



資歷架構  
Qualifications  
Framework

# 保安服務業

《能力標準說明》為本教材套

**保安服務課程導師培訓**

2020年1月 (2020年5月更新版)



# 保安服務課程導師培訓「能力為本」教材套

## 目錄

	內容	頁數
<b>1</b>	<b>教材套的簡介</b>	<b>1</b>
	1.1 教材套成立的目的，意義，益處和用途	1
	1.2 學分和教學時間之分配	2
	1.3 教材套的應用範疇和建議教學對象	3
	1.4 學習成效	4
	1.5 能力單元的課堂及課時分配	5
	1.6 入學要求	6
	1.7 師生比例建議	6
	1.8 導師資歷建議	6
<b>2.</b>	<b>教學及評核指引</b>	<b>7</b>
	2.1 教學順序的建議	7
	2.2 教材套內容及使用說明	8
	2.3 授課範圍和材料建議	8
	2.4 教學模式指引	9
	2.5 評核方式指引	10
<b>3.</b>	<b>教學及評核內容</b>	<b>12</b>
	3.1 保安公司發牌條件中對於培訓的要求	12
	3.2 保安培訓課程認可計劃質素保證系統（QASRS）之課程大綱	12
	3.3 保安人員的角色、責任、操守、行為和表現標準	12
	3.4 最佳實踐方法	16
	3.4.1 護衛行動	16
	3.4.2 成人培訓和學習	16
	3.5 分析培訓需求和評估培訓效果	20
	3.6 能力和技巧	23
	3.6.1 溝通和人際關係	23
	3.6.2 預備培訓教材的讀寫能力	23
	3.6.3 演講技巧	23
	3.7 培訓前的預備	31

內容			頁數
	3.7.1	評估和確定對培訓的需求	31
	3.7.2	計劃和設計培訓	31
	3.7.3	制定培訓教材和教學計劃	31
	3.7.4	培訓的模式，方法和時間表	31
	3.8	培訓時的方法	35
	3.8.1	善用教學設備和學習資源	35
		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 黑板，白板和活動掛圖</li> <li>b. 投影機膠片</li> <li>c. 講義</li> <li>d. 影片</li> <li>e. 多媒體</li> <li>f. 其他與護衛活動相關的工具和設備</li> </ul>	35
	3.8.2	教學方法及技巧	35
		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 講授和講解</li> <li>b. 示範</li> <li>c. 小組工作</li> <li>d. 提問</li> <li>e. 討論</li> <li>f. 個案研究</li> <li>g. 角色扮演</li> </ul>	35
	3.8.3	課堂管理	35
	3.9	課程評估	40
	3.9.1	不同的評估方法和技巧以確定:	40
		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 學員的滿意程度</li> <li>b. 在各個培訓階段的學習成果</li> </ul>	40
	3.9.2	建議評核的設計 (按 QASRS 的要求)	40
		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 設定多項選擇題</li> <li>b. 制定評分方案</li> <li>c. 分析考試結果</li> </ul>	40
	3.9.3	檢討評核和考試的結果	40
4.	附件		

內容		頁數
4.1	能力單元說明	46
4.2	教材樣本	
	4.2.1 保安培訓課程的要求及保安員表現標準 (2020年5月更新)	48
	4.2.2 最佳實踐方法	72
	4.2.3 分析培訓需求和評估培訓效果	92
	4.2.4 能力和技巧	108
	a. 溝通和人際關係	108
	b. 預備培訓教材的讀寫能力	122
	c. 演講技巧	135
	4.2.5 培訓前的預備	148
	a. 評估和確定對培訓的需求及計劃和設計培訓	148
	b. 制定培訓教材和教學計劃及培訓的模式、方法和時間表	160
	4.2.6 培訓時的方法	174
	a. 善用教學設備和學習資源	174
	b. 教學方法及技巧和課堂管理	184
	4.2.7 課程評估	201
	a. 評估學員的滿意程度及學習成果	201
	b. 建議評核的設計及檢討評核和考試的結果	214
	4.3 評核樣本	
	4.3.1 保安培訓課程的要求及保安員表現標準	226
	4.3.2 最佳實踐方法	232
	4.3.3 分析培訓需求和評估培訓效果	239
	4.3.4 能力和技巧-演講技巧	246
	4.3.5 培訓前的預備-設計課程大綱、教學計劃、課堂計劃及制定教材	249
	4.3.6 培訓時的方法-設計教學方法及設備、教學技巧及學習資源	254
	4.3.7 課程評估-設計問卷及評核試卷	260
	4.3.8 綜合評估	263

# 第一章 - 教材套簡介

## 1. 教材套的簡介

### 1.1 教材套成立的目的，意義，益處和用途

保安及護衛業、物業管理及其他行業對保安員的需求與日俱增，保安員必須完成保安及護衛業管理委員會質素保證計劃認可之保安課程，才能申領保安人員許可證；培訓課程需按照香港資歷架構下能力單元 107753L1「執行符合保安培訓課程認可計劃質素保證系統(QASRS)基本保安服務」的規定而制定，並通過評審局評審，符合質素保證系統訂明的標準；課程機構除須依從評審局的評審指引及須知外，也必須符合質素保證系統的指引。

本教材套乃用於培訓保安導師，內容以保安服務業《能力標準說明》的單元：107749L4『培訓保安人員執行護衛服務』作為教材套的學習目標。各培訓機構欲提供 QASRS 保安課程或內部認可培訓的機構均可使用此教材套，配合課程需要，適切地為準保安課程導師提供有效的培訓。

教材套亦提供重要的參考予各相關機構，令培訓課程及安排可達致較接近的質素及水平。整體而言，教材套能協助機構提供具體及有效的保安導師培訓課程，協助提升保安及護衛業行業的發展。

教材套的內容簡略如下：

1. 教材套的簡介
2. 教學及評核指引
3. 教學及評核內容（包括課堂指引及評核建議）
  - 3.1 保安公司發牌條件中對於培訓的要求
  - 3.2 保安培訓課程認可計劃質素保證系統（QASRS）之課程大綱
  - 3.3 保安人員的角色、責任、操守、行為和表現標準
  - 3.4 最佳實踐方法
  - 3.5 分析培訓需求和評估培訓效果
  - 3.6 能力和技巧
  - 3.7 培訓前的預備
  - 3.8 培訓時的方法
  - 3.9 課程評估
  - 3.10 綜合評估
4. 附件
  - 4.1 能力單元標準說明
  - 4.2 教材樣本
  - 4.3 評核樣本

## 1.2 學分和教學時間之分配

本教材套根據保安服務業「能力標準說明」能力單元 107749L4 「培訓保安人員執行護衛服務」當中所列明的能力要求撰寫。屬資歷架構的 4 級課程，學分為 6 個學分，學習時數為 60 小時，分別為課堂 36 小時、溫習/自學 12 小時、評核 12 小時(包括習作)。撮要表列如下：

「能力標準說明單元」名稱及編號資歷	資歷級別	課堂面授	溫習/自學	評核	學分（學習時數）
培訓保安人員執行護衛服務 107749L4	4 級	36 小時	12 小時	12 小時	6 學分 (60 小時)

課堂教學及評核時間之分配將詳列於第 1.5 節

能力單元與學習成效的配對如下:

		能力單元								
學習成效		3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9
一	能夠運用培訓保安人員執行護衛服務須具備的知識去培訓保安人員	✓	✓	✓	✓					
二	能夠培訓保安人員執行護衛服務			✓	✓					
三	能夠採取有系統的方式來管理培訓		✓		✓			✓		
四	能夠確保培訓教材的相關性，準確性和合時性等	✓	✓	✓		✓				
五	以多元教授技巧作知識和技能的傳授				✓		✓	✓	✓	
六	評估培訓成果，確保能滿足公司任務和學員等的需要，而培訓的知識和技能也能得到持續的改善					✓				✓

### 1.3 教材套的應用範疇和建議教學對象

教材套包含設計 QASRS 保安培訓課程或認可的保安課程，適合應用於教導培訓導師如何培訓保安人員執行護衛服務，其中包括培訓保安人員來執行護衛服務時所需的知識和技能，除令學員對課程的設計及安排有充份理解外，亦針對提升培訓導師的培訓技巧。

教材套的對象是給予開辦培訓保安導師課程的營辦者或認可內部培訓機構作參考使用，用作培訓 QASRS 保安導師或認可保安課程的導師。其他保安課程亦可利用這教材套作為參考，作出相應的修訂及調節，以符合自身課程的要求。



## 1.4 學習成效

本教材套冀為使用者帶來以下的學習成效：

一	能夠運用培訓保安人員執行護衛服務須具備的知識去培訓保安人員；
二	能夠培訓保安人員執行護衛服務；
三	能夠採取有系統的方式來管理培訓；
四	能夠確保培訓教材的相關性，準確性和合時性等；
五	以多元教授技巧作知識和技能的傳授；及
六	評估培訓成果，確保能滿足公司任務和學員等的需要，而培訓的知識和技能也能得到持續的改善。

### 1.5 能力單元的課堂及課時分配

為達到以上的學習成效，教材套的範圍、課堂分配及所需學習時數詳列如下：

涵蓋能力單元	課堂時間	評估時間
<b>3.1</b> 保安公司發牌條件中對於培訓的要求 <b>3.2</b> 保安培訓課程認可計劃質素保證系統（QASRS）之課程大綱 <b>3.3</b> 保安人員的角色、責任、操守、行為和表現標準	3 小時	45 分鐘
<b>3.4</b> 最佳實踐方法 3.4.1 護衛行動 3.4.2 成人培訓和學習	3 小時	45 分鐘
<b>3.5</b> 分析培訓需求和評估培訓效果	3 小時	45 分鐘
<b>3.6</b> 能力和技巧 3.6.1 溝通和人際關係 3.6.2 預備培訓教材的讀寫能力 3.6.3 演講技巧	9 小時	135 分鐘
<b>3.7</b> 培訓前的預備 3.7.1 評估和確定對培訓的需求 3.7.2 計劃和設計培訓 3.7.3 教學計劃 3.7.4 培訓的模式，方法和時間表	6 小時	90 分鐘
<b>3.8</b> 培訓時的方法 3.8.1 善用教學設備和學習資源 3.8.2 教學方法及技巧	6 小時	90 分鐘
<b>3.9</b> 課程評估 3.9.1 評估方法和技巧 3.9.2 考試的設計 3.9.3 檢討評核和考試的結果	6 小時	90 分鐘
<b>3.10</b> 綜合評估內容： - 準備教材 - 教授課堂 - 評估出題		180 分鐘
合共	<b>36 小時</b>	<b>12 小時</b>

## 1.6 入學要求

建議申請人須符合下列各項入學資格：

- ◆ 完成保安培訓計劃質素保證系統(QASRS)的課程；及
- ◆ 擁有 QF Level 3 保安服務或相關的資格或通過「過往資歷認可」機制取得一個或以上的 QF Level 3 保安服務相關的資歷。

## 1.7 師生比例建議

為確保教學質素，鼓勵師生互動，讓導師更清楚學員的學習能力、進度及學習成效，建議課堂講課的師生比例為 1：20；而實習演練、技能操作或評估時可安排助教協助，建議師生比例為 1:10。建議每班學員人數不多於 20 人。

## 1.8 導師資歷的建議

本課程建議導師需具備以下資歷：

- ◆ 保安培訓課程認可計劃質素保證系統 (QASRS)內指明的合格導師\* 及具有 3 年或以上教授 QASRS 課程的經驗；  
或
- ◆ 擁有 QF Level 5 與保安服務業相關及不少於 120 個資歷學分的資歷及具有 3 年或以上保安服務督導管理的經驗。  
或
- ◆ 擁有 QF Level 4 與保安服務業相關及不少於 60 個資歷學分的資歷及具有 10 年保安服務相關經驗（其中 3 年必須為督導管理經驗及 3 年與培訓工作有關的經驗）。

\*保安培訓課程認可計劃質素保證系統 (QASRS)內指明的合格導師即：

(a) 已獲保安服務業訓練委員會認可為符合質保系統標準的合資格導師 或

(b) 已修畢經評審局評審為符合資歷架構下能力單元 107749L4「培訓保安人員執行護衛服務」標準的課程。

## 第二章 - 教學及評核指引

### 2.1 教學順序建議

本教材的建議教學對象為已完成保安培訓計劃質素保證系統(QASRS)的課程的學員；或擁有 QF Level 3 保安或相關行業的資格或通過過往資歷認可取得一個或以上的 QF Level 3 的資歷，故此這教材套集中介紹 QASRS 質素保證系統及相關認可保安課程的要求、培訓課程大綱、培訓課程的設計、培訓方法及技巧、評核及檢討等。

教學順序的理念為先讓學員理解 QASRS 及保安公司發牌對培訓課程的基本要求及保安人員的角色等，再深入了解保安培訓課程的設計、培訓的方法及技巧，最後能針對課程作出評估。建議教學順序如下：



## 2.2 教材套內容及使用說明

教材套第一章及第二章為教材套的簡介及使用指引，讓使用者更清晰理解教材套的適用範圍及效用。第三章詳細針對學習成效及教學順序建議之課堂計劃建議，為使用者提供詳盡的參考。第四章為附件資料，包括筆記樣本及評核樣本，使用者可以此作為參考，制訂適用的筆記及評核。

培訓機構可因應課程要求、機構自身的資源及實際情況，以教材套作為參考，作出調節及修訂，從而設計出最合符需要及成效的培訓課程。

## 2.3 授課範圍和材料建議

教材套第三章列出課堂目的及建議安排，包括以下各項：

- ◆ 涵蓋能力單元
- ◆ 預期學習成果
- ◆ 課堂時間
- ◆ 教學概念
- ◆ 課堂涵蓋內容
- ◆ 課堂時間安排建議
- ◆ 教材樣本(附件)
- ◆ 評核
- ◆ 能力單元(課堂安排)與學習成效的配對

培訓機構可參考此教材套的設計及授課範圍，因應機構自身的資源及實際情況而作出調適；唯必須符合能力單元的要求及涵蓋範圍，以達到課程的標準。

## 2.4 教學模式指引

教學模式應包含各種合適的方法，以最有效的方式令學員理解、分析及應用。建議之授課模式有以下各種：

### ◆ 課堂講解

由導師主導講解基本資料及教學重點，加以說明並解釋。

### ◆ 提問解答

每課堂該設有答問，讓學員可了解不明白的地方，導師應鼓勵學員發問，增加互動及引發學員的學習動機。

### ◆ 個案分析

由導師選取合適的個案與學員分享，從中帶動討論，加深學員對課題的理解。

### ◆ 示範演示

導師展示適用的保安器材，如對講機、巡樓器材；教學器材，如投影機、實物投影機、電腦應用程式等，讓學員直接體會及應用。

### ◆ 視像教材(相片或短片)

相片及視像教材較能引起學員的注意力，導師可運用短片與學員分享，例如保安員角色及行為操守、演講技巧等。

### ◆ 角色扮演

課程可運用角色扮演的教學方法，使學員擔任導師或演講者的角色，親自體會作為演講者或導師的實際情況，例如觀察聽眾的反應、聲調控制及時間管理等；導師亦可從而評估學員實際應用及培訓的成效。

### ◆ 分組討論

導師可因應學員人數，將學員分成 3至4人一組，並向學員提出課題，例如按照課程目的來設計教學模式和評核模式，讓學員討論並提出建議。

### ◆ 個人及小組習作

導師可就各課題安排個人或小組習作，除可讓學員實際應用所學知識，同時亦可作為評估方式，評估學員的學習成效，例如設計課堂安排及教學方式、設計評估問卷等。

以上提供的各種教學模式建議，培訓機構或導師可因應課堂安排或學員背景、特性等設計最合適及有效的教學模式，方可達到最佳成效。

## 2.5 評核方式指引

評核方式的設計，必須符合能力單元107749L4的要求：

- ◆ 採取有系統的方式來管理培訓；
- ◆ 確保培訓教材的相關性，準確性和合時性等；
- ◆ 以多元教授技巧作知識和技能的傳授；及
- ◆ 評估培訓成果，確保能滿足公司，任務和學員等的需要，而培訓也能得到持續的改善。

建議課程可綜合地採用以下的評核方式：

### ◆ 筆試

以短答題及情境題評估學員對知識及理論的理解，以及應用的能力。

### ◆ 演講

透過實際演講，以評估學員是否有足夠的講課能力及課堂管理能力。

### ◆ 習作

利用習作評估學員運用所學習到的知識及技巧的能力，例如要求學員按照要求設計課程大綱、課堂安排及教學模式等。

#### ◆ 專題報告

利用專題報告作為綜合評估，讓學員按照培訓需要設計課程，包括課程大綱、學習成效、課堂設計、教學模式及課程評估方式；從而評估學員應用知識及技巧的成效

#### ◆ 實際講課演習

學員需根據其課堂的設計，親身於班上擔任導師進行課堂講授，從而評估學員準備教材、課堂管理、演講技巧、時間控制、輔助器材的運用及教學模式的運用等各種綜合的能力。



## 第三章 - 教學及評核內容

### 3.1-3.3 保安課程及培訓要求

#### 涵蓋能力單元

- 3.1 保安公司發牌條件中對於培訓的要求
- 3.2 保安培訓課程認可計劃質素保證系統（QASRS）之 課程大綱
- 3.3 保安人員的角色、責任、操守、行為和表現標準

#### 預期學習成果

完成課堂後，預期學員能：

1.	清楚熟悉保安公司發牌條件中對於培訓保安員的要求，能夠設計及教導符合要求的課程；
2.	清楚熟悉保安認可計劃質素保證系統(QASRS)之課程大綱，能夠設計及教導符合要求的課程；
3.	清楚熟悉保安人員的角色、責任、操守、行為和表現標準，能夠於保安課程教導學員達到標準。

#### 課堂時間

課堂時間：	3 小時
評估時間：	45 分鐘

## 教學概念

課堂主要以介紹法例及保安及護衛業管理委員會對保安公司發牌條件中對於培訓的要求、保安培訓課程認可計劃質素保證系統（QASRS）之課程大綱、保安人員的角色、責任、行為、操守和表現標準等，故此課堂以導師介紹及講解為主，輔以投影屏幕及講義讓學員更容易理解，最後加上個案分享及保安人員的行為等，讓學員理解對保安員行為的要求；利用答問時間回應學員的疑問及評估學員的學習成果。

## 課堂涵蓋內容

<b>3.1</b>	<b>保安公司發牌條件中對於培訓保安員的要求</b>
a.	保安公司牌照背景、牌照種類及發牌要求
b.	培訓保安員的要求
c.	保安員許可證種類及申請許可證要求

<b>3.2</b>	<b>保安認可計劃質素保證系統(QASRS)之課程大綱</b>
d.	保安培訓課程認可計劃質素保證系統（QASRS）背景及課程大綱
e.	QASRS 課程時間的分配及要求
f.	QASRS 課程對學員評核方式的要求
g.	保安課程導師的能力要求

<b>3.3</b>	<b>保安人員的角色和責任、操守、行為和表現標準</b>
h.	保安人員的角色及責任
i.	保安人員的行為、表現標準及道德操守
j.	保安人員的行為個案分享

## 課堂時間安排建議

建議時間	課堂題目
10 分鐘	a. 保安公司牌照種類及發牌要求
15 分鐘	b. 培訓保安員的要求
20 分鐘	c. 保安員許可證種申請許可證要求
10 分鐘	d. QASRS 背景及課程大綱
5 分鐘	小休
20 分鐘	e. QASRS 課程時間的分配及要求
10 分鐘	f. QASRS 課程對學員評核方式的要求
10 分鐘	g. 保安課程導師能力的要求
20 分鐘	h. 保安人員的角色及責任
5 分鐘	小休
30 分鐘	i. 保安人員的行為、表現及道德操守
15 分鐘	j. 保安人員行為個案分享
10 分鐘	答問時間

## 教材樣本

- 教材樣本及個案 (見附件-教材樣本 4.2.1)

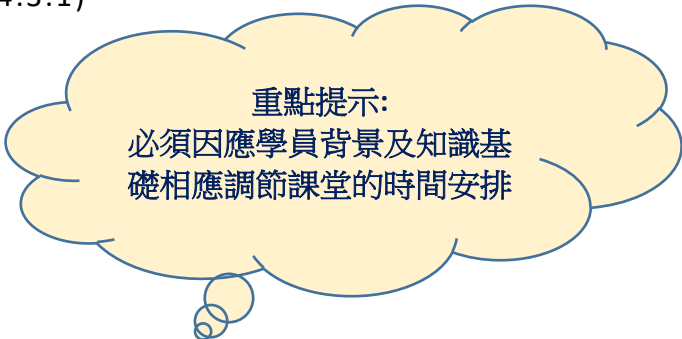
## 評核

課堂評核模式以短答題及情境個案題為主，以評估學員的學習成果。學員必須兩部份分別都達到合格分數，才算合格。

建議評核比重：

題目	題數	總分	合格分數
短答題	4 題	40 分	24 分
情境個案題	3 題	60 分	36 分
合共：	7 題	100 分	60 分

- 評核樣本 (見附件-評核試題樣本 4.3.1)



重點提示：  
必須因應學員背景及知識基礎相應調節課堂的時間安排

## 能力單元(課堂安排)與學習成效的配對

學習成效	能力單元		
	3.1	3.2	3.3
一. 能夠運用培訓保安人員執行護衛服務須具備的知識去培訓保安人員	✓	✓	✓
二. 能夠培訓保安人員執行護衛服務			✓
三. 能夠採取有系統的方式來管理培訓		✓	
四. 能夠確保培訓教材的相關性，準確性和合時性等	✓	✓	✓
五. 以多元教授技巧作知識和技能的傳授			
六. 評估培訓成果，確保能滿足公司任務和學員等的需要，而培訓的知識和技能也能得到持續的改善			

## 第三章 - 教學及評核內容

### 3.4 最佳實踐方法

#### 涵蓋能力單元

##### 3.4.1 護衛行動

##### 3.4.2 成人培訓和學習

#### 預期學習成果

完成課堂後，預期學員能：

1.	熟悉實踐保安工作的重點，能向其他學員作出示範
2.	熟悉護衛行動的重點及注意事項，能向其他學員傳授正確知識
3.	熟悉成人培訓的特點，掌握及應用於保安課程上

#### 課堂時間

課堂時間：	3 小時
評估時間：	45 分鐘

#### 教學概念

課堂主要講解實踐保安工作的重點，執行護衛行動必須注意的事項，令學員獲得正確知識，可以設計合適的保安課程，並向學員示範如何執行保安工作及使用保安輔助器材。 課堂以同理心引導學員明白成人培訓的特點，令學員能掌握成人培訓的特質，並可應用於保安課程上。 課堂包括示範及與學員互動、答問時間及評估學員的學習成效。

## 課堂涵蓋內容

<b>3.4.1</b>	<b>實踐方法 - 護衛行動</b>	
	a.	講解保安及護衛工作的重點
	b.	預防或偵測罪案或意外
	c.	人流管制措施
	d.	發現罪案或意外的處理及跟進
	<b>示範保安人員工作執行的內容</b>	
	e.	保安員的人身安全及職業安全的輔助器材
	f.	使用保安工作的輔助器材或應用程式

<b>3.4.2</b>	<b>成人培訓和學習</b>	
	g.	講解成人培訓和學習的特點
	h.	成人培訓常用方法
	i.	成人培訓的禁忌/常犯錯誤

## 課堂時間安排建議

建議時間	課堂題目	
5 分鐘	a.	講解保安及護衛工作的重點
15 分鐘	b.	預防或偵測罪案或意外
15 分鐘	c.	人流管制措施
20 分鐘	d.	發現罪案或意外的處理及跟進
5 分鐘		小休
30 分鐘	e.	保安員的人身安全及職業安全的輔助器材
25 分鐘	f.	使用保安工作的輔助器材或應用程式
5 分鐘		小休
20 分鐘	g.	講解成人培訓和學習的特點
20 分鐘	h.	成人培訓常用方法
10 分鐘	i.	成人培訓的禁忌/常犯錯誤
10 分鐘		答問時間

## 教材樣本

- 教材樣本(見附件 -教材樣本 4.2.2)

## 輔助器材/教材參考

1. 對講機 (或通訊器材)
2. 巡樓棒或記錄工具(如電話、平版電腦等。)
3. 電筒
4. 反光衣、安全帽、保護衣物、眼罩、口罩
5. 訪客登記冊
6. 事件記錄冊

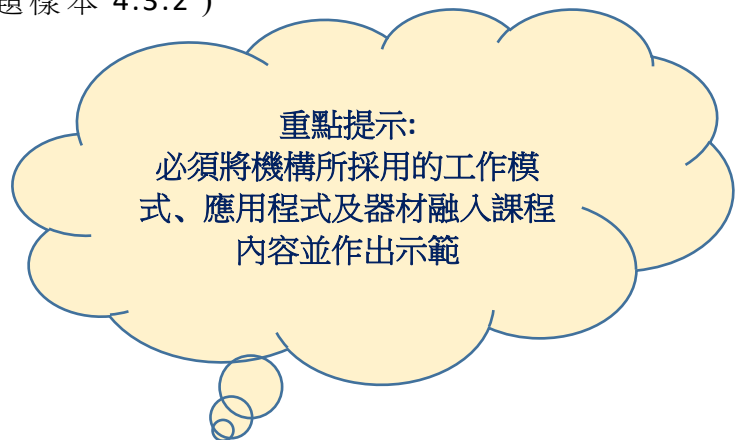
## 評核

課堂評核模式以短答題及情境應用題為主，以評估學員的學習成果。學員必須兩部份分別都達到合格分數，才算合格。

建議評核比重：

題目	題數	總分	合格分數
短答題	4 題	40 分	24 分
情境應用題	3 題	60 分	36 分
合共：	7 題	100 分	60 分

- 評核樣本 (見附件 -評核試題樣本 4.3.2 )



## 能力單元(課堂安排)與學習成效的配對

	能力單元
學習成效	3.4
一.能夠運用培訓保安人員執行護衛服務須具備的知識去培訓保安人員	✓
二. 能夠培訓保安人員執行護衛服務	✓
三. 能夠採取有系統的方式來管理培訓	✓
四. 能夠確保培訓教材的相關性，準確性和合時性等	
五. 以多元教授技巧作知識和技能的傳授	✓
六. 評估培訓成果，確保能滿足公司任務和學員等的需要，而培訓的知識和技能也能得到持續的改善	



## 第三章 - 教學及評核內容

### 3.5 分析培訓需求和評估培訓效果

#### 涵蓋能力單元

#### 3.5 分析培訓需求和評估培訓效果

#### 預期學習成果

完成課堂後，預期學員能：

1.	因應機構需要，以批判性思維判斷培訓需求，並有效地進行培訓需求分析；
2.	按照培訓需求分析，從而設計符合機構及學員需要的課程；
3.	採用有效的評估方法評估培訓結果。

#### 課堂時間

課堂時間：	3 小時
評估時間：	45 分鐘

#### 教學概念

課堂主要講解如何針對機構及學員進行培訓需求分析，從而確定機構及學員的培訓需求，並制訂有效及符合需要的課程。課堂亦會介紹不同的課程評核方法，令學員能配對課程目的及預期學習成效，揀選及設計有效的評估方法，以確定培訓的成效。課堂除了由導師講解外，亦會透過練習及應用使學員掌握各種有效的評估方法。此課堂之評核亦可作示範用途。

### 3.5 培訓需求分析及評估的涵蓋內容

<b>3.5.1</b>	<b>培訓需求分析</b>	
	a.	何謂培訓需求分析
	b.	培訓需求分析的效用
	c.	培訓需求分類：機構、部門(職能)、員工
	d.	如何進行培訓需求分析
	e.	培訓需求分析的方法
<b>3.5.2</b>	<b>評估培訓效果</b>	
	f.	評估培訓效果的目的
	g.	評估培訓效果的程序
	h.	評估培訓效果的方法
	i.	如何選擇合適及有效的評估方法

### 建議課堂時間安排

建議時間	課堂題目	
5 分鐘	a.	何謂培訓需求分析
15 分鐘	b.	培訓需求分析的效用
30 分鐘	c.	培訓需求分類：機構、部門(職能)、員工
10 分鐘	d.	如何進行培訓需求分析
5 分鐘		小休
20 分鐘	e.1	培訓需求分析的方法
15 分鐘	e.2	練習 - (員工)培訓需求分析
10 分鐘	f.	評估培訓效果的目的
10 分鐘	g.	評估培訓效果的程序
5 分鐘		小休
30 分鐘	h.	評估培訓效果的方法
15 分	i.	如何選擇合適及有效的評估方法
10 分鐘		答問時間

### 教材樣本

- 教材樣本(見附件-教材樣本 4.2.3)
- 練習樣本(見附件-教材樣本 4.2.3)

## 評核

課堂評核模式以短答題及情境應用題，以評估學員的學習成果。學員必須兩部份都達到合格分數，才算合格。

建議評核比重：

題目	題數	總分	合格分數
短答題	4 題	40 分	24 分
情境應用題	3 題	60 分	36 分
合共：	7 題	100 分	60 分

➤ 評核樣本（見附件- 評核試題樣本 4.3.3）

重點提示：  
以互動練習模式，引發學員親身體會培訓需要分析及選擇有效評估方法

## 能力單元(課堂安排)與學習成效的配對

	能力單元
學習成效	3.5
一. 能夠運用培訓保安人員執行護衛服務須具備的知識去培訓保安人員	
二. 能夠培訓保安人員執行護衛服務	
三. 能夠採取有系統的方式來管理培訓	
四. 能夠確保培訓教材的相關性，準確性和合時性等	✓
五. 以多元教授技巧作知識和技能的傳授	
六. 評估培訓成果，確保能滿足公司任務和學員等的需要，而培訓的知識和技能也能得到持續的改善	✓

## 第三章 - 教學及評核內容

### 3.6 能力和技巧

#### 涵蓋能力單元

- 3.6.1 溝通和人際關係
- 3.6.2 預備培訓教材的讀寫能力
- 3.6.3 演講技巧

#### 預期學習成果

完成 3.6.1 溝通和人際關係課堂後，預期學員能：

1.	掌握溝通技巧及人際關係的理論；
2.	將溝通技巧有效地應於培訓課堂上；
3.	具備溝通與別人溝通和相處的能力，與培訓學員建立良好關係。

完成 3.6.2 預備培訓教材的讀寫能力課堂後，預期學員能：

1.	按照培訓目標及對象搜集相關培訓資料；
2.	按照培訓目標及對象清晰和精準地去預備培訓教材、筆記及講稿。

完成 3.6.3 演講技巧課堂後，預期學員能：

1.	掌握有效的演講技巧；
2.	於培訓課堂上有效地應用演講技巧傳授知識和技能，吸引學員留心；
3.	於培訓課堂上運用演講技巧，帶動學習氣氛。

## 課堂時間

課堂時間:	3.6.1	3 小時
	3.6.2	3 小時
	3.6.3	3 小時
<b>3 堂合共:</b>		<b>9 小時</b>
評估時間:		<b>135 分鐘</b>

## 教學概念

課堂分別講解溝通技巧和人際關係的理論，並訓練學員搜集資料的方法，以準備培訓課堂的教材，包括書寫筆記、教材及講稿，以便學員在準備講稿過程時，亦能掌握搜集資料及準備教材的方法。除認識理論外，透過課堂演講實習，學員可實踐理論，利用有效的溝通技巧帶動課堂學習氣氛；其他學員可協助對演講者作出評分，加深對課堂評核方法的應用。

### 3.6.1 溝通和人際關係的涵蓋內容

<b>3.6.1</b>	<b>溝通技巧及人際關係</b>	
	a.	溝通的目的及過程
	b.	溝通的障礙
	c.	人際關係與溝通技巧
	d.	觀察的重要性
	<b>溝通方法</b>	
	e.	溝通的方法
	f.	選擇溝通方法的考慮
	g.	培訓及課堂的溝通方法
	h.	課堂溝通的注意事項
	<b>導師與學員、支援人員建立關係</b>	
	i.	導師與學員建立關係的重要性
	j.	導師與助教或支援人員的關係建立
	k.	溝通、培訓與人力資產的建立

### 建議課堂時間安排

建議時間	課堂題目	
20 分鐘	a.	溝通的目的及過程
15 分鐘	b.	溝通的障礙
10 分鐘	c.	人際關係與溝通技巧
10 分鐘	d.	觀察的重要性
5 分鐘		小休
10 分鐘	e.	溝通的方法
15 分鐘	f.	選擇溝通方法的考慮
15 分鐘	g.	培訓及課堂的溝通方法
10 分鐘	h.1	課堂溝通的注意事項
5 分鐘		小休
15 分鐘	h.2	觀察練習
15 分鐘	i.	導師與學員建立關係的重要性
10 分鐘	j.	導師與助教或支援人員的關係建立
15 分	k.	溝通、培訓與人力資產的建立
10 分鐘		答問時間

### 3.6.2 預備培訓教材的讀寫能力的涵蓋內容

<b>3.6.2</b>	<b>預備培訓教材的讀寫能力</b>	
	a.	了解培訓目標及對象
	b.	了解自己能力
	c.	搜集及整合資料方法
	d.	教材的種類
	e.	如何選擇有效的教材
	f.	準備教材、筆記及講稿的注意事項
	<b>講稿</b>	
	g.	講稿的意義
	h.	準備講稿的注意事項

### 建議課堂時間安排

建議時間	課堂題目	
15 分鐘	a.	了解培訓目標及對象
10 分鐘	b.	了解自己能力
30 分鐘	c.	搜集及整合資料方法
5 分鐘		小休
20 分鐘	d.	教材的種類
20 分鐘	e.	如何選擇有效的教材
15 分鐘	f.1	準備教材、筆記及講稿的注意事項
5 分鐘		小休
15 分鐘	f.2	準備教材練習
10 分鐘	g.	講稿的意義
25 分鐘	h.	準備講稿的注意事項
10 分鐘	i.	答問時間

### 3.6.3 演講技巧的涵蓋內容

<b>3.6.3</b>	<b>演講技巧</b>	
	a.	何謂演講
	b.	演講的目的
	c.	聽眾(學員)心理
	d.	演講種類
	e.	不同演講種類的注意事項
	<b>培訓採用的演講</b>	
	f.	培訓常用的演講種類
	g.	演講大綱及內容
	h.	帶動學習的演講及互動
	i.	時間控制
	<b>情緒及自信</b>	
	j.	演講者的情緒控制
	k.	建立演講自信方法
	l.	應變

### 建議課堂時間安排

建議時間	課堂題目	
10 分鐘	a.	何謂演講
10 分鐘	b.	演講的目的
10 分鐘	c.	聽眾(學員)心理
15 分鐘	d.	演講種類
10 分鐘	e.	不同演講種類的注意事項
5 分鐘		小休
10 分鐘	f.	培訓常用的演講種類
10 分鐘	g.	演講大綱及內容
10 分鐘	h.	帶動學習的演講及互動
10 分鐘	i.	時間控制
15 分鐘	j.	演講者的情緒控制
5 分鐘		小休
10 分鐘	k.	建立演講自信方法
10 分鐘	l.	應變
30 分鐘		一分鐘短講練習及分享
10 分鐘		答問時間



## 教材樣本

- 教材樣本(見附件-教材樣本 4.2.4)
- 練習(見附件-教材樣本 4.2.4)

## 評核

課堂評核模式以應用為主，學員需搜集資料並準備教材，於課堂進行培訓演講，以評估學員的學習成果。

建議導師與學員比例: 1:10

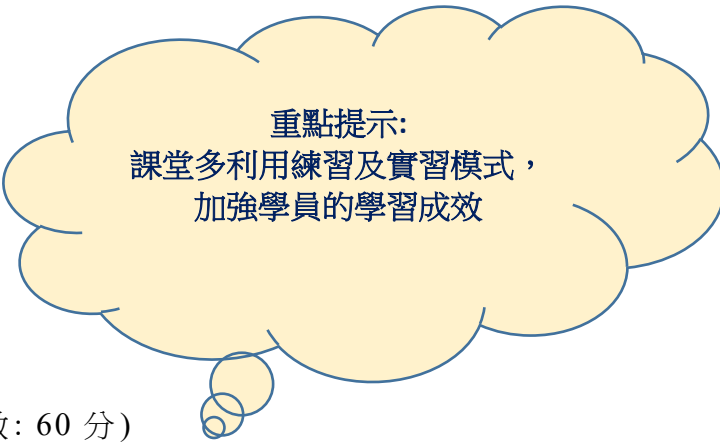
建議評核： 演講 – 各學員進行每人 11 分鐘培訓演講

內容	時間
10 名學員(各 11 分鐘)	110 分鐘
導師對學員評價(各 1 分鐘):	10 分鐘
導師總結評語:	15 分鐘
合共:	135 分鐘

### 演講評分比重:

資料搜集能力	10 分
教材效用	10 分
演講技巧	20 分
觀察及留心聽眾	10 分
自信	10 分
時間控制	10 分
演講目標的配合	20 分
帶動學習氣氛	10 分

100 分(合格分數: 60 分)



**重點提示:**  
課堂多利用練習及實習模式，  
加強學員的學習成效

- 評核樣本 (見附件-評核試題樣本 4.3.4)

## 能力單元(課堂安排)與學習成效的配對

	能力單元
學習成效	3.6
一.能夠運用培訓保安人員執行護衛服務須具備的知識去培訓保安人員	
二. 能夠培訓保安人員執行護衛服務	
三. 能夠採取有系統的方式來管理培訓	
四. 能夠確保培訓教材的相關性，準確性和合時性等	
五. 以多元教授技巧作知識和技能的傳授	✓
六. 評估培訓成果，確保能滿足公司任務和學員等的需要，而培訓的知識和技能也能得到持續的改善	

## 第三章 - 教學及評核內容

### 3.7 培訓前的預備

#### 涵蓋能力單元

- 3.7.1 評估和確定對培訓的需求
- 3.7.2 計劃和設計培訓
- 3.7.3 制定培訓教材和教學計劃
- 3.7.4 培訓的模式、方法和時間表

#### 預期學習成果

完成 3.7.1 評估和確定對培訓的需求及 3.7.2 計劃和設計培訓後，預期學員能：

1.	有效地評估及確定對培訓的需求；
2.	按照確定的培訓需求作出合適及有效的培訓計劃；
3.	根據確定的培訓需求及計劃，設計出有效及合適的培訓課程大綱。

完成 3.7.3 制定培訓教材和教學計劃及 3.7.4 培訓的模式、方法和時間表後，預期學員能：

1.	按照培訓目的及課程大綱，制訂適合的培訓教材和教學計劃；
2.	根據教學目的及計劃，選定有效的培訓模式和方法；
3.	綜合所有需求、目的、教材、計劃、培訓方法等資料，為培訓制訂適合的時間表。

#### 課堂時間

<b>A. 課堂時間：</b>	3.7.1 - 3.7.2	3 小時
	3.7.3 - 3.7.4	3 小時
	<b>2 堂合共：</b>	<b>6 小時</b>
<b>B. 評估時間：</b>		<b>90 分鐘</b>

## 教學概念

課堂主要教授培訓前的準備工作，解釋如何進行培訓需求分析及確定培訓的需要性；於確定培訓需求後，學員需了解如何設計培訓課程以達到預期的效果。通過課堂講解及練習，學員可了解如何設定有效的培訓計劃，包括教學計劃、選取最合適的培訓模式、教材、方法及按照實際需要設定課程及課堂的時間表；最後以設計課程教學計劃及課堂時間編排以評估學員的學習成效。

### 3.7.1 評估培訓需求及 3.7.2 設計培訓的涵蓋內容

<b>3.7.1</b>	<b>評估培訓需求</b>
a.	何謂培訓需求
b.	評估培訓需求的意義
c.	評估培訓需求的方法
d.	確定培訓的需求

<b>3.7.2</b>	<b>設計培訓</b>
e.	設計培訓的考慮因素
f.	訂定培訓的目的
g.	設定培訓計劃的步驟
h.	設計課程大綱

### 建議時間安排

建議時間	課堂題目	
10 分鐘	a.	何謂培訓需求
20 分鐘	b.	評估培訓需求的意義
30 分鐘	c.	評估培訓需求的方法
5 分鐘		小休
10 分鐘	d.1	確定培訓的需求
20 分鐘	d.2	評估培訓需求練習
25 分鐘	e.	設計培訓的考慮因素
5 分鐘		小休
10 分鐘	f.	訂定培訓的目的
20 分鐘	g.	設定培訓計劃的步驟
15 分鐘	h.	設計課程大綱
10 分鐘		答問時間

### 3.7.3 制定培訓教材和教學計劃及 3.7.4 培訓模式、方法和時間表涵蓋內容

<b>3.7.3</b>	<b>制定培訓教材和教學計劃</b>	
	a.	培訓教材的種類
	b.	制定培訓教材的技巧
	c.	教學計劃的意義
	d.	教學計劃涵蓋的內容
	e.	教學計劃的可行性及注意事項

<b>3.7.4</b>	<b>培訓模式及方法</b>	
	f.	各種教學模式的資源配合
	g.	各種教學模式的利弊
	h.	如何選擇合適的教學模式及方法
	<b>時間表</b>	
	i.	設計時間表的考慮
	j.	如何編排教學時間表

### 建議時間安排

建議時間	課堂題目	
15 分鐘	a.	培訓教材的種類
15 分鐘	b.	制定培訓教材的技巧
10 分鐘	c.	教學計劃的意義
15 分鐘	d.	教學計劃涵蓋的內容
5 分鐘		小休
10 分鐘	e.	教學計劃的可行性及注意事項
15 分鐘	f.	各種教學模式的資源配合
30 分鐘	g.1	各種教學模式的利弊(上)
5 分鐘		小休
10 分鐘	g.2	各種教學模式的利弊(下)
15 分鐘	h.	如何選擇合適的教學模式及方法
15 分鐘	i.	設計時間表的考慮
10 分鐘	j.	如何編排教學時間表
10 分鐘		答問時間

## 教材樣本

- 教材樣本(見附件-教材樣本 4.2.5 )

## 評核

課堂評核模式以應用為主，學員於評核課堂按照導師提供的培訓目的及參考因素，設計培訓課程的課程大綱、教學模式、課堂計劃、及制定教材，以評估學員的學習成果。

建議評核：習作- 設計課程大綱、教學計劃、課堂計劃及教材安排

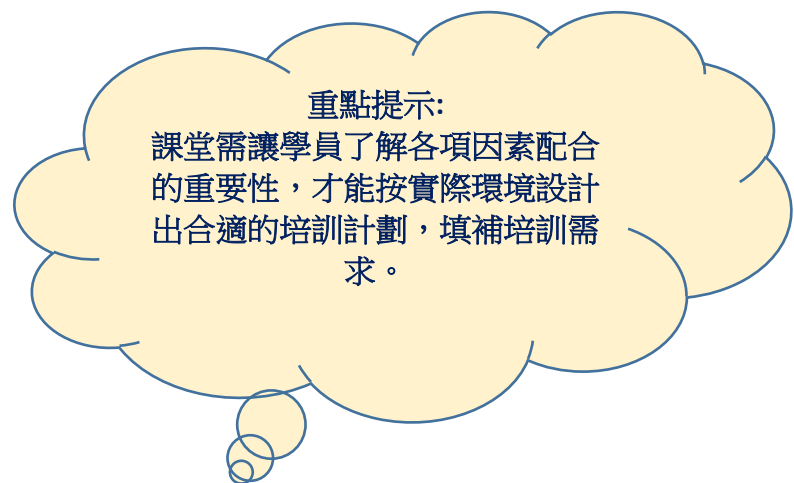
時間： 90 分鐘

### 評分比重 (100 分):

課程大綱	35 分
教學計劃	25 分
課堂計劃	20 分
教材安排	20 分

100 分(合格分數: 60 分)

- 評核樣本 (見附件-評核試題樣本 4.3.5)



## 能力單元(課堂安排)與學習成效的配對

	能力單元
學習成效	3.7
一.能夠運用培訓保安人員執行護衛服務須具備的知識去培訓保安人員	
二. 能夠培訓保安人員執行護衛服務	
三. 能夠採取有系統的方式來管理培訓	✓
四. 能夠確保培訓教材的相關性，準確性和合時性等	✓
五. 以多元教授技巧作知識和技能的傳授	
六. 評估培訓成果，確保能滿足公司任務和學員等的需要，而培訓的知識和技能也能得到持續的改善	

## 第三章 - 教學及評核內容

### 3.8 培訓時的方法

#### 涵蓋能力單元

3.8.1 善用教學設備和學習資源

3.8.2 教學方法及技巧

3.8.3 課堂管理

#### 預期學習成果

完成 3.8.1 善用教學設備和學習資源後，預期學員能：

1.	熟悉各種教學設備的特性及優點，並有效地加以應用於教學上；
2.	掌握各種學習資源，善用資源於課程設計及課堂上，以達到預期的學習成效。

完成 3.8.2 教學方法和技巧及 3.8.3 課堂管理後，預期學員能：

1.	熟悉各種教學方法的優劣，選擇最有效的教學方法並應用於課堂上；
2.	掌握各種教學方法的技巧，有效地應用於課堂教學，提升學員的學習成效；
3.	運用課堂管理技巧，有效地管理課堂秩序及時間。

<b>A. 課堂時間：</b>	3.8.1	3 小時
	3.8.2 -3.8.3	3 小時
	<b>2 堂合共：</b>	<b>6 小時</b>
<b>B. 評估時間：</b>		<b>90 分鐘</b>



## 教學概念

課堂主要教授培訓的資源運用和技巧，令學員了解各種教學設備和資源，配合培訓目的和各項條件，選擇最合適和有效的方法進行培訓，從而達到預期的成果。課堂除了講授知識外，同時亦會示範各種設備的使用及優點，展示各種可用的資源及方法，讓學員加深了解其特性，並應用於培訓課程上，令課堂達到最佳成效。學員亦明白課堂管理的技巧，令課堂有效及有秩序地進行。

### 3.8.1 善用教學設備和學習資源的涵蓋內容

<b>3.8.1</b>	<b>教學設備</b>
a.	常用的教學設備
b.	各種教學設備的優點及應用
c.	示範教學設備的應用及環境配合
	<b>學習資源</b>
d.	何謂學習資源及學習資源的重要性
e.	學習資源的來源
f.	常用的學習資源
g.	展示部份學習資源
h.	如何善用學習資源

### 建議課堂時間安排

建議時間	課堂題目
20 分鐘	a. 常用的教學設備
35 分鐘	b. 各種教學設備的優點及應用
5 分鐘	小休
20 分鐘	c. 示範教學設備的應用及環境配合
20 分鐘	d. 何謂學習資源及學習資源的重要性
15 分鐘	e. 學習資源的來源
5 分鐘	小休
20 分鐘	f. 常用的學習資源
20 分鐘	g. 展示部份學習資源
10 分鐘	h. 如何善用學習資源
10 分鐘	答問時間

### 3.8.2 教學方法和技及 3.8.3 課堂管理巧涵蓋內容

<b>3.8.2</b>	<b>教學方法</b>
a.	介紹各種教學方法
b.	傳統與創新的教學方法
c.	適用於保安培訓課程的教學方法
	<b>教學技巧</b>
d.	授課技巧
e.	激發學習及專注技巧
f.	提問技巧
g.	討論技巧
h.	應用各種技巧以提升教與學的成效

<b>3.8.3</b>	<b>課堂管理</b>
i.	課堂秩序管理
j.	問題學生的處理
k.	時間管理

### 建議課堂時間安排

建議時間	課堂題目
40 分鐘	a. 介紹各種教學方法
15 分鐘	b. 傳統與創新的教學方法
5 分鐘	小休
15 分鐘	c. 適用於保安培訓課程的教學方法
15 分鐘	d. 授課技巧
15 分鐘	e. 激發學習及專注技巧
10 分鐘	f. 提問技巧
5 分鐘	小休
10 分鐘	g. 討論技巧
10 分鐘	h. 應用各種技巧以提升教與學的成效
10 分鐘	i. 課堂秩序管理
10 分鐘	j. 問題學生的處理
10 分鐘	k. 時間管理
10 分鐘	答問時間

## 教材樣本

- 教材樣本(見附件-教材樣本 4.2.6)

## 評核

評核模式以情境應用習作為主，學員需按照老師提供的情境模擬題的培訓計劃及其他參考因素，設計教學方法、應用設備、應用技巧，透過習作的設計以評估學員的學習成果。

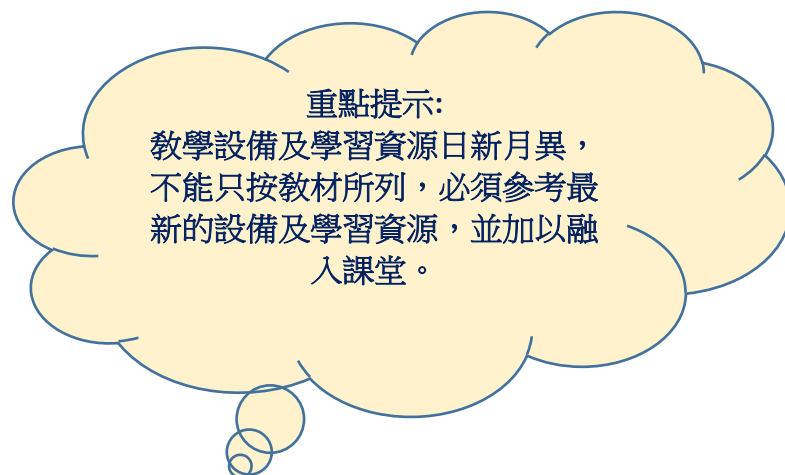
建議評核 - 習作：

題目	分數	合格分數
情境模擬題設計教學方法及需要應用之設備	50	30
情境模擬題設計教學技巧及可用之學習資源	50	30
總分：	100	60

時間： 90 分鐘（課後習作）

學員必須兩部份均達到 60%或以上，才為合格。

- 評核樣本（見附件- 評核試題樣本 4.3.6）



## 能力單元(課堂安排)與學習成效的配對

	能力單元
學習成效	3.8
一.能夠運用培訓保安人員執行護衛服務須具備的知識去培訓保安人員	
二. 能夠培訓保安人員執行護衛服務	
三. 能夠採取有系統的方式來管理培訓	
四. 能夠確保培訓教材的相關性，準確性和合時性等	
五. 以多元教授技巧作知識和技能的傳授	✓
六. 評估培訓成果，確保能滿足公司任務和學員等的需要，而培訓的知識和技能也能得到持續的改善	

## 第三章 - 教學及評核內容

### 3.9 課程評估-評估學員的滿意程度及各個培訓階段的學習成果

#### 涵蓋能力單元

3.9.1 不同的評估方法和技巧:

- a. 確定學員的滿意程度
- b. 各個培訓階段的學習成果

3.9.2 評核的設計(按 QASRS 的要求):

- c. 設定多項選擇題
- d. 制定評分方案
- e. 分析考試結果

3.9.3 檢討評核和考試的結果

#### 預期學習成果

完成 3.9.1 不同的評估方法和技巧後，預期學員能:

1.	掌握各種不同的評估方法和技巧，以確定學員的滿意程度;
2.	善用各種不同的評估方法，以確定學員於各個培訓階段的學習成果。

完成 3.9.2 評核的設計及 3.9.3 檢討評核和考試的結果後，預期學員能:

1.	根據 QASRS 的要求，設定評核學員的方法，包括設定合適的多項選擇題;
2.	根據評核的設計及 QASRS 的要求，為評核設定評分方案;
3.	透過評核的結果，合理並有效地分析學員的能力及學習成效;
4.	於完成評核後結合培訓目的，以檢討評核和考試的結果，作出分析及評定培訓的成效，並作出檢討或修訂，對課程作出持續改善。

<b>A. 課堂時間:</b>	3.9.1	3 小時
	3.9.2 - 3.9.3	3 小時
	<b>2 堂合共:</b>	<b>6 小時</b>
<b>B. 評估時間:</b>		<b>90 分鐘</b>

### 教學概念

課堂主要教授不同的評估方法及技巧，讓學員懂得選擇合適的評估方法，以評估學員的學習成果及學員的滿意程度。課堂亦根據 QASRS 的評核要求，教授學員設計評核試題，對評核結果作出分析，以了解培訓成效，對課程作出檢討。課堂除了講授外，亦會預備設計評估方式的練習，令學員對評估方式有更深入的了解，以便日後應用。

### 3.9.1 評估方法和技巧的涵蓋內容

<b>3.9.1</b>	<b>課程評估 - 確定學員的滿意程度及各個培訓階段的學習成果</b>
a.	課程評估的目的和意義
b.	課程評估的階段 – 前期、中期、後期
	<b>評估方法和技巧</b>
c.	評估學員滿意程度的方法和技巧
d.	評估學習成果的範圍 – 反應、學習、行為、結果
e.	評估學習成果常用的方法和技巧 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 問卷</li> <li>- 習作或短文</li> <li>- 專題報告</li> <li>- 筆試</li> <li>- 面試</li> <li>- 觀察</li> <li>- 模擬測試</li> <li>- 工作評估</li> <li>- 質量量度</li> </ul>
f.	如何選擇合適的方法

### 建議課堂時間安排

建議時間	課堂題目
10 分鐘	a. 課程評估的目的和意義
15 分鐘	b. 課程評估的階段 – 前期、中期、後期
20 分鐘	c. 評估學員滿意程度的方法和技巧
10 分鐘	d.1 評估學習成果的範圍 – 反應
5 分鐘	小休
25 分鐘	d.2 評估學習成果的範圍 – 學習、行為、結果
30 分鐘	e.1 評估學習成果常用的方法和技巧 - 問卷，習作或短文，專題報告，筆試，面試，觀察
5 分鐘	小休
20 分鐘	e.2 評估學習成果常用的方法和技巧 - 模擬測試，工作評估，質量量度
15 分鐘	e.3 評估設計練習
15 分鐘	f. 如何選擇合適的方法
10 分鐘	答問時間

### 3.9.2 評核的設計、檢討評核和考試的結果涵蓋內容

<b>3.9.2</b>	<b>評核的設計</b>
a.	QASRS 對評核設計的要求
b.	設定多項選擇題的技巧
c.	評分方案的設計
<b>3.9.3</b>	<b>檢討評核和考試結果</b>
d.	分析考試結果的方法
e.	考試結果與學員學習成效、培訓目的的配對分析
f.	檢討評核和考試的結果，以便對培訓作持續的改善

### 建議課堂時間安排

建議時間	課堂題目
20 分鐘	a. QASRS 對評核設計的要求
35 分鐘	b. 設定多項選擇題的技巧
5 分鐘	小休
30 分鐘	c. 評分方案的設計
25 分鐘	d. 分析考試結果的方法
5 分鐘	小休
25 分鐘	e. 考試結果與學員學習成效、培訓目的的配對分析
25 分鐘	f. 檢討評核和考試的結果，以便對培訓作持續的改善
10 分鐘	答問時間

### 教材樣本

- 教材樣本(見附件-教材樣本 4.2.7)
- 問卷樣本(見附件-教材樣本 4.2.7)



## 評核

評核模式以實用設計為主，學員因應課堂設計、評估方法及題目，以設定評分方案，以評估學員的實際應用能力及成效。

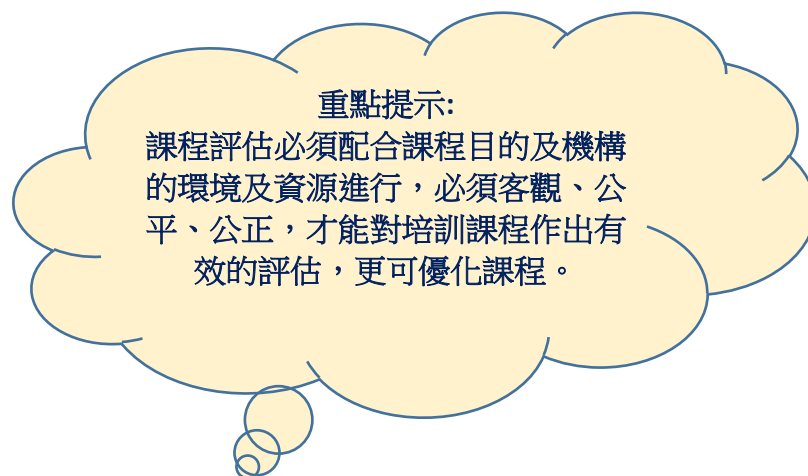
建議評核 – 習作：

題目	分數	合格分數
按 QASRS 的要求，設計學員對教與學的意見問卷，以反映學員的滿意程度	40	30
按 QASRS 的要求，制定評分方案	60	30
<b>總分：</b>	<b>100</b>	<b>60</b>

時間： 90 分鐘（課後習作）

學員必須兩部份均達到 60%或以上，才為合格。

➤ 評核樣本（見附件-評核試題樣本 4.3.7）



## 能力單元(課堂安排)與學習成效的配對

	能力單元
學習成效	3.9
一.能夠運用培訓保安人員執行護衛服務須具備的知識去培訓保安人員	
二. 能夠培訓保安人員執行護衛服務	
三. 能夠採取有系統的方式來管理培訓	
四. 能夠確保培訓教材的相關性，準確性和合時性等	
五. 以多元教授技巧作知識和技能的傳授	
六. 評估培訓成果，確保能滿足公司任務和學員等的需要，而培訓的知識和技能也能得到持續的改善	✓

## 第四章 -保安服務業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「護衛服務」職能範疇

名稱	培訓保安人員執行護衛服務
編號	107749L4
應用範圍	此能力單元適用於負責培訓保安人員來執行護衛服務的保安導師。它包括了培訓保安人員來執行護衛服務時所需的知識和技能。
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對培訓保安人員執行護衛服務須具備的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 熟悉為香港提供護衛服務的保安公司發牌條件中對於培訓的要求</li> <li>● 熟悉提供護衛服務保安人員的角色和責任，以及行為和表現標準</li> <li>● 熟悉保安培訓課程認可計劃質素保證系統 ( QASRS ) 之課程大綱</li> <li>● 熟悉護衛工作的最佳實踐方法</li> <li>● 熟悉成人培訓和學習的最佳實踐方法</li> <li>● 具備批判性思維，以判斷培訓需求和評估培訓效果</li> <li>● 具備與別人溝通和相處的能力</li> <li>● 具備能清晰和精準地去預備培訓教材之讀寫能力</li> <li>● 具備可有效地傳授知識和技能的演講技巧</li> </ul> <p>2. 培訓保安人員執行護衛服務 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估和確定對培訓的需求</li> <li>● 按確定的需求來計劃和設計培訓</li> <li>● 按 QASRS 課程大綱及根據最新發展和最佳實踐方法來制定培訓教材和課程計劃</li> <li>● 決定培訓的模式，方法和時間表，確保能滿足 QASRS 的相關要求</li> <li>● 使用和 / 或操作各種教授和學習資源，可能包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 黑板，白板和活動掛圖</li> <li>■ 投影機膠片</li> <li>■ 講義</li> <li>■ 影片</li> <li>■ 多媒體</li> <li>■ 其他與護衛活動相關的工具和設備</li> </ul> </li> <li>● 以多種教授技巧進行培訓，可能包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 講授和講解</li> <li>■ 示範</li> <li>■ 小組工作</li> <li>■ 提問</li> <li>■ 討論</li> <li>■ 個案研究</li> <li>■ 角色扮演</li> </ul> </li> </ul>

「護衛服務」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>● 以多種評估方法和技巧來確定：<ul style="list-style-type: none"><li>■ 學員的滿意程度</li><li>■ 在各個培訓階段的學習成果</li></ul></li> <li>● 按 QASRS 的要求管理課程期終考試：<ul style="list-style-type: none"><li>■ 設定多項選擇題</li><li>■ 制定評分方案</li><li>■ 分析考試結果</li></ul></li> <li>● 檢討評核和考試的結果，以便對培訓作持續的改善</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ol style="list-style-type: none"><li>(1) 採取有系統的方式來管理培訓；</li><li>(2) 確保培訓教材的相關性，準確性和合時性等；</li><li>(3) 以多元教授技巧作知識和技能的傳授；及</li><li>(4) 評估培訓成果，確保能滿足公司，任務和學員等的需要，而培訓也能得到持續的改善</li></ol>
備註	

## 第四章 - 教材樣本

### 4.2.1 保安培訓課程的要求及保安員表現標準

#### 涵蓋能力單元

- 3.1保安公司發牌條件中對於培訓的要求
- 3.2保安培訓課程認可計劃質素保證系統（QASRS）之課程大綱
- 3.3保安人員的角色、責任、操守、行為和表現標準

#### 預期學習成果

完成課堂後，預期學員能：

1.	清楚熟悉保安公司發牌條件中對於培訓保安員的要求，能夠設計及教導符合要求的課程；
2.	清楚熟悉保安認可計劃質素保證系統(QASRS)之課程大綱，能夠設計及教導符合要求的課程；
3.	清楚熟悉保安人員的角色、責任、操守、行為和表現標準，能夠於保安課程教導學員達到標準。

#### 課堂涵蓋內容

<b>A</b>	<b>保安公司發牌條件中對於培訓保安員的要求</b>
a.	保安公司牌照背景、牌照種類及發牌要求
b.	培訓保安員的要求
c.	保安員許可證種類及申請許可證要求
<b>B</b>	<b>保安認可計劃質素保證系統(QASRS)之課程大綱</b>
d.	保安培訓課程認可計劃質素保證系統（QASRS）背景及課程大綱
e.	QASRS 課程時間的分配及要求
f.	QASRS 課程對學員評核方式的要求
g.	保安課程導師的能力要求
<b>C</b>	<b>保安人員的角色和責任、操守、行為和表現標準</b>
h.	保安人員的角色及責任
i.	保安人員的行為、表現標準及道德操守
j.	保安人員的行為個案分享

## A. 保安公司發牌條件中對於培訓的要求

### a. 保安公司牌照背景、牌照種類及發牌要求

為加強對保安行業的規管，令大眾能獲得符合水平的保安服務，一九九三年立法會動議《保安及護衛服務條例》，法例於一九九四年底通過，改變過往只有從事護衛及押運服務的公司才受到監管，由一九九六年六月一日起，所有提供保安服務的公司及人員均需要分別領取保安公司牌照及保安人員許可證。

根據《保安及護衛服務條例》(香港法例第 460 章) 香港政府成立法定機構 – 保安及護衛業管理委員會 (Security and Guarding Services Industry Authority)，以規管保安及護衛服務行業。它的功能包括<sup>1</sup>:

- 制定保安公司牌照及保安人員許可證的發牌準則和發牌條件
- 考慮保安公司牌照申請及作出決定

根據《保安及護衛服務條例》，在有報酬的情況下，所有為他人提供人員擔任保安工作的公司，必須持有有效的保安公司牌照。除了領有相關牌照的公司外，任何人在有報酬的情況下提供、答允提供或自認正在提供人員為他人擔任保安工作，均屬違法。

保安公司牌照分為以下三類：

第一類	提供保安護衛服務
第二類	提供武裝運送服務
第三類	安裝、保養及／或修理保安裝置及／或（為個別處所或地方）設計附有保安裝置的系統

<sup>1</sup> 保安局保安及護保安及護衛業管理委員會網頁[Online] Available from: <https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/index.htm> (Accessed on 7 August 2018)

申請保安公司牌照，必須符合保安及護衛業管理委員會公佈的要求，可參考以下資料：

保安及護衛服務條例(第 460 章) (根據第 6(1)(b)(iii)條發出的公告) 保安及護衛業管理委員會在審批保安公司牌照申請時所須考慮的事項(2012 年 2 月 24 日)

<https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/pdf/matter.pdf>

發牌條件除了包括公司背景、控制室、監管及督導外，對保安員的訓練也有嚴格要求 - 公司必須安排專人負責訓練所有提供保安工作或參與行動的僱員，所有僱員無論過去有沒有工作經驗均須在執行職務前，就讀不能少於 16 小時的基本訓練課程，並且考試及格，除非僱員能出示有效證書，證明在不足 5 年的時間內曾修畢一項獲保安及護衛業管理委員會認可的訓練課程(保安培訓課程認可計劃質素保證系統 (QASRS) 之課程。

所有被派往控制室(中央警報監察站)的員工，除了修讀及完成以上課程外，也需要修讀符合“中央警報監察站操作員訓練課程綱要”所訂明的相關課程才可擔任相關工作。

本課堂教材只集中介紹第一類保安公司牌照，其他類別牌照對培訓有不同的要求，詳情請細閱保安及護衛業管理委員會公佈的要求。

## b. 培訓保安員要求

保安公司為員工提供不少於 16 小時的培訓課程，當中課程內容包括：

(i.)	保安護衛員的角色及一般職責
(ii.)	操守及行為
(iii.)	制服及設備
(iv.)	法律責任及有關法例
(v.)	防火須知及應變程序
(vi.)	應付緊急事故
(vii.)	訪客管制、巡樓、報告及記錄
(viii.)	職業安全與健康
(ix.)	待客之道

課程必須於8日內完成。大部份課程會分兩天進行，每天八小時；若公司安排員工上課有困難，可分四天進行，每天四小時。考試時間約為一小時。課程必須通過保安培訓課程認可計劃質素保證系統（QASRS）之評審及認可。

課程必須涵蓋以上內容，16 小時的課程必須分配合理時間教導各項內容，令學員不單擁有保安法例的相關知識，同時也能應用於日常工作及執行相關職務。

除以上內容外，若課程為公司內部之培訓課程，必須包括公司的文化、制度、行為守則及工作要求，以令員工能投入公司的工作環境及跟從公司的制度；課堂時間亦可按實際情況作出相應的調整。

QASRS 課程建議導師需具備以下資歷：

- ◆ 已獲訓練委員會認可為符合質保系統標準的合資格導師；或
- ◆ 已修畢經評審局評審為符合資歷架構下能力單元 107749L4「培訓保安人員執行護衛服務」標準的課程。



課程必須以面授形式進行，不能以函授或視像方式授課。課程必須於香港學術及職業資歷評審局認可的地方進行，授課環境必須安全，符合防火及建築安全。除了桌、椅外，以下列出部份應有的輔助教學設施，方便導師授課：

- 白板 (連筆、擦) (必須)
- 電腦
- 投影機
- 投影屏幕
- 實物投影機
- 簡報器/雷射指示筆

培訓課程除了導師講授外，同時會作出示範，所以必須準備相關器材以便導師作出示範，例如：

- 滅火筒(必須)
- 巡邏棒
- 對講機
- 個人防護裝置

導師若示範使用手提滅火筒，必須具備以下其中一項資歷：

- 消防處消防安全大使；
- 第 3 級註冊消防裝置承辦商；或
- 具備消防工程/消防工作的經驗

為確保教學質素及學習成效，建議每班學員人數為 20 人(QASRS 規定每班學員人數上限為 40 人)。

### c. 保安員許可證種類及申請許可證要求

根據《保安及護衛服務條例》，保安人員許可證分為以下四類<sup>2</sup>：

甲類	只限“單幢式私人住宅建築物”而無須攜帶槍械彈藥執行的護衛工作
乙類	就任何人、處所或財產提供的、無須攜帶槍械彈藥執行的護衛工作（但並非包括在甲類之內者）
丙類	須攜帶槍械彈藥執行的護衛工作
丁類	安裝、保養及／或修理保安裝置及／或（為個別處所或地方）設計附有保安裝置的系統

單幢式私人住宅建築物，是指一座獨立「建築物」（若以大部分層數而言，人們必須通過較高或較低層、天台或街道，方可到達另一幢大廈同一層的單位，則該幢大廈便屬獨立建築物）：

- 有上蓋及外牆圍封，外牆由地基伸展至屋頂；及
- 主要用作私人住宅用途；及
- 只得一處主要通道（「主要通道」指居民最常用以通往單位的入口閘門、升降機大堂或樓梯，而緊急及走火通道除外）

<sup>2</sup> 保安局保安及護保安及護衛業管理委員會網頁[Online] Available from: <https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/spp.htm> (Accessed on 7 August 2018)

申請保安人員許可證必須向香港警務處警察牌照課提交申請，許可證的申請準則請參考保安及護衛業管理委員會發出的《簽發保安人員許可證準則》<sup>3</sup>。現撮要部份申請準則重點如下：

	甲類	乙類	丙類	丁類
<b>年齡</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 18歲以上</li> <li>- 體格適宜執行職務</li> <li>- 65歲以上需具註冊醫生簽發證明書證明體格適宜執行職務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 18歲至70歲</li> <li>- 體格適宜執行職務</li> <li>- 65歲以上需具註冊醫生簽發證明書證明體格適宜執行職務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 18歲至55歲</li> <li>- 體格適宜執行職務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 18歲以上</li> </ul>
<b>品行</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 品格良好</li> <li>- 符合刑事紀錄要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 品格良好</li> <li>- 符合刑事紀錄要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 品格良好</li> <li>- 符合刑事紀錄要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 品格良好</li> <li>- 符合刑事紀錄要求</li> </ul>
<b>保安熟練程度</b>	提交申請前的一年內，通過一項保安培訓課程的結業考試	提交申請前的一年內，通過一項保安培訓課程的結業考試	提交申請前的一年內，通過一項保安培訓課程的結業考試  申請人須持有由警務處處長簽發，執行職務時所需槍械的有效牌照	曾接受適當訓練，或證明具備和熟悉執行職務時所需的技巧和技術

<sup>3</sup> 保安局保安及護衛業管理委員會，簽發保安人員許可證準則[Online] Available from: [https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/pdf/GN%20-%20Criteria%20for%20Security%20Personnel%20Permit%20\(Chi\).pdf](https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/pdf/GN%20-%20Criteria%20for%20Security%20Personnel%20Permit%20(Chi).pdf) (Accessed on 7 August 2018)

按照保安人員許可證的規定，保安人員許可證持有人必須：

- 在值班時一直攜帶此許可證；
- 在警務人員要求查閱時，出示許可證；
  - ◆ 若出現下列情況，則須在十四日內，以書面通知警務處處長：
    - 遭採取刑事檢控行動。
- 只能從事許可證所註明的該類保安工作；
- 不能每月工作超過 372 小時，及在正常情況下不能每天工作超過 12 小時；
- 不得違反保安人員的工作規定，例如不得在值班時睡覺，或在執行職務時疏忽職守；及
- 從事甲類和／或乙類保安工作的持證人，須在下列情況下，向警務處牌照課提交由註冊醫生(見註)簽發的醫生證明書，以證明適宜執行所需職務：
  - ◆ 如持證人在申請許可證時未滿 65 歲，須在年屆 65 歲時提交醫生證明書，其後每兩年提交一次；或
  - ◆ 如持證人在申請許可證時已屆 65 歲或以上，須於獲發許可證後每兩年一次提交醫生證明書。

年滿 65 歲的持證人，或到期提交醫生證明書的持證人，應在提交醫生證明書的日期前四個月內，安排註冊醫生進行體格檢查並發出醫生證明書。

保安人員許可證一般有效期為五年，有效期完結前必須申請續期；保安公司必須於聘用保安人員的受僱日期或終止合約日期起十四天內，將聘用或終止聘用的保安人員的姓名及生效日期以書面通知警務處處長(警務處牌照課)。

保安公司必須在保安員工的保安人員許可證上記錄公司名稱、聘用日期、終止聘用日期，並簽名蓋章作實。

## B. 保安培訓課程認可計劃質素保證系統（QASRS）之 課程大綱

### d. 保安培訓課程認可計劃質素保證系統（QASRS）背景及課程大綱

由 2004 年 4 月 1 日起，保安及護衛業管理委員會制定質素保證系統正式生效，以確保所有開辦的保安培訓課程均符合一定的水平，考試及格的學員才可申領保安人員許可證，以提升保安員的知識技能及應變能力。

保安培訓課程認可計劃質素保證系統（QASRS）訂明課程的管理要求，例如上課時數、學員出席紀錄、文件處理等；要求亦訂明課程的內容(見 1.2)、導師的資歷、培訓設施、對學員的評核方法等。按照質素保證系統，由 2019 年 1 月 1 日起，基本保安課程如經過香港學術及職業資歷評審局評審為符合資歷架構下「能力單元 107753L1『執行符合保安培訓課程認可計劃質素保證系統(QASRS)基本保安服務』能力標準說明」的規定，保安及護衛業管理委員會和訓練委員會會視該課程符合質素保證系統標準。

保安及護衛業管理委員會現正對質素保證系統進行檢討，有關方法及安排可能會作出修訂。

保安培訓課程認可計劃質素保證系統（QASRS）訂明的課程大綱包括以下各項：

(i.)	保安護衛員的角色及一般職責
(ii.)	操守及行為
(iii.)	制服及設備
(iv.)	法律責任及有關法例
(v.)	防火須知及應變程序
(vi.)	應付緊急事故
(vii.)	訪客管制、巡樓、報告及記錄
(viii.)	職業安全與健康
(ix.)	待客之道

保安及護衛業管理委員會對保安培訓課程認可計劃質素保證系統（QASRS）及保安課程的要求會作出定期的檢討或修訂，培訓機構應定期查閱最新資料及要求，若委員會作出修訂的話，培訓機構可以參考本教材的內容，並按實際情況及指引作出修訂，以配合機構的需要。

e. QASRS 課程時間分配及要求

QASRS 課程時間規定不少於 16 小時，但課程時間分配可因應培訓的需要而作出調配，建議時間分配安排如下：

項目	主題	建議時間
(i)	保安護衛員的角色及一般職責	1 小時 30 分
(ii)	操守及行為	45 分
(iii)	制服及設備	30 分
(iv)	法律責任及有關法例	4 小時
(v)	防火須知及應變程序	1 小時 30 分
(vi)	應付緊急事故	2 小時 30 分
(vii)	訪客管制、巡樓、報告及記錄	2 小時 15 分
(viii)	職業安全與健康	2 小時
(ix)	待客之道	1 小時
	合共	16 小時

上述只是建議分配於該主題上的建議時間，導師應按照培訓機構的宗旨及要求、學員的保安經驗及資歷等作出相應增加或調節，但課程總時數不得少於 16 小時。完成課程後可即時安排考試。

各項內容的教學方法應各有不同：職責、行為操守、法律責任、防火及應變、緊急事故、職安健應以講授為主，並以實際個案作為分享，令學員有更深刻的認識和體會；而設備、防火、待客、報告等主題除課堂講授外，應加設備應用或填寫報告之示範，並讓學員能多加參與及練習。

根據保安服務業訓練委員會保安培訓課程認可計劃質素保證系統於 2012 年 8 月 1 日發出的指引<sup>4</sup>，認可課程必須包括以下內容：

(i)	保安護衛員的角色及一般職責	<p><b>(a)保安護衛員的角色及職能：保障生命財產，盡量避免損失；</b></p> <p><b>(b)保安員主要職責包括：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 防止未經許可人士進入樓宇、物業；</li> <li>- 登記訪客資料，並採取措施，防止向未獲授權者洩露這些人士的資料；</li> <li>- 監管私家路上人、車進出情況；</li> <li>- 根據《道路交通（私家路上泊車）規例》第374章，採取適當措施，扣押未經許可停泊在私家路上的車輛；</li> <li>- 巡邏；</li> <li>- 防止及偵測罪案、意外；</li> <li>- 防止貴重物品損毀；</li> <li>- 準確報告及紀錄所發生的事故；</li> <li>- 按照僱主所定的應變計劃，處理緊急事故；</li> <li>- 監察保安系統；</li> <li>- 妥善保管鑰匙；</li> <li>- 謹記僱主所定的工作指示。</li> </ul>
(ii)	操守及行為	<p><b>(a)保安員認識及遵守以下守則：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 當值時不可睡覺、吸煙、飲酒或從事非法活動；</li> <li>- 當值時不可作出有違保安人員職守的行為，如疏忽職守等；</li> <li>- 待人有禮；</li> <li>- 下班前必須先與接更人員清楚交待，始能離開；</li> <li>- 與客戶保持良好關係。</li> </ul>

<sup>4</sup> 保安服務業訓練委員會《保安培訓課程認可計劃質素保證系統》2012年8月1日發出的指，  
[Online] Available from:  
[https://www.peak.edu.hk/exam/upload/media/file/qas/QAS\\_System\\_c.pdf](https://www.peak.edu.hk/exam/upload/media/file/qas/QAS_System_c.pdf)  
(accessed on 7 August 2018)



(iii)	制服及設備	<p><b>(a) 制服</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 穿著合適制服；</li> <li>- 制服要保持整潔。</li> </ul> <p><b>(b) 設備</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 一般保安設備的種類及用途，包括但不限於閉路電視、無線電、錄影及巡邏系統等；</li> <li>- 了解設備的操作。</li> </ul>
(iv)	法律責任及有關法例	<p><b>(a) 保安及護衛服務條例（第 460 章）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 以書面形式通知警務處處長下列事項： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 轉換任職機構（受僱於持牌保安公司除外）；</li> <li>• 本身所涉的刑事訴訟（須在事發後 14 天內通知）。</li> </ul> </li> <li>- 理解下列事項： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 當值時須隨身攜帶保安人員許可證；並在警務人員要求下出示該證件，以供查核；</li> <li>• 只可執行許可證指定類別的保安工作；</li> <li>• 每月不得工作超過 372 小時，每日工作通常亦不得超過 12 小時；</li> <li>• 保安公司監察小組及警務處牌照課的一般職能及工作。</li> </ul> </li> </ul> <p><b>(b) 個人資料（私隱）條例（第 486 章）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 條例的重要性，以及為訪客登記時須注意的事項： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 切勿將訪客登記冊翻開或擺放在保安櫃檯上；</li> <li>• 採取一切適當措施，防止訪客從登記冊中得悉其他訪客的個人資料；</li> <li>• 登記完畢，應將登記冊妥善放存。</li> </ul> </li> </ul> <p><b>(c) 刑事訴訟程序條例（第 221 章）有關拘捕及使用武力的情況</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 理解下列事項： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 保安護衛員的權力與普通市民相同，並無搜查權；</li> <li>• 如有罪案發生，應立即報警；</li> <li>• 只可在安全情況下，使用最少武力拘捕疑犯；</li> </ul> </li> <li>- 盤問疑犯或以最少武力拘捕疑犯時，須保持禮貌。</li> </ul>

		<p><b>(d) 道路交通（私家路上泊車）規例（第 374 章）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 只有在下列情況下，方可扣押或拖走停泊於私家路限制泊車區的車輛： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 車輛在未經許可的情況下停泊在上述地方，而司機亦不知所蹤；</li> <li>• 有關私家路擁有人或獲授權人員要求司機開走車輛，但司機卻未能或拒絕將車輛開走；</li> </ul> </li> <li>- 只可使用認可鎖車器具，扣押未經許可而停泊的車輛；</li> <li>- 對扣押、移走及存放車輛所需費用有基本認識。</li> </ul> <p><b>(e) 防止賄賂條例（第 201 章）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 此條例禁止保安護衛員： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在執行職務時未經僱主同意收受客戶或承建商的金錢及利益；</li> <li>• 以任何方式索取金錢或利益。</li> </ul> </li> </ul> <p><b>(f) 吸煙（公眾衛生）條例（第 371 章）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 知悉工作地點內指定為「禁止吸煙區」的區域；</li> <li>- 發現有人在禁煙區吸煙時，應按下列程序處理： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向違例者指出禁煙區內不准吸煙；</li> <li>• 要求違例者弄熄香煙或其他煙草製品</li> <li>• 若違例者拒絕合作，則請其離開禁煙區。</li> </ul> </li> </ul> <p><b>(g) 噪音管制條例（第 400 章）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 認識條文中：- <ul style="list-style-type: none"> <li>• 任何人不應發出或促使發出噪音，而該噪音對任何人而言是其煩擾的根源；及</li> <li>• 任何住用處所的業主、租戶、佔用人或掌管人明知而准許或任由噪音由該住用處所發出，而該噪音對任何人而言是其煩擾的根源，即屬犯罪。</li> </ul> </li> <li>- 知悉：- <ul style="list-style-type: none"> <li>• 不同種類構成噪音的活動，而該活動在條文指定的時間內是禁止的；及</li> <li>• 在住用處所或公眾地方正確處理噪音投訴的方法。</li> </ul> </li> </ul>
--	--	---

(v)	防火須知及應變程序	<p><b>(a) 防火須知</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 火警的主要成因，例如不小心棄置未熄滅煙頭等；</li> <li>- 消防設備的使用與保養維修；</li> <li>- 防火措施，包括正確使用防煙門。</li> </ul> <p><b>(b) 應變程序</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 使用消防設備的正確程序；</li> <li>- 火警發生時應採取的行動；</li> <li>- 火災的級別與種類，以及局部小火的處理方法；</li> <li>- 火警報告須提供的資料；</li> <li>- 疏散程序。</li> </ul>
(vi)	應付緊急事故	<p><b>(a) 應付緊急事故</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 發生緊急事故時，須保持冷靜；</li> <li>- 通知警方及上級，尋求協助；</li> <li>- 向執法人員、技術人員或有關人士提供協助；</li> <li>- 遇有下列緊急事故，須按應變計劃採取適當行動： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 罪案</li> <li>• 火警</li> <li>• 有人病發或受傷</li> <li>• 電力故障</li> <li>• 氣體洩漏</li> <li>• 升降機故障</li> <li>• 颱風</li> <li>• 水浸</li> <li>• 發現炸彈或可疑物體</li> <li>• 防盜警鐘響起</li> <li>• 發現可疑人物</li> <li>• 人群控制</li> <li>• 高空擲物</li> <li>• 樓宇部分結構倒塌</li> </ul> </li> </ul>

(vii)	訪客管制、巡樓、報告及記錄	<p><b>(a) 執行訪客管制及巡邏職務：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 防止未經許可人士進入樓宇；</li> <li>- 留意跟隨住客進入樓宇的陌生人；</li> <li>- 巡視樓宇，並熟習周圍環境；</li> <li>- 巡樓時作紀錄，並匯報結果。</li> </ul> <p><b>(b) 報告及記錄：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 不應遲到早退，並須清楚準確地記錄上下班時間；</li> <li>- 填寫事故紀錄冊，方便向接更人員交待工作；</li> <li>- 在事故紀錄冊記下工作地點發生的所有事故；</li> <li>- 跟進事件，解決問題；</li> <li>- 遇有重大事故，須盡快通知上級或有關負責人，以便作出適當處理。</li> </ul>
(viii)	職業安全與健康	<p><b>(a) 職業安全與健康</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 保安護衛員可協助改進工作環境的安全與健康水平；</li> <li>- 按照安全守則，採取適當工序；</li> <li>- 了解工作地點的潛在危險</li> </ul>
(ix)	待客之道	<p><b>(a) 待客之道</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 工作時必須誠懇有禮。</li> </ul>

#### f. QASRS 課程對學員評核方式的要求

按照 QASRS 指引，所有學員於結業前必須參加考試，並以選擇題形式進行。每份試卷須由課程總監審批後才能使用，試卷必須保密及妥善保存。

選擇題的評核範圍必須涵蓋課程大綱內各重點，題目內容的比例建議如下：

項目	主題	試題數目
(i)	保安護衛員的角色及一般職責	7
(ii)	操守及行為	2
(iii)	制服及設備	3
(iv)	法律責任及有關法例	13
(v)	防火須知及應變程序	5
(vi)	應付緊急事故	12
(vii)	訪客管制、巡樓、報告及記錄	3
(viii)	職業安全與健康	2
(ix)	待客之道	3
合共：		<b>50 題</b>

培訓課程機構須設立試題庫，包含不少於 150 條不同問題，試題庫題目數量需符合上表的比例。每班必須使用不同試卷，重覆題目不能多於 50%。

所有答題必須由導師批改，並由課程機構委任以監察課程的行政主任核實。行政報告必須於結業考試日起計一個月內完成，核實記錄必須於行政主任報告中註明。相關文件保留最少 5 年。

## g. 保安課程導師能力要求

擔任保安培訓課程的導師必須具備一定的能力，才能有效地教導學員，令學員有能力擔任保安及護衛員的角色。對保安課程導師的能力，一般有以下的要求：

(i)	對保安服務業的認識 - 對保安服務的要求、法例及實務的知能及技能；例如保安員的職責，如何預防及偵測罪案等。
(ii)	對保安培訓課程認證計劃質素保證系統的了解 - 對保安及護衛業管理委員會及保安課程要求的理解，例如考試方式、時間安排。
(iii)	領導才能(性格、影響/感染力) - 能引發學生的學習熱誠，感染學生，令學生投入學習，增加學習成效。
(iv)	整體智力及成熟程度 - 有足夠的成熟程度，能客觀及冷靜地準備及處理課程的任何問題。
(v)	溝通技巧 - 有效運用不同的溝通技巧，能與不同背景及程度的學員作出有效的溝通，令學員清楚明白及理解課堂講授的內容，協助學員達到最佳的學習效果。
(vi)	個人技能(能處理問題學員及維持課室秩序) - 有管理課堂的能力，有效地管理課堂秩序，管理時間，完成課堂的目標。
(vii)	動機(堅定的找尋工作中的成就感) - 對自我有一定的自信及要求，對工作表現不斷作出檢討，方能持續有效地改善課程。

經以下兩種途徑，方可成為 QASRS 保安課程導師：

1. 在修讀認可的保安導師課程後，可透過培訓機構向職業訓練局轄下高峰進修學院遞交申請，並安排面試，通過面試後便可成為認可導師。；
2. 完成由香港學術及職業資歷評審局評審為符合能力標準單元：培訓保安人員執行護衛服務 107749L4 的四級課程，經課程評估合格後，才能擔任保安課程導師。

## C. 保安人員的角色、責任、操守、行為和表現標準

### h. 保安人員的角色及責任

保安人員的角色及一般責任，是保障客戶的生命財產，避免性命財產的損失。其主要職責包括以下各項：

一般責任	執行例子(只列出部份例子，應按照實際運作情況為準)
(i) 防止未經許可人士進入樓宇、物業	<ul style="list-style-type: none"><li>• 看守大廈出入口，確保出入口關閉，防止閒雜人士進出大廈；</li><li>• 要求住客以住戶證或商戶的職員證進入大廈。</li></ul>
(ii) 登記訪客資料，並採取措施，防止向未獲授權者洩露訪客的資料	<ul style="list-style-type: none"><li>• 向訪客作出查詢，與住戶核實訪客的身份；</li><li>• 核實後登記訪客之資料，如姓名、到訪單位、日期及時間、所屬公司、身份證號碼或職員證號碼；</li><li>• 將訪客資料登記於訪客登記簿內；</li><li>• 資料必須存放於上鎖的地方；</li><li>• 確保登記之資料不會外洩，獲授權人仕才能查閱有關資料，如警方需要偵查罪案；</li><li>• 於公司規定的限期，將訪客資料銷毀。</li></ul>
(iii) 監管私家路上人、車進出情況	<ul style="list-style-type: none"><li>• 監察私家路上使用者的行為操守，確保行人或車輛遵守道路指示，例如行車方向、車輛停泊位置；</li><li>• 監察行人，確保行人遵守道路安全守則，免生意外；</li><li>• 記錄車輛進出之情況，訪客車輛必須作詳盡記錄，例如到訪單位或到訪目的，並按照規例停泊，例如停泊位置、限時及費用等；</li><li>• 注意上落貨的安全，監察工人的工作情況，防止影響途人或破壞公物。</li></ul>

<p>(iv) 根據《道路交通(私家路上泊車)規例》第374章，採取適當措施，扣押未經許可停泊在私家路上的車輛</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 發現違例泊車，聯絡車主要求將車輛駛走，並作出紀錄；</li> <li>• 向違例泊車發出通告，提醒車主於限時前將車輛駛走，並作出紀錄；</li> <li>• 若限時屆滿時，車主仍未將車輛駛走，便可用核准的車鎖扣押車輛，過程必須拍照或攝錄存檔；</li> <li>• 當車主完成辦理解鎖程序後，協助車主解除車鎖，並監察車主將車輛駛走。</li> </ul>
<p>(v) 巡邏</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照指定巡邏路線巡視物業；</li> <li>• 巡視物業並偵測可疑人物、物品及事件；</li> <li>• 檢視大廈狀況，檢查樓宇安全及跟進違例建築或維修狀況，報告並作出跟進；</li> <li>• 預防罪案發生。</li> </ul>
<p>(vi) 防止及偵測罪案、意外</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 預防意外或罪案的發生，例如查詢任何可疑人士到訪或停留目的、留意業戶的大門鐵閘是否已關好或上鎖、檢查公共設施是否已關好或上鎖等；</li> <li>• 檢視物業的樓宇安全及維修狀況，防止發生意外，例如地台有沒有積水、牆磚有否鬆脫；</li> <li>• 檢查裝修或維修工程會否對物業或途人造成風險，例如外牆棚架有否鬆脫、有否張貼有效「棚紙」(建築地盤(安全)規例-表格五)、建築廢料的處理等；</li> <li>• 若發現任何可能發生意外的問題，需立即作出跟進及處理，例如圍封受影響地方、張貼告示提醒途人、通知相關部門跟進處理或維修等；</li> <li>• 遇上過量人群聚集於公眾通道時，採取分流，減低風險及意外。</li> </ul>



(vii) 防止貴重物品損毀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保障物業及客戶財產，防止意外或人為損毀；例如：颱風期間將雜物整理好、準備沙包、水閘、水泵預防水浸等；</li> <li>• 當意外發生時，立即應變以減低損失；例如業戶室內爆水管引發水浸時，應立即協助業戶關上水掣、停用升降機及將升降機升至高層、協助業戶疏導積水等；</li> <li>• 巡視車場，檢視車輛停泊狀況，勸諭車主遵守規則，以免損毀其他車輛、公眾地方及設施。</li> </ul>
(viii) 準確報告及紀錄所發生的事故	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 口頭報告：向上級即時以口頭報告所有重要事件，讓上司了解事件，作出準確及適時的決定及工作指示；</li> <li>• 書面報告：對於發生的事故需於合理的時間內作出準確的紀錄，以免因記憶淡忘而出錯，記錄內容必須包括事件發生日期、時間、地點、經過、原因及結果、相關人士的基本資料、員工處理方法等；並拍照作輔助資料；記錄必須客觀及準確，不可加上任何主觀判斷或猜測，若有未經證實的重要資料，必須特別註明「未經核實」；</li> <li>• 書面報告必須按照僱主要求的模式，例如記錄事件於事件紀錄冊內或填寫事件報告表等。</li> </ul>
(xi) 按照僱主所定的應變計劃，處理緊急事故	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 仔細閱讀主僱主所訂定的緊急事故應變計劃，如遇有緊急事件發生時，可立即執行應變方案；</li> <li>• 必須清楚知道應變用品存放地點及使用方式，遇上突發事件時可即時正確地使用輔助工具；</li> <li>• 例如：發生火警時可即時啟動警鐘通知業戶疏散、懂得使用滅火筒撲滅小火、帶領業戶採用逃生通道離開火場前往集合點；懂得使用潛水泵將積水抽走，預防水浸。</li> </ul>

(x) 監察保安系統	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 監察物業設置的保安系統，預防及偵測罪案發生；如有罪案發生，需即時處理及應變，尋找支援或報警求助；</li> <li>• 監察閉路電視屏幕，留意車輛進出物業的情況、留意車場有否閒雜人士意圖偷車、留意公眾通道有否雜物阻塞、有沒有火種引致火警等、如防盜警鐘響起要即時偵測是否有罪案發生，並即時作出應變；</li> <li>• 按照僱主指示，定期測試保安系統的功能是否正常；</li> <li>• 定期測試防盜警鐘，並記錄結果，如有問題應儘早安排維修。測試閉路電視錄影功能，畫面是否清晰可辨，如未能發揮正常功效，必須立即安排維修。</li> </ul>
(xi) 妥善保管鑰匙	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 必須妥善保存物業的鑰匙，存放於上鎖的櫃內，未經許可人士不能取得鑰匙；</li> <li>• 鑰匙必須有系統地排列存放，清楚標記，以便遇上突發事件時，員工能即時取用合適的鑰匙時作出處理；</li> <li>• 若有需要借出鑰匙時，作出登記及跟進歸還；</li> <li>• 定期整理鑰匙，並測試鑰匙的功效，如有失效，應立即跟進。</li> </ul>
(xii) 緊記僱主所定的工作指引	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據僱主發出的工作指引，緊守工作崗位；</li> <li>• 工作指引必須妥善存放於崗位上，任何員工於崗位當值前必須熟讀及緊記工作指引；</li> <li>• 熟讀僱主發出的工作指引，緊記每天的工作，例如；巡樓次數及注意事項，報更及接更安排、借出工具程序等；</li> <li>• 如執行工作指引時遇上困難，必須向上司匯報及尋求指示。</li> </ul>

## **i. 保安人員的行為、表現標準及道德操守**

為確保保安員能有效地執行職務，保安員必須持有應有的行為、表現標準及道德操守，以維護僱主及大眾的生命財產及利益，亦令行業水平得以提升。

以下列出部份行為、表現標準及道德操守，以供參考：

- 當值時不可睡覺；
- 當值時不可吸煙、飲酒、賭博或從事非法活動；
- 當值時不可粗言穢語，必須待人以禮；
- 必須時刻保持警覺性，應付任何突發事件；
- 當值時不可作出違反保安人員守則的行為，例如擅自離開崗位、疏忽職守等；
- 準時上班，使用打更鐘、簽到簿、拍卡記錄上下班時間；
- 下班前必須先與接更人員交待清楚，始能離開；
- 妥善保存文件、工具或器材，如電筒、巡邏棒等，了解其操作及使用守則，勿亂用工具；
- 切勿擅用公司物品作私人用途；
- 與客戶保持良好關係；
- 穿著合適制服，制服要保持整潔；
- 保持整潔儀容；
- 了解一般保安設備的用途及操作，如閉路電視、無線電、錄影及巡邏系統等，以便執行職務；
- 不可向客戶索取利益；
- 不得濫用職權或私相授受；
- 公平公正地執行職務，不得偏私；
- 保障客戶私隱，不可向第三者洩漏客戶資料及私隱。

-完-

## j. 保安員行為個案分享

### 個案 1: 招聘員工時貪污

一間保安公司的主任，負責協助公司招聘保安員，並需要督導他們的工作。該名主任在聘請屋苑保安員時，在面試期間向一名應徵者索取及接受 1,500 元，作為聘請他擔任保安員的報酬。該保安員其後再介紹朋友給保安主任求職，保安主任一共向其他六名應徵者收取共 9,500 元的「茶錢」（每名 1,500 至 2,000 元不等），作為聘請他們的報酬。保安主任一共收取 11,000 元的賄款。

保安主任受賄事件被揭發，最終遭被起訴及被判處入獄六個月，並須向保安公司歸還 9,500 元。

(資料來源：廉政公署網頁)

### 個案 2: 利用虛假證件擔任保安工作

一名七旬男士從深圳購買兩張假身分證及假保安人員許可證，先後向三間物業管理公司虛報年齡，年齡報少了 10 年，成功獲得聘用並擔任保安職位，七年期間共賺取約五十四萬元的薪金。警方牌照科查核期間，發現該男士的保安證號碼屬於另一人，揭發事件。他承認以欺騙手段取得金錢利益、偽造身分證、以及虛假文書等控罪。即使該名男士是稱職的保安員，亦曾獲得嘉許狀，法官指出不可輕判緩刑，必須要重判以之阻嚇，最後判處監禁四個月。

(案件編號：屯門刑事 942112015)

## 第四章 - 教材樣本

### 4.2.2b 最佳實踐方法

#### 涵蓋能力單元

##### 3.4.1 護衛行動

##### 3.4.2 成人培訓和學習

#### 預期學習成果

完成課堂後，預期學員能：

1.	熟悉實踐保安工作的重點，能向其他學員作出示範；
2.	熟悉護衛行動的重點及注意事項，能向其他學員傳授正確知識；
3.	熟悉成人培訓的特點，掌握及應用於保安課程上。

#### 課堂涵蓋內容

<b>A.</b>	<b>實踐方法 - 護衛行動</b>
a.	講解保安及護衛工作的重點
b.	預防或偵測罪案或意外
c.	人流管制措施
d.	發現罪案或意外的處理及跟進
	<b>示範保安人員工作執行的內容</b>
e.	保安員的人身安全及職業安全的輔助器材
f.	使用保安工作的輔助器材或應用程式
<b>B.</b>	<b>成人培訓和學習</b>
g.	講解成人培訓和學習的特點
h.	成人培訓常用方法
i.	成人培訓的禁忌/常犯錯誤

## A. 實踐方法 - 護衛行動

### a. 講解保安及護衛工作的重點

保安人員擔任工作包括保護客戶的財產及人身安全，故此員工對職務的了解非常重要，不單令員工有專業判斷能力及應用技巧，同時亦可清楚知道執行工作的法理基礎，不能超越底線。

保安人員的角色及職能是保障生命財產，盡量避免損失； 主要工作重點如下：

- 防止未經許可人士進入屋苑及樓宇
- 登記訪客資料，採取適當措施，防止未獲授權者取得這些人士的資料
- 監管人、車進出情況
- 根據法例第 374 章《道路交通（私家路上泊車）規例》，採取適當措施，扣押未經許可停泊在私家路上的車輛
- 巡邏
- 防止及偵測罪案、意外
- 防止貴重物品損毀
- 準確報告及記錄所發生的事故
- 按照僱主所定的應變計劃，處理緊急事故
- 監察保安系統
- 妥善保管鑰匙
- 緊記僱主所定的工作指示

保安員必須熟讀公司制訂的相關程序，並需定期演習，確保於緊急情況下能即時作出合適的行動或措施，以保障客戶及途人安全。

## **b. 預防或偵測罪案及意外**

預防及偵測罪案、意外的發生，可從幾方面進行，包括防止未經許可人士進入屋苑及樓宇、巡邏(巡樓)、監察保安系統等。

### **(1) 防止未經許可人士進入屋苑及樓宇**

必須嚴格執行訪客登記(詳見下段)，或監察主要進出口，以防止未經許可人士進入屋苑及樓宇；除對外開放的地方外，其他地方必須確保閘門關閉，並定期巡視相關地方或監察閉路電視，以免外來人士闖入或流連。

保安員必須執行訪客登記程序，有禮貌地向訪客進行查詢及登記，查詢包括到訪目的及到訪單位，並要求訪客出示證件登記，例如身份證明文件或公司職員證，若訪客拒絕出示證件，保安員應向住客或所到訪的公司先作核實，並作出相關記錄，才可讓訪客進入。若有任何未能核實身份的人士，均應拒絕其進入樓宇，直至身份確認；否則應禮貌地請他離開。

保安員亦必須留意跟隨住客或訪客進入樓宇的陌生人，若有懷疑，應即進行查問及按訪客登記程序登記，才可放行。

訪客登記的資料必須妥善保存，不能對外洩露，不能向其他訪客展示，任何未經授權的同事亦不能取閱。訪客登記冊不應保存過長時間，一般不超過一個月，保安員應按公司設定的時限及方法處理訪客登記冊。

預防未經授權人士進入屋苑及樓宇是預防罪案的最佳方法。

### **(2) 巡邏(巡樓)**

在進行巡邏工作時，應清楚了解路線及檢查點，並帶備整套器材及用具，例如通訊器材包括對講機或電話、巡更棒或已安裝巡邏程式的電話、電筒、文字記錄工具及照相器材等。

巡邏一般可按直立式、橫向式或彈性點對點方式巡邏。巡邏期間留意可疑之處，並於檢查點拍卡、電子感應記錄或簽簿作記錄；保安員必須了解及習慣樓宇的四周環境，才容易察覺與平常有差異的地方，及早偵測不尋常及可疑之處，例如有商戶的閘門未鎖好或被開啟、有工具不尋常地放置在公眾地方等；預先發現問題可以減低發生罪案或意外的機會。

巡邏時必須留意設施的損壞情況、公眾照明系統、消防安全及衛生情況，若發現有任何需要跟進的事情，必須清楚記錄，有需要時應拍照存檔。若遇上緊急狀況，應以對講機通知控制中心或上級，以便派人支援或即時作出跟進及處理，例如發現爆水管、爆竊等。

巡邏後必須記錄巡邏結果及發現，對相關事故作出跟進，重要事故必需向上級作出匯報。

巡邏是偵測罪案或意外的重要方法，及早發現潛在的風險，可即時修正，以防止嚴重事故發生。

### (3)保安監察系統

利用閉路電視或其他保安設備、車場系統等監察所有人或車輛的進出情況，防止未經授權車輛進入樓宇或阻礙道路；檢查車路出入口器材操作是否正常，以免車輛進出時發生意外。利用車場電腦系統記錄車輛進出資料，若車場沒有設置電腦系統，保安員必須以文字記錄車輛進出情況，包括車牌號碼、進出時間、是否持有有效泊車證或屬訪客車輛、到訪單位等。

部份保安監察系統會連接閉路電視、警報或警鐘系統及錄影系統、對講機視像系統等；保安員必須要專注監察閉路電視顯示屏，一方面可監察任何可疑人士、事件或意外的發生，另一方面若警報器被觸動，可即時知道事發地點及事故，立即通知附近同事前往支援及處理。

保安員須定期檢查警報器的效能，及檢查錄影系統的功能和質素；若有損壞應立即安排維修，否則當有事故發生而錄影功能又失效的話，便沒有記錄或線索可供追查。



負責監察保安系統的保安員必須專注及細心，才能有效地監察。利用保安系統，可有效地監察屋苑及樓宇，預防嚴重事故發生；或於事故發生時能即時知道事發地點及情況，方能作出最有效的應變及跟進。

### c. 人流管制措施

人群聚集最容易引發意外，通常發生於商場或商業大廈地下大堂，所以必須採取相應的措施，以管控人群聚集的情況。

首先，在上班、午飯或一些有大量訪客的商業大廈，等候升降機必定會令到人群聚集在大堂內；若安排不善，人潮不受控地湧進升降機，既會造成混亂，又容易發生意外。保安員必須安排等候人士排隊，排隊的位置亦不可阻礙客人離開升降機，減低碰撞及擠擁的風險。

商場為了吸引人流，經常舉辦大型活動，所以必須採取人流管制措施，以減少意外。活動前，保安員必須與管業處溝通，了解參與活動的預算人數及活動流程；若參加人數踴躍，必須預早控制入場人數上限，包括採取預約制、派發入場券等，以減低到場人數。若參與人數超越預期，保安員必須及早應變，預先設立排隊區域，人數達到上限時，要立即截止排隊及呼籲人群離開。

保安員必須緊記所有的主要通道是不容許人潮聚集，以免阻礙人群之流向，保安員必須熟習疏導人流之方向，引導人流以最暢順之速度前往目的地；保安員必須配備對講機即時與其他保安員交流訊息，利用指揮棒引導途人，預備圍欄及繩以便暫停人流前進，每個交匯點必須最少由 2 人當值。

管理人流時保安員必須保持客觀冷靜，途人等候時間越長越容易鼓燥，保安員必須冷靜及保持禮貌，勸喻途人靜心等候；切勿動怒或與途人有任何肢體接觸，避免引發事端及引起混亂，造成意外。

人流管理必須有周詳計劃、人流估算、風險評估及多方面的應變計劃，並需要有定期的演習，方能收到成效。

#### **d. 發現意外或罪案的處理**

保安員必須偵測及預防意外、罪案的發生。公司必須制定發現意外或罪案的處理機制及方法，讓保安員清楚了解如何處理，保安員亦必須熟讀指引及程序，加上定期演習，以便有意外發生時，保安員面對壓力及緊張的環境，仍能臨場應變及發揮。

若保安員發現可疑或意外事故，必須保持冷靜及頭腦清晰，按照公司的指引及程序，即時處理及盡快報告相關部門。意外的種類繁多，例如火警、氣體洩漏、高空墮物或墮人、撞車、發現可疑物品或爆炸品、水管爆裂、水浸、塌樹、打劫、傷人、毀壞財物等，各種意外也有不同的應變及處理方法。

保安員無論面對任何事故，都必需以冷靜、客觀、有步驟、有條理地處理，保安員必須清楚認識各種器材及工具的使用方法，以便處理突發事故，例如滅火筒、消防喉、吸水機、抽水泵等。無論在任何環境下，保安員必須確保在自身安全的情況下處理事故，同時應立即通知控制室或請其他職員協助，切勿高估自己的能力或低估事件的嚴重性；若遇到事故時，不向上司報告或通知其他同事支援，自己一力承擔並自行處理，這不單危害個人生命安全，更可能因處理失當而增加人命傷亡及財物損失，影響公眾利益。

保安員處理事件時，也應該將事件的基本資料記錄下來，包括事發時間、地點、人物、人證或物證、案件編號等，以便日後作出詳盡的事件報告。事件報告需包括事件經過、處理過程及結果。保存詳盡的事件記錄，既可向業主立案法團、業主及管業處作出報告，也可為相關政府部門及保險公司提供證據、方便他們作出調查及跟進。

如有懷疑罪案發生的情況，例如大門沒有關上等，可知會戶主，得到同意後聯同其他保安員一起進入現場查察，或按戶主指示通知警方；若未能聯絡戶主，但發現有可疑之處必須立即通知警方；若無可疑之處，則等待戶主回來查看。如發現有爆破或強行入屋的跡象，應立即報警及採取相應的行動（如封鎖各種通道）。若發現有任何罪案或事故並非保安員及職員的能力可處理，例如招牌有即時下墮的風險，便應立即通報上級、報警處理及圍封附近範圍，以免途人走近。

## e. 保安員的人身安全及職業安全的輔助器材

保安員的日常工作定必面對職業安全與健康的風險，當需要處理突發或緊急事故時風險將會更高，所以公司必須提供合適的個人防護裝備予員工使用，保安員亦有責任了解清楚各種輔助器材的正確運用方法，以保障個人人身安全，免生意外及危險。

### (1) 保安工作的常見風險

保安員的日常工作，會經常面對以下的風險：

- 人體下墮
  - 不當使用爬梯
  - 爬梯損壞
  - 於露台、天台或窗邊不當地向外伸展
  - 沙井或渠蓋沒有蓋好
  
- 跌傷或扭傷
  - 巡樓意外
  - 積水或油污
  
- 被物件撞傷
  - 雜物堆積
  - 設施房內位置過低的設施
  
- 被高空墮物撞傷
  - 外牆磚剝落
  - 業戶高空擲物
  - 颱風期間樹枝或雜物

- 被車撞傷
  - 汽車意外
  
- 吸入不明氣體
  - 化學品或煤氣洩漏
  
- 被火燒傷
  - 滅火時被火燒傷
  
- 噪音令聽覺受損
  - 裝修工程
  - 汽車噪音
  
- 中暑或體溫過低
  - 天氣炎熱或寒冷時在戶外當值
  
- 觸電受傷
  - 漏電或器材損壞，電器老化
  
- 被化學品或病菌感染
  - 接觸清潔用品、滅蟲用品或其他化學品
  - 接觸或協助帶病人士
  
- 被手提工具或其他工具弄傷
  - 使用工具時受傷，如螺絲批，剪刀
  
- 處理人流或事故時被推撞或打傷
  - 與人肢體接觸或被不滿意的客人以暴力對待

由於風險種類煩多，涉及不同範疇，所以保安員必須理解各類風險及預防方法，並採用個人防護裝備及輔助器材，加強對自己及客人的保護。保安員可修讀職業安全與健康的課程，加強對職安健的認識。

## (2) 常用個人防護裝備及輔助器材

公司應制訂職安健政策及措施，列明各個崗位應採用的個人防護裝備及器材，所有保安員必須遵守指示，佩帶及使用防護裝備，以減低意外發生；即使發生意外，亦可將損傷減到最低。

常見的個人防護裝備如下：

- 安全鞋：防滑、防腳傷
- 安全帽：防外物撞擊頭部
- 安全手套：防觸電、防手部受傷
- 保護衣物：防菌、防感染
- 護眼罩：保護眼睛
- 護耳罩：防噪音，保護聽覺
- 安全帶：防人體下墮
- 反光帶/反光衣：防交通意外
- 防塵/防菌口罩/呼吸防護器：保護呼吸系統

(導師示範如何佩帶各種防護裝備，並介紹各種用途，若沒有實物示範，可以用照片或短片輔助講解。)

使用各種防護裝備時需注意以下事項：

- 檢查裝備的有效日期，若產品過期，必須更換，不能使用過期的裝備，因為其保護功能可能受損；
- 裝備的使用方法，必須根據製造商的指示及操作守則；
- 不可擅自改造裝備；
- 使用前檢查裝備有否損壞，如發現損壞，需通知上級/僱主作出更換，切勿使用已損壞的裝備；
- 部份裝備屬一次性使用，不能重覆使用，如口罩；
- 可重覆使用的裝備使用後，需按指引妥善整理及存放，減低損壞。

## f. 執行保安工作的輔助器材或應用程式

保安員執行工作時，有不少的輔助器材及隨身裝備可以加強工作效率。保安員需妥善檢查及使用各種合適工具，並且令器材經常保持於正常可用的狀態。

以下為各種常用的工具或輔助器材：

- 對講機
- 更鐘/巡更棒/保安系統智能卡
- 筆及記事簿
- 裝有保安/巡邏應用程式的智能手機/平板電腦
- 哨子
- 電筒
- 指揮交通螢光棒

以下簡介各種工具或器材的使用：

### (1) 對講機

對講機是保安員與控制中心、上級或同事互相通訊的重要工具。當發生任何緊急事故時，保安員必須立即發放訊息，向上級和同事尋求協助。保安員需清晰了解對講機的使用方法及步驟，以免延誤處理突發事故；當發現罪案時、意外或其他潛在風險時，立即發放訊息能使上級及控制中心即時作出應變措施及調動。

使用對講機時應注意以下事項：

- 檢查對講機通訊牌照是否有效；
- 檢查對講機功能是否正常；
- 確保對講機電源充足；
- 避免胡亂按掣，引致大家接收錯誤訊息；
- 小心使用，切勿破壞對講機及其功能；
- 使用前確保調校至正確頻道，並作出通話測試；
- 除公事外，切勿用對講機閒談；
- 盡量使用免提裝置，避免客戶或途人聽到對話的內容；
- 如沒有免提裝置，盡量採用代號通訊(保安員必須熟讀代號含意)；
- 留意事件的緊急先後次序，如非必要切勿中斷對方訊息；
- 留意通話期間的用語，切勿使用粗言穢語或語言攻擊他人；
- 通話內容切勿涉及業戶個人資料或私隱，如有必要，需改用一對一通話或改用電話通訊。

## (2) 更鐘/巡更棒/保安系統智能卡

無論採用那一種巡邏系統，目的是記錄巡邏的相關資料；最簡單的系統只能記錄巡邏點及時間，例如更鐘或更簿；巡更棒、保安智能卡及巡邏系統能記錄巡邏員工、時間、巡邏點、實際巡邏與預設巡邏路線的誤差，並能利用相關資料作出統計及報告；部份巡邏記錄點會設於設施上，確保員工巡邏時定必檢查相關設施，例如水缸、公園水池等。配合保安軟件或應用程式，不單只預防罪案及意外，同時能提升物業管理的質素。

保安員必須了解系統及工具的使用方法，以免出錯，例如因接觸不良而未能記錄該巡邏點的巡邏時間；保安員亦需要熟悉巡邏路線及需要檢查的設備，以免出現遺漏。相關報告也可協助主管或上級監察員工的表現及服務水平。

### (3) 筆及記事簿

可用作記錄執行職務時發生的各類大小事情的概要。當發生任何事故，可作出現場筆錄，記下相關及重要的資料，例如事發時間、當事人聯絡資料、警方案件編號等，事後書寫報告時可作參考之用。

使用筆記簿要注意：

- 在封面內頁寫上姓名，編號及開始使用日期，以免與其他員工調換；
- 寫下每個工作日的開始及終結時間；
- 按事件發生日期時間次序填寫；
- 不應塗改或擦去任何資料，只需在錯誤地方刪去，並加簽署；
- 不要撕去內頁；
- 記事簿用完後需重新開一本新簿使用，並將舊簿保留，交回公司按保存年期保留。

### (4) 裝有保安/巡邏應用程式的智能手機/平板電腦

智能手機/平板電腦與記事簿一樣，用以記錄事件的資料，但功能更多，不單能記錄文字資料，更可拍攝相關照片、短片；另手機或平板電腦可連接物業資料庫，保安員可即時翻查物業資料，例如平面圖、消防裝置等，可即時評估現場情況。

除了記錄資料外，智能手機/平板電腦亦可將訊息即時發放，例如將損壞狀況即時向上級匯報及通報工程部進行維修；故此智能手機/平板電腦不單能更詳盡及清晰地記錄事件的資料，更能縮短處理事件的時間，增加效率。

保安員必須熟悉軟件或應用程式的操作，以免操作失誤導致資料遺失；同時必須確保工具電源充足，若即時發放資料，需確保地點有網絡覆蓋。



## **(5) 哨子**

哨子音調高而非常特別，能引人注意，可於人潮管理時用，用作引導途人停止向前或可開步前行。此外，當保安員受到襲擊或處境危險時、或目睹公眾人士正受威脅時，可連吹哨子，以示緊急，並不斷重覆，直至支援同事到場，又或可阻嚇襲擊者使其停止該襲擊；部份車場或交通管制時會利用哨子使人提高警覺，留意路面情況。哨子可用於引人注意及提高警覺的環境，必須注意切勿濫用，以免引起途人反感。

## **(6) 電筒**

電筒主要用於巡邏黑暗地方及晚間作照明之用。部份戶外地方晚間可能照明不足，影響保安巡查，所以晚間保安員必須配備電筒。若遇上停電亦可即時照明及協助業戶。

保安員用的電筒必須強力及防水，足以照射到一個適當距離。使用電筒時，應避免頻密地開關，以免影響性能。

除非要偵測罪案或發現可疑人物，否則應盡量避免以電筒照射業戶單位或照射別人的頭部位置。日班員工巡邏時也應帶備電筒，部份設施或房間可能照明系統或電力故障，影響能見度，若帶備電筒便可即時作出檢查及跟進。

## **(7) 指揮交通螢光棒**

於停車場或車路當值的員工必須配備指揮交通用的螢光棒，若有任何交通事故或交通訊號故障，可臨場指揮車輛的流向或進出，減低交通意外。

員工必須清晰地操作及指揮，切勿發出錯誤訊號。

(導師可示範如何使用各種器材，並介紹各種用途，若沒有實物示範，可以以照片或短片輔助講解。)

## B. 成人培訓和學習

### g. 講解成人培訓和學習的特點

成人的經驗、學習動機及模式與一般大、中、小學生有很大的差異，成人具有一定的理解及批判能力，而且較適合更多互動的教學模式，切勿完全採用單向的教學方法。以下是成人培訓和學習的特點：

#### (1) 學習動機

成人的學習動機往往較年輕人強，由於已累積了一定的工作經驗，若要付出額外的時間學習，往往有強烈的學習意願和動機，否則不會付出額外的時間或金錢。與此同時，成人對學習成效的期望較年輕人清晰，他們清楚知道上課的原因及上課後將會有甚麼收穫，所以學習能否達到他們的期望亦非常重要。若導師清楚了解學員的期望，掌握他們的學習動機，便能與課程的實效作出對比及平衡，令課堂更有成效。

#### (2) 實用性

成人學員已擁有一定的工作經驗，故對課程的實用性及可應用程度有一定的期望，除理論外，課堂必須配合實用性，令學員覺得課程對他們有幫助從而推動其學習動力；若學員能掌握理論知識並能配合具體應用，他們能於實際工作上加以印證課堂所學知識，更能發揮學習成效。相反地，若課程缺乏實用性，學員便會感覺沉悶及浪費時間。

### **(3) 互動學習**

成人學員具有一定的溝通能力，而且有不同的經驗可與其他學員分享；成人學習較喜歡互動形式，包括討論、分享及答問，讓學員可發表意見，展現自己的見解及個性，以肯定自己的能力及價值。所以導師應多採用互動的教學方法，避免單向式的講課；即使以單向講授課堂內容，亦可加入問答時節，增加與學員互動的時間，提升學習效益。

### **(4) 自主性**

與學習動機相符，成人對學習有較強的自主性，所以導師的角色較接近引導者而非知識傳導者，導師應採用較互動及引發思維的模式引導學員學習及思考，容許學員於設定的學習框架內有一定的彈性，激勵學員自主學習。

### **(5) 客觀及尊重**

成人學員已具有一定的知識水平及工作經驗，學員對課題提出意見或異議時，導師必須客觀地了解及作出相應的回應，同時必須尊重學員的意見。導師對於學員的見解必須給予正面回應，即使見解有誤或不可行，導師亦需多謝學員的意見及參與討論的投入，若不同意學員的意見，必須作出合理的解釋，以釋疑慮，不能單單以否定作結束。

### **(6) 理解、記憶及專注力**

成人學員對知識理論的理解及知識的應用能力較強，但記憶力及專注力較弱，一般上課時聆聽的專注時間約二十分鐘，較年輕學員一般有四十分鐘的專注時間較短。若課程為兼讀課程，成人學員於下班後或休息日上課，常因休息不足而影響精神及專注力，所以導師必須採用較靈活的方法，因應學員的學習狀態而轉換授課模式，以引發學員的注意力集中於課題上；加上成人學員記憶力較弱，所以傳授知識要強調理論與實用的關聯性，加深學員的理解及增強其記憶。

## **h. 成人培訓的原則及常用方法**

因應成人培訓及學習的特點，成人培訓有以下的原則：

### **(1) 了解學習者的需求與期望**

成人學員多以工餘時間進修，對課程及各課堂的學習目標有較具體的學習期望，他們不會願意多花時間於不合適的課程上，所以要讓學員清楚了解課堂的學習目標及成效；導師亦應花點時間了解成人學員的學習動機及期望，以便讓課堂能切合學員的期望。倘若導師發現學員的預期學習目標與課程的學習目標有嚴重的差異，導師必須清楚地向學員解釋課程的目標及學習成效，讓學員有充分的心理準備，以免日後因課程不符合期望而產生不滿的感受。

### **(2) 建立良好的師生關係與學習氣氛**

成人學員已有一定的個人意見及人生閱歷，導師不能以權威方式教導學員，這會引起學員的反感。相反，導師應引導學員發表意見，並且尊重不同的意見，與學員建立良好的互動與學習氣氛，增加課堂上的討論及經驗分享，便能達到最佳的學習成效。

### **(3) 增加學習過程的參與**

教學相長是成人教學希望達到的其中一個目的，各學員有不同的工作經驗，對各範疇應有不同的體會和意見，課堂應增加學員的參與，例如討論、個案分享、匯報、解難建議等，讓學員發揮其專長、分享個人經驗及創意；增加學員之間的參與和分享，學員不單向導師學習，同時各同學間可互相學習。

#### **(4) 培養自我導向學習能力**

成人學員應培養自我導向的學習能力，持之以恆地不斷自學，與時並進，將會終生受用；所以導師不應局限於只向學員傳送知識，導師應引導學員以自我學習為主，例如習作不應單以筆記內容便能完成，導師可要求及指導學員搜集資訊、整理、分析及評估資料，從而使學員面對不同的知識領域均可自我學習及應用。

#### **(5) 教學強調反覆練習與立即應用**

成人學員其中一個特性是記憶力較差，所以可以透過反覆練習，增強學員對課題的理解、記憶及掌握；若有實物或模擬操作更能令學員充份熟習課題，增加學員的學習信心。若果能讓學員立即應用課堂所學知識，令學員印證所學知識的實用性，不單能與學員分享學習成果，同時更可增加學習動機，使其對課程更加投入。

#### **(6) 注重團隊合作而非個人競爭**

成人教育注重學員之間的互動、知識與經驗的分享，所以需要鼓勵團隊之間的合作，而並非增加學員之間的個人競爭；故此若學習或評估方式太著重個人表現，會令學員之間增加互相競爭的情緒，學員便不會樂意分享知識或資訊，嚴重影響互動學習的成效。

#### **(7) 採用不同的評量方法**

成人學員各有所長，有部份擅長記憶、考試，有部份擅長分析、習作，也有部份擅長演講、匯報，所以設計評估方法時，可考慮合併採用各種評核方式，以不同的評分比重評估學員的整體學習成效；若只側重於一種評核方式，將會令部份學員因不擅長該種評核模式，而未能反映真正的學習成果。

## (8) 各種方法交互運用

成人學員能力差異較大，而且專注力較年青人低，所以教學時不能以單一方法進行。導師需留意學員的專注程度，若專注力強時(如課堂剛開始時)，可以講授方式傳授理論及知識；發現學員專注力減弱時，需增加互動時間，加強學員的參與程度。交互替換的教學方式，既能增加學員的注意力及投入感，也能增加學習成效。

基於以上的各種原則，成人教學可採用以下的方法，並且交替使用。

- 單向方式
  - 講授方式
  - 視訊方式: 以圖像、短片代替講授或示範
  - 示範
- 互動方式
  - 問答
  - 實地參觀
- 小組模式
  - 小組討論
  - 個案分析討論
  - 遊戲
- 演練方式
  - 角色扮演
  - 情境模擬
  - 實習
  - 演講及匯報
- 其他
  - 閱讀

上述各種教學方式的特點及優劣，將於「4.2.6b 教學方法與技巧」詳細講解。

## i. 成人培訓的禁忌/常犯錯誤

根據上述的培訓原則，成人培訓課程及導師應避免以下的錯誤：

### (1) 單向講授

成人學員有較高的自主學習動機，導師切勿只採用單向、權威方式的講授，而不加配合其他可讓學員參與的教學方法，這會令學員感到沉悶而失去學習興趣。單向講授方式對於講解是必須的，但不能只採用單一方法，而且於講授期間必須留意學員的反應，例如學員覺得沉悶或有不明白的地方，導師應改變方式，順應學員反應而作出提問，使學員有思考的空間，讓學員發表意見或提問，否則當學員對知識或理論存疑時亦不能得到合適的回應。

### (2) 只重理論，忽視實踐

由於學員已有工作經驗，對理論層面的知識較為疏離，反而渴求能實踐應用的知識，故此導師講授理論時應引導學員思考如何於工作或現實環境中加以印證，導師亦可以較多實例或個案與學員分享，加深學員對相關知識及理論的理解，否則學員會對課程的效用存疑。

### (3) 欠缺尊重

學員已是成人，必須被受尊重，導師切勿於言語或行為上令學員感覺得不被尊重，以免影響學習情緒，例如當眾責罵、批評學員能力不足、否定學員的意見但又沒有解釋原因、取笑或侮辱學員等，均會令學員反感。

### (4) 涉及取向的例子

成人學員一般對別人的說話較為敏感，故此導師舉例說明時，切勿涉及任何宗教、種族、性別、年齡、甚至政治取向，以免引起學員的不滿，甚至引發學員與導師不必要的爭辯或矛盾。

## (5) 忽視學員意見

成人學員可能對課堂內容或課堂安排會有意見，導師切勿不加考慮地忽略學員的意見，應客觀地作出考慮，參考學員的意見，作出最後決定。若未能採納學員的意見，也應向學員解釋原因，讓學員信服，不能單單以權威作結論。



## 第四章 -教材樣本

### 4.2.3 分析培訓需求和評估培訓效果

#### 涵蓋能力單元

#### 3.5 分析培訓需求和評估培訓效果

#### 預期學習成果

完成課堂後，預期學員能：

1.	因應機構需要，以批判性思維判斷培訓需求，並有效地進行培訓需求分析；
2.	按照培訓需求分析從而設計切合機構及學員需要的課程；
3.	採用有效的評估方法評估培訓結果。

#### 課堂涵蓋內容

<b>A.</b>	<b>培訓需求分析</b>
a.	何謂培訓需求分析
b.	培訓需求分析的效用
c.	培訓需求分類：機構、部門(職能)、員工
d.	如何進行培訓需求分析
e.	培訓需求分析的方法
<b>B.</b>	<b>評估培訓效果</b>
f.	評估培訓效果的目的
g.	評估培訓效果的程序
h.	評估培訓效果的方法
i.	如何選擇合適及有效的評估方法
<b>C.</b>	<b>練習樣本：分析培訓需求和評估培訓效果</b>

## A. 培訓需求分析

### a. 何謂培訓需求分析

若要為機構設計合適的培訓課程，首先要懂得進行培訓需求分析，才不會藥石亂投，浪費資源。培訓需求分析，是在設計及規劃培訓課程或活動之前，先對機構、員工及工作內進行系統性的了解及分析，以制定日後的培訓策略。

培訓需求分析是培訓計劃的基礎，機構必須定期進行培訓需求分析，了解機構未來的發展，或現時需要改善的地方，分析工作項目的種類及能力要求，分析員工的需要及能力，方能制定完善的培訓計劃，令培訓達致成效並能滿足機構及員工雙方的需要，取得雙贏效果。

### b. 培訓需求分析的效用

培訓需求分析是設計培訓計劃的第一步，它具備以下的實質效用：

#### (1) 確定表現差距

培訓需求分析其中一個重要的目的，是確定表現差距。差距可分為幾類：

- 機構策略與實際業績表現的差距 – 機構會預先設定策略及預期業績，若業績表現與預期出現差距，機構必須查出原因；除外圍因素外，機構必須理解內部原因，方能針對性地作出改善計劃，培訓計劃是其中一個改善表現差距的方法；
- 服務水平與員工表現的差距 – 機構對各項服務均設定服務水平，以確保服務質素；進行培訓需求分析可了解員工未能達到服務水平的的原因，若原因是員工的知識或技巧不足、或態度行為問題，甚至情緒等因素，均可作為重要資料讓機構制定合適的培訓方案。

#### (2) 激勵員工

培訓需求分析其中一個效用，就是了解員工的需要，深入了解員工於應付日常工作時會否因技巧或知識不足而出現問題，影響員工表現及情緒。若機構能理解員工對工作的投入感、對提升知識技巧及晉升的

渴望，便能制定合符員工期望的培訓方案，能增加員工的歸屬感及激勵員工士氣。

**(3) 人力資源調配**

各機構人力資源的政策及調配對機構的發展是非常重要的，例如新職位的聘用、人事安排、任何部門改動或拓展等，培訓需求分析均有助於人力資源的調配，以便資源作出最合適及有效的安排，減低人力資源錯配與及減少培訓的成本。

**(4) 決定培訓成本與價值**

培訓需求分析所收集的資料成為人力資源重要的資料庫，以協助機構決定培訓的方案、培訓課程的緩急先後、培訓所需的資源及財務安排，再配對培訓所得到的價值，方便日後進行成效分析。

**(5) 協助機構改組/轉變**

機構經常面對轉變，以配合策略發展，部門間經常面對合併、分拆、甚至解散，員工亦同時面對工作上的轉變；培訓需求分析可協助機構改組，例如透過培訓需求分析，可了解培訓現有的員工能否配合機構的發展策略，或是必須另聘新人以配合機構的發展。

**(6) 成功推動培訓**

培訓需求分析最重要的目的，是令機構及各級人員了解培訓的需求及價值，更容易說服機構投入資源，同時亦會獲得員工的支持；得到各方人士的認同及支持，才能成功推動有系統的培訓計劃，協助機構及員工邁向進步。

### c. 培訓需求的分類：機構、部門(職能)、員工

培訓需求的分類主要可分為機構、部門及員工三個層面。

#### (1) 機構層面

機構層面的培訓需求主要分為策略方面及組織方面的需求。

##### ➤ 策略方面

機構面對市場的競爭及顧客的要求，必須不停尋求變革及創新，故對培訓方面有一定的要求，以便配合機構的定位及策略，例如經營環境的轉變及科技的衝擊等，均對機構產生一定的影響；培訓能協助員工適應轉變，並於轉變中發揮效用，推動機構的發展。

##### ➤ 組織方面

隨著機構策略上的轉變，組織架構必須配合，例如部門的改組或合併，人力資源規劃、溝通或監管模式的改變等，均會帶來不同程度或層面的培訓需求，例如工作技巧或溝通文化等。

機構策略上的轉變，組織架構及員工必須配合機構的步伐；而合適的培訓計劃，能令員工與機構互相配合，推動機構持續發展。

#### (2) 部門層面

部門層面的培訓需求，主要是在於工作上的技巧需求；為配合機構的策略發展，各部門對人力資源及工作技巧的要求也有所不同，所以產生大量的培訓需求，原因如下：

- 工作崗位及職能 – 員工必須理解工作崗位的技巧要求，才能勝任工作並加以發揮，例如經理必須懂得人事管理技巧、主管必須懂得監督技巧、保安員除了懂得執行保安工作外，也懂得客戶服務等技巧；這些工作崗位的技巧要求將產生培訓需求；
- 工作效率 – 當上級或部門認為員工未能發揮最佳的工作表現，為了提升員工的工作表現，便會產生培訓需求；

- 新入職員工 – 剛聘用的新員工，必須接受培訓，從而使他了解機構文化、制度、守則及工作指引等；
- 員工調職 – 機構為組織發展或員工的個人發展，會安排員工調動至不同崗位，這新職務為員工帶來培訓需要；
- 員工晉升 – 與員工調職相近，除了新崗位帶來職務上的培訓需要，另因為升遷帶來其他的技巧需要，例如督導技巧，調解下屬糾紛、時間管理等；
- 工作模式 – 隨著科技發展或產品創新，工作模式會出現轉變，例如應用智能手機於保安巡邏系統上，或應用人臉識別系統於通道管制等，保安員必須學懂如何操作及應用，方能應付工作上的需要；
- 法例改變 – 法例會隨著社會、文化、科技及政治轉變而作出更新或修訂，當法例改變時，將會引起工作模式或操作要求的改變，故培訓是必須的，否則員工因缺乏適當的培訓，便會容易違規犯例；例如當通過個人資料(私隱)條例，保安員工必須接受培訓，懂得如何執行訪客登記程序及如何處理客戶個人資料等，以避免違規犯例。

### (3) 員工層面

員工培訓需求的層面較為多樣性，主要可分為工作層面及個人層面兩類。

- 工作層面 – 通常與職務相關，員工於執行工作時，必須擁有一定的知識或技巧，故一定有培訓需求；該培訓需求可由機構或部門帶動，目的是加強員工訓練，以應付工作需要或提升工作效率，例如加強危機處理的知識、客戶服務技巧等，從而提升專業服務水平及表現，令客戶滿意。機構或部門亦可將工作表現良好的員工安排嘗試不同類型的工作及安排不同的訓練，以提升表現良好的員工，亦可激勵員工士氣、挽留員工及培養忠心員工。
- 個人層面 – 員工於工作上可能面對不同的問題，除了工作技巧及知識外，員工的個人身心健康對工作的發揮同樣重要；一些培訓需

求如處理舒緩壓力的方法、職安健等可切合員工不同的身心需要，並減少員工受傷的機會，幫助員工發揮更佳的工作表現，有利機構的長遠發展。

#### **d. 如何進行培訓需求分析**

按照上述三類的培訓需求，培訓需求分析可按以下層面進行：

##### **(1) 機構層面**

機構層面的分析，應集中分析機構策略、目標與顧客期望的差距，分析機構策略與部門實際業績的差距，若需要提升部門的績效，從而達到機構的目標及顧客期望，便需要為員工提供特定的培訓。此外，機構會對未來發展作出準備，故機構要分析現時各部門及員工的情況，與將來發展所預期出現的差距，及早作出培訓準備，便能避免出現斷層（即機構作出策略轉型但部門及員工未能跟上步伐）。

這類分析可從人力資產、部門組織及業績、市場資料及數據作出比較分析，詳情列於下節。

##### **(2) 部門層面**

部門層面方面，主要分析各職位工作技巧及知識的需要，再比較人力資產；當中利用機構層面的分析（部門業績與機構目標的差距），分析當中服務水平與目標的差距、員工表現與服務水平的差距、員工技巧知識與工作要求的差距，以了解對各項工作職務的培訓需要。

##### **(3) 員工層面**

員工方面，主要分析員工的工作及個人需要，按上級對員工的職效評估或日常的工作紀錄、程序要求等，分析員工表現與工作要求的差距，從而找出培訓需要；對於員工的個人需要，主要分析員工的能力、知識與實際發揮的差距，及員工的個人期望、態度、行為等，了解其個人的需要。

無論是進行機構、部門或個人的培訓需求分析，均需要分為現在(包含過去)與將來的時間考慮；當分析差距時，首先需透過過去的數據資料，分析現時出現的差距及培訓需要；其次必須加入「將來」的元素，例如機構未來策略，預期部門發展及將來目標等，才可以為機構及員工的未來發展作出充份準備，推動機構及員工的持續發展，否則培訓只會變為修補的工具而缺乏前瞻及推動性。

#### e. 培訓需求分析的方法

培訓需求分析的方法有很多，視乎需要而定。

- 若按層次分析，可按前一節提及的機構、部門與個人三個層次進行分析；
- 若按培訓對象而定，則可按員工的分類來進行分析，例如新入職員工、獲晉升員工、具領導潛質員工或工作表現欠佳的員工等；
- 若按時序進行分析，可以分析過去，例如過往部門業績的差距；分析現在，例如分析現時工作技巧的需要；分析將來，分析機構未來的發展策略，並檢視各部門如何改變工作模式或文化，以應付機構未來的發展，例如以科技產品取代員工崗位等。

以下列出的方法均可應用於上述不同的分析。

##### **(1) 建立員工資料庫**

員工資料庫是進行分析最重要的基礎，員工是機構重要資產，而培訓的對象也是員工，機構必須充份掌握員工資料，例如學歷、技巧、性格、潛能、工作表現、經驗、甚至興趣與個人發展抱負等；當機構策略上有任何轉變，機構需分析部門及員工能否勝任職務，故要比較員工資料與工作要求的差距，才能找出培訓的需要。

## **(2) 市場分析**

機構必須定期進行市場分析，了解市場需要，與競爭對手進行基準分析，以理解機構的表現有何不足之處，或分析機構組織、系統、程序及員工有何改善之處，找出培訓需求，便可制訂培訓計劃，以提升績效及增加市場競爭力，例如保安公司透過基準分析，知道競爭對手於應付突發事件時速度及效率更高，為提升應變效率，可透過培訓增加員工的應變能力。

## **(3) 工作要求分析**

每一個職位(崗位)均有其工作要求，員工必須擁有某些特定的知識技巧，方能勝任該工作，透過分析各個職位的工作要求，再比對現職員工的知識水平及技巧，便能找出培訓需要；若有任何新職位或部門改組對工作要求產生任何轉變時，可比對員工資料庫找出工作要求與員工知識與技巧的差距，便能發現培訓的需求。

## **(4) 部門績效評估**

機構應定期對各部門進行績效評估，以評核各部門的表現，亦可檢討部門能否協助機構達到預期的目標及策略發展。透過部門的績效評估，可檢視部門是否發揮其應有的功能及表現，了解甚麼原因導致表現未能達標，了解窒礙部門發展的原因，若是因員工的領導、協調、溝通、投入感、士氣、知識或技巧等原因，便能找出針對改善問題的培訓需求。

## **(5) 員工績效評估**

與部門績效評估一樣，部門應定期對員工進行績效評估；新員工入職一段時間後，上級亦會對員工進行評估，檢討員工的表現是否達到理想水平。若員工表現未符理想，應對比員工的能力與工作要求的差距，從而找出培訓需求；若員工表現並非因知識技巧不足所致，就需要分析其成因，找出改善的方法並評估培訓是否能改善員工表現的最有效方法。



若員工表現理想，績效評估同時會檢視員工的潛能或日後的發展方向；配合機構的發展策略及人力資源計劃，亦可作分析員工發展的培訓需要。

## (6) 員工期望

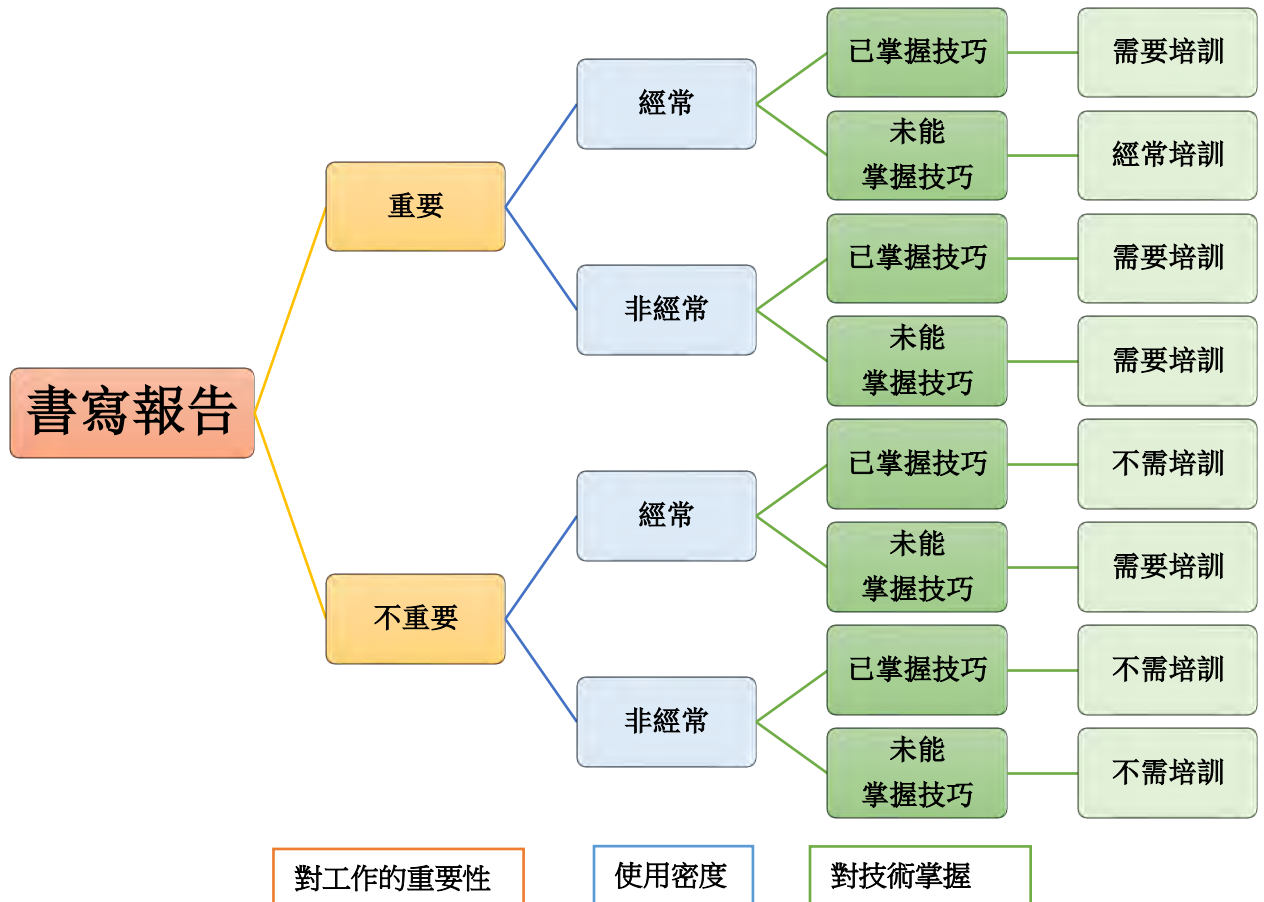
員工對自我的工作發展或其他個人目標發展的需要，均會引導出對未來的期望；員工應付工作是否得心應手，或自身認為有不足之處，員工對工作的信心，對調職所產生的壓力或恐懼，均會影響其工作表現；所以員工對自身未來的發展、如何發揮所長、改進自我的工作能力或自我增值，均會形成對學習的期望。機構應充份了解員工的需要及期望，協助員工制定個人發展的目標與計劃，對比個人發展與機構發展的方向及人力資源計劃，可找出培訓需要，更可相輔相成，達致員工與機構雙贏的局面。

此外，作為激勵員工士氣的方法，機構應了解員工對自我工作上的發展或個人身心發展上的期望，若能透過培訓協助員工達成目標，不單可激勵員工士氣，更令員工對機構有更高的投入感，成為忠心盡責的員工，對機構的持續發展非常有幫助。

實際上，員工表現差距的分析除了可透過評核、訪問員工及其上司、觀察工作等收集內部資料作分析外，亦可透過市場調查收集資料。

機構的資源及培訓成本、時間等均有所局限，不能即時滿足所有培訓需要，故建議可作迫切需要的分析，讓機構作出取捨或排出先後次序。

以下列出一個例子，分析技巧對工作要求的重要性、使用的頻密程度、員工對技巧的掌握三方面作出分析，讓機構較容易作出培訓計劃的決定。



## B. 評估培訓效果

### f. 評估培訓效果的目的

當設計培訓計劃時，同時必須考慮如何評估培訓的效果。機構為員工安排培訓，必定運用了不少資源，包括人力、金錢、空間、時間等各種資源，希望培訓計劃能達到預期的效果和目的。

培訓效果評估有以下的目的：

#### (1) 機構層面

- 培訓效果評估，可讓機構了解培訓計劃是否能達到預期的成果，能否配合機構的策略發展及轉變，讓機構能預測機構未來的進程；若培訓未能達到預期的成果，機構便必須尋求其他解決方法；
- 機構投入不少資源以推行培訓，評估培訓效果是檢討培訓所投入的資源是否物有所值，讓機構可決定對培訓計劃的取向，包括維持相約的培訓資源、增加資源大力推動、減少資源甚至取消相關培訓計劃等；
- 評估培訓計劃的成效，可了解培訓有任何不足之處，對培訓計劃作出修訂，例如改變培訓內容、改變培訓對象或者培訓的安排，務求提升培訓的成效；令培訓資源恰當地運用，令機構及員工均得到最佳效益；
- 機構可參考培訓評估，以檢討培訓的計劃及安排是否能達到預期的培訓目的，例如培訓方式是否恰當、設施及工具是否適用，導師教學方式或水平是否勝任等，可以持續地改善培訓計劃，提升成效。

## (2) 工作層面

- 評估培訓的成效，可以檢討培訓對提升員工的工作知識或技巧是否有正面幫助，幫助的效能如何等?機構從而可客觀及有系統地檢討培訓計劃；
- 評估培訓成效也可同時檢討工作要求是否合理或需要修訂，例如以培訓增加員工處理工作的速度，若得到成效，員工能提升速度，但若仍未能達到目標，便需要檢討工作要求是否恰當，是否有需檢討及修訂工作要求；
- 評估培訓成效可分析推動員工提升工作知識技巧的成效，部門或員工上級可了解員工於培訓後的能力提升的幅度，作為日後工作安排或晉升的參考，亦可方便人力資源的調配。

## (3) 員工個人層面

- 了解員工對培訓計劃的滿意程度，以分析培訓課程是否切合員工的需要和達到員工的期望；
- 透過評估培訓成效，讓員工了解自身的工作能力及程度，明白自我發展的潛能，令員工於執行工作時可增強自信心及應付能力，亦可提升工作士氣。

## **g. 評估培訓效果的時序**

評估培訓效果的時序可以分階段進行。首先要清楚培訓目的及對象，然後制訂評估的次序，按時序推進。

### **(1) 培訓之前**

於培訓前對參與者先進行評估，才能有數據及資料於培訓後作出對比，以判斷培訓的成效。培訓前的評估可以評核員工的工作技巧或知識、員工對工作程序的了解、工作效率等；同時亦可收集員工、上司、部門、機構對培訓的期望；員工方面，可向員工收集他們參加培訓的原因及期望，方便導師及培訓機可作出有相關的調節，以配合學員的需要。

### **(2) 培訓期間**

培訓期間，應按培訓計劃有步驟地對學員進度進行評估，當培訓內容較豐富時，可分期評估學員的學習成效，避免於完成課程後只進行一次性的評估，影響評估的有效性。學員學習期間可作出中期的評估，以便緊密地監察學員的進度，導師亦可作適當的調節，或針對個別學生加強輔導，增加培訓的成效。

### **(3) 培訓之後**

完成培訓課程之後，必須對學員的學習成果作出評核及分析，以評估課程對提升員工的知識和應付工作的成效；培訓後的評核能為機構、部門及員工提供有效的資料，以便對課程及員工表現作出整體的評定，以確定培訓課程對機構及員工可產生的貢獻。

## **h. 評估培訓效果的方法**

評估培訓效果的方法有很多種，需視乎課程的應用，從而定出有效的評估方式。評核培訓效果，常集中於四方面的成效，分別為反應層面、學習層面、態度層面及結果層面，以下是四個常用的評估方式：

### **(1) 反應層面**

主要評核學員對培訓課程的反應程度，學員對課程的滿意程度。方法如下：

- 教與學問卷調查 - 例如收集學員對課堂安排的意見或導師教學方法的意見，以問卷方式讓學員發表對課程及導師的意見，了解學員的反應；
- 課堂觀察 - 於課堂上觀察學員的反應，例如投入程度或回應提問的踴躍程度等，以評估學員正面或反面反應的程度。

### **(2) 結果層面**

評估培訓帶來的整體結果，對機構帶來的效益。方法如下：

- 比較量度 - 培訓課程的目的是提升員工的工作效能或質素，透過比較培訓前及培訓後的資料或數據來評定培訓為機構帶來的效益；例如培訓員工應付顧客的技巧及服務態度，可以利用投訴員工數字作量度，檢視投訴員工的數字有沒有下降的趨勢；若希望提升服務水平，則可比較培訓前與培訓後服務承諾的達標率，以找出提升幅度；
- 成本效益 - 為核實培訓課程的存在價值，機構均會評估培訓計劃的成本效益，以投入的資源及成本，比對培訓為機構帶來的效益，從而分析成本效益，並可以對不同的培訓課程作出比較，為機構策略提供決策所需的資料。

## i. 如何選擇合適及有效的評估方法

要選擇合適的評估方法，才能有效地評估培訓帶來的實際效益。首先要清楚培訓的目的，與培訓的對象，才能選擇合適及有效的方法來評估培訓的成效。

針對培訓目的來說，若培訓的目的是改善學員的工作技巧或技術，便需要以實務試來評估學習成效；若培訓學員知識層面或思維運用，則以筆試、論文習作或書面報告較佳；若培訓目的是改善員工的工作態度，則以日後於工作上的觀察報告、上司的績效評核及數據比較的方法較為適合；若培訓的目的是提升機構的業績或持續發展，則必須採用培訓前後的數據及資料比較，作為評核培訓成功與否。

針對培訓的涵蓋面來說，單一項目的培訓或一些持續性的培訓，評估的安排會有不同，若屬單一項目的培訓，則可用一次性的評核方式；若屬持續性的培訓，培訓應設定為持續性的評估，不能以一次的評核方式，因為不同課題的評核方式應有所不同，若採用單一方式會影響其有效性；例如保安導師的培訓課程，必須針對不同課題採用持續性的評核方法。

針對培訓的對象來說，成人培訓的方法應考慮成人的學習特點，應注重知識或技巧的應用而並非背誦資料，所以設計考試題目時應以實用或情境題為主，而不應採用資料性的題目。

所以設計培訓計劃時，必須詳盡考慮培訓的目的、對象及方法，從而設計合適及有效的評估方式，令課程評估結果對機構及學員帶來有效及實質的資訊，令機構及學員更容易掌握未來方向。

## C. 練習樣本：分析培訓需求和評估培訓效果

### 評估學員對電腦 Power-point 簡報的培訓需求：

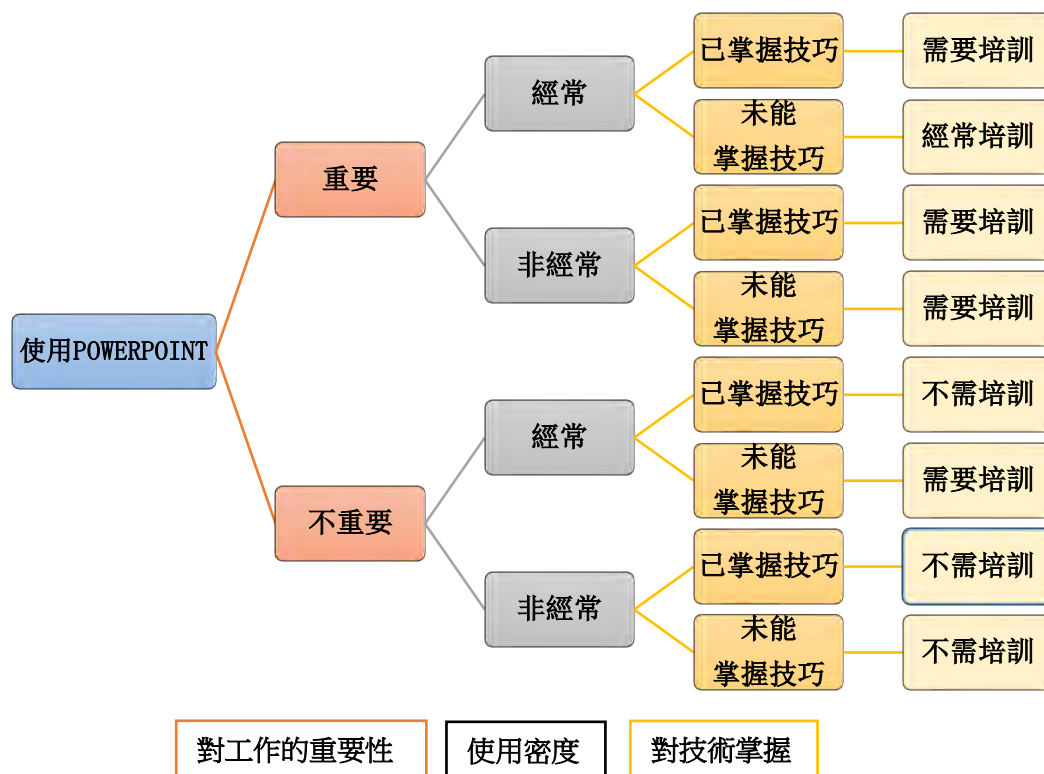
請學員自行回答以下問題，並繪出身自的培訓需求分析圖，加深學員對培訓需求分析的認識。

學員先回應以下問題，進行初步了解：

1. Power-point 簡報是否能提升機構進行培訓的效能？
2. 機構有沒有 Power Point 電腦軟件讓員工應用？
3. 上司有沒有期望你懂得使用 Power Point？
4. 你認為學習 Power Point 對你的個人發展有幫助嗎？
5. 預計將來機構/你會經常使用 Power Point 嗎？

假設 1 及 3 題的答案均為「是」之後，學員再正式回應以下問題，並按答案繪出分析圖：

1. 使用 Power Point 對你的工作重要嗎？
2. 你需要經常使用 Power Point 來進行工作嗎？
3. 你使用 Power Point 有沒有任何困難？是否能充份掌握應用的技術？





## 第四章 - 教材樣本

### 4.2.4a 能力和技巧

#### 涵蓋能力單元

##### 3.6.1 溝通和人際關係

#### 預期學習成果

完成課堂後，預期學員能：

1.	掌握溝通技巧及人際關係的理論；
2.	將溝通技巧有效地應於培訓課堂上；
3.	具備溝通與別人溝通和相處的能力，與培訓學員建立良好關係。

#### 課堂涵蓋內容

<b>A.</b>	<b>溝通技巧及人際關係</b>
a.	溝通的目的及過程
b.	溝通的障礙
c.	人際關係與溝通技巧
d.	觀察的重要性
	<b>溝通方法</b>
e.	溝通的方法
f.	選擇溝通方法的考慮
g.	培訓及課堂的溝通方法
h.	課堂溝通的注意事項
	<b>導師與學員、支援人員建立關係</b>
i.	導師與學員建立關係的重要性
j.	導師與助教或支援人員的關係建立
k.	溝通、培訓與人力資產的建立
<b>B.</b>	<b>練習樣本：觀察練習</b>

## A. 溝通和人際關係

### a. 溝通的目的及過程

溝通是發放訊息者將訊息傳遞給接收者，當接收者收到訊息後對訊息的解讀，與發放訊息者的解讀是一致的，這才是有效的溝通。

溝通有多種功能與目的，主要列出以下幾項：

- (1) 資訊或知識分享 – 溝通其中一個重要的目的是分享資訊或知識，例如導師於課堂上對學員講授知識、學校通知學生考試的安排等；
- (2) 舒發情緒 – 溝通是一種舒發情緒的重要方法，例如與朋友分享開心或傷心的事情、因應對方的行為或語言而作出的情緒反應等；
- (3) 影響或控制別人的行為 – 利用溝通，可影響別人的想法或行為，例如上司對下屬提出工作指示、父母要求子女用功溫習等；
- (4) 激勵士氣 – 溝通除了可以安撫別人情緒或影響別人思想外，亦可激勵別人士氣，例如上司對下屬的鼓勵、導師對學員的勉勵等，除激勵士氣外，更可改善對方的表現或工作成效。

溝通的過程主要分為以下各部份：

- (1) 建構訊息內容 – 訊息發放者有特定的訊息內容想傳遞給接收者；
- (2) 內容編碼 – 發放者將訊息內容編碼，才能將訊息傳遞，未有文字前的編碼有結繩、符號、圖畫、聲音、面部表情、肢體動作，其後有文字、語言、摩斯密碼、動畫、電腦語言等；
- (3) 傳遞媒介(途徑) – 發放者將編碼傳送給接收者的途徑或媒介，例如以前用書信傳送文字訊息，現時以電郵或手機應用程式傳送；
- (4) 接收訊息 – 接收者透過媒介接收訊息，接收訊息時間距離及清晰程度視乎所用的媒介而定；

- (5) 解讀編碼 – 接收者收到訊息編碼後，必須進行解讀才能了解訊息的內容及意思，例如看到對方的面部表情，就會解讀對方的含意，判斷對方是友善的還是充滿敵意的。

以上是溝通的五個基本過程，良好的溝通會包括第六部：

- (6) 回應 – 接收者收到訊息後向發放者作出回應，向他傳出回饋的訊息，訊息可以是回答對方的提問、確認或釐清對方的問題、或對對方的訊息作出反應，如高興或憤怒；回應是溝通重要的一環，可澄清接收者對訊息的誤解，減少錯誤解讀訊息。

## b. 溝通的障礙

上述六點溝通的過程中，期間會出現不少的溝通障礙，影響溝通的質素及成效，更令雙方對訊息作出錯誤解讀，造成誤解或紛爭，對於機構會影響績效，對於課堂會影響學習成效，對個人會影響其人際關係，團隊精神等；所以必須了解溝通的障礙，並且加以一一消除。一般的溝通障礙有以下各種；

- 語言障礙 – 若溝通其中一方對該語言未能充份掌握，便未能了解訊息內容，影響溝通成效；例如學員的英語水平不足，便未能充份了解用英語授課的課堂；
- 文化背景差異 – 即使溝通者採用相同文字或語言，文化背景的差異就會對訊息產生不同的解讀，例如香港人對「單位」的解讀為整幢大樓其中一個可使用的空間，但國內會解讀為機構或機構內的部門；
- 情緒 – 情緒會影響訊息內容的準確性，更會影響雙方對訊息的解讀，例如發放者發出客觀的善意意見，接收者可能於憤怒時解讀為惡意攻擊或挑釁；
- 偏見 – 若溝通時發放者或接收者對人或事存有偏見，解讀訊息時往往滲入自我的主觀感受去解讀訊息，容易與對方傳遞訊息的原意出現誤差；
- 訊息過量 – 現今媒體眾多，發放及接收訊息也非常多，當訊息過量時容易使接收者未能解讀重要的訊息，錯過重點，干擾接收者的理解；例如導師於課堂上將過量的知識傳授予學員，往往因內容過量而令學員未能理解及融匯貫通，影響學習成效；

- 專業用語或術語 – 有些團體、小組或群體有常用的專業用語或術語，小組或團體內人士用於溝通時大家都非常清楚用語的意思，但對於其他人士來說是一些無法理解的辭彙，會構成溝通障礙；
- 無反應/回應 – 在溝通過程中，若接收者沒有作出反應或回應，發放訊息者便未能知悉對方的解讀有否出錯而未能即時作出釐清。

當了解溝通時有機會出現上述障礙時，溝通雙方必須注意是否受到干擾而影響溝通過程及對訊息的解讀，針對障礙作出調整，解決問題。

### c. 人際關係與溝通技巧

溝通技巧與人際關係是不可分割的，擁有良好溝通技巧者，人際關係相對較佳，溝通可協助人與人之間的互相了解回應，逐步建立關係、接納與共識。

人與人之間建立良好的人際關係，建基於互相尊重和接納、肯定與欣賞、以同理心理解別人感受，並可尊重人與人之間的個別差異。

建立良好的人際關係，首先要讓別人了解自己，透過溝通讓別人明白自己的修養、內涵、對人對事的態度及看法等，繼而與人建立互動的關係，這建基於五種溝通能力與技巧：

- (1) 建構訊息能力 - 清晰傳達訊息、有條理地表達語言訊息、非語言訊息(如聲音、語調)以及關係訊息(相方反應如表情、身體距離)讓接收者清楚明白訊息的內容；
- (2) 詮釋訊息能力 - 能夠分辨、解釋和組織這種互動形勢的能力，知道怎樣有效地評估和理解溝通的對象，適當地理解溝通的情境以及溝通的訊息；
- (3) 自我認知能力 - 每人都會同時擁有多重身份，因此每人必須清楚了解自己，能夠於適當的時候表現自己的想法和能力，知道在不同的情境中以合適的方式表現自己；
- (4) 擔任角色能力 - 如前述，每人同時擁有多重身份，在不同情境時能表現出不同身份角色的能力，如導師在課堂上與學員的溝通方式，跟回

家後與父母的溝通方式必有所不同，以反映他在不同情境擔任不同的角色；

- (5) 釐清目標能力 – 溝通有多種不同的目的(詳見 a 段)，所以應分辨溝通的目的，列出緩急輕重外，亦可以不同的方式達到預設的溝通目標。

具備上列各種的能力，便能應用不同的溝通方法建立人際關係，例如以微笑及問好建立第一印象，利用聆聽及回應、討論及分享觀點等逐步建立與鞏固關係，於衝突過程中以游說方法去解決分歧等，這都是建立人際關係必要的重點。

#### **d. 觀察的重要性**

根據美國心理學家梅拉賓(Albert Mehrabian)的研究指出，溝通過程中包含三個重要元素：說話的內容(佔 7%)、說話語調(佔 38%)、非語言行為(即臉部表情、肢體語言等,佔 55%)；所以與人溝通的時候，不應只留意說話的內容，而應留意對方的語氣、臉部表情及肢體語言，才能了解對方『沉默』的訊息，觀察是溝通過程中理解『沉默』訊息的有效方法。

觀察同時是專注的表現，當專注與對方溝通時，同時可觀察對方接收訊息內容的反應：認同、否定、疑惑、接納、抗拒、高興、憤怒等，均能讓發放訊息者思考如何繼續與對方互動，達到溝通的目的。

在課堂上，導師觀察學員的反應是教學的重要一環，學員未必能於課堂上暢所欲言，所以觀察學員的臉部表情，可了解學員理解課堂的程度，例如是否有疑問但不敢提問、是否覺得課堂不符合預期、是否覺得沉悶或無法集中聽課等，導師透過觀察所得，可即時調整課堂節奏或互動程度，以增加學員的專注程度，或對某課題加以解釋，釋除學員的疑惑，增加教與學的成效。

#### **e. 溝通方法**

現今最主要的溝通方法為文字或語言，而溝通方向可分為單向或雙向互動模式。文字可傳達深層及較複雜意思的訊息，而且可作出詳盡紀錄，並可長時間保存，人們以文字作溝通，由於有紀錄可追尋，故準備訊息內容時通常會

比較深思熟慮，覆檢內容後才透過媒介傳給指定的接收訊息者；所以一些重要事項均以文字作紀錄，例如合約、法例、證明文件等。

口頭言語相對地未能傳遞較複雜思維的訊息；除非錄音，否則不能留下紀錄；人們以口頭言語溝通時，思考過程較短，能即時作出回應，所以容易受情緒影響；但另一方面口頭言語能以語調、節奏來豐富訊息的含義，而且應變較容易，可因應環境或溝通對象的反應而即時改變預設的訊息內容，傳遞訊息時更具彈性。

單向的溝通模式傾向由發放訊息者向接收者發出訊息，但不預期有回應，或不會因對方的反應而對訊息內容或傳遞方式作出調節或改動，例如新聞發佈、公告、上司對下屬發出工作指令。而雙向互動的溝通模式注重回應，訊息傳遞者可視乎接收者的回應而解釋、修訂或增加訊息內容，重覆這個過程，直至得到結論或雙方同意溝通完結為止，例如上司與下屬以會議討論工作、導師與學員於課堂上進行答問或專題討論。

融合文字和語言、單向及互動方式，加上科技的應用，實際應用的溝通方法有多種，以下列出常用的溝通方法：

- 面談 – 人與人直接面對面談話，以語言為溝通媒介，加上在“d”節提及的『沉默』的訊息，雙方最能直接傳遞訊息；是單向或互動視乎參與者的態度，例如採用訓話或指令方式，便只有單向溝通；若有交流及互相回應，便是互動；現今採用視像通訊是接近面談的方式，可減低地域上及時間上的限制，但最真實的肢體互動感覺與情緒反應未必能全盤解讀；
- 通話 – 只以聲音透過通訊方式接通與對方對談，與面談的分別是沒能看到對方的臉部表情及肢體語言，所以未必能完全解讀對方傳遞的訊息，只能從語言上解讀；
- 書信 – 以文字將訊息傳遞給接收者，若以紙張郵寄，接收者隔一段時間才能收到，若以電郵傳出，便可即時接收及作出回應；
- 通訊應用程式 – 隨著智能手機的普及化，人們經常使用通訊程式或社交媒體與別人溝通，並混合文字、聲音(或錄音)、圖像、照片、短片傳遞訊息；單向或互動視乎接收者會否作出回應，或雙方會否期望對方作互動溝通；實際情況是若雙方只是向對方傳出訊息，沒有預期對方回應，或者對

方的回應並非按之前的訊息內作出回應，而是從新向對方發出訊息，這只能歸類為持續性地多次的單向溝通，不能視為互動溝通；

- 其他 – 常用的語言溝通還有演說、發佈、錄像等相對單向傳遞訊息的方法；而文字方面就有通告、便箋、網誌等。

#### f. 選擇溝通方法的考慮

選擇合適的溝通方法，才不會用錯方法而影響溝通成效；選擇時必須作出以下的考慮；

- 訊息內容的複雜性 – 若訊息內容複雜，並非以三言兩語便能解釋清楚的話，最好以先以文字寫出，可輔以圖像、圖表加以解釋，文字可讓接收者有時間詳細閱讀及消化其意思，若未能即時理解也可反覆閱讀及查証，例如書本；但內容並非接收者能單方面自行解讀的話，傳遞者必須再加以語言解釋，讓接收者能明白內容，若有疑問也可即時提出，例如課堂講授、發表研究報告等；
- 時間 – 時間是一重要的考慮，即是傳遞者有多少時間組織訊息內容，接收者何時需要接收到訊息，容許多少時間讓對方作出回應等均會影響採用何種方法溝通；例如緊急事故，一定需要採用即時的溝通方法，例如電話語音溝通，而且必須立即得到對方的回應，所以不會採用留言或電郵；但若訊息不太趕急，並不期望對方即時回應的話，則可採用電郵或短訊或其他回應需時較長的方式；
- 互動程度 – 溝通需要的互動程度多寡會影響溝通方法，最適合互動溝通的方式是面談，雙方可互動交流及閱讀對方的表情、肢體語言及情緒變化，若不能面談的話，可採用語音直接對話；若時間許可及需要雙方細心思考才作出回應的話，可以採用電郵或書信往來；
- 訊息接收者的喜好或解讀能力 – 溝通方法應切合訊息接收者的喜好，習慣及解讀能力，若接收者缺乏或沒有足夠的解讀能力，會大大減低溝通的效果；例如對文字或圖像的解讀，可能會出現誤差；若接收者不習慣某些溝通方式，例如不會經常閱讀電郵，便不應採用這種方式，否則會減低效率及成效；

- 地域 – 通訊會否受到地域限制，若需要面談作詳細的互動討論，最好的方式是面談，但若參與者分處於不同地域，則會採用視像會議或相關電腦程式，以達到較佳溝通效果；
- 接收訊息人數 – 若接收訊息人數少，可採用各程方式，但若接收人數眾多，則可採用電郵、通告、社交媒體等方式；但相對互動的元素便相應減少；
- 情緒 – 若溝通者情緒波動，不建議用語言傳遞訊息，因訊息內容的準確性會受聲線、表情的影響，故以文字將思緒表達會較客觀；反之若要傳遞正面或反面的訊息予對方，並會預期對方的情緒會受到影響的話，則應採用面對面的方式，因為可觀察留意接收者的情緒反應，並可作出合適的回應或應變。

#### **g. 培訓及課堂的溝通方法**

繼上節介紹的各種溝通方法，及選擇各種溝通方式的考慮點，導師於培訓及課堂上的溝通方法，應混合文字與語言、單向與互動方式並用的溝通模式，才能達到最佳的培訓效果。

由於導師於培訓課程與學員溝通，可分為以下各部份：

- (1) 行政 – 培訓目的、課程大綱、評核方式及課堂安排等重要資訊，必須以文字方式傳遞給學員，導師可再以語言作出重點提示及講解，讓學員充份理解，學員保留文字檔案，有需要時可隨時查閱；
- (2) 課程內容 – 這一部份是導師與學員的溝通重點，由於導師教授學員的內容對於學員來說未必能即時了解及吸收，所以附有文字的筆記或講義可幫助學員了解內容。於課堂上導師應向學員講解知識內容並加以解釋，於講解過程中，若輔以文字、圖像或實物展示，更令學員能容易掌握。在授課過程中亦會分為兩部份：
  - 單向講授 – 這部份為導師單向地向學員傳遞知識，所以安排上不應受到其他干擾，例如學員傾談；
  - 互動 – 當導師講授了一定的知識後，應開始進入互動時間，例如學員提出問題時間；學員參與討論或參與實際演練時，導師可評估學員對知識或技能的吸收程度，修正他們的錯誤或加深他們的理解；



- 課程評估 – 若由學員對課程進行評估，為使學員沒有壓力下作出客觀的評估，應以不記名及文字的方式收集意見；當然，於課堂上導師也可問學員的即時意見，讓導師可檢討方法及成效，並可作出即時修改；對於學員學習成效的評估，有筆試、口試及實習試的應用，詳見第三章。

此外，導師於課堂上作出觀察，也是溝通的重要方式。如前述，身體語言包含了重要的訊息，當導師於課堂單向地向學員傳遞知識時，學員的臉部表情及肢體語言已反映了他對課堂的投入程度、對內容的理解程度、甚至滿意程度，例如學員專注地記下重點，還是托腮打呵欠，都能反映他們的投入程度。互動教學必能增加學員的專注力及投入程度，增加學習成效；單向傳授知是不可或缺的，所以導師應透過觀察學員的反應而調節單向及互動教學的時段；研究發現，一般學生上課能集中精神的時間不超過四十分鐘，成人集中時間更短，故此導師應於課堂安排上插入互動時間，單向與互動交替進行，提升學員的專注及投入程度。

## **h. 課堂溝通的注意事項**

課堂上導師處於主導的角色，可以主導時間安排、溝通模式以及學習氣氛，所以於課堂上必須注意自己溝通的方法，同時亦要留意與學員間的溝通，以達到正面效果及預防負面情況的出現。

除了主動觀察學員的反應外，導師也要注意自己語調、面部表情及肢體語言的表達。導師的目光對學員十分重要，因為學員會重視自己的表現及導師對自己的評價，導師向學員投以善意及關注的眼神，會令學員覺得導師的關注，對學員有鼓勵作用，而學員發問或發言時，如導師投以正面及鼓勵的笑容或點頭作鼓勵，學員的信心亦會增強。

導師用詞或肢體動作必須令學員感受到尊重，例如對學員的稱呼、利用全隻手掌邀請學員發言而非用手指指示他發言，學員發言後即使答錯或提出可笑言論，導師也應保持笑容及正面回應，不能讓學員覺得被取笑或侮辱。

於課堂互動溝通時，導師應以語言鼓勵學員發言及參與討論，例如先向學員提出較容易解答的問題，讓學員建立發言的信心，之後才帶出較深入的問題讓他們思考並回應，當他們發言時，導師必須專注聆聽，顯示出對學員的重視。

導師除注意自己的言行外，亦必須留意學員之間的溝通，例如學員發言時其他學員有否干擾或取笑，討論時會否超越理性的討論而變成人身攻擊或情緒宣洩，若有此情況，導師必須介入及即時制止，以免出現紛爭而影響課堂秩序及學習情緒。

導師與學員因身份上的差距，學員對導師有某程度上的敬畏之心，所以導師要留意與學員的身體距離會否對學員造成一定的壓力，例如當鼓勵學員發言時，導師應站在學員的正前方，但必須保持一定的距離，讓雙方可有眼神接觸但又不構成壓力；若導師站在學員的後方，只會令學員感到近距離的壓力。

課堂溝通也應保持寧靜的環境，令導師與學員聆聽時不會出現干擾，所以導師與學員不能一同發言，導師發言時學員也應保持安靜，若導師覺得課室太多雜音干擾，便需要控制課室秩序。

## **i. 導師與學員建立關係的重要性**

導師與學員建立關係的重要性，在於雙方建立互信、尊重，發展平等、和諧的師生關係，不單可促進教與學的成效，更能有效地改善課程。

導師利用良好的溝通技巧，了解學員的學習需要，理解學員的進度，因材施教，增強學員對導師信任，這是增加學習成效的關鍵，因學員會清楚知道課堂的目的，明白及相信導師關心他們，能帶動他們了解相關的知識及技能，增加學員上課的熱誠及投入程度，這必定能增加學員的學習成效。

導師與學員建立良好關係有不同的方法，包括建立模範讓學員參考作為學習對象，例如要求學員準時，導師也必須準時；希望學員對導師尊重有禮貌，導師亦必須尊重學員及對學員有禮，不應隨便呼喝學員；導師應利用學員理解的詞匯或語言與學員溝通，令學員更有親切感及容易理解，不會覺得導師高高在上；導師於課堂管理及評核時必須做到公平公正，不偏不倚，才能得到學員尊重；導師必須言而有信，不能欺騙學員；導師若能客觀地幫助學員理解自己的學習能力、優勢及缺點，學員更會信任導師，甚至於日常工作遇到的問題也樂意與導師分享及尋求建議。

學員建立良好的關係，令學員於課堂上沒有壓力，再透過互動交流及討論，不單學員能增長知識，導師也能有所得著，這成效在成人教育較為明顯，因學員自身有不少的工作或實務經驗，若導師能帶領他們投入課堂討論，可將大量的經驗及知識帶到課堂上，增進導師及學員對課題或其他領域的認識，達到教學相長的目的。

另一方面，良好的師生關係對課程本身帶來正面影響，學員會因與導師的關係而產生對課程的喜惡感覺。若學員喜歡課程，不單會產生投入感，更會關注課程的發展，對課程會提出意見或善意的建議，令課程得以持續改善，導師也可因應學員的意見作出教學檢討及改善。若學員因導師的原故而討厭課程，不單會感覺疏離，更不會為課程提供意見，甚至會於課堂上破壞秩序，或向外對課程作出惡意批評、攻擊。

為了建立良好的師生關係，導師必須建立正面平等的觀念，不應認為學員比自己地位較低，尤其是成人學員，不應將自己視作權威而忽視學員的言論或意見，甚至打擊學員的自信心。師生之間要互相尊重，才能建立良好的學習及互動關係，增加教與學的成效。

## **j. 導師與助教或支援人員的關係建立**

部份導修或實地演練或演講/簡報練習需要助教的參與，課堂亦必須借助其他行政、資訊科技或設施管理人員的支援，才能令課堂順利進行，故導師與助教及其他支援人員的溝通也非常重要。

首先導師必須及早向助教及其他支援人員清楚提出各項課堂安排及要求，例如器材、音響、示範用品、印刷品等，若較複雜的要求，最好以文字及圖像詳盡列出，以減低誤解，亦切勿突然提出要求，一來現實情況未必能即時能完成，而且質素亦會受到影響。導師亦須預早於上課前檢查輔助器材物品是否備妥、是否操作正常，若有不足亦可及時補救。

與助教的溝通亦非常重要，導師必須令助教清楚他於課堂上的角色及期望到的教學成果，例如示範的項目或評估的評份標準，方能令教學內容及質素不會出現差異；導師與助教必須於課前作出充份溝通，作出清楚的分工、貫徹內容及教學方法，避免出現分歧；即使導師與助教出現意見不合的情況，亦不能於課堂上或在學生跟前出現爭拗或紛爭，這會嚴重影響學生對課程及老師的信任，若有不同意見或處事方式，必須於上課前已調解妥當，並以課程及學生為前提作出洽當處理。

## **k. 溝通、培訓與人力資產的建立**

溝通是機構了解員工需要的重要元素，員工也需要溝通以了解機構對自己的工作要求及發展期望；培訓是機構建立人力資產的重要及長遠的方法，培訓對機構的人力資產帶來以下正面的效益：

- 提升員工工作知識及技能 – 透過培訓，可因應機構的需要或員工的個人發展而提升員工的知識及技能，可幫助員工掌握最新的資訊或技術，員工學懂的新知識亦可投放於工作上，提高機構的競爭力；
- 建立員工凝聚力及歸屬感 – 機構為員工提供持續的培訓，可增加員工對機構的歸屬感，激勵員工的士氣，帶動機構整體的工作氣氛；入職培訓或推動機構文化的培訓課程，能增加員工對機構文化、目標及理念的認同，令員工更加投入工作崗位，建立融洽的工作氣氛，員工能於機構內訂出長遠的個人發展計劃，同時協助機構作長遠發展；
- 建立自主學習的機構文化 – 若機構重視員工的培訓，投放資源並持之以恆，建立自主學習的機構文化，員工便不會因知識技能停滯不前而被撤換，

部門亦不會因未能配合機構及時代的轉變而被淘汰；隨着各員工或部門自發地學習新技能和知識，與時並進，定必協助機構持續提升業績及效益，令機構與員工達致雙贏；

- 人力資源靈活運用 – 機構重視培訓，為機構建立多樣化的人力資產：當機構需要有某項專長或技能的員工時，可優先檢視機構內部的人力資源庫，重視培訓的機構便較容易找到合適內部人選而不假外求；另機構調配人手時，重視培訓的機構其人力資源更富、更具彈性，這不單可加速機構的發展，同時亦可增加員工個人發展的機會，亦是激勵員工的最佳方法。

培訓為機構帶來不少的正面效益，為機構建立長遠的人力資產，機構必須理解機構及員工的需要，要、培訓紀錄及培訓成效，方便機構對人材作出配對及工作調配、升遷等，方能制訂合適並具效益的培訓計劃；同時人力資源必作出合適的安排(如時間上的配合)及資源調配，令員工可參與培訓；部門亦需建立詳盡的資料庫清楚列出員工的培訓需令機構發人力資源發揮最大的效益。

## **B. 練習樣本：觀察練習**

練習目的：讓學員了解身體語言所傳達的訊息

於課堂上導師預先準備細字條，寫上題目，需要學員利用面部表情或肢體語言表達出當中的情緒或狀態，讓其他學員猜猜答案；安排上可由一位學員演出，一位學員負責觀察及猜出答案；亦可由一位學員演出，全班同學一同觀察及猜答案。

題目可包括以下各種情緒及狀態：

- 高興
- 不明白
- 非常投入
- 覺得沉悶
- 想睡覺
- 肚餓

- 焦慮
- 緊張
- 不安
- 驚恐
- 畏縮
- 自信
- 囂張
- 暴躁
- 心境平靜
- 興奮
- 疑惑
- 一頭霧水
- 恥笑

導師可考慮課堂的情況來作出調節，修改觀察的內容及安排，目的是讓學員理解聽眾可能出現的身體語言，增加對聽眾的溝通和理解。

## 第四章 -教材樣本

### 4.2.4b 能力和技巧

#### 涵蓋能力單元

#### 3.6.2 預備培訓教材的讀寫能力

#### 預期學習成果

完成課堂後，預期學員能：

1.	按照培訓目標及對象搜集相關培訓資料；
2.	按照培訓目標及對象清晰和精準地去預備培訓教材、筆記及講稿。

#### 課堂涵蓋內容

<b>A.</b>	<b>預備培訓教材的讀寫能力</b>
a.	了解培訓目標及對象
b.	了解自己能力
c.	搜集及整合資料方法
d.	教材的種類
e.	如何選擇有效的教材
f.	準備教材、筆記及講稿的注意事項
	<b>講稿</b>
g.	講稿的意義
h.	準備講稿的注意事項
<b>B.</b>	<b>練習樣本：準備教材練習</b>

## A. 預備培訓教材的讀寫能力

### a. 了解培訓目標及對象

當導師準備課堂計劃時，除必須了解培訓目的外，同時必須了解培訓對象，才能設計適合的課堂計劃及教材，選擇合適的方法及資料來配合，方能達到最佳的培訓成效。

了解培訓目標及預期的成效，對導師的準備工作非常重要，若課堂設計、內容及安排未能符合預期效果，這便成為失敗的課程。培訓的目的是兩方面的，一方面是機構的目的，另一方是參與者的目的，兩者並沒有矛盾但會有一定的差異，導師設計課堂及準備教材時，最好能配合機構的目的與及參與者的目的，才能令學員投入參與課堂，達到預期的結果。

了解教學的對象對導師來說非常重要，例如：學員的文化背景亦必須作參考，例如於國內出或香港出生的學生生活模式便大大不同，講解香港以前的「看更」，國內出生的學員可能未能聯想及理解。學員的學歷背景亦必須考慮，若學員是高學歷人士，較容易掌握理論層面的知識，便會期望有較深層次的討論，教導他們以理論與實踐並重為最佳；相對地，若學員的學歷不高，導師便需要以淺白的方式講解，他們會較注重知識或技能的實用性，最好能即學即用。若學員沒有工作經驗，導師舉例講解時，便不能以職場作背景，只能以學校或家庭作舉例的背景，讓學員會較容易了解；若學員的工作經驗豐富，則可以職場作為舉例或討論的背景。

參與保安課程的學員大多是準備從事保安工作，學歷或文化背景差異較大，導師必須用淺白的語言、準確的資料以及以實用的角度來進行培訓。所以當課程設計及安排時，最好能考慮學員的學習能力差異，配合學員的背景、參與培訓的目的、機構及學員期望等等，才能設計合適的課堂計劃及教材。



## b. 了解自己能力

除了了解培訓對象外，導師亦必須清楚了解自己的能力及專長，切勿過度自信或失去自信而影響教學質素。

導師需根據培訓課程目的及相關資料設計課堂計劃及教材，並於課堂上將知識傳授給學員，引導學員思考、分析、判斷、應用及持續自我學習，所以需具備以下的能力：

- 整合資料及書寫能力 – 於準備教材時，導師必須具備收集資料、整理並整合資料、表達、解釋及演繹的能力，並需具備書寫表達的能力，將文字、圖表、圖像呈現在筆記或教材上；
- 演說能力 – 於課堂上，導師必須主導學員的學習、進度及時間，導師必須有演說能力，才能感染學員的學習情緒；
- 領導及管理能力 – 導師必須有領導及管理的能力，才能帶領學員討論，控制課堂秩序及制止任何不恰當行為；
- 時間管理能力 – 導師必須掌握課堂時間節奏，於預定時間內完成預定的教學，並因應學員的領悟和進度，恰當地調節各部份的時間和安排，充份利用時間達到最佳效果；
- 理解學員的能力 – 導師能以同理心了解學員的感受，例如不安與壓力、滿意或覺得沉悶等，這有利於建立學員對導師的信任和尊敬，導師亦能以最恰當的語言或動作激勵學員士氣。

此外，導師應了解自己的不足，例如主力從事研究的導師可能欠缺實際工作經驗，當面對工作經驗豐富的學員，便不應強調自己不認識的範疇，相反地應邀請學員分享其工作經驗，以印證知識應用的具體狀況。若導師並不擅長記憶，便需要準備好合適的講稿，以標示重點提示自己講解時有那些不可遺漏的地方，否則可能忘了向學員教導重要的內容。若導師擅長記憶但不擅長臨場應變或引導學員投入學習，便應於課堂上加入其他活動的元素，引發學員的專注力，例如加入合適的影片或動畫，以助解釋理論或應用。

所以導師應了解自己的長處及弱點，以長補短，選擇合適的方法準備相關教材，以最佳及最擅長的演繹方式向學員傳授知識，更容易贏得學員的信服，容易投入學習。

### c. 搜集及整合資料方法

當準備教材時，搜集資料及整合資料是首要的功夫。先按照課程內容及程度，再搜集相關及適用的資料來準備教材。

資料的來源相當多樣化，視乎資料的性質及時效，大致有以下類別：

- 法例 – 對於一些培訓課程，法例資料非常重要，因法例會定期修訂，由於保安培訓課程內容牽涉很多法例，所以搜集最新的法例資料對教學內容相當重要；
- 檔案資料 – 一些政府政策文件，例如保安及護衛服務業管理委員會發出的申領保安人員許可證的指引，法庭判決書可提供資料作個案分析；
- 統計資料 – 政府或專業團體收集的統計資料，例如任職保安員的人數、平均工資等均具有參考價值；
- 書籍、專題報告、期刊 – 探討理論知識及研究，整合過去的資料進行分析，對準備理論及知識的教材非常有幫助，例如進行培訓需求分析等；
- 報章雜誌 – 當中有新聞及時事的報導，或評論文章，均可對課題提供最新的見解或個案可作為教材；
- 影片或短片 – 現今很多不同媒體的資料均可作教材使用，例如如何操作滅火筒及消防喉、如何進行鎖車等，均具有實用性，對保安培訓課程非常有幫助。

現時準備教材的資料，除部份書籍外，大多可在互聯網上找到，所以準備教材已比從前方便多了；搜集資料並非一次性的，導師應持續地更新資料及觀點，保安培訓課程的內容必須包括最新的法例、實務指引、個案、保安器材及技術等，所以必須緊貼行業及科技的發展，隨時更新資料。

整理資料時，需要按照其目的來整合。

- 如資料屬於探究實情的，可以按資料實況分別出何人、何時、何地、何事、如何，例如分析保安員違規個案時，便可以用「五何」整理資料；
- 如資料用作解釋意義，便需要整理其定義，不同人對其解釋意義可有不同的詮釋，可按不同人士的角度分類，例如對保安員工作要求的詮釋，僱主與僱員可能有不同的看法；
- 如資料屬於分析因果關係的，可以分析現象的成因和結果，並歸納出相關的結果，例如保安員當值時睡覺會導致的結果；
- 如資料屬於評價/評論，可按其優劣、好壞、合理與非合理等作出分類，整理各種現象或技術，並歸納出其有效性或適用性，例如保安員應否推行三更制，各種智能保安系統的優劣、對保安員的衝擊等。

當導師搜集資料時，要注意培訓目的、對象與程度，並將針對課題的內容以合適的方法設計教材，將知識技能相關的資料鋪陳展示，讓學員容易吸收。

#### d. 教材的種類

教材包含學科的內容，在教學時所採用的材料，教學活動中所使用的資源，用作幫助學員達到學習目標。教材因應教學目的及教學對象而設計，教材有不同的種類，以下會介紹常用的教材及保安培訓課程可採用的教材。

- (1) 教科書或教材套 – 若課程教授一般通用的知識，若坊間有合適的教科書或教材套，可以加以利用，導師可自行選擇合適的章節或全套應用於課堂上；教科書或教材套涵蓋通用的知識理論，但較高層次的學習不能單單依賴教科書，而需要其他教材配合；
- (2) 筆記 – 筆記涵蓋主要的教學內容，當中包含了課程需涵蓋的資料及解說，方便學員跟進導師所講授的內容，筆記大多以文字為主，再視乎內容輔以圖表或圖像、照片作解說；QASRS 保安培訓課程的規定，課堂上需提供學員筆記(學員手冊)予學員；
- (3) 簡報投影 – 於課堂上最常用的教材，將重點列出於簡報上，或將圖像、照片、短片融合於簡報內，讓導師較能清晰地向學員講解課堂內容，簡報不單包含文字、影像，同時亦可加入聲音傳授；保安培訓課程上，導師多用簡報來輔助課堂的解說；簡報亦可令學員的注意力集中於簡報上，否則無處投射時會帶來無所適從感；
- (4) 影片或短片 - 網絡上有很多影片或短片可作為合適的教材，例如一些新聞片段可作為個案分析或分享；示範器材的使用方法，如使用滅火裝置；介紹最新的科技或保安產品，如人臉辨識系統等，均可作為教材，而且較能引起學員的注意力，減低單向傳遞知識的沉悶感；
- (5) 實物教材 - 向學員展示實物，並示範如何操作，讓學員能親身接觸實物，對其認識及使用更有幫助，這部份不能單以文字或口述可取締的；例如觀看影片或圖像未能感受到物件的重量，對實際操作可能有誤差；保安培訓課程會經常使用實物作出講解示範，例如對講機、反光衣、安全帽、巡樓棒等，讓學員對器材有實質的認識，學懂如何操作；

- (6) 軟件或應用程式 –若有教授軟件及應用程式可應用於課堂上，讓學員親自試用和操作，便能達到最佳學習成效；例如教授保安巡邏，若機構已採用智能巡邏系統，便可於課堂上由導師示範如何操作使用，若資源許可，最好讓所有學員也有機會試用，遇上不明白的地方可即時提出，即時修正錯誤，從而達到最高的學習成效，回到工作崗位時，可即時應用課堂所學，毋須從新摸索。

還有其他教材如聲音檔、模型、儀器、補充讀物等，任何能輔助教學，令學員了解課堂內容的，均可用作教材。

#### e. 如何選擇有效的教材

當選擇教材時，必須於課程設計及課堂設計時一併考慮，有全面的考慮方能選擇最合適的教材，促進教與學的成效。

如何選擇合適的教材，這將有以下的考慮：

- 培訓的目的 – 這是必須要考慮的，因不同培訓目的，採用的教材定必不同，例如培訓目的是知識及技能應用，教材必須包括實物應用，否則只流於紙上談兵；若培訓的目的是理論思維層面，教材可能較多文字形式的，如書本、專題或研究報告、論文等；保安培訓課程的目的是知識與實務並重，故需要按不同的課題而選擇不同的教材，如教授法例以文字為主，再輔以網上新聞或影片個案；教授防火應以實物器材作為教材，有利學員學懂如何操作；
- 具有價值 – 由於可作為教材的資料眾多，必須作出取捨，同一課題上必須選擇較具有價值和意義的教材，例如教授 QASRS 保安培訓課程，教材套、導師筆記及實物比書本更為合適，因出版書本需時，資料可能未能及時更新，而且書本較針對理論層面，較少討論實務。若選擇法例個案時，也應選擇具代表性及成為先例的個案；

- 時效 – 選取資料及教材時，需要考慮其時效，不能採用失效或太舊的教材，特別是科技產品發展快速，必須採用最新、最貼近現況的實物教材，例如教導巡樓不應教用更鐘、而應教授電子及智能巡邏系統；
- 學員興趣 – 選擇教材時，需要兼顧學員的興趣，否則不能吸引學員的注意力；例如現今的學員多喜愛智能產品，課堂上便可利用智能手機連接問卷調查或答問遊戲，增加學員投入課堂的程度，提高學員參與性，同時增加師生互動，提高學習成效；相反若只用書本或文字簡報，導師口述講授，學員會覺得沉悶，即使成人學員自我控制的能力較佳，但因工作繁忙困擾也會減低其專注能力，所以需要選擇一些能提升學員興趣的教材；
- 平衡深度與能力 – 導師必須理解學員的水平及能力，要平衡教材的深度與學員的掌握能力，例如學員並非擅於以文字學習，演講簡報便不應過多文字，否則學員會感到吃力，而筆記或輔助文章亦必須較淺白，否則令學員失去信心兼失去學習動機。保安課程的學員未必擁有高學歷，所以教材亦必須以淺白文字表達，簡報上可以圖像或短片取代文字，讓他們明白筆記內容；筆記是必須提供予學員，因學員上課未必即時將所有資料牢記，如有筆記讓他們帶回家或工作崗位，當有需要時他們也可查閱，對提升其工作成效有實質幫助。

綜合來說，教材是幫助學員學習的材料或工具，任何有幫助的物事均可成為教材，由於必須作出取捨，導師必須因應課程目的、學員的興趣和能力、教材的價值和時效，配合導師的掌握及演譯能力，便能達到高成效的教與學。

## f. 準備教材、筆記及講稿的注意事項

編制教材、筆記及講稿時，需留意它們的順序性、連續性及統整性。

- 順序性 – 教材的編制應考慮學員的程度，由淺入深，由學員的個人經驗出發，由單純的資訊到較複雜的應用，先學習容易的知識，再到較複雜的理論；由具體的知識入手，再推到抽象的觀念等；例如教授保安員的職責時，最初先教授保安員的基本職責，再逐步解說每項職責的重點及注意事項，然後再示範巡樓的實務操作等；
- 連續性 – 當編撰教材或筆記時，必須照顧課題的連續性，有時效次序或相關的課題內容必須連續，不能以局部形式呈現，否則學員會感到散亂，不能整理出脈絡而影響學習進度；連續性也可強化學員學習，在基礎知識未忘記前再加上相關或深入的知識，便會更容易掌握，例如當保安學員理解其職務範圍後，便應學習其法例依據；
- 統整性 – 編制各類教材及筆記時，各獨立的部份均必須配合，統合整理出完整的概念，達到預期學習目的；例如保安課程的教材套、輔以筆記、簡報、短片、實物等，理論知識與實務知識並行，方能達到預期的學習成效。

除了以上三個主要原則外，學員的適應性也需要考慮，就如上節提及的學員興趣與能力，編制教材時必須要考慮，否則即使教材筆記符合上述原則，但倘若學員無法吸收掌握，成效也會大打折扣。

教材的多樣性也是現今教學的特點，一方面可融合各種模式的知識，另一方面可增加學員的學習興趣，所以現今導師需要以多樣化的教材，按上述的原則來達致教學目標。

## **g. 講稿的意義**

講稿是演講時預先準備的講詞，目的是讓講者能將預定的演講內容充份演繹，不會遺漏。

講稿有兩種方式，一種是演繹全文，即演講時會一字不漏地讀出，確保所有的稱呼、內容、致謝等均沒有遺漏，講稿會先讓專業人士過目，修改後才由講者講出，不會臨時加插的內容，以減少用詞不當或遺漏內容的情況，一些重要場合的演講或致詞均會採用這種形式。這種形式的好處是可預計演講的時間，講者可預先讀一次講稿，計算演講所需時間，這對於有時限的演講是很重要的。部份講者希望演講更流暢，更會預先背誦講稿。

另一種講稿只是點題式，演講者對講稿的內容非常熟悉，即使沒有講詞也能將內容充份演繹，而且演講的場合對演詞用語並不會太講究，就可採用點題式的講稿，講稿只列出演講的主題及各大分題，或只列出重點，以防遺漏。這種點提式的好處是可以讓講者於演講時有絕對的彈性，可因應聽眾的反應來調節內容的安排及比重，可作出更多變化引起聽眾的投入感和熱誠。

於培訓課堂上，導師一般已準備筆記講義，所以較少再準備全文講稿，上課時切勿照講義或簡報讀出，否則學員會覺得非常沉悶，而且他們也有閱讀能力，可以閱讀講義、筆記及簡報，所以導師可採用點題式的講稿，應將課堂內容向學員講解，多舉例子說明，引導他們思考、分析及應用相關知識及技能。



## **h. 準備講稿的注意事項**

這裏所指的講稿是導師準備於課堂上教授的內容，現今常以講義及簡報代替，所以這節會集中介紹準備簡報講義的注意事項。

首先要設定具體的目標，完成課堂後希望能達到的培訓目標，例如期望學員能獲得甚麼資訊或知識，懂得運用甚麼技能等，只有具體的目標，方能清晰地將內容表達。

其次是要了解學員，學員的程度及理解能力，他們的學習動機及期望，準備簡報及講義時要代入學員的角度思考，才能理解到學員期望的目標，採用學員接受及明白的語言/文字/圖像，教學雙方才能透過簡報講義，配合現場講解，方能達到成功的溝通，增加學習成效；例如保安課程的簡報講義，文字必須淺白，或可加上大量圖片介紹保安器材等。

其次，要考慮是次課堂主要傳遞的重點，重點必然佔課堂最重要的篇幅，而且定必詳列於簡報及講義上。按課堂目標的深淺程度，表達方式需略有不同，簡單如資料或資訊、較深入的理論知識等，均以由淺至深、由易至難的方式，由理論到實踐的鋪排方式設計及編排簡報的次序。在講解重點後，可加入討論、分享、示範等環節。

一般學員的注意力會集中於開始及結尾，一個好的開場會吸引學員，加強學員投入課堂。簡報的內容應按不同的主體分類，再分開不同的章節，有系統地逐一向學員講解，當中會分開單向的陳述、自我答問及雙向互動的方式。單向陳述主要向學員講解知識，當中適當地放入照片或圖片、視訊或聲音頻道，可加強學員投入學習；自我答問是利用問題，引起學員的注意及引導其思考，一段時間後再向學員講解相關答案；雙向互動的方式可透過與學員對答、討論、其他媒介如應用程式等與學員作雙向溝通，導師亦可了解學員的理解程度及學習進度。

為使講授更加流暢，每個段落與段落之間的必須要有銜接，例如「接下來繼續」令學員上課時有較佳的連貫性，增加吸收成效。

好的簡報及講義，必須由講者以演講配合；講課時可以以生動的方式講授知識及示範技能，切勿照讀簡報或講義的內容，令學員看到的和聽到的都是一模一樣，這會影響學員的投入感及學習熱誠，減低學習成效。

## B. 練習樣本：準備教材練習

導師向學員提出一些講課題目，讓學員利用智能手機上網找尋合適圖片或短片作為教材，並可與同學分享。

以下列出一些題目供參考：

- 使用滅火筒方式
- 如何啟動自動灑水系統
- 人力提舉動作的注意事項
- 鎖車的方法
- 保安員工作間意外事件
- 爆竊手法
- 最新防盜裝置

## 第四章 -教材樣本

### 4.2.4c 能力和技巧

#### 涵蓋能力單元

#### 3.6.3 演講技巧

#### 預期學習成果

完成課堂後，預期學員能：

1.	掌握有效的演講技巧；
2.	於培訓課堂上有效地應用演講技巧傳授知識和技能，吸引學員留心；
3.	於培訓課堂上運用演講技巧，帶動學習氣氛。

#### 課堂涵蓋內容

<b>A.</b>	<b>演講技巧</b>
a.	何謂演講
b.	演講的目的
c.	聽眾(學員)心理
d.	演講種類
e.	不同演講種類的注意事項
	<b>培訓採用的演講</b>
f.	培訓常用的演講種類
g.	演講大綱及內容
h.	帶動學習的演講及互動
i.	時間控制
	<b>情緒及自信</b>
j.	演講者的情緒控制
k.	建立演講自信方法
l.	應變
<b>B.</b>	<b>練習樣本：一分鐘短講練習</b>

## A. 演講技巧的涵蓋內容

### a. 何謂演講

演講是在公眾場合，以聲音語言輔以肢體動作、表情向聽眾傳遞訊息。演講通常環繞特定主題，可以包括分享資訊、發表立場意見、宣傳或激勵、甚至討論等。可以由一人向多人同時傳遞訊息，亦可以此作為互動溝通的模式。由於演講者是親自面對聽眾的(除了透過視像或錄影的)，所以可以利用肢體語言強化溝通，利用不同的輔助工具如簡報投影，圖像或實物，可將演講主題有效發揮；同時演講者亦可即時觀察聽眾的反應，令溝通更具成效。

於培訓課堂上，導師一直擔任演講者的角色，所以演講技巧對課堂非重要。

### b. 演講的目的

導師對於演講必定有清晰的目的，否則會可能會採用錯誤的方式，花了時間但不能達到預期的目的。

一般的演講有以下的目的：

- 分享資訊/知識 – 導師將懂得的知識或資訊向聽眾陳述及介紹，並加以解釋，目的是希望學員/參加者吸收更多新的資訊或知識、技能等，例如課堂上的演講、發表研究報告等；
- 發出指令 – 一些演講的目的是上司向下屬或參加者發出指令要求，令參加者跟從指令來工作，例如機構的工作大會、保安公司的早會等；
- 發表意見、立場或個人感受 – 對特定的議題發表意見或立場，一方面向參加者解釋意見及立場的理據，另一方面希望意見得到接納或認同，例如對政府政策的研討會演講；亦可以純屬分享個人感受的，如得獎感言/致謝詞；

- 游說 – 除發表意及立場外，同時希望游說參加者支持演講者的意見，因而作出一些思想或行動上的改變，例如環保團體發表演說游說市民減廢、老師游說學員用功讀書等；
- 激勵或鼓動士氣 – 演講者透過演說，影響參加者的情緒，從而激勵或鼓動參加者的士氣，齊向某一個方向作出行動，例如機構僱主於動員大會上的致辭、校長對畢業生的鼓勵致詞。

培訓課堂上的演講，多以分享、解釋資訊、知識及技能為主，再加上游說及激勵士氣，當然亦會有一些指示令模式的說話方式來向學員發出指示。

### c. 學員心理

要明白學員的心理，才能令演講吸引他們的注意力，令溝通有效地進行，所以演講者(即導師)要明白學員普遍的心理狀態。

- 期望滿足需求 – 學員在課堂上聆聽講課，自身一定有特定的需求，例如希望獲得新知識、希望證明自己的能力等，所以導師要明白學員的需求，於課堂上滿足他們的期望，他們才會專注聆聽導師演講；
- 記憶短暫 – 學員課堂上的記憶都是短暫而有限的，所以切勿大量地講授太多內容，學員吃不消時也會增加學員的挫敗感，對課堂失去興趣；
- 理解能力 – 人們較容易在故事或事例中理解訊息及強化認知，所以講者切勿只講理論或知識，應以實例或故事作解釋，學員才能明白及認知，否則難以獲得學員的認同；
- 處理訊息速度 – 人不能一次過處理大量訊息，而且吸收訊息的能力各有差異，有人擅於通過聆聽吸收知識，有人擅於通過閱讀吸收知識，有人要透過肢體動作才容易吸收知識，所以導師不能以單一的方式傳遞知識，否則只能照顧部份學員；而且知識要按系統分類，細分章節，才可令學員較容易掌握；

- 專注力 – 人難以控制思緒，專注力會遊走，為了令學員的注意力重回課題上，導師要留意學員的狀態，於適當時候引起學員的注意力，例如提出疑問、提高聲調、移動位置等；
- 安全感 – 人對不知道的事情往往會感到不安，不安情緒又會令學員無法專注，所以導師必須讓學員有安全感地上課，包括環境的安全及心理上的安全；環境包括空氣、光線、溫度，而心理上要讓學員知道課堂上的安排，例如何時有小休時間、課堂的主要內容、有沒有學員參與的環節等；

當了解學員心理後，再配合合適的演講方式及課堂安排，使學員投入課堂學習，增加成效。

#### d. 演講種類

演講種類可按內容或形式來區分。若按演講的內容來分可分為訊息類型及游說類型，如“b”節提及演講的目的，分享資訊或知識、發出指令的演講均屬於這類型；而發表意見立場、游說、激勵或鼓動士氣則屬於游說類型。

若按演講形式區分，可以分為以下各種；

- 命題式 – 演講者按已定的主題演講，計算時間及預備輔助器材等，可由一人主講或由多人擔任講者圍繞主題分別作出演說；課堂上的演講大多屬於這一類型，每次課堂均會有特定教學主題，再細分不同副題，由導師向學員講授；
- 即興式 – 演講者於突發的情況下發表言論，事前並沒有太多準備，沒有詳細講稿及輔助器材，通常只以口述方式發表，所以一般較為簡短及貼題；例如受訪者對某事件發表評論意見，於課堂上回應學員的提問，繼而帶出另一話題並進行講解；

- 辯論式 – 多名演講者對同一主題發表不同意見，並互相提問及討論，這種方式結合了命題式和即興式演講，前部份發表意見屬命題式演講，之後交互問答時則採用了即興式演講，例如選舉論壇、時事討論會等，高等教育的課程會採用辯論式，容許學員就命題作出辯論，加深學員對課題的思考，深化認知，形成自我認同的觀念。

#### e. 培訓常用的演講種類

按前兩節的介紹，保安培訓課程所採用的演講，大多為資訊內容為主題的，例如教授保安員的主要職責，如何執行相關法例條文等，均屬分享資訊和知識為主要內容，目的是讓學員於完成保安課程後，能有效地執行保安工作。

除了分享資訊知識外，發出指令、游說及激勵士氣等目的均會在課堂內出現，例如管理課堂秩序，向學員發佈功課或考試要求等均屬於發出指令的演講。培訓目的可以包含改變學員對事件的看法或對工作的態度，例如改善對客戶的服務態度，由於要改變過往的做法，所以必須游說學員接受另一種處理方式或態度，這類演講便是游說式。導師亦會經常鼓勵學員克服自身的學習困難或工作上的困難，協助學員建立學習的自信心，這部份的演講便屬激勵式。

按前所述，保安培訓課程的演講形式以命題式為主，十六小時的課堂中，每節均有特定的主題，例如巡樓注意事項、應付突發事件方式等，導師可按主題內容預準備演講內容及筆記、簡報投影及輔助器材，如對講機等，故課堂的大部份時間均會採用命題式的演講。於課堂期間，學員可能因某一課題提出意見或問題，引發導師對這相關的題材作出解說，又或者剛剛發生了具參考價值的新聞，導師即提出與學員分享，這便屬於即興式。



## f. 演講的注意事項

課堂演講的目的，是令學員掌握到導師傳遞的知識，繼而得以深化，並引領學員形成持續自我學習的模式。

演講時，導師應注意以下的事項：

- 非語言訊息 – 面對面的溝通，大量的訊息以非語言傳遞，包括臉部語言、肢體動作及聲調語氣等，所以演講時導師必須留意臉部表情、聲調及肢體動作，課堂演講語氣要親切而堅定，顯示導師對課題的熟悉，增加學員對講者的信任，利用臉部表情向聽眾傳遞回應，利用肢體動作強調重點或輔助解釋，例如向學員示範問好的動作，但演講時肢體動作切勿過多，因會令學員的視覺焦點轉變太多，造成混亂；
- 視線 – 導師的視線一方面反映導師的自信心，另一方面反映導師對學員的關注，所以導師必須將視線投向學員，但切勿經常注視某些學員，而應平均地注視所有學員，另他們感到公平地受到的關心；
- 語言淺白 – 課堂演講必須用淺白的語言，切勿用過量的專有名詞；若有較深的辭彙或句子必須加以解釋，傳授知識的目的是希望學員明白，並非讓導師賣弄學識，所以語言必須淺白易明，字句清晰，結構簡潔；
- 活用語言 – 講堂演講切忌照稿讀出，切勿重覆簡報或筆記的文字(強調重點除外)，必須靈活使用口語，像說故事般引起學員興趣；
- 聲線控制 – 聲線必須清楚，咬字清晰，讓在場所有人士都能聽到，若聲線不足者，請使用擴音器材輔助；此外，若希望提高聲調引導學員注意，切勿突然提高聲調，應逐漸提高，以免學員被嚇一跳。隨著內容的轉變，講者可用聲線語氣來引導學員的情緒和投入感，例如提問時可用較輕鬆的語氣，增加學員回應的意欲，同時減低學員的壓力；
- 說話速度 – 演講的速度應較平常說話慢一點，方便聽眾吸收和掌握重點，速度太快會予人緊張的感覺，更令聽眾聽不清所述內容；

- 留意反應 – 演講的任何時間都應留意學員的反應、他們的表情及動作，利用他們感興趣的例子加以帶動學習氣氛。

還有其他的注意事項如時間管理或情緒管理，將於其他章節詳細講解。

## **g. 演講大綱及內容**

準備演講時必根據命題設計演講大綱及內容，使講者能清晰地將內容重點於限時內傳遞給參加者。

演講大綱必須配合主題，再按大綱收集資料，整理出演講內容。編寫大綱時向自己提出以下問題，以引導思考：

- 演講的目的何在？
- 參加者希望得到甚麼？
- 演講核心重點是甚麼？
- 用甚麼方式表達？
- 怎樣能得到聽眾的認同？資料、數據、論證、實證、實物？

再按大綱列出不同的主題、副題，按以上答案整理演講內容及簡報（或筆記）。

大綱及內容的鋪排應採用以下的原則處理：

- 先易後難，由淺入深 – 先講解較淺的知識作簡介，然後再作詳細陳述及解釋；例如講解保安工作，先講解保安員的工作內容，然後再詳細講解如何執行保安工作；
- 先理論，後實踐 – 先講解理論性的知識或理據，再解釋基於這些理據，如何實踐應用；例如先解釋執行保安工作期間必須遵守個人資料(私隱)條例，再講解執行訪客登記時如何保障客戶個人資料；
- 先認知，後實習 – 先講解知識技能的操作模式，學員理解後再學習實際操作，例如先講解對講機的用途或使用守則，再讓學員試用對講機。

保安培訓課程設定了統一的大綱，所有質素保證計劃下的保安課程必須嚴格遵守，但內容次序的編排可由培訓機構或導師靈活安排。

## **h. 帶動學習的演講及互動**

課堂的演講必須帶動學習氣氛，引起與學員間的互動，所以能夠帶動及打動學員的演講技巧非常重要。要做到上述效果，可參考以下方法：

- 使用事例 – 選擇具有代性的事例，會更具說服力，於闡釋內容或陳述觀點時能增加可信度，更能感染學員；若以學員熟悉的個案或事例作引子，學員更容易作出互動，參與討論；例如火警時的應變，可以討論嘉利大廈火警、九龍灣迷你倉大火個案；
- 使用反比或類比 – 於解釋事件或應用技術時，可採用對比或類比的方法，讓學員更能明白及參與討論；例如討論保安員巡樓時應攜帶的輔助物品，可比較保安員帶備對講機或忘記帶備時兩種不同的情況及結果，可加深學員對該課題的體會和認同；而類比可以用來解釋較抽象的概念，讓學員較容易明白；例如親切的語氣，就像跟兄弟姐妹說話般的語氣；
- 使用個人經歷 – 尤其成人培訓課程，學員不單希望獲得新知識技能，同時期望透過分享經驗來豐富個人的閱歷和見解，所以導師可以以個人經歷來引起學員的互動，互相交流經歷、分享處理方法和見解，達到最佳的互動學習成效；例如導師可分享曾處理失物的方法、或偵測罪案的成功經驗，再引導學員分享自身的經歷，交流心得；
- 提問 – 這是一個最常用的方法，可以在演講開始時，先以一至二個問題作引子，要求聽眾/學員表態，可以以舉手示意，或以手機應用程式作投票表態，這做法不單只可引起學員的關注與投入，導師也可因應結果來調節演講內容；例如「誰曾經因要求進行訪客登記而被客戶投訴？」

帶動互動學習，最重要是了解學員，經常關注他們的反應，於適當時候加入讓聽眾思想上或行為上可參與互動的環節。

## i. 時間控制

演講的時間控制非常重要，不能過於冗長，亦不能較預定時間短，所以對時間的控制要花點心思。

首先要知道預定的時間，培訓課堂亦因應時間及培訓目的、定出的大綱及主要內容，再計劃好課堂的時間安排，按內容的重要程度、深淺程度及資料充足程度定出各主題及副題的各部份時間，而一些互動、示範環節亦應計算在內。

計劃亦應考慮臨時出現變數時，那些內容不能忽略，那些內容可從簡或省略，這些均需要預先做好計劃，避免因時間不足而忽略了最重要的內容，影響學習結果。較長時間的課堂，須安排小休時間，讓導師或學員均能稍作休息。導師需留意課堂早期可能認為時間充裕，而花了較長時間講解內容，導致較後部份所餘的時間不足，所以導師必須按照預定的時間計劃而行，避免有虎頭蛇尾的情況出現。

短講更需要嚴控時間，導師最好在預備講稿後，先預演計時，若時間不符，便可增刪內容以配合時間。

課堂上若有學員作專題報告或導師示範的環節很容易超出預定時間，例如學員作專題報告後，其他學員的提問，導師回應及總結等。又或當進行一些技術示範，可能學員不明白而需要重演多一次，均會容易超出預定時間，導師必須靈活應變，切勿於學員未懂前便匆匆完結。

## j. 情緒控制

導師面對學員，均會有不同程度的壓力，經驗豐富者可能壓力較少，對課題非常熟悉也會壓力減少；壓力會影響演講者的情緒，繼而影響表現，令學員的信心或投入感大打折扣，所以導師必須妥善控制情緒。

緊張的情緒屬自然反應，只要導師對自己有要求，便會因害怕表現不佳因而出現緊張；當接受了這是自然反應後，便能採用一些舒緩方法減低情緒的影響。

若有情緒緊張，甚至聲音顫抖，可以於開始前作深呼吸，舒緩情緒；又或可作短暫的戶外散步(當然是天氣及溫度宜人的情況)，調整思緒；又或可以到洗手間整理儀容時洗洗臉，面對鏡中的自己展示鼓勵的笑容；若一切準備就緒，有學員提早到達課室時，可跟學員閒聊，一方面增加互動，另一方面可忘記緊張。

若因對課題不熟悉而產生的緊張，就應增加練習或預演，熟讀內容，上課不能照稿讀，所以必須熟讀內容重點，若採用的例子、個案或經驗沒有記錄於簡報筆記內，也應於課堂前在腦海內重溫一遍。

若真有內容忘記了的話，可稍作停頓想一想，未能想到的話亦不應緊張，應跳去下一個內容，待小休時再想，或當記起時再於適當時候作補充。

除了緊張外，另一主要令導師容易出現情緒反應是受到學員的挑釁或刺激，例如遇到不懂尊重別人的學員，甚至喜歡挑戰別人，以突出自我形象的學員；導師應表現沉著，抱著豁達包容、有教無類的心情細心引導及教導學員。

## k. 建立演講自信方法

成功的導師不會一瞬間而變成的，而是經過不停累積經驗、學習，慢慢建立自信而練成的，以下有些建立自信的方法可作參考：

- 自我觀察 – 將演講攝錄，然後自我觀察及檢討演講的語氣，措辭、表情動作等，檢討後再作改良，自信心便慢慢建立；
- 熟讀講稿或內容 – 專題演講或公開演說，若對內容不熟悉定必會令信心減弱，導師可熟讀內容或講稿來增強自信心，；
- 整理儀容 – 整潔儀容有增強信心的功效，衣著必須配合演講場合及身份，衣著不能給人幼稚或欠缺莊重的感覺；
- 姿勢 – 演講者站立的姿勢必須挺直，方能給人自信的感覺；
- 語音速度 – 對語音、咬字的清晰度、說話速度均會影響信心，說話速度過快或過慢，語音及咬字不清均會予人欠缺信心的樣子，所以必須加以練習；用堅定的語氣、語音咬字清晰地演講，令學員對信心大增；
- 觀察 – 可多觀察其他演講者的演講，學習他人的長處，避免犯相同的錯誤，透過學習及觀察，從而改善並增強自信心；
- 自我鼓勵 – 演講開始前，在心底對自己作出鼓勵，進行向我激勵，可令自信心增加。

## 1. 應變

在演講或上課的途中，可能會出現不同的突發事件，影響課堂的進行，所以導師亦需作出應變，以應付突如其來的事故。

- 火警或其他災害 – 若講課途中發生火警或其他災害，應立即疏散，應提醒學員保持冷靜，按指示或經由緊急通道盡快離開；
- 學員生病或暈倒 – 導師應立即暫停講課，通知校務處，以便安排緊急救護服務；導師應配合救護，同時呼籲其他學員冷靜、騰出空間方便救援；
- 學員之間的紛爭 – 以分隔紛爭的學員為主，令雙方保持冷靜，再慢慢作出處理，緊記切勿有任何肢體上的接觸；
- 學員情緒失控 – 若學員於上課期間出現情緒失控，作出滋擾或失控的行為，導師應以不再刺激學員為大前題，尋找支援，盡力協助學員冷靜下來；

上述的例子均是課堂上有機會出現的突發事件，導師是主導課堂的人士，所以導師要主導學員的行動或處理問題，有需要時必須尋求支援，切勿強而為之。課堂進度即使因而受到阻礙，也應處理突發事件為先。

受影響了的課堂時間或教授內容，需要視乎影響程度而決定補救方法。若只影響了數分鐘至數十分鐘，可考慮刪減小休時間或延後下課時間以作補充；若影響了數以小時計的時間，可考慮另訂時間補課。請留意，QAS 保安課程規定時間為 16 小時，若因突發事故而影響了上課時數，必須安排時間補回，以符合上課時數的規定。

## B. 練習樣本：一分鐘短講練習

導師安排學員輪流進行一分鐘的短講，讓學員建立演講的自信，其他學員從旁觀摩學習。

題目可由學員自訂，或由導師準備不同的主題讓學員抽出題目，利用 5 分鐘時間準備，之後開始演講。

參考題目列舉如下：

- 自我介紹
- 我的日常工作
- 我的興趣
- 我喜愛的歌星
- 我喜愛的電影
- 我喜愛的運動
- 我喜愛的食物
- 我喜愛的旅遊地點

演講可讓導師從以下各方面評估學員的表現：

- 聲線
- 語調
- 語音咬字清晰程度
- 自信
- 眼神及目光
- 能否注視聽眾
- 時間控制
- 內容
- 能否引起聽眾注意
- 帶動氣氛



## 第四章 - 教材樣本

### 4.2.5a 培訓前的預備

#### 涵蓋能力單元

##### 3.7.1 評估和確定對培訓的需求

##### 3.7.2 計劃和設計培訓

#### 預期學習成果

完成課堂後，預期學員能：

1.	有效地評估及確定對培訓的需求；
2.	按照確定的培訓需求作出合適及有效的培訓計劃；
3.	根據確定的培訓需求及計劃，設計出有效及合適的培訓課程大綱。

#### 課堂涵蓋內容

<b>A.</b>	<b>評估培訓需求</b>
a.	何謂培訓需求
b.	評估培訓需求的意義
c.	評估培訓需求的方法
d.	確定培訓的需求
<b>B.</b>	<b>設計培訓</b>
e.	設計培訓的考慮因素
f.	訂定培訓的目的
g.	設定培訓計劃的步驟
h.	設計課程大綱

## A. 評估培訓需求

### a. 何謂培訓需求

培訓是有系統地透過不同的方法，培養個人的行為模式，訓練個人的技巧及能力，讓他可以運用知識技能於工作上、生活上或其他層面。

為了建立人力資產，要求進步的機構會樂意為員工提供培訓，而個人方面亦希望透過培訓令自我增值，滿足不同的需要。培訓需求就是機構發現部門或員工的行為或表現有需要作出改善或提升，而員工方面是員工希望增加自己的知識或技能，透過培訓達成相關的目的，這就會出現培訓需求。要了解機構及員工的培訓需求，可透過有效的分析，例如進行需要分析，以確定培訓計劃的需要程度，並決定是否進行培訓計劃，及如何推行培訓計劃。

### b. 評估培訓需求的意義

機構若要透過培訓來達到預期的目的，必須進行培訓需求分析，以評估真正的培訓需求，才不會藥石亂投，浪費資源。評估培訓的需求，需要在設計及規劃培訓課程及活動之前，先對機構、員工及工作內容進行系統性的了解及分析，以制定日後的培訓策略。

評估培訓需求，對機構及員工均存在價值。對機構來說，可以確定機構策略與實際業績表現的差距，可以確定服務水平與員工表現的差距+了解實際差距及具備充份的資料，方能設計出合適而具成效的培訓計劃。

機構亦可透過評估培訓需求了解員工的需要，明白員工於應付日常工作時會否因技能或知識不足而出現問題，影響員工表現及情緒。當機構能理解員工對工作的投入感、對提升知識技能及晉升的渴望，便能制定符合員工期望的培訓方案，更能增加員工的歸屬感及激勵員工士氣。

新職位的聘用、人事安排、部門改動或拓展等均可利用培訓需要分析的資料作出最合適及有效的人力資源調配，減低人力資源與培訓的成本。評估培訓需求亦可決定培訓的輕重緩急，決定投放的資源，並就相關的資源策略作出財務安排，配合從培訓中得到的價值。

評估培訓需求可作為協助機構改組的其中一個方案，透過分析，可了解培訓是否可作為機構改組的其中一個方案，例如讓員工學習最新技術，從而保留該部門或讓該部門從事另一工種，開拓更大的發展空間。

對培訓需求進行評估，令機構及職員了解培訓的需求及價值，更容易說服機構投放資源，同時亦會獲得員工的支持；得到各方人士的認同及支持，才能成功推動有系統的培訓計劃，協助機構及員工邁向進步。

### c. 評估培訓需求的方法

評估培訓需求的方法可分為針對機構的、工作的及員工的需求。評估培訓需求有以下各種方法。

#### (1) 機構

- 市場分析 - 機構必須定期進行市場分析，了解市場需要，與競爭對手進行基準分析，以理解機構的表現有何不足之處，或分析機構組織、系統、程序、品質及員工有何改善之處，找出培訓需求，便可制訂合適的計劃，以提升績效及增加市場競爭力。
- 部門績效評估 - 機構應定期對各部門進行績效評估，以評核各部門的表現是否能達到預期的目標及策略發展。透過部門的績效評估，可檢視部門是否發揮其應有的功能及表現，了解甚麼原因導致表現未能達標，窒礙部門發展的因素等；若因員工的領導、協調、溝通、投入感、士氣、知識或技能等原因，導致不足，這便可分辨出培訓的需要。

## (2) 工作

每一個職位(崗位)均有其工作要求，員工必須擁有某些特定的知識技能，方能勝任該工作，透過分析各個職位的工作要求，再比對現職員工的知識水平及技能，便能找出培訓需要；若有任何新職位或部門改組對工作要求產生任何轉變時，可對比新工作要求與員工知識與技能的差距，就能發現培訓的需求。

## (3) 員工

- 績效評估 - 機構會定期對員工進行績效評估；新員工入職一段時間後，上級亦會對員工進行評估，檢討員工的表現是否達到理想水平。若員工表現未符理想，可對比員工能力與工作要求的差距，從而發現出培訓需求。若員工表現並非因知識技能不足所致，就需要分析其成因，找出改善的方法並評估培訓是否改善員工表現的有效方法。若員工表現理想，績效評估同時會檢視員工的潛能或日後的發展方向；配合機構的發展策略及人力資源計劃，從而分析員工發展的培訓需要。
- 員工能力評估 - 按機構及工作上的需要，以員工的績效評估為基礎，再分析員工的知識程度、技術程度、能力程度及行為態度是否能應付現在及未來的工作，若有差距的情況，即表示員工的知識、能力、技術及行為態度未能應付日常或未來工作，機構可利用培訓來提升員工的知識、技術和能力。
- 員工期望 - 員工對自身未來的發展、渴望發揮所長、改進自我的工作能力或自我增值，均會形成對學習的期望。機構應充份了解員工的需要及期望，協助員工制定個人發展的目標與計劃，對比個人發展與機構發展的方向及人力資源計劃，可找出培訓需要，更可相輔相承，達致員工與機構雙贏的局面。

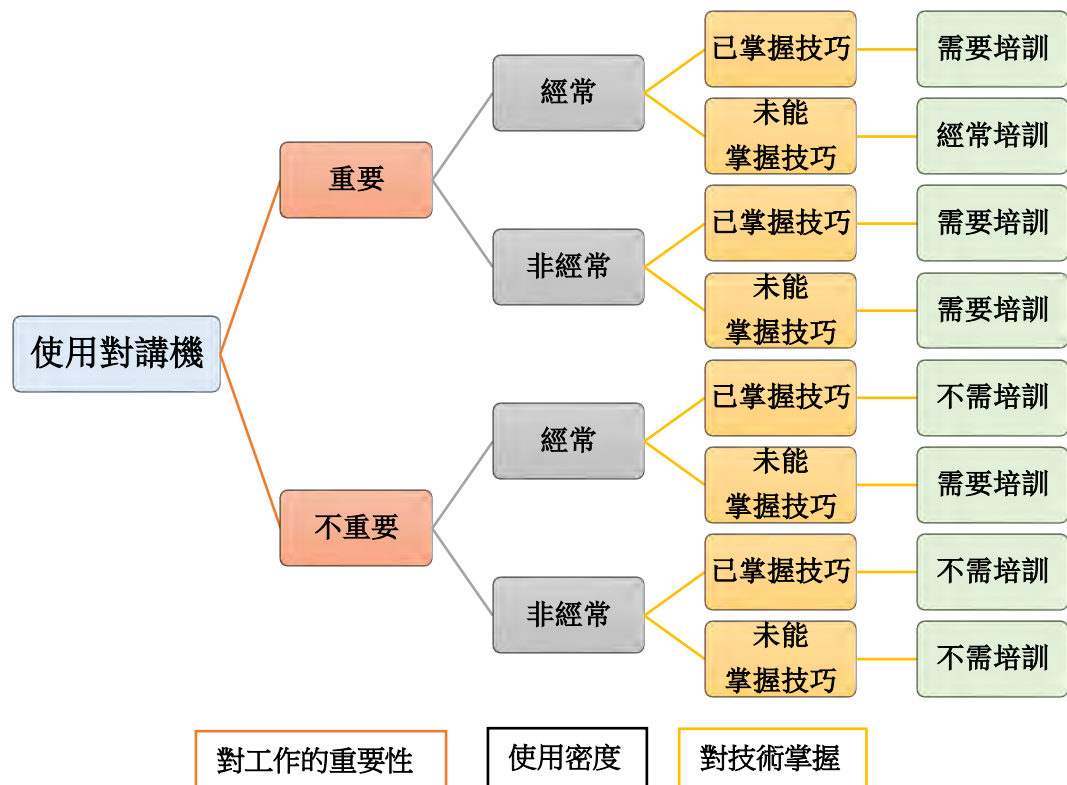
實際的應用方法有以下各種可以參考：

- 收集內部數據、資料作分析，例如員工數目、員工學歷、技能數據等；
- 可透過市場調查收集其他參考機構的資料，進行基準分析，以評估機構的整體表現差距；例如保安公司比較員工的執行能力、保安員對機構的忠誠程度等；
- 可透過員工日常工作評核、直接訪問員工及其上司、觀察員工實際工作等，將員工能力與工作要求作出差距分析；
- 可透過面談或問卷方式收集員工意見，以了解員工對自我增值的期望，或員工面對工作時感到的困難，收集意見及數據後作出分析。

#### d. 確定培訓的需求

當完成對培訓需求的分析後，機構考慮資源及成本、培訓需求對工作的重要性及應用程度等，以確定是否對相關項目進行培訓及那些員工需要接受培訓。

例如:評估保安員對操作對講機的技能，是否需要安排那些職員參加培訓，可參考以下的分析:



從分析可判斷擔任該職位的員工有沒有參加培訓的需要，對機構及員工均能作出有效的判斷，正確運用資源安排培訓計劃，針對最需要的員工進行培訓，最能收到成效，提升機構效益及員工技能。

## B. 設計培訓

### e. 設計培訓的考慮因素

若希望培訓計劃能達到預期的效果，於設計培訓時必須作出詳盡的考慮，考慮重點可包括以下各項：

- 有效性- 設計培訓計劃時，必須考慮計劃的有效性，即培訓能否對症下藥，針對性地改善問題，達到預期的目的，目的可以是機構的策略目標、部門的績效、工作技能提升、或員工自我增值、提高士氣或投入感等，所以計劃必須基於預期目標來設計，否則只會浪費資源，反而打擊士氣；
- 系統性 – 設計培訓時必須考慮其系統性，由設計目標、訂立課程大綱及實務安排、評估成效及檢討改善等步驟，均應保持統一性，按照機構採用一致的系統及程序，切勿隨意或任人任意改動，這會影響培訓的持續性，亦難以作出有效的評估；
- 培訓標準 – 在法例要求或特定的範疇上，對某些專業或技能有特定要求，所以計劃時要加以考慮。另外，於培訓前應就培訓的執行、規則及水平等訂立一套標準，方便執行及防止失誤，以免培訓未能達到預期的成效；例如 QAS 保安課程有規定最少時間為 16 小時、評核學員水平的方式為 50 題選擇題，這些標準便應納入課程計劃內；
- 時間性 – 培訓所針對的知識、技能、能力及行為態度，是否能以一次性的培訓來達到改善目的，或是需要較長時間，或以潛而默化的方式來進行，例如訓練員工操作保安器材，可以採用一次性的方式，但若改善員工對執行保安工作時的合作性，則需要較長時間及持續性的培訓計劃來達到成效；

- 培訓對象 – 設計培訓時必需考慮培訓的對象，他們的學歷背景、語文能力、年齡、工作經驗等均會影響課程的設計，針對學員的背景條件才能設計出合適的課程，甚至學員期望也應列入考慮，否則難以設計一些令學員投入的課程；例如對象是成人學員的話，課程必須加入較多實務或實際演練的項目；
- 員工時間 – 培訓計劃其中一個的考慮點，就是員工可以參與培訓的時間，若員工本身工作繁忙，工餘時能否參加培訓？若不能的話，機構能否安排於工作時間內進行培訓？員工能否於上班時間離開崗位而轉去參加培訓？這全都是機構必要作出的考慮。為了令員工專心上課或參加較長時間的培訓，有些機構甚至會安排員工放假，讓他們專心參與培訓課堂，以提升成效；
- 教學資源 – 資源會影響培訓的設計，資源包括導師、知識及技術、上課空間、教學資源、輔助工具、實習及演練配套等。上述資源會直接影響機構計劃培訓時，選擇由機構自行培訓或是送員工到其他培訓機構接受培訓，還是外聘導師或外聘培訓機構到場進行培訓；例如機構內沒有合資格的保安培訓導師，或沒有課室空間，機構便不能申請開辦 QAS 保安培訓課程，就必須安排員工到合適的培訓機構上課；
- 財務資源 – 機構設計培訓計劃必定考慮自身的財務資源，同時會計算投入資源與回報，務求設計出高效益、低成本的培訓課程；

若能考慮周詳，兼顧各項重要因素、培訓目的及參與者的期望，便能設計合適及有效的培訓課程。

#### f. 訂定培訓的目的

落實培訓計劃的第一步，是訂定培訓的目的，目的是希望機構與參與者均能清楚明白培訓計劃的意義及預期能達到的效果，這對各方的期望均能作出有效的管理，亦令課堂的設計、課程大綱、教學方法、內容、教材及評估，均不會偏離主題，達到預期目的。



培訓目的必須配合需求而訂定，例如培訓需求是保安員的應變能力不足，培訓目的便要針對需求設定，以提升保安員的應變能力，以應付突發事件為目的。

設定目的時，要定出主次，設計目標的層次，分出主項目及次項目。描述培訓目的時，有以下的考慮：

- 必須清晰明確，方便各人了解；
- 需包含預期學員接受培訓後，預期學員的表現；
- 預期達到的結果；
- 包含任何中期目標或最終目標；
- 所有學員都應清楚明白。

當設訂培訓目的時，必須符合以下的 SMART 要求：

- (1) 清楚明確 (Specific) – 目的必須清晰明確，意思淺白，能針對特定的課題目的，不能過於含糊或抽象；例如「高水平的」未必能讓人明白甚麼才是高水平；
- (2) 可量度 (Measurable) – 目的必須是可以量度的，否則不能於培訓後量度培訓的成效，便不能清楚培訓能否達到目的；例如「好的方法」較難量度，「快速」則較易量度；
- (3) 可達到 (Achievable) – 培訓目的必須是學員能力可以達成的，否則課程一定不能達到目的，例如不懂英語的學員完成一小時的課程後，不能將目的設定為能以流利英語與客戶應對；
- (4) 現實的 (Realistic) – 目的必須符合現實環境的，不能太抽象或脫離現實；例如應付「任何」突發的情況，這「任何」一詞便脫離現實了；
- (5) 具時效的 (Timed) – 目的需設訂一個特定時效，例如「於完成課程後」、「於本財政年度內」。

總括來說，培訓目的會包括培訓對象，於特定的時間、空間之下，達到預期表現、結果及成效。

## **g. 設定培訓計劃的步驟**

當評定培訓的需要，考慮所有因素並決定推行培訓計劃時，應設定全面的培訓計劃。為使培訓計劃涵蓋應有的範疇及項目，於設定培訓計劃時，可參考以下的步驟：

- (1) 制訂培訓目的(目標)  
這是設定培訓計劃的基礎，令相關人士清楚知道培訓的目的及預期的效果；
- (2) 決定培訓的對象  
按培訓需求分析確定培訓的對象，才能決定培訓的內容及方式；
- (3) 決定培訓的範圍內容  
按培訓目的及對象，及預期的效果，決定培訓需包括那些內容，以及內容的深度，繼而草擬課程大綱；
- (4) 決定培訓的規模及形式  
按前章節提及的考慮，決定參與培訓的人數，以及採用的形式，例如單次性的培訓還是持續性的、於機構內進行還是安排於其他培訓機構進行培訓等；
- (5) 決定培訓時間地點  
決定培訓所具體的進行時間及地點，例如每年進行一次或每半年進行一次；
- (6) 決定培訓的師資、教學資源及培訓方法  
決定導師的資格，決定於機構內部或對外尋找合適人選；決定教學所需要的資源，例如視聽器材及輔助、示範工具等，並確定培訓採用的方法，例如課堂講授、實際操作示範或演練、或者現場模擬學習等方式；

- (7) 確定培訓的財務預算  
按以上所策劃的，計算培訓開支的預算，並需要獲得機構的同意，方可落實進行；
- (8) 溝通與確認培訓計劃  
與相關人士充份溝通，令計劃不單獲得機構的同意，亦需要獲得部門主管及員工的認同，以改善員工的知識技能，對部門及機構帶來效益；若未能得到認同的話，部門及員工的參與性便會大大降低；
- (9) 執行培訓計劃  
正式執行培訓計劃，安排培訓進行，培訓之後按照計劃來評估培訓的成效；
- (10) 修正培訓計劃  
評估培訓的成效，收到學員、學員上司或部門主管的意見後，檢討培訓計劃能否達到預期成效，研究有甚麼需要改善的地方，對培訓計劃作出改善及修正。

當然，各步驟可因應不同的機構及實際情況，彈性地對各步驟作出增刪或修改。

## **h. 設計課程大綱**

課程大綱就是課程的主目錄，用作介紹課程的重要資料，讓所有參與課程的相關人士能清楚課程的目的、內容、教學方法及評核方法，不單導師可根據課程大綱編輯教學內容及編製教材、設計課堂的具體安排及編製評核題目等。

課程大綱必須涵蓋以下的內容：

- 課程目的及預期學習成果；
- 學員能力或知識、或學歷要求；
- 教學模式及方法；
- 教學語言 – 授課語言、功課、考試及評核的語言(文字)；
- 課堂模式及時間分配，學員需投入的時間，包括每週時數及總時數，全期共多少週、多少月等；
- 課程涵蓋內容；
- 教學資源，如採用的輔助器材、參考書目；
- 教學活動(如有)，例如參觀或考察；
- 評核方法及比重，評核時間。

編寫課程大綱，可讓學員清楚教學的安排，可計劃時間的安排及清楚課程能否滿足自己的期望。

設計課程大綱，最重要的是課程內容必須融合課程目的，內容由淺入深，逐步深入了解所學習的知識技能，亦應由理論逐步轉向應用及實踐，讓學員先了解相關知識，再學習實務操作，例如先了解保安員的職責，再演練如何操作一些執行工作時所使用的保安器材；先了解保安員應有的工作態度，再作個案的分析和討論。

## 第四章 - 教材樣本

### 4.2.5b 培訓前的預備

#### 涵蓋能力單元

#### 3.7.3 制定培訓教材和教學計劃

#### 3.7.4 培訓的模式、方法和時間表

#### 預期學習成果

完成課堂後，預期學員能：

1.	按照培訓目的及課程大綱，制訂適合的培訓教材和教學計劃；
2.	根據教學目的及計劃，選定有效的培訓模式和方法；
3.	綜合所有需求、目的、教材、計劃、培訓方法等資料，為培訓制訂適合的時間表。

#### 課堂涵蓋內容

<b>A.</b>	<b>制定培訓教材和教學計劃</b>
a.	培訓教材的種類
b.	制定培訓教材的技巧
c.	教學計劃的意義
d.	教學計劃涵蓋的內容
e.	教學計劃的可行性及注意事項
<b>B.</b>	<b>培訓模式及方法</b>
f.	各種教學模式的資源配合
g.	各種教學模式的利弊
h.	如何選擇合適的教學模式及方法
	<b>時間表</b>
i.	設計時間表的考慮
j.	如何編排教學時間表

## A. 制定培訓教材和教學計劃

### a. 培訓教材的種類

培訓教材種類繁多，所以必須選擇合適的教材，一方面能吸引學員的學習興趣，另一方面可幫助學員學習，更可指引學員加深了解課題的方向，增加學習成效。

下列將列出保安培訓課程中常用的教材：

- 文字類型 – 文字類型的教材包括教科書、筆記、參考書、期刊文章、政府報告或統計資料等；其中以教科書、筆記為主要教材，其他為輔助及參考資料；在保安課程中，因坊間沒有教科書，加上培訓機構需經常更新資料，亦需加入機構特定的課題及資料，所以最好採用筆記形式，能緊貼最新資訊及機構的需要。
- 多媒體類型 – 包括各種媒體及視訊的資料，例如網頁、短片、圖像照片、聲音，均可利用課室的視聽系統播出。由於短片或新聞片較生動有趣，更能吸引學員的注意力及學習興趣，增加感染力；例如火災，若只有文字描述，未必能令學員知道火災的危害程度，但若以嘉利大廈火警的新聞片段，定能令學員有更深體會。此外，並非所有事件都能於課堂上作出示範，例如執行鎖車工作，便難以安排車輛及車鎖向學員示範如何處理，這可以透過播放鎖車及解鎖的短片，讓學員對實際操作有初步認識；除此之外，導師也會利用 PowerPoint 簡報投影，講解文字筆記的內容；
- 實物類型 – 當教導實務知識時，若採用實物進行示範，學員會更容易吸收；若能讓學員實際參與演練，更能確保學員懂得操作的技術；例如學習使用個人防護裝備，必須有實物讓導師示範如何佩帶，再安排學員試用；又例如智能巡邏系統的使用，應給予學員看看真正的智能巡邏系統，教授他們如何使用，應避免那些錯誤，讓學員更能掌握相關知識技巧，增強日後工作時的自信心；
- 其他 – 其他如導師個人的工作或生活經驗等，也可作為教材與學員分享。

保安培訓課程中，可全數運用上述種類的教材；如教授資訊類型的知識時，多利用文字；若以個案示範時，多採用視像媒體；如用實務技能時，多採用實物作為教材；各類型教材合適地配合運用，自然能提升教與學的成效。

## **b. 制定培訓教材的技巧**

制作培訓教材可按上一節提及的原則，再因應課程的需要及學員程度，選取合適的教材類型，例如學員對文字理解能力欠佳時，應多採用聲音視像及實物作為教材，切勿過份依賴文字教材。

當製作保安課程培訓教材時，必須考慮及涵蓋以下的元素：

- 法例及規定 – 執行保安工作牽涉不少法例知識，課程內容必須將相關知識放入教材，內容方面除解釋相關法例條文外，亦可將部份案例加入作為教材；
- 資訊類資料 – 保安課程的內容包括很多資料及訊息，例如保安及護衛服務業管理委員會發佈的守則、保安牌照的分類及要求、保安員的主要職責、職業操守等；各種與培訓目的相符的重要資料必須納入教材內，以文字、圖片或短片的方式呈現；資訊必須準確及定期更新；
- 技術性資料 – 一些實務安排及器材操作等技術資料，可採用圖表、流程表、指示圖或短片等方式，讓學員更容易明白，方便記憶，例如處理失物時的工作流程，報更的程序等；為方便閱讀與理解，流程圖或圖表的展示，以一頁為最佳，切勿分開數頁顯示；
- 討論材料 – 於培訓課程中，為使學員能更深入了解課題，會加入討論的課題讓學員參與，讓學員能將知識經過思考判斷後再吸收，形成屬於自己的知識，所以導師可選擇一些真實個案或模擬情境讓學員討論如何處理，例如執行鎖車的個案，或訪客登記的個案；個案的選擇必須貼題、以最新的個案或事件較佳；

- 實物示範 – 課程中會使用器材/實物以示範如何操作，讓學員能掌握操作技術，例如對講機的使用，智能巡邏系統的操作等；採用實物教材需考慮環境因素，包括考慮是否適合於課室內示範、採購物件器材的費用、損耗情況；若涉及演練時，必須預留充足時間，確保所有學員均能參與，以免有學員因未能參與而令他們感覺不公平。

製作教材時，教材內容必須貼合題目，符合培訓目的；而選擇素材時必須考慮學員的程度及專注能力，也要考慮課堂時間上的安排及環境因素；各種教材應相應配合；例如筆記上的內容，未經導師講解，學員難以自行理解明白，便需要將該部份重點抽出，利用簡報(PowerPoint) 於課堂上向學員詳盡講解；若涉及技能操作，則講解資訊後，再以實物示範、進行學員演練。各類教材相輔相承才能達到最佳培訓效果。

### c. 教學計劃的意義

教學計劃是按課程大綱延引出來的教學安排計劃，教學計劃不單包括課程的目的及內容，還有課堂安排的次序、方式及課堂目標、評核方式及比重，時間分配、教材及參考資料等；教學計劃是導師對課程的編排完整地寫出來，以便學員對課程有清楚的了解，減低學員的不安感或壓力。

教學計劃會列出課程的目的及教學計劃如何達到這些目標。 QAS 保安培訓課程的教學計劃應清楚列出培訓課程如何達到培訓目的、教學方向及要求、整個課程的結構如何、內容及時間的分配如何、教學方法及教學活動是怎樣的、教學資源與及評核培訓成效的方法等。

教學計劃一方面讓導師與學員對教學安排有清晰的了解 - 學員可知道導師的教學進度及教授內容是否符合計劃安排，導師也可按計劃安排課堂內容及教學活動，以及按時評估學員的學習進度；另一方面也可讓機構負責人、部門負責人或學員上司、培訓課程的監察機構評估課程的教學安排是否合適，能否達到預期的培訓目的。



#### d. 教學計劃涵蓋的內容

教學計劃主要涵蓋教學理念的推行，如何安排所有課堂或相關活動，令課程達到預期的目的。計劃主要包括以下的內容：

(1) 課程目的及教學理念

教學計劃會列出課程的目的及教學理念，用怎樣的安排及方法以達到課程預期的目的，學員完成課程的具體要求等；

(2) 課程結構及內容

介紹課程的結構、教學內容，例如法例知識與實務知識的比重分佈、課堂講授的主要內容等；

(3) 教學活動

主要的教學活動安排及分配，例如課堂比重、實習時數、外訪參觀等；QASRS 保安課程會列出最少 16 小時的課程的教學安排，例如課堂講授、討論、示範、答問及考試等；

(4) 課堂數目、時間安排及學時分配

課堂數目、時間及具體日期，學員需投入的學習時數等均會列入計劃內；一些長時間的課程會以每週課堂時間，配以每週的主題內容列出；QAS 保安課程只佔 16 小時，會列出該 16 小時的時間分配，若分兩天上課，會列出每天 8 小時的課堂安排及主題；

(5) 評核方式、比重及時間

列出評核學員的方式，例如獨立功課形式，還是小組習作形式等；以及各種方式所佔的比重；例如考試或功課各佔百分之五十。QAS 保安課程的評估方式，是 60 分鐘的考試，以選擇題形式，一般考試通常安排於課堂後的 60 分鐘進行；

(6) 教材及參考書目、資料

教學計劃最後會列出教學所採用的教材或重要的參考資料，例如選用那本教科書，那些書本可作為主要參考書目，那些是輔助的參考資料均會於教學計劃中列出。

**e. 教學計劃的可行性及注意事項**

教學計劃的首要考慮是計劃能否達成教學目的，若未能達到預期目的，計劃必須作出修訂，以符合相關人士的期望。

其次是計劃的可行性，例如預訂的教學活動是否配合教學內容，活動能否於課堂上進行還是在其他的地方進行，如果需要於其他地方進行，必須確定其安排，此外還需預定應變計劃；例如保安課程主要於課堂講課，討論或個案分析可在課室內進行，但若要介紹屋苑特有的保安系統，則必須安排實地考察及示範，並需要確定實地考察的可行性，若屋苑突然未能安排參觀，應預先安排替補計劃。

留意時間編排比重，比重必須符合內容及主題的重要性，例如 QAS 保安課程內，解釋保安員執行工作的法例基礎，所佔的內容比重較客戶服務為多；而預留的時間也應相對較多。

編排課堂時必須留意上課的日期是否有其他因素影響，例如公眾假期，機構培訓日期會否遇上機構重要日子。如有其他因素影響，編排上便要作出遷就，並預先在計劃中列出，讓學員清楚相關安排。

QAS 保安課程的計劃中，必須留意課程安排上的要求，例如必須涵蓋指定內容，安排上必須由淺入深，先講授知識、再作技術示範、討論或活動。計劃教學活動的方式時，因活動的方式會受到人數多寡所影響，必須加以考慮，例如若全班人數不多，演練活動所需時間相對較少；倘若人數眾多，活動時間必須相應提高。

## B. 培訓模式、方法和時間表

### f. 各種教學模式的資源配合

教學方法有很多種，包括課堂演講及授課、示範、導修、小組討論、個案分析、問答、角色扮演、遊戲、參觀或實地探訪(勘察)、模擬演練、及閱讀。當中課堂演講授課、示範是屬於教導式，導師主要以單向方式教導學員；其他的方法均屬於參與式，以學員參與為主導。

教學資源會直接影響導師可選用的教學方法，若沒有資源配合，教學方法的選擇定必有所侷限。

課室內的電腦及視訊器材均屬基本的教學資源，例如咪高峰、擴音器、電腦、投影機、投影屏幕、實物投影機、書寫工具及白板等，現以下表格列出供參考。

	方法	需要資源
i	課堂演講	課室
ii	示範	課室、作示範的實物
iii	導修	課室、可移動的桌椅
iv	小組討論	
v	個案分析	
vi	問答	
vii	閱讀	課室、閱讀素材
viii	角色扮演	情境及角色的道具
ix	遊戲	遊戲用具
x	參觀/實地勘察 (採訪)	接待機構、交通安排(可視乎地點而定)
xi	模擬演練	模擬實景的佈景、器材及道具

若要使上述教學方法得到良好的效用，資源的配合是非常重要的。

## g. 各種教學模式的利弊

各種教學模式均各有利弊，採用那種方式視乎教學目的及期望、規模及資源，以下列出各種教學模式的利弊，以供參考：

### (1) 課堂演講

由導師於課堂上按主題演講，屬於單向教導式，適用於資訊性的知識傳授、經驗分享等；好處是節省資源，每次可由一人教授多人，甚至數百數千人的演講也可以，教授主題清晰，時間安排由導師全程控制；

壞處是單向性，成效視乎導師的能力，學員參與性低，容易令學員覺得沉悶，學員較難集中精神及注意力，而且缺乏互動交流，減低深層次的理解及應用；

### (2) 示範

由導師對教授的課題作出示範，一般應用於技術性的教授，不能單以文字及語言能令學員理解，明白其實際操作，例如對講機的使用，智能巡邏系統的操作等；好處是學員更容易投入及理解實務操作，不會流於紙上談兵；壞處是學員只是觀察示範，能否掌握操作的技能知識仍屬未知，若學員人數眾多，示範時需要即場拍攝直播方能讓所有學員看清楚，否則學員人數不能太多；

### (3) 導修

導修是將學員分成小組，再深入探討課堂演講的主題，形式上可以由導師指定主題或閱讀、再由學員帶動討論，所以會融合小組討論、分享、問答閱讀等不同的方式於導修課內；好處是讓學員單向聽課後，再跟進學習，加深對題課的了解；壞處是動用較多資源，因課堂人數較演講課少，學員不能全數同一時間上課，除非安排多個導師及多個課室，方能同時上課；

#### (4) 小組討論

小組討論是由學員分成多個小組，理想人數是 4 至 6 人，讓學員對某一主題作出討論，取得共識後再作出簡報；好處是增加學員參與性，學員在較少壓力的情況下可以暢所欲言，刺激大腦的思維，深化知識及吸收，學員間分享感受及觀點，更可建立友誼；壞處是需要頗長時間，討論才有成效，而且學員要積極參與才能產生成效，若學員是沉默的，或討論偏離主題，則會浪費了時間；所以當學員進行小組討論時，導師須四周巡視，引導沉默的學員發表意見及平衡較激烈討論的小組意見；

#### (5) 個案分析

個案分析是利用真實的個案，帶出討論的主題，讓學員探討知識的實際應用；好處是讓學員更體現知識的實用性，更具真實感，而且增加學員的參與性；壞處是需要投入較多時間讓學員理解及討論，有時學員對個案未必能充份掌握相關的資料，可能會影響討論的成效；此外有些個案對於學員來說，若無相關的生活或工作經驗，會較難理解或參與討論；

#### (6) 答問

導師向學員提出問題，讓學員思考；問題可於課堂演講期間提出，或於任何其他課堂活動時提出；好處是引起學員的注意，令他們留心，問題可以引發他們的思考，加深他們的理解及應用，同時可測試學員的理解程度，若發現有錯誤的理解或不明白的內容，導師可即時跟進，加以澄清及解釋；壞處可能加深學員的壓力，若學員不懂回應，或會選擇保持沉默，可能會有尷尬的情況出現；

### (7) 閱讀

閱讀書本、文章、新聞或參考資料都是教學的方法，導師尋找合適的篇章讓學員於課堂上或上課前閱讀，然後於課堂上分享及討論；好處是增強學員的閱讀能力，學員可於上課前預習，上課時更容易理解及投入課堂；壞處是若於課堂上進行，學員的閱讀能力及速度不一，令早完成的學員無所事事，慢的學員會有挫敗感；若於課前閱讀，導師無法確定學員有否完成閱讀，若期間理解錯誤也無法得悉；

### (8) 角色扮演

學員模擬相關情境，扮演角色，對事情或人物作出應對或處理，導師或學員對扮演角色的學員提出改善意見，令學員可掌握實用的處理方法和應對；好處是讓學員有較實在的體會，嘗試應用課堂所學的知識於實際角色之上，並收集導師及學員的意見，檢討自己的表現，日後面對相近情境擔任相近角色時能發揮得更加好；缺點是部份學員可能不習慣當眾表演，壓力會影他們的表現；

### (9) 遊戲

利用遊戲的方式令學員對一些概念更容易明白及體會，建立實質功效，例如建立團精神的教學便經常會採用遊戲方式；好處是氣氛輕鬆，學員能投入參與，令較沉悶的知識變得有趣，學員亦能透過遊戲，體會到相關知識及道理；壞處是要有充足的空間才能進行遊戲，而且學員有時會太投入遊戲而忽略了遊戲帶出的深層意義；

### (10) 參觀/實地勘察(採訪)

前往與知識相關的地點參觀或實地勘察，讓學員了解真實的工作場地、配置及工作流程等；優點是學員能真實地體驗如何將知識具體地應用於實際工作上，了解知識的實用性；缺點是要動用更多人力及資源，需要尋找合適的點，亦要配合到訪機構的時間安排，這可能影響課堂安排，另參觀機構未必完全清楚教學的主題，可能出現誤差的情況；

## (11) 模擬演練

一些重要及涉及安全性的操作技能，必須完成模擬演練才能理解如何應用相關的知識及技能，方能達到培訓的效果；例如火警演習及使用滅火器；優點是讓學員可學習及應用真實技能，特別是最適合訓練應變，導師可模擬意外的情況訓練員工應變，因為學員可能從未必遇上突發事故，模擬演練可令學員吸收實際的經驗；壞處是需要投放大量資源才能造出模擬的情境及器材，另學員參加模擬演練時與真實時的心理狀態大大不同，這會影響現實環境時的判斷。

由於有太多可選用的教學方法，所以要選用合適的方法才能令教學達到最佳成效。

## **h. 如何選擇合適的教學模式及方法**

如前所述，選擇合適的方法取決於教學的目的及內容，屬於資訊性的知識傳授，或是技能上的傳授會各有不同；課程的長短、規模、學員人數及可動用資源均是其中的考慮。

QAS 保安培訓課程中，若每班人數約 20 人，可選擇以下的教學模式：

- 課堂講授 – 這部份應佔最高的時間比重，因需要清楚地對學員講授保安員的職責、法例基礎、實務守則等，最適合是由導師直接向學員講解；
- 問答 – 於演說途中，應加入問答環節，不定期向學員提出問題，不單能引發學員的注意力及投入感，更能測試學員吸收知識的程度；
- 個案分享 – 現實環境中有很多法律個案與保安及護衛服務業相關，例如虛報年齡及用假證件申領保安人員許可証；導師可以與學員分享及討論個案，讓他們對實況有更深刻了解，引起學員的學習興趣；
- 示範 – 當教授一些技術應用時，可採用示範方式，讓學員更清楚如何應用，例如使用對講機、安全帶、甚至書寫件報告也可採用示範方式；
- 角色扮演 – 一些實務的技巧可採用角色扮演的方式教授，例如講解進行通道出入管制及訪客登記，可以利用角色扮演方式讓學員有親身感受、學習相關程序及如何選擇措辭應對；
- 實地參觀考察 – 若課程屬保安公司內部培訓員工，可安排實地參觀考察，例如參觀控制室的運作，讓學員了解保安系統的監察程序及保安員日常工作程序等。

各保安課程應因應機構的特點、對課程期望、可動用資源等考慮，找出最具成效的教學方法。



## i. 設計時間表的考慮

設計課程的時間表時，需要考慮各種資源的配合及對課程的特定要求。例如需要加入以下的考慮：

- 基本要求 – QAS 保安培訓課程是一個最少十六小時課程，並必須於八天內完成，時間設計必須按照要求，不能自行改變的；
- 時間表的編排 – 學員選擇全日上課，或是於工作後上課，或是利用半日工作時間上課，均會影響課程時間表的編排。若課程安排新員工入職之前就讀，通常會安排兩天的課程，每天八小時，合共十六小時；為使學員學習更有連貫性，建議連續兩天進行。若學員利用半日工作的時間上課，則可安排星期一至四的下午進行，每節四小時合共十六小時。若學員於下班時再進修，則可安排一星期內三晚，每晚三小時，另加星期六全日七小時課程，便可於一星期內完成；
- 導師及其他事項 – 編排課堂時，必須配合導師時間及課室調配，還要考慮假日及重要節日、機構重要日子等，必須避開那些日子，以免學員無法上課。

## j. 如何編排教學時間表

QAS 保安課程時間規定不少於 16 小時，該 16 小時的課程可因應培訓需要而延長，建議時間分配安排如下列：

項目	主題	建議時間
(i)	保安護衛員的角色及一般職責	1 小時 30 分
(ii)	操守及行為	45 分
(iii)	制服及設備	30 分
(iv)	法律責任及有關法例	4 小時
(v)	防火須知及應變程序	1 小時 30 分
(vi)	應付緊急事故	2 小時 30 分
(vii)	報告及記錄	1 小時 15 分
(viii)	訪客管制及巡樓	1 小時 15 分
(ix)	職業安全與健康	2 小時
(x)	待客之道	45 分
	合共	16 小時

上述只是建議分配於該主題上的時間，導師應按照培訓機構的宗旨及要求、學員的保安經驗及資歷等作出相應增加或調節，令課程總時數不少於 16 小時。

於課堂時間編排時，應考慮若有個案分享或示範時間，應預留較充足時間；並預留五至十分鐘的小休時間，讓學員及導師能稍作休息。

## 第四章 - 教材樣本

### 4.2.6a 培訓時的方法

#### 涵蓋能力單元

#### 3.8.1 善用教學設備和學習資源

#### 預期學習成果

完成課堂後，預期學員能：

1.	熟悉各種教學設備的特性及優點，並有效地加以應用於教學上；
2.	掌握各種學習資源，利用資源應用於課程設計及課堂上，令學員達到預期學習成效。

#### 課堂涵蓋內容

A.	教學設備
a.	常用的教學設備
b.	各種教學設備的優點及應用
c.	示範教學設備的應用及環境配合
	學習資源
d.	何謂學習資源及學習資源的重要性
e.	學習資源的來源
f.	常用的學習資源
g.	展示部份學習資源
h.	如何善用學習資源

## A. 善用教學設備和學習資源的涵蓋內容

### a. 常用的教學設備

教學設備包括課室、學員桌椅、電腦、投影機、屏幕、投影機膠片、實物投影機、白板(或黑板)、活動掛圖、音響及視像系統等所有對教學有幫助的設備，甚至教學工場、實驗室及圖書館等均為教學設備。

QASRS 保安課程的主要教學設備必須包括課室、導師桌椅及學員桌椅；課室環境必須安全，符合防火及建築安全；現今課室必須有適當的空氣調節，使課室溫度適中，同時保持空氣流通；課室的照明也必須充足，並且可以按需要調節，如播放影片時可將光線調暗；課室內必須有最少 1.5 米闊的地方供導師授課，並設於課室前方；每名學員必須有 1.1 平方米的地方作上課及考試之用。除了桌、椅外，以下建議部份教學設施，方便導師授課及學員互動學習：

- 黑板/白板 (連筆、擦) (必須)
- 活動掛圖
- 投影機 (必須)、膠片及講義
- 電腦(可連接互聯網)及多媒體、影片
- 實物投影機
- 保安工具及設備

由於各培訓機構可動用的資源不一，未必能全部提供上述的設施，即使如此，最少必須有白板(連筆、擦) 以及投影機，否則難以進行課堂演講及教授課程。

## b. 各種教學設備的優點及應用

這節會詳細介紹各種教學設施的應用及其優點：

### (1) 黑板/白板(連筆、擦)

教學最基本的設施，在電子器材尚未流行之時，黑板是最基本的設施，導師可將各內容重點寫在黑板/白板上；現今大部份功能已被電腦及投影機取代，但黑板/白板仍然是不能缺少的，特別是在學員即場提問或導師加強解釋時，導師便可於黑板/白板上書寫或繪圖作出詳盡解說。若進行學員討論時，也可把重點寫在黑板/白板上，以便大家參考及討論。

### (2) 活動掛圖

若課室沒有投影機設備，可以採用活動掛圖向學員展示相關圖像、圖表、照片圖像，並向學員作出解說。留意掛圖的尺寸不能太小，否則學員難以看到內容。另可在掛架上多放空白紙張，以便老師將資料寫上後可作前後翻閱，不會像白板因空間不足而要將資料抹去。同時亦方便學員作簡報時列出重點或繪圖作出解說。當有手提電腦及投影機設備後，相對較少被採用。

### (3) 投影機及講義(膠片)

投影機是將講義內容重點以簡報(Power Point)形式投影出來，讓學員能一邊看重點一邊聽導師解說，學員亦可於課餘時重複溫習講義，加深記憶。另以簡報(Power Point)形式教授，讓學員視覺上有專注點，再配合導師的講解，更容易投入課程，了解內容。若舊式的投影機未有接駁電腦的話，便需要採用投影膠片將內容重點投影出來，老師亦可即時於膠片上邊講邊寫並投影出來讓學生理解。這設備逐步被設有書寫及觸控功能的投影屏幕取代。

- (4) 電腦(可連接互聯網) 及多媒體、影片  
電腦連接互聯網，使用多媒體視訊，教學影片等，方便導師分享個案、介紹資訊或技巧示範，令教授的內容更生動，令學員更容易投入及吸收知識。另當學員有疑問，而導師可在網上資源找到合適的資訊作解說，便可即時解決學員的疑問，甚至即時播放最新的新聞片段作分享。
- (5) 實物投影機  
實物投影機可將實物的影像投影到屏幕上，令學員清晰看到比較細小的實物或文章如剪報，導師也可選用更多的教材與學員分享，增加學習成效。
- (6) 保安工具及設備  
保安員執行工作時經常需要使用工具或器材，例如巡邏棒、對講機、反光衣等，學員可直接地學習如何使用這些保安工具及設備，大大增加學習成效。

培訓機構最好能配合提供以上設施，若未能提供，導師亦需盡可能利用已有的設施靈活運用地進行教學。

### c. 示範教學設備的應用及環境配合

導師利用課堂時間向學員示範如何使用上述的教學設備，示範時提醒學員留意以下情況：

- 若培訓導師首次到課室講課，必須提早最少二十分鐘到達，開啟並測試所有設備，如有問題也可有充裕的時間通知相關部門修正；
- 學員到場前先測試咪及音響的音量，避免開咪時音量過高或產生高頻回音；
- 啟動投影機需要一些時間才能開始運作，所以培訓導師要提早到課室，啟動所有的設備，才可以準時上課；
- 使用投影機投影簡報、圖像、短片或影片時，應將屏幕附近的燈光調暗，令影像清晰；
- 檢查保安工具及設備，以確保用作示範的有關工具及設備可正常使用；
- 當導師需立即於互聯網上尋找教學資源時，應將投影機調較至暫停模式，因導師未必能順利找出資料，暫停展示可避免尷尬；
- 當示範使用白板或活動掛圖時，提醒學員書寫的字體不能太小，可利用不同顏色的筆來增強清晰及可閱讀性；
- 示範實物投影機時，提醒學員實物的角度會倒轉；若沒有自動對焦功能的話，便需要人手調校焦點；

示範時留意學員的反應，如有不明白的地方，可重複講解及示範。

#### **d. 何謂學習資源及學習資源的重要性**

學習資源是指在教導及學習的環境中任何可以運用的資源，並對教與學均有幫助，能提升教學的質素及成效；資源包括訊息、資訊、數據、人才、設備及技術等，均屬於學習資源。

學員於課堂上所學的只限於課堂上的知識，QASRS 保安培訓課程只有 16 小時，若沒有其他學習資源的配合，學員所學的知識便有所局限；學習資源也可豐富導師所預備的教材，利用可用的資源尋找最適用的資訊及技術，增加學員的知識技能。

隨著資訊的發達及網絡流通，導師及學員均可利用電腦及網絡，豐富知識基礎及技能，緊貼最新技術或器材的發展，更有效地將資訊技術融入培訓課程內。

學習資源可提供學員自我學習的平台，學員只要學習如何利用那些資源，即使沒有導師在場，學員也能自己利用資源進行學習，這不單增加學習成效，更能培養學員終身自我學習的能力。



#### e. 學習資源的來源

教學資可分為實體的和非實體的，實體如圖書館、博物館、資料館內所有的館藏，如圖書、期刊、報章雜誌、政府檔案、報告、法例、會議紀錄等等的文獻檔案、有價值或意義的物品均是實體的學習資源。

課室、圖書館、討論室、模擬實習室、工作室、語文中心或其他提供空間讓學員學習的，都是學習資源，這些資源除了學校或培訓機構提供之外，政府或公營機構也會提供不少資源給予公眾人士使用的。

導師或相關人才都是教學資源，導師直接傳授知識，引導及啟發學生持續學習；其他專材的人員也是學員的學習資源，例如電腦技術員、資訊管理員、圖書館館員、語文中心導師、實驗室技術員或實習指導員等，在學員的學習過程中，在不同的範疇上協助學員學習，令學員達成學習目標。

除了實體的學習資源外，現今大量的學習資源是非實體的，透過互聯網互通的資訊、數據、知識、技術等，均可以於網上搜尋，一些實體的教學資源如書本、期刊、報告等均會製成電子版，可以利用網絡互通，打破時間和地理的阻隔。

非實體的學習資源包括大量的學習網站或應用程式(如字典、翻譯)、互動學習平台、圖像動畫短片、聲音語言、軟件程式均可提供多元化的學習平台讓學員以不同的方式學習；資訊及知識方面，政府及不同的機構均利用其網頁發佈大量資訊、數據等，這對於導師準備教材筆記、學員搜集資料準備功課或深入研究課題，對於加深理解及持續學習均非常重要。非實體資料可快速更新，對培訓最新資訊非常重要，例如最新法例、實務守則等。

## f. 常用的學習資源

以下介紹 QASRS 保安課程中常用的學習資源：

- 政府資源 – 培訓課程涉及大量法例及實務守則的執行，所以要經常瀏覽相關網頁，才能按照最新的法例或實務守則講解，例如警務處(保安人員許可證資料)、保安及護衛業管理委員會、司法機構(香港法例、判詞)、勞工處、職業安全健康局、環保署、衛生署、食物環境衛生署、運輸署等均提供大量有用的資訊讓學員學習；
- 保安器材/技術 – 市面上有不少的保安公司，提供保安器材的最新產品資訊、其功能及用途，並有示範短片可供學習；
- 其他產品資訊 – 除保安器材外，保安員執行工作時經常需要使用工具或器材，例如車鎖、防吸煙警報器等，均可於網上找到資訊或示範短片；
- 個案 – 現今很多人士喜歡將見到的事件拍攝短片，放上網絡與人分享，當中有不少牽涉住客違規個案，或保安員態度的個案，具有參考價值，亦可於課堂上作個案分析；
- 應用程式/軟件 – 現今很多應用於保安工作上的應用程式或軟件，不單可作為教材，亦是學員的學習資源，例如電子/智能巡邏系統、大廈自動設施管理系統、顧客關係管理系統、甚至大廈訊息模擬系統等，均是保安員會應用的系統，若培訓機構能提供這類學習資源，學員更能掌握最新的知識和技術；
- 工作場所 – 保安員另一個重要的學習資源，除課堂學習外，實際工作場所就是保安員最重要的學習場所，他們必須將課堂所學的應用於工作上，而且工作上所面對的問題種類繁多，亦多變化，所以保安員必須不停向其他同事和上司學習，又可從顧客、承判商、或其他人士學習新知識及技能，增進自己。

除上述特別講述的，還有其他一般的實體學習資源，例如導師、書本或設備、示範器材等，導師必須令學員了解所有可利用的學習資源，增加學習成效。

## g. 展示部份學習資源

導師向學員展示一些非實體學習資源，如介紹一些搜尋器及保安工作有關的網站。例如：

Google Search

<https://www.google.com/>

Google Scholar

<https://scholar.google.com.hk/>

Bing

<https://www.bing.com/>

Yahoo

<https://hk.yahoo.com/>

You Tube

<https://www.youtube.com/>

保安局保安及護衛業管理委員會

<https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/index.htm>

香港警務處警察牌照科

[https://www.police.gov.hk/ppp\\_tc/11\\_useful\\_info/licences/index.html](https://www.police.gov.hk/ppp_tc/11_useful_info/licences/index.html)

資歷架構保安服務業行業培訓諮詢委員會

<https://www.hkqf.gov.hk/security/tc/scs/introduction/index.html>

電子版香港法例

<https://www.elegislation.gov.hk/>

香港公共圖書館

<https://www.hkpl.gov.hk/tc/index.html>

(上述網址日期為 2018 年 11 月 15 日，這日期之後可能有變，可利用搜尋器找出新網址)

## **h. 如何善用學習資源**

學員若能好好利用學習資源，不單於課堂上學習，離開課室後也能持續地自我尋找資源，可使其知識不停累積，達至終身學習。

由於網絡資訊繁多，未必全都正確無誤，所以導師需引導學員明白如何整理相關資訊，例如政府網頁的資料均可靠，但其他人士上載至互聯網上的短片可能只是片面，並非全部反映事實，所以要小心應用。

其實，機構本身定必有經驗豐富的人材資源，以及曾經處理不同個案的資料，無論是成功或失敗的個案均具有參考價值，其處理方法最切合機構的文化及規則程序，機構可將這些個案與同事分享，員工也可從失敗的個案汲取教訓，避免再犯相同的錯誤，這些都是很寶貴及實用的學習資源。

## 第四章 - 教材樣本

### 4.2.6b 培訓時的方法

#### 涵蓋能力單元

#### 3.8.2 教學方法及技巧

#### 3.8.3 課堂管理

#### 預期學習成果

完成 3.8.2 教學方法和技巧及 3.8.3 課堂管理後，預期學員能：

1.	熟悉各種教學方法的優劣，選擇最有效的教學方法並應用於課堂上；
2.	掌握各種教學方法的技巧，有效地應用於課堂教學，提升學員學習成效；
3.	運用課堂管理技巧，於課堂期間有效地管理課堂秩序及時間。

#### 課堂涵蓋內容

<b>A.</b>	<b>教學方法</b>
a.	介紹各種教學方法
b.	傳統與創新的教學方法
c.	適用於保安培訓課程的教學方法
	<b>教學技巧</b>
d.	授課技巧
e.	激發學習及專注技巧
f.	提問技巧
g.	討論技巧
h.	應用各種技巧以提升教與學的成效
<b>B.</b>	<b>課堂管理</b>
i.	課堂秩序管理
j.	問題學生的處理
k.	時間管理

## A. 教學方法和技巧

### a. 介紹各種教學方法

教學方法有多種不同的分類，若根據教學目的為分類，可分為：

- 傳授知識的方法
- 建立技能技巧的方法
- 鞏固知識、技能和技巧的方法
- 應用知識的方法
- 檢查學員知識、技巧和技能的方法

若根據師生交流的模式，可分為以下方法：

- 以教師為本的方法
- 相互作用的方法
- 個體化的方法
- 實踐的方法

若以學習結果及其控制因素，可分為以下方法：

- 讓學員獲得明確觀念的方法
- 提出新的或不同材料的方法
- 指導學員如何完成工作(做事)的方法
- 影響或改變學員態度、思想或觀念的方法
- 使學員有安全感的方法
- 激發學員動機的方法
- 評價或測定學員的方法
- 指導或引導學員學習的方法
- 激發、引導或緩和情感的方法

無論用上述哪一種分類方法來教學，於實踐教學時會利用以下的方法來實踐教學的目的：

### **(1) 語言性教學**

語言性教學是導師利用語言，以口頭方式向學員傳授知識技能，能迅速及有效地透過語言將資訊、知識、觀點及經驗傳遞給學員；形式可分為以下各種：

#### - 講授法(講解法)

這是典型的教學方法，由導師有系統、有組織、連貫性地將教學內容以口頭方式向學員傳遞及解說，導師傳授知識技能，學員接受知識技能，是單向性的教學方式；

#### - 問答法(提問法)

也稱為談話法，導師因應學員的程度背景、以及課堂講授的內容，向學員提出問題，讓學員思考並回答，透過答問過程，或重複答問，令學員獲得有用的知識，增強師生互動，令講授內容更切合學員的程度及需要；

#### - 讀書指導法

導師透過指導學員閱讀書籍、參考資料等，讓學員懂得閱讀不同資料及文章，透過理解、思考及分析及來吸收新知識。

## (2) 直觀性教學

直觀性教學方法，是導師利用實物或教具進行演示，令學員更具體地、真實地認識相關物品及其應用，學員直接感知，結合視覺、聽覺、觸覺甚至嗅覺來吸收知識，令印象更深刻；直觀性教學有以下形式：

### - 演示法(示範法)

導師配合語言，將實物、圖片、教具(教材)、錄像等直接呈現於學員面前，導師可一邊解說，一邊示範，學員可對該實物有深刻的了解和感受，這方法特別適合於教授工作技能；

### - 參觀法

由導師帶領學員到特定場所進行參觀，讓學員於現實的環境進行學習，參觀可有不同的目的或層次，例如讓學員吸取新資訊或知識的參觀、於學習某一課題時讓學員更容易理解和掌握的參觀、結束課題後讓學員驗證所學知識的參觀、以及於完成某一課題後，結合所學內容和驗證知識結論的總結性參觀。

## (3) 實踐性教學

實踐性教學是讓學員能學習並掌握技能或行為習慣的方法，令學員能應用所學的知識，理論與實踐並行；導師進行示範教學後可讓學員進行實踐性的學習；實踐性教學有以下方法：

### - 角色扮演：

要求學員擔任不同的角色，利用課堂上學習的知識，於扮演不同角色時加以利用和演繹，學員一方面可深刻體會應用時的問題及困難，並清楚了解自己是否已充份掌握相關的技巧；另一方面，導師可對學員的處理個案的方法提出意見，使各學員能吸收更多更廣的見解，幫助日後的應用與發揮；例如學員扮演保安員與訪客上演訪客登記程序；角色扮演期間，角色可臨時演繹特殊的變化，讓學員可發揮應變技巧；



- 小組工作  
導師設定課題，讓學員組成小組，小組人數最好為 4 至 6 人，要求小組成員於指定時間完成工作。小組工作常用於團隊訓練及領袖訓練；小組工作時，小組成員必須互動合作，互補不足，分工合作，才能將工作最有效地完成。小組工作期間，導師應觀察每組的工作情況，並要求組員於完成工作後作出檢討，然後導師需將觀察結果與學員分享，讓他們學習；導師於小組檢討工作時，不應針對學員的個人表現，應集中全組的工作表現，以免出現學員被問責的情況。
  
- 實驗法  
導師按特定程序和要求、設備，指導學員進行獨立操作，並從觀察研究、體驗中取得直接的經驗和技能、技巧；
  
- 實習法  
學員於學習特定知識和技能後，按導師的指導，於實際的工作環境實踐所學的知識及技能，綜合所學的並加以應用，從而深入理解所學的知識及理論，實行時的優劣及應注意的事項，並能於實際工作環境中印證及應用；實習可分為課堂上實習或校外實習；
  
- 練習法  
學員對所學的知識及技能，透過功課或課堂上的練習，更加鞏固所學的知識和技能，有模仿性的練習和創作性的練習；

#### (4) 研究性教學

研究性的教學方法，利用探討、辯證及深化討論的方式，讓學員透過集體討論或自我探究的方式，達到深入掌握知識的效果；研究性教學有以下的方法：

##### - 討論法

讓學員以小組形式就特定課題作出討論，互相交換意見，達到互相啟發的效果；與小組工作不同之處，是小組工作以技能，解難或實務工作為主，而討論法則集中知識或理論層面的討論，亦可利用個案作為討論的主題，讓學員各抒己見，互相提問及討論，從而得出小組的結論；討論過程期間，導師應逐一參加各組的討論，帶動討論及觀察小組成員的參與性、表現等；完成討論後，導師常要求各組簡介結論，讓其他組分享知識；

##### - 個案研究

透過與課題相關的個案，與學員分析個案的成因、結果及影響；個案研究亦可用講授法、演示法將個案呈現於課堂上，例如法庭案例或網上短片、新聞報導等，繼而可用提問法或小組討論方式，讓學員更深入了解所學的知識，如何建立自我認知、對知識的認知及見解；例如討論防火，可以採用嘉利大廈大火作為個案研究；

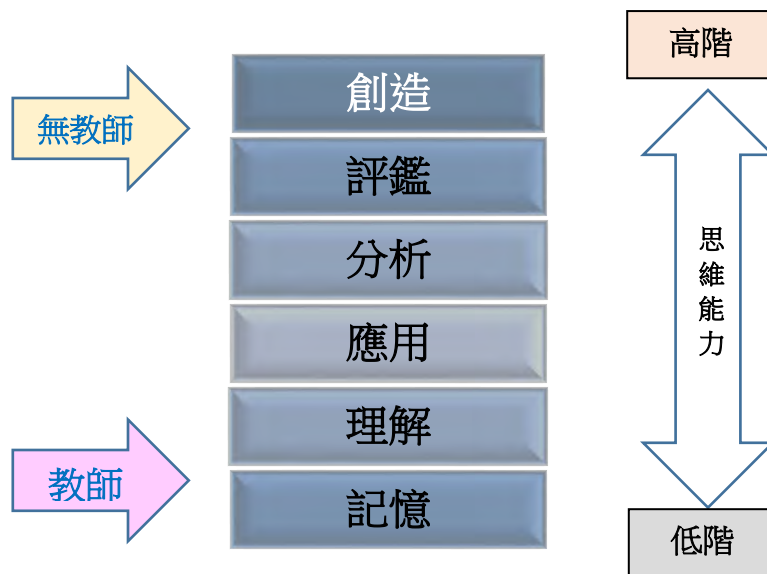
##### - 發現法

導師向學員提供不同的情境或教材內容，例如個案，引導學員朝著課題作出深入的探索，以發現相應的知識或結論，甚到創造獨特的理論和知識；發現法可供探討的課題種類廣泛，不限於理論層面的知識，實用性及技能技術也可應用。

## b. 傳統與創新的教學方法

傳統的教學方法多以導師為主導，由導師傳授知識予學員後，於課堂上再利用上一節介紹的各種方法，讓學員深入掌握及領會，學員經過溫習、做功課、實習、討論、研究思辯，將知識內化為自我的認知和能力；傳統的教學方法上，導師使用較多時間訓練學員的記憶、理解能力，其次是訓練學員的分析及應用能力，但較高層次的評鑑及創造能力則較少時間兼顧。(見下圖)

圖一：Benjamin Bloom 的認知領域教學目標<sup>5</sup>



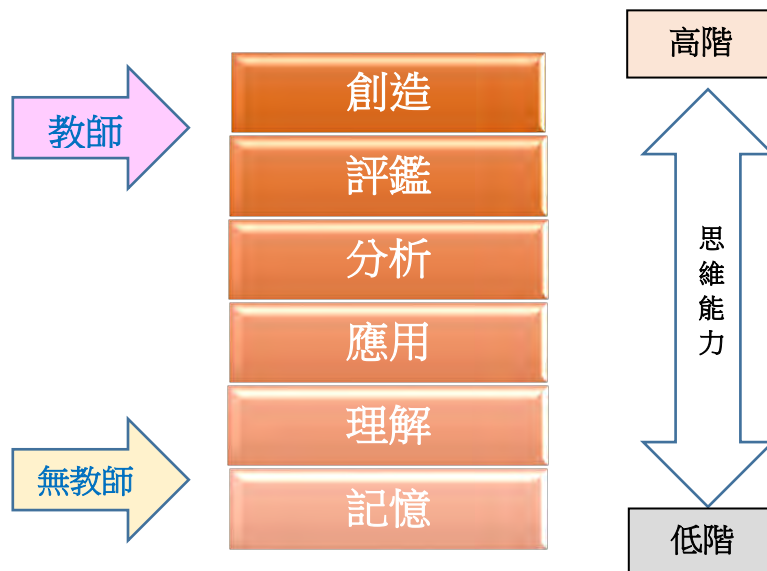
創新的教學方法，多採用互動方式，其中混合學習模式(Blended Learning) 結合了傳統的教學方式，加入不同科技及媒體的方式，靈活運用於教學上，例如應用一些教學軟件及應用程式，如 MOODLE, SOCRATIVE 等，讓學員多參與及增加互動，導師更可靈活運用課堂時間，例如即場問卷調查，邀請學

<sup>5</sup>劉怡甫《翻轉課堂-落實學生為中心與提升就業能力的教改良方》評鑑雙月刊第 41 期. 2013 年 1 月.

員對某些事件表態或嘗試回問導師問題，亦可安排臨場習作或測驗。

翻轉課堂(課室)(Flipped Classroom) 是現時常用的創新教學理念，改變前述的傳統教學模式；其方法是導師於上課前將課堂內容、教材或相關資料利用學習平台預早給予學員，學員必須課前自主學習，並將遇到的問題記下，到上課時導師主要回應學員的問題，課堂以討論為主的互動合作式學習，或作個別指導；這種方式與傳統的方式剛好相反，故稱為「翻轉課堂」。訓練學員最低階的思維能力如記憶、理解等，不需要導師的參與，反而導師多參與高階思維的訓練如創造、評鑑的能力，讓導師發揮更大的效用；一些翻轉會讓學員主導學習，自制教材。採用翻轉課堂的學習模式，導師的角色及參與會變成下圖：

圖二：Benjamin Bloom 的認知領域教學目標解讀翻轉課堂教學成效<sup>6</sup>



<sup>6</sup>劉怡甫 op.cit.

### c. 適用於保安培訓課程的教學方法

QASRS 保安培訓課程並非訓練高階思維能力的課程，故此翻轉課堂並不太適用，反而混合模式則可融合傳統的教學方式，應用於保安培訓課程上。

保安培訓課程多訓練學員的記憶、理解及應用的思維能力，所以語言性教學的模式，講授法、問答法及讀書指導法均可採用，當中以講授及問答會採用較多；利用講授法講解保安法例及保安員應有的職責、行為操守；利用問答法令學員對事例進行理解、於記憶的知識中尋找答案，同時亦加深學員對知識的印象，增強記憶；利用讀書指導法讓學員閱讀資料，理解法例條文、相關案例、實務守則及其應用方式的實況，為實踐的教學模式打下基礎。

保安課程亦會採用直觀性的教學方式，較多應用演示法，例如導師示範如何使用對講機、滅火筒等，讓學員理解如何執行操作；參觀法則可用於機構的內部保安課程，可安排學員參觀保安控制室的實際運作，令學員印證課堂所學的知識；但培訓機構舉辦的 16 小時保安課程，時間及安排上的局限，較難安排參觀的活動。

實踐性的教學模式非常適合保安培訓課程，實驗、實習及練習法均適合應用於課程上；以實驗法讓學員實際操作一些保安器材或工具，讓他們真正應用所學知識，掌握實際技能；利用實習讓學員回到工作崗位時可實踐所學的知識技能(16 小時的保安課程並不包括實習時間，但學員完成課程後，到工作崗位便可進行實踐，機構自行安排的保安課程可融合這個安排)；練習法可讓學員反覆操練技能或實務的操作，令他們更熟練地操作，例如書寫事件報告，進行訪客登記程序、巡樓程序等。

在保安課程上，研究性的教學模式中，討論法是可以應用的，導師可展示相關案例或事件，讓學員討論相關的處理方法，及討論其利弊，讓學員分析及理解不同事件的處理模式、考慮因素及其影響。

#### d. 授課技巧

若要令課堂成功進行，授課技巧亦非常重要，可利用不同的程度作參考：

##### - 引導學員專注課題

導師需要引領學員專注於課堂上，踏出第一步才能展開期後的授課過程；導師需透過聲音及語調的控制，臉部表情及肢體語言，引發學員的專注力，例如咬字要清晰、聲調有抑揚頓挫，不能過高過低過大過小，臉部需要有合適及關注的表情，若導師漠不關心，如何能引起學員的關心？

導師需採用合適並有趣的教材，引起學員的興趣，講授內容要言之有物，除了強調重點外，其他不能過度重複；引用的例子最好能切合學員的背景及經驗，方能引起學員的共鳴，有共鳴才能讓學員專注於導師設定的課題上。

例如保安課程內，不能只解釋法例而沒有舉出實際執行或相關案例，而選擇例子方面，最好與他們的經驗有關，若學員從未任職保安員，便可用日常生活的作例子，例如居住的地方、酒樓餐館或超級市場內發生的事例，方能引起共鳴。

##### - 引導學員投入

即使專注，若未能產生投入感，成效也會有所影響，就像旁觀者的心態，未必能對所學的產生認同感，知識就不能轉化為內在的認知，日後未必能應用。

引導學員投入的方法，是要讓學員對所學的知識產生共鳴，認同導師及課堂的安排能令他們增長知識，符合他們的學習目標；所以導師要認清學員的學習目的及推動力何在，除了合適的內容外，增加課堂上的互動環節是非常重要的，例如分享經驗及討論時間、示範及實驗操作時間等，尤其是成人教育的課堂，應增加相應的時間讓學員之間互相分享工作或生活經驗，令學員覺得被受尊重，投入及參與性自然提高。

- 引導學員思考及實踐

最後，導師應多用問答及討論的方式，引領學員思考課堂所學的知識，如何能有效地進行實踐及應用；若成人學員在職期間，導師可鼓勵學員於實際工作時應用，並於期後探討結果，這會令學員對所學知識或技能有更強的信心，導師亦應作出相應鼓勵；此外亦可安排角色扮演，模擬真實的情境讓學員應用技巧及知識，對所學作出深化，經過實踐深化而形成自身內在的感知。

#### e. 激發學習及專注技巧

激發學員的學習動機及專注，將會增加教學的成效，當學員有動機並持續地學習，即使導師日後的參與性逐步減少，學員也會持續自主學習。

激發學員的學習動機及專注，有以下的技巧可以參考：

- 了解學員

了解學員的想法、期望、強弱均是激發學員的基礎資料，甚至透過課堂的互動及討論繼而了解學員的性格，均能幫助導師激勵學員；導師利用學員的期望，激勵學員積極地達到自己的目標和期望；按照學員的強弱 採用合適的方法幫助學員；

- 鼓勵學員

導師必須於合適的時候鼓勵學員，增強學員的自信心，同時亦是正面的激勵方法，令學員信任自己的能力，同時信任導師的帶動，增加學習動機及專注；

- 成就導向

導師必須引導學員理解自我的能力，令學員明白付出努力才能獲得成就，讓其獲得成就感；導師設定的目標，應切合學員的能力，不能定得太高，過高目標反而打擊學員的信心，影響士氣；

- 強調實用性  
必須強調課程的實用性，令學員覺得能學以致用，導師需將課程融入現實環境當中，令知識與工作結合，增加學員的興趣；
- 運用探索技巧  
利用學員的好奇心，引導學員對課題進行理解、分析及探索，例如請學員對某一個個案提供解決方案，讓學員引用所學知識，利用創意嘗試解難，增強學員的學習動機，推動學習及專注。

#### f. 提問技巧

提問是引發學員好奇心及提升專注的技巧，但提問時需留意以下事項：

- 問題最好能引起學員的興趣，引起學員的思考，例如沒有絕對的對與錯的答案，學員回應時會較有成功感，容易投入回應及互動；
- 切勿讓學員覺得導師故意刁難，讓學員感到難堪，或感到導師故意炫耀學識；
- 提問應由淺入深，引導學員逐步掌握知識，並加以實踐和應用；
- 提問必須有重點，與教學目標相連結，並能刺激學員的思維；
- 提問時能營造導師與學員互動的良好氣氛，應有問有答，再引伸回應，才能達到最佳效果；
- 鼓勵學員作答，即使學員答錯亦應讚賞學員的努力嘗試，協助學員澄清任何錯誤；
- 可採用一問多答的方式，鼓勵更多學員回應問題，之後再歸納所有答案並作出總結，讓學員更有效學習；
- 當學員太沉默，不敢回答問題時，導師應盡量鼓勵並引導學員，例如給予



提示，讓學員更有信心回應。

提問的方法可以是直接提問或曲線提問、單問和重問等，導師可用不同的方法穿插於課堂上，配合課題內容及學員的反應靈活運用，增加課堂的互動學習。

### g. 討論技巧

同儕學習及課堂討論不單可增加師生的互動，透過討論令學員加深對課題的理解。課堂上有些討論技巧可供參考：

- 三人法則 – 訂下討論的主題，讓學員發表意見，一旦發言，必須等候三人發表意見才可再次發言，避免讓某些學員佔用太多時間，令學員不能多聽取別人意見；
- 混雪球式討論 – 導師將討論的主題，讓學員先寫下自己的意見，之後與另一學員交流討論，之後再將小組擴大，令討論涵蓋更多意見及看法；
- 關係圖表 – 導師將討論的主題，讓學員將立場寫好，然後分類張貼於白板上，邊分類邊討論其相關性；
- 解決問題 – 將學員分組，讓學員扮演問題解決者和聽從者，聽從者需按照解決者讀出的方法去解決問題，期間提出不清明白的地方，但不能代替解決者解決問題；之後兩者調換角色再進行另一個解題，在過程中讓學員更深入了解課題，同時增加與學員的互動；
- 拼圖學習 – 導師將學員分成 5 至 7 人一組，每組負責一個課題，小組討論後將討論結果整合總結，組員對該課題會有較深入的認識；之後小組分散到其他小組，再帶領其他小組討論該課題，便會有更深入的領會，之後再回到原來的小組，將新的領會及意見再討論，如此對這課題會有更深入的領會。

## h. 應用各種技巧以提升教與學的成效

在課堂上，導師必須了解學員的學習目標及動機，了解學員的期望，應用各種教學技巧於課堂上，定可提升教學的成效；課堂技巧可簡述如下：

思維能力	教學方法
記憶	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 講授法</li><li>➤ 指示閱讀</li><li>➤ 問答</li><li>➤ 實驗</li><li>➤ 練習</li></ul>
理解	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 講授</li><li>➤ 指示閱讀</li><li>➤ 問答</li><li>➤ 演示</li><li>➤ 參觀</li><li>➤ 實驗</li></ul>
應用	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 演示</li><li>➤ 參觀</li><li>➤ 實驗</li><li>➤ 實習</li></ul>
分析	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 講授</li><li>➤ 指示閱讀</li><li>➤ 問答</li><li>➤ 討論</li></ul>
評鑑	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 指示閱讀</li><li>➤ 問答</li><li>➤ 實驗</li><li>➤ 討論</li><li>➤ 發現</li></ul>
創造	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 指示閱讀</li><li>➤ 實驗</li><li>➤ 討論</li><li>➤ 發現</li></ul>

所有講授、提問、討論等學習技巧均需靈活運用於課堂上，方能增進教學成效。

## B. 課堂管理

### i. 課堂秩序管理

課堂秩序管理，目的是讓課堂能按照預設的安排進行而不被打擾，而學員的學習情緒及學習進度亦不應受到干預而有所影響。成人教育的課堂管理與一般的中小學有所不同，管理手段不能只訴諸權威，必須帶出互相尊重的文化。

一般常見的課堂秩序問題有以下各種：

- 遲到早退(兼讀制/夜校較常見)
- 進出課室
- 電話鈴聲滋擾/使用電話
- 高聲談話
- 小組討論時態度差
- 以言語向導師挑釁
- 與學員爭執

要處理首三個問題，導師必須於上課開始前將課室秩序及導師的要求、對學員的期望清楚地向學員陳述，令學員明白他們必須遵守的守則。例如電話必須靜音，因公事而必須通電話時，一定要先離開課室等。

QASRS 保安培訓課程中，學員必須修讀不少於 16 小時的課程，所以開課前必須提醒學員不能遲到早退，亦不能經常進出課室或長時間離開課室，否則必須補回時間；若已提醒學員必須將電話調校至靜音模式，但學員忘記了而電話響起，導師只須投以一個注視目光連同微笑，學員自會立即修正，其他學員亦會跟從。

若學員高聲談話，導師可暫停說話，將目光投向談話的學員，學員自然會發現問題，自動停止；又或導師可行近學員身邊，學員自然會收斂；又或向正在談話的同學提出簡單的問題，讓他重新專注於課堂上；導師亦可當作討論，詢問學員的意見或邀請他與學員分享意見。

當學員態度欠佳，無論對學員或導師，導師都應立即提醒學員應採用客氣及

正面的態度，一般都能立即見效，除非學員已情緒失控；若學員情緒失控時，導師可提早安排小休時間，讓大家有時間冷靜下來；若導師未能自行處理的話，應立即請求支援。

導師想有效管理課堂秩序，可先提醒學員上課的秩序要求，態度要嚴肅認真，不能兒戲；成人教育的課堂，導師不能以命令的語氣說話，必須尊重學員，同時令學員覺得被受尊重；為令學員有受到尊重的感覺，導師最好能記下學員的姓名，每次都可以姓名稱呼，令學員感受到導師的關注；對任何事件，導師應以事論事，不應針對人，措辭亦不應帶有侮辱成份，傷害學員的自尊；對學員說話要正面，而且採用積極的指示方法，而非採用消極的禁止方法。

#### **j. 問題學生的處理**

除上述課堂管理外，導師需要面對不同的學生，其中包括有問題學生；問題學生可分為情緒上及行為上的，而情緒亦會影響學生的行為。學生較容易出現的情緒問題可能包括焦慮、抑鬱、多疑、鬱躁，而且成人學員面對日常的工作壓力、學習或課堂適應壓力、同學相處障礙問題、感到受欺凌或侮辱等情況，均容易引發情緒問題。在行為上學生可能出現偏差行為，例如大聲說或言辭過激，或對上一節提及影響課室秩序的行為，若出現上述情況，可按上一節的方法處理。

此外，若學生有特殊學習需要，例如有讀寫障礙、自閉症等障礙，導師需了解學生的特殊需要，一方面保障學生的私隱，切勿於課堂上標籤學生，同時需要以公平的方式照顧其學習需要，例如安排獨立課堂考試，設計特殊試卷(相同題目)等方式，最重要是了解學生的問題及困難，方能採用合適的方法處理。

學生於課堂或課堂前未必主動將問題向導師報告，所以導師除鼓勵學生主動提出自身問題或困難外，亦需要關注學生於課堂上的行為表現或情緒變化，例如上課時是否無法專注、態度是否過份消極被動、會否經常不能完成指定習作等，若出學員現情緒問題或行為偏差情況，便需要儘早了解問題的原因及癥結以作出解決；若問題牽涉較複雜的情緒或行為問題，導師應及早尋求協助及專業人士的支援。

## **k. 時間管理**

課堂的時間管理對課堂進度及管理非常重要，而且必須於課堂預定的時間完成課堂計劃，將預定的教學內容及活動全數完成，達到預期的學習成效；若時間管理不善，可能會出現某些內容過度演繹，其他內容變得過度簡略，影響學員達成學習目標。

課堂必須預先設計課堂教學計劃，預算各部份內容的時間分配，包括講授時間、示範時間、活動時間及練習時間，而且應留五至十分鐘的小休時間。

當進行活動、討論或示範演練時，學員可能充滿熱誠及興趣，非常容易超出預算時間，所以活動可安排於小休前進行，萬一超時，可縮短小休時間來遷就；而且較早完成的組別可以先行小休而不需等候其他學員。

QASRS 保安課程的時間不得少於 16 小時，而且必須涵蓋所有指定內容，導師絕不可因時間不足而縮減內容，若真的未能於 16 小時完成，就必須超時進行，所以導師於課堂上的時間控制非常重要。

導師必須在課堂開始時先將 QASRS 對課堂的要求清楚讓學員知道，並對紀律、秩序及時間管理作出嚴格要求，確保學員遵守，令課堂順利進行。

## 第四章 - 教材樣本

### 4.2.7a 課程評估-評估學員的滿意程度及各個培訓階段的學習成果

#### 涵蓋能力單元

3.9.1 不同的評估方法和技巧以確定:

- a. 學員的滿意程度
- b. 在各個培訓階段的學習成果

#### 預期學習成果

完成課堂後，預期學員能：

1.	掌握各種不同的評估方法和技巧，以確定學員的滿意程度；
2.	善用各種不同的評估方法，以確定學員於各個培訓階段的學習成果。

#### 課堂涵蓋內容

<b>A.</b>	<b>課程評估 -確定學員的滿意程度及各個培訓階段的學習成果</b>
a.	課程評估的目的和意義
b.	課程評估的階段 – 前期、中期、後期
	<b>評估方法和技巧</b>
c.	評估學員滿意程度的方法和技巧
d.	評估學習成果的範圍 – 反應、學習、行為、結果
e.	評估學習成果常用的方法和技巧 <ul style="list-style-type: none"><li>- 問卷</li><li>- 習作或短文</li><li>- 專題報告</li><li>- 筆試</li><li>- 面試</li><li>- 觀察</li><li>- 模擬測試</li><li>- 工作評估</li><li>- 質量量度</li></ul>
f.	如何選擇合適的方法

## A. 評估方法和技巧的涵蓋內容

### a. 課程評估的目的和意義

機構為學員安排培訓，必定動用了不少資源，包括人力、金錢、空間、時間等各種資源，希望培訓計劃能達到預期的效果和目的。QASRS保安培訓課程的目的，是希望利用16小時的課程，令學員對執行保安工作有一定的認識和技能，從而勝任保安員的角色及為客戶提供優質的保安服務。但課程能否達到相應的目的，便需要對課程及學員進行評估。

進行培訓評估有以下具體的目的：

- 機構層面  
進行培訓效果評估，可讓機構了解培訓計劃是否能達到預期的成果，能否配合機構的策略發展及轉變，讓機構能預測機構未來的進程；評估培訓計劃的成效，可了解培訓有任何不足之處，對培訓計劃作出修訂；
- 工作層面  
評估培訓的成效，可以檢討培訓對提升學員的工作知識或技能是否有任何幫助；評估培訓成效也可同時檢討工作要求是否合理或需要修訂；評估培訓成效可分析推動學員提升工作知識技能的成效，也可讓部門或學員的上級了解學員於培訓後能力提升的幅度，可作為日後工作安排或晉升的參考，亦可方便人力資源的調配；
- 學員個人層面  
培訓評估可了解學員對培訓計劃的滿意程度，以分析培訓課程是否切合學員的需要和達到學員的期望；透過評估培訓成效，讓學員了解自身的工作能力及程度，明白自我發展的潛能，令學員於執行工作時可增強自信心及應付能力，亦可提升工作士氣。

## b. 課程評估的階段 – 前期、中期、後期

評估培訓效果可按時序分為三個階段進行。首先要清楚培訓目的及對象，然後制訂評估的次序，按時序推行。

### (1) 前期- 培訓之前

當課程開始之前，對參加者進行課程前的評估；評估可分為兩方面：

- 對課程的期望 – 可收集參加學員、上司、部門、機構對培訓的期望及學員參加培訓的動機，以便導師及培訓機構可作出調節，以配合學員的需要，增加培訓成效；
- 學員的知識技能 - 於培訓前對參與者先進行評估，才能有數據及資料於培訓後作出比較對比，方能判斷培訓的成效。培訓前的評估可以評核學員的工作技能或知識、學員對工作程序的了解、產品或服務質素、工作效率等。

於QASRS保安培訓課程，可評估學員曾否參與相關課程，對保安服務的認識程度，參加課程的目的及期望等；這些都可透過簡單的問卷進行評估。

### (2) 中期- 培訓期間

於培訓進行期間，應按培訓計劃有步驟地對學員進度進行評估，當培訓內容較豐富時，可分期評估學員的學習成效，避免於完成課程後只進行一次性的評估，影響評估的有效性。於學習期間作出中期的評估，可緊密地監察學員的進度，導師可對課堂安排作出適當的調節，或對個別學員加強輔導，增加培訓的成效。

QASRS保安培訓課程只屬短期課程，所以只需進行簡單的分段評估，讓導師知道學員的理解情況及吸收知識的進度，以調節課堂的時間、內容或教學方法，評估可透過問答形式，或利用手機應用程式對各獨立課題進行堂上測驗，不單可評估進度，同時亦可加深學員的記憶，加強課後期評估的信心。



### (3) 後期- 完成培訓

於完成課程之後進行的評估，與前期評估相同，分兩部進行：

- 評估學員對培訓課程的滿意程度：了解學員是否滿意課程的內容、設計、教學方法、時間編排、教學設備，總結課程能否滿足個人期望；
- 評估學員的學習成果，以鑑定課程對提升學員的知識及能力、應付實際工作是否有效；培訓後的評核為機構、部門及學員提供有效的資料，可以對課程及學員表現作出整體的評定，以確定培訓課程對機構及學員可產生的貢獻。

QASRS保安課程的後期評核，可採用問卷評估學員對課程的滿意程度，而學習成效的評核，按QASRS計劃的規定，會採用選擇題形式，於一小時內回答50題，學員必須答對30題或以上才算合格。

### c. 評估學員滿意程度的方法和技巧

評估學員對課程的滿意程度，可分為正式及非正式評估。

非正式的方法是導師於課堂期間觀察學員的反應，以及於小休時與學員閒談，收集他們的意見，導師可靈活地作出對應及改善，令教學方法或表達方式更切合學員的需要。

正式的評估留待完成課程後，讓學員表達對課程的意見，通常會以封閉式問卷進行調查，並設部份開放式問題，學員容易快速回應，而且有清楚的紀錄作為日後的分析。

問卷一般可按以下的項目再細分：

- 對導師教學的滿意度
- 對課程內容(包括內容及深淺程度)的滿意度
- 對課程設計、行政管理的滿意度
- 對教學環境的滿意度
- 符合期望的程度
- 整體的滿意程度 (或評價)
- 其他意見/改善建議
- 將來期望進修的項目(或課程)

量度方面，通常以李克特量表(Likert Scale)量度學員對特定範疇的滿意程度，例如：

五級：

非常滿意 (5)	滿意 (4)	一般 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)
-------------	-----------	-----------	------------	--------------

十一級：

非常滿意 ←—————→ 非常不滿意

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

問卷通常會加入開放式的問題，不限議題地讓學員發表意見，例如對課程的其他意見，改善建議，若屬機構內部培訓，可能加入詢問學員再期望進修的項目(或課程)，幫助機構制訂策略。

請注意問卷應以不記名方式填寫，填寫時導師最好不在場(或不會觀看學員填寫)，這才能收到最真實的反應，若學員需要填寫姓名或職級，其答案的真實性便會大受影響。

#### **d. 評估學習成果的範圍 - 反應、學習、行為、結果**

於評估學習成效方面，常集中於四個層面的成效，分別為反應層面、學習層面、態度層面及結果層面作，以下列出按四個層面的範圍及常用的評估方式：

##### **(1) 反應層面**

主要評核學員對培訓課程的反應程度，包括學員的感受、投入及認真程度、對課程的滿意程度等。方法如下：

- 教與學問卷調查 - 收集學員對課堂安排的意見或導師教學方法的意見，以問卷方式讓學員發表對課程及導師的意見，了解學員的反應(詳見c 節);
- 課堂觀察 - 課堂觀察，於課堂上觀察學員的反應，例如投入程度或回應提問的踴躍程度等，以評估學員正面反應或反面反應的程度；
- 於成人教育的課堂，其他的數據或觀察也可評估學員的反應，例如有沒有學員於課堂上打呵欠或睡著、有多少學員上課時同時使用手機、遲到早退的學員人數、認真參與討論或分享的人數、準時交功課的學員比例等，均可用作參考，評估學員對課程的反應。

QASRS保安課程最少16小時，所以學員參加16小時的課程絕不能遲到早退，擅自離開課室或不專心上課，導師必須提醒學員有關要求，若有違規，學員可能被拒絕參加評估考試，或需要於8天內補課才能考試。

##### **(2) 學習層面**

評估學員學習知識或技能的成效，主要評估學員吸收知識的程度，對知識技能的理解及掌握程度，能否有效無誤地應用相關的知識技能，可分為認知層面的，及實用層面的成效。評估可以為培訓結果及成效提供實質的證據，更具有說服力。

常用的評估方法有以下各種：

- 功課 – 一般功課會用於培訓期間的中期或後期評核，了解學員對課題的理解，功課可以多種形式。例如個案分析讓學員尋找資料作答，書寫文章或完成某些指定解難題目，以評核學員對資料搜集、數據分析、解決問題的能力，以及知識的理解和應用程度；另透過小組功課，可評估學員的領導、溝通、團隊協作的的能力；
- 考試 – 考試是常用的評核方式，考試是考核學員對知識理解及運用，或實際技術操作的能力；常用的分為筆試、口試及實務試。筆試主要考核學員對知識理解；口試評核學員知識及表達能力、溝通能力；實務考試則考核學員應用技術的能力。例如保安導師課程必須安排口試(實務演講、口語應對或教學示範)，否則便難以評核學員的口語表達能力。
- 演講報告 – 由學員搜集資料，整理分析，對某一專題項目進行演講報告，以評核學員對專題的理解程度，同時亦可評核學員的演講能力、及即場回應提問的能力等。
- 實務評核 – 以具體的工作或實際操作示範，作為評核學員學習成效，這方法經常應用於技術及操作能力的評核，例如保安培訓方面，若培訓學員操作保安器材如對講機或操作監察系統，必定以實際操作作為評核的方式；

功課、筆試及演講報告多集中評估學員理解認知的成效，而實務評核則著重評估應用技能的能力。QASRS 保安課程的評核方式，16 小時的課程評核集中評估學員的認知能力而非應用能力。若課程屬內部培訓課程，機構可於安排學員擔任實際工作前或期間，加以測試他應用保安知識及技巧的能力，便可較全面地評估課程對提升工作效能的實質成效。而保安導師的課程評核，則會涵蓋認知及實踐的評估。

### (3) 態度層面

評估學員對新知識或技能應用的態度，以及對於工作上的態度，有沒有因為接受培訓而得到改善，若學員對所學的知識和技能均產生認同感，認為對自身工作有幫助，便會樂於應用，否則很快便將課堂知識拋諸腦後。

評估態度的方法有以下各種：

- 觀察 – 若培訓的目的是針對工作程序的轉變，學員投入工作的態度等，可利用觀察方式來評估培訓的有效性；通常觀察是由上司對下屬進行觀察，觀察評核必須比對培訓前與培訓後學員對執行工作的程序或對工作的投入感、自信心等有沒有得到改善，才能判斷其成效；
- 訪問學員 – 於培訓完成後約一至三個月期間，訪問學員對應用新知識或技術的感覺，由學員自行評價培訓對他們的幫助；
- 訪問學員上司 - 於培訓完成後約一至三個月期間，可訪問學員的上司，了解學員有否實際應用培訓所學知識技能於工作上，應用的程度及成效等，這可深入了解課程對學員的態度有沒有正面的成效。

評估時還要考慮有沒有其他因素導致出現改變，例如轉換崗位職位、轉換上司、待遇提升等，因其他的因素均會影響學員的態度，要建立準確的因果關係，便需要小心剔除其他因素。

#### (4) 結果層面

評估培訓帶來的整體結果，對機構帶來的效益。這個層面的評估涵蓋範圍較廣，評估的方向、內容及方法必須視乎培訓課程的目的來進行，簡單來說，是評估培訓課程的結果，是否與課程預期目的相符，甚至超越預計的結果。

評估的方法有以下幾類：

- 統計數據 – 利用一些統計數據來評估成效，例如保安員的工傷數字比例、執行保安工作期間犯錯的比例、學員偵測罪案的數字、學員流失率、學員對公司的滿意程度或歸屬感等，均可用作評估培訓的成效；當然統計數字常利用比較的方法，找出改善的比率(若沒有舊數據便未能作出比較)；
- 比較量度 – 培訓課程的目的是提升學員的工作效能或質素，透過比較培訓前及培訓後的資料或數據來評定培訓為機構帶來的效益；例如培訓學員應付顧客的技巧及服務態度，可以利用投訴數字作比較量度，檢討經過培訓後投訴員工的數字有沒有具意義的下降；若希望提升服務水平，則可比較培訓前與培訓後服務承諾的達標率，以找出改善幅度；例如課程的目的是提升工作效率，機構可量度學員於處理突發事件的速度，比較培訓前後的速度有否提升；
- 成本效益 – 為核實培訓課程的存在價值，機構均會評估培訓計劃的成本效益，以投入的資源及成本，比對培訓為機構帶來的效益，從而分析成本效益，並可以對不同的培訓課程作出比較，為機構管理階層制訂策略時提供決策所需的資料。

結果分析最重要是清楚知道預訂目標，並於培訓設計時預先定出量度成效的指標及其比重，例如以支出、時間、品質或其他有效性的量度指標，若誤選指標的話，評估便不能反映真實的情況。

## e. 評估學習成果常用的方法和技巧

按上述評估學習的時序與層次，評估學習成效的方法有以下方法：

### (1) 問卷

常用於評估學員對課程的期望及課堂後的意見，評估學員的反應層面，了解學員對課程的滿意程度，明白課程能否達到學員的期望，並可對課程作出檢討及改善。

問卷的設計必須簡單，文字淺白易明，最好先採用封閉式問題，後加上幾題開放式問題讓學員陳述意見，開放式問題要學員思考太多，及要以文字表達，會令學員減少回應的意欲，影響收集意見的成效。問題的設定切勿有引導性。

### (2) 習作或短文

對於一般課程，習作或短文適合於評估學員的認知程度，並可用於針對某一課題作簡單的學習成效評估。若習作或短文主題是情境的應用題，可評估學員對知識的理解及應用的認知，評估學員的理解及分析能力。

習作或短文只適用於評估資訊或知識的認知能力，並未能評估學員技能操作或技術能力的成效，而且學員的語文能力會影響其表達。QASRS 保安課程學員的學術及語文水平未必高，若受到語文表達能力所影響，習作或短文未必能真實地反映學員對保安知識的理解程度。

### (3) 專題報告

專題報告屬較高層次的評估，評估學員對資料的搜集、分析、理解、應用、以及評鑑甚至創造的能力，透過對某一課題的深入了解，以專題報告的方式呈現學員上述的能力，反映學習的成效。

專題報告並不能評估學員記憶的能力，亦不能反映技能操作或技術應用層面的能力，對於 QASRS 保安培訓課程並不適用，但較高級的保安課程，例如保安導師課程就適合用作評估學員對培訓的認知、理解及評鑑的能力。

### (4) 考試(筆試及實務試)

筆試是常用的評核模式，評估學員記憶、理解、分析及應用的能力；學員必須溫習並理解所學知識，才能正確地回答問題。若筆試採用開卷式考試，會較少評估學員對知識的記憶；若學員的語文能力較高，可用短答或長答題；若學員的語文能力較差，則採用選擇題、是非題或填充題；若評估學員對知識的理解及應用能力，題目會採用情境題。

對於實際技能及技術的評估，可採用實務考試的形式，讓學員實際操作工具或展示工作技能，以評定學員的能力及培訓成效。

### (5) 面試

面試與筆試不同的地方，只是面試是以說話語言的方式直接回應考官提出的問題，而非以文字表達，對於難以文字表達意見的，以語言表達可反映學員對課題的了解及應用程度，亦可盡情表達觀點或因應考官的臉部表情，對答案再加以解釋。

相對於筆試，由於提問的問題不會相同，可能會產生不公平的情況。若需要評核學員的說話技巧或應對能力，面試是必然的選擇。



## (6) 觀察

觀察是以不會介入的方式，從旁觀察學員的行為、態度、工作技能或技術，適合用於評估學員的學習及行為層面的成效；透過觀察學員於培訓前及培訓後的行為轉變，從而評估培訓課程對學員的影響，判定課程的成效。

觀察可以由直屬上司進行，或導師於一個時段後到訪學員的工作間，觀察學員的表現；若屬後者，只能評估學員工作技能或技術的成效，不能評估學員行為態度上的成效。

評估時應預設一些觀察項目及指標，讓觀察員能客觀地評價成效，例如學員對客戶的態度，可觀察學員的笑容及面部表情、處理投訴時的態度、應付突發事件的反應及處理程序等均可以觀察方式進行評估。

## (7) 質量量度

用作評估課程結果的層面，機構最重視培訓實質的成效，對工作或服务質量的提升是培訓其中一個重要的目標，亦是成效的重要指標。

要以質量來評估成效，首先要知道培訓的目標/期望成效，並列出相關指標，例如減低投訴數字百份之五、遇到突發事故時學員到現場時間減少 5 秒，質量的評估可反映培訓對學員工作技能所產生的效能，從而評估課程對提升學員的工作質量是否有幫助。

#### f. 如何選擇合適的方法

若要選擇合適的評估方法來評估課程的成效，首先要清楚培訓的目的，與培訓的對象，才能選擇合適及有效的方法來評估培訓的成效。

以下是針對不同層面的效能可採用的評估方式：

效能	評估方式
改善工作技能/技術	實務考試、觀察
知識及思維運用	筆試、面試、習作、短文、專題報告
工作態度及行為模式	問卷、觀察、質量量度
機構業績	質量量度

針對培訓的涵蓋面來說，單一項目的培訓或持續性的培訓，評估的安排會有不同，若屬單一項目的培訓，則可用一次性的評核方式；若屬持續性的培訓，則必須為持續性的評估，不能以一次的方式作評核，因為不同課題的評核方式應有所不同，若採用單一方式會影響其有效性；例如保安導師的培訓課程，必須針對不同課題採用持續性的評核方法。

針對培訓的對象來說，成人培訓的評核方法應考慮成人的學習特點，應注重知識或技能的應用而並非背誦資料，所以設計考試題目時應以實用或情境題為主，而不應採用資料性的題目。QASRS保安培訓課程屬成人課程，課程較簡單，由於學員的語文能力不高，所以可以採用選擇題的考試模式。

設計培訓計劃時，必須詳盡考慮培訓的目的、對象及方法，從而設計合適及有效的評估方式，令課程評估結果對機構及學員帶來有效及實質的資訊，方可讓機構及學員更容易掌握未來的發展方向。

## 第四章 - 教材樣本

### 4.2.7b 課程評估-評估學員的滿意程度及各個培訓階段的學習成果

#### 涵蓋能力單元

#### 3.9.2 建議評核的設計(按 QASRS 的要求):

- a. 設定多項選擇題
- b. 制定評分方案
- c. 分析考試結果

#### 3.9.3 檢討評核和考試的結果

#### 預期學習成果

完成 3.9.2 建議評核的設計及 3.9.3 檢討評核和考試的結果後，預期學員能：

1.	根據 QASRS 的要求，設定評核學員的方法，包括設定合適的多項選擇題；
2.	根據評核的設計及 QASRS 的要求，為評核設定評分方案；
3.	透過評核的結果，合理並有效地分析學員的能力及學習成效；
4.	於完成評核後結合培訓目的，以檢討評核和考試的結果，作出分析及評定培訓的成效，並作出檢討或修訂，對課程作出持續改善。

#### 課堂涵蓋內容

<b>A.</b>	<b>評核的設計</b>
	a. QASRS 對評核設計的要求
	b. 設定多項選擇題的技巧
	c. 評分方案的設計
<b>B.</b>	<b>檢討評核和考試結果</b>
	d. 分析考試結果的方法
	e. 考試結果與學員學習成效、培訓目的的配對分析
	f. 檢討評核和考試的結果，以便對培訓作持續的改善
<b>C.</b>	<b>問卷樣本</b>

## A. 評核的設計、檢討評核和考試的結果

### a. QASRS 對評核設計的要求

按照 QASRS 指引，評核的方式有一定的規定和要求，考試需以選擇題形式進行。試卷除由導師設定外，每份試卷須由課程總監審批後才能使用，試卷保密及妥善保存。

選擇題的評核管圍必須涵蓋課程大綱內各重點，題目內容的比例如下：

項目	主題	試題數目
(i)	保安護衛員的角色及一般職責	7
(ii)	操守及行為	2
(iii)	制服及設備	3
(iv)	法律責任及有關法例	13
(v)	防火須知及應變程序	5
(vi)	應付緊急事故	12
(vii)	訪客管制、巡樓、報告及記錄	3
(viii)	職業安全與健康	2
(ix)	待客之道	3
合共：		<b>50 題</b>

培訓機構可設立試題庫，配備合適的試題，試題可重複使用，但每次的試題不應與上次考試的試題有百分之五十或以上的重複。所有考題答題必須由導師批改，並由課程機構委任作監察課程的行政主任核實。學員考試合格方能取得證書，合格分數可設定為 60%，即 50 題答對最少 30 題。

課程主辦機構須制訂一套考試規則，並確保學員充分了解並遵守有關內容。考試須由經驗豐富的監考員監考；課程主辦機構須設立制度，確保正確記錄所有考試成績；考試成績由導師評核後，需由課程主辦機構監察課程的行政主任確認；行政主任報告須於該課程之考試完結後之一個月內完成。培訓機構必須保存報告及相關文件最少五年。

## b. 設定多項選擇題的技巧

QASRS 課程採用單一考試的評核方式，導師於設計多項選擇題時，可參考以下的技巧或注意項。

- 選擇題涵蓋的內容及分佈比例已受指引規定，不得更改；
- 選擇題的設計必須有效反映學生的能力，例如不能容易以碰運氣的方式選中答案；例如答案的類別只有一個與別不同，學生便容易以剔除法選中正確答案；所以題目能能否有效反映學生能力是非常重要的；
- 題目要清晰，明確指出要求，切勿含糊；例如切勿用「可能」、「或者」這類字眼；
- 題目不應同時測驗兩個不同的概念；例如用於滅火及保護身體同時出現；
- 切勿以文字誤導學生，例如以雙重否定的句子及答案；
- 切勿採用太艱深的文字入題，除非希望測驗學生對該文字或概念的了解程度；
- 可供選擇的答案不應太多或太少，一般以四至五個選項為佳；
- 若答案並非只有單一選擇，可列出不同的組合作為選項；
- 問題不應只有對/錯、是/非的選項；
- 題目內不應暗示或隱藏了答案在其中；
- 題目的答案應儘量避免出現以上皆是或以上皆非的答案；
- 不應採用扣分制，即答對有分，答錯不應扣分。

當設計選擇題，必須考慮深淺程度，若題目過深或超出學員的程度，並不能真實反映課程的成效，只能測出學員的現時水平；若題目過於容易，當所有學員都拿到滿分，又怎能判別誰對課題有最深的認識及記憶？所以設計選擇題的試卷時，除了配合學員的程度外，必須加上數題比較艱深的題目，以分辨表現較突出的學員。

### c. 評分方案的設計

一般的評分方案，會按照教學內容重點及方式的比重來制定評分方案，例如實用技能的評估，實用試的比重應比筆試為高，而實用試的評分，應按照要求的重點而定，例如品質要求、程序要求、完成速度等而決定比重。

而評定學員的表現，可分為合格與不合格，合格的分數應考慮學員對全部知識掌握的要求，例如一些不能出錯的技能或程序，合格分數可以定於 80%，而其他一般評核的合格分數可設定為 50%或 60%不等；若想評定學員的水準，可按成績分為優異、良好、一般、合格、不合格五個等級。

按照 QASRS 的要求，課程評核的方式是 50 題選擇題，評分比重每題相同，若每題一分，滿分為五十分，合格分數為三十分；為方便計算或採用可一百分作為滿分，可以設定每題二分，滿分為一百分，合格分數為六十分。

QASRS 只要求區分合格與否，並沒有要求將學員水平分等級，若培訓機希望有更多數據幫助檢討及評估課程的成效，可再將學員成績分類，並可參考以下的分類：

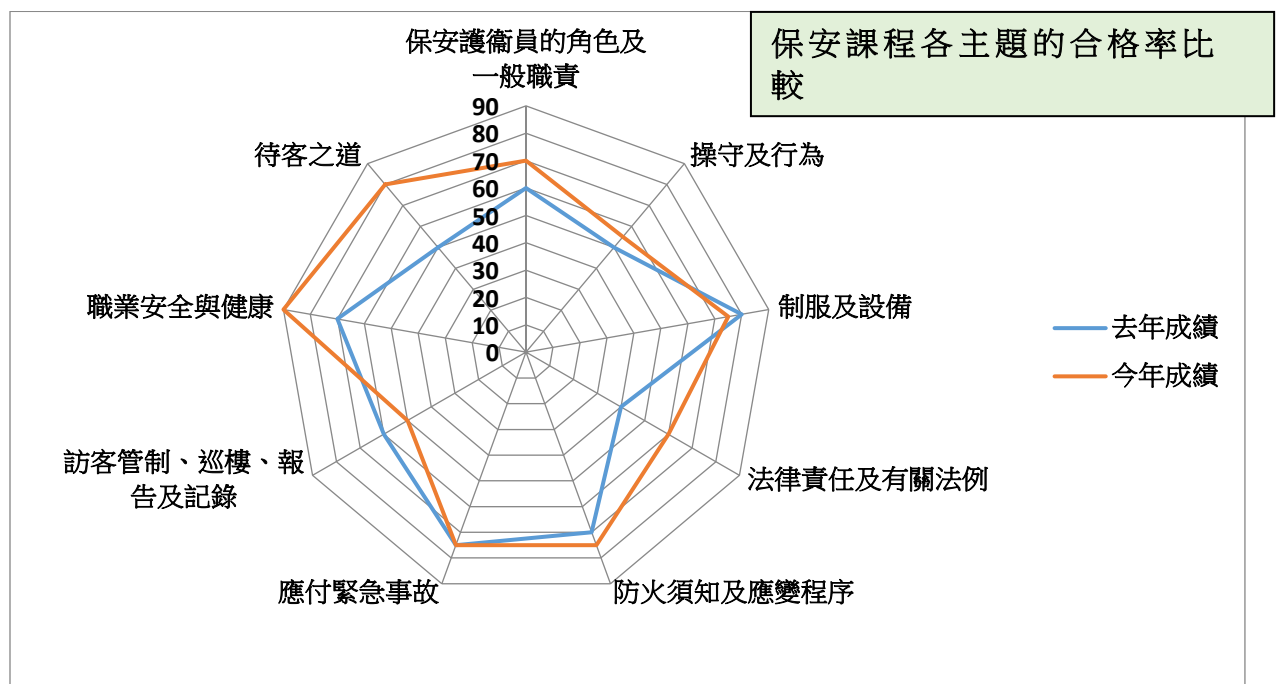
等級	滿分為 100 分	滿分為 50 分
優異	90 至 100 分	45 分至 50 分
良好	80 至 89 分	40 分至 44 分
一般	70 至 79 分	35 分至 39 分
合格	60 至 69 分	30 分至 34 分
不合格	59 分及以下	29 分及以下

#### d. 分析考試結果的方法

考試完結後得出的考試結果，可以提供不同層面的資料供管理層、培訓機構、導師以至學員作出參考。對考試結果的分析有以下方法：

- 單次性結果統計 – 將學員的成績作出統計，計算不同等級的比例，以及合格與不合格的比例；
- 按題目分類統計 – 按考試的題目類型作出統計，計算題目題型的合格率，或等級分佈；若有不同類型的綜合考試，可按評估方式作出統計，例如筆試與實用試的合格率；

由於 QASRS 規定選擇題涵蓋不同內容的數目，所以可以按照題目分類來計算不同主題的合格率或表現等級；可以採用雷達圖方式協助分析學員各方面的表現水平(如下圖)：

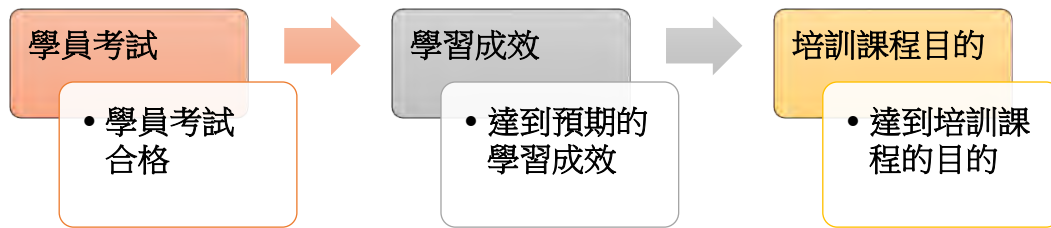


- 標準差(Standard Deviation) – 利用統計學上的標準差，將學員的成績計算標準差，可評估學員表現的參差程度，從而協助評估課程；
- 持續性比較 – 將單次性的統計，結合過去的統計作出比較，例如合格率上升或下降，某一課題的合格率有否持續上升或持續下跌，若曾進行課程變更或教學方法的改動，必須利用考試結果與之前作出比較，以評估改變是否有效；比較當然要注意學員的背景有沒有重大差異，評核考試的深淺程度有否出現重大差距等因素，因而影響結果的有效性。



e. 考試結果與學員學習成效、培訓目的的配對分析

為了確定培訓計劃能否達到培訓目的，學員的考試結果與學習成效、培訓目的必須作出配對分析，以確定以下的關係：



所以課程開始前要將學習成效與課程目的逐一配對，確保學習成效能滿足課程目的，考試的設計亦需要配對學習成效，確保考試設計能滿足學習成效的要求。

例如 QASRS 保安課程的目的及學習成效配對如下：

目的	訓練學員能夠根據“保安培訓課程認可計劃質素保證系統(QASRS)”的指示和指引執行基本保安服務
成效	
能為自己裝備保安人員所需的知識和技能，以提供保安服務	✓
根據“保安培訓課程認可計劃質素保證系統”的指示和指引執行基本保安服務	✓

考試與成效的配對如下：

成效 考試主題	能為自己裝備保安人員所需的知識和技能，以提供保安服務	根據“保安培訓課程認可計劃質素保證系統”的指示和指引執行基本保安服務
保安護衛員的角色及一般職責	✓	✓
操守及行為	✓	✓
制服及設備	✓	✓
法律責任及有關法例	✓	✓
防火須知及應變程序	✓	✓
應付緊急事故	✓	✓
訪客管制、巡樓、報告及記錄	✓	✓
職業安全與健康	✓	✓
待客之道	✓	✓

上節提及的按主題分類來分析學員的考試結果，便可衡量及評估課程能否達到學習成效及課程的目的，若只參考總合格率，評估課程實質成效時可能有偏差，以 d 節的雷達圖分析去年及今年的考試成績，雖然兩年整體都是合格，但去年的「法律責任及有關法例」、「待客之道」與今年的「報告與紀錄」這三個主題均是不合格的，這反映出學員對於某些主題未能達到預期的學習成效，因而影響培訓的結果。

## B. 檢討評核和考試的結果，以便對培訓作持續的改善

如前述，分析考試結果可以獲得資訊對課程作出評估，有利於課程檢討與持續改善。若評核及考試的設計得宜，將會如實反映課程的成效。

舉例說，若課程中包括教導學員書寫事件報告，評核方式是要求學員對某一個事件個案書寫報告，若評核結果反映學員未能達到應有水平，表示他還未掌握有關知識和技巧，原因可能是：

- 老師沒有作出示範；
- 講解時間太短，學員未能明白及掌握；
- 學員文字表達能力差；
- 學員上課不專心；

若屬於學員自身的問題，結果只會在這學員身上反映出來，而不會出現大部份學員都未能達到標準的情況；倘若課程中大部份學員都未能達到應有水平，則可能是多個原因導致，檢討及改善是必須的。

當分析考試和評核的結果時，可分為短期及長期的結果，並對課程作出檢討；若評核出現未符理想的結果，必要分析其成因，以及影響層面；成因的分析必須配合課程評估及學員對課程的滿意程度，以及結果來作出綜合性的分析，未符理想的成因有很多，可分為課程層面的、導師層面的及學員層面的，不同層面的成因有以下的例子：

**課程層面：**

- 課程內容與課程目的未能配合
- 課程/課堂時間分配不當
- 教材及教學資源不足 / 未能配合課程
- 評核方式未能真實反映學員程度及能力

**導師層面：**

- 教學方法欠佳
- 導師未能引導學生投入學習
- 溝通技巧欠佳
- 課堂時間管理欠佳

**學員層面：**

- 專注力不足，課堂投入不足
- 欠缺學習動機
- 語文 / 語言能欠佳

判斷成因後，培訓機構可對課程作出短期及長期的改善，針對學員及導師層面，可即時採取措施改善，例如於改變教學方法以配合培訓目的及內容，同時亦可增加學生的專注及投入感；即時調節課堂管理及時間控制等。

針對課程層面，必須採用較長時間作出改善及修正，例如修改課程內容或時間安排(如增長課程時間)、改善教學資源或修改評核方式等，由於涉及課程管理及內容的問題，所以需要較長時間改善，或需經過課程評審通過後方可執行。

總的來說，對考試及評核結果進行分析，一方面可了解學員於培訓後的表現及能力程度，另一方面可收集相關資料，協助機構檢討培訓計劃，並可針對性地對課程作出短期、長期及持續性的改善。

## C. 問卷樣本: 課程及導師評價

課程名稱

評核者

班別編號

日期

請在每條問題圈上你認為適當之評價。

(一) 課程評價	極不同意						極之同意						不適用	
1. 課程能達到課程預訂的目的	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	NA	
2. 課程內容深淺程度適中	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	NA	
3. 課程活動安排恰當 (如討論, 角色扮演, 實習, 習作等)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	NA	
4. 課程活動能啟發我對課題的興趣及了解 (如討論, 角色扮演, 實習, 習作等)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	NA	
5. 課程對工作是有用的	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	NA	
6. 課程時間長短適中  如你在「課程時間長短」所給予的評分是在'1'至'4'之間, 請在右方說明評價:	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	NA	
							( ) 太短 ( ) 太長							
7. 課程教材令人滿意	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	NA	
8. 課室教學設備令人滿意	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	NA	
9. 其他提議														

(二) 導師評價	導師姓名						導師姓名					
	極不同意			極之同意			極不同意			極之同意		
1. 導師能有效地講授/溝通	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2. 導師能引發課堂興趣	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3. 導師對課題有深入認識	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
4. 導師樂於解答問題	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
5. 整體來說, 導師能有效地幫助學員進行學習	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
6. 其他提議												

(三) 整體滿意程度	極不同意						極之同意					
我對此課程感到滿意	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

1. 那些課題對你最具意義？請加以說明。

---

2. 你認為有那些課題亦應該包括在將來的課程之內？

---

3. 你認為課程如何助你在工作上發揮得更好？

---

4. 你還期望參與甚麼課程？

---

5. 其它意見或建議。

---

~ 多謝您的寶貴意見~

## 第四章 -評核試題樣本

### 4.3.1 保安培訓課程的要求及保安員表現標準

答題時間: 45 分鐘

全卷必須全部作答，總分為 100 分(合格為 60 分); 學員必須於甲部及乙部必須同時取得 60%或以上的分數，方為合格)

甲部: 简答题 (每題 10 分，合共 40 分)

請於橫線上寫上答案；除特別註明外，可用列點方式答題。

1. 保安公司為員工提供的培訓課程，課程內容應包括甚麼？

答案: 共 10 分

- (i) 保安護衛員的角色及一般職責 (1分)
- (ii) 操守及行為 (1分)
- (iii) 制服及設備 (1分)
- (iv) 法律責任及有關法例 (1分)
- (v) 防火須知及應變程序 (1分)
- (vi) 應付緊急事故 (1分)
- (vii) 訪客管制、巡樓、報告及記錄 (2分)
- (viii) 職業安全與健康 (1分)
- (ix) 待客之道 (1分)

共 10 分

2. 保安課程的培訓師應具備那些條件?

**答案: 5 項, 共 10 分**

- (i) 具備對保安服務業的認識 (2分)
- (ii) 具備對保安培訓課程認證計劃質素保證系統的了解和認識 (2分)
- (iii) 具備領導才能、影響及感染力帶動學習氣氛 (2分)
- (iv) 具備良好溝通技巧 (2分)
- (v) 具備個人技能能處理問題學生及維持課室秩序 (2分)

其他合理條件均可接受

共 10 分

3. 舉辦保安培訓課程，培訓機構應於課室內應準備那些輔助器材?請列出兩項必須器材及四項適用器材。

**答案: (共 10 分)**

必須器材: (每項 3 分, 共 6 分)

- 白板 (連筆、擦)
- 投影機

其他器材: (每項 1 分, 共 4 分)

- 電腦
- 投影屏幕
- 實物投影機
- 簡報器/雷射指示筆

任何合理答案均可接受

共 10 分



4. 培訓保安員時，需教導保安員執行基本的保安職務，請列出其中五項。

**答案: (共 10 分)**

任何其中五項 (每項 2 分，共 10 分)

- 防止未經許可人士進入樓宇、物業
- 登記訪客資料，並採取措施，防止向未獲授權者洩露這些人士的資料
- 監管私家路上人、車進出情況
- 根據《道路交通(私家路上泊車)規例》第 374 章，採取適當措施，扣押未經許可停泊在私家路上的車輛
- 巡邏
- 防止及偵測罪案、意外
- 防止貴重物品損毀
- 準確報告及紀錄所發生的事故
- 按照僱主所定的應變計劃，處理緊急事故
- 監察保安系統
- 妥善保管鑰匙
- 緊記僱主所定的工作指示

其他合理答案均可接受

共 10 分

乙部：情境應用題（每題 20 分，合共 60 分）

請於橫線上寫上答案；除特別註明外，請勿以點列方式答題。

5. 若參加 QAS 保安課程的學員上課時遲到，於開課後 30 分鐘才到達，並稱因為剛處理公事而延誤。作為導師，你會批准他繼續上課嗎？請加以解釋你會如何處理。

**答案：(共 20 分)**

回答批准或不批准均可，但必須加以闡釋

(a) 若回答批准

因為公事遲到情有可原(2 分)

但即使繼續上課，學員不能如期考試(6 分)

必須於第八天之內補課，補回缺少的半小時課才能參加考試(6 分)

因為根據保安及護衛業培訓質素保證系統規定，學員必須完成不少於 16 小時的課程，所以上課時數不能減少，未完成課程亦不能考試(6 分)

**共 20 分**

(b) 若回答不批准

因為根據保安及護衛業培訓質素保證系統規定，學員必須完成不少於 16 小時的課程，所以上課時數不能減少(8 分)

若進行補課，必須於第八天或之前完成(6 分)

學員及機構在時間安排上可能有困難，未必能安排補課(3 分)

而且分割上課時間及延期考試，可能影學習成效，故不批准(3 分)

**共 20 分**

6. 一名剛年滿 65 歲人士申請入職保安員，他有專上學院學歷，中英文書寫及溝通能力，並沒有任何刑事罪行紀錄，剛從舊公司退休。經面試後，作為主管認為合適，公司剛好有幾個不同職位：
- (a) 單幢式住宅
  - (b) 商業大廈
  - (c) 押款員
- (i) 公司可安排該人士擔任上述哪個職位？(4 分)
- (ii) 公司能否立即安排員工於翌日上班？請解釋原因。(10 分)
- (iii) 員工上班前必須備妥甚麼文件，才能讓員工上班？(6 分)

**答案：(共 20 分)**

- (i) 可擔任單幢大廈或商業大廈保安員(2 分)  
但必須申領保安人員許可証(2 分)

共 4 分

- (ii) 不能翌日上班(2 分)  
原因：必須申領保安人員許可証，除非該人士已領有保安人員許可証(2 分)  
申領保安員許可証前，必須完成最少 16 小時質素保證計劃保安証書課程並考試合格(2 分)  
申領乙類保安人員許可証，超過 65 歲必須由醫生證明健康狀況(2 分)  
根據保安公司牌照要求，公司對所有入職人士必須進查核(2 分)

共 10 分

- (iii) 有效的身份證明文件(2 分)  
保安人員許可証，符合相關工作的許可 (乙類牌照)若甲類牌照只從事單幢物業保安工作(2 分)  
地址證明、向前任僱主作品格查核及向諮詢人查核 (2 分)

共 6 分

6. QAS 保安培訓課堂上必須教授相關法例知識。

- (i) 請列舉當中 4 條法例的名稱。(8 分)
- (ii) 由於上課時同學對其中一法例熱切地討論，以致時間不足以講授全部的法例，餘下其中一法條未能於下課前完成，導師請同學自行回家閱讀筆記。這個方法可以嗎？試評論之。(6 分)
- (iii) 導師於準備筆記時以當時法例為準，於上課前政府剛剛宣佈修改法例，例如修訂乙類保安牌照的年齡上限；或禁煙等，導師未能及時修改已印的筆記，導師應怎樣處理？(6 分)

**答案：(共 20 分)**

- (i) 以下其中 4 條,每條 2 分
- 保安及護衛服務條例 (第 460 章)
  - 個人資料 (私隱) 條例 (第 486 章)
  - 刑事訴訟程序條例 (第 221 章) 有關拘捕及使用武力的情況
  - 道路交通 (私家路上泊車) 規例 (第 3740 章)
  - 防止賄賂條例 (第 201 章)
  - 吸煙 (公眾衛生) 條例 (第 371 章)
  - 噪音管制條例 (第 400 章)
- 共 8 分
- (ii) 這個方法不可行(2 分)  
導師必須全部講解，確保學員清楚明白，並理解法例的應用，才能恰當地執行保安工作(2 分)  
導師應有教育培訓的專業操守，即使超時，也應向學員講解全部課題(2 分)
- 共 6 分
- (iii) 導師不應只按筆記講授，而應按實際情況，向學員講授最新的法例及相關修訂。(2 分)  
導師可向同學講解修例前後的分別，讓學員理解，必須清楚新例生效日期，可按時執行及向客戶解釋，免生誤會。(2 分)  
導師可準備補充資料，於課堂上派發給學員，或以口頭作出補充，而不應按舊筆記照讀。(2 分)
- 共 6 分

~ 完 ~

## 第四章 -評核試題樣本

### 4.3.2 -最佳實踐方法

答題時間: 45 分鐘

全卷必須全部作答，總分為 100 分(合格為 60 分); 學員必須於甲部及乙部必須同時取得 60%或以上的分數，方為合格)

甲部: 简答题 (每題 10 分，合共 40 分)

請於橫線上寫上答案；除特別註明外，可用列點方式答題。

1. 當導師需講解保安巡邏時，請簡述巡邏如何偵測及預防罪案。試舉一個巡邏能預防罪案的例子。

答案: 10 分

- 巡邏期間查看有否可疑之處，並於檢查點拍卡、電子感應記錄或簽簿作記錄；(2 分)
- 保安員必須了解及習慣樓宇的四周環境，才容易察覺任何與平常有差異的地方，及早偵測不尋常及可疑之處；(3 分)
- 預先發現問題可以減低發生罪案或意外的機會。(2 分)
- 一個例子: 例如有商戶的閘門未鎖好或被開啟、有工具不尋常地放置等(或任何一個合適例子) (3 分)

其他合理答案也可接受

共 10 分

2. 保安員的工作會遇到甚麼類型的風險?試舉出5種風險及其原因。

答案: 其中任何 5 項, 每項 2 分, 共 10 分

風險	原因
人體下墮	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 不當使用爬梯</li> <li>○ 爬梯損壞</li> <li>○ 於露台、天台或窗邊不當地向外伸展</li> <li>○ 沙井或渠蓋沒有蓋好</li> </ul>
跌傷或扭傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 巡樓意外</li> <li>○ 積水或油污</li> </ul>
被物件撞傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 雜物堆積</li> <li>○ 設施房內位置過低的設施</li> </ul>
被高空墮物撞傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 外牆磚剝落</li> <li>○ 業戶高空擲物</li> <li>○ 颱風期間樹枝或雜物</li> </ul>
被車撞傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 汽車意外</li> <li>○ 司機不小心</li> <li>○ 站於不適當位置</li> </ul>
吸入不明氣體	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 氣體洩漏</li> </ul>
被火燒傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 火警</li> <li>○ 滅火時被火燒傷</li> <li>○ 不當使用滅火裝備</li> </ul>
噪音令聽覺受損	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 裝修工程</li> <li>○ 汽車噪音</li> </ul>
中暑或體溫過低	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 天氣炎熱或寒冷時在戶外當值</li> <li>○ 少喝水</li> </ul>
觸電受傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 漏電或器材損壞, 電器老化</li> </ul>
被化學品或病菌感染	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 接觸清潔用品、滅蟲用品或其他化學品</li> <li>○ 接觸或協助帶病人仕</li> </ul>
被手提工具或其他工具弄傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 不小心, 使用工具時受傷, 如螺絲批, 剪刀</li> </ul>
處理人流或事故時被推撞或打傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 與人肢體接觸或被不滿意的客人以暴力對待</li> </ul>

其他合理答案及原因均可接受

共 10 分

3. 成人學習的理解、專注及記憶力與一般的中學生、大學生有甚麼分別？導師於教學上應如何調節？

**答案：(共 10 分)**

- 成人學員對知識理論的理解及知識的應用能力較強(2 分)
- 記憶力及專注力較弱，一般上課時聆聽的專注時間約二十分鐘，較年輕學員一般有四十分鐘的專注時間短(2 分)
- 若課程為兼讀課程，成人學員於下班後或休息日上課，常因休息不足而影響精神及專注力(2 分)

共 6 分

- 導師必須採用較靈活的方法，因應學員的學習狀態而轉換授課模式，以引發學員的注意力及集中於課題上(2 分)
- 加上成人學員記憶力較弱，所以傳授知識要強調理論與實用的關聯性，加深學員的理解及增強其記憶(2 分)

共 4 分

任何合理答案均可接受

4. 基於成人培訓的原則，有哪些單向及互動的方式是適用於保安培訓課程？請列舉五個例子（每種方式最少二個例子）。

**答案：(任何五項，每項 2 分，共 10 分)**

單向方式

- 講授方式
- 視訊方式：以圖像、短片代替講授
- 示範

互動方式

- 問答
- 實地參觀
- 討論

必須列明那種方式是單向，那種方式是互動。

其他合理答案均可接受

共 10 分



乙部：情境應用題（每題 20 分，合共 60 分）

請於橫線上寫上答案；除特別註明外，請勿以點列方式答題。

5. 進行保安培訓課程時，導師需要教導個人防護裝備的應用。導師備課時考慮以那種方式進行課堂；假設你是導師，你會採用甚麼方式？原因何在？（15分）  
請列出 5 種輔助器材/工具對講解這課題有幫助的。（5 分）

**答案：(共 20 分)**

**方法及原因：(任何三種方法及原因，每項3分，共15分)**

1. 講授方式

原因：講解應用時的基本知識，令學生對裝備有初步認識

2. 視訊方式：以圖像、短片代替講授或示範

原因：較為生動有趣，引起學生的注意，部份器材未能作出實物示範的，可以短片取代，讓學生理解其實用性

3. 示範

原因：讓學生明白器材或工具的使用方式，增強操作技能，更具真實感及實用性，甚或可讓學生試用

4. 個案分析

原因：讓學生理解不同場境或情況的具體應用，以及現實生活中增發生的個案，讓學生有更深刻的體會

**輔助器材：(任何 5 項，每項 1 分，共 5 分)**

- 安全鞋
- 安全帽
- 安全手套
- 保護衣
- 護眼罩
- 護耳罩
- 安全帶
- 反光帶/反光衣
- 防塵/防菌口罩/呼吸防護器

其他合理答案均可接受

共 20 分

6. 導師準備進行保安培訓課程，發現學員當中有較年青人士及長者，有男士及女士，也有不同國籍人士，老師於課堂期間有沒有甚麼需要特別注意的事情？請論述之。

**答案: (共 20 分)**

**有特別需要注意的事項，包括: (每項 5 分，共 20 分)**

1. 講課時切勿涉及任何宗教、種族、性別、年齡、甚至政治取向，以免引起學員的不滿或矛盾，甚至引發學員與導師不必要的爭辯
2. 無論背景如何，學員均已成人，必須被受尊重，導師切勿於言語或行為上令學員感覺得不到尊重，以免影響學習情緒，例如當眾責罵、批評學員能力不足、否定學員的意見但又沒有解釋原因、取笑或侮辱學員等，均會令學員反感
3. 學員是不同年齡層，所以有較大的學習差異，例如對科技資訊的掌握程度均有不同，導師要平均學員的學習需要，切勿一面倒地照顧某組學生，造成不公平及矛盾的情況
4. 由於學員有較大的差異，於講授期間必須留意學員的反應，例如學員覺得沉悶或有聽不明白的地方，導師應隨時改變方式，順應學員反應而作出提問，讓學員有思考的空間；同時讓學員發表意見或提問，否則當學員對知識或理論存疑時亦不能得到合適的回應

其他合理的答案及論據均可接受

共20分

7. 一名保安課程的導師參考以前讀中學時的經驗，採取比較單向課堂講授的方式來進行教學，學員上課時大多打瞌睡，考試成績又不理想，課後意見調查學員對教學方式表示不滿意。試評論學員不滿及成效不理想的原因，並作出建議。

**答案: (共 20 分)**

**原因: (任何 4 項，每項 3 分，共 12 分)**

1. 成人的經驗、學習動機及模式與一般大、中、小學生有很大的差異，成人具有一定的理解及批判能力，而且較適合更多互動的教學模式，切勿完全採用單向的教學方法；
2. 成人學員已擁有一定的工作經驗，故對課程的實用性及可應用程度有一定的期望，若課程缺乏實用性，學員會感覺沉悶及浪費時間；
3. 成人學員已有一定的個人意見及人生閱歷，導師不能以權威方式教導學員，這會引起學員的反感；
4. 成人學習較喜歡互動形式，以肯定自己的能力及價值，所以導師應避免單向式的講課；
5. 成人對學習有較強的自主性，所以導師的角色較接近引導者而非傳導知識者，故單向方式未能引起學習動機。

**建議: (任何 4 項，每項 2 分，共 8 分)**

1. 課堂應增加學員的參與，例如討論、個案分享、匯報、解難建議等，讓學員發揮其專長、個人經驗及創意，增加學員之間的參與和分享，不單向導師學習，同時各同學間可互相學習；
2. 導師應引導學員發表意見，並且尊重不同的意見，與學員建立良好的互動與學習氣氛，增加課堂上的討論及經驗分享；
3. 若有實物或模擬操作更能令學員充份熟習課題，增加學員的學習信心。若果能讓學員立即應用課堂所學知識，令學員印証所學知識的實用性，不單只可與同學分享成果，同時更可增加學習動機，對課程更加投入；
4. 應以較互動及引發思維的模式引導學員學習及思考，導師需留意學員的專注程度，若專注力強時(如課堂剛開始時)，可以講授方式傳授理論及知識；發現學員專注力減弱時，需增加互動時間，加強學員的參與程度；
5. 各種教學方式交互替用，會增加學員的注意力及投入感，增加學習成效。

**共 20 分**

~ 完 ~

## 第四章 -評核試題樣本

### 4.3.3 -分析培訓需求和評估培訓效果

答題時間: 45 分鐘

全卷必須全部作答，總分為 100 分(合格為 60 分); 學員必須於甲部及乙部必須同時取得 60%或以上的分數，方為合格)

甲部: 短答題 (每題 10 分，合共 40 分)

請於橫線上寫上答案；除特別註明外，可以以點列方式答題。

1. 請簡述進行培訓需求分析對機構的重要性。

**答案: 10 分 (任何其中五項，每項 2 分)**

- 確定機構表現與預期的差距
- 確定員工表現與機構預期的差距
- 了解員工需要，激勵員工的士氣
- 方便機構對人力資源作出調配
- 確定培訓成本及其價值
- 協助機構進行改組或轉變
- 增加培訓的成效

其他合理答案也可接受

共 10 分

2. 當機構需要建立保安員員工的資料庫，有甚麼資料是需要保存並可加以利用的？

**答案：其中任何 10 項，每項 1 分，共 10 分**

- 姓名
- 年齡
- 性別
- 保安牌照類別
- 學歷
- 其他專長或牌照，如註冊電業工程人員牌照、急救員證書、駕駛執照
- 工作經驗
- 保安工作經驗的工作性質
- 曾擔任保員工作的物業類型
- 語言及溝通能力
- 電腦操作技能
- 工作能力
- 督導能力
- 管理能力

其他合理答案均可接受

**共 10 分**

3. 若評估學員對保安培訓課程的反應層面的成效，主要是評估甚麼(4分)?  
有甚麼方法可以採用(6分)?

**答案: (共 10 分)**

反應層面是評估學員對課程的滿意程度，對課堂的反應及投入程度。  
(4分)

方法:

- 教與學問卷調查 - 例如收集學員對課堂安排的意見或導師教學方法的意見，以問卷方式讓學員發表對課程及導師的意見，了解學員的反應 (3分)
- 課堂觀察 - 課堂觀察，於課堂上觀察學員的反應，例如投入程度或回應提問的踴躍程度等，以評估學員正面反應或反面反應的程度。  
(3分)

任何合理答案均可接受

**共 10 分**

4. 若保安員對電腦操作並沒有任何認識，現時的日常工作亦不需要接觸相關的工作；但機構安排了基本電腦操作的課並讓保安員工報讀，試論其原因何在。

**答案: (共 10 分)**

**任何 2 項，每項 5 分，共 10 分**

- 電腦科技對現今的保安工作非常重要，機構為將來的長遠發展及人材儲備，以應付機構策略性的發展
- 增加員工的工作技能，方便日後將員工調任需要電腦技能的職位
- 讓員工感到有發展機會，增加士氣及對公司的歸屬感
- 準備讓員工日後晉升督導職位

其他合理答案均可接受

共 10 分

乙部：情境應用題（每題 20 分，合共 60 分）

請於橫線上寫上答案；除特別註明外，請勿以點列方式答題。

5. 物業管理公司管理層召開會議期間，討論到保安員的工作表現日漸退步，並開始影響到公司的形象，故議決需要對保安員增加培訓，以改善現時情況。若你被委任為負責人，試論述如何針對最重要的三個層面來進行培訓需求分析。

**答案：(共 20 分)**

3個層面為機構層面，部門層面及員工層面（2分）

**1. 機構層面**

機構層面的分析，應集中分析機構策略、目標與顧客期望的差距，分析機構策略與部門實際業績的差距，若需要提升部門的績效，從而達到機構的目標及顧客期望，便需要為員工提供特定的培訓。此外，機構會對未來發展作出準備，故機構要分析現時部門及員工，與將來發展所預期出現的差距，及早作出培訓準備，便能避免出現斷層（即機構作出策略轉型但部門及員工未能跟上步伐）。

這類分析可從人力資產、部門組織及業績、市場資料及數據作出比較分析。（6分）

**2. 部門層面**

部門層面方面，主要分析各職位工作技巧及知識的需要，再比較人力資產；當中利用機構層面的分析（部門業績與機構目標的差距），分析當中服務水平與目標的差距、員工表現與服務水平的差距、員工技巧知識與工作要求的差距，以了解對各項工作職務的培訓需要。

（6分）

**3. 員工層面**

員工方面，主要分析員工的工作及個人需要，按上級對員工的職效評估或日常的工作紀錄、程序要求等，分析員工表現與工作要求的差距，從而找出培訓需要；對於員工的個人需要，主要分析員工的能力知識與實際發揮的差距，及員工的個人期望、態度、行為等，了解其個人的需要。（6分）

其他合理解說均可接受

共20分



6. 承接第 5 題，當管理公司完成培訓需求分析並得出結果後，決定安排一系列的培訓課程，讓保安員參加；經過半年時間後，需要向管理層匯報相關成效。請問應如何對成效進行該評估？請按時序闡述。

**答案：(共 20 分)**

首先要清楚培訓目的及對象，然後制訂評估的次序，按時序推進。(2 分)

**1. 培訓之前**

於培訓前對參與者先進行評估，才能有數據及資料於培訓後作出比較對比，才能判斷培訓的成效。培訓前的評估可以評核員工的工作技巧或知識、員工對工作程序的了解、工作效率等；同時亦可收集員工、上司、部門、機構對培訓的期望，對於員工，可向員工收集他們參加培訓的動機及期望，方便導師及培訓機構可作出有限度調節，以配合學員的需要。(6分)

**2. 培訓期間**

培訓期間，應按培訓計劃有步驟地對學員進度進行評估，當培訓內容較豐富時，可分期評估學員的學習成效，避免於完成課程後只進行一次性的評估，影響評估的有效性。學員學習期間作出中期的評估，可緊密地監察學員的進度，導師可作出適當的調節課堂安排，或對個別學生加強輔導，增加培訓的成效。(6分)

**3. 培訓之後**

完成培訓課程之後，對學員的學習成果作出評核及分析，以評估課程對提升員工的知識及能力，以應付工作要求的成效；培訓後的評核為機構、部門及員工提供有效的資料，可以對課程及員工表現作出整體的評定，以確定培訓課程對機構及員工可產生的貢獻。(6分)

其他合理的答案及論據均可接受

共20分

7. 承接第 6 題，當需要對培訓成效進行評時，需要針對學員的學習成果及學員態度作出評估，請對分別對「學習成果」及「學員態度」各提出 2 項建議的評估方法。

**答案: (共 20 分)**

**1. 針對學習層面的方法 (任何2項，每項5分，共10分)**

- 功課 – 一般功課會用於培訓期間的中期或後期評核，了解學員對課題的理解，功課可以多種形式，例如工作紙讓學員尋找資料作答，書寫文章或完成某些指定解難題目，可評核學員對知識的理解及應用程度，或應用於評核員工資料搜集、數據分析、及解決問題的決策能力；透過小組功課，可評估學員的領導、溝通、團隊協作的的能力；
- 考試 – 考試是常用的培訓成效評核方式，是考核學員對知識理解及運用，或實際技術操作的能力；常用的分為筆試、口試及實務試；筆試主要考核學員對知識理解；口試評核學員知識及表達能力、溝通能力；實務試則考核學員應用技術的能力；
- 實務評核 – 以具體的工作或實際操作示範，作為評核學員學習成效，這方法經常應用於技術及操作能力的評核，例如若培訓員工操作保安器材如對講機或操作監察系統，必定以實際操作作為評核的方法；
- 演講報告 – 由學員搜集資料，整理分析，對某一專題項目進行演講報告，可評核學員對專題的理解程度，同時亦可評核學員的演講能力、及即場回應提問的能力等。

**2. 針對態度層面的方法(2項，每項5分，共10分)**

- 觀察 – 若培訓針對工作程序的轉變，員工投入工作的態度等，可利用觀察方式以評估培訓的有效性；通常觀察是由上司對下屬進行觀察，並可比對培訓前與培訓後，員工對執行工作的程序或對工作的投入感、自信心等有沒有得到改善；
- 訪問學員 – 於培訓完成後約一至三個月期間，訪問學員對應新知識或技術的感覺，由學員判評價培訓對他們的幫助。

其他合理答案均可接受

共 20 分

~ 完 ~

## 第四章 -評核試題樣本

### 4.3.4 能力和技巧

#### 演講評核 (100%，合格: 60%)

學員需搜集資料並準備教材，於課堂進行培訓演講，以評估學員的學習成果。

每名學員需要獨立進行一節約 10 至 11 分鐘的培訓演講，導師及其他學員均是聽眾；建議培訓演講的內容儘量與保安培訓課程無關，因是次評估是希望評核學員準備教材、溝通技巧及演講的能力，為免與綜合評估重複，同時希望增加聽眾的興趣及投入感，所以培訓演講的主題應較具趣味性為佳，避免一些具爭議性的主題。

學員需自訂較具趣味性的培訓課題，並需要準備合適的教材，於課堂上進行 10 至 11 分鐘的培訓演講，讓導師作出評分；導師亦可讓其他學員參與滿意程度的評分，讓學員互相評分，但要考慮學員能否公平地對其他學員作出公正的評分，不會偏私。建議由 1 名導師對 10 名學生的比例進行評估。

時間分配如下：

10 名學員各 11 分鐘演講：	110 分鐘
導師對學員評價(各 1 分鐘):	10 分鐘
導師總結評語:	15 分鐘
合共:	135 分鐘

建議學員考慮以下類型的題目：

- 如何制作海綿蛋糕
- 長跑的基本技巧
- 辦公室拉筋運動
- 種植蘭花技巧
- 香港登山熱點
- 海外賞花勝地
- 香港古蹟旅遊
- 一本小說的分享

建議學員採用自己興趣或擅長的課題作為演講，相對容易掌握及更具自信心。

培訓演講的評分標準：

評分標準	比重
資料搜集	10%
教材效用	10%
演講技巧 (聲線、語音、臉部表情、肢體語言)	20%
與參加者互動	10%
自信	10%
時間控制	10%
演講目標的配合 (如分享資訊、發表意見、討論或游說等)	20%
帶動學習氣氛	10%
合共	<b>100%</b>

培訓演講	評分標準					分數
	87-100%	74-86%	60-73%	30-59%	0-29%	
資料搜集能力	純熟、清晰及準確地掌握知識及技巧	掌握知識技巧，但仍改善	符合仍多改善	未符合	與要求有極大差距	10
教材效用						10
演講技巧- 聲線						5
演講技巧- 語音						5
演講技巧 - 臉部表情						5
演講技巧 - 肢體語音						5
與參加者互動						10
自信						10
時間控制						10
教學目標的配合						20
帶動學習氣氛	10					
					總分:	100

~ 完 ~

## 第四章 -評核試題樣本

### 4.3.5 培訓前的預備

習作： 設計課程大綱、教學計劃、課堂計劃及制定教材

每名學員需要獨立完成習作，並於指定時呈交導師評核(建議於完成課堂後 5 至 7 天)

學員需預算進行一節 2 小時的培訓課程，課題由學員自由選定，學員需要為這課程制作以下的計劃：

1. 課程大綱(30 分)
2. 教學計劃(25 分)
3. 課堂計劃(20 分)
4. 教材安排(25 分)

100 分(合格分數:60 分)

學員可以考慮早前的演講課題作出延伸，或在綜合評估當中抽出其中一部份作為獨立的培訓課程，以完成此習作。

## 建議評分標準

### 1. 課程大綱

課程大綱	評分標準					分數
	87-100%	74-86%	60-73%	30-59%	0-29%	
培訓目的及預期學習成果	清晰及充份符合SMART*的要求	大部份符合SMART*的要求	超過半數能符合SMART*的要求	未能符合SMART*的要求	與SMART*的要求有很大差距	5
學員能力或知識、或學歷要求	清晰及充份符合要求	大部份符合要求	超過半數符合要求	未能符合	與要求有很大差距	3
教學模式及方法	充份地掌握知識，內容清晰，設計能充份配合培訓目的及預期學習成果	掌握知識，大部份設計能配合培訓目的及預期學習成果	尚算符合培訓目的及預期學習成果，仍有改善空間	未能符合培訓目的及預期學習成果	與要求有極大差距	5
教學語言						2
課堂模式及時間分配						5
教學資源及教學活動						5
評核方法及比重，評核時間						5
<b>總分：</b>						<b>30</b>

\*SMART -清楚明確(Specific)，可量度(Measurable)，可達到(Achievable)，現實的(Realistic)，具時效的(Timed)

## 2. 教學計劃

教學計劃	評分標準					分數
	87-100%	74-86%	60-73%	30-59%	0-29%	
課程目的及教學理念	清晰及充份符合培訓目的及預期學習成果	大部份符合培訓目的及預期學習成果	符合培訓目的及預期學習成果	未能符合培訓目的及預期學習成果	與要求有極大差距	5
課程結構及內容						5
教學活動	充份地掌握技巧，內容清晰，設計能充份配合培訓目的及預期學習成果	掌握技巧，大部份設計能配合培訓目的及預期學習成果	尚算符合培訓目的及預期學習成果，仍有改善空間	未能符合培訓目的及預期學習成果	與要求有極大差距	5
課堂數目、時間安排及學時分配						5
教材及參考書目、資料						5
					<b>總分：</b>	<b>25</b>



### 3. 課堂計劃

課堂計劃	評分標準					分數
	87-100%	74-86%	60-73%	30-59%	0-29%	
課堂目的、預期學習成果、內容主題及副題	清晰及充份符合培訓目的及預期學習成果	大部份符合培訓目的及預期學習成果	符合培訓目的及預期學習成果	未能符合培訓目的及預期學習成果	與要求有極大差距	5
課堂時間分配及與主題之配合						5
課堂活動	充份地掌握技巧，內容清晰，設計能充份配合培訓目的及預期學習成果	掌握技巧，大部份設計能配合培訓目的及預期學習成果	尚算符合培訓目的及預期學習成果，仍有改善空間	未能符合培訓目的及預期學習成果	與要求有極大差距	5
課堂應變(那些副題可彈性刪減時間)						5
					<b>總分:</b>	<b>20</b>

### 4. 教材安排

教材安排	評分標準					分數
	87-100%	74-86%	60-73%	30-59%	0-29%	
各主題內容及副題內容採用的教材方案	充份地掌握各種教材的利弊，設計能充份配合課堂目的及預期學習成果	掌握知識，大部份設計能配合培訓目的及預期學習成果	尚算符合培訓目的及預期學習成果，仍有改善空間	未能符合培訓目的及預期學習成果	與要求有極大差距	5
教材與學員能力及教學計劃的配合						5
教材的多樣性						5
教材涵蓋的資料						5
教材能否引起學員的學習動機						5
					總分：	25

~ 完 ~

## 第四章 -評核試題樣本

### 4.3.6 培訓時的方法

習作:設計教學方法及設備、教學技巧及學習資源

每題分數為 50 分，總分為 100 分。

學員必須於 2 題習作題都取得合格成績，即每題 30 分或以上，方為合格。

1. 培訓導師需要就以下的短期培訓課程設計教學方法，並考慮需要採用甚麼設備才能有效進行培訓，並收到最佳成效。課程資料如下：

培訓性質：機構內部培訓

課程目的：讓新入職保安員有效地處理屋苑客戶投訴

課程預期學習目標：於完成課程後，新入職保安員能夠：

- 有自信面對客戶並有禮貌地接受客戶的投訴
- 於面對客戶投訴時，能按照公司指引快速及有效地處理客戶的投訴，令客戶滿意

課程時間：2 小時

每班學員人數：最多 20 人

學員對象：新入職保安員，最少小學程度，能以中文流利地溝通

課程評估：保安員於工作崗位上由上司作出評核

課堂需涵蓋以下內容：

(1) 理解客戶投訴的原因
(2) 處理客戶投訴時應有的態度及情緒控制
(3) 處理客戶投訴的方法及技巧
(4) 合適的措辭及避免使用的措辭
(5) 如何減少投訴
(6) 如何將投訴變成讚賞

學員需針對各個課題的設計教學方法，以圖表列出，並列出配合教學方法需要預備的教學設備或器材，同時需預算於教授時需預備的演講輔助器材。

**(50 分)**

**答案：**

按照上列 6 項內容設計每項的教學方法以及教學設備，以及講課時預備的演講輔助工具

主題	教學方法	所需設備	分數
1. 理解客戶投訴的原因	- 講授法 - 演示法(播放短片) - 問答法引起學生參與 - 討論法	- 白板/黑板、書寫工具 - 投影機、電腦及屏幕 - 播放簡報、個案、講義、短片 - 活動掛圖(供學員表達)	8
2. 處理客戶投訴時應有的態度及情緒控制	- 講授法 - 演示法(示範態度及表情) - 問答法引起學生參與 - 練習(練習呼吸或說話語氣)	- 白板/黑板、書寫工具 - 投影機、電腦及屏幕 - 播放簡報、個案、講義 - 鏡(讓學員了解自己的臉部表情)	8
3. 處理客戶投訴的方法及技巧	- 講授法 - 演示法 - 問答法引起學生參與 - 角色扮演	- 白板/黑板、書寫工具 - 投影機、電腦及屏幕 - 播放簡報、個案、講義、角色扮演場景資料 - 場景及道具	8
4. 合適的措辭及避免使用的措辭	- 講授法 - 演示法 - 角色扮演(與第三項一同安排)	- 白板/黑板、書寫工具 - 投影機、電腦及屏幕 - 播放簡報、個案、講義、角色扮演場景資料 - 場景及道具	8
5. 如何減少投訴	- 講授法 - 演示法(展示短片或影片實例) - 問答法引起學生參與 - 個案討論	- 白板/黑板、書寫工具 - 投影機、電腦及屏幕 - 播放簡報、個案、講義、供討論的個案(文字或影片) - 活動掛圖(供學員表達)	8
6. 如何將投訴變成讚賞	- 講授法 - 演示法(展示短片或影片實例)	- 白板/黑板、書寫工具 - 投影機、電腦及屏幕 - 播放簡報、個案、講義、供討	8

主題	教學方法	所需設備	分數
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 問答法引起學生參與</li> <li>- 個案討論</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 論的個案(文字或影片)</li> <li>- 活動掛圖(供學員表達)</li> </ul>	
7. 綜合演講輔助工具		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 咪高峰、擴音器、簡報指示器(雷射筆)</li> </ul>	2
<b>總分:</b>			<b>50</b>

\*其他合理答案均可接受

2. 培訓導師需要就以下的短期培訓課程考慮應採用的技巧，並建議合適的學習資源，讓學員得到最佳的學習成效。課程資料如下：

培訓性質：	機構內部培訓
課程目的：	教導新入職保安員書寫事件報告
課程預期學習目標：	於完成課程後，新入職保安員能夠： - 按照公司要求準確無誤地書寫事件報告
課程時間：	2 小時
每班學員人數：	最多 20 人
學員對象：	新入職保安員，最少具小學程度，能書寫中文
課程評估：	課後進行評核考試，讓學員按照一件突發事件書寫一份事件報告

課堂需涵蓋以下內容：

(1) 書寫事件報告的原因及報告用途
(2) 處理事件時必須留心及記錄的事項/資料
(3) 公司事件報告的格式及要求
(4) 書寫事件報告常犯的錯誤
(5) 書寫報告後的處理程序

學員需針對各個課題的設計教學技巧，以圖表列出，並列出針對各課題的學習資源，同時需列出教授時需預備的教材。  
(50 分)

**答案：**

按照上列 5 項內容設計每項的教學技巧以及教學資源。

主題	教學技巧	學習資源/教材	分數
(1) 書寫事件報告的原因及報告用途	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 講授(專注, 激勵學員)</li> <li>- 閱讀 (細心閱讀檔案紀錄)</li> <li>- 問答(引起學員興趣及思考)</li> <li>- 演示(展示正確的報告)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 公司政策及實務要求</li> <li>- 一般個案</li> <li>- 屋苑過去的事件報告檔案</li> <li>- 筆記講義</li> <li>- 導師個人經驗</li> <li>- 學員個人經驗</li> </ul>	10
(2) 處理事件時必須留心及記錄的事項/資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 講授(專注, 激勵學員)</li> <li>- 閱讀 (細心閱讀檔案紀錄, 閱讀公司守則及工作指引)</li> <li>- 問答(引起學員興趣及思考)</li> <li>- 演示(展示正確的報告及資料不足的報告)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 公司報告</li> <li>- 個案</li> <li>- 短片</li> <li>- 導師個人經驗</li> <li>- 學員個人經驗</li> <li>- 筆記講義</li> </ul>	10
(3) 公司事件報告的格式及要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 講授(專注, 激勵學員)</li> <li>- 閱讀 (細心閱讀檔案紀錄, 閱讀報告格式及書寫方法、用詞等)</li> <li>- 問答(引起學員興趣及思考)</li> <li>- 演示(展示正確的報告及資料不足的報告)</li> <li>- 練習(學員透過演練而掌握技巧)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 公司政策及實務要求</li> <li>- 事件報告格式</li> <li>- 事件報告檔案(正確及錯誤例子)</li> <li>- 個案 - 曾引發問題的個案作分享</li> <li>- 筆記講義</li> <li>- 練習工作紙</li> </ul>	12

主題	教學技巧	學習資源/教材	分數
(4) 書寫事件報告常犯的錯誤	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 講授</li> <li>- 閱讀</li> <li>- 問答</li> <li>- 講授(專注, 激勵學員)</li> <li>- 閱讀 (細心閱讀檔案紀錄, 閱讀報告格式及書寫方法、用詞等)</li> <li>- 問答(引起學員興趣及思考)</li> <li>- 演示(展示正確的報告及資料不足的報告)</li> <li>- 發現(展示有錯的報告, 讓學員自行發現問題)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 公司政策及實務要求</li> <li>- 事件報告格式</li> <li>- 事件報告檔案(錯誤例子)</li> <li>- 個案 - 曾引發問題的個案作分享</li> <li>- 筆記講義</li> </ul>	12
(5) 書寫報告後的處理程序	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 講授(專注, 激勵學員)</li> <li>- 閱讀 (細心閱讀檔案紀錄)</li> <li>- 問答(引起學員興趣)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 公司政策及實務要求</li> <li>- 筆記講義</li> <li>- 個人經驗</li> </ul>	6
<b>總分:</b>			<b>50</b>

\*其他合理答案均可接受

~ 完 ~



## 第四章 -評核試題樣本

### 4.3.7 課程評估-評估學員的滿意程度及各個培訓階段的學習成果

習作:設計問卷及評核試卷

每題分數為 50 分，總分為 100 分。

學員必須於 2 題習作題都取得合格成績，即每題分數 30 分或以上，方為合格。

1. 按 QASRS 保安培訓課程，設計一份學員對教與學的意見問卷，以反映學員的滿意程度。

問卷設計	評分標準					分數
	87-100%	74-86%	60-73%	30-59%	0-29%	
內容涵蓋必須的項目(見註 1)	清晰及充份涵蓋重要問題	已涵蓋重要問題	涵蓋大部份重要問題	未能涵蓋重要問題	與要求有極大差距	10
文字、句式及表達意思的清晰程度	意思非常清晰文句流暢	意思清晰文句流暢	大部份意思清晰文句流暢，有部份句子含糊不清	未能清晰表達，文字句式含糊不清	與要求有極大差距	8
封閉式問題的量度方式(回應方式)的合適程度	非常合適地量度結果	可合適地量度結果	尚算合適，仍有改善空間	未能合適地量度結果	與要求有極大差距	8
客觀程度	非常客觀	尚算客觀，曾少量出現不夠客觀的提問	超過半數提問尚算客觀，曾出現不夠客觀的提問	經常出現不客觀的提問	與要求有極大差距	8

問卷設計	評分標準					分數
	87-100%	74-86%	60-73%	30-59%	0-29%	
格式設計	設計非常整齊美觀，方便回應者閱讀及回應	整體設計整齊，尚算方便回應者閱讀及回應	設計尚能讓回應者閱讀及回應，但仍有改善空間	設計未能讓回應者閱讀及回應	與要求有極大差距	8
整體成效	問卷非常有效地收集學員對課程的滿意程度	問卷能收集學員對課程的滿意程度	問卷能收集學員對課程的大部份意見，仍有改善空間	問卷能收集學員對課程的滿意程度	與要求有極大差距	8
					總分:	50

註 1: 問卷必須涵蓋以下的內容:

- 對導師教學的滿意度
- 對課程內容(包括內容及深淺程度)的滿意度
- 對課程設計、行政管理的滿意度
- 對教學環境的滿意度
- 符合期望的程度
- 整體的滿意程度 (或評價)
- 其他意見/改善建議
- 將來期望進修的項目(或課程)

2. 按 QASRS 的要求，制定考試的評分方案，以評核學員的學習成效。

評核試卷	評分標準					分數
	87-100%	74-86%	60-73%	30-59%	0-29%	
主題分佈比例按照 QASRS 的指引	完全按照 QASRS 的指引，正確無誤	大部按照指引，有小部份錯誤(不多於 2 題)	有部份未能按照指引 (不多於 4 題)	有超過 5 題或以上未能按照指引	有超過 5 題或以上未能按照指引	8
文字、句式及表達意思的清晰程度	意思非常清晰文句流暢	意思清晰文句流暢	大部份意思清晰文句流暢，有部份句子含糊不清	未能清晰表達，文字句式含糊不清	與要求有極大差距	8
答題指引及注意事項	意思非常清晰，涵蓋所有必須注意事項	意思清晰，能涵蓋大部份須注意事項	部份指引不夠清晰，只涵蓋最重要的事項	意思不夠清晰，未能為學員提供指引	與要求有極大差距	5
評分方案	完全按照 QASRS 的指引，正確無誤	大部按照指引，有小部份的誤差	有部份未能按照指引，仍有誤差及不少的改空間	未能按照指引作出評分方案	與要求有極大差距	5
深淺程度	深淺程度非常合適地評核學員水平	深淺程度足以評核學員水平	部份題過深或過淺，仍有改善空間	大部份題目過深或過淺	與要求有極大差距	8
提問方式及技巧	題目的提問方式及技巧非常合適	題目的提問方式及技巧大部份符合要求	題目的提問方式仍有改善空間	題目的提問方式及技巧未能合符要求	與要求有極大差距	8
整體成效	試卷非常有效地評核學員的學習成效	試卷能評核學員的學習成效	試卷能評核學員的部份學習成效，仍有改善空間	試卷未能評核學員的學習成效	與要求有極大差距	8
					<b>總分:</b>	<b>50</b>

~ 完 ~

## 第四章 -評核試題樣本

### 4.3.8 綜合評估

時間: 180 分鐘

綜合評估建議於完成全部課堂後安排，內容分為三個部份；

- a. 專題報告 – 準備課堂計劃及筆記
- b. 評估習作 – 設計評估試卷
- c. 實務評估 – 課堂講授

### 預期學習成果

綜合評估的目的是評估學員於完成保安導師培訓課程後，預期學員能：

1.	能按課程的要求設計教學及課堂計劃，包括教學方法及教材的應用，準備學員筆記(講義)；
2.	能按課程的要求設計評估試卷，應用選擇題設計技巧，設計適用於保安課程的選擇題；
3.	能採用合適的教學方法及教材，有效地按照課堂計劃進行課堂教學；
4.	能有效地應用教學設施及資源於課堂教學；
5.	能有效及合適地使用演講及管理技巧，將知識技能傳授予學員，達到課堂的目的。

## 內容:

評核的要求及安排應於開課時告之學員，學員於完成每節課堂及評估後，可利用相關資料以準備綜合評估，綜合評估之比重建議如下：

- |                        |              |
|------------------------|--------------|
| a. 專題報告 – 準備及筆記        | (40%)        |
| b. 評估習作 – 設計保安培訓課程評估試卷 | (20%)        |
| c. <u>實務評估 – 課堂講授</u>  | <u>(40%)</u> |
|                        | 合共:100%      |

總分為 100 分，合格分數為 60 分；學員必須於各部份取得 60%或以上，方視作合格。

各部份的評估建議如下：

### **a. 專題報告 – 準備課堂計劃及筆記 (40%)**

學員需就保安培訓課程準備專題報告，並於完成課堂後 7 至 14 天內呈交(日期視乎個別課程而定)，專題報告的評估目的是評估學員：

- 能按課程的要求設計課堂計劃，包括教學方法及教材的應用；
- 能按課程的要求準備學員筆記(講義)。

兩部的評分比重建議如下：

- 課堂計劃(15%)
- 學員筆記(講義)(25%)

評量準則及建議分數分配如下：

**課堂計劃(15%):**

課堂計劃	評分標準					分數
	87-100%	74-86%	60-73%	30-59%	0-29%	
課堂目的	清晰及明確，充份地掌握知識及應用技巧	掌握知識及要求，仍有改善空間	剛符合要求，仍有較多的改善空間	未符合要求	與要求有極大差距	3
各課題時間安排						3
課題重要性 (能否縮短)						2
各課題的教學方法						4
採用教材						3
					總分:	<b>15</b>

**學員筆記(25%):**

學員筆記	評分標準					分數
	87-100%	74-86%	60-73%	30-59%	0-29%	
結構及組織	清晰及明確，充份地掌握知識及應用技巧	掌握知識及要求，仍有改善空間	剛符合要求，仍有較多的改善空間	未符合要求	與要求有極大差距	2
各課題內容的清晰程度						15
文字表達						3
各課題的長短及深淺程度						2
例子及其他解說方式						3
					總分:	25

**b. 評估習作 – 設計保安培訓課程評估試卷 (20%)**

學員需按保安培訓課程的要求設計評估試卷，並於完成課堂後 7 至 14 天內呈交(日期視乎個別課程而定)，設計試卷的評估目的是評估學員：

- 能按課程的要求設計評估試卷；
- 能應用設計選擇題的技巧，設計適用於保安課程的選擇題。

評量準則及建議分數分配如下：

**試卷設計(20%):**

試卷設計	評分標準					分數
	87-100%	74-86%	60-73%	30-59%	0-29%	
試卷組織及結構	清晰及明確，充份地掌握知識及應用技巧	掌握知識及要求，仍有改善空間	剛符合要求，仍有較多的改善空間	未符合要求	與要求有極大差距	2
作答指示						3
試題按課題分配比例符合要求						2
選擇題設計技巧						8
選擇題深淺程度						2
語文表達						3
						<b>總分:</b>



### **c. 實務評估- 課堂講授 (40%)**

學員需按課程設計向其他學員教授一節不少於 15 分鐘的課堂(時間可視乎學員總人數而定，建議 15 至 20 分鐘較合適)，由導師安排時間，通常安排於最後一節課堂上進行，讓所有學員都參與成為其中一節的導師；課堂講授的目的，是評估學員：

- 能否採用合適的教學方法及教材進行課堂教學；
- 能否按照課堂計劃有效地進行課堂教學；
- 能否有效地應用教學設施及資源於課堂教學；
- 能否有效及合適地使用演講及管理技巧，將知識技能傳授予學員，達到課堂的目的。

學員需於課堂前將課堂計劃呈交導師，讓導師按計劃評分；導師亦可讓其他學員參與滿意程度的評分，讓學員互相評分，但要考慮學員能否公平地對其他學員作出公正的評分，不會偏私。

評量準則及建議分數分配如下：

**課堂講授(40%):**

課堂講授	評分標準					分數
	87-100%	74-86%	60-73%	30-59%	0-29%	
按課堂計劃 課堂	純熟、 清晰及 明確， 充份地 掌握知 識及應 用技巧	掌握知 識及技 巧要 求，但 仍有改 善 空間	剛符合 要求， 仍有較 多的改 善空間	未符合 要求	與要求 有極大 差距	3
採用合適的 教學方法						5
善用教材(包括簡 報、講義及其他)						5
擅用課室設施 及學習資源						3
準備充足						2
演講技巧 及自信心						10
語言及表達能力						3
與學員互動能力						3
引導學員 投入課堂						3
學員滿意程度						3
					總分:	40

## 參考題目:

以下為一些課堂講授的題目，以供參考:

- 火警發生時的應變措施
- 遇到人體從高處墮下的應變措施
- 執行訪客登記的注意事項
- 執行鎖車的程序及注意事項
- 如何成為一個出色的保安員
- 與同事的溝通技巧
- 如何保障客戶私隱
- 如何防止保安員行賄貪污
- 颱風時的防災措施
- 人流管制技巧
- 遇到情緒失控人士的應變措施
- 如何偵測罪案
- 應用於保安的最新科技
- 控制情緒的方法
- 如何避免執行職務時受傷
- 大型活動時的保安重點
- 如何預防升降機或電梯意外
- 最新罪案的犯罪手法
- 如何執行禁止吸煙相關措施

## 參考書目

- Beetham, H., & Sharpe, R. (Eds.). (2007). *Rethinking pedagogy for a digital age*. Oxon: Routledge.
- Blanchard, P. N., & Thacker, J. W. (2013). *Effective training* (International ed.). UK: Pearson Education.
- Borich, G. D., & Stollenwerk, D. A. (2004). *Effective training methods* (5th ed.). NJ: Pearson/Merrill Prentice Hall.
- Edwards, C. H. (2004). *Classroom discipline and management*. New York: Wiley.
- Eseryel, D. (2002). Approaches to evaluation of training: Theory & practice. *Educational Technology & Society*, 5(2), 93.
- Guidance notes on Registration/Application of QASRS trainers. Retrieved from <https://www.peak.edu.hk/exam/upload/media/file/qas/Guidance%20Notes%20on%20Registration%20Application%20of%20QASRS%20Trainer.pdf>
- Harvey, N. (2006). *Effective communication* (2nd ed.). Dublin: Gill & Macmillan,.
- Moore, K. D. (2001). *Classroom teaching skills* (5th ed.). Boston: McGraw Hill.
- Morohoshi, R., & 諸星龍. (1999). *三分鐘演講術:打動人心的演說技巧*. 台北: 遠流出版事業有限公司.
- Schmuck, R. A., & Schmuck, P. A. (2001). *Group processes in the classroom* (8th ed.). Boston: McGraw Hill.
- 保安及護衛業管理委員會.大廈保安人員需知. 香港: 香港特別行政區.
- 保安培訓課程認可計劃質素保證系統. (2019). Retrieved from [https://www.peak.edu.hk/exam/upload/media/file/qas/guidelines\\_QASRA\(10.2018\)\(chi\).pdf](https://www.peak.edu.hk/exam/upload/media/file/qas/guidelines_QASRA(10.2018)(chi).pdf)
- 保安局:保安及護衛業管理委員會. Retrieved from <https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/index.htm>
- 劉繼和. (2005). 教材概念的解釋及其重建. *中國科技論文在綫*, , 30 Nov 2018.
- 善思.成人教育教學之困擾及其因應之道 Retrieved from:<http://www.mst.org.tw/live/%E6%88%90%E4%BA%BA%E6%95%99%E8%82%B2%E6%95%99%E5%AD%B8%E4%B9%8B%E5%9B%B0%E6%93%BE%E5%8F%8A%E5%85%B6%E5%9B%A0%E6%87%89%E4%B9%8B%E9%81%93.htm>

张金磊, 王颖, & 张宝辉. (2012, 翻转课堂教学模式研究. *远程教育杂志*, 211(4), 44.

教師教學成長中心. *課程設計與建立教學大綱*. 台灣: 逢甲大學.

陳紀錚. (2005). 以學生為中心的課堂「討論」. *臺灣教育評論月刊*, 5(6), 239

陳葉雅薇. (2005). *提問與課堂動態*. Retrieved from [http://www.ied.edu.hk/csct/project/pic/8th\\_North%20Point/Amy%20Yip.ppt](http://www.ied.edu.hk/csct/project/pic/8th_North%20Point/Amy%20Yip.ppt)

香港物業管理及保安業培訓導師協會. (2001). *物業管理及保安人員必備手冊*. 香港: 香港物業管理及保安業培訓導師協會.

黃政傑. (1996). *多元化的教學方法*. 台北: 師大書苑有限公司.