

臺南市政府公務人力發展中心107年4月新班公告

序號	班別	時間	課程內容	參訓對象	場地	承辦人 (分機)
1	優質服務技巧研習班	107年4月2日(一) 13:20-16:10	一、溝通密碼 二、溝通的定義 三、產生抱怨的溝通語言 四、溝通語言的涵意 五、實際演練	本府及所屬機關業務須經常接觸民眾者(調訓人數77人,自由報名3人)	本中心S706階梯教室	盧冠豪 (39)
2	寫作研習班(第1場次)	107年4月3日(二) 13:30-16:10	一、國家文官學院評審標準與專書閱讀心得寫作技巧講解(含精進技巧及寫作樂趣) 二、升官等訓練寫作技巧講解 三、107年度專書心得寫作比賽14本專書介紹 四、專書閱讀心得寫作得獎作品分享	本府及所屬機關學校同仁(調訓人數70人,自由報名10人)	本中心S706階梯教室	曾義智 (35)
3	第一線人員必備的感動服務技巧	107年4月10日(二) 09:10-16:10	一、「服務」為成功之本 二、顧客期望與感動服務 三、超越期待的服務原則 四、重要的申訴與抱怨處理調查統計 五、不滿意的顧客類型與處理 六、把抱怨變口碑：道歉藝術與服務補救	本府及所屬機關業務須經常接觸民眾者(調訓人數68人,自由報名12人)	本中心S706階梯教室	林珮君 (36)
4	表達構思能力(北區場)	107年4月11日(三) 09:30-16:10	一、溝思與表達 二、共識的威力 三、表達與情緒 四、溝通金三角 五、溝通的溶劑	以上班地點位於北區及其周邊行政區之本府及所屬機關同仁為優先。(調訓人數57人,自由報名23人)	北區區公所四樓禮堂(臺南市北區成功路238巷7號)	盧冠豪 (39)
5	危機變轉機！教你風險與危機管理	107年4月12日(四) 9:00-16:10	一、風險辨識、評估、策略及執行 二、危機管理與緊急應變處理 三、風險評估實務案例討論及分享 四、危機案例角色扮演	本府及所屬機關學校同仁(調訓人數51人,自由報名3人)	本中心S703研習教室	謝秀琪 (33)
6	開會就是要有效率-高效能會議管理技巧(主管班)	107年4月13日(五) 9:00-12:00	一、主管必修的會議管理 二、成功地主持會議 三、有效會議八步驟 四、循序漸進就可以成為會議高手 五、有效提升會議的績效 六、Q & A	本府及所屬機關學校薦任8職等以上主管(調訓人數50人,自由報名10人)	本中心S704研習教室	謝秀琪 (33)

## 臺南市政府公務人力發展中心107年4月新班公告

序號	班別	時間	課程內容	參訓對象	場地	承辦人 (分機)
7	活用向上管理與平行溝通技巧	107年4月19日(四) 09:00-16:10	一、團隊組織的願景策略、三階組織職能目的、高績效團隊關鍵要因 二、溝通的目的研討、溝通的迷失研討、溝通的障礙研討 三、主管的五大類型分析、如何與主管溝通應對、贏得信任十大做法 四、溝通的程序、溝通的三大類型、溝通的三大目標 五、傾聽的障礙、同理心傾聽能力測驗、同理心傾聽的步驟、總結/心得/頒獎	本府及所屬機關學校同仁(調訓人數53人,自由報名3人)	本中心S703研習教室	盧冠豪 (39)
8	行政程序法與理論(主管班)	107年4月23日(一) 9:00-16:10、 107年4月27日(五) 9:00-15:20	一、一般原理原則之運用-以依法行政原則及比例原則為例 二、行政程序之相關規定及其運用 三、行政處分之案例分析 四、附加課程:身心靈平衡運動	本府及所屬機關學校薦任8職等以上主管(調訓人數52人,自由報名3人)	本中心S704研習教室、南臺科大律動教室A	曾義智 (35)
9	櫃台接待及電話禮儀英語會話(基礎班)	107年4月23日,5月7、14、21、28日(一) 13:20-16:10	一、使用英語自我介紹 二、使用櫃台和電話英語接待外賓 三、使用櫃台英語詢問並回應外賓需求 四、使用電話英語詢問並回應外賓需求 五、正確記錄洽公外賓問題及意見	本府及所屬機關學校同仁通過全民英檢初級或具備英語聽力、口說基礎能力(調訓人數37人,自由報名1人)	本中心S703研習教室	盧冠豪 (39)
10	「紙一張」-有效的提案技巧	107年4月24日、5月1日(二) 09:00-16:10	一、企劃書提案的思考架構 二、企劃案提案寫作(1)-從目的、問題分析法到解決方案 三、企劃案提案寫作(2)-「一頁企劃書格式」的段落寫作 四、分組WORKSHOP練習寫一頁企劃案	本府及所屬機關學校同仁(調訓人數44人,自由報名4人)	本中心S703研習教室	林詩庭 (38)
11	全民國防教育(第1場次)	107年4月26日(四) 14:00-16:00	全民國防教育	本府及所屬機關學校同仁(調訓人數60人,自由報名0人)	本中心S704研習教室	林珮君 (36)

## 備註:

一、調訓名額由一級機關分配,自由報名名額開放本府同仁報名參訓(採先報名先錄取,其報名時間依本中心課程報名系統紀錄為準)。

二、有關自由報名者權益說明如下:

(一)報名二天(含)以下研習課程,除因公事先請假外,倘無故未到訓,本系統將管制該學員以自由報名身份參加本中心課程3個月。

(二)超過二天研習課程,除因公請假外,倘無故未到訓,本系統將依下列情形管制學員以自由報名身份參加本中心課程的權益:

1.若全程未到訓,本系統將管制6個月。

2.超過課程總時數二分之一未參訓,本系統將管制3個月。

(三)未於開課前二日請假或無故未到訓將函知所屬機關(單位)。

三、請務必於報名期間完成報名,不接受現場報名及旁聽,詳細課程資訊請至本中心網站(<http://csdi.tn.tainan.gov.tw/>)/課程報名系統查詢。