

出國報告（出國類別：進修）

參加國際航空運輸協會(IATA)「危險品在職訓練員及能力評估員」課程(Dangerous Goods on-the-job Trainer & Competency Assessor)

服務機關：交通部民用航空局
姓名職稱：陳怡君 約聘危險品檢查員
派赴國家：新加坡
出國期間：114.7.18～114.7.24
報告日期：114.9.25

目次

壹、目的	1
貳、訓練概要.....	1
參、訓練過程.....	3
肆、訓練內容.....	4
一、課程介紹	4
二、訓練目標	5
三、危險品在職訓練員及在職能力評估員課程	5
伍、心得及建議.....	28

壹、目的

國際民航組織(ICAO)於 2023 年 1 月 1 日正式實施空運危險物品訓練採以「以能力為基礎之訓練與評估方法」(Competency-Based Training and Assessment Approach, CBTA)，而本次國際航空運輸協會(IATA)舉辦之危險品在職訓練員與在職能力評估員課程旨在培養航空專業人員具備設計與實施有效在職訓練(OJT)計畫的技能，能夠依據既定的能力標準與所需熟練程度，對從事空運危險物品相關工作的學習成果進行有結構且一致的評估，確保安全標準的達成。其課程內容涵蓋《空運危險物品規範》(DGR)、以能力為基礎的訓練、評估技巧，以及主管作為導師與評估者的角色，從而促進學員發展並提升整體績效。另透過本訓練亦可瞭解及思考其與 CBTA 之關聯，將本訓練課程內容配合執行 CBTA 訓練，可使危險物品作業人員獲得更確實且符合作業所需之訓練，並達到更好的訓練成效，對於飛航安全有莫大助益。

貳、訓練概要

- 一、訓練名稱：危險品在職訓練員及能力評估員課程 (Dangerous Goods on-the-job Trainer & Competency Assessor)
- 二、訓練日期：114 年 7 月 21 至 23 日
- 三、主辦單位：新加坡 IATA 訓練中心
- 四、舉行地點：新加坡



IATA 新加坡訓練中心

參、訓練過程

	課程內容
第一天	課程介紹
	Module 1. CBTA 基礎概述
	Module 1.1 教學設計方法
	Module 2. 在職訓練與評估技巧
	Module 2.1 在職訓練 案例 1 實作(分組討論)
第二天	案例 1 實作簡報(分組進行)
	Module 2.2 在職評估技巧
	Module 2.3 在職評估檢核表設計
	案例 2 實作(分組討論)
	案例 2 實作簡報(分組進行)
第三天	Module 2.4 在職評估報告
	Module 3. 在職訓練員及在職能力 評估員應具備之特質
	Module 3.1 溝通技巧
	Module 3.2 聆聽技巧
	課後測驗

本次參訓學員共計 9 位，除本局人員外，尚有航空貨運站人員 1 位、航空公司人員 6 位、機場公司人員 1 位，學員分別來自香港、肯亞、盧安達、巴布亞新幾內亞、新喀里多尼亞及臺灣。

肆、訓練內容

本項訓練由國際空運協會（IATA）於該協會新加坡訓練中心辦理，課程講授了「危險品在職訓練員及在職能力評估員」的各個層面，透過本訓練課程的系統性訓練，學員將能全面掌握以能力為基礎的訓練與評估（CBTA）概念，理解在職訓練與在職評估的目的、架構與實施流程，並熟悉教學設計、學習目標設定、能力指標撰寫及檢核表設計等相關原則。課程中透過理論講授與實作演練並行，讓學員實際操作訓練課程規劃、檢核表設計與評估報告撰寫，提升其設計與執行訓練計畫的能力。

完成訓練後，學員將具備能夠獨立規劃、執行並帶領在職訓練課程的能力，能依據明確的行為指標與能力標準，進行客觀、公正的評估，並撰寫完整的評估報告，提供具建設性的回饋，協助學員改善與成長。同時，透過課程中溝通技巧與聆聽技巧的訓練，學員將能有效促進教導與評估過程中的雙向交流，增進帶訓與輔導品質。

此外，本課程也著重於學員專業角色的轉換與心態建立，使其從單純的教導者，進一步發展為兼具導師（Mentor）、教練（Coach）與評估者（Assessor）等多重角色，能主動引導並支援學員在工作現場的學習與成長。最終，透過培育具備專業能力與正確態度的內部訓練員及評估人員，組織將可逐步建立自有的種子講師與評估制度，強化人員專業素質，提升訓練自主性，並確保作業安全與合規要求的落實。本次課程內容分述如下：

一、課程介紹

本次課程為期 3 天，為使學員熟悉「危險品在職訓練員及在職能力評估員課程（Dangerous Goods on-the-job Trainer & Competency Assessor）」各「模

組工具 (Module) 」之使用，課程內容設計以課堂講解及模擬實作穿插進行，並以講師所自行編撰之相關管理課程為上課教材，透過學員分組討論及題目實作方式使學員能應用課程所學，並進行分組簡報及課後測驗，使學員能運用於日後辦理訓練作業。

二、訓練目標

期望藉由本課程使參訓學員能於結訓時獲得下列知識，藉此可規劃出有效且適宜的在職訓練及在職評估計畫：

- (一) 辨識訓練需求，並設計與開發有效的在職訓練課程。
- (二) 促進實務訓練，並能依據既定標準評估學員表現，提供建設性回饋。
- (三) 提升積極傾聽、觀察技巧與回饋傳達技巧。
- (四) 撰寫訓練與評估成果報告。
- (五) 製作在職評估檢核表。
- (六) 說明導師與教練的角色。

三、危險品在職訓練員及在職能力評估員課程

本次訓練係針對危險品在職訓練員及在職能力評估員教授所需知識及應用技巧，為期 3 天的課程，課程內容簡述如下：

(一) CBTA 基礎概述 (CBTA Fundamentals)：

一、何謂 CBTA：

- (1) CBTA 訓練與評估是以績效導向為其特點，強調績效標準及其衡量，並依據所指定的績效標準發展訓練計畫。
- (2) CBTA 為訓練方法之一，透過健全的課程設計、教員資格及資料蒐集，以持續提升訓練的效率與效能。

二、CBTA 關鍵概念：

(1) 人員訓練 (Training)：

- i. 對於維持航空高標準至關重要。

- ii.具動態性且量身訂製的流程，旨在發展並強化特定的能力。
- iii.以明確界定的成果為設計核心：包含知識、技能及對績效至關重要的態度。
- iv.使學員具備在真實情境下有效執行所需的能力。
- v.確保學員不僅理解理論，更能在真實情境中實際履行其職責。

(2)不同訓練方式(Different Training Methods)：

- i.教室訓練(Classroom Training)：由教員引導的課程，強調理論知識與核心概念。
- ii.在職訓練(On-the-Job Training, OJT)：以職場為基礎，透過實務操作建立實際技能。
- iii.情境模擬訓練(Scenario-Based Training)：模擬實際作業情境，用以評估決策與問題解決能力。
- iv.線上學習模組(E-Learning Modules)：自我進度的線上課程，提供便利性與彈性。
- v.工作坊與小組活動(Workshops and Group Activities)：透過協作方式，加深對複雜議題的理解。
- vi.能力評估(Competency Assessments)：經由系統化的評估，以確認必要技能與行為的熟練程度。

三、評估方法(Assessments)：

- (1)「評估(Assessments)」是一種整合且持續的過程，旨在確保受訓者不僅接受訓練，還具備應對航空業現實挑戰的能力。
- (2)透過情境、模擬和真實生活中的練習來反映實際工作環境，從而驗證受訓者是否掌握了有效執行工作所需的關鍵

技能、知識和態度，並為不同個人和組織提供一致的能力基準。

(3)不同評估方式(Different Assessment Methods)：

- i.直接觀察(Direct Observation)：在實際任務或操作中，對員工的表現進行即時評估。
- ii.基於情境的評估(Scenario-Based Assessments)：使用模擬情境來評估決策、解決問題和知識應用能力。
- iii.知識測驗(Knowledge Tests)：透過筆試或口試來評估理論知識。
- iv.績效審查(Performance Reviews)：評估已完成的任務或專案，以驗證其是否符合能力標準。
- v.自我評估(Self-Assessments)：鼓勵自我反思，以識別優勢和需要改進的領域。
- vi.同儕評估(Peer Assessments)：讓同事參與評估績效並提供不同的見解。

四、在職訓練員與在職能力評估員於 CBTA 中的角色及職責：

(1)在職訓練員(On-Job Trainer)：

在職訓練員的角色是創造一個強大的學習環境，讓實務技能和理論知識能持續得到提升和驗證，可透過以下方式實現這一目標：

- i.實務操作訓練(Hands-on Training)：透過實際操作和指導，把日常工作中會遇到的情況帶進學習，讓學員獲得真實經驗。
- ii.模擬與示範(Simulation and Demonstration)：利用現場示範、模擬情境和實際演練，幫助學員更快上手。
- iii.最佳做法分享(Sharing Best Practices)：透過經驗交流，

把正確的操作方法和安全做法傳授給學員。

- iv.教練指導(Coaching)：提供一對一訓練以滿足個別學習需求，確保每位學員都理解理論和實務應用。
- v.持續觀察與回饋(Continuous Monitoring and Feedback)：在操作過程中觀察學員的表現，並立即提供建議或修正，幫助養成正確技巧和判斷。
- vi.發展性支援(Developmental Support)：協助找出優點和需要加強的地方，提供個人化計畫，幫助持續進步。

(2)在職能力評估員(On-Job Assessor)：

在職能力評估員確保學員能在工作中安全、自信和有效地執行任務。他們會根據訓練員和在職能力評估員的持續回饋來滾動調整訓練過程。在職能力評估員的具體職責包括：

- i.結構化評估作業(Structured Assessments)：使用標準化的工具和清單來評估學員的能力。
- ii.實際作業觀察(Real-World Observation)：追蹤和觀察學員的實際工作狀況，確保個人技能在現實情境中有效應用。
- iii.文件與紀錄保存(Documentation and Record-Keeping)：紀錄評估結果並保存紀錄，確保所有評估都符合法規標準和組織政策。
- iv.具建設性回饋與建議(Constructive Feedback and Recommendation)：在評估後提供全面的回饋，簡述學員優點及待改進之處，以確保個人能力上的差距得到解決。
- v.與訓練員協力合作(Collaboration with Trainers)：根據

最新的作業規範，修正訓練項目及內容並檢視及更新評估工具。

五、在職訓練與評估的益處：

(1)在職訓練的益處(Benefits of On-Job Training)：

- i.實際作業經驗(Real World Experience)：學員可以立即應用新技能，並看到他們工作帶來的實際影響，更容易理解在真實營運條件下如何執行特定任務。
- ii.增強技能發展(Enhance Skill Development)：透過直接經驗培養實務技能，鞏固理論知識。這讓學員能按照自己的步調學習，並專注於需要更多練習的領域。
- iii.提升知識記憶度與參與度(Improve Retention and Engagement)：與單純課堂學習相比，在職訓練有助於提高知識記憶度。也因學員能獲得即時回饋，從而提升自信心及成就感。
- iv.建立合作文化(Build Collaborative Culture)：在職訓練涉及來自經驗豐富同事的指導，有助於在部門或組織內部建立互相指導文化。透過日常互動，加強團隊合作與溝通。
- v.持續進步與應變能力(Continuous Improvement and Adaptability)：在實際工作中可立即得到回饋，即時修正錯誤，不斷提升技能。同時，遇到突發狀況時也可學得如何解決問題，培養學員應變能力。
- vi.成本效益(Cost Effectiveness)：相較於外部或課堂訓練，在職訓練所需成本較少，不僅可減少因配合訓練所需而造成的停工時間和訓練費用，且由於訓練融入了日常工作，相對也較不易造成作業或營運的影響。

(2)在職評估的益處(Benefits of On-Job Assessment)：

- i.績效評估(Performance Evaluation)：可清楚得知學員的技能及其在作業上的實際應用。
- ii.識別優勢與劣勢 (Identifying Strengths and Weaknesses)：評估可以確認學員的優點，並指出需再加強之處。
- iii.增強雇主與員工關係 (Enhance Employer-Employee Relationships)：提供建設性回饋有助於加強主管與學員之間的信任，並促進相互理解。
- iv.真實情境測試(Realistic Scenario Testing)：學員是根據實際工作情況進行評估，而非模擬環境，可更貼近實際需求。
- v.進度追蹤(Progress Tracking)：定期評估可以追蹤學員進度，確保學員穩定前進並達成訓練目標。
- vi.升遷與發展計畫(Promotions and Development Plans)：評估結果可為升遷、工作調整和訓練需求的決策提供資訊。
- vii.即時肯定(Provide Instant Recognition)：正面的評估可以提升學員的自信心，並創造出讓工作氣氛更積極正向的工作環境。
- viii.提升個人責任感(Encourages Accountability)：當學員知道自己將被進行工作評估，會驅使學員持續表現出最佳狀態。

(二) 教學設計方法(Instructional Design Method)：

- 1.教學設計方法(Instructional Design Method)：CBTA（以能力為基礎之訓練與評估）的教學設計方法，係採用了廣泛

應用的系統化設計流程 ADDIE 模型。分為 5 個階段，分別為：「階段 1 - 分析：分析訓練需求」、「階段 2 - 設計：設計評估與訓練計畫」、「階段 3 - 發展：發展訓練教材與評估資料」、「階段 4 - 實施：實施訓練與評估計畫」、「階段 5 - 評估：評估整個訓練計畫的效果」。這五個階段形成一個循環，確保訓練過程持續改進。



2. 依 ADDIE 模型產出之 CBTA 訓練所需之相關文件
(Components of CBTA Program)：

(1) 訓練規範(階段 1)。

- (2) 評估計畫(階段 2)。
- (3) 訓練計畫(階段 2)。
- (4) 訓練教材與評估項目(階段 3)。
- (5) 課程報告(階段 5)。

(三) 規劃在職訓練計畫(Planning On-Job Training)

1. 確定階段性與最終目標：在設計訓練計畫初期，應明確界定學員所需達成的能力水準。

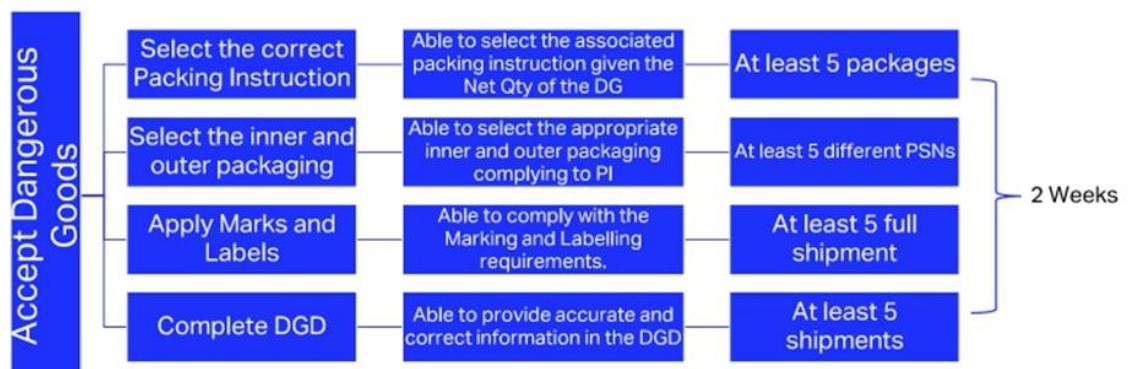
(1) 階段性目標 (Interim Competencies)：指為滿足基本或過渡性需求而具備的技能，這些能力雖未達完全精通，但為學習進程中的重要環節。例如，受訓者可能在持續接受訓練或累積經驗的同時，已展現出足夠勝任某項基本工作角色的能力。

(2) 最終能力(Final Competencies)：代表對某項技能或能力的完整掌握，是能夠獨立且熟練地執行任務或擔任角色的最高標準。最終能力的評估通常在學員達成所有學習目標或績效基準後進行。

(3) 規劃時訓練計畫時，需將最終目標拆解成幾個可觀察的階段性目標，並設定每個目標需要觀察的次數和完成時間。例如，在兩週內，一名處理危險品貨物的託運人員 (7.1 Shipper preparing DG shipments)所需達成目標：

Determine Interim & Final Competencies

Example – 7.1 – Shipper Preparing DG Shipment



- i.選擇正確的包裝指示：能夠根據危險品的淨重選擇相關的包裝說明，至少要能完成 5 件包裝。
 - ii.選擇內外包裝：能夠選擇符合包裝說明的內外包裝，至少要能處理 5 種不同名稱的危險品。
 - iii.貼上標誌與標籤：能夠遵守標誌與標籤要求，至少要能完成 5 批完整的貨物。
 - iv.填寫危險品申報單（DGD）：能夠提供準確、正確的申報單資訊，至少要能完成 5 批貨物的文件。
- 2.建構在職訓練流程：有效的在職訓練仰賴清楚的流程規劃。首先，須定義明確的訓練目標，確保其與職務要求及企業需求相符。接著，應挑選合格的訓練員，其不僅需具備豐富的專業知識，更應掌握有效的教學方法。經驗豐富的資深員工、主管或專職訓練員皆能提供有效的指導。此外，建立有結構的訓練流程是成功的關鍵，通常包含以下階段：
- (1)觀察階段：受訓者透過「跟隨學習」（shadowing）模式，觀察資深員工的日常運作。此階段旨在讓受訓者理解工作流程、協調機制及安全規範。
 - (2)指導練習階段：受訓者在訓練師的監督下，實際參與任務執行。此階段透過即時回饋，協助受訓者磨練技能並處理較輕微之作業問題。
 - (3)獨立工作階段：受訓者獨立承擔工作責任，訓練員則從旁觀察。此階段旨在檢驗學員獨立解決問題的能力，並由訓練員提供最終評估與回饋。
 - (4)在訓練過程中，應多加利用親自操作的學習方法，鼓勵受訓者主動參與，而非被動接收資訊。

3.運用真實情境與持續回饋：為提升訓練的實用性，可採用真實情境來模擬實際工作中的任務與挑戰。例如，針對新任倉庫主管的訓練，可設計以下情境：

(1) 情境 1：貨物延遲抵達，受訓者須調整計畫以應對延誤。

(2) 情境 2：裝載規劃出錯，導致不相容的危險品被安排在同一貨盤，受訓者須重新規劃。

(3) 情境 3：發現作業有安全疑慮，受訓者須根據公司規範實施改正措施。

(4) 最後，提供持續性的回饋與評估至關重要。訓練員應運用能力清單等工具追蹤學員進度，並提供具建設性的回饋。同時，鼓勵員工積極參與，營造開放且支持性的學習環境，促進同儕間的知識交流與合作。

4.評估與改進訓練課程：訓練結束後，應評估與改進課程內容。可透過收集學員與訓練員的回饋，並根據訓練成效及員工表現，適時調整訓練方法，以確保計畫的持續優化與有效性。

(四) 在職評估技巧(On-Job Assessment Techniques)

有效的在職評估技巧能確保員工正在培養所需的技能並達到預期的標準。以下為多種評估方法的詳述：

1.觀察(Observation): 在即時工作中評估受訓者應用所學技能的情況，重點關注其行為的一致性、準確性及對程序規範的遵循度。

2.實踐測驗(Practical Tests): 設計模擬真實工作情境的任務或模擬，以評估受訓者的綜合能力，著重於技術技能、解決問題及決策能力。

3.回饋會議(Feedback Sessions): 定期舉行檢核會議，以審視

績效、解答疑問、提供回饋，並促進開放的雙向溝通。

4. 檢核清單(Checklists)：利用檢核清單系統性地追蹤受訓者對所需技能與流程的掌握程度。
5. 同儕或團隊評估(Peer or Team Assessment)：徵求同事的回饋，以評估受訓者的協作能力與團隊融入度。
6. 自我評估(Self-Assessment)：鼓勵受訓者自我評估其表現，反思優勢與可改進之處，以建立自我覺察與責任感。
7. 角色扮演或案例研究(Role-Playing or Case Studies)：運用角色扮演或案例研究來評估解決問題、批判性思維及決策能力，同時評估其應對壓力和挑戰的反應。
8. 實際工作成果(Work Samples)：評估已完成的任務成果，以檢視其品質、準確性及效率，確保其與受訓者的職務角色相符。
9. 知識測驗(Knowledge Tests)：透過測驗評估受訓者對工作流程、工具及政策的理解，檢視其所獲得的理論知識。
10. 績效指標(Performance Metrics)：監控關鍵績效指標(KPIs)，例如生產力、準確性與客戶滿意度，並將其與預期標準進行比較。
11. 訓練員評估(Trainer Evaluation)：訓練員應正式評估受訓者的進度，重點闡述其優勢、劣勢與可改進的領域。

(五) 在職評估檢核表(On-Job Assessment Checklist)

1. 檢核表的目的：

- (1) 系統化流程，降低失誤：透過有系統地組織任務與評估，最大限度地降低人為失誤的風險。
- (2) 優化工作流程：減少多餘步驟，加快整體流程效率。
- (3) 維持高標準：特別是在法規要求嚴格的產業中，確保能持

續維持高標準的作業品質。

(4)明確定義能力框架：為評估作業提供清晰的職能與技能框架，使評估更具結構性。

(5)確保合規：保證所有作業均符合安全、法規與營運標準。

2.檢核表的重要性：

(1)提供清晰指引：提供清晰、循序漸進的任務或程序指引，確保沒有任何環節被遺漏。

(2)標準化與一致性：確保需要高精準度的作業流程能夠標準化並保持一致性。

(3)追蹤與紀錄：幫助追蹤受評估人員已執行每個步驟，並確認任務已完成。

(4)簡化複雜流程：將複雜的流程拆解成易於管理的個別單元。

(5)可供查核與參考：作為未來稽核、訓練或參考用的正式紀錄。

3.檢核表的組成要素：

一份設計完善的在職評估檢查表必須根據特定職務所需的能力與實務技能進行客製化，並應包含以下要素：

(1)基本資料(General Information)：

i.員工姓名、身分證字號與部門。

ii.評估員姓名。

iii.評估的日期與地點。

(2)階段性與最終應達成之能力(Interim and Final Competencies)：如：最終能力為「接受或拒絕一般貨物的運輸」。

(3)可觀察行為(Observable Actions)：具體、可被觀察的行

為，用於評估受訓者的能力展現。例如：針對「偵測隱藏式危險品」此項能力，可觀察行為為「受訓者能夠從貨物描述中辨識潛在的隱藏式危險品」以及「受訓者能夠檢查包裹上的危險品標誌與標籤」。

(4)評估標準(Evaluation Criteria)：

- i. 針對每項能力，提供明確的標準或基準（例如：通過／不通過、需要改進、超出預期）。
- ii. 可使用勾選、評分量表或其他格式來紀錄結果。

(5)績效指標(Performance Indicators)：

- i. 衡量任務是否成功完成的具體、可量化指標。
- ii. 著重於準確性、效率以及對規範的遵守程度。

(6)行為能力(Behavioral Competencies)：評估軟技能(Soft Skill)(在工作任務中的團隊合作、溝通與解決問題能力)。

例如：在「偵測隱藏式危險品」中，需評估受訓者的「分析技能與細節洞察力」以及「注重細節的技能」。

(7)反映事項(Feedback Section)：

- i. 預留空間供評估員提供建設性回饋，說明優點與需要改進的領域。
- ii. 應有受評估人員簽名處，確認已收到並知悉回饋。

(8)驗證與簽核(Verification and Sign-Off)：需要評估員與受

評估人員雙方簽名，以確認評估已執行並審閱。

(9)文件紀錄(Documentation for Records)：提供評估結果的佐

證資料或範例，如照片、書面測驗結果或觀察筆記。

下表為課程中分組討論，依據本章節有關製作檢核表之重點並配合講師所提供 Case Study 題目所完成之在職評估檢核表。

On-Job Assessment Checklist

Name of Trainee	Kay C	Department	Cargo Department
Staff ID	AB1234	Date of Assessment	23/JUL/2025
Name of Assessor	James A	Location of Assessment	Cargo Warehouse
Final Competency	Verify DGD against 「 Dangerous Goods Checklist for a non-radioactive shipments 」 (1-24, 52-53)		

Interim Competencies	Observe Actions	Performance Criteria	Behavioral Competencies	Assessment	Remarks
1 Effectively locate the shipments detail on DGR BLUE PAGES section 4.2	Trainee refers to DGR	Trainee can correctly locate information in section 4.2	Trainee demonstrate detail oriented on skills	☐ Yes ☐ No ☐ Not Observed	
	Trainee can identify the correct UN number or PSN	Trainee able to precisely interpret information on section 4.2 and make sure 100% match with DGD	Trainee demonstrate analytical and precise skills	☐ Yes ☐ No ☐ Not Observed	
	Trainee able to use the applicable DG checklist.	Trainee able to correctly use the checklist to cross check the information between documentation and DGR.	Trainee demonstrate attention to detail skills	☐ Yes ☐ No ☐ Not Observed	
2 Be in conformance with applicable State and Operator variations	Trainee able to refer DG documentation	Trainee able to locate the relevant information.	Trainee	☐ Yes ☐ No ☐ Not Observed	
	Trainee refers to the DGR	Trainee correctly interpret the	Trainee demonstrate	☐ Yes	

		information in DGR section 2.8	attention to detail on skills	☐ No ☐ Not Observed	
	Trainee able to locate applicable State and Operator information	Trainee able to verify conformance with State or Operator requirement.	Trainee demonstrate consciousness skills.	☐ Yes ☐ No ☐ Not Observed	
3 Explain the errors and reason for rejection.	Trainee able to pick out the documentation errors against DG checklist	Trainee able to exhibit knowledge of DG checklist requirement.	Trainee demonstrate decisive skills	☐ Yes ☐ No ☐ Not Observed	
	Trainee able to identify rejected DG consignment	Trainee able to clearly explain the reason of rejection	Trainee demonstrate communication skills	☐ Yes ☐ No ☐ Not Observed	

Feedback from Assessor
Recommendation for improvement

Assess by:

Name of Assessor:

Date of Signatory:

Acknowledge and sign by:

Name of Trainee:

Date of Signatory:

(六) 在職評估報告(On-Job Assessment Report)

一份結構完整的在職評估報告對於員工發展與組織管理至關重要。本報告旨在說明撰寫此類報告的目的，以及其中必須包含的核心要素。

1. 撰寫在職評估報告有以下關鍵目的：

- (1) 績效評估(Performance Evaluation)：提供對員工能力、成就與成長領域的全面評估，以利提供建設性回饋，從而提升績效。
- (2) 文件紀錄(Documentation)：作為員工發展、成就與挑戰的正式官方紀錄，有助於未來參考、職涯晉升或解決衝突。
- (3) 目標一致性(Goal Alignment)：評估員工的貢獻，確保其與組織目標保持一致，促進方向感與使命感。
- (4) 訓練與發展(Training and Development)：識別技能差距與需改進的領域，為員工的專業發展提供客製化的訓練。
- (5) 決策依據(Decision-Making)：在職評估報告為晉升、薪資調整、職位調動以及紀律處分等決策提供指引。
- (6) 責任歸屬(Accountability)：透過監控進度，讓員工能專注於其職責，從而培養責任感。

2. 報告所需包含的要素：一份完整的在職評估報告應包含以下必要項目，確保其全面性與實用性：

- (1) 員工資訊(Employee Information)：員工姓名、職位、部門及其他相關細節。
- (2) 目標與宗旨(Objectives and Goals)：概述員工的職責與目標。
- (3) 績效分析(Performance Analysis)：評估員工的優勢、成就、挑戰以及需要改進的領域。
- (4) 技能評估(Skill Assessment)：識別核心能力與技能差距。
- (5) 回饋與建議(Feedback and Recommendations)：提供具建設性的成長見解與客製化的改進建議。
- (6) 訓練需求(Training Needs)：為員工的專業發展或必要的訓

練計畫提供具體建議。

(7)成就(Achievements)：紀錄員工的貢獻、達成的里程碑或目標。

(8)未來目標(Future Goals)：為下一個評估週期提出擬定的目標與發展計畫。

(9)主管意見(Supervisor Comments)：來自直屬經理或主管的觀察與回饋。

(10)結論(Conclusion)：總結本次評估的關鍵發現，強調員工對組織的價值及其未來的成長潛力。

(11)簽名與日期 (Signatures and Date)：員工與評估員簽名以確認報告的有效性。

(七) 在職訓練員及在職能力評估員應具備之特質(Attributes of On-Job Trainers and Assessors)

1.核心特質：

(1)強大的專業領域知識(Strong Domain Expertise)：這是有效訓練與準確評估的基本要素。

(2)有效的溝通技巧(Effective Communication Skills)：能夠清晰、準確地傳達資訊。

(3)良好的傾聽技巧(Good Listening Skills)：能夠理解受訓者的需求、疑慮與問題。

(4)客觀與公正(Objectivity and Fairness)：在評估過程中保持公正，不受個人偏見影響。

(5)理解應達成之能力(Understand the Competencies to be achieved)：清楚了解訓練目標與受訓者應掌握的技能。

(6)耐心與同理心(Patience and Empathy)：能夠理解受訓者的學習進度與挑戰。

- (7)良好的組織與規劃能力(Good Organizational and Planning Skills)：能夠系統性地安排訓練與評估流程。
 - (8)對安全與標準的承諾(Commitment to Safety and Standards)：始終將安全與行業標準放在首位。
 - (9)適應性與彈性(Adaptability and Flexibility)：能夠根據不同情況調整訓練方法。
 - (10)分析與批判性思維(Analytical and Critical Thinking)：能夠分析問題、識別技能差距並提供解決方案。
 - (11)建設性的回饋與評估技巧(Constructive Feedback and Assessment Skills)：能夠給予有助於成長的建議。
 - (12)持續改進思維(Continuous Improvement Mindset)：積極尋求改進訓練與評估流程的方法。
 - (13)激勵能力(Inspiring Motivation)：能夠激發受訓者的學習熱情與動力。
 - (14)注重細節(Attention to Details)：確保訓練與評估過程中的每個細節都得到妥善處理。
- 2.強大專業領域知識的重要性：專業知識是訓練員與評估員建立公信力與提供高品質訓練的關鍵：
- (1)公信力與信任(Credibility and Trust)：專業的訓練員與評估員能贏得受訓者的信任，營造一個高效的學習環境。
 - (2)有效技能發展(Effective Skill Development)：深厚的專業知識使訓練員能夠精確地指導、教授進階技能並解決複雜問題。
 - (3)高品質評估(Quality Assessments)：專業知識能讓評估員精準地評估受訓者的表現，識別技能差距並提供可行的回饋。
 - (4)解決問題能力(Problem-Solving)：廣泛的專業知識使他們

能夠應對挑戰，並提供創新且符合特定領域的解決方案。

3.在職訓練員與評估員的職責要求

為了有效履行職責，在職訓練員與評估員必須：

- (1)理解在職訓練的目標。
- (2)理解受訓者需要達成的能力。
- (3)理解他們所負責的訓練與評估活動。
- (4)至少曾接受或觀察過由合格的在職訓練員與評估員進行的訓練與評估。
- (5)理解如何填寫能力檢核表。
- (6)理解能力報告中所需包含的資訊。

(八) 溝通技巧(Communication Skills)

一位優秀的在職訓練員與評估員，必須具備強大的溝通技巧，才能有效地指導、評估與支持受訓者。溝通技巧的十大關鍵要素如下：

- 1.清晰與簡潔(Clarity and simplicity)：能夠清晰地解釋任務、概念與期望，並使用符合受訓者理解程度的語言。
- 2.積極傾聽(Active listening)：專注於受訓者的問題與疑慮，並給予適當回應以展現理解。
- 3.非語言溝通(Non-verbal communication)：運用手勢、臉部表情與肢體語言來強化指示並維持受訓者的參與度。
- 4.耐心與同理心(Patience and empathy)：根據受訓者的學習進度與面臨的挑戰，調整溝通方式並對其困難表示理解。
- 5.回饋技巧(Feedback skills)：提供建設性回饋，專注於可執行的改進點，同時保持正向的語氣。
- 6.提問技巧(Questioning techniques)：提出開放式與探究性問題，以評估受訓者的理解程度並鼓勵批判性思考。

- 7.適應性(Adaptability)：根據受訓者的不同個性、背景與學習風格，調整溝通方法。
- 8.鼓勵與激勵(Encouragement and motivation)：使用鼓勵性的語言來激發信心並保持受訓者的學習動力。
- 9.衝突解決(Conflict resolution)：冷靜且專業地處理誤解或爭議，以維持積極的學習環境。
- 10.專業術語掌握(Technical language proficiency)：熟悉行業特定的專業術語，並能在必要時有效地將其轉化為通俗易懂的語言。

(九) 聆聽技巧(Listening Skills)

積極傾聽是增進學習與評估成效的基礎。一位優秀的在職訓練員與評估員必須掌握這項能力，以確保有效溝通與順利完成訓練。

- 1.積極傾聽更是一種全面的溝通參與，包含以下核心要素：
 - (1)主動參與(Active Engagement)：展現誠意，並全心全意地專注於說話者，避免任何干擾。
 - (2)澄清疑義(Clarification)：提出後續問題以釐清含糊之處，並充分掌握受訓者的觀點或疑慮。
 - (3)反思式傾聽(Reflective Listening)：重述受訓者的陳述，以確認理解並展現專注。
 - (4)耐心(Patience)：給予受訓者足夠的空間來完整地表達他們的想法，不打斷或催促。
 - (5)不帶偏見的態度(Non-judgemental attitude)：專注傾聽，不預設或過早地評判受訓者的能力或疑慮。
 - (6)認可(Acknowledgement)：使用口頭肯定語，如「我懂了」或「這很有道理」，來鼓勵開放式溝通。

(7)同理心(Empathy)：以周到的支持來同理並回應受訓者的情緒線索。

2.一位好的傾聽者應具備以下行為與特質：

A Good Listener

Does not interrupt	Allows for silence and pauses for speaker to reflect
Maintains eye contact with the person who is speaking	Reflects on what is being said
Does not put words in the mouth of the speaker	Stays in his/her place
Does not attack	Accepts what is being said
Does not speak about himself/herself	Does not give his/her own advice
Listens patiently and with interest	Smiles
Does not ridicule or put down	Encourages with gestures
Does not act smart	Gives support with his/her presence

- (1)不打斷說話者。
- (2)允許沉默與停頓，讓說話者有時間思考。
- (3)與說話者保持眼神接觸。
- (4)反思正在說的內容。
- (5)不替說話者說出他們的話。
- (6)保持自身的鎮定與位置。
- (7)不帶有攻擊性。
- (8)接受正在說的內容。
- (9)不發表個人意見或建議。
- (10)耐心且有興趣地傾聽。
- (11)微笑。
- (12)不嘲笑或貶低他人。
- (13)用手勢來鼓勵。
- (14)不表現得自作聰明。

- (15)以自身的存在給予支持。
- 3.提出問題是促進高品質學習的關鍵，能強化訓練內容與加深其印象。而提問的益處則包含了：獲取現有知識資訊、確定學習者的需求、檢查理解程度、鼓勵參與、引導主題與內容、保持學習興趣、聚焦與總結關鍵面向
- 4.提問問題的類型則包含：
- (1)封閉式問題(Close-ended questions)：通常得到一個單詞的答案，並會抑制進一步的思考。這類問題通常以「誰(who)」、「何時(when)」和「哪一個(which)」開頭。
- 例如：「誰負責空運危險品的分類？」答案：「託運人。」
- (2)開放式問題 (Open-ended questions)：鼓勵獨特思維、反思或解釋。這類問題通常以「如何(how)」、「什麼(what)」開頭。例如：「一個來自託運人的包裹，其貨物品名為『醫療用品』。你預期這個包裹可能含有什麼危險品？」答案：「易燃液體、易燃固體、氧化劑、有機過氧化物、毒性物質、腐蝕性物質或鋰電池。」
- (3)澄清式問題(Clarifying questions)：這類問題的目的是為了讓說話者或表達的資訊更加清楚明白，消除模糊或不確定的地方，以確保雙方理解一致。
- (4)探究式問題(Probing questions)：這種問題常以開放式問題的形式出現，引導對方詳細闡述，例如「你能帶我們做一次危險品接收的檢核過程，並解釋我們如何依檢核表檢視各項內容嗎？」。通過使用這類問題，可以促進更明智的決策、增強團隊溝通，並鼓勵更深層次的思考。
- 5.回饋的重要性與原則：
- 提供優質、有重點且及時的回饋對於學習與成長至關重要。

回饋是實現有意義績效改進的基石。缺乏具建設性的回饋交流，進度將變得不確定，難以識別發展領域並達成具體成果。

(1)回饋原則：

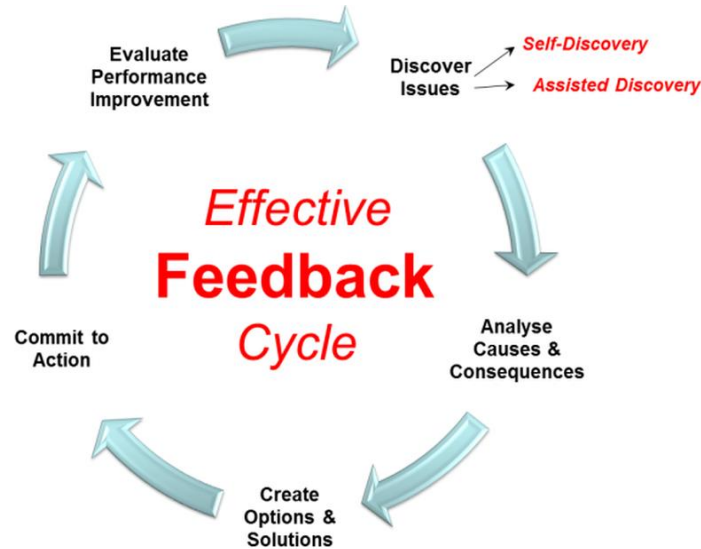
- i. 分享觀點，而非給予建議：建議可能帶有指令性，而分享觀點則能鼓勵獨立思考與決策。
- ii. 保持相關性，不過度提供：過多的回饋會讓接收者感到不知所措，導致困惑或失去動力，反而阻礙進步。
- iii. 保持正面與建設性：正面回饋能增強信心與學習效果；負面回饋則會打擊士氣並阻礙進展。
- iv. 專注於行為，而非個性：專注於行為能確保回饋基於事實，而非個人判斷。
- v. 提供描述，而非評價：回饋應成為成長與學習的工具，而非批評。
- vi. 專注於具體細節，而非籠統總結：具體的回饋能突顯確切的行為或結果，使其更容易理解與解決。
- vii. 談論「此時此地」，而非「過去當時」：專注於當下能促成即時改進，避免重提無法改變的過去問題。

(2)有效的回饋循環(The Feedback Cycle)：一個有效的回饋循環包括以下步驟：

- i. 發現問題(Discover Issues)：從指出具體的挑戰或成長機會開始。
- ii. 分析原因與後果(Analyze Causes and Consequences)：分析問題的根本原因與相關因素。
- iii. 創建選項與解決方案(Create Options and Solutions)：提出實用且可實現的解決方案來有效應對情況。
- iv. 承諾行動(Commit to Action)：選擇一個解決方案，並專

注且堅定地執行。

- v. 評估績效改進(Evaluate Performance Improvement)：評估所達成的成就，並評估需要進一步改進的領域。



(3)在危險品訓練及日常操作過程中，適當且有效的回饋機制對於維持作業安全與持續提升專業能力至關重要。以下為提供回饋的七個主要步驟：

- i. 明確回饋目的(Identifying the Purpose)：在提供回饋前，應先釐清其目的。回饋可能是為了提升工作表現、肯定成就，或引導學員進行自我反思。透過明確的目的設定，可確保回饋方向正確並達到預期效果。
- ii. 蒐集資訊(Gathering Information)：提供回饋必須建立在具體事實與數據之上。透過蒐集精確的觀察紀錄或實際操作數據，能確保回饋內容清晰且具備客觀依據，避免流於主觀判斷。
- iii. 結構化回饋(Framing the Feedback)：回饋應有系統地組織

與表達。通常建議以正向的觀察作為開端，隨後再建設性地指出需要改進的部分，最後提出具體且可行的改善建議，以利受回饋者理解並採取行動。

- iv. 建立對話(Engaging in Dialogue)：回饋的傳達不應是單向，而是尊重且開放的雙向交流。透過對話，可促進相互理解與共識，讓受回饋者有機會提出疑問或補充觀點。
- v. 確認理解(Clarifying Understanding)：在回饋過程中，應確保受回饋者已充分理解內容，並針對後續步驟達成一致共識，以避免因誤解而影響改善成效。
- vi. 執行改善措施(Implementing Changes)：受回饋者應依據建議進行相應的改善或調整。此步驟的重點在於將回饋轉化為實際行動，確保安全操作標準與作業規範獲得落實。
- vii. 持續追蹤(Following Up)：最後，需對改善進度進行追蹤，並提供持續性的支持。此舉可確保回饋真正轉化為有效成果，進而提升組織整體的安全績效與專業水平。

伍、心得及建議

此次參加由 IATA 新加坡訓練中心舉辦之「危險品在職訓練員及能力評估員」訓練，除了有關辦理訓練專業知識外，新加坡訓練中心之硬體設備、軟體服務及講師教學內容及方式等，均讓人印象深刻且獲益良多。

本次課程於開訓時由訓練中心承辦人員介紹訓練中心環境及注意事項後由講師 Mr. Eric Tan 開始介紹課程大綱及工作經歷。講師專長項目包含：曾服務於新加坡民航局、新加坡機場公司、新加坡航空、酷航等單位，其專長涵蓋空運危險物品訓練、SMS、品質保證、機坪作業、航機載重平衡等領域，現為國

際航空運輸協會資深講師。

此次課程講師 Mr. Eric Tan 除直接以講授方式授課外，亦透過練習題來增加學員發表自己想法與分組討論以加深學員印象，且教學態度親切隨和，使學員以較為輕鬆的方式習得更多訓練相關知識。而本次學員除在上課時間內認真聽講，亦在休息時間繼續討論課程內容及互相交流。

在空運危險品領域中，訓練的品質與人員能力的掌握，將直接影響到作業的安全性與合規性。而國際航空運輸協會（IATA）推行的 CBTA（Competency-Based Training and Assessment，以能力為基礎之訓練與評估方法），正是為了確保相關從業人員不僅具備知識，更能展現符合職責需求的能力。

在此架構下，「危險品在職訓練員及能力評估員課程」扮演著承上啟下的重要角色。首先，危險品在職訓練員負責將理論知識與實務操作相結合。在工作現場中，訓練員透過指導與示範，協助學員將課堂所學應用於實際作業。同時，訓練員需透過觀察蒐集操作表現的證據，並即時提供回饋，這正是 CBTA 所強調的「證據導向」與「實務應用」精神。訓練員的任務並不僅限於教導，更在於協助學員辨識自身能力差距，並設計適切的學習活動來彌補不足。

另一方面，在職能力評估員則是 CBTA 架構中不可或缺的把關者。其責任在於透過標準化的評估工具，確認學員是否真正達到所需的能力水準。這不僅為判斷學員是否合格，更是確保評估過程的公平與一致，避免因主觀因素導致判斷失準。在職能力評估員亦需在評估後提供具體的改善建議，幫助學員持續提升，以符合空運危險品作業的安全要求。

綜上，危險品在職訓練員與在職能力評估員的角色，正好呼應了 CBTA 的兩大核心面向：訓練（Training）與評估（Assessment）。訓練員專注於建立與強化能力，而評估員則負責驗證與確認能力是否達標。兩者相互配合，形成一個完整的 CBTA 執行循環，確保危險品相關作業人員能夠在實際作業中展現應有的專業水準與合規作業。

因此，「危險品在職訓練員及在職能力評估員課程」正是 CBTA 在危險品領域中的具體實踐。透過此課程，組織能培養出既能有效指導、又能公正評估的人員，最終達成提升人員能力、強化安全文化以及確保符合法規要求的目標。

本次學員包含航空公司訓練專責人員、航空貨運站訓練專責人員、機場管理單位訓練專責人員，透過課堂上的討論、課後作業的練習，學員經驗分享，讓這次的訓練除了學習新的相關知識，亦可透過與其他國家之航空業從業人員交流中瞭解他國在訓練方面的作法及要求，讓職在本次訓練中獲益良多，也建議可讓其他同仁參訓此課程，除可增進自身專業知識，亦可將本次所學分享予民航相關業者，使其於辦理訓練作業時有更系統性的作法，並且強化業者的訓練及評估能力，對於作業人員進行確實的訓練及評估，確認其專業知識及技能已達標準，相信對於維護飛航安全方面有莫大助益。