

2018 金典獎參賽資料表

地區	台北	組織	<input checked="" type="checkbox"/> EMC <input type="checkbox"/> BEST
組別	人力資源組	組長	林家億

成果報告書 60%

金典成果獎參賽者請列舉出：本屆專案及預定完成時間，籌辦原因目的及內容概述

一. 歷屆人資組創立目的

第 15 屆因為人力缺乏的因素而與服務管理組合併，於第 16 屆尾聲因為人力增加且漸趨穩定，便將人力資源組從服務管理組中獨立出來。人力資源組對於一個成熟的組織是不可或缺的，作為人力資源組，本身的職責是掌管組織內部的人力變動，並且使人力流動穩定，使組織漸漸成長茁壯。次要是審視組員於專案中及基本義務的表現並進行考核、建立制度並落實、凝聚整體夥伴向心力，提升夥伴感情。EX:在團隊中，各組織所服務對象大都於學員，而人資組的存在是為了內部成員，為了讓夥伴們能有能量以及人力穩定，所以創建人資組負責內部規劃。

二. 第 19 屆人資領航對人資組定位：

- 對台北 E. M. C.
台北 E. M. C. 人力資源組創建以來，始終為了組織內部能夠運作，招募人力補足組織人數、培育訓練培養基礎能力、適人適才發揮各組所長，讓學員加入志工組織後，能夠了解台北 E. M. C. 文化、了解服務核心價值、了解志工的使命，進而讓他們培養團隊共識，進而能夠讓各組人力與人才能夠發揮他們所長，所以成立人力資源組。
- 對人資組內
由於夥伴能力斷層、部分專案能力無傳承，因而規劃將例行專案與計畫規劃出一套制度，將相關重點式的專案與能力整合，穩固人資夥伴基本相關能力，進而帶領夥伴挑戰與突破。
- 定位: 志工生涯的策劃師
- Slogan: 培育人才，升質你的無限可能

三. 19 屆初期台北 E. M. C. 人資組概況

人力

18 屆後期已補足人資組人力(106 年 6 月共 7 人)，正式志工與實習志工 1 對 1 指導與教學，人力穩定

專案

過往專案執行時需要領航與正式志工一一指導，但無落實紀錄與結案報告，所以在初期著重建立招募職前培訓與制度，中期加強正式志工進階教育訓練實作平台，後期統整專案協助會執組聯合舉辦 LAC 領袖接班人學院-培育下一屆接班人。

組織概況說明
(10 分)

四. 19 屆初期目標訂定

✓ 短期目標-建立招募與職前培訓制度(106 年 6 月~8 月)

● 計畫一: 建立職前培訓制度

在 171 期實習期教育訓練期間，統整所有實習志工狀況、講師接洽事項、教育訓練流程注意事項，完整紀錄並提供未來教育訓練後續修正。

預計完成時間: 106 年 5 月~106 年 7 月底

● 計畫二: 172 招募制度

根據 171 期招募的問題加以修正，讓更多好的學員加入志工

預計完成時間: 106 年 6 月~106 年 9 月 10 日

● 計畫三: 建立人資招募制度

收集與紀錄籌備期與執行期的問題狀況與分析，招募制度資料建檔

預計完成時間: 106 年 7 月~106 年 9 月 10 日

✓ 中期目標-訓練與紀錄正式志工生涯歷程

● 計畫一: 進階教育訓練-實作平台

問卷調查夥伴意見與分析後，希望根據夥伴狀況，開辦進階教育訓練，提供實作平台
8 月-能力調查

9 月-口語表達教育訓練

10 月-簡報分享會

11 月-結案報告

預計完成時間: 106 年 8 月~106 年 11 月

● 計畫二: 志工履歷表制度建立

未來夥伴離退時，填寫會友會表單「協會經歷」時，會忘記自己做過哪些專案，所以人資創立志工履歷表，提供夥伴了解志工生涯做過的專案

預計完成時間: 106 年 8 月~106 年 12 月

✓ 長期目標-LAC 領袖接班人學院

● 計畫: LAC 籌備、執行與結案報告

根據 19 屆夥伴狀況，透過一系列的教育訓練或是一天的體驗營，讓下一屆幹部或是正式志工了解團隊價值與意義，在未來帶領夥伴時，提早知道自己與團隊狀況，並且未來修正與帶領

預計完成時間: 106 年 12 月~107 年 5 月

五. 19 屆後期台北 E. M. C. 人資組執行現況

● 人力

因為經濟上、心態上、課業上、身體狀況、生活狀況種種無法調適，有部分人離退，有部分人無法完整執行專案，組上團隊狀況不佳，所以人資組內實質能執行專案能力不多(約 3 人)。

● **專案**

如果**沒有明確指示**要如何執行專案時，都會出現專案上的漏洞與**執行力不佳**情況，資深夥伴陸續離退，**人力短缺**，導致**專案執行困難度加高**，所以人資專案事項依舊從事志工招募、實習期教育訓練等實習期規劃，**重大專案轉接由會執組主辦規劃，人資協助會執組完成。**

人資組-實習期規劃: 志工招募、實習期教育訓練

會執組-LAC 領袖接班人學院(主辦權轉接給會執組)

執行現況		
專案項目	執行時間	內容概述
171 培訓	106.05~106.06	讓實習志工在實習期了解台北 E.M.C. 文化，並且提供專案上相關基礎能力
171 提案比賽	106.07.12	綜合驗收與檢驗 171 期實習期能力 提升人資規劃與主持提案比賽
172 期志工招募 push 教育訓練	106.08.04	172 期志工招募前，培育夥伴 push 經驗、志工經驗分享，期望招募更多學員
171 授服典禮	106.08.27	正式志工成年禮儀式
172 期志工招募	106.07~106.09	招募更多升大一生學員，成為志工組織穩定能力
172 招募檢討會	106.09.19	172 期報名學員狀況不穩定，因此召開檢討會，讓組內夥伴回顧專案執行計畫與實際執行方向的落差，並加以改善與討論。
172 培訓	106.09~106.11	讓實習志工在實習期了解台北 E.M.C. 文化，並且提供專案上相關基礎能力
172 提案比賽	106.12.15	綜合驗收與檢驗 172 期實習期能力 提升人資規劃與主持提案比賽
172 授服儀式	107.03.25	正式志工成年禮儀式
名片	106.08~107.04	台北 E.M.C. 個人行銷
進階教育訓練	106.08~107.04	提供正式志工進階版訓練，提供舞台磨練
志工履歷表	106.08~106.12	幫助志工夥伴紀錄志工生涯歷程
173 期志工招募	106.12	由於 172 期學員招募狀況不佳、實習志工離退多，各組專案執行人手不足，緊急在 106 年年底加開招募補足人力
173 培訓	107.02~107.05	讓實習志工在實習期了解台北 E.M.C. 文化，並且提供專案上相關基礎能力
181 期志工招募	107.03~107.04	19 屆與 20 屆交接期間，屬於組織的離退潮，所以招募 181 期志工補足下一屆人力
181 期志工招募 push 教育訓練	107.03	181 期志工招募前，培育夥伴 push 經驗、志工經驗分享，並找回加入志工的動機，用生命影響生命，期望招募更多學員

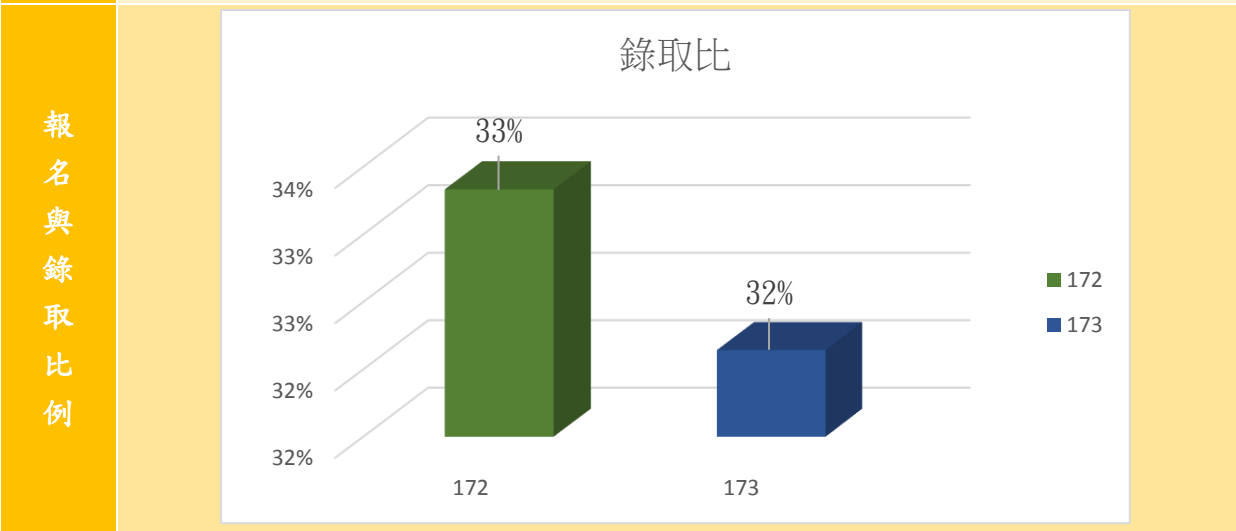
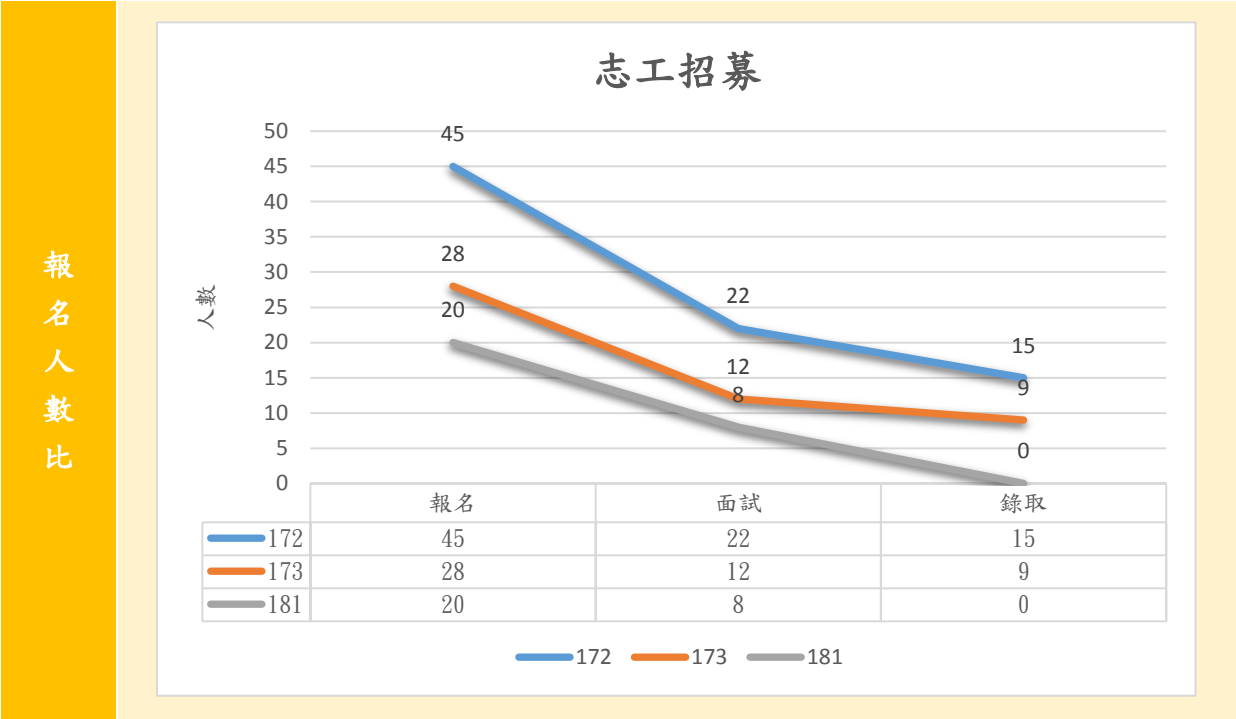
承上題，請條列式說明預定之目標或專案的執行成果效益、問題檢討

一. 志工招募

志工招募			
期數	172 期	173 期	181 期
緣起	18 屆與 19 屆交接期，是台北 E.M.C. 離退朝，舉辦 172 期志工招募，補足人力	由於 172 期招募新人心態不穩、時間無法配合、家人反對，導致 172 期人數過少，再加上 19 屆幹部人力異動，組織人力不穩，緊急加開 173 期志工招募	由於 19 屆將近，時逢交接期離退朝，在招募 181 招募，補足下屆人力
招募主題	怪獸電力公司	無	太空人計畫
執行時間	2017. 08. 7~2017. 09. 04	2017. 12. 03~2017. 12. 31	2018. 03. 04~2018. 04. 01
DM			
台宣項目	1. 學長姊分享 2 次 2. 志招小小兵台宣 3. 171 授服 4. 影片	1. 學長姊分享 3 次	1. 現任志工分享 2 次
宣傳形式	1. 講座現場宣傳 2. 網路宣傳 3. 勵英宅宣傳 4. 企業參訪宣傳	1. 講座現場宣傳	1. 講座現場宣傳 2. 網路宣傳 3. 勵英宅宣傳
面試形式	團體面試	各組面試	團體面試
push	形式:台北 EMC 共同教育	形式:各組組上教育訓練	形式:台北 EMC 共同教育

成果
績效
(30 分)

教育 訓練	訓練 講師:17 屆服管領航-亭 余學姊 內容:志工與學員如何 建立關係	講師:組上輔導助教 內容:根據各組組上所需 要的人才與特質招募	訓練 講師:孟葶助教 內容:找回加入志工動機、 解決學員對志工問題,互 動過程中如何與學員切入 志工話題並招募
----------	--	---------------------------------------	--



取消面試比例	<p>取消面試比例</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>組別</th> <th>取消面試比例</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>172</td> <td>51%</td> </tr> <tr> <td>173</td> <td>57%</td> </tr> <tr> <td>181</td> <td>60%</td> </tr> </tbody> </table>			組別	取消面試比例	172	51%	173	57%	181	60%				
組別	取消面試比例														
172	51%														
173	57%														
181	60%														
報名來源	<p>報名來源</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>組別</th> <th>網路報名</th> <th>現場報名</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>181</td> <td>9</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>173</td> <td>0</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>172</td> <td>4</td> <td>41</td> </tr> </tbody> </table>			組別	網路報名	現場報名	181	9	11	173	0	28	172	4	41
組別	網路報名	現場報名													
181	9	11													
173	0	28													
172	4	41													
狀況解說	<p>招募期間暑假搭配幼苗專案，所以學員報名多，但學員心態不穩取消也多，2018.9.19 開 172 檢討會</p>	<p>組織人力異動大，所以採各組派人招募各組所需人力，由籌備期間太短沒有使用網路報名，檢討會改收集各組招募狀況問題集</p>	<p>1. 取消面試比例比歷屆比例還高，預計 2018.5 月開 181 檢討會 2. 181 面試尚未結束，所以錄取人數待確定</p>												
問題分析	<p>1. push 人員遲到比例高 2. 暑假期間容易招募到外地區學員 3. 招募後期有學員無法參加面試，加開場個別面試太多 4. push 教育訓練成效不大</p>	<p>1. 各組無安排面試流程經驗也沒面試資料 2. 各組面試工作人力不足</p>	<p>1. 志招當週若沒有安排台宣，學員報名動機較低 2. 有時學員人數太少，很難找到人 push 3. 每個學員都是因為時間問題而拒絕 4. 後續聯絡學員時，學員不回應而取消面試</p>												
改善方式	<p>1. 服務班表上新增「push」人員欄位</p>	<p>1. 未來招募也是採各組面試，由人資事先將面試</p>	<p>1. 之後執行期每場都安排台宣</p>												

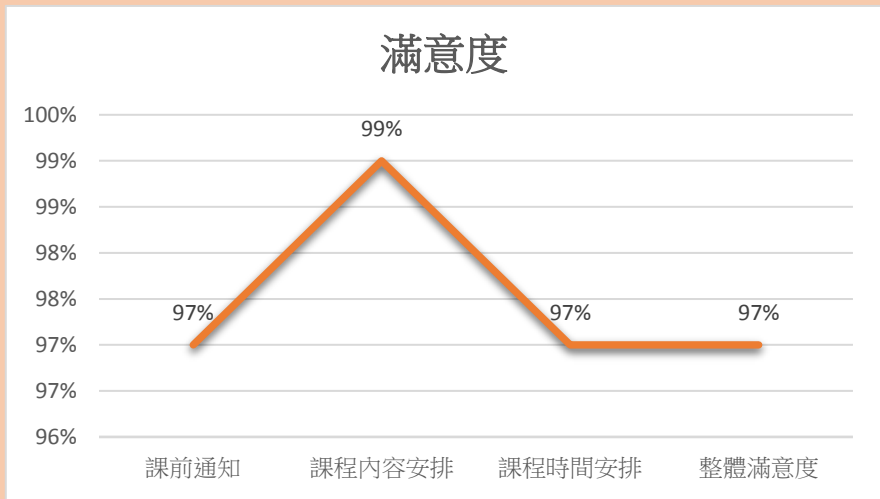
	<p>2. 外地區學員名單交由會執組轉接給各地區組織</p> <p>3. 除了正式團體面試，在假日招募期間於後台個別面試</p> <p>4. push 教育訓練改講班助教來授課</p>	<p>資料、流程、寄信流程準備好傳送給各組參考</p> <p>2. 團體面試由人資組提供工作人員人力，各組面試惠人力吃緊，所以人資組有多餘人力協助各組面試</p>	<p>2. 以後籌備時先看課表，若有核心講師人數會比較多，也避開連假</p> <p>3. 上技博的 push 教育訓練時，常常會提到，價值/價錢，相同的志招變成價值/時間，未來人資要多創一些活動，創造更高的價值</p> <p>4. 之後 push 教育訓練多著重後續與學員追蹤</p>
<p>綜合分析</p>	<p>1. 面試時間無法配合 面試時間大多以領航時間為主，導致學員無法配合面試，而引響後續加入志工動機，未來安排面試需考量學員大部分可出席時間</p> <p>2. 取消比例過高 取消面試人數比例過高，人資組除了籌備招募程序之外，也要多安排活動，讓志工與學員互相了解，從喜歡人而願意報名志工，例如說明會前多安排團康活動</p> <p>3. push 教育訓練 push 教育訓練課程內容要針對每次招募的狀況而修正，讓志工更勇於招募</p>		
<p>未來趨勢</p>	<p>1. 每年 3 次招募 3 次培訓 招募人數越來越少，組織人力會越來越不穩，若沒有改善招募情況，從過去每年 2 次招募 2 次培訓，未來會演變每年 3 次招募 3 次培訓</p> <p>2. 志工招募檢討會 未來招募時要召開檢討會，對照每期狀況、問題討論與分析，並留下會議紀錄或檢討報告</p>		
<p>二. push 教育訓練</p>			
<p>181 期志工招募 push 教育訓練</p>			
<p>緣起</p>	<p>為了提高志工招募活動的曝光度，夥伴與學員對談後增加學員報名志工的意願，但由於 push 心態與技巧上經驗不足，所以邀請孟葶助教以 Q&A 的形式讓大家喚醒當初加入志工的動機，同時也能釐清大家的想法，藉此引導至如何 Push，也請孟葶助教佈達 Push 人員心態與形象，希望能透過此來改變現在協會的整體氛圍。</p>		

目的	讓台北 E.M.C. 的夥伴們可以藉由 Q&A 找回加入志工時的那股衝勁，並且增強心態及技巧，而更重要的是想讓大家能做到協會十則裡的最後一條「成為典範」，因為想加入這個組織有一部份的原因是因為，我想變得跟你一樣好。								
目標	181 期報名人數：高標 50 人、中標 30 人、低標 20 人								
時間	2018/03/05(一) 19:00~22:00								
課程 流程									
滿意度	 <p style="text-align: center;">滿意度</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>類別</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>課程內容安排</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>工作人員</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>整體滿意度</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>	類別	滿意度 (%)	課程內容安排	96%	工作人員	93%	整體滿意度	98%
類別	滿意度 (%)								
課程內容安排	96%								
工作人員	93%								
整體滿意度	98%								
成果	台北 E.M.C. 參與人數 12 人 181 期報名人數達低標 20 人								
push 狀況	這次的教育訓練讓我們知道分享要 更具體 ，因為大多數的夥伴喜歡 E.M.C. 都是因為喜歡那種「感覺」，但是感覺這件事是很難分享的，因此助教讓我們知道要分享具體的東西，像是：來這邊的成長、改變、收穫，學員聽到這些具體的分享意願提高								
下期 Push 教育 訓練	<ol style="list-style-type: none"> 上課時數拉長 讓夥伴在教育訓練中有更多時間練習 建立後續與學員追蹤 除了招募期間夥伴招募學員外，由於取消面試比例過高，所以下期 push 教育訓練將著重在後續與學員追蹤，以提高面試人數，讓更多學員加入志工。 								



三. 173 實習期教育訓練

173 實習期教育訓練			
	教育訓練課程	講師	課程狀況
教育 訓練 項目	組織文化與 團隊倫理教育訓練	台北 E. M. C. 第 19 屆會長	已上完
	口語表達教育訓練	怡菁助教	已上完
	小蜜蜂教育訓練	孟葶助教	已上完
	企劃教育續練	怡菁助教	已上完
	簡報教育訓練	建良學長	已上完
	器材教育訓練	台北 E. M. C. 第 19 屆數專組領航	已上完
	服務心態教育訓練	玉珠助教	預計 5 月
	協會發展 與願景教育訓練	楊智為老師	預計 6 月
	滿意度	針對課前通知、課程內容安排、課程時間安排、整體滿意度做調查	



問題檢討

1. 主持人不熟悉場地與器材
未來將修訂在講師接洽-課程流程補充
2. 回饋單須定期追蹤
每位夥伴並沒有確實回饋單，人資主持人需適時提醒夥伴填寫，未來也會將回饋單填寫紀錄納入實習志工分數

四. 進階教育訓練

第 18 屆台北 E.M.C. 人資組開辦第一屆進階教育訓練

舉辦目的

1. 對象:正式志工
人資組一直從事職前的教育訓練(實習期教育訓練)，成為正式志工後，皆以各組組上學習，人資組較少安排正式志工共同的教育訓練，希望藉由進階教育訓練，安排實際演練課程，**提升夥伴能力、凝聚各組並且共同學習**
2. 提升人資組員籌備教育訓練能力
不只侷限實習期教育訓練，希望藉由進階教育訓練，讓人資夥伴能力提升

舉辦項目

- 2017. 02. 11 團康教育訓練
- 2017. 02. 04 彩妝保養分享會
- 2017. 03~2017. 06 LAC 領袖接班人學院(與進階教育訓練搭配)

第 19 屆台北 E.M.C. 人資組開辦第二屆進階教育訓練

舉辦目的

<提供實作平台>
夥伴上完實習期教育續練，透過問卷調查夥伴意見與分析後，希望根據夥伴狀況，開辦進階教育訓練，**提供實作平台**

舉辦項目	公眾表達教育訓練(預計 2018.5 月開辦)
籌備情況	規劃動機不明 ，以及籌備進階教育訓練負責人雙方 意見不同難以整合 ，19 屆台北 E.M.C. 尚未成功開辦
未來發展	1. 重新定位 不論是哪一類型課程，舉辦目的是加強組內成員能力，還是提供實作平台給正式志工， 舉辦動機需要更明確指示 2. 與 LAC 領袖接班人學院合併 若是提供實作平台，有為了減少時間與人力成本，未來會 與會執組合作，共同開辦進階教育訓練

五. 志工履歷表-專案取消

● 問題分析

1. 人資組內人力流失多
2. 夥伴身兼多職無法完成


本屆是否有不同上屆的創新專案或某方面的成效突破，請舉出並說明創新點或突破原因

➤ 創新突破項目

針對**實習期教育訓練**，有兩項突破

1. 回饋單
2. 教育訓練檢討紀錄

創新突破
(5 分)

回饋單	
製作人:	
執行時間:	
形式:	
主要內容:	

領航家億、副領航羿涵共同修訂

106 年 5 月開始

171 期與 172 期部分場次調查回饋單

173 期全部場次皆調查並**統一規格**

google 表單

滿意度調查、問題分析與紀錄

1. 目的:
 - a. 提升教育訓練品質
 - b. 讓人資組員了解每場教育訓練狀況，提供未來檢討與改善
 - c. 人資主持人**妥善事前準備**，讓講師全心準備教育訓練課程
 - d. 調查每場滿意度數據、問題分析
2. 執行狀況:
 - a. 教育訓練後，人資主持人皆在教育訓練後 3 天內 po 文調查回饋單
 - b. 夥伴們**未在時間內填寫**回饋單，人資主持人**未追蹤夥伴填寫**

c. 結合「**教育訓練檢討紀錄**」，將夥伴狀況與滿意度填寫在檢討紀錄裡面，提供給講師課程回饋

3. 未來發展:

人資主持人確實追蹤夥伴填寫回饋表狀況，並且將回饋單納入實習期 Bingo 心得繳交分數裡面

教育訓練檢討紀錄

製作人: 領航家億修訂

執行時間:107 年 2 月開始
173 期教育訓練實施

形式: 文件編輯紀錄
教育訓練檢討紀錄統一格式

主要內容:

1. 課前準備與講師接洽內容
2. 課中課程狀況紀錄
3. 課後回饋與心得繳交

教育訓練名稱		企劃教育訓練			
日期	3/15	上課時程	19:00-22:00	上課時數	3 小時
地點	台北辦公室-教室			服裝	正裝
主持人	林家德	撰寫人	林家德	撰寫日期	2018/3/22
工作人員	名稱	職位	服裝	備註	
	陳序臻	簽到	黃 po	原擔任控場協助時無法來支援，請序臻協助	
上課對象	173 期實習志工		參與人數	8 人	
出席率	8/9=89%		遲到人數	0 人(病假 1 人)	
遲到原因	【病假】公企組-子涵發地臨時請假				
講師	陳怡菁助教		講師	公企組輔導助教	
			經歷	舞台總監 曾經是桃竹 EMC 志工 桃竹運動會執行長	
接洽時間	2018/3/8		<input type="checkbox"/> 活動前 2 週	<input checked="" type="checkbox"/> 活動前 1 週	<input type="checkbox"/> 活動 1 週內
接洽頻率	<input type="checkbox"/> 每週 1-4 次		<input checked="" type="checkbox"/> 每週 5-8 次		<input type="checkbox"/> 每週 9 次以上

1. 目的:

過去雖然一直重複執行相關的實習期教育訓練，但**未保留課程紀錄**，再加上人資夥伴與**講師接洽課程的能力不足**，籌備教育訓練的講師得多份心力在課程器材上，為了能夠讓領航完整**培育講師接洽能力**，以及**講師可以充分準備在課程內容**，製作「教育訓練檢討紀錄」，並且**輔助講師接洽 S.O.P**，讓人資組員講師接洽能力可以扎實學習。

2. 執行狀況:

- a. 教育訓練一周至兩周內皆**準時繳交**給授課助教與資深學長姐
- b. 助教回饋人資組，**事前接洽準備與課中應變力提升**，講師可安心準備課程內容上

3. 未來發展:

未來人資籌備與**教育訓練相關事項**(不只侷限在實習期教育訓練)，**皆要填寫「教育訓練檢討紀錄」**，以提供未來教育訓練結案報告撰寫，以及新人有更多資訊籌備教育訓練

本屆是否有制定一套內部訓練或傳承的機制，請說明其內容及執行狀況

一. 問題分析

過去

1. 資料未更新
2. 學長姐一一帶領完成專案
3. 沒有落實紀錄狀況與問題分析

現在

1. 新人進來，資深夥伴陸續離退，**人手不足**資深夥伴無法負荷
2. 制定人資 SOP、工作書**減輕人力**
3. 透過**組內教育訓練**講解每一環節與注意事項

未來

訓練與
傳承
制度
(5 分)

1. 落實並完整**人資 SOP 制度**
2. 創建**人資培育計畫**完成接下來專案



二. 傳承事項-人資 SOP 制度

人資組最核心專案-志工招募、教育訓練，根據這兩大專案制定 SOP



人資 SOP 制度	
教育訓練	講師接洽 SOP
	製作人: 領航家億、副領航羿涵共同修訂
	執行時間:107年2月27日
	形式: ppt 經驗分享、紙本檢討紀錄輔助
	主要內容: 1. 紀錄講師接洽內容 2. 課中流程紀錄 3. 課後心得回饋統計

1. 狀況:
人資開一系列實習期教育訓練，為實習志工培養執行專案的基礎能力，但在過去幾場教育訓練中，發現不論是課前與講師確認事項、課中教育訓練流程、課後回饋單調查，經輔導助教反應後，發現每一位人資主持人處理形式不一、**事前準備不足**、能力有所差距。
2. 處理方式:
正副領航討論教育訓練基本籌備事項，制定出 SOP，在組會上教育訓練，以**經驗分享**傳承給組員
3. 執行狀況:
說明講師接洽 SOP 內容後，規定每場教育訓練的主持人，教育訓練後一周內，撰寫「**教育訓練檢討紀錄**」，其內容紀錄講師接洽內容、課中流程紀錄、課後心得回饋統計，並傳給授課講師回顧，讓人資成員清楚知道教育訓練每一環節注意事項
4. 講師回饋
 - a. 大多數都是使用通訊軟體接洽，建議**接洽時間不超過晚上 10 點**
 - b. **講師經歷建議找助教互動聊天**後，了解背景經歷，寫好主持稿與助教確認，才好介紹助教出場
 - c. 人資夥伴**總體事前準備能力、應變能力提升**，讓講師可以專心授課，為課程做充分準備
5. 未來發展:
每期的實習期教育訓練規劃都已成定型，未來將**統整各授課助教上課方式與習慣**，讓未來人資夥伴可以透過「教育訓練檢討紀錄」快速了解上期教育訓練狀況，未來舉辦時能夠有更多創新的方式規劃課程，提升教育訓練品質，未來將納入**人資考核制度**中。

教育訓練

主持人 SOP

製作人:副領航羿涵修訂

執行時間:預計 107 年 5 月 9 日



形式: PPT 經驗分享, 讓夥伴演練


主要內容:

1. 主持稿撰寫內容
2. 如何克服緊張
3. 台上常見的問題解決



1. 狀況:
人資常舉辦教育訓練，需有專業的**主持人為講師開場**。常有夥伴詢問該如何撰寫主持稿、有台風並且解決課堂中發生的臨時狀況。
2. 未來發展:
由於內容都是必須靠夥伴們自行消化吸收，未來舉辦教育訓練將由組長進行**驗稿**或舉辦**主持人讀書會**讓夥伴們有空間得以發揮。

		器材演練 SOP	
		製作人:領航家億修訂 執行時間:預計 107 年 5~7 月 形式: ppt 經驗分享、實際帶領夥伴演練 主要內容: 1. 協會場地與器材注意事項 2. 協會場地與器材使用方式	
教育訓練		1. 狀況: 不論是在古亭舊台北辦公室與東門新台北辦公室，教育訓練都固定在辦公室舉行，但人資主辦方 <u>不熟悉場地與器材注意事項與使用方式</u> ，進而 影響教育訓練品質 ，所以修訂器材演練 SOP。 2. 處理方式: 收集每場教育訓練各場地 <u>使用方式</u> 、 <u>問題分析</u> 、 <u>解決改善方案</u> ，最後請教管理部凱寧助教與台北 E. M. C. 夥伴，確認協會場地與器材注意事項與使用方式。 3. 執行狀況: 正收集資料統整中，預計 107 年 5 月完成，並將 <u>器材演練 SOP 內容納入講師接洽 SOP</u> ，未來人資傳承講師接洽時，除了經驗傳承講師接洽時，也能帶領夥伴 實際演練 協會各場地場地與器材注意事項與使用方式。 4. 未來發展: 除了經驗分享，也將 實際帶領 夥伴熟悉操作場地與器材，未來將納入 人資考核制度 中。	
志工招募	招募執行長 SOP		
	製作人:副領航羿涵修訂 執行時間:107 年 3 月 16 日 形式: ppt 經驗分享、場控事項清單輔助 主要內容: 1. 人資概論 2. 招募前中後流程		
		1. 狀況: 內容廣，夥伴在執行時，仍會遇到一些常見的問題， <u>需要顧問加以輔導</u> 。 2. 處理方式: 在訓練時，加入一些常見問題，讓夥伴們有畫面感。 3. 執行狀況: 收集人資組夥伴常有的想法，以及招募所有的規劃項目進行心態教育訓練，以及針對招募讓夥伴們對於招募準備有一定的概念。	

	<p>4. 未來發展:</p> <p>a. 除了分享招募需做的事項外，加入執行上可能會遇到的問題替夥伴們進行心理建設。</p> <p>b. 未來招募職位將納入人資考核制度中，另外人資組每位夥伴將分擔招募的細項，例如:DM 設計、行前教育訓練、台宣規劃等等。</p>										
志 工 招 募	<table border="1"> <tr> <td colspan="2" style="background-color: #f4a460; text-align: center;">場控 SOP</td> </tr> <tr> <td colspan="2">製作人: 領航家億修訂</td> </tr> <tr> <td colspan="2">執行時間:107 年 4 月 13 日</td> </tr> <tr> <td colspan="2">形式: ppt 經驗分享、場控事項清單輔助</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> 主要內容: 1. 面試說明會流程 2. 工作人員職位說明 3. 場控準備事項、流程細節、應變能力 </td> </tr> </table> 	場控 SOP		製作人: 領航家億修訂		執行時間:107 年 4 月 13 日		形式: ppt 經驗分享、場控事項清單輔助		主要內容: 1. 面試說明會流程 2. 工作人員職位說明 3. 場控準備事項、流程細節、應變能力	
	場控 SOP										
製作人: 領航家億修訂											
執行時間:107 年 4 月 13 日											
形式: ppt 經驗分享、場控事項清單輔助											
主要內容: 1. 面試說明會流程 2. 工作人員職位說明 3. 場控準備事項、流程細節、應變能力											
<p>1. 狀況: 隨著人資夥伴人數增加，每人練習場控的機會次數減少，很難有多次練習與檢討，再加上招募學員人數過少，面試場次減少，更難有很好的舞台讓人資夥伴擔任場控職位。</p> <p>2. 處理方式: 統整過去發生過的<u>流程問題</u>、<u>場控事前準備事項</u>、<u>工作人員分配</u>、<u>場控執行心態</u>，透過組會上的教育訓練，經驗分享傳承給人資組員。</p> <p>3. 執行狀況: 搭配細流表、器材清單、場控事項清單，再藉由前面器材演練 SOP 來輔助課程核心，讓未來夥伴擔任場控時，即使經驗不足也能快速上手。</p> <p>4. 未來發展: <u>詳細規劃場控事項清單</u>，讓場控成為人資並要的能力，未來將納入人資考核制度中。</p>											

三. 第 20 屆人資訓練方向-人資培育計畫

✓ 緣由

撰寫人資 SOP，除了留下組內專案執行長和各項職位的 SOP，還需要資深夥伴一一帶領夥伴傳承這些能力，參照台北 E.M.C.服管組-服務組長培育計畫，除了有組內教育訓練，也實際帶領夥伴，如何做服務組長，讓這職位傳承下去。

✓ 人資培育計畫

1. 完整制定人資 **SOP 制度**、**工作書清單**
2. **組內教育訓練**經驗分享
3. **實際帶領**夥伴傳承事項

4. 考核制度

預計第 20 屆前完成人資培育計畫



請分段說明本屆團隊帶領的心得檢討，以及對下一屆組織發展的建議或安排

一. 團隊帶領心得與檢討

個人層面

加入志工動機以來就是學習，所以在執行每一次的時候都會試圖找尋方法、觀察與仿效，人資組內能力，場控、主持人、安排招募與教育訓練皆已完整學習。所以我著重做事，因此按照人力資源範疇，我屬於**傳統型人資資源管理**，但隨著組織變化，**人力異動較大，外來人資組勢必要邁向策略性人力資源管理。**

團隊層面

1. 第一挑戰:如何教導新人做事

除了自己學習之外，第一大挑戰是如何教導新人做事，過往以經驗法則，重點式提醒，讓組員自行學習，但由於組員自我要求不高，導致持成果不佳，需要不斷提醒組上理念與目的，進而說明每件事的由來，再次提醒夥伴了解組上規劃。

2. 第二挑戰:將能力文字化傳承

傳承的過程中不斷以口頭式提醒，但有時**認知不同**，組員無法達成領航要求，所以盡力將所有能力文字化，列出清單、製作 SOP，讓夥伴做事起來有畫面，執行力也比較高。

3. 第三挑戰:團隊步調不一致，團隊氣氛不佳

領航意識到危機，所以做事較快有衝勁，而**新人需要時間上經驗的累積**，**步調需放慢**，在 19 屆中發生許多狀況，因此在時間的壓迫下，做法不同，**「做到」與「做好」的認知上差異**，彼此信任感降低，團隊氣氛不佳。

4. 第四挑戰:帶人要帶心

時間壓迫下，有很多專案由領航主導，但未能觀察到夥伴吸收能力與心態的問題，導致團

本屆檢討與下屆展望 (10 分)

隊不知為何而做，除了教導如何做事之外，也要培養默契、傾聽彼此心聲，達成團隊共識。

二. 未來組織發展建議與安排

1. 第一步:達成團隊共識

在溝通上，團隊衝突事必然的，但不能讓團隊衝突頻繁發生，所以在每一屆初期，讓夥伴彼此說出自己想法，彼此了解狀況，再根據台北 E.M.C. 共同價值「」，讓團隊步調與目標達成共識，以利未來發展。

2. 第二步:完成人資培育計畫

人力資源組是各組中人力做少的組別，如果資深夥伴無法久留，很容易造成能力斷層，除了領航與組員每一人都要有責人心之外，更要把握每一次機會將專案做到好，未來製作 SOP 與工作書，傳承給未來夥伴與下一屆。

3. 第三步:例行性專案策略化

例行性專案，實習期教育訓練、提案比賽、甄選面試、志工招募，專案流程手續接成形，但成效仍然不佳，夥伴陸續離退，招募報名人數低，取消面試人數過高，未來人資夥伴勢必要多去外面選讀有關人力資源相關的書籍，並實用在組上，讓台北 EMC 更好。

4. 第四步:團隊聚會彈性化

人資組一直以做事為主，很少時間在軟聚上，團隊默契不佳，希望未來有更多團隊聚會時間，夥伴互相了解，培養感情與信任感，讓團隊更好。