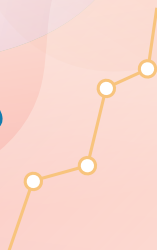


你不可不知的

實務訓練輔導員工作指南



公務人員保障暨培訓委員會
Civil Service Protection & Training Commission



向輔導員致敬！

109 年 3 月 4 日和 3 月 6 日，分別是 108 年地方特考、109 年初等考試放榜的日子，3 月 24 日、25 日是 108 地方特考、109 年初等考試公告分配訓練結果日，你知道身為錄取人員之實務訓練輔導員的你，怎麼輔導公務人員考試錄取人員嗎？別擔心！讓保訓會來告訴你！

目錄 / CONTENTS

■ 實務案例篇

❶ 實務訓練是什麼？	2
❷ 輔導員怎麼當？	3
❸ 我該怎麼教？	4
❹ 輔導紀錄表怎麼填寫？	6
❺ 實務訓練成績怎麼評定	7
❻ 受訓人員在實務訓練期間可以請假嗎？	8
❼ 什麼狀況需要通報保訓會？	9
❽ 受訓人員表現實在不 OK，我該怎麼辦？	10
❾ 還想知道更多？就來掃一下 QR CODE ！	11
❿ 輔導員專屬好康，完成線上課程居然可以抽大獎！	12

一、實務訓練是什麼？

WHY

實務訓練的目的，是增進考試錄取人員有關工作所需知能及考核品德操守、服務態度。

WHAT

簡單來說，考試錄取人員的訓練有 2 大部分，分別為**基礎訓練**和**實務訓練**，考試錄取人員要完成這兩項訓練並成績都及格，才能請領考試及格證書，成為正式的公務人員。

WHO

輔導員應為直屬主管，或具有受訓人員考試錄取相當等級考試及格以上，或曾任受訓人員分配訓練之相當職務，足堪擔任輔導工作之資深人員。

HOW

實務訓練分 2 階段
實習階段：報到接受訓練的第一個月（不含基礎訓練），以不具名方式協助辦理所指派之工作。
試辦階段：在輔導員輔導下具名試辦所指派的工作。

WHEN

實務訓練的期間為 4 個月（其中 4 週為基礎訓練），符合縮短實務訓練資格人員得予縮短實務訓練期間為 2 個月。

注意：

考試錄取人員在「實習階段」應安排以不具名方式協助辦理所指派之工作，所稱「不具名方式」包括不具名辦理紙本公文以及線上簽核公文（電子公文），但為利學習及熟悉業務，有關電子公文之前置作業（如試擬公文稿、彙整、電話聯絡等）可由錄取人員協助辦理。



二、輔導員怎麼當？

你知道輔導員要做的工作有哪些嗎？

- (一) 透過職前講習、工作觀摩、專業課程訓練或輔導、個別會談等方式辦理輔導工作。
(詳見第 4-5 頁)
- (二) 至少每月填寫 1 份實務訓練輔導紀錄表。
(詳見第 6 頁)
- (三) 考核受訓人員實務訓練成績。
(詳見第 7 頁)

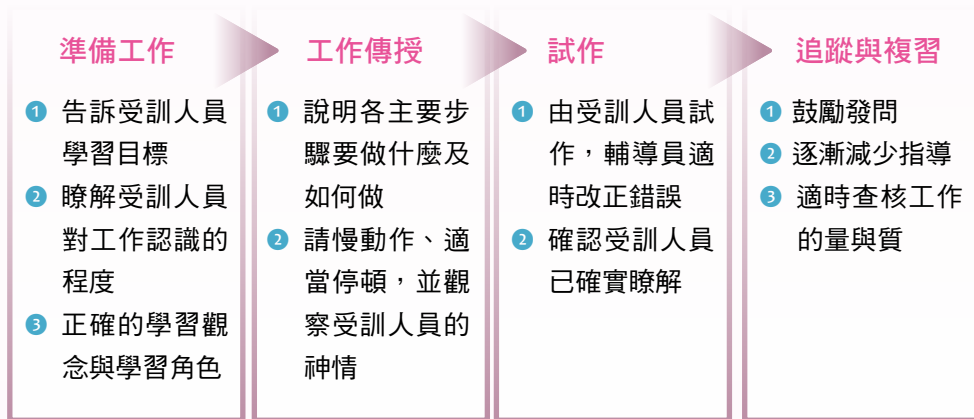


輔導員本職業務繁重，我該如何兼顧自己的工作？

輔導員可與錄取人員約定固定時段進行輔導，以預留辦理自身業務之時間。另外，亦可以要求錄取人員記筆記，複習所教導過之工作流程、或帶領錄取人員一同參加相關會議，協助紀錄會議決議內容，或針對考試錄取人員職務之專業需求，指派其參加相關機關辦理之研習課程喔！

三、我該怎麼教？

實務訓練輔導的 4 個步驟



實務訓練應包含以下 4 個項目

職前講習

實務訓練機關（構）學校應辦理職前講習，內容包括：機關環境介紹、單位簡介、公文办理流程、電腦操作流程及講解實務訓練相關規定。

工作觀摩

應安排受訓人員於實務訓練期間內，至少選擇 3 項業務，進行實務工作觀摩。

專業課程訓練或輔導

應安排受訓人員於實務訓練期間內，至少選擇 3 種實際個案，進行討論、操作或演練，於受訓人員實際執行業務過程予以適當輔導，並就受訓人員分配職務之專業需求，以研讀、討論方式提升受訓人員專業知能。

個別會談

應安排受訓人員於實務訓練之期中及期末期間，至少各進行 1 次個別會談，協助解決受訓人員工作適應問題及生涯發展。

(機關全銜) ○ 年公務人員 (考試名稱) 考試錄取人員實務訓練計畫表(填寫範例)						
受訓人員基本資料	姓名	王小婷	性別	女	考試等級	三級
	國民身分證統一編號	F223456789	出生年月日	70.7.14	考試職系類科	人事行政 人事行政
受訓人員分配訓練	分配機關日期文號		行政院人事行政總處○○字第○○○○○號函			
	分配受訓單位		教育局人事室			
	輔導員職稱及姓名		股長 劉大寶			
受訓人員報到日期	中華民國 ○ 年 3 月 26 日		訓練期滿日期	中華民國 ○ 年 7 月 25 日		
工作項目	1、各項人事資料管理、人事證明文件核發等。 2、組織編制、公務人員權利義務、待遇福利、差勤管理、退休、喪亡等人事法規。 3、辦理員工文康活動、球類活動、慶生會及其他活動等。 4、其他臨時交辦事項。					
輔導方式	1、職前講習：報到第一週，由人事室進行機關環境介紹、組織編制、各單位簡介及講解實務訓練相關規定、公務人員權利義務、待遇福利、差勤管理等人事法規，並由輔導員講解公文辦理及電腦操作流程。 2、工作觀摩：由輔導員以一對一方式，帶領受訓人員從旁進行實務工作觀摩，並至少選定3項業務(暫定：組織編制、待遇福利、文康活動)深入指導學習辦理細節，適時講解工作流程及注意事項，讓受訓人員瞭解整體作業過程。 3、專業課程訓練或輔導：由輔導員提供業務工作手冊予受訓人員研讀，並辦理專業訓練課程由資深人員授課，於受訓人員實際執行業務時，由輔導員從旁實際提供輔導。依業務性質至少選定3種實際個案，進行討論、操作及演練。 4、個別會談：由單位主管於期中及期末，至少各與受訓人員進行1次個別會談，以協助解決受訓人員在工作上之適應問題，並依實際需要隨時予以關心及必要之協助。					
簽章	受訓人員 (以上各欄位如填寫內容不齊，請勿簽章) 王小婷	輔導員 股長 劉大寶	單位主管 主任 ○○○	人事主管 主任 ○○○	機關首長 局長 ○○○	
機關核定日期	中華民國 ○ 年 3 月 31 日					

承辦人姓名：○○○ 電話：○○○○○○○○ (請務必填寫)

要注意！這些是常見錯誤輔導的方法

- 短時間內說得太、太多、太快
- 講述內容沒有重點
- 聽起來很複雜且困難
- 前後順序不清
- 缺乏示範
- 缺乏試作機會
- 缺乏發問機會
- 缺乏實例佐證

成功輔導的關鍵

- 建立良好關係是先決條件
- 試著引發學習動機
- 協助增進工作能力
- 給予正面肯定
- 讓受訓人員感受完成工作的喜悅
- 儘量站在受訓人員立場看問題
- 尊重與接納
- 充實輔導專業
- 善用機關團隊資源

輔導員動動腦，你該怎麼辦？

教過多次的東西，受訓人員還是不會做

輔導小技巧：

依據工作分解順序，分段示範，必要時可提供圖表文書資料（例如：標準作業流程、過往公文檔案等），並要求受訓人員寫筆記，然後交由受訓人員試作，請他一面做，一面說出主要步驟，以確認受訓人員已確實瞭解，避免教了又忘。



四、輔導紀錄表怎麼填寫？

輔導員應至少每月填寫受訓人員實務訓練輔導紀錄表 1 份

（亦得依實際需要每週或每日填寫），送單位主管核閱，填寫範例如下：

○ 年公務人員（考試名稱）考試錄取人員實務訓練輔導紀錄表				
(紀錄期間：○年 6 月 26 日至○年 7 月 25 日)(填寫範例)				
實 務 訓 練 機 關(構) 學 校	○○縣政府教育局			
分 配 受 訓 單 位	教育局人事室	受 訓 人 員 姓 名	王小婷	
受 訓 人 員 工 作 項 目	1、各項人事資料管理、人事證明文件核發等。 2、組織編制、公務人員權利義務、待遇福利、差勤管理、退休、喪亡等人事法規。 3、辦理員工文康活動、球類活動、慶生會及其他活動等。 4、其他臨時交辦事項。			
輔 導 方 式 辦 理 情 形	職前講習	工作觀摩	專業課程訓練 或輔導	個別會談
	☒ 已辦理 ☐ 未辦理	☒ 辦理完成 ☐ 辦理中 ☐ 未辦理	☐ 辦理完成 ☒ 辦理中 ☐ 未辦理	☒ 已辦理 ☐ 未辦理 ☐ 無須辦理
受 訓 人 員 表 現 情 形	內 容			等 級
				A B C D
品德	包括廉正、忠誠、負責、涵養、榮譽及團隊精神等。			V
才能	包括表達、學識、反應、創意、判斷、思維及見解等。			V
生活表現	包括規律、精神、整潔、儀表、談吐及關懷待人等。			V
學習態度	包括主動、積極、正面、和諧及互助等。			V
工作績效	包括專業、效能及品質等。			V
輔 導 員 特 殊 輔 導 情 形 紀 錄				
無				
受 訓 人 員 重 大 具 體 優 劣 事 蹟				
辦理員工文康活動業務認真負責，表現良好				
簽 章	輔 導 員 直 屬 主 管 單 位 主 管			
	股長 劉大寶	股長 劉大寶	主任 ○○○	

備註：

A：80 分以上（表現明顯地超出該職責的要求水準）。

B：70 分以上，不滿 80 分（表現均能達到要求水準）。

C：60 分以上，不滿 70 分（表現僅部分達基本要求，經輔導後有所改進）。

D：不滿 60 分（表現大多未達基本要求，經輔導仍未改進者）。

告訴我 為什麼我要填寫輔導紀錄表呢？

每個月的輔導紀錄表，是作為考核受訓人員實務訓練成績之重要參考，如果輔導員沒有依規定方式認真輔導受訓人員，或沒有按實填寫輔導紀錄表，屆時如果受訓人員表現不好，恐將嚴重影響實務訓練成效及成績考核，所以輔導員一定要核實填寫輔導紀錄表，受訓人員實務訓練期間如有發生重大或特殊情事，於輔導員特殊輔導情形紀錄欄及受訓人員重大具體優劣事蹟欄，更要詳載辦理日期（時間）、次數及具體事由喔！

五、實務訓練成績怎麼評定？

填寫範例如下：

○年公務人員（考試名稱）考試錄取人員實務訓練成績考核表									
實務訓練機關（構）學校		○○縣政府教育局							
姓名	王小婷	性別	女	國民身分證統一編號	A223456789	出生年月日	80.1.15		
考試等級	三等考試			考試系類科	人事行政				
報到日期	中華民國○年3月26日			訓練滿期	中華民國○年7月25日				
工作項目	1. 各項人事資料管理、人事證明文件核發等 2. 組織編制、公務人員權利義務、待遇福利、出勤管理、退休、喪亡等人事法規 3. 辦理員工文康活動、球類活動、慶生會及其他活動等。 4. 其他臨時交辦事項。								
考核項目	細目	內容				評分			
本特質性 (45分) (A)	品德	包括廉正、忠誠、負責、涵養、榮譽及團隊精神等。 (占20分)				18	18		18
	才能	包括表達、學識、反應、創意、判斷、思維及見解等。 (占15分)				12	12		12
	生活表現	包括規律、精神、整潔、儀表、談吐及關懷待人等。 (占10分)				9	9		9
服務成績 (55分) (B)	學習態度	包括主動、積極、正面、和諧及互助等。 (占30分)				25	25		25
	工作績效	包括專業、效能及品質等。 (占25分)				23	23		23
請假紀錄		無		獎懲紀錄	嘉獎2次		獎懲紀錄總分	(C) 1	
具體優劣事蹟		辦理員工文康活動業務認真負責，表現良好。							
總評	單位與人員	評語				考評總分 (A+B+C)		簽章	
	輔導員	工作學習態度積極，反應佳，工作亦認真負責。				88			
	單位主管	工作能力及態度均佳，認真負責。				88			
	考績委員會								
	機關（構）學校首長	王員工工作表現堪稱優良。				88			
評定日期		中華民國○年○月○日							
備註									

- 《注意事項》
1. 訓練期間辦理成績考核相關人員，於其本人、配偶、前配偶、三親等內之血親、姻親參加訓練之評量時，應自行迴避。
 2. 各欄位應覈實填列。
 3. 工作項目欄請參照實務訓練計畫表填列。
 4. 輔導員、單位主管、考績（成）委員會（及格者不需填列）、機關（構）首長，需綜合個人平時觀察紀錄分別評定成績，並敘明評語及核章。
 5. 評定日期係機關首長核定日。
 6. 受訓人員於實務訓練期間請家庭照顧假、生理假、婚假、產前假、娩假、流產假、陪產假、因安胎事由所請之假、依法令規定給予之哺乳時間或因育嬰減少之工作時間等情事，於進行實務訓練成績考核時，無需列入考核。

六、受訓人員在實務訓練期間可以請假嗎？

受訓人員在實務訓練期間，得請事假、病假、婚假、喪假、娩假、流產假及休假日數應按實務訓練月數占全年比例計算；另其餘實務訓練期間之請假規定，比照公務人員請假規則辦理。（詳例如下表）：

假別		公務人員 可請日數	考試錄取人員可請日數	
			4 個月	2 個月 （縮短實務訓練者）
事假（7）		7	2.5	1.5
病假（28）		28	9.5	5
延長病假			2 個月	1 個月
婚假		14	5	2.5
喪假	父母、配偶	15	5	2.5
	配偶父母、子女	10	3.5	2
	祖父母、兄弟姊妹	5	2	1
娩假		42	14	7
流產假	懷孕未滿 12 週	14	5	2.5
	懷孕滿 12 週	21	7	3.5
	懷孕滿 20 週	42	14	7
產前假		8	8	8
陪產假		5	5	5
休假		依年資而定 （最多 30 日）	原則：初任公務人員者，實務訓練期間無休假。 例外：具擬任職務法定任用資格，經銓敘部銓敘審定之現職公務人員，如與原任職年資銜接，實務訓練期間准予按比例核給休假。	

未滿半日者以半日計，超過半日未滿 1 日者，以 1 日計；

請假超過之日數仍應相對延長其實務訓練期間

（註：0.5 日，按比例時計算仍為 0.5 日，相對延長時計為 1 日）。

七、什麼狀況需要通報保訓會？

如果受訓人員發生以下特殊異常情事，請人事單位於事發當日即時電話通報，並於3日內完成書面通報保訓會

- (一) 曠職
- (二) 輔導衝突事件
- (三) 自傷（殺）事件
- (四) 其他足以影響訓練實施事件（如發生性騷擾事件、亡故等）

注意事項

- A. 詳實記錄並檢附相關佐證資料
- B. 陳送直屬主管、單位主管及人事主管核閱
- C. 正本由輔導員暫予收存，作為相關輔導措施，及受訓人員訓練期滿後考評其實務訓練成績之重要參考
- D. 通報過程應注意維護受訓人員之秘密及隱私，不得洩漏或公開
- E. 由實務訓練機關人事人員負責通報保訓會

○年公務人員（考試名稱）考試錄取人員實務訓練期間 特殊異常情事通報及輔導紀錄表 (紀錄期間： 年 月 日至 年 月 日)						
實務訓練機關(構)學校	○○市政府社會局			分配受訓單位	主計室	
受訓人員基本資料	姓名	王小明	性別	男	考試等級	三等
	國民身分證統一編號	A123456789	出生年月日	82年1月1日	考試職系類科	會計
受訓人員工作項目	1. 年度預算控制、編列、彙整 2. 薪資作業 3. 臨時交辦事項					
特殊異常情事發生日期	○年4月10日					
特殊異常情事摘要	實務訓練期間有「曠職、謾罵輔導員」之情事。					
特殊異常情事原因及經過 (按時間先後條列，並含具體之人、事、時、地、物)	4月10日上午，王員曠職且未接電話。 4月10日下午14:30王員忽然進辦公室，輔導員見王員晚到前去關懷、詢問狀況，王員情緒激動，謾罵輔導員，科長於是請王員先回家休息。					
佐證資料						
輔導(處理)情形	經主計主任與王員晤談，王員表示係工作壓力大導致，經輔導後王員情緒已穩定，主任業告知王員實務訓練期間請假相關規定，王員表示瞭解。					
簽章	輔導員	直屬主管	單位主管	人事主管		
	張 ○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○		

處理原則

- ① 即時通報
- ② 確實記錄
- ③ 適時運用外部資源：如行政院人事行政總處員工協助方案專區、臺北市諮商心理師公會、財團法人董氏基金會心理衛生組、心理健康促進諮詢專線（如衛生福利部安心專線、生命線、張老師等）、各縣市精神醫療機構、全國社區心理衛生中心聯絡資訊等

受理通報窗口

地特專線：02-8236-7117
初考專線：02-8236-7116
傳 真：02-8236-7129
電子郵件：training@csptc.gov.tw

八、受訓人員表現實在不 OK，我該怎麼辦？



如果受訓人員表現一直未達基本要求，有實務訓練成績不及格的疑慮，實務訓練機關應儘快辦理下列事項：

- (一) 進行個別會談，並作成書面面談紀錄請與會人員共同簽名。
- (二) 明確告知待改進之處，並提供必要輔導與協助。
- (三) 明確告知受訓人員如實務訓練成績不及格之可能結果。

實務訓練機關評定成績不及格處理方式

單位主管初核不及格

應先交付實務訓練機關考績委員會審議。審議時應給予受訓人員陳述意見之機會，並作成紀錄，再送實務訓練機關首長評定。

實務訓練機關首長如對考績委員會審議結果有意見時，應退回考績委員會復議，對復議結果仍不同意時，得加註理由後變更之。

單位主管初核及格、機關首長評定有意見

受訓人員實務訓練成績經單位主管初核為及格，送機關首長評定對初核結果有意見時，應交付考績委員會審議。

審議時應給予受訓人員陳述意見之機會，並作成紀錄，再送機關首長評定。實務訓練機關首長如對考績委員會審議結果仍不同意時，得加註理由後變更之。

九、還想知道更多？ 就來掃一下 QR CODE ！

公務人員考試錄取人員
訓練辦法



公務人員考試錄取人員
實務訓練輔導要點



公務人員考試錄取人員訓練計畫

108 年地特看這裡



109 年初考看這裡



公務人員考試錄取人員訓練期間
遭受性騷擾事件處理須知



十、輔導員專屬好康，完成線上課程居然可以抽大獎！

108 年地方特考及 109 年初等考試的輔導員有福囉！

只要在活動期間內完成以下 2 門線上課程，即可抽行動電源、隨身碟等大獎。

為提升輔導效果，108 年地方特考及 109 年初等考試**所有輔導員皆須完成線上課程**，保訓會將予列管，完成課程者請通知貴機關人事人員儘速至保訓會培訓業務系統更新輔導員完成線上課程的狀態，**109 年 4 月 8 日前未完成課程者**，保訓會將發文至貴機關並請您限期一週內完成，所以請務必要完成線上課程喔！

抽獎資格

109 年 1 月 1 日起
至同年 4 年 8 日

完成下列 2 門課程
並通過測驗者

抽獎公布日

109 年 4 月間

獎品

行動電源 20 份

隨身碟 20 份



公務人員考試錄取人員
訓練法規與實務
(上 - 法規篇)



公務人員考試錄取人員
訓練法規與實務
(下 - 輔導觀念篇)



如有登入問題請洽該平臺客服專線：02-6608-0898





11601臺北市文山區試院路1之3號
電話：02-8236-7117