

出國報告（出國類別：其他）

豐收之旅－美國訓練發展協會（ATD） 年會參加紀要



服務機關：台灣中油公司人力資源處訓練所

姓名職稱：張淑宜副主任

派赴國家：美國

出國期間：106.5.19.~106.5.27.

報告日期：106.06.25

摘要

蒙公司選派前往美國出席 ATD 年會，從 106 年 5 月 19 日午夜出發到 106 年 5 月 27 日凌晨返台，共計 8 天。除其中 4 天在大會出席各項主題研討外，並參觀了多家總部設在 Atlanta 的知名企業，觀摩並座談以瞭解其訓練業務執行狀況。

由於年會的屬性在交流而非學術研討，因此雖然有 300 場次的座談與研討會，其實各講次的內容並不深入，通常主講人於引發學習興趣之後，便開始介紹該公司的訓練課程或軟體或平台或設施… 等產品或服務，反而是從大會展場裡各廠商的攤位處更能讓人嗅出 HR 的新趨勢。

無論如何，作者還是整理了收穫，從 5 個角度來分享學習心得：

- 1.大會設想周到 讓人滿意
- 2.展場琳瑯滿目 廠商各出奇招
- 3.ATD 書坊 讓研習更有深度
- 4.主題演講 激勵人心
- 5.企業參訪 獲益良多

再提出 4 項建議供本單位及本公司參考：

- 1.ATD 為全球 HR 盛事 公司應每年派員出席
- 2.微課正風行 本公司要跟進
- 3.主題演講要邀夠份量的人 現身說法
- 4.策展經驗值得學習

盼望能對本所及本公司有所助益。

目次

目次.....	1
一、目的.....	2
二、過程.....	2
三、具體成效.....	3
四、心得與建議.....	4

一、目的

- (一)、本公司為美國人才發展協會(Association for Talent Development 簡稱 ATD) 台灣分會的團體會員，為拓展視野、引進新知並促進國際交流而派員參加年會。
- (二)、2017 年年會議題涵蓋十大主題包括：職涯發展、全球人力資源發展、人力資本、教學設計、領導力發展、學習科技、學習評估與分析、管理、培訓實施、學習科學；大會的四大議程則包括有：政府、銷售業務、醫療保健、高等教育。皆與本所培訓業務密切相關。

二、過程

本次行程安排包含年會及企業參訪兩部分。

- (一) 年會：本次大會共有 300 場以上的專題研討、超過 400 家廠商展覽，來自世界各國超過 10,000 名以上與會者。
- (二) 企業參訪：參訪了包括飲料業(Coca Cola)、廣電業(CNN 電視台)、運輸業(UPS)、電信業(AT&T)、建材業(The Home Depot)等大型標竿企業的訓練實務。

起迄日期	天數	到達地點	詳細工作內容
5/20(六)	1	台灣→ 美國亞特蘭大	啟程及文化參訪： Coca Cola、CNN 電視台
5/21~5/24	4	亞特蘭大	參加 ATD 研討會及觀展
5/25	1	亞特蘭大	標竿企業參訪： UPS、AT&T、Home Depot
5/26~27(日)	2	美國亞特蘭大 →台灣	返程
合計	8		

三、具體成效

本次公務出國並非特定主題之深度研習或考察，而係出席年會，因此具體成效有如下幾項：

(一) 人際面的開展

本次到 ATD 出席年會的活動係由財團法人自強工業科學基金會辦理，團員共計 20 人，來自 14 間公民營機構分別為：

編序	機構名稱
1	工業技術研究院產業學院
2	博士博數位人力資源股份有限公司
3	財團法人資訊工業策進會
4	中華電信
5	國家文官學院
6	台灣電力股份有限公司
7	台灣中油股份有限公司
8	亞碩國際管理顧問股份有限公司
9	財團法人自強工業科學基金會
10	中國非公立醫療機構協會繼續醫學教育分會
11	太古集團可口可樂股份有限公司台灣分公司
12	台灣積體電路製造股份有限公司
13	行政院人事行政總處公務人力發展中心
14	地方行政研習中心

藉由 8 天的共同行程，可以了解各單位 HR 概況，將來如需進一步瞭解業務，至少可以從同團學員作為窗口來詢問，增進業務推動便利性。

(二) 向標竿單位學習

本次團員中，文官學院以「台灣身心障礙公務人員考試錄取人員基礎訓練培訓方案」獲得 ATD 多元與包容類的「卓越實踐獎」、資策會以「跨越軟體人才先進培訓計畫」獲得 ATD 組織學習和發展類的「卓越實踐榮譽獎」，真是優秀，本公司應該找時間瞭解該獲獎單位的實際執行狀況以及如何向 ATD 申請遞件提案及接受評選。

四、心得與建議

(一) 心得：這是我第 1 次參加 ATD 年會，覺得非常熱鬧有趣。個人心得如下：

1.大會設想周到 讓人滿意

本次年會共計有 400 個廠商在大會展示產品與服務，與 10 大主題相關的研討會或座談會共計有 300 場，出席人員達 10,000 人。這種規模的大型活動如果沒有事先妥當的規劃，在每堂課之間換場的人員流動或用餐時的大排長龍…都有可能是場惡夢。然而大會在會議前 2~3 週即已事先將 300 個講次依照時間及類別公告在網頁上，鼓勵參與者先行註冊選課，並產生每個人獨有的課程規劃表。

這種設計不只讓研討會的辦理人及講師預知該場次可能出席人員數量，更讓預備出席者事先瀏覽了課程題目並預覽了課程簡介，等於是做好了心理承諾，有助於學習成果的提升。

我在出發前完成了線上選課，印出了自己的選課單，清楚明白自己是要出席哪幾場座談，感覺就要去充電！對於大會的設想周到，先有了好印象。

2.展場琳瑯滿目 廠商各出奇招

因為參展廠商數目實在太多，為了吸引來賓駐足廠商莫不各顯神通：有的送書(甚至有作者在場簽名)，有的送自拍神器，有的送訓練課程折價券，有的送護唇膏；當然送原子筆、螢光筆、便條紙、筆記簿的就多到無需枚舉了。天氣炎熱，結果是送西瓜汁、芒果冰砂的廠商最獲青睞，人龍排了好長好長。展場滿佈著歡樂的氣氛。

3.ATD 書坊 讓研習更有深度

300 場研習會其實就是廠商付錢給大會所買下的獨家廣告時間，我觀察幾乎每堂課程主講人都專注於說明主題很重要云云，致於該如何將該主題付諸實行？請有興趣的聽眾購買該軟體或系統或訓練課程或顧問服務。

所以研討會感覺有點空泛！！幸好大會有 ATD 書坊。幾乎

網羅了應邀發表人所出版的相關比較新的書籍，讓人有機會可以再深入一窺堂奧。我買了 3 本跟組織變革的書回去研究。

4.主題演講 激勵人心



今年的 3 場次 Keynote Speech 分別邀請了三組人士現身說法：

第 1 組是太空人 Mark 和 Scott Kelly 雙胞胎兄弟說明了他們如何接受挑戰，從一再失敗到越挫越勇、到完成在太空中待一整年的艱鉅任務…他們說：「If we can dream it, we can do it.」

第 2 組是心理學家 Kelly McGonigal 談壓力管理。她說壓力不是件壞事，當你心跳加快、腎上腺素分泌增加…其實是你的身體已經動員起來要面對壓力的挑戰，所以面對壓力，你可以採取下面 3 招：



- 改變對壓力的看法
- 給其他同樣為壓力所苦的人具體協助
- 給其他同樣為壓力所苦的人同情與支持

第 3 組是愛爾蘭男高音 Ronan Tynan 壓軸。這個更是振奮人心！原來 Tynan 出生的時候下肢就有殘疾，然而他成為了愛爾蘭國家體育學院第 1 位入學的殘疾人士。20 歲的時候他因為意外，雙腳被截肢。然雖然如此，他在 1981 及 1984 年殘障奧運會卻勇奪了 18 面金牌並改寫了 14 項世界紀錄。可說是大放異彩。



為了夢想，他進入了醫學院，1933 年畢業成為骨科運動傷害的專科住院醫生。33 歲的時候他開始學習聲樂，甚至參加歌唱比賽脫穎而出，成為愛爾蘭國家男高音歌手，經常到世界各地去演唱並出版了自己的歌唱 CD，CD 還經常高居賣座的冠亞軍。Tynan 是一個在專業生涯和個人生涯雙料成功的案例。他說：「每個人都像是一個標點符號。但有的人像逗點，有人像驚嘆號。這端賴我們如何看待自己的人生。我們要留下的是一個特別的未完成的句子，或是一篇短文，或者是一個不尋常的故事？」Tynan 說人生無法重來，Pursue your passion 就對了！！

5.企業參訪 獲益良多

在 Coca Cola 博物館我們看見了企業如何把歡樂的主題融入在博物館之中，在 CNN 電視台總部我們看見了媒體業最擅長的媒體溝通，它把可以公開的部分都透明化處理，讓觀眾感覺和信賴它的專業。以上兩個單位都採取售票參觀方式，既滿足了大眾的好奇之心，也藉由門票收入來支付因為參訪而產生的成本或不便。

另外在 U P S 則感受到完全不同的氛圍，U P S 的咖啡色工作服讓員工看起來就像士兵或軍人一樣嚴肅，沒錯，有別於 Coca Cola 和 C N N 的熱情紅色，U P S 是嚴謹不容許出車禍或無法安全送達物件的公司。在這個訓練場我們看見實車訓練，透過實際計算人體所承受的壓力來讓員工知道上下車應手握把手，或是用透明車體來讓員工知道貨品應如何在貨車上擺放的訓練方式，都很適合讓基層員工學習和體會。



接著的 A T & T 的參訪，著重在 I T 技術活用。開場來迎賓的是一位機器人，讓人耳目一新。接下來視訊會議室，他們做到的是和真人一比一的螢幕比例，所以不會覺得對方是在遙遠之處，反而感覺觸手可及；另外他們也利用網際網路進行很多協同作業，果然是個 High tech 的公司。

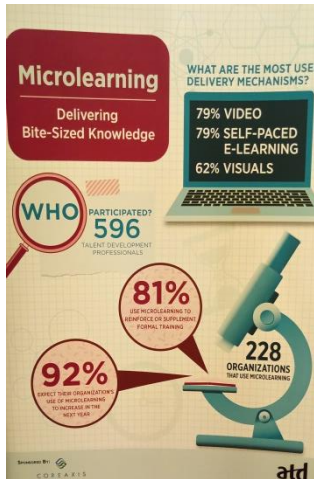


最後參訪的 Home Depot 也令人驚艷。橘色鮮明的工作圍裙立刻讓人想起了台灣的特力屋集團。他們為了讓顧客滿意、發展了手持裝置的產品查詢系統，針對客戶所欲瞭解的產品品項可以做即時查詢，精準服務客戶及抒解員工壓力的作法讓人好想為它鼓掌。

(二) 建議：

1. ATD 為全球 HR 盛事 公司應每年派員出席

ATD 年會為目前人力資源領域的最大型活動，基於瞭解業界動態相互觀摩學習的角度，公司應每年派員出席。



2. 微課正風行 本公司要跟進

現代人身處資訊爆炸的時代，能專注的時間越來越短，因此很多課程都縮短成一個個的小單元課程。本公司 E 學院的課程過去一個主題少則 1 小時，多則 2~3 小時，內容或份量或許充實，但可能無法符合現代人無法專注很久的狀況，或許未來的新課程可以朝微課程設計。

3. 主題演講要邀夠份量的人士 現身說法

今年的 3 場主題演講扣人心弦，因為他們所說的都是自己的真人實事。本公司可以借鏡一下，重要的演講要邀請夠份量的實證者來現身說法，才能觸動人心。

4. 策展經驗值得學習

安排 300 場課程感覺要花不少時間，可是 ATD 的工作人員說他們只花了 1 天就排好了，因為他們有排程的軟體。辦理大型活動要注意的眉眉角角太多，如何安排講次、場次、場地、動線、攝錄影、接送、餐點...都是大有學問。本公司訓練所越來越有機會承辦大型活動，對於如何策劃布展這件事，應該儘早進行瞭解和學習。

最後感謝公司能選派職前往出席年會，真實感受 HR 領域的蓬勃發展；也感謝出國期間有關主管的協助代理，以及同事的包容體諒，讓我無後顧之憂樂在學習。職將在所內另行擇期與伙伴們分享學習心得，讓大家同享 HR 領域之進展，一起進步。