

國家文官學院輔導員職能及課程規劃一覽表

工作項目或內容	職能	課程	學習管道			
			自主學習	在職專業訓練	輔導師認證	
			(1)各項訓練隨班附讀* (2)文官e學苑 (3)公務專書 (4)其他網路課程	(1) 員工在職訓練 (2) 輔導員專業職能講習 (3) PASSION營	基礎研習	進階研習
1.調訓函、聘函及參訪公文。 2.學員餐宿、自治幹部、分組、生活考評成績登錄。 3.講座授課教材靜慧簡介上傳及鐘點費、交通費核給。	1.文書及資訊應用能力	1.Office作業系統	(2)、(4)			
		2.機關內部相關系統操作(例:訓練行政系統、電子公文系統等)		(1)		
		3.資訊安全		(1)		
4.瞭解訓練課程之規劃,俾利說明、掌握進度及順利完成。	2.訓練課程掌握及執行能力	4.輔導員專業職能講習中關於課程重點及班務作業相關規定之課程		(2)		
5.講座洽聘及接待。 6.講座、學員及學院三方溝通橋樑。 7.輔導員與助理輔導員溝通協調。 8.跨單位溝通協調。	3.溝通及協調能力	5.人際關係	(2)			
		6.傾聽與表達			◎	
9.班務介紹,協助學員進入課程狀況。 10.適時說明相關規定及注意事項。	4.專業表達能力	7.簡報製作及應用	(1)、(2)、(4)			
11.瞭解學習、激勵方法及學員特性,便於引導學習。 12.適時分享同類型訓練學員之學習歷程。 13.學員生活考評及學習過程觀察記錄。 14.回應及解決學員問題與需求。 15.控制及調適自我情緒壓力,勿將負面情緒帶入班級或造成移情作用。 16.學員事件之通報	5.學員生活輔導及學習引導能力	8.有效之成人學習			◎	
		9.輔導與諮商實務			◎	
		10.學習行為觀察與評估			◎	
		11.高關懷個案之輔導				◎
		12.輔導工作相關法律課程(例:行政程序法、公務人員保障法等)	(1)、(2)、(4)			
		13.情緒管理與壓力調適	(1)、(2)、(4)			
		14.團隊領導與激勵技巧				

工作項目或內容	職能	課程	學習管道			
			自主學習	在職專業訓練	輔導師認證	
			(1)各項訓練隨班附讀* (2)文官e學苑 (3)公務專書 (4)其他網路課程	(1) 員工在職訓練 (2) 輔導員專業職能講習 (3) PASSION營	基礎研習	進階研習
17.營造學習及和諧氣氛，促進學習。		15.積極有效處理顧客抱怨				◎
18.藉由充實輔導員相關知能，提升工作效率。 19.運用有限時間處理繁雜輔導工作。	6.自我成長及終身學習能力	16.橫向聯繫及學習分享		(2)、(3)		
20.尋求各種資源提升自我能力或解決問題。 21.瞭解自我。		17.自我管理（例：時間與流程管理、品質管理、目標管理等）	(1)、(2)、(4)			
22.突發事件之預防及處理。 23.遇颱風等天然災害事件之處理。 24.影響學院名譽事件處理。	7.危機管理能力	18.危機的預防及處理				◎
—	8.訓練規劃與執行能力	19.訓練方法及應用				◎
		20.訓練規劃與執行				◎