

出國報告（出國類別：開會）

## 人才發展協會 2024 國際年會

服務機關：台灣中油股份有限公司

姓名職稱：曾智昌/組長

派赴國家/地區：美國路易斯安那州紐奧良

出國期間：113 年 5 月 17 日至 5 月 25 日

報告日期：113 年 6 月 19 日

## 摘要

在變化的世界中，職場工作角色和模式迅速轉變。數位平台、AI 和網絡技術正在顛覆和改變產業的運營方式和職業技能。新的工作模式、組織的績效提升、人才發展及管理的策略制定等這些都是當前企業面臨的關鍵課題。

美國人才發展協會（Association for Talent Development，簡稱 ATD）舉辦全球性人才發展峰會（International Conference & Exposition），超過 300 個課程和多個展示攤位，涵蓋領導力發展、職業發展、教練和諮詢、培訓和開發等各種主題，吸引了來自全球的培訓和發展專業人士參加。此外，ATD 還提供各種線上課程、研討會和培訓資源，以支持個人和組織的發展。

透過參加論壇，吸收各項人才發展知識並關注 AI 等科技發展對人才的影響，進而思考未來的發展方向，以因應未來多變的挑戰。

## 目次

壹、目的.....	3
貳、過程.....	4
參、具體成效.....	6
肆、內容摘要及心得.....	7
一、主題演講內容摘要.....	7
二、研討會內容摘要.....	11
三、心得.....	30
伍、建議.....	33
陸、參考資料.....	35

## 壹、目的

美國人才發展協會(Association for Talent Development[1]：簡稱 ATD1)是一個全球性的專業組織，致力於推動人才發展和人力資源管理領域的最佳實踐。成立於 1943 年，ATD 透過研究、資源和網絡支持，幫助專業人士提高員工績效和組織效能。

ATD 提供廣泛的資源和服務，包括書籍、雜誌、研究報告、在線課程和認證計劃。其認證項目如 Certified Professional in Learning and Performance (CPLP) 和 Associate Professional in Talent Development (APTD) 在業界廣受認可，旨在提升從業者的專業能力和市場競爭力。

該組織每年舉辦多次大型會議和活動，其中最著名的是 ATD International Conference & Exposition，吸引了全球數千名專業人士參與。這些活動提供學習、交流和專業成長的機會，使會員能夠了解行業最新趨勢和技術。

ATD 的會員遍布全球各地，涵蓋了多樣化的行業和專業背景，從企業培訓師、學術界人士到組織發展顧問。通過其豐富的資源和全球網絡，ATD 為人才發展專業人士提供了一個平台，促進知識分享和專業成長，推動行業的進步與創新。

2024ATD 國際年會於 2024 年 5 月 19 日至 5 月 22 日在美國路易斯安納州紐奧良市舉行，本次年會主題為「為你的靈魂充電」(recharge your soul)，希望透過年會舉辦更新專業知識，重燃熱情，並重新參與學習社群內的聯繫。ATD24 提供各種教育機會、展會現場的解決方案以及無處不在的網絡，讓參加者充電學習並進而推進職業生涯。

希望透過參加此次年會了解 AI 科技應用於人才發展議題，提供未來同仁在 AI 技能的方向並善用科技協助企業提升效率與產值。

## 貳、過程

本次參加 ATD24 年會的活動，係由 ATD 台灣交流會安排之研習團方式參與，除接觸國際性年會之參與者外，本次台灣團員共計 20 人，來自 12 家公民營機構[2]如下：

序號	機構名稱	人數
1	國泰人壽保險股份有限公司	4
2	鑄福智業有限公司	1
3	北祥科技服務有限公司	1
4	財團法人台灣金融研訓院	3
5	台灣電力股份有限公司	1
6	美國管理協會(台灣)	1
7	佳世達科技股份有限公司	1
8	行政院人事行政總處公務人力發展學院	2
9	台灣中油股份有限公司	1
10	工業技術研究院產業學院	2
11	APTD 認證講師	1
12	ATD 台灣交流會	2
合計		20

本次出國行程[2]臚列如下：

日期	行程
5/17(五)	由桃園國際機場 (TPE) 搭機至舊金山國際機場 (SFO) 由舊金山國際機場 (SFO) 搭機至紐奧良機場(MSY)
5/18(六)	至年會會議場地熟悉環境並領取識別證、手冊等會議用品
5/19(日)	參加 ATD 2024 年會
5/20(一)	參加 ATD 2024 年會
5/21(二)	參加 ATD 2024 年會
5/22(三)	參加 ATD 2024 年會
5/23(四)	由紐奧良機場(MSY) 搭機至舊金山國際機場 (SFO)
5/24(五)	由舊金山國際機場 (SFO) 搭機回臺
5/25(六)	由舊金山國際機場 (SFO) 搭機回臺

此次年會包含下列 13 大學習領域[3]：

- 一、 領導力發展(Leadership and Management Development)：探討從事人才發展、變革管理和培育全球勞動力的領導者以建立強大的跨國員工團隊的趨勢和主題。
- 二、 未來準備度(Future Readiness)：探討有助於專業人士為組織做好準備，以滿足未來需求的趨勢和主題。
- 三、 人才策略與管理(Talent Strategy & Management)：探討影響組織人才和員工生命週期管理的趨勢和主題。
- 四、 教學設計(Instructional Design)：探討學習需求分析，為了滿足需求而制定教材，以及設計課程目標相關的趨勢和主題。
- 五、 職涯發展(Career Development)：探討對有志於發展自身職業，幫助他人培養技能和專業知識的趨勢和主題。
- 六、 學習技術(Learning Technologies)：利用技術工具與平台並使用同步與非同步的學習來培養未來勞動力。
- 七、 學習評估與分析(Measurement & Evaluation)：探討學習分析流程模型和系統，評量人才發展措施、課程效果和組織成果。
- 八、 管理學習職能(Managing the Learning Function)：管理學習功能變得更加複雜。探討具有管理職能人員的責任，例如更具戰略性地了解處理業務合作、人員配備、管理計劃等領域。
- 九、 培訓執行(Training Delivery & Facilitation)：通過選擇或開發適當的執行選項來涵蓋知識和技能的轉移，使學習變得引人入勝、有效、相關並且適用。
- 十、 學習科學(Learning Sciences)：個人如何獲取資訊、形成連結和想法，並在工作中採用新的行為來改進 績效等各種機制。
- 十一、銷售支援(Sales Enablement)：探討影響社會的要素與培育適合銷售人才的趨勢和主題。
- 十二、政府(Government)：來自聯邦、州和地方政府對探討培育學習專業人才的趨勢和主題，及運用創新和合作來培養職場的人才。
- 十三、醫療保健(Healthcare)：對致力於通過學習、人才發展和文化變遷，打造下一代醫療保健環境的醫療保健主管、服務提供者、經理和培訓師的趨勢和主題。

## 參、具體成效

此次參加 ATD24 具體成效如下：

### 一、 學習人才發展及訓練新知

參加 ATD 年會，接觸最新的人才發展和訓練方法，了解當前最有效的教學策略和技術，並學習如何在我們的組織中應用這些新知識，提升員工的培訓效果和工作績效。

### 二、 增進跨領域人際交流

年會來自全球各行各業的培訓和發展專業人士，提供了一個機會進行跨領域的交流和合作。透過與其他專業人士分享經驗和見解，獲得新的靈感和解決方案。

### 三、 科技運用人才之發展

探索最新的科技應用如何促進人才發展，包括 AI、大數據和學習管理系統（LMS）等技術。了解如何利用這些技術來提升培訓的效果和效率。

### 四、 大型活動之辦理

此次年會除了研討會、展場外，尚有書城、國際村、公益活動...等等，參與一個規模龐大的國際會議，能夠學習和觀摩大型活動的組織和運作方式，這對於未來在公司內部或外部籌辦大型活動提供了寶貴的經驗和技巧。

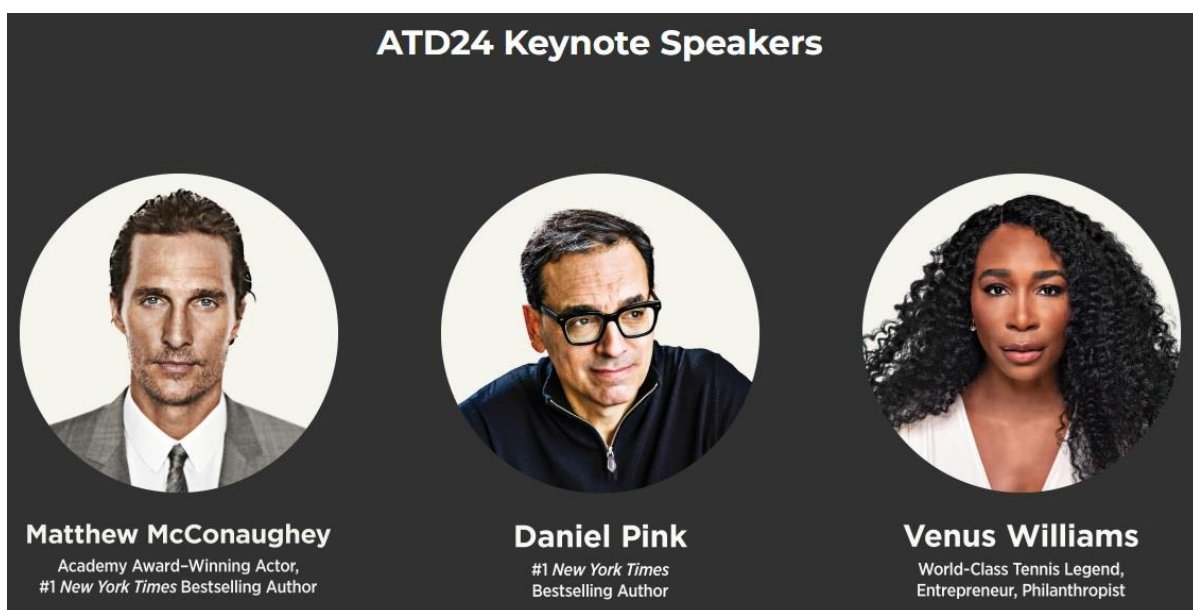
### 五、 展位之規劃

透過觀察和參與展會，學習如何有效地規劃和設計展位，從而提升展示效果，推廣公司的產品和服務。

## 肆、內容摘要及心得

### 一、主題演講內容摘要

Keynotes Speaker：此次邀請 General Session 為下列 3 位知名講者(如下圖)



(圖片來源：ATD24 網站)

#### (一) 講座：Optimism Is Survival(樂觀即是生存)

講者簡介：馬修·麥康納 (Matthew McConaughey[1])，美國著名男演員，出生於德克薩斯州。他以其多變的演技和迷人的個人魅力聞名於世。麥康納於 1993 年因主演《年少輕狂》(Dazed and Confused) 嶄露頭角，開啟了這位演員的職業生涯。2013 年，他在電影《達拉斯買家俱樂部》(Dallas Buyers Club) 中飾演羅恩·伍德魯夫 (Ron Woodroof)，該角色為他贏得了奧斯卡最佳男主角獎，出演了 40 多部票房超過 10 億美元的故事片。

馬修·麥康納不僅在影視界獲得成功，他也是一位致力於慈善事業和社會活動的熱心人士，創立了 Just Keep Livin Foundation，致力於幫助年輕人提升生活素質。馬修·麥康納為一名作家、製片人和慈善家。2020 年，麥康納出版了他的第一本書《Greenlights》，該書成為《紐約時報》暢銷書第一名，全球銷量超過 300 萬冊。



本次 Open Session 由 Emergent CEO Holly Ransom 主持，在問答過程中談到 1993 年電影《年少輕狂》中的著名台詞“alright, alright, alright”，基本上是電影場景中角色對三件事的肯定，馬修·麥康納認為「樂觀就是生



圖片來源：作者拍攝

存」，即使後來沒有獲致預期的成果或目標，但過程亦是收穫的一部分。麥康納亦談到「生存的秘訣就是管理失望」，在電影選角中，曾經因疏於準備沒有完美表現而感到尷尬，這次經驗讓他明白了

「Preparation is the science of creation（做好準備是創意的催化劑）」的重要性。最後，麥康納談到利用角色講述好故事還需要好的領導力，「讓我們定義每個角色並賦予其有效性，讓人們在可以學習的地方工作，同時也利用他們與生俱來的本能來做好他們有能力做好的事情」。

## (二) 講座：Beyond Resilience: A New Path to a Strong Culture (超越韌性：通往強大文化的新道路)

講者簡介：丹尼爾·平克（Daniel Pink[1]）是一位美國知名作家、演講者和商業思想家，以其對勞動力、動機和管理的深刻洞見而聞名。他對商業、創造力和行為進行深入研究的著作曾多次獲獎，已被翻譯成 42 種語言，在美國和海外銷售了數百萬冊。

平克撰寫了五本《紐約時報》暢銷書，包括《後悔的力量：向後看如何推動我們前進》等。平克是《Crowd Control》的主持人和聯合執行製片人，他的銷售和說服大師班是該平台上最受歡迎的課程之一。他關於動機科學的 TED 演講已被觀看超過 4000 萬次。

平克不僅是個多產的作家，還是一位知名的演講者。他經常在全球各地的企業、學術機構和政府機構演講，分享他的研究成果和見解。

本次演講中平克提到目前處境-道瓊指數攀升，失業率很低，但信心水準卻處於谷底；再者，關於人工智慧，有些人認為人工智慧最終將實現結束朝九晚五工作的夢想，另一些人則認為人工智慧可能會傷害人類，相互矛盾的觀點。



圖片來源：作者拍攝

平克提出一些我們正面臨問題，例如：

- 那些工作該單獨完成，那些工作應該合作一起完成？
- 人工智慧將如何改變我們的學習內容、學習地點、學習時間、學習方式？
- 我們如何才能在工作上取得成功而不破壞我們的家庭生活—反之亦然？
- 辦公室的功能是什麼？
- 如何在充滿衝突的環境中前進？
- 當沒人知道下一步是什麼時，我們如何為下一步做好準備？

平克提供五種應對未來的發展方法[4]建議，分述如下：

- **Create a to don't list(建立避免項目清單)**

平克指出，我們面對問題時都有一種傾向，這種傾向使我們偏向於增加做什麼來處理解決問題。我們的「默認行為是添加」，這可能導致日程工作安排過度或文件太多。刪除不必要的事項可以幫助人們思考減少，而不是專注於增加。平克表示，這意味著要去除那些耗盡我們能量並「吸取我們生命」的事物。列出那些讓你筋疲力盡的事情—「記住這些事情是非常有影響力的」—然後避免去做它們。

平克建議，找出在工作和生活中分散你注意力、消耗精力以及轉移注意力的三件事，這些事情讓你遠離最重要的目標。把這些事情寫下來，然後不要去做。「減少比增加更有效」。

- **Create progress rituals(建立進步型式)**

在今年剩下的日子，平克請與會者在每天結束時列出三個取得工作進展的方法。他表示，工作文化往往沒有提供「足夠的關於我們進展的資訊」。相反，個人可以建立自己的進展型式，這在那些感到沒有成就感的日子裡尤其重要。

每天只需花 30 秒鐘反思一下今日完成了什麼，如何取得進展，並把它記錄下來。一旦養成這個習慣，就不會停下來。「在工作中每天最大的動力是在有意義的工作中取得進展」。

- **Have fewer *how* conversations and more *why* conversations**(少一些「如何」的對話，多一些「為什麼」的對話)

了解目的是一個績效提升的重要因素。理解目的可以透過「少關注如何做，多關注為什麼做」來實現。平克建議與會者每週少進行兩次如何做的對話，多進行兩次為什麼做的對話。「目的認知是你所擁有的最具成本效益的績效提升因素」。

- **Take a break**(休息一下)

每天下午，安排到戶外散步 15 分鐘，談論或思考一些與工作無關的事情，不要帶手機。重點是要將這個休息時間安排在日程中，因為安排好的事情比沒有安排的更有可能發生。領導者可以通過以身作則，讓退一步休息在文化上被接受。「休息並不是對我們工作的偏離—它們是我們表現的一部分」。

- **Make bolder decisions**(做更大膽的決定)

人類在抉擇時可選擇「安全或是冒險」。即使事情不一定總是如我們所希望的那樣進展，人們對於自己沒有做的事情比對自己已做的事情感到更多遺憾。為了幫助鼓舞與會者，平克提出了三個問題：

1. 如果你明天職位被替代，你的繼任者會做什麼？
2. 如果你的朋友遇到上述問題，你會給他什麼建議？
3. 在 2034 年，你現在的自己會建議未來的自己做什麼？

Pink 最後引用了一個諺語：「種一棵樹最好的時間是 20 年前。第二好的時間就是現在」勉勵大家。

- (三) 講座：Venus Williams 分享 *how coaching, a strong mindset, and a love for life changed her career*(教練、堅強的心態和對生活的熱愛如

何改變了她的職業生涯)

講者簡介：大威廉斯(Venus Williams[1]) 維納斯·威廉斯 (Venus Williams) 是史上最偉大的女子網球選手之一。她的職業生涯中取得了許多重要的成就，包括在單打和雙打比賽中贏得了許多大滿貫冠軍。除了她的網球成就，維納斯是企業家和慈善家，儘管在職業生涯中面臨過傷病和挑戰，維納斯·威廉姆斯仍然保持著對網球的熱情和對成功的渴望。

透過和 Emergent CEO

Holly Ransom 對談中，大威展現對自我高標準的要求，要在職業運動中闖出一片天，必須設定很高而明確的目標，及早準備，全力以赴。同時，大威也談到時間管理的重要性，



圖片來源：作者拍攝

也非常重視休息與恢復，強調創造力來自我們的興趣，只有在喜歡的工作中，才能不斷產生新的創意。

## 二、研討會內容摘要

(一) 主題：Emerging Corporate Learning Trends With the Development of Generative AI[5](生成式人工智慧發展下的新興企業學習趨勢)

講者簡介：Dongshuo Li 是 UMU 的執行長，UMU 是一個全球超過 1 億人使用的人工智慧學習平台。在 Google 任職七年期間，他獲得了包括傑出經理人獎在內的多個獎項。之後，創立了 UMU，該軟體在日本 2022 年的 ITReview 中名列前茅。

人工智慧 (AI) 可以根據其能力、方法進行多種分類。當前，兩個主要的類別是分析型人工智慧 (Analytical AI) 和生成型人工智慧

(Generative AI)。以下是每個類別的概述：

### 1. 分析型人工智慧

定義：分析型人工智慧指的是設計用來分析數據、識別模式並基於統計方法和邏輯推理做出決策的系統。這些 AI 系統擅長於解決問

題、優化和數據解釋。

應用如 Google 的搜索引擎、臉書的 Feed 及 Investment 的 Bridgewater。

## 2. 生成型人工智慧

定義：生成型人工智慧指的是設計用來創建新內容的系統，如文本、圖像、音樂或整個虛擬環境。這些系統根據學習現有數據集生成新數據。

應用如產生圖片的 Midjourney、產生對話的 ChatGPT 及產生影像的 Sora 等。

根據其應用範圍和目標進行不同的分類，其中兩個重要類別是通用人工智慧（General AI）和垂直人工智慧（Vertical AI）。這兩種類型的 AI 在設計、應用和能力上有顯著的區別。

### 1. 通用人工智慧（General AI）

定義：通用人工智慧，指的是非特定功能或類別的 AI 系統，系統能夠執行人類的認知任務，並能夠在不同的任務之間靈活轉換，聊天機器人的 ChatGPT、Google Gemini 及影像生成的 Midjourney 皆屬此類。

### 2. 垂直人工智慧（Vertical AI）

定義：垂直人工智慧，或稱為行業專用 AI，是專門針對特定行業或專業領域設計和開發的 AI 技術和解決方案。這些系統針對特定行業的需求和挑戰，提供專門的功能和應用，像 Nvidia 的 AutoDMP，垂直人工智慧是各家廠商積極開發的領域。

隨著生成式 AI 的快速發展，AI 目前應用在輔助人類執行任務，提供支援和建議(Co-Pilot)，幫助人類做出更好的決策，並期望有一天 AI 可以自動完成工作或任務(Auto-Pilot)。

講者另外提出了 AI 素養(Literacy) 五個層級評估模型：

0. 無知階段：沒有任何動力去使用它，最終也拒絕了它。
1. 娛樂階段：沒有明確的目的去使用它。隨意的，不嚴謹，且單方面的。
2. 搜索階段：使用 LLM 作為搜索引擎獲取標準答案。
3. 反饋階段：通過 LLM 獲取反饋和建議，以完善你的答案。
4. 建設階段：透過 LLM 建立流程和創意亮點。從 LLM 中間接地獲得

靈感，無論是在創意上還是解決問題上。

5. 合作階段：創建一組自己的 AI 代理人，涵蓋您所使用的所有語言，並通過相關的完整生命週期進行管理。

講者另外提供建立 AI 素養的三個面向：態度、技能和知識。

1. 態度(Attitude)

- 開放的心態(Open Mindset)：擁抱人工智慧，學習和探索新技術。
- 自我迭代(Self-Iteration)：適應不斷發展的人工智慧，擁抱變化。
- 創新意識(Innovation Awareness)：應用人工智慧解決問題，探索新方法。

2. 技能(Skill)

- 提示優化(Prompt Optimization)：通過高質量的提示來提升與人工智慧的互動知識。
- 批判性評估(Critical Evaluation)：評估人工智慧提供的信息和建議，辨別可能的偏見、錯誤或不準確的輸出。
- 資訊整合(Information Synthesis)：將人工智慧的見解與其他來源相結合，進行全面的決策。

3. 知識(Knowledge)

- 人工智慧基礎知識(AI Fundamentals)：理解人工智慧的基本概念、歷史、未來趨勢和應用。
- 提示工程(Prompt Engineering)：通過提示優化來優化 LLM 的性能。
- 基於 LLM 的工具(LLM Based Tools)：有效地理解和應用各種基於 LLM 的工具。
- 真實世界的應用案例(Real-world Use Cases)：了解人工智慧如何在各個行業中解決現實世界的問題。

- (二) 主題：20 Ways to Use Microlearning – and Design Tips for Success[6](使用微學習的 20 種方法 – 以及成功的設計技巧)

講者簡介：Carla Torgerson，教育碩士(Med)、工商管理碩士(MBA)，擁有近 25 年的教學設計師和教學策略師經驗。她始終對最新的學習趨勢



感興趣，並撰寫了許多關於各種主題的部落格和文章，包括電子學習、行動學習和微學習。

微學習是特意縮短的內容，讓學習者能夠將學習融入到他們的工作和個人生活中。

講者分享微學習的 4 個使用情境及其相對應時間長度：

1. 新人訓練：正式工作前之訓練，最多 10 分鐘。
2. 持續精進：強化學習，已經掌握基本知識或技能的基礎上進一步提高學習效果的方法，1 分鐘。
3. 個別學習：個人的短期學習，非正式學習 4 分鐘，正式學習最多 8 分鐘。
4. 效能精進：提升效能之學習，15 秒至 5 分鐘。

5 種微學習型式的例子：

1. 文字文件的型式(Text-Based Resource)：概觀文件、操作指南、文件、檢查表、電子郵件及文字訊息等。
2. 數位學習(eLearning)：動畫、劇本型式、拖放模式、多重選擇及遊戲方式等。
3. 影像(Video)：訪談、實景、動畫及螢幕錄製等。
4. 資訊圖表(InfoGraph)：清單、時間序列、操作指南、流程圖、比較圖、階層圖、其他圖表等。
5. 播客(Podcast)/其他科技方式：訪談、專家講座、問答機器人、擴增實境/虛擬實境(AR/VR)、模擬及角色扮演等。

上述 4 個使用情境和 5 個微學習型式，組合起來共有 20 種狀況，每個人可選擇最適合的情境及使用型式進行微學習。

講者最後提供 5 個設計出色微學習的技巧

1. 具體化(Be Specific)：在設計微學習內容時，應該明確地針對某一特定主題或技能，避免模糊和廣泛的概念。這有助於學習者快速理解和掌握重點。
2. 簡單扼要(Be Brief)：用簡短和直接的方式傳達信息，避免冗長和不必要的細節。這有助於學習者在短時間內吸收和理解關鍵內容。
3. 有吸引力(Be Engaging)：使用互動性、趣味性和多媒體元素來吸引學習者的注意力，保持他們的興趣。提高學習者的參與度。
4. 注重成果(Focus on Performance)：強調實用性和可操作性，幫助

學習者提升實際工作中的表現和技能。確保學習內容與學習者的職業目標直接相關，提高學習的實際價值。

5. 以學習者為中心(Focus on the Learner)：考慮學習者的需求、興趣和學習風格，提供個性化和相關性高的學習體驗。

(三) 主題：Onsite? Offsite? Yes to Both! How to Facilitate Hybrid Learning[7](現場？線上？兩者兼顧！如何促進混成學習)

講者簡介：Cindy Huggett, CPTD，是一位獨立顧問、演講者、教學設計師、課堂主持人和作家，專門研究技術、領導和學習。她在虛擬課堂方面擁有 20 多年的經驗。

混成學習是一種同步進行的、經由引導的學習體驗，參與者來自不同地點：有些人在現場一起學習，其他人則是遠端參與。

混成學習類型可分為下列 4 種：

1. 傳統型式(Traditional Hybrid)：大多數參與者在同一實體空間內。少數參與者通過視頻會議或虛擬教室從遠端地點加入。
2. 遠程為中心的混成(Remote-Centric Hybrid)：大多數參與者從不同的遠端地點個別連接到虛擬教室。少數共同參與者聚在同一實體位置，共享單一連接到虛擬教室。
3. 多重混成(Multi-Part Hybrid)：參與者分別聚集在不同地點，通過視訊會議或虛擬教室作為連接在一起。
4. 引導混成(Facilitator Hybrid)：參與者在同一地點，但引導者從遠端地點透過視訊會議或虛擬教室加入。

混成學習面臨眾多挑戰，其中最明顯的是參與者在不同的環境中有不同的學習體驗。遠端參與者感到孤立，可能難以參與。音頻可能難以聽見，且引導者往往過於關注親自出席的參與者。因此，成功的混成學習力求讓所有參與者無論身處何處，都能享受相同的學習體驗。

混成學習的成功關鍵：

1. 成功的混成學習體驗很少是偶然發生的，它們需要有意識的準備。  
檢查的項目報含下列各項：
  - 確定參與者位置：多少是實體參加？多少是遠端？
  - 視音設備準備。
  - 鼓勵所有參與者，無論身在何處，都要有連接設備。



- 設置虛擬協作平台以連接所有參與者
  - 計劃學習活動，確保每個人都能參與。
2. 清晰的聲音和視頻
    - 聲音：只有當聲音連接清晰且易於聽取時，有效的溝通才會發生。混成學習的引導者應確保在實體教室中的每個人講話都能被聽到，遠程參與者也能有清晰的連接。安排麥克風位置以確保每個人都能被聽到，並鼓勵遠程參與者使用優質的耳機。
    - 視頻：有效的混成環境允許參與者通過攝影機互相看到。安排教室，讓每個人都可以在攝影機上看到，並要求遠程參與者打開視頻。定期休息，避免視頻疲勞。
  3. 創造共享體驗
    - 建立環境：認識每位參與者。向他們打招呼，建立融洽關係，並鼓勵對話，建立參與的群體準則。
    - 提問導向：在提出討論啟動問題時要準確，並明確參與者應該如何回答。例如，問：“誰能理解這個挑戰？如果可以，點擊“是”，如果不能，點擊“否”。
    - 管理討論：建立回應的順序(從遠程開始)，並尋求頻繁的參與並促進對話。

(四) 主題：The Last AI Mile: Applying the Right Generative AI to the Enterprise[8](AI 的最後一哩路：將正確的生成式 AI 應用於企業)

講者簡介：Enrique Olives 是智慧影片創作平台 Vyond 的產品行銷主管。他領導的團隊負責產品定位和資訊傳遞、市場策略、銷售支援、競爭洞察和分析關係，在串流媒體、廣播、業務開發和金融領域擁有 20 多年的經驗。

什麼是生成式人工智慧？它是一種機器學習的人工智慧，機器學習系統能夠生成這三件事，正確的文本、圖片和影片。企業最關心的是生成式人工智慧如何創造商業價值，可由三個面向來談：

1. 從營業收入面來談，借助生成式 AI 發展新產品，無論是新藥、家用清潔劑，還是任何東西，通過了解數據和購買行為和使用模式，幫助創造新的收入管道。Gartner 的研究指出，某些公司的 AI 成熟度越高，收益就越大。

2. 人工智慧可以節省成本和時間，透過 AI 提升員工能力，優化人才，並改善流程提升效率等。
3. 風險緩解和營業持續性，透過人工智慧協助規避或降低風險，避免企業營運中斷。

人工智慧能夠分析和提供更廣泛、更深入的數據，因此越多資料或數據輸入系統，它理解得越多。例如在網路安全中有很多用途，能夠監控系統和防止網路攻擊的措施。在金融分析中，使用人工智慧的交易應用程式。在人力資源方面，人工智慧實際上可以通過多種方式提前分析估計。

根據預測，未來估計

1. 2024 年將有 40% 的企業應用程式會嵌入會話式 AI，而 2020 年時這個比例還不到 5%。
2. 2025 年，將有 30% 的企業實施人工智慧輔助的開發和測試方案，而 2021 年這一比例僅為 5%。
3. 2026 年，生成式 AI 將能自動化 60% 新網站和行動應用程式(app)的設計工作。
4. 2026 年，將有超過 1 億人會與機器人同事合作，共同完成工作。
5. 2027 年，將近 15% 的新應用程式將由人工智慧自動生成，而完全不需要人類介入。這在現在是完全不可能的。

那企業需要 AI 提供什麼樣的內容及對 AI 工具有何要求呢？

1. 相關性(Relevance)：必須與企業相關，例如企業場景、環境、規章制度，甚至企業文化等，產生與企業關聯性高的內容對企業來說才是較有用的。
2. 品牌化(Branding)：對大企業來說，產生的內容例如圖片或影像，要與他們的品牌或企業識別一致。
3. 易於使用(Ease of Use)：公司希望其組織內的更多用戶能夠建立視頻。除非你有一個直觀且易於使用的平台，否則做不到這一點。
4. 在地化(Localization)：例如語言，須根據不同地區使用當地語言，以符合在地需求。
5. 易於更新(Easy to Update)：企業資訊可能隨時更新，生成式內容亦須能夠快速簡單即能更新，以產生最新最正確的資訊。
6. 資訊安全和資料隱私(InfoSec & Data Privacy)：必須保障資訊安全避

免受駭，並注意資料隱私，避免被竊取，因為可能都是企業重要的機密資料。

最後，員工技能提升(upskill)和再培訓(reskill)變得越來越重要，但並非沒有挑戰。最大的挑戰之一是技能差距。許多員工可能缺乏新科技時代所需的技能，此外，員工亦可能會抵制改變或對新技術感到不知所措。但是，技能提升和再培訓對於保持競爭力是必要的。

(五) 主題：Demystify AI：What's Hype, What's Real, and What to do[9](解密人工智慧：什麼是炒作，什麼是真實，以及應該怎麼做)

講者簡介：Patrick Connell, Consulting Practice Leader DDI

大約一年前，當詢問人們關於 AI 時使用時，統計數據如下：

1. 13%的人表示沒有人真正談論使用人工智慧...還沒！
2. 21%感到焦慮和謹慎。有太多未知的事物了！
3. 24%感到興奮...迫不及待要使用人工智慧的解決方案了。
4. 42%邁出第一步...我們正在學習更多，因為這個新趨勢無法逃避。

近年來，人工智慧顯然引起了很多關注，但它並不是一個全新的領域，2000年 Internet 興起開始，不僅將人工智慧視為一個概念，而且透過搜尋引擎融入我們的日常生活中，真正一個突破性的關鍵，就是生成式人工智慧的概念。

人工智慧可能的好處：

1. 自動化(Automation)
2. 可擴展性和速度(Scalability and speed)
3. 個人化(Personalization)
4. 較低勞動力(Low Labor)
5. 具成本效益(Cost effective)

同時，人工智慧亦存在一些缺點

1. 存在偏見(Bias)
2. 黑箱(Black-box)
3. 資料隱私和安全(Data Privacy and Security)
4. 版權侵犯(Copyright infringement)
5. 需要高昂的設置成本和數據要求來建立人工智慧模型(High setup costs and data requirements to build AI models)

從領導者的角度來看，AI 對於團隊的應用可從 4 個面向觀察：

### 1. 專家助手

- 可快速回答問題：

搜尋引擎可以立即提供問題的答案，尤其是當開始實地考察並深入瞭解特定的需求時。提供快速且準確的回應，幫助專業人士迅速做出決策。

- 支援資料分析：

查看大數據資料並利用人工智慧來揭開梳理出趨勢。解讀複雜數據，提供非專業人士可能無法察覺的見解。利用先進的分析工具和方法，揭示模式、關聯性和趨勢。

- 重複的工作自動化處理：

自動化例行和重複性任務，提高效率和準確性。自動化節省了時間，減少了人為錯誤的可能性，使專業人士能專注於更具戰略性的活動。

### 2. 內容生成

- 腦力激盪工具：

幫助使用者快速產生創意和想法。通過提供各種主題、關鍵字和範例，激發靈感，打破思維瓶頸，提升創作效率。此外，還可以模擬團隊討論的效果，讓個人創作過程更豐富、更有創意。

- 文字、圖像、影片產生器

創建文本，還能生成圖像和影像。利用人工智慧技術，根據輸入的參數和需求自動產生高品質的內容，能大幅節省創作時間和成本，並且幫助使用者在短時間內產生大量內容。

- 版權問題

版權問題不可忽視。生成的內容可能涉及到現有的創作物，容易引發版權糾紛。因此，使用者必須了解相關的法律規範，確保生成的內容不侵犯他人的知識產權。確保遵循版權法不僅是保護自身利益，也是一種尊重創作者的行為。

### 3. 翻譯機器

- 快速翻譯

相比於人工翻譯，機器翻譯可以在幾秒鐘內完成大量文本的翻

譯，這對於需要快速處理多語言內容的情況尤為重要。當接觸到來自不同地區、不同語言的人時，翻譯可能是一項非常艱巨的任務。

- 具成本效益

機器翻譯由軟體和演算法運行，一次性投入後可以無限次使用，極大地降低了翻譯成本。對於企業需要翻譯大量文件或內容時尤其有用，節省了資金並提升了經濟效益。提高速度，同時也降低工作量並降低成本

- 全球通用

支持多種語言，可因應全球化的溝通和交流。這對於跨國企業和組織來說尤其重要，面對不同語言背景的客戶、合作夥伴和員工進行交流。機器翻譯可以快速處理各種語言的翻譯需求，幫助企業進一步拓展國際市場，提升全球競爭力。透過機器翻譯，世界各地的交流變得更加便捷。

#### 4. 個人化

- 個人化建議

個性化建議系統根據使用者的行為和偏好，提供量身定製的內容和產品推薦。這些系統透過分析使用者的歷史數據和當前行為，精確預測使用者可能感興趣的項目。這種個性化體驗不僅提高了使用者的滿意度，還提升平台的競爭力。

- 即時反饋

即時反饋在使用者與產品或服務互動過程中，提供即時的建議和修正意見。反饋機制幫助使用者迅速調整和改進其行為，從而提升使用體驗和效果。即時反饋的特性確保使用者在最短時間內獲得有效的指導和支持，從而達成更好的目標。

- 數位教練

數位教練利用人工智慧技術，為使用者提供個性化的指導和支持，模擬真人教練的功能。這些數位教練能根據使用者的目標和需求，制定專屬的計劃和建議，並隨時調整和優化。數位教練的存在大大提升了個人化服務的水平，使使用者獲得更專業、更專屬性的指導。

問題是 AI 準備好了嗎 ?考慮以下問題：

1. 是否一致且可靠？  
確保 AI 系統在不同情境和時間點下的表現保持一致且可靠。定期測試和監控系統，修正偏差和錯誤，保證使用者使用的穩定性。
2. 能夠以透明的方式解釋 AI 嗎？  
必須能夠清楚解釋 AI 的運作原理和決策過程。這包括使用簡單易懂的語言，向使用者說明 AI 如何處理數據和做出決策，提升信任度。
3. 如何確保公平性？  
確保 AI 系統不帶有偏見，對所有使用者公平對待。這涉及到在訓練數據和算法中排除歧視因素，並持續進行公平性測試和改進。
4. 資料是否安全？  
保護使用者資料的隱私和安全至關重要。採取先進的加密技術和安全措施，防止數據洩露和未經授權的訪問，保障數據的完整性和機密性。
5. 是否遵守當前的法規？  
確保 AI 系統符合現行的法律和規範，特別是涉及資料保護和隱私的相關法規。定期審查和更新合規策略，保持與最新法規的一致性。

最後，講者對於我們準備好迎接 AI 了嗎？提供 3 個建議：

1. 保持好奇心，提升 AI 知識  
持續學習 AI 技術和應用，了解最新的發展趨勢和實踐案例。保持好奇心，不斷探索和 research AI 的潛力，增強自身的 AI 知識和能力。
2. 專注於價值，而非技術  
在應用 AI 時，重點關注其為業務或使用者帶來的價值，而不僅僅是技術本身。理解和評估 AI 能夠解決的實際問題，並確保其應用能夠提升效率、創造價值。
3. 與關鍵利益相關者建立負責任 AI 的標準和流程  
與企業內外的關鍵利益相關者合作，制定和實施 AI 的標準和流程，確保其應用符合道德和法律規範。建立透明和負責任的 AI 治理架構，保障 AI 系統的公平性、安全性和合規性。

(六) 主題：Innovate or Die：Harnessing Generative AI for Maximum Impact[10](創

新或毀滅：利用生成式人工智慧發揮最大影響力)

講者簡介：Courtney Nall. MEd, EdD：Global Learning Partner, Novartis

Biomedical Research；Julie McGovern, MBA：Associate Director of

Curriculum Development & Learning, Novartis

講者先簡述 AI 強大功能如效率、個人化及洞悉數據資料等，並提到問題如高昂成本、人為監督及資料安全等。

本場次主要講述利用 AI 輔助於教學設計。分析(Analysis)、設計(Design)、開發(Development)、實施(Implementation)和評估(Evaluation)

ADDIE 模型用於教學設計，其定義功能說明如下：

1. 分析：確定學習問題、目標受眾、學習者的需求、目標和可用資源。
2. 設計：概述如何發展和交付學習內容、學習目標、評估和教學策略。
3. 開發：創建並製作實際的學習內容和材料，然後進行審查和改進。
4. 實施：透過講師指導的培訓、電子學習或混合式學習向目標學習者部署和交付學習解決方案。
5. 評估：評估學習解決方案的有效性並收集回饋以確定影響和所需的修改或改進。

那 AI 在上述 ADDIE 各階段可提供什麼幫忙呢？

1. 分析階段：分析階段利用 AI 的說明
  - 數據分析：使用 AI 收集學習者檔案、學習歷史和評估數據，並利用 AI 進行分析，識別學習者的需求和差距。
  - 建議學習目標：根據課程內容的分析，AI 可以提出適當的學習目標，確保與課程結果一致。
  - 現有資源的策劃：利用 AI 高效地分析和組織大量數據，整理和優化現有的學習資源。
2. 設計階段：AI 在學習設計中的支持
  - 腦力激盪教學策略：利用機器學習演算法分析數據模式，AI 可以生成創新且有效的教學策略選項。
  - 設計課程結構：根據已定義的學習目標，AI 可以生成包含模組、單元、課程和活動的課程大綱。
  - 推薦評估方式：AI 可以建議形成性和總結性評估方法，如測

驗、項目和考試，以評估學習目標。

3. 開發階段：AI 在課程內容創造方面的潛力
  - 生成影像：AI 工具可以生成任何主題的教學影像，提供高品質的視覺教學內容。
  - 產生測驗：AI 可以分析課程目標並生成相關的測驗，以測試學習者的理解程度。
  - 雛型設計：AI 驅動的工具可以提供版面設計和內容建議，生成設計選項，並分析用戶測試以找出改進的空間。
4. 實施階段：AI 實現個性化和響應式學習體驗
  - 客製模擬：AI 可以創造互動式模擬和虛擬環境，實現體驗式學習，提供個性化的學習體驗。
  - 即時反饋：AI 工具可以提供即時且個性化的反饋，回答問題，評估理解程度，幫助學生及時調整學習策略。
  - 適應學習需求：AI 根據學生的表現和偏好調整學習路徑，提供符合個人需求的學習體驗。
5. 評估階段：通過分析表現數據，AI 可以提供改善每個學習者學習成果的建議
  - 分析學習者表現數據：使用測驗成績、作業分數和活動指標等數據，了解學習者的能力水平和學習進度。
  - 識別改進領域：找出學習者在技能或概念上的困難，超出預期的地方，需要進一步加強。
  - 傳達發現和建議：優先考慮修訂內容，提出下一步的改進方案，並向決策者傳達策略，以促進學習成果的提升。

(七) 主題：The Top 10 Prompt Strategies for Large Language Models[11](大型語言模型的十大提示策略)

講者簡介：Josh J. Cavalier

生成式 AI 盛行，如何用好的提示(prompt)產生好的結果，講者提供 10 大策略如下：

#### 1. 角色扮演

以角色扮演的方式來創建提示，例如擔任指導設計師的角色，撰寫與特定主題相關的學習目標。這要求對目標群體和主題有深入的了



解，並能夠準確地表達學習目標，從而確保工作的準確性和有效性。

## 2. 使用樣本

在這項策略中，提供了一個範例，鼓勵按照 SMART(Specific、Measurable、Achievable、Relevant、Time-bound)格式來創建學習目標，並將其限制為一句話。這要求清晰而簡潔地表達學習目標，從而提高溝通的效率和效果。

## 3. 精確的格式

此策略強調使用精確、具體的格式來創造提示。這有助於確保溝通的清晰度和明確性，並使工作更加有組織和高效率。

## 4. 大膽嘗試

此策略中，建議大膽嘗試新的想法和方法。這鼓勵創新和探索，激發出更多的創意和解決方案。透過挑戰自己的極限，才能不斷進步和成長。

## 5. 友善相待

友善地提出問題，例如在創造釀造啤酒的多項選擇題時，鼓勵創造性和善意，同時保持準確和有趣。這種友善的態度能夠促進團隊合作，提高工作效率。

## 6. 強制執行

強調不容忽視的執行力。在設計釀酒學習目標時，不允許使用以“理解”或“學習”開頭的字詞，這要求確定並清晰地表達學習目標，從而提高溝通的明確度和效率。

## 7. 進行對話

建議扮演教育心理學家的角色，利用分類法為釀酒設計課程。這要求深入思考，設計具有層次的學習目標，並給出與之相應的具體活動。

## 8. 儲存你的提示

提供了儲存和管理提示的工具建議，如 Notion、Google Sheets、Microsoft Excel 和 Monday.com。這些工具能夠有效組織和追蹤各項提示，確保工作進度的清晰可視覺化。

## 9. 自動化

推薦使用自動化工具，如 Microsoft Power Automate、Make.com 和

Zapier.com。這些工具可以節省時間和精力，提高生產效率，讓工作更加輕鬆便捷。

#### 10. 玩得開心！

建議將創作過程注入樂趣。這不僅能提高創意的激發，還能增進工作效率。與此同時，透過享受過程，能夠提高團隊士氣，促進合作的互動。

提示(Prompt)是生成式 AI 的輸入，透過使用者問問題的方式，生成式 AI 產生對應結果，問得越好將給出更好更接近的建議，人為介入就可以少一點，Prompt 已發展成一門學問。

### (八) 主題：Breaking Barriers：Using VR and AI to Transform Soft Skills[12](打破障礙：利用虛擬實境和人工智慧移轉軟技能)

講者簡介：Destery k. Hildenbrand

軟技能(Soft Skills)的重要性：

1. 團隊合作與協作：軟技能在團隊合作和協作中扮演至關重要的作用。能夠有效地與他人協作、分享想法、分配任務和解決衝突，是確保團隊成功的關鍵。具備良好的團隊合作技能可以促進溝通，提高工作效率，並達成共同目標。
2. 領導力與影響力：領導力和影響力是軟技能的重要組成部分。擁有這些技能的人能夠激勵和帶領團隊，做出明智的決策，並在組織中產生積極的影響。他們能夠以身作則，影響他人的行為和態度，推動組織的發展和變革。
3. 客戶和客戶互動：在與客戶和客戶互動時，軟技能如溝通、同理心和問題解決能力尤為重要。這些技能有助於建立和維護良好的客戶關係，增強客戶滿意度和忠誠度，從而促進業務增長和成功。
4. 同事互動：良好的同事互動可以創造一個和諧、高效的工作環境。具備軟技能的人能夠尊重和理解他人，妥善處理工作中的人際關係，並有效解決衝突，這有助於增強團隊凝聚力和整體工作效率。
5. 適應力與變革：適應力和應對變革的能力是現代職場中不可或缺的軟技能。能夠迅速適應新環境、新挑戰和新技術的人，更能在變化多端的工作環境中保持競爭力。他們能夠靈活應對變化，保持積極態度，並找到創新解決方案。

這些軟技能不僅有助於個人職業發展，還能夠提升整個組織的效能和競爭力。它們是現代職場中成功和長期發展的基礎。

軟技能訓練的困難：

1. 主觀性和情境性：軟技能通常是主觀的，並且依賴於具體情境。不同的人在不同的情況下對同一技能的理解和應用可能完全不同。因此，在培訓過程中很難制定統一的標準和方法來教導這些技能，並且學員在實際情況中的表現也會有所不同。
2. 根植於個性：軟技能通常深深植根於個人的性格和行為模式，例如溝通風格、情商和領導力等。這意味著改變或增強這些技能需要時間和持續的努力。與技術技能不同，軟技能不能通過簡單的知識傳授來學習，而需要深入自我反思和持續的行為改進。
3. 難以衡量：軟技能的效果難以量化和評估。不同於技術技能，軟技能缺乏明確的測量標準和客觀指標。因此，衡量培訓效果和學員進步的難度較大，這給評估和改進培訓計劃帶來了挑戰。
4. 熟能生巧：軟技能的發展需要通過實踐來逐步改進。僅僅通過理論學習無法有效提升軟技能，學員需要在實際工作和生活中反覆練習，逐步積累經驗，才能真正掌握和應用這些技能。這意味著培訓需要設計大量的實踐機會和持續的支持。

軟技能訓練的這些困難使得其培訓和發展過程更加複雜和挑戰性，但這些技能對於個人職業發展和組織效能的提升至關重要。成功的軟技能訓練需要綜合考慮個人差異、情境變化和長期實踐，並提供持續的反饋和支持。

講者提到，最好的軟技能練習方式是「角色扮演」，角色扮演的好處是：

1. 通過實踐學習：角色扮演提供了一個動手操作的學習環境，讓學員在模擬的情境中實際練習所學的技能。這種學習方式有助於加深理解和記憶，並促進技能的應用和掌握。
2. 實際應用：角色扮演讓學員在接近真實的情境中應用所學的知識和技能。這不僅可以幫助他們將理論轉化為實踐，還能增強他們在實際工作中運用這些技能的信心和能力。
3. 反饋和改進：通過角色扮演，學員可以即時獲得來自導師和同儕的反饋。這些反饋有助於他們識別自己的強項和需要改進的地方，並

在下一次練習中進行改進，逐步提升自己的技能水平。

4. 提高自我認識：角色扮演可以幫助學員更好地了解自己的行為模式、溝通風格和應對壓力的方式。這種自我認識有助於他們在未來的工作和生活中更有效地管理自己和與他人的互動。
5. 克服障礙：角色扮演提供了一個安全的環境，讓學員可以練習應對各種挑戰和困難。通過不斷練習和嘗試，他們可以克服心理障礙，增強應對困難情境的能力，並提高問題解決和決策的技巧。

總的來說，角色扮演是一種非常有效的培訓方法，通過模擬真實情境和反覆練習，幫助學員提升各種軟技能，並在實際工作中應用這些技能，從而達到更好的培訓效果。

但是，角色扮演會遇上一些困難，例如：

1. 害怕出醜：對於一些人來說，進行角色扮演可能會讓他們感到害怕出醜。他們擔心自己的表現不夠出色，可能會被他人嘲笑或批評，這種擔憂可能會阻礙他們參與。
2. 公開演講焦慮：許多人對於在公眾場合表現感到焦慮，這也包括在角色扮演中進行口語表達。這種焦慮可能來自對自己表現的擔心，或者對他人評價的恐懼。
3. 對表演技能缺乏信心：一些人可能會因為對所扮演角色所需技能的不熟悉或缺乏信心而感到困惑。他們擔心自己無法有效地扮演所需角色，或者無法滿足期望。
4. 感覺準備不足：如果參與者感覺自己準備不足，或者對角色扮演的要求不清楚，他們可能會感到不安或焦慮。缺乏充分的準備可能會影響他們的表現和自信心。
5. 負面的過去經驗：一些人可能因為過去在類似情況下的負面經驗而對角色扮演感到擔心或害怕。這些經驗可能包括被批評或被否定的記憶，這可能會影響他們今後的參與和表現。

以上這些因素都可以對參與者的角色扮演產生負面影響。因此，講者建議使用 VR 和 AI 來協助進行角色扮演，其好處是：

1. 在與 AI 進行互動時，出現錯誤或犯錯的情況不會對他人造成負面影響，因為這些錯誤只在個人與 AI 之間發生。這種情況可能會減輕參與者對於出現失誤或被視為愚蠢的擔憂，從而鼓勵他們更加大膽地參與互動、學習和成長。

2. 虛擬實境（VR）技術可以提供一種讓人獨自練習公開演講的經驗，從而幫助人們減輕對公開演講的焦慮。通過 VR 技術，人們可以在一個模擬的虛擬環境中進行公開演講，而不必面對現實生活中的觀眾。這樣的練習可以幫助他們增強自信，獲得寶貴的演講經驗，從而更好地應對真實的公開演講場合。
3. 即使對於自己的表演技能缺乏信心，面對 VR 或 AI 也可以通過自然而流暢的方式進行表演。表演不一定要對自己的表現過分擔心，而是可以專注於自然地展現角色，以及自信地表達情感，從而獲得更好的表演效果。
4. 在面對準備不足的情況時，最好的應對方式是持續不斷地進行練習。利用 VR 或 AI 不斷地重複練習，可以增強自己的技能和信心，從而應對各種挑戰，並在需要時表現出色。

AI 則可利用對話式人工智慧(Conversational AI)的特點：AI 能夠模擬人類對話的方式，使得與之交流更加流暢和自然；通過分析用戶的語言和行為，可以推斷出用戶的目的和需求；客戶服務聊天機器人、虛擬助理以及互動式語言學習工具可以幫助用戶解決問題、執行任務，甚至是提供個性化的學習體驗；可以根據先前交流、個人喜好或者其他相關資訊來回應，使得對話更加貼近用戶的需求；設計特定的規則和指南，來控制回應和行為，從而實現更精確和可控的對話體驗。最後，理想上是可行，但仍需注意 AI 的問題像 AI 產生偏見、黑箱不透明、錯誤資訊、隱私問題及資料安全等。

(九) 主題：Skill-Driven Future：Crafting the New Talent Development

Ecosystem[13](技能驅動的未來：打造新的人才培養生態系統)

講者簡介：Kuan-Chung Hung, CTO of SUNNet；Chia-Wei(Peter) Hsu

SUNNet

講者談到技能導向的人才發展生態系統包含：

1. 流程：
  - 技能識別：確定需要掌握的關鍵知識和技能。
  - 訓練交付：設計並提供相應的培訓課程和學習資源。
  - 評估：評估學習效果和知識掌握情況，以確保達到預期的學習目標。

## 2. 解決方案：

- 學習管理系統（LMS）：管理和交付培訓課程，以及跟踪學習者的進度。
- 人力資源系統（HR System）：管理員工資料、技能檔案及培訓需求。
- 教學策略：制定有效的教學方法和策略，確保培訓的質量和效果。

## 3. 非學習因素：

- 管理：有效的管理和監控，確保培訓計劃順利實施。
- 生產力：提高員工的生產力，通過知識和技能的提升實現更高的工作效率。
- 資訊科技安全：確保學習平台和數據的安全性，防止資訊洩露和不正当使用。

並談到目前 AI 在某些領域表現傑出，例如 Alpha Go，卻也有其限制或讓人覺得愚笨的地方。

講者講到 AI 應用在其系統

1. 透過 AI 協助出題提供訓練評估使用。
2. 知識導向應用系統。

總結此場次重點如下：

1. AI 不僅協助特定任務，還能提升個人技能：  
AI 技術能夠自動化和優化各種任務，從而幫助人們提高自身的技能和效率。
2. 儘管具有多種功能，生成式 AI 仍有意想不到的限制：  
即使生成式 AI 能夠生成高質量的文本或其他內容，它在某些情況下仍會遇到不可預見的限制和問題。
3. 人工神經網絡和預測的訓練：  
人工神經網絡是 AI 技術的核心，其訓練過程包括預測下一個詞語，這是許多自然語言處理應用的基礎。
4. 介紹 AI 協作技術，包括工作流程和檢索強化生成等：  
這些技術旨在提高 AI 的協作能力和資料檢索能力，從而改進生成結果的品質和相關性。
5. 部分工作任務現在受到 AI 的影響，任務和技能在快速發展的未來

中至關重要：

隨著 AI 在工作場景中的影響力增加，理解並掌握與 AI 協同工作的技能和任務變得越來越重要，這對於適應未來的快速變化至關重要。

這些關鍵要點強調了 AI 在提升個人和工作效率方面的潛力，同時也指出了需要注意的挑戰和未來技能的重要性。

這個場次由旭聯科技股份有限公司辦理，會中介紹台灣、旭聯學習平台和其在 AI 上的努力等，探索如何利用先進的教育科技，打造以技能為中心的新人才發展生態系統。旭聯也是這次台灣唯一參展的廠商。

### 三、心得

- (一) 樂觀非常重要，樂觀會讓事情往好的方向發展，即使最後結果未臻完美，仍是最大的收穫。
- (二) 最好的準備以面對所有的挑戰，每一次都是能力提升的機會。
- (三) **To don't list** – 我覺得應該要冷靜思考清楚什麼是重要的事？包括工作上及生活上，不要充斥太多非重要的事，佔據你的時間和精力，把握重要的事好好執行，盡量做到事半功倍。
- (四) **Create progress rituals** – 誠如講者說的「在工作中每天最大的動力是在有意義的工作中取得進展」，為了確保工作有進展，當遇到困難或問題可透過與主管或資深同仁溝通請教，讓工作能夠順利進行下去。
- (五) **More why fewer how** – 我覺得相當重要，透過 **Why** 的溝通尋求對事情的共識並產生共同的目標，當成員都認同時，工作自然能夠做的好又有品質。
- (六) **Take a break** – 當你處在疲累的狀態下，不要喝咖啡來勉強自己，應該要起身，離開位置走一下，跟同仁小聊一下，讓腦袋重新冷靜一下，後續的表現會更好。
- (七) **Make bolder decisions** – 講者原意是避免後來的自己對於當初的決定感到遺憾，我覺得每個人當下的決定都是最好的決定，不同的決定會經歷不同的風景，只要決定時不要囿於傳統框架或委屈妥協，我覺得都是最好的決定，畢竟人生不能重新來過，就持續往前吧！

- (八) 在體壇的世界頂端，一定要有過人的天分、自律和強大的心臟。
- (九) 做自己喜歡的工作才會傑出。
- (十) 本所訓練期班較少使用微學習方式，還是要視訓練的特性及需求，決定用什麼方式進行訓練。
- (十一) 數位課程可修剪成數個短時段影片，穿插一些測驗或遊戲，避免長時間觀看的無聊。
- (十二) 我覺得微學習最好的情境是平時辦公室同仁間之互動及問題討論。
- (十三) 線上學習則需要透過講師和學員間頻繁互動，以增加活潑性，避免單方面講授。
- (十四) 混成學習我們已用在訓練上行之有年，今(113)年的新進派用人員及儲備高階主管等皆有使用。
- (十五) 混成學習成功關鍵在於學員及老師間的互動狀態。
- (十六) 遠端參加者有時因業務工作影響，建議各單位提供獨立教室、會議室供同仁參加，避免干擾學習。
- (十七) 隨著通用人工智慧的快速發展，企業越來越需要利用專用人工智慧來從事特定業務工作，這樣才能對企業運作有顯著的貢獻。
- (十八) 目前 AI 是在 Co-Pilot 的階段，需要 AI 提供建議，人為做最後的修改及決策，人與 AI 協同合作，要全面應用 AI 來自動工作(Auto-Pilot)完成任務，尚有長遠的路要走，有待企業與應用端廠商一起合作。
- (十九) AI 素養可評估員工使用生成式 AI 的程度及工具熟悉度，未來可能員工都需具備好的 AI 素養。
- (二十) 生成式 AI 要系統性應用在企業內部，與內部結合產生效益，仍有一段長遠的路待努力。
- (二十一) 普遍大家有共識 AI 應用時的相關問題及原則，但尚缺明確具體的程序或方法。
- (二十二) AI 功能強大，應用也很廣泛，端看人們對使用的熟悉程度及應用的廣度。
- (二十三) 透過人和 AI 的合作，善用各自的優勢可有效率合作完成工作。
- (二十四) 生成式 AI 的提示(Prompt)非常重要，已變成一門學問，應多加學習善用。
- (二十五) 好的提示(Prompt)能產生接近需要的結果，需要練習實作。
- (二十六) 使用 VR 及 AI 來做為角色扮演以輔助訓練的概念不錯，但是如何建



立一個對的教練？仍需多加關注和費心。

(二十七) 在國外遇到同樣來自台灣的廠商，當然要支持一下。

## 伍、建議

- 一、 建議持續派員參加 ATD 年會，不僅可以讓我們保持對全球最新培訓趨勢的了解，提升公司整體的培訓水平。每次與會都能讓我們接觸到最新的知識和技術，並且有機會與國際專家交流，分享最佳實踐和成功案例。
- 二、 ATD 年會上的講座課程和廠商展示提供了豐富的教材和培訓資源，我們可以利用這些最新的教學材料和課程設計理念來改進現有的培訓計劃，例如線上學習、混成學習、微學習等，提升培訓的效果和員工的學習積極性。
- 三、 ATD 年會參展廠商眾多，介紹科技運用像虛擬實境學習技術、AI 應用及相關議題，這些技術未來仍將持續發展應用於培訓上，須持續關注其應用與發展。透過這些技術，未來或可提供更具互動性和沉浸感的學習體驗，提升員工的學習效果。
- 四、 隨著 AI 技術的迅速發展，未來其應用將無處不在，涵蓋工作和生活的各方面。除了企業應用，建議同仁保持開放的心態，把握學習機會，提升技能(upskill)和重新培訓(reskill)，將來在工作及生活上將會有所幫助。
- 五、 生成式 AI 工具如雨後春筍大量出現，其中如何提問(Prompt)以產生較好的結果已是一門學問，建議公司同仁學習如何 Prompt 技巧，善用生成式 AI 來提高工作效率，Prompt 已變成一門學問，在 Youtube 有很多教學短片可多加利用。
- 六、 公司將試辦推動公司所屬生成式 AI，這是跨進企業專屬 AI 的第一步，建議各單位各處室有組織有系統挑選所屬相關主題，訓練 AI 成各主題業務的專家或幫手，例如訓練部分可思考如何來協助教學設計產生實施計畫，行政業務方面如何來協助請採購案之文件產生以避免錯誤。生成式 AI 主題式培訓，無論是作為知識管理 (KM) 還是工作輔助工具，都有機會提高工作效率。
- 七、 透過公司所屬生成式 AI，建議每位同仁都可利用來建立自己業務的工作小幫手。員工可以掌握如何使用 AI 來處理日常工作中的重複性任務，不僅能提高個人的工作效率，還能提升整個團隊的協作能力，釋放更多時間用於創造性和戰略性工作。
- 八、 非常感謝有機會參加 ATD24 年會的機會。這次與會讓我體驗了國際人力

資源領域的最新發展和創新趨勢，受益匪淺，同時這些經驗和知識，將有助於我們未來推動培訓業務，促進公司和員工的共同成長。

## 陸、參考資料

1. ATD24 網站 <https://atdconference.td.org/>
2. ATD 台灣交流會(2024). ATD24 台灣研習團\_團員手冊
3. ATD 台灣交流會(2024). ATD24 會議內容介紹
4. Daniel Pink. (2024). **5 Ways Navigate What's Next**
5. Dongshuo Li. (2024). Emerging Corporate Learning Trends With the Development of Generative AI
6. Carla Torgerson. (2024). 20 Ways to Use Microlearning – and Design Tips for Success
7. Cindy Huggett. (2024). The Hybrid Learning Playbook - A Guide for Learning Experience Facilitators
8. Enrique Olives. (2024). The Last AI Mile: Applying the Right Generative AI to the Enterprise
9. Patrick Connell. (2024). Demystify AI : What's Hype, What's Real, and What to do
10. Courtney Nall. Julie McGovern. (2024). Innovate or Die : Harnessing Generative AI for Maximum Impact
11. Josh J. Cavalier. (2024). The Top 10 Prompt Strategies for Large Language Models
12. Destery k. Hildenbrand. (2024). Breaking Barriers : Using VR and AI to Transform Soft Skills
13. Chia-Wei(Peter) Hsu. Kuan-Chung Hung. (2024). Skill-Driven Future : Crafting the New Talent Development Ecosystem