

2019 金典獎參賽資料—成果報告書

組織概況說明(10分)

一、第 20 屆台北 E. M. C. 人資領航對人力資源組定位

對台北 E. M. C. 三角色定位



✓ 凝聚家-人力穩定

美國隊長扮演號召英雄一起對抗薩諾斯。猶如人資組，**凝聚與號召**台北 E. M. C. 夥伴，讓台北 E. M. C. 情感深厚、人數擴增

✓ 策劃家-能力培養

鋼鐵人不斷為鋼鐵衣升級。猶如人資組為台北 E. M. C. 夥伴，規劃教育訓練，**提升夥伴能力**

✓ 守護家-制度建立

黑豹身為瓦干達國王與戰士，守護家園。猶如人資組，為台北 E. M. C. **守護與建立制度**，調整台北 E. M. C. 步調

對台北 E. M. C. 所做四件事



✓ 選-擴充人才，補足人力

事項: 志工招募、面試、說明會、座談會

✓ 育-認同組織，基礎扎根

事項: 實習期教育訓練、人資傳承教育訓練

✓ 用-提供舞台，落實執行

事項: Bingo ABC 任務、實習期提案比賽

✓ 留-建立制度，篩選人才

事項: 績效考核-會員總檢核、人力調動制度-轉組離退流程、傳承-LAC 領袖接班人學院

組上定位



✓ 一句話形容人資組

組織內部管理，透過甄選、訓練、規劃、管理，最終達到組織人力穩定

✓ 定位

結合凝聚家、策劃家、守護家三個角色，規劃志工生涯，最終總定位-「志工生涯的策劃師」

✓ 理念 Slogan

培育人才，升質你的無限可能

✓ 年度目標

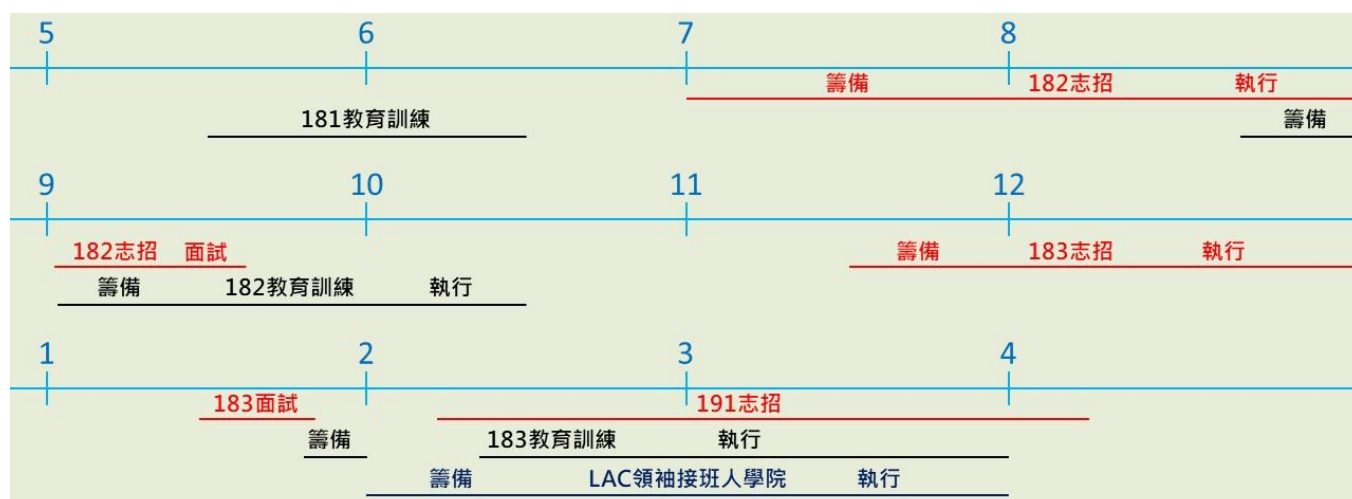
2019.5月月大會，台北 E. M. C. 總人數 35 人以上
條件限制:

1. 162 期以前志工不予計算

2. 2019 年應屆畢業生不予計算

二、 初步年度規劃流程

➤ 初期年度規劃圖

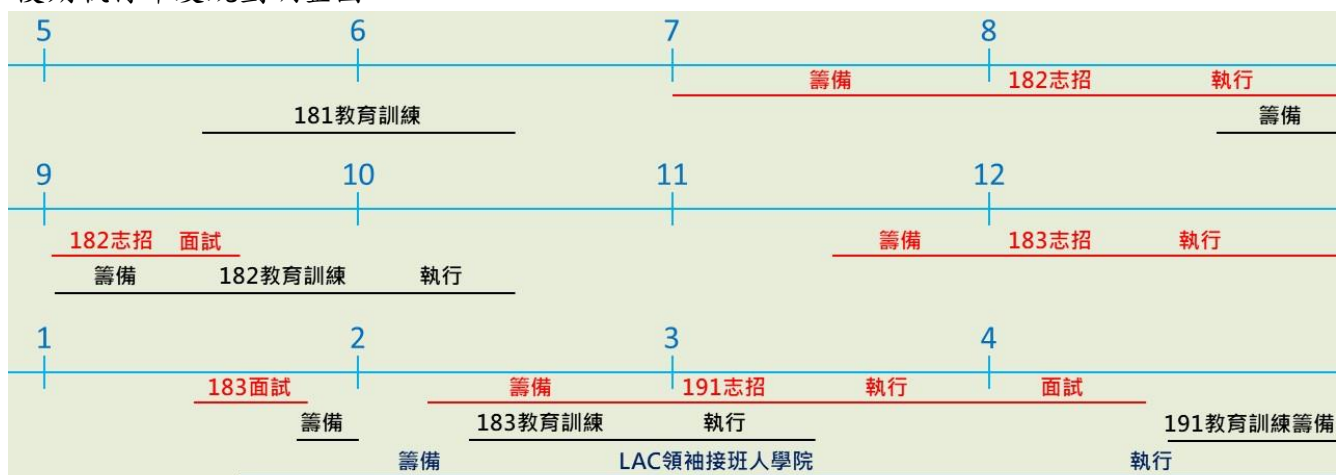


➤ 20 屆初期規劃之短中長期目標

三角色定位		年度目標規劃	
<p>三角色定位圖展示了三個核心角色及其相關任務：守護家（守護）、策劃家（策劃）、凝聚家（凝聚）。此外，還包括制度建立、檢討紀錄和能力的培養。</p>		<p>年度目標規劃圖展示了2019.5月大會的年度目標：台北EMC總人數35人以上。圖中還列出了短期、中期和長期目標及其具體內容。</p>	
目標	項目	內容	
短期目標 團隊磨合期 人力穩定與專案精簡	人力穩定-志工招募招滿 12 人	達成年度目標第一步，補足 19 屆流失人數，至少招募 12 人	
	能力培養-教育訓練改革(堂數精簡)	人資夥伴人數少+經驗不足，過往實習期教育訓練有 9 堂負荷太大，需精簡堂數，並建立 SOP	
中期目標 團隊衝刺期 情感連結與制度建立	情感連結-分享會每月一次	台北 E.M.C. 人數足夠時，須舉辦定期暖聚，凝聚組織情感	
	制度建立-會員檢核表	針對正式志工，讓夥伴重視團隊基本要求，成為實習志工典範	
長期目標 團隊收尾期 人力補足與能力傳承	人力補足-志工招募招滿年度目標人數	為 20 屆尾 21 屆初補足人力，依情況招滿年度目標人數	
	能力傳承-L. A. C. 領袖接班人學院	培養正式志工學會承擔與責任，建立身為幹部與資深夥伴的心態	

三、後期執行年度規劃流程

➤ 後期執行年度規劃調整圖



➤ 20 屆後期執行之短中長期目標

三角色定位		年度目標規劃
		<p>年度規劃檢討 短中長期目標</p> <p>短期目標 人力穩定 182 招募至少 12 人 制度建立 會員檢核表</p> <p>中期目標 人力穩定 183 招募至少 8 人 制度建立 二甄錄用標準</p> <p>長期目標 人力穩定 191 招募補足年度目標人數 能力培養 人資 SOP、LAC 領袖接班人學院</p> <p>2019.5 月月大會 台北 EMC 總人數 35 人以上</p>
目標	項目	內容
短期目標 團隊磨合期 人力穩定與制度建立	人力穩定-182 招募至少 12 人 制度建立-二甄錄用標準	182 期志工招募實際招募 9 人未達標 確定實習期教育訓練評分標準與時程，堂數原先 9 堂減為 5~7 堂，視情況開辦
中期目標 團隊衝刺期 人力補足與制度建立	人力穩定-183 招募至少 8 人 制度建立-會員檢核表	因團隊人力需求，加開 183 期志工招募，實際招募 4 人未達標 實習志工-二甄錄用標準 正式志工-會員檢核表 最後納入「會員總檢核」企劃書已簽呈
長期目標 團隊收尾期 人力補足與能力傳承	人力補足-191 招募補足人數 能力傳承-L. A. C. 領袖接班人學院	191 期志工招募需至少 9 人，專案還在進行中，預測最多招募 5 人未達標 與會執合作，教育訓練開辦中，預計 7 月結束、8 月結案，培養夥伴們成為下一屆接班人，與下屆台北 E. M. C. 支柱

➤ 專案執行時間與概況

專案執行概況		
專案項目	時間	內容
181 期教育訓練	2018. 05~2018. 06	讓實習志工了解與認同台北 E. M. C. 文化，並培養基礎能力，以便未來在組上專案執行
173 & 181 聯合提案比賽	2018. 8. 10	兩期合作分四組競爭，為台北 A. T. C. 打造「拉近志工與學員之間的距離」，雖有優勝組別，但由於專案過於繁雜，未實際執行
182 期志工招募 Push 與台宣人員教育訓練	2018. 08. 02	加強台北 EMC 全體 PUSH 心態與技巧，同時提升台上分享能力
182 期志工招募	2018. 08~2018. 09	20 屆最重要招募期，暑假期間搭配幼苗，招募大一新生為主學員，為台北 E. M. C. 招募更多且願意長久服務的夥伴，共招募 9 人
182 期志工招募檢討會	2018. 09. 26	招募結束後進行檢討與下期招募建議，期望各組協助並重視志工招募
182 期教育訓練	2018. 09~2018. 10	讓實習志工了解與認同台北 E. M. C. 文化，並培養基礎能力，以便未來在組上專案執行
名片	2017. 08~2018. 9 月	19 屆 8 月專案，原執行長離退，轉接交給很多夥伴，最終都無定案，決定於 20 屆 9 月終止專案
182 期提案比賽	2018. 12. 05	以兩組競爭主辦權，激發夥伴實習期所學能力，最後 182 期全體一起為台北 E. M. C. 辦「聖誕暖聚」，加強 182 同期情感，於 2018. 12. 20 舉辦
173 & 181 期授服儀式	2018. 12. 16	正式志工成年禮儀式，共 8 位夥伴授服
183 期志工招募	2018. 12~2019. 01	原暫定可不規劃 3 期招募，但由於 2 期招募未達標，各組考量下須補充人力，於年底招募，共 4 人
183 期志工招募檢討會	2019. 01. 23	招募結束後進行檢討與下期招募建議，期望結合服管創服以提高學員觸及攤位人數
183 期教育訓練	2019. 02~2019. 04	讓實習志工了解與認同台北 E. M. C. 文化，並培養基礎能力，以便未來在組上專案執行
L. A. C. 領袖接班人學院	2019. 03~2019. 07	人資與會執合作，以教育訓練、提案比賽、二日營方式，加強正式志工應有的心態，與培養下一屆幹部承擔與責任心態
會員總檢核	2019. 03 至未來延續	實習志工-二甄錄用標準、正式志工-會員檢核表人資建立針對全體夥伴不同時期的績效考核，並要求基本義務，以篩選符合台北 E. M. C. 所需人才
191 期志工招募 人際互動與溝通教育訓練	2019. 03. 04	加強台北 E. M. C. 全體 PUSH 心態與技巧，提升夥伴於講座現場和 A. T. C 學員人際互動能力。
191 期志工招募	2019. 03~2019. 04	為 21 屆人力招募與達成 20 屆年度人數目標，2019. 4 月底結束，預計招募 5 人
182 期授服儀式	2019. 03. 31	正式志工成年禮儀式，共 6 位夥伴授服

創新突破(10分)

一、選-志工招募

1. 擺攤創意服務

- ✓ 過往形式：過往招募擺攤行是單一，在台北 ATC 教室外面進行擺攤，但擺攤處只有志工介紹手冊與資訊，學員接收到消息時，只知道好像要招募，但學員與志工有距離，所以在 push 時都很吃力，即使發出 DM 但少有實際 push 與介紹，攤位觸及率不高，因此報名人數都難有成效。
- ✓ 創新點子：191 志招結合服管組創意服務，**提高攤位觸及率**，並且**拉近志工與學員之間的距離**

創服遊戲項目	內容	
EMC 四特質	結合 4 組特質，讓學員了解志工組織需要具備幾項特質，適人適才分配組別	
	<服管>	<數專>
	特質：觀察力、判斷力 遊戲名稱：大家來找碴-哪裡不一樣	特質：美感、設計 遊戲名稱：拍照 ATC 吉祥物看板
	<公企>	<人資>
快問快答	特質：聯想力、創新力 遊戲名稱：聯想詞腦力激盪	特質：觀察力、思考力 遊戲名稱：我說你猜-海龜湯
	結合 ATC 課程資訊、上課須知與志工相關問題，利用快問快答方式，加深學員了解 ATC 與 EMC 連結性	

2. 網路報名表

- ✓ 過往形式：過往網路宣傳時，會在 FB 和 IG 貼上宣傳文章，但網路報名表只有用 Google 表單，學員觀看網路報名表時，表單裡沒有網路宣傳文章，如果沒有現場志工分享或解說，學員大多都不了解志工，即使掃描 Qrcode，學員不了解情況下，並不會填寫網路報名表。
- ✓ 創新點子：人資組與數專組合作，利用不同網路平台，將**志工資訊加入網路報名表裡**，填寫資料前，學員可了解志工組成與事務。

項目	網路平台	內容
183 期 志工招募	ACCUPASS 活動通 Google 表單	在活動通頁面撰寫 台北 E. M. C. 四組介紹 ，條列出四組特質與服務項目，連結： https://www.accupass.com/event/1811211403191406219778
191 期 志工招募	Surveycake 問卷	在 Surveycake 問卷頁面撰寫 台北 E. M. C. 總體介紹 ，一個台北 E. M. C. 為總體，條列出我們日常生活、所學能力、志工活動，連結： https://www.surveycake.com/s/w41GO



★ 公企組的日常有什麼活動？

- ☆ 讀書會
- ☆ 專案會
- ☆ 籌會
- ☆ 組會
- ☆ 組遊
- ☆ 檢討會

★ 數專組的日常有什麼活動？

- ☆ 組會
- ☆ 專案會
- ☆ 讀書會
- ☆ 組遊
- ☆ 組內教育訓練

★ 服管組的日常有什麼活動？

- ♥ 組會
- ♥ 專案會
- ♥ 暖聚
- (讀書會/電影日/出遊)

★ 人資組的日常有什麼活動？

- 組會
- 籌會
- 檢討會

二、留-績效考核

<會員總檢核>

✓ 緣由:

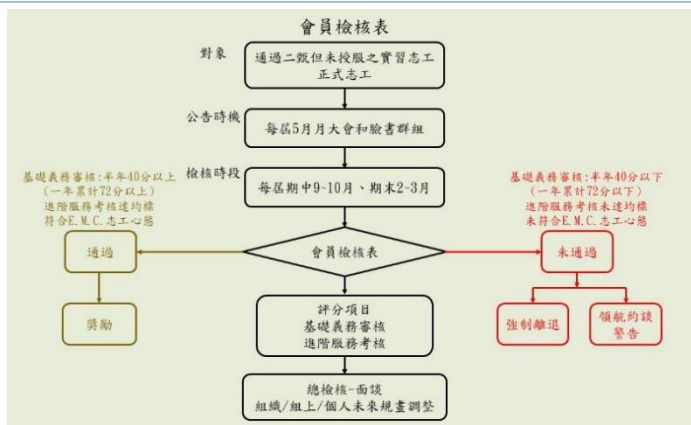
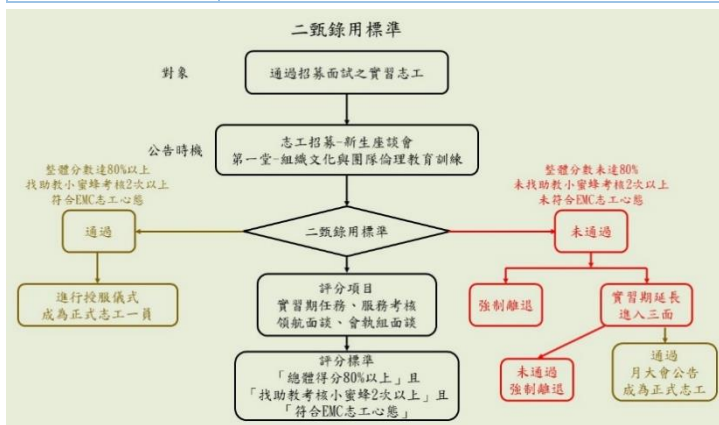
早期皆有對志工建立點數表，紀錄夥伴們盡到志工應有的義務，但後期因資料不全與遺失，未做到確實，導致夥伴不了解志工義務與準則。

✓ 突破點:

因此在 20 屆人資組對於留-**建立制度，篩選人才**，製作**會員總檢核**，已完成企劃書並簽呈通過，針對實習志工與正式志工建立專屬制度，為現在建立基礎與未來落實監督和執行。

會員總檢核

項目	二甄錄用標準	會員檢核表
完成日期	2018 年 9 月	2019 年 3 月
對象	通過招募面試之實習志工	通過二甄但未授服之實習志工、正式志工
目的	遵守協會志工基本義務	遵守學長姊義務
公告時機	志工招募-新生座談會 第一堂-組織文化與團隊倫理教育訓練	每屆 5 月月大會和台北 E.M.C. 臉書社團
檢核時間	實習期 3~4 個月	實習期結束後~離退的月份
考核時段	二次甄試結束後	每屆期中 9~10 月、期末 2~3 月 每屆始得重新計算
檢核項目	實習任務、服務考核 領航面談、會執組面談	第一階段-基礎義務審核 第二階段-進階服務考核 第三階段-三次面談
檢核標準	「總體得分 80% 以上」且 「找助教考核小蜜蜂 2 次以上」且 「符合 EMC 志工心態」	「第一階段得分 70 分以上」且 「月大會不得缺席超過 2 次」且 「進階服務考核均標以上」且 「符合 EMC 志工心態」
成果	181 期錄取 3 位 182 期錄取 6 位，2 位進入三面	因完成時間較晚，20 屆試用並試算分數，21 屆後開始實施到未來
內容	過去資料不全，導致評分分數不一致，建立制度並非複雜化，而是每項評分標準有依據，也讓未來人資組從事績效考核時，能夠確立制度並嚴格把關和篩選每位夥伴。	



內部成果績效(10分)

一、志工招募

數據分析

項目	圖表與內容																				
攤位觸及率	<table border="1" style="margin: auto;"> <caption>數據分析圖表數據</caption> <thead> <tr> <th>期數</th> <th>攤位處及率</th> <th>報名人數</th> <th>面試人數</th> <th>錄取人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>182</td> <td>15</td> <td>24</td> <td>9</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>183</td> <td>10</td> <td>8</td> <td>5</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>191</td> <td>22</td> <td>7</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	期數	攤位處及率	報名人數	面試人數	錄取人數	182	15	24	9	9	183	10	8	5	4	191	22	7	5	5
期數		攤位處及率	報名人數	面試人數	錄取人數																
182		15	24	9	9																
183		10	8	5	4																
191	22	7	5	5																	
報名人數																					
面試人數																					
錄取人數																					
備註	<p>攤位觸及率:以擺攤負責人發 DM 數量、玩創服遊戲、與學員分享為計算</p> <p>191 錄取人數:2019 年 4 月底才會面試結束，此錄取人數為預估人數</p>																				
成果效益	<p>1. 攤位觸及率提高</p> <p>182 期與 183 期都已發 DM 為主，觸及學員人數少有互動，191 期與服管組合作，結合創服與 ATC 和 EMC 相關遊戲，讓學員來上課也可以得知志工內部活動，實質觸及率與曝光率提高</p> <p>2. 網路報名表點擊率達 122 次(2019.04.13 結算數據)</p> <p>過往 182 以前用 Google 表單，頁面沒有志工介紹也無法觀看網路報名表點擊率。183 期採用 ACCUPASS 活動通新增志工介紹頁面，但依舊無法檢視點擊率。191 期採用 Surveycake，同時可以編修志工介紹頁面，也可以統計報名表點擊率，6 週宣傳時間共 122 次，表示學員有意願觀看報名表志工介紹。</p>																				
問題分析	<p>1. 攤位觸及率提高，但報名人數並沒有明顯增加</p> <p>結合創服，成功拉近志工與學員之間的距離，學員不再只是聽課，講座氣氛也變得更熱絡，只是每週花費人力在創服遊戲也不少，但報名人數卻沒有明顯增加，未來招募時，除了發想遊戲之外，還須考量如何推動學員報名志工</p> <p>2. 志招擺攤與創服，人資與服管合作問題</p> <p>兩組風格不一樣，擺攤與創服負責人並未做到監督與溝通責任，後期由領航主導與聯絡兩組，未來兩組須明確指定負責人，作為兩組窗口，並能夠依各週學員反應做適時地調整</p>																				
回報狀況																					
線上報名表	志招正副執行長和人資每週擺攤負責人，根據每週現場報名、網路報名，更新在線上 Google 試算表中，紀錄學員基本資料與安心狀況，領航可立即得知學員動態																				
擺攤紀錄表	志招擺攤狀況，紀錄在擺攤紀錄表，學員觸及攤位狀況、每週 push 問題、台宣情況，讓下週擺攤負責人得知前一週狀況，也讓執行長事後好統整數據與問題																				
面試說明會 場控檢討紀錄	團體面試、說明會流程，每場次負責人場控紀錄在檢討紀錄裡，列出細流表與實際流程差異、學員觀感、領航問題提議																				
成果效益	1. 定期與立即回報																				

	<p>過去需要由志招執行長一一監督進度，但沒有紀錄表標準不一，從 182 期開始建立回報格式，執行長可減輕執行壓力，人資夥伴也清楚了解執行內容與回報事項</p> <p>2. 資料建檔</p> <p>志招最後會朝開檢討會，報名表、紀錄表、場控檢討紀錄，是檢討會中最重要數據與問題分析檢視</p>
問題分析	<p>1. 場控檢討紀錄須做確實</p> <p>面試人數多有團體面試檢討紀錄，但面試人數少無個別面試/各組面試檢討紀錄，未來人資組須製作一頁各組面試檢討紀錄，否則未來無經驗可查詢</p>

二、教育訓練

項目	內容	圖表												
授課大綱	課前一頁講師接洽	<table border="1"> <caption>授課大綱與檢討紀錄繳交率</caption> <thead> <tr> <th>期數</th> <th>授課大綱 (%)</th> <th>檢討紀錄 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>181期</td> <td>0%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>182期</td> <td>60%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>183期</td> <td>83%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	期數	授課大綱 (%)	檢討紀錄 (%)	181期	0%	100%	182期	60%	100%	183期	83%	100%
期數	授課大綱 (%)		檢討紀錄 (%)											
181期	0%	100%												
182期	60%	100%												
183期	83%	100%												
檢討紀錄	課後紀錄「課程資訊、講師接洽細項、講師經歷、課程內容、回饋單數據統計、問題分析、大合照、心得回饋」													
備註	<p>檢討紀錄實施時間:173 期教育訓練~183 期教育訓練至今</p> <p>授課大綱實施時間:182 期教育訓練~183 期教育訓練至今</p>													
成果效益	<p>1. 講師接洽更明確:講師接洽 SOP 搭配授課大綱與檢討紀錄，夥伴更了解接洽內容、課後統整、未來教育訓練調整與自我能力提升和調整</p> <p>2. 傳承資料:夥伴意識到傳承重要性，從自身做起，檢討紀錄繳交率和完成度 100%</p>													
問題分析	<p>1. 授課大綱繳交率未達 100%</p> <p>因授課大綱 182 期才開始實施，所以夥伴接受度與完成度不高，183 期已經確立是課前一頁講師接洽，未來教育訓練將努力兩者皆達成繳交率 100%</p> <p>2. 授課大綱與檢討紀錄立即完成度低</p> <p>因紀錄事項多，夥伴自主性低，於教育訓練兩週後完成，領航皆須一一提醒，問題回饋未能及時反應給講師，未來在教育訓練過程中，須現場示範紀錄表填寫說明，以免夥伴延後完成</p>													

三、人資傳承教育訓練

項目	內容
過往形式	過去學長姊都是用經驗口耳相傳傳承，但資深學長姊離退後，新人也沒有久留，19 屆後期能實質進行專案人力太少，所以需要制定相關文件或是開辦組內教育訓練。
初版人資 SOP	19 屆時確立規劃「講師接洽 SOP、場控 SOP、志招執行長 SOP、主持人 SOP」，並於組會前半段 30 分鐘到 1 小時上 人資組內教育訓練 ，已於 19 屆完成。
終版人資傳承教育訓練	為了讓人資組能夠穩定發展，原先 SOP 也列入教育訓練課程，並分為「 實作篇 」與「 概論篇 」，由 20 屆人資領航家億與人資輔導助教娟如助教共同修訂與安排，未來將交接給下屆領航，微調課程內容並持續傳承下去。

教育訓練說明	
實作篇	針對目前台北 E.M.C. 人資組實際專案教導與執行，共 4 篇 講師接洽 SOP、場控 SOP、招募甄選執行長概論、主持人 SOP
概論篇	由娟如助教授課，教導夥伴目前所執行專案之外，業界 HR 實際作為，也提供不同想法，讓人資夥伴從概論篇漸漸實踐到實作能力，共 5 篇 人力資源管理概論、招募甄選概論、教育訓練規劃概念、面試技巧、活動構思一起來
檢討與規劃	實作與概論共 9 篇，於每月組會前 30 分鐘~1 小時授課，每次不斷讓夥伴複習。但有發現翻閱率不高，所以 20 屆人資領航規劃製作人資手冊，將 20 屆定位理念、傳承教育訓練、制度規劃納入手冊中，手冊用意是提醒夥伴要不斷複習，也為 20 屆做個小結案，預計 2019.05.11 前製作完成，也提供未來人資重要傳承手冊。
實作篇	
	講師接洽 SOP
	製作人: 20 屆人資領航家億、19 屆人資副領航羿涵
	使用時機: 教育訓練
	附加檔案: 教育訓練授課大綱、教育訓練檢討紀錄
	主要內容: 1. 課前準備與講師接洽 2. 課中紀錄上課內容 3. 課後紀錄課程內容、回饋單、問題分析
備註:	1. 教育訓練授課大綱: 課前接洽與講師確認後，一頁的講師接洽內容 2. 教育訓練檢討紀錄: 課後人資負責人撰寫檢討紀錄，紀錄「課程資訊、講師接洽細項、講師經歷、課程內容、回饋單數據統計、問題分析、大合照、心得回饋」 授課大綱與檢討紀錄做為教育訓練結案報告，可以清楚明瞭每場教育訓練狀況，作為重要傳承資料
	場控 SOP
	製作人: 20 屆人資領航家億
	使用時機: 志工招募面試&說明會、二次甄試
	附加檔案: 面試檢討紀錄、說明會檢討紀錄
	主要內容: 1. 事前面試說明會流程和工作人員職位分配解說 2. 事中場控應變能力注意事項 3. 事後紀錄流程變動、學員紀錄、問題分析
	招募、甄選、執行長概論
	製作人: 人資輔導助教娟如助教
	使用時機: 志工招募
	主要內容: 1. 招募甄選概論 2. 執行長、招募人員心態 3. 招募企劃書撰寫重點事項

	<p>4. 招募期階段重點整理</p> <p>主持人 SOP</p> <p>製作人：19 屆人資副領航羿涵</p> <p>使用時機：教育訓練主持人、志工招募說明會主持人</p> <p>主要內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主持人角色定位 2. 主持天龍八部與心態建立 3. 主持技巧演練
<p>概論篇</p>	
	<p>人力資源管理概論</p> <p>製作人：人資輔導助教娟如助教</p> <p>使用時機：介紹業界人資與台北 E.M.C. 人資組組成</p> <p>主要內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人力資源管理定義、職責 2. 人力資源部門功能：招聘任用、教育訓練、薪酬管理 3. HR 人員角色定位與五大特質
	<p>招募甄選概論</p> <p>製作人：人資輔導助教娟如助教</p> <p>使用時機：志工招募</p> <p>主要內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 招募甄選週期與工作分析 2. 招募管道、招募人員、招募曝光與執行應有態度 3. 甄選流程、面試 V.S. 面談技巧
	<p>教育訓練規劃概念</p> <p>製作人：人資輔導助教娟如助教</p> <p>使用時機：教育訓練與培訓規劃</p> <p>主要內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 教育訓練人資定位 2. 訓練規劃因素：需求分析評估、訓練目標、課程設計 3. 訓練評估目的、評估模式、最終目的
	<p>面試技巧</p> <p>製作人：人資輔導助教娟如助教</p> <p>使用時機：志工招募面試</p> <p>主要內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 面試前準備須知 2. 面試技巧：行為描述面試法、提問技巧、傾聽與中斷 3. 面試觀察重點、提高面試品質
<p>活動構思一起來</p>	
<p>製作人：人資輔導助教娟如助教</p>	

使用時機：人資內部提案發想

主要內容：

1. 活動構思三步驟: WHY、HOW、WHAT
2. 活動執行重點

外部成果績效(10分)

一、 志工招募

➤ 講座現場台宣

項目	內容	
目標	請現任志工夥伴上台宣傳志工招募資訊，並透過台宣招募志工	
形式	上台分享自身志工生涯故事	
輔助工具	PPT、音樂	
成果效益	<p><對志工></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在 ATC 舞台對學員展現志工形象 2. 曝光志工招募資訊 	<p><對學員></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 看見想成為厲害志工的樣子 2. 追求自我改變、加入志同道合的團隊
問題分析	<ol style="list-style-type: none"> 1. 台宣人員驗稿時間未預期繳交 台宣人員由自願性夥伴或領航推薦名單組成，過去由人資負責人私下一一監督台宣人員進行驗台宣稿，但台宣人員無經驗常有遲交或臨時取消，後期有創立台宣群組，並邀請有講培經驗之會執組一同審視，未來規劃台宣時，除了派出台宣人選之外，也需要想出備案，請其他夥伴預先準備可臨時調換，或是其他方式替代。 2. 台宣過後擺攤動線規劃 若是很有張力性台宣，對學員來說會想成為台上志工的樣子，人資須事先規劃於張力性台宣過後，請台宣人員向學員說明可找身穿黃 po 和穿綠背心的志工，或是到教室外擺攤處進行詢問。攤位也需要架設在腹地大，多方位學員可環繞的地方。 3. 台宣是衝動性消費，push 是挖掘人才 除了在 FB、IG 宣傳志工招募之外，但無法保證學員都會觀看網路訊息，台宣勢必要繼續做下去，除了培養台宣人員膽量與台風之外，最基本還是要靠平常與學員多互動，讓學員了解志工，並喜歡投入於服務或是學習和改變，找到適合台北 E.M.C. 人選。 	

➤ Push 教育訓練

項目	182 期	183 期	191 期
主題	Push 與台宣人員教育訓練	Push 心態與方法 月大會分享	人際互動與溝通教育訓練
日期	2018.08.02(四) 19:00	2018.11.30(五) 21:10	2019.03.04(一) 19:00
講師	18 屆會長 陳致遠	162 期 公企組 石寶元	服管組輔導助教 孟葶助教
課程目的	加強台北 EMC 全體 PUSH 心態與技巧，同時提升台上分	分享 Push 心態與方法	加強台北 EMC 全體 PUSH 心態與技巧，提升夥伴於講座現場

	享能力。		和 A.T.C 學員人際互動能力。
對象	台北 E.M.C. 現任志工		
出席人數	14 人	30 人	13 人
成果效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 組織認同與志工歷程回顧 志工與學員分享 EMC 志工歷程，須先回顧自己在 EMC 歷程，進而分享給學員，邀請更多志同道合的學員加入。 2. Psuh 實務技巧分享 真誠分享之外，也教導志工夥伴如何用 DISC 人格特質、聽覺型、感覺型、視覺型與學員進一步分享 3. 台宣技巧演練 雖然並非人人都當台宣人員，但對日後招募台宣，能夠及早準備。 		
問題分析	<ol style="list-style-type: none"> 1. push 教育訓練開辦問題 雖然籌辦心力花費不少，但因組織人數不斷異動，對新夥伴還是需要上此堂教育訓練 2. 台宣人員與策略須與 push 互相配合 若人格特質分為聽覺型、感覺型、視覺型區分，近期台宣以感性為主，未來開辦 push 教育訓練時，人資須將招募策略告訴講師，講師也好將課程結合台宣，發揮最大效果 		

二、 實習期教育訓練

項目	內容	圖表																									
課前通知	每題滿分 5 分 計算方式： 實得分數/總分	<table border="1"> <caption>圖表數據</caption> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>181</th> <th>182</th> <th>183</th> <th>平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>課前通知</td> <td>91%</td> <td>92%</td> <td>98%</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>課程內容安排</td> <td>97%</td> <td>92%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>課程時間安排</td> <td>89%</td> <td>93%</td> <td>96%</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>整體滿意度</td> <td>94%</td> <td>96%</td> <td>99%</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table>	項目	181	182	183	平均	課前通知	91%	92%	98%	93%	課程內容安排	97%	92%	95%	95%	課程時間安排	89%	93%	96%	93%	整體滿意度	94%	96%	99%	96%
項目			181	182	183	平均																					
課前通知			91%	92%	98%	93%																					
課程內容安排			97%	92%	95%	95%																					
課程時間安排	89%	93%	96%	93%																							
整體滿意度	94%	96%	99%	96%																							
課程內容安排																											
課程時間安排																											
整體滿意度																											
對象	台北 E.M.C. 181 期志工、182 期、183 期志工																										
備註	每一期實習期教育訓練堂數不同，181 期 6 堂、182 期 5 堂、183 期 7 堂 因每一期都會做評估刪減和新增堂數，預計未來實習期都固定 7 堂																										
成果效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 滿意度每期提高 2. 實習志工基礎扎根 搭配講師接洽 SOP 後，回饋單選項非常滿意~非常不滿意，選項後方也備註每題滿意度標準，使數據更能顯現真實反應，每期教育訓練實習志工填寫回饋單，對於課程滿意，對實習志工基礎扎根，也能顯現人資準備教育訓練能力提升。																										
問題分析	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教育訓練內容如何實際驗收 實習志工人數達 6 人以上時，可以舉辦實習期提案比賽，人資制訂符合台北 E.M.C. 當時情況而定提案主題，對實習志工總驗收，創新、思考、口語表達、簡報...，但近期招募人數越來越少，舉辦提案比賽可能性降低，改成由各組領航出任務，未來教育訓練驗收成果可能需要想另一個方案。 																										

三、 提案比賽

項目	173 & 181 期聯合提案比賽	182 期提案比賽
目的	提供舞台，落實執行	
主題	拉近志工與學員之間的距離	台北 E.M.C. 聖誕暖聚
比賽結果	皆有獲勝隊伍、舉辦權	
優勝組別 提案名稱	魁地奇-友誼的考驗	聖誕暖聚
實際結果	專案過於複雜 未舉辦	成功舉辦 ，但執行團隊只有少數人負責
內容	173 期與 181 期兩期一起合作分四組競賽，雖然建立志工與學員互動的點數表，但專案過於複雜，執行度不高，執行時間難以長久，過程中也發現兩期合作上不同，較難配合，最終未執行提案內容	分兩組競賽，最終獲勝組別，帶領 182 期全體夥伴完成舉辦台北 E.M.C. 聖誕暖聚，但執行過程中只有執行長與少數人主導，導致專案執行效果並未照著企劃書流程走，當天現場氣氛有些尷尬，事後提案顧問有做到提案檢討，未來 顧問角色也須監督提案小組執行
照片		

四、 甄選: 二次甄試、三次面談

項目	二次甄試	三次面談
目的	檢視實習志工在實習期表現，實習期任務、提案比賽，最後進入領航與會長面談，篩選夥伴成為正式志工	檢視正式志工心態與個人規劃調整，領航了解組內夥伴狀況，給予團隊、組上與個人未來規劃，以利調整團隊和組上規劃
對象	台北 E.M.C. 實習志工	全體台北 E.M.C. 正式志工
日期	2018.06.04(一) 19:00 173 期二甄 2018.11.03(六) 19:00 181 期二甄 2019.01.29(二) 19:00 182 期二甄	2019.02.10(日) 14:00~21:30
檢核大綱	二甄錄用標準	會員檢核表
地點	台北辦公室	
內容	173 期標準:75 分，二甄通過 8 人，授服 5 人 181 期標準:70 分，二甄通過 3 人，授服 3 人 182 期標準:80 分，二甄通過 6 人，授服 6 人 備註: 二甄錄用標準 2018 年 5 月初版設計，到 2018	主題:想在 EMC 完成的事 任務:製作三面清單-想在 EMC 完成的事 備註:早期台北 E.M.C. 有實行三次面談，針對正式志工進行深入了解與學習收穫歷程，領航給予建議與指導，但停辦多年，

年 9 月才最終確立，所以前期才會發生通過二甄分數卻不予授服現象，確立制度後，實行實習期任務更加順利，夥伴通過率提高也達成志工基本義務	20 屆為了建立會員檢核表，再次修訂三次面談，面談主題依照當時情況而定，檢視正式志工，也讓領航一對一與正式志工了解並做團隊規劃調整
---------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

五、 LAC 領袖接班人學院

項目	內容
過往形式	人資一直以來對實習志工從事實習期教育訓練，少有針對正式志工開辦教育訓練，過去有幾個成功例子-進階教育訓練，在傳承上早期會執組與人資組合作，針對正式志工和未來可能幹部人選開辦 P.L.P. 課程(Potential Leader Program-潛能領袖培訓營)，到了 18 屆 P.L.P. 課程改為 L.A.C. 課程(Leader's Apprentice College)。
遇到之困難	因為舉辦過的學長姐離退後，少有可以舉辦進階課程的夥伴，甚至舉辦教育訓練基礎也不成熟(已於內部成果績效-組內傳承教育訓練「講師接洽 SOP」解決)，所以 19 屆改由會執組自行執行，20 屆人資夥伴能力提升，會執與人資再次合作。
舉辦緣起與核心	因屆末都為最後傳承的安排，也希望將 L.A.C. 視為火炬，一棒一棒交接下去。培養四大核心： 了解自己與團隊價值、加強正式志工心態、能力提升、團隊凝聚 ，接棒者學會『承接責任』、交棒者學會『放下』。待結束後，期待團隊成長的樣子。
對象	全體台北 E.M.C. 正式志工
參與率	參與人數 19 人/4 月台北 E.M.C. 正式志工共 27 人 = 70%
專案時間	籌備期:2019.01~2019.03、執行期:2019.04~2019.07 預計 2019.08 結案
預期效益	1. 培養下一屆 L.A.C. 主持人及發想者 2. 建立夥伴思考文化 3. 21 屆領導者可以更了解夥伴想法 4. 21 屆台北 E.M.C. 團隊凝聚與奠定基礎

➤ 20 屆 LAC 領袖接班人學院課程

時間	教育訓練主題	講師	課程價值
2019.04.04(四) 14:00~17:00	Be a richmen! - 組織價值與個人成長	會長 丁昱文 執秘 王菊悅	(1)回顧志工生涯歷程
			(2)心態轉變:實習志工→正式志工
			(3)組織價值與文化傳遞
2019.04.29(一) 19:00~22:00	志工本色- 服務心態	服管領航 顏憶如 服管組 黃馨誼	(1)志工緣起:服務
			(2)落實「熱情」微笑「專業」服務
			(3)區域負責人、正式志工心態
2019.05.22(三) 19:00~22:00	不可或缺的螺絲釘- 專案職位心態	會長 丁昱文	(1)做好但更要做到「完整」
			(2)擺脫 SOP 限制 主動處理規範外的事項
			(3)職位:簡報手、主持人、簽到、相手、紀錄(觀察員)

2019.05.25(六) 10:00~18:00	「汝」心所言- 個人壓力管理	人資組 蔡明凱	(1)學習自我覺察及其重要性
			(2)了解情緒與壓力控管
			(3)尋找行動的永動力-快樂
2019.06 待確定	說出你的影響力- 簡報與口語表達	評審 學長姊	(1)主題: 志招台宣我想分享的故事
			(2)表達自我情緒與想法
2019.06 待確定	翻轉你的新思維- 提案比賽	評審 惠儒助教	(1)主題: 各組專案翻新
			(2)跨組發想各組專案的定義與價值所在
2019.07 待確定	領導戰鬥營- 二日營	21屆領航團隊	一個台北 EMC
			RICH:4個含意價值傳遞
			守護組、挑戰組、凝聚組

本屆檢討(5分)

一、 20屆人資領航家億對本屆團隊帶領心得收穫

➤ 領航之路心得

對大學期待，一開始只有希望自己能夠多學習，加入志工之後想多做點事，很投入於志工組織，接了幾次專案，與娟如助教和18屆領航岱容討論後，自己學會講師接洽與場控能力，也變成自身的專業。後來團隊人力異動，4個月內從副領航到領航，臨危授命下不得不接任，承擔團隊重量，心理建設還好做好，確實覺得壓力很大，但在組員身分的我有許多事想做，在組織默默耕耘，接任領航後，在19屆下半年努力速成我的專案人資 SOP。正值19&20屆交接期，覺得很多時間投入志工但夥伴能力未提升很想離開，但也沒有人可以接任，所以繼續帶領人資組前進，過程中來來去去幾個夥伴，其實對於夥伴離退感到難過與憂心，在團隊中也發生很多爭執，經過一年多努力，對事嚴厲監督、對人資夥伴嚴肅以待，帶領下來，是台北 E.M.C. 中最穩定的組別，做事效率快、做事細心、交代事項使命必達。

➤ 人資組定位闡述

承蒙第18屆領航岱容學姊，為人資組定位「志工生涯的策劃師」，身為組員和接任領航後，仍無法完整詮釋定位，也感謝楊老師領管團的提點和20屆台北 E.M.C. 會長昱文帶領下，帶領台北 E.M.C. 4組完整闡述各組願景與定位，也搭配家億自身的風格，利用復仇者聯盟詮釋人資定位，透過三個角色定位(凝聚家:美國隊長、策劃家:鋼鐵人、守護家:黑豹)與4件事(選:空間寶石、育:心靈寶石、用:力量寶石、留:時間寶石)，日後即使在志工組織覺得很累時，會時常想起自己對人資組的願景感到驕傲，繼續完成下去。

➤ 自身所學習到的能力

能力:講師接洽、場控

心態:讓人不用擔心、做事細心、帶人耐心(培養中)

制度傳承:組內教育訓練、各項回報檢討紀錄表、創立人資績效考核

二、 問題檢討

➤ 對事-專案執行

項目		內容
優點	1. 落實傳承資料建立	各項報告皆有設計紀錄表、檢討紀錄、結案報告，專案進行中皆有完成，未來會持續並依每屆狀況更新
	2. 建立制度	人資須進行甄選，須有制度下完成甄選制度，建立會員總檢核
缺點	1. 紀錄表過於繁雜	夥伴有反應紀錄表紀錄事項常與領航想法不同，為了建立詳細傳承資料，須來回修改好幾次，讓領航與組員花費不少時間，未來將紀錄表附上括號和備註，提醒組員該填寫格式，未來也持續更新
	2. 分工進度不明確	對於志工招募，常發生負責人不清楚任務事項，造成人資組權衡不均。解決辦法:20 屆人資夥伴與丞製作出「志招監督表」，每週重要事項、個人代辦事項清楚列出，未來人資各專案製作監督表，將持續帶動夥伴進行，以利專案穩定發展

➤ 對人-人資組內夥伴

人資最初宗旨是「以人為本」，因領航個性以做事、能力導向為主，常以命令式、主導式帶領夥伴，好處是專案執行上能夠快速執行，但過程中帶來的壞處，會遇到夥伴心聲未被聽見、領導者未能體會組員執行心情、未能真正關心夥伴，造成團隊開會氣氛凝重。因此也漸漸從 20 屆初高壓式帶領，到 20 屆末自由開放聽取夥伴意見，但也提醒與教導夥伴，可以適時說出專案困難與自身情緒，但也切記**做比說重要**，並且**能力提升**，領航第一優先出來解決，事後不斷提醒做的重要性。

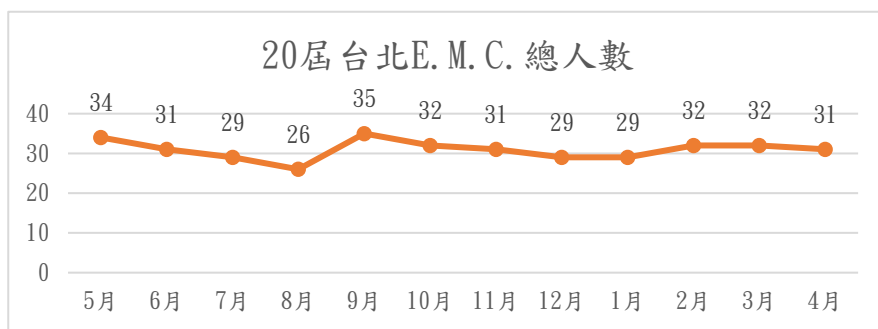
三、 20 屆年度目標達成

項目	內容											
20 屆人資年度目標	2019.5 月月大會 台北 E. M. C. 總人數 35 人以上 條件限制: 1. 162 期以前志工不予計 2. 2019 年應屆畢業生不予計算	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">年度目標</p> <p style="text-align: center;">未達標 2019.5 月月大會 條件限制 台北 EMC 總人數 35 人以上 <small>1.162 期以前志工不予計 2.2019 年應屆畢業生不予計</small></p> <p style="text-align: center;">2019.5 月台北 EMC 符合目標總人數最多 31 人</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">符合目標人數</th> <th style="text-align: right;">離目標人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: right;">31 (4 月人數)</td> <td style="text-align: right;">35 (目標人數)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">- 4 (162 期)</td> <td style="text-align: right;">- 26 (4 月符合目標人數)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">- 1 (大四畢業生)</td> <td style="text-align: right;">- 5 (191 期)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right; border-top: 1px solid black;">26 (4 月符合目標人數)</td> <td style="text-align: right; border-top: 1px solid black;">4</td> </tr> </tbody> </table> </div>	符合目標人數	離目標人數	31 (4 月人數)	35 (目標人數)	- 4 (162 期)	- 26 (4 月符合目標人數)	- 1 (大四畢業生)	- 5 (191 期)	26 (4 月符合目標人數)	4
符合目標人數	離目標人數											
31 (4 月人數)	35 (目標人數)											
- 4 (162 期)	- 26 (4 月符合目標人數)											
- 1 (大四畢業生)	- 5 (191 期)											
26 (4 月符合目標人數)	4											
成果	未達成											
符合目標人數	4 月台北 E. M. C. 符合目標人數: 26 人											
5 月新進人數	5 月台北 E. M. C. 新進人數: 191 期實習志工估計 5 人											
目標差距	35 - 26 - 5 = 4 人											
年度目標	離年度目標還差距 4 人，20 屆人資年度目標未達成											
問題分析	<p>1. 經歷三次招募皆未達標 歷經 182 期、183 期、191 期志工招募，皆未達標，最高招募 9 人，最低招募 4 人，近年學校社團招募狀況不佳，志工組織也受影響，未來人資招募狀況，須審視學員動態，與志工狀況</p> <p>2. 志工留任人數不高 不論是實習或是正式志工，志工年資年滿兩人人數占總團隊人數一半以下，未來人資組需和會執合作，因應對策以提高志工留任機會</p>											

下屆展望(5分)

一、 人資未來發展

團隊人數一直無法往上增加，或許重「質」不重「量」，找對適合團隊夥伴較重要，代表有更多志同道合夥伴留任，但志工年級大多落在大二大三，志工年資滿兩年佔團隊一半左右，若新生招不到更多人，將來人數也會變動大，人數縮減更快。



1. 以人為本

人資專案 20 屆皆完整定案，面臨志工年資不高、留任人數太少情況，人資須與會執合作，落實協會理念「用心關懷，培育人才」，著重在討論「人」方面，了解夥伴心聲，適人適才調整團隊步調

2. 人資企業化

若人資要做到創新，原先志工招募與教育訓練一直更新之外，勢必要往企業化發展，目前最有開發的是「用」、「留」，其中「留」除了建立制度之外，可以為夥伴多設計有關於獎勵、志工歷程建檔

二、 人資各專案發展與建議

圖片	內容
<p>選-擴充人才，補足人力 志工形象代言人 網路行銷 擺攤創意服務</p>	選-擴充人才，補足人力
	1. 志工形象代言人
	2. 網路行銷:網路報名、網路文案 3. 擺攤創意服務 增加實質攤位觸及率、拉近志工與學員之間距離、非招募期也能有擺攤創意服務，讓學員習以為常，但也須考量志工人力問題
<p>育-認同組織，基礎扎根 同期情感連結</p>	育-認同組織，基礎扎根
	1. 同期情感連結 實習期最難忘回憶是在實習期教育訓練，除了人資基本能力-講師接洽，讓講師安心授課之外，也須帶動實習志工，活絡同期之間情感、創造回憶
<p>用-提供舞台，落實執行 主題發想 規則制定</p>	用-提供舞台，落實執行
	1. 主題發想 主題盡量勿重複使用，依照當時團隊狀況提出適合主題讓夥伴發揮，並能驗收夥伴能力與協助組織發展
	2. 規則制定 比賽制度須清楚列出，若未能完整制定規則，會造成評審助教團審視專案企劃時，評分會有很大影響與落差

留-建立制度，篩選人才

留-建立制度，篩選人才

績效考核-會員總檢核
志工生涯檔本



1. 績效考核-會員總檢核

篩選人才制度可視團隊情況微調，但不可中斷，往人資企業化中很重要指標，為團隊留下志同道合、所需人才，須不斷延續下去

2. 志工生涯檔本

夥伴大多覺得沒有在 EMC 有收穫或成就感，父母也會擔心志工程沒收穫，未來人資組若有心力與能力，為每位志工建立客製化志工生涯檔本，紀錄志工走過每一步足跡、成長與收穫



人資組由家億帶領下，人資輔導助教娟如助教指引，組員興丞、尚鴻、明凱、婉滋、佳瑄、趙璧、瑞國，歷經 19 屆與 20 屆，團隊衝突、團隊合作、信任與不信任，不論結果如何，感謝大家一路的支持與成長，期望人資每一位都能夠「**找出自己的價值，相信自己的決定**」，讓自己成為更好的人，帶領團隊走向更好的方向。

第 20 屆 台北 E.M.C. 人力資源組領航 林家億

2019. 04. 15 完成

