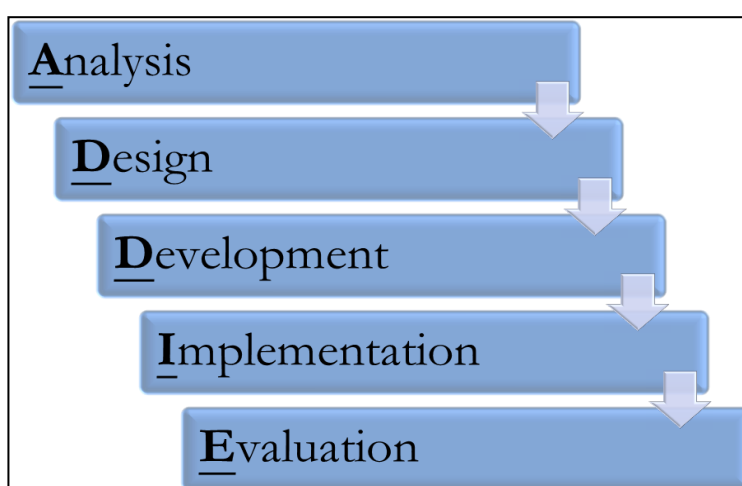
肆、訓練內容

本訓練為國際航空運輸協會訓練中心所規劃一系列專業訓練人員培訓課程之一，該訓練共有五階段之培訓課程，分為訓練需求評估(Training Needs Assessment)、訓練管理(Training Management)、教學方法(Instructional Techniques)、訓練規劃(Instructional Design)及教官訓練(進階)課程(Train the Trainer-Advanced)，受訓人員於 3 年內完成前述五階段之任四階段課程即可取得 ITDI 核發之專業訓練文憑(Professional Training Diploma)。惟該五階段訓練毋須循序完成，亦可依送訓機關或受訓人員之資格與需求選擇參加單一階段之課程；爰前揭訓練係採模組化方式規劃，課程各自獨立，亦可組合實施。本次訓練即參加該系列之最後一階段課程。

課程一開始，講師要我們想一想一個教官(講師)應具備的特質與技巧有哪些?一個好的教官除了要具有教授領域之專業知識(Knowledge of the Subject)及教學熱誠(Passion of Training)外，亦應具備能將知識確實傳遞予學員之能力(Ability to transfer the knowledge)，進而改變學員的態度(Changing Attitude)；雖然個人特質因人而異，但是專業講師的技巧是可以經由遵循系統性方法，詳予規劃，學習並重複演練來達成的。要如何成為一個專業的教官呢?接著講師開始介紹本次訓練的第一個主題：

一、課程設計與規劃(Designing a Course)

要如何設計出一個可以符合組織目標、訓練需求、學員導向、內容充實有序、教官與學員均能積極參與、可以隨時監控訓練品質並持續改善的課程呢?講師介紹了一個很有用的系統性教學設計方法-ADDIE，ADDIE 是一個流程，當有一個訓練需求被提出時，即可經由分析、設計、發展、執行及評估等過程，設計並產出一個訓練課程。ADDIE 各階段內容如下：



說明：ADDIE 流程圖

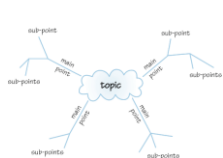
(一)、課程需求分析(Analysis)階段：這是課程設計最重要的一個階段，需要由 5 個面向去考慮，分述如下，

1. 訓練需求評估(Needs Assessment)：在辦理一個訓練前，要先評估其必要性，可分 3 個層次考慮，瞭解組織需求、作業需求及個人需求，於確認各項需求後，才能訂定明確的訓練目標及範圍(Objectives and Training Scope)
2. 學員分析(Learner Analysis)：要設計一個有效的訓練課程，應針對學員下列基本要素予以分析。
 - (1) 學員知識背景與技能需求(KSA)
 - (2) 學員學習模式(learning style)
 - (3) 溝通能力與學習傾向(communication aptitudes)
 - (4) 學習動機(level of motivation)
 - (5) 工作環境(work environment)
 - (6) 機關位階與群組屬性(group demographics)
3. 其他訓練相關條件分析(Context Analysis)：除了訓練內容之外，其他相關條件亦應納入考量。
 - (1) 訓練模式(課堂講授、研討會或模擬實習)
 - (2) 時程規劃與經費預算
 - (3) 講師相關準備
 - (4) 學員參訓安排
 - (5) 訓練設施整備
 - (6) 後續訓練安排需求分析
4. 訓練內容分析(Instructional Analysis)：在設計一個教案前，應列出課程需要包含的所有內容，分析的工具依訓練主題可概分為 2 種方法，

- (1) 任務分析法(Task Analysis)：這種方法可針對具備明確工作流程之訓練課程作分析，以工作起點、終點、主要步驟及替代流程等項目列出所需涵蓋之訓練內容。可以利用下列表格進行分析，

Starting point	
End point	
Main Procedure	
Alternative Procedures	

- (2) 圖像分析法(Map Analysis)：對於較複雜之主題，無法依具體流程進行內容分析之訓練，可針對概念、事實及原則等分類，以圖像方式(如心智圖)列出其各自所需範圍後，進行彙整，可參考下表

Concepts	
Map	
Order	
Drill down	

5. 訂定訓練目標(**Instructional Objective**): 訓練目標應以明確之文字敘述，應包含下列內容

Performance	完成本訓練後，期望學員應達成之目標
Conditions	於何種條件、工具與支援情形下，達成目標
Criterion	學員應達到之技能與表現

(二)、課程設計階段(**Design**): 這個步驟需考慮各項訓練需求，並規劃設計出符合訓練目標的課程架構與內容，

1. 設計課程單元與順序安排(**Clustering and Sequencing**): 針對前一步驟各面向需求分析結果區分單元內容，並研擬課程單元順序。
2. 課程內容設計(**Content Presentation**): 依課程內容設計每一單元進行方式(如直接講授、多媒體或電腦教學等)，包含所需訓練資源的準備(如參考資料、表單、範例等)。
3. 學員互動及參與(**Learner Involvement**): 設計各單元可安排之活動，以增加學員參與程度，如：實地參訪、操作練習、小組討論、案例分享、分組報告等。
4. 學習評量(**Learner Assessment**): 學習評量不一定要在課程結束後才實施，類型亦可多樣化，如口試、筆試、抽問、繳交報告或觀察學員課程參與程度均有助於了解教學成效，並及時調整教學方法。

(三)、課程發展階段(**Development**): 接下來就要針對前面分析及設計的課程內容、所需資源、教具等進行整備。

1. 確認設計內容(**Design Validation**): 與提訓單位確認設計之

課程內容是否符合需求。

2. 教材發展(**Materials Development**): 實際進行教案及教具準備工作, 如製作簡報(PPT)或教學影片等。
3. 教材檢視(**Materials Review**): 檢視製作完成之教材, 並送交提訓單位確認內容。
4. 課程演練(**Course Piloting**): 在付諸執行前, 應實際演練整個課程進行的流程, 檢視時間配置、難易度、課程流暢度、輔助教具使用狀況及學員吸收程度等, 並視需要調整。

(四)、執行課程階段(**Implementation**): 課程規劃、設計與發展完成後, 即進入執行階段; 如果訓練執行是由另一單位實施, 則會有課程交付準備的過程, 接著就是執行與維護的工作。

1. 交付準備(**Deployment**): 這是將訓練課程由規劃階段(**development environment**)轉換至執行階段(**operations**)的一個過程, 包含將所有訓練資源交付予訓練執行單位、教官甄選、教官訓練等, 如屬線上課程(**CBT**)則須辦理課程上網事宜。
2. 課程執行(**Delivery**): 跟執行課程有關之所有活動, 包含行銷、招生、現場佈置及教材教具產出等。
3. 課程維護(**Maintenance**): 持續檢視相關法規及參考資料之更新情況、收集學員意見, 進行教材、教具修正與維護作業。

(五)、課程評鑑階段(**Evaluation**): 為使訓練執行結果能符合預期目標, 應針對分析、設計、發展、執行各階段進行檢討, 其評鑑方式依階段及目的不同, 可概分為二類,

1. 形成性評鑑(**Formative Evaluation**): 形成性評鑑發生在課

程規劃的過程中，包含需求評估、課程設計、實施和推廣各階段，為使課程不斷改進，須歷經試用、評估、修正的程序。目的在發現課程發展中的問題，以使訓練趨於完美。

2. 總結性評鑑(Summative Evaluation)：總結性評鑑主要是在課程執行完畢後，檢討其結果是否達到預期目標，其方式可經由了解學員反應、學員行為是否改變、是否達到教學目標或組織目標等方面了解訓練之適切性及有效性。

二、教案設計(Lesson Plan)

本訓練的第二個重要主題就是教案設計。教案就是教學計畫，教官將所要講授的課程內容事先經過組織，一方面確保教學活動進行時沒有偏離主題，另一方面也能事先設計好能達成教學目標的方法，提升教學品質和效率，使教官在進行教學時亦能具有較高的自信心。簡述教案製作重點如下：

- (一)、事前準備：設計教案時，一定要考慮教學的主要目標、教學內容以及希望學員學會的知識，另外也要參考學員人數、課程時間等來規劃教學策略、課程順序與教學活動，一個好的教學活動設計應有充分的事前準備，才能提供有利於達成訓練目標的工具。
- (二)、教學內容設計：設計教學過程,是教案編製中最重要的一環，除根據邏輯順序撰寫課程各單元內容外，應包含課程目標、課程所需教具、參考資料、教學方法、學習評量方式等；從課程開始到結束過程中所有細節，教官及學生雙方面的活動類別，甚至每種活動所分配的時間，所需使用之教具、教學方法等，均可納入教案內容，寫得越詳細，對教學執行者幫助越

大；接著就是將前述各項綜整，依格式繕寫教案。教案格式如下，

Lesson Plan Template

Course Title: _____

Sub Topic: _____

Lesson Title –		Time: _____ minutes	
Learning Objectives			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Performance:</i> • <i>Condition:</i> • <i>Criterion:</i> 			
Materials and References			
Instructional Strategy			
Evaluation Strategy			
	Activities	Content	Time
Start			
Conduct			
Wrap-up			
Lead Into			

(三)、教案實施及課後評量：在執行教案時，務必要依設計好的內容及時程實施，並儘量準時下課；課程結束後，則要根據結果評量教案，進行修正和追蹤。

三、成人學習(Adult Learning)

本課程也有簡略提到成人學習原理。學習是透過教授或體驗而獲得知識並改變行為的一個過程。然而我們的訓練對象是成人，是一種特別複雜的個體，所以我們要先了解成人的心理與學習特性，作為課程規劃及採取適當策略的依據與參考。講師提出了成人學習的十個特性與原則：

Multiple-Sense Learning	掌握學習資原，建議使用不同的教學策略，如多媒體教學、影片、實地教學等，營造不同的學習氣氛，增加成人學習的興趣。
Recency	Things learnt last are first remember.將訓練重點於課程最後再予強調，讓學員有較深刻的印象。
Appropriateness	成人學習非常重視訓練的恰當性，是否能夠學以致用，具明確的學習結果，甚至訓練資源與教具選擇的適當性，均需符合學員學習需求。
Motivation	沒有動機，就沒有學習。瞭解成人的的現實需求、基本需求、教育需求、感覺需求及象徵需求，並於課程簡介階段即明確敘述課程目標，以增進並保持學習動機。
Primacy	Things learnt first are usually remember best.學

	生在第一堂課中第一個遇見的人、聽到的第一句話、老師的第一個要求、學生的第一次詢問、第一個得到的答案等，將深深的影響他的第一印象及學習動機。
Sequencing	重視學習脈絡，教學內容應具邏輯性，循序引導學員建構課程知識，如由淺至深(Simple to complex)或由簡入繁(Known to unknown)。
2-Way Communication	擅於「說」或許有助於學習的理解，但「傾聽」、「讓學生表達」以及「做中學」會使成人學習者學得更多，也更快樂。
Feedback	成人學習者和兒童一樣，喜歡被鼓勵，但他更能區分是客套話或是真誠的讚美，空泛的讚美及非具體的建議，往往被學生視為是社交語言，甚至感到反感。
Active Learning	自我導向與自發性學習，引導成人主動參與學習過程，透過經驗的交流與分享，互相學習，並對自己的學習負責。
Exercise	從做中學，實際體驗是最好的學習方式(Things that are repeated are best remembered.)。

四、教學方法(Instructional Approaches)

教學方法的選擇也是一種訓練執行的策略，通常一個教學的過程會使用一種以上的教學方法，以增加訓練的多元性；主要考量為教學目標、學生特性、教學內容、教師專長、可用時間、訓練資源、場地設備及環境等因素；教學方法原則上可分為二大類，包

含以教師為中心(Teacher-centered)及以學生為中心(Learner-centered)的教學方法，分述如下：

(一)、以教師為中心(Teacher-centered) 的教學方法

示範教學法 Demonstration	由講師示範一套程序或一連串的動作，使學員了解實際執行方法，此種教學法通常用來教導包含有行動、程序、技巧和知識的內容，如烹飪、SOP 流程等。
指導教學法 Direct Instruction	這是一種結合講師的指導與練習安排的教學方法(Lecture + Demonstration)，其特色為學員在講師的示範、指導之下做較長時間的練習，直到精熟。
講述法 Lecture	講述法是指以書面資料或是口頭形式，讓學習者主動閱讀書面資料並聆聽講師講解的教學方法。
討論法 Lecture-discussion	以討論方式對主題進行探討達到教學目標。可分為全體討論、小組討論、陪審討論、座談等形式。

(二)、以學生為中心(Learner-centered)的教學方法

問題教學法 Case studies	講師提出一些案例，引導學員思考，採用有系統的步驟，來解決問題，藉以增加學生的知識與技能，啟發學員的思想，培養
-----------------------	--

	問題解決能力。
發現教學法 Discovery learning	安排一個能幫助學員發現各種結構、事理的情境，讓學生自己去發現有價值的結構、事理、原則。
角色扮演教學法 Role Play	模擬生活中真實的工作與生活情境，由二個或二個以上學員扮演其中的各種角色實際學習。
模擬練習教學法 Simulations	以不斷反覆的練習，使學員對技能、經驗或特定內容熟悉，達到正確，且純熟的反應或結果的教學方法。

五、講師的角色(Role of the Instructor)

因應社會變遷、科技進步及新新類人的挑戰，講師的角色必須隨著轉化，講師已不再是權威的智識提供者。講師可以是學習動機的促進者、教育過程的諮商者、訓練資源的提供者...等，而且要隨著訓練對象、課程內容調整變換身分，一個好的講師，必須具備下列角色：

- (一)、專門領域的專家(Subject Matter Expert)：有豐富的學識、專精的技能，對學員的提問與疑惑均能予以解答。
- (二)、教育過程的諮商者(Counselor)：針對學生的需求及問題，提供必要的資訊，擔任諮詢指導，給予學生最適切及時的協助。
- (三)、領導者/激勵者(Leader/Motivator)：帶領學員了解自己，提供專業資訊，並適時表達對學員的欣賞、讚許、支持等。
- (四)、管理者(Manager)：負責學員、資源、班務或時間管理，使課程能有序進行。

(五)、學習者(Learner)：以身作則，持續進修，成為學員終身學習的示範者。

(六)、學習引導者(Facilitator)：引導學員學習自己負責，主動學習，並建立自信。

六、講師特質(Instructor Attributes)

專業的教官除要具備良好的人格特質外，亦應培養其專業素養，一個悉心準備教案、注重自己專業表現並隨時樂於協助學員的教官肯定會比一個對學員漠不關心，且教學雜亂無章的教官受歡迎，如果教官從平日即注重以身作則，除了可以贏得學員的敬重外，管理學員與傳授知識部分亦可事半功倍。在課堂中一個專業的教官應具備的特質及自我要求包含：

- (一)、課前充分準備
- (二)、隨時保持與學員目光接觸
- (三)、保持輕鬆的姿態並自然走動
- (四)、適當的手勢與表情
- (五)、合宜的裝扮
- (六)、注意言語表達，避免使用喱語或艱深的專業用語
- (七)、自然清楚的聲調

對於講師在課堂當中的表現可用下列表格予以評估

Instructor's name : _____					
Attributes	1	2	3	4	Comments
•Eye contact					
•Stance & movement					
•Gestures & facial					

expressions					
•Appearance					
•Level of Language					
•Voice					
•Eye contact					
•Organization					
•Enthusiasm					
Comment on the instructor's skills the previous list and rate from 1 to 4 ➤ 1 poor ➤ 2 needs to improve ➤ 3 good ➤ 4 master					

七、教室管理 (Classroom Management)

在課程進行中總會碰到一些臨時狀況，比如說學生素質不同造成學習差異、行為偏差、學員鼓譟或缺乏紀律等。各階段處理建議如下：

紀律建構階段 Constructive Phase	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 儘量創造一個減少問題產生的環境 ▪ 訂定教室規則，且最好使用正面措詞 ▪ 鼓勵學員積極參與 ▪ 尊重學員人格差異 ▪ 教學與處理事情應保持專業 ▪ 允許學員表現能力 ▪ 增加教學變化度 ▪ 避免脫離主題 ▪ 課前充分的準備
預防階段 Preventive phase	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 不要忽視問題，即時處理 ▪ 不要加油添醋 ▪ 運用座次表區隔問題學員

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 保持目光接觸 ▪ 以堅定平穩的聲調管理秩序 ▪ 保持不發怒
補救階段 Remedial phase	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 給學員申辯的機會 ▪ 客觀公平，處罰時應就事論事 ▪ 不要因一人犯錯而遷怒於全班 ▪ 不要強迫道歉 ▪ 避免小題大作 ▪ 即錯即罰，避免舊事重提 ▪ 不可嘲笑學生

八、簡報技巧(Presentation Skills)

簡報的目的是在傳遞訊息，教學性的簡報則更需要聽眾對講述內容保持興趣，謹記內容，甚至學以致用；講師對一場成功的簡報該注意的細節，提出了簡單分享，

(一)、簡報成功的關鍵：了解訊息溝通的比重

1. 內容占 7%
2. 聲音占 38%
3. 態度/形象占 55%

(二)、成功簡報的關鍵

1. 自信的態度：
2. 正面的形象
3. 良好的聲音技巧
4. 事前了解聽眾
5. 訊息應簡單明瞭

6. 增加邏輯性與創意元素
7. 善用圖表
8. 尊重智慧財產權，註明資訊來源
9. 良好的組織架構，包含啟、承、轉、合
10. 掌握時間控制
11. 善用教學輔具(如講義)
12. 課程開始前完成環境準備(如投影機、麥克風)
13. 事前演練以增加熟悉度與流暢度

九、提問技巧(Questioning Techniques)

「提問」是增進課堂互動、激發學員思考的其中一種有效的方法。所以課程進行中要提出來的問題也應該事前設計、準備，才可以符合預期效益。

(一)、選擇好提問的問題：

1. 在課堂中要提的問題一定要經過精心設計
2. 提問要緊扣教學的重點和難點進行
3. 提問要疑而不難，引人入勝
4. 提問要有趣味性和吸引力

(二)、把握好提問的時機：

1. 提問時機得當就能引起學員的興趣，達事半功倍之效
2. 在課程一開始時提問，可以激發學員注意力
3. 在課堂進行中提問，可持續學員的注意力
4. 在課程結尾提問，可了解學員吸收程度

(三)、掌握好提問的方法：

1. 提問不拘特定模式

2. 點名提問可以引發被提問人更多的思考
3. 不點名提問可以活躍課堂氣氛
4. 可以單獨提出一個問題，也可以提出幾個“一連串”的問題
5. 對於比較複雜的問題，可以分解為幾個比較簡單的問題讓學員思考
6. 可以只提問題沒有引導，也可以提出問題後提供一些思路
7. 簡單的問題，可以完全讓學員自己去尋找答案；複雜的問題，可以提供一些方向，引導學員思考
8. 可以針對不同學員提出不同的問題，以達設計提問之目的

伍、心得及建議

- 一、「教官」不是只要具備教授領域的專業知識及教學熱誠即可，誠如講師於課程一開始提到的，一個專業的教官亦應具備能將知識確實傳遞予學員之能力，進而改變學員的態度與行為；不是每個人都是天生的教官，但是專業講師的技巧是可以經由遵循系統性方法，詳予規劃，學習並重複演練來達成的，本次訓練內容涵蓋一個專業講師從課程分析、教案設計、了解成人學習教學方法，到講師角色、簡報技巧等，完整介紹如何系統性規劃符合組織目標與個人期望的專業課程，所提相關理論雖非最新發表，但經過課堂中廣泛的討論，與各領域人才積極分享，確實可以從別人的經驗中得到很多的學習與反思。
- 二、課程中講師所提的概念是一個訓練課程要從分析、規劃階段，到完整的準備、執行、發表與檢討，都需要一個團隊來協助，才能客觀分析，將課程需要的所有要素與重點均包含於教材中；個人

的知識與能力有限，但如果囿於人力，必須仰賴受聘之個別教官準備教材的情形之下，講師則建議至少要有一個教材審查及教官評估的過程；本所職司本區飛航服務人員專業技能養成訓練之責，近年除建立專業科目課堂講師遴聘及評鑑機制外，亦針對各項專業科目建置課程綱要，賡續編撰相關標準教材；另配合施政計畫，今年起著手建置本所知識庫系統，提供授課教官教學資源分享平台，期能達到訓練標準化之目標。

三、訓練規劃過程很重要，但如果要將設計好的課程完整呈現給學員，其要領只有一個，那就是 **Practice、Practice、Practice**，講師在訓練中一直強調 **Course Piloting** 及 **Rehearse**，本次訓練講師教學經驗豐富，教學方法及理論雖非最新，但課堂中有一個作法非常值得學習，從課程第二天開始講師就要求學員分組上台講授老師準備好的教材，後續課程主題即由負責學員消化、吸收後，再對同學講授，如此教與學身分對調之下，同學吸收的情況及教學效果實非直接講述法所能比擬。前述例子即為創新作法最佳典範，本所近年亦鼓勵教官採用多元化教學方法，以案例研討，主題教學，及分組報告等方式，鼓勵學員自主學習，以強化教學成效。

四、要成為一個受學員歡迎、並能忠實完成任務的教官，並不容易，講師一直強調我們要花心思了解服務對向，也就是學員；不管是在分析訓練需求或進行課程中，講師要求我們要先了解提訓單位的業務內容，謹記「**Speak their language**」，如此才能站在對方的角度思考，充分掌握課程表述方式，所以即使是相同一門課程，在向不同專業背景的學員介紹或講授時，其訓練重點也應適時調整，如此才能規劃出符合顧客導向的訓練課程。

五、本次訓練的另一個收穫是發現教材模組化的使用趨勢；一個專業講師培訓需要學習的主題與面向很多，依 IATA 的規劃，完整講師培訓課程約需 20 天，但以現代人繁忙的工作型態，要安排一段長時間不受干擾的學習，實屬不易，本次訓練即參加該系列最後一階段之相關模組化課程。教材模組化的特色是將訓練教材依不同主題分割，發展成各自獨立的模組(MODULE)，不同的模組可以分開實施，也可以依教學需要、學生程度、經費限制等因素組合辦理，增加教學時程安排的彈性。本所曾將部分教學時數較長的課程以模組化方式編輯成標準教材，未來亦可持續研議辦理。

六、最後，出國受訓除了學習新知外，最大的收穫就是有機會可以和來自各國民航業界相關訓練人員進行交流，延伸觸角，了解各方經驗並交換資訊，增廣見聞；由於航空事業發展日新月異，訊息傳遞亦有立即性需求，是以訓練課程規劃多以線上學習方式辦理，諸如新知分享、案例宣導或例行性專精複訓等，同時節省龐大的場地安排、人員差旅的規劃時間與經費；然實體課程仍不可廢，如模擬機訓練或緊急應變訓練等確實需要實地演練。目前本區民航及飛航服務人員專業訓練仍以實體課程訓練為主，惟因應勢之所趨，線上學習課程之開發與規劃實已刻不容緩。

陸、附錄

附錄一 課程教案報告

附錄二 講師自我檢查表

附錄三 講師評估表

Lesson Plan Template

Lesson Plan Template

Course Title: Human Factors

Sub Topic: Emotions Management

Lesson Title – Emotions Management		Time: 10 minutes	
Learning Objectives			
<ul style="list-style-type: none"> • Performance: At the end of this lesson, you will be able to manage your emotions by using the 4 techniques while communicating with customers. • Condition: at workplace. • Criterion: Reduce complaints by 50% next month. 			
Materials and References			
PPT			
Instructional Strategy			
Lecture, Demonstration, and Exercise			
Evaluation Strategy			
Role Play			
	Activities	Content	Time
Start	<ul style="list-style-type: none"> ● Introduce and define the effect of intense emotion on work by asking series of questions. 	1. Is emotion controlling your work? 2. What issues make you feel intense emotion? <ul style="list-style-type: none"> ● Stressful job? ● Surrounded by dumb people? ● Upset over small matters? ● High complaint rate? ● Worry lose job?! 3. Worry no more ...	2 min
Conduct	<ul style="list-style-type: none"> ● Instructor explains 4 techniques of emotional management. ● Instructor demonstrates and ask students role playing on set scenario. 	1. When you feel sad, anger, joy, or fear, etc., you can try to regulate your emotion by using the following techniques. 2. 4 steps to manage your emotion (1) Self-talk <ul style="list-style-type: none"> • Give yourself a pep talk. E.g. “I am a calm, cool, customer”, “this is not a big deal”, “relax, keep breathing”. • This is what’s called “self-comforting”. (2) Bio-feedback	5 min

		<ul style="list-style-type: none"> •Pretend an emotion (e.g. anger). Notice your eyebrows frowning, corners of mouth arcing down, hand muscles tightening. Now concentrate on each muscle, and make a conscious effort to relax each tightened muscle. •The idea is by relaxing the tightened muscles; you send biofeedback to your brain, which helps you to regulate your emotions. <p>(3)Count the colors</p> <ul style="list-style-type: none"> •Look at your surrounding and say objects names and their colors (e.g. “the table is brown, the chair is green, the phone is white, etc.). •Counting colors works better than counting numbers, because by stating the objects’ name and color, it forces a conscious effort (cognitive process), and not just relying on memory (e.g. taking a time out and count to 10). •This cognitive process temporarily keeps your mind busy so your emotions can take a break. <p>(4)Breathing (1,4,2) (1,0,2)</p> <ul style="list-style-type: none"> •By regulating your breathing rate, you can regulate your emotions. •The 1,4,2 (ratio of inhale, holding breath, and exhale) method is used to increase the blood oxygen level, which allows your head to clear. For example, inhale for 3 seconds, hold it in for 12 seconds, and exhale for 6 seconds. •The 1,2 method (ratio of inhale and exhale) is used to relax your emotions. For example, inhale for 4 seconds, exhale for 8 seconds. <p>3. The first 2 steps can be used when you don’t have much time, while the later 2 require more time to accomplish.</p> <p>4. Demonstration, and Exercise doing</p>	
Wrap-up	● Instructor recaps	1. Let us review	3 min

	<p>and summarizes 4 techniques.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Students are encouraged to practice and apply in their daily lives. 	<p>(1)When time-critical, which technique? (2)Acknowledge your bio signs. (3)Before blowing temper, count what? (4)142 usage? 102 usage? 2. Short term- Step 1&2 techniques can deal with intense emotion quickly. 3. Long term- Build steps 1 to 4 techniques into your daily lives to release tension.</p>	
Lead Into	<ul style="list-style-type: none"> ● Transition to next topic 	Liveware and Environment	20 sec



APPENDIX

Self Assessment 1: Rate your Instructional Techniques Skills

Skills	Rating			
1. Apply learning strategies that take into account adult learning characteristics				
2. Demonstrate the four roles of an instructor effectively: trainer, manager, facilitator and learner				
3. Demonstrate the facilitator role effectively				
4. Demonstrate trainer role effectively				
5. Demonstrate manager role effectively				
6. Prepare a well written lesson plan that describes how I will start, deliver and wrap up a lesson				
7. Follow a lesson plan effectively				
8. Can effectively start, conduct and wrap up a training session				
9. Prepare for a training course including the physical set up, all necessary materials, and set up and use of equipment				
10. Present content conversationally and in language that the learners understand easily				
11. Maintain eye contact when presenting course content, conducting discussions and facilitating activities				
12. Speak in a clear, audible voice when presenting course content, conducting discussions and facilitating activities				
13. Use appropriate natural gestures and body movements when presenting course content				
14. Use common instructional aids, such as flipcharts, power points and handouts to complement and enhance learning experience				
15. Stimulate learner involvement during learning activities				
16. Assess attainment of objectives throughout the course				
17. Give appropriate feedback to encourage participation and support to the learners				
18. Use common non-verbal signals and appropriate instructor responses				
19. Manage a discussion effectively and in a manner that encourages expression of ideas and maximum learner participation				
20. Implement active training techniques such as discussions, games, simulations, etc.				
21. Manage the timing, pace and flow of a learning activity				
22. Use different types of questions to stimulate discussion and check for understanding				



23. Manage disruptive behaviour in a positive and constructive manner			
<p>1 Awareness</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Knows key inputs and outputs ➤ Can define terms, identify basic tools to be used ➤ Aware of sources reference/resource materials ➤ Able to describe basic processes 	<p>2 Basic Application</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Able to perform/produce routine elements ➤ Can successfully repeat previous processes in similar conditions 	<p>3 Skilled Application</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Able to perform complex tasks ➤ Can apply processes to new situations ➤ Troubleshoots and repairs/resolves basic problems 	<p>4 Mastery</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Able to create new processes, new tools and innovative solutions ➤ Can solve unique/new problems ➤ Able to learn further on an independent basis ➤ Competent to instruct others to skilled application competency



Instructor Skills Checklist

Instructor's name _____ Course _____ City & Date _____

Skill Area Specific Task	Done well	To improve	Comments
Start the training session			
Greet learners prior to beginning			
Put learners at ease			
Conduct GRPI			
Set the context for the session summary of objectives			
Follow the Lesson Plan			
Begin with an overview & a statement of objectives			
Present content accurately			
Conduct learning activities as in the lesson plan			
End lesson with summary & link to next lesson			
Keep to the schedule specified in the lesson plan			
Administer formal evaluation procedures			
Present Course Content			
Present course content conversationally			
Maintain eye contact with learners			
Speak in a clear, audible voice			
Use language that learners understand			
Use natural gestures and body movements			
Demonstrate a positive attitude towards the course			
Use instructional aids			
Use instructional aids enriching learning experience			
Use prepared instructional aids			
Record learner responses accurately & clearly			
Facilitate learning			
Ask questions to stimulate participation			
Ask questions to check for learner understanding			
Explain how to apply the content			
Give appropriate feedback to learners' answers			
Provide opportunities for learners to ask questions			
Provide correct and concise answers			
Confirm understanding of comments or responses			
Relate content to on-the-job experience			
Respond to nonverbal cues to ensure full participation			
Manage discussions & exercises			
Set the stage for the discussion & exercises			
Keep discussions focused on the key issues			
Maximize learner participation in discussions			
Summarize & relate o the learning objectives			