

人力金曲獎



撰寫人員：

第 18 屆台北菁英管理委員會

人力資源組

目 錄

一、 問題分析與政策制定	2
二、 執行重點	4
三、 新夥伴招募政策執行細節	5
(一) 執行重點一:使招募人數增加.....	5
(二) 執行重點二:使實習志工穩定.....	8
四、 自我評語與檢討	14
(一) 自我評語	14
(二) 檢討改進方向	15

一、問題分析與政策制定

問題分析：人力不穩定

原因分析：

➤ 志工招募人數不足

1 期志工招募時，學員年級為大一下、大二下。大部分學員已有自身的時間規劃，加上此時為志工幹部交接期，所以組織內部處於不穩步階段，無法 100%對外招募

➤ 忽略網路報名的可能性

現今有很多基構透過網路平台招募人員，然而過去的我們並不經營網路平台，失去許多招募人員的機會。

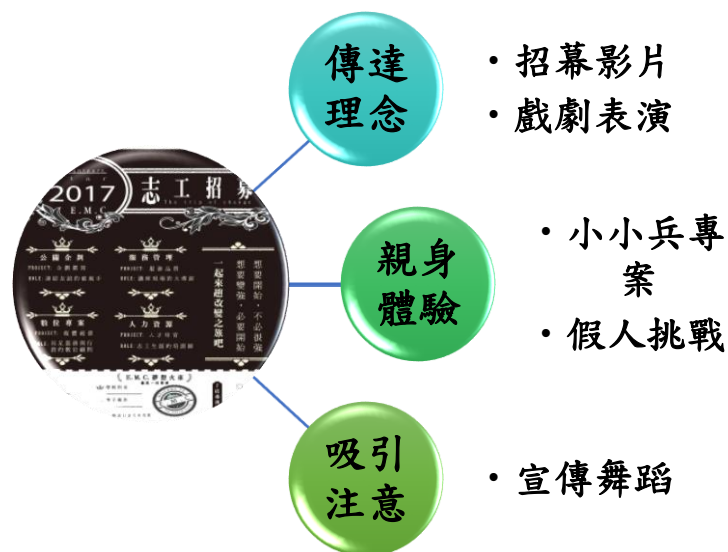
➤ 人力流失，組織傳承不穩定(實習志工)

人力流失分為可控與不可控，而可控的流失則與志工生涯規劃與志工對於團隊沒有認同感與歸屬感有關。

政策制定-選才、育才、用才、留才

人力為組織中最重要的資源之一，充足的人力有助於團隊穩定、組織的運作與傳承，而招募新進志工加入不僅能**提升組織人數**，**穩定組織內部的運作**，更能帶給團隊新的思想，**促進組織成長與思考能力**。然而，我們不是為了招募而招募，**選才、育才、用才與留才**一直是台北 EMC 人資組培育志工的核心理念。

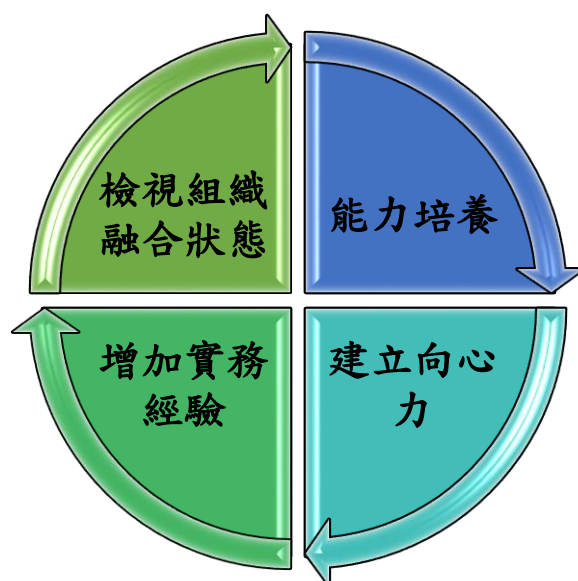
招募期，除了講座現場、幼苗專案與 ATC 官網等與學員接觸的舊平台，這屆新增兩個平台，分別為與公企組合作舉行**勵英宅專案**和**台北 ATC CLUB**。招募活動當中，為了吸引學員目光，新增許多活動。



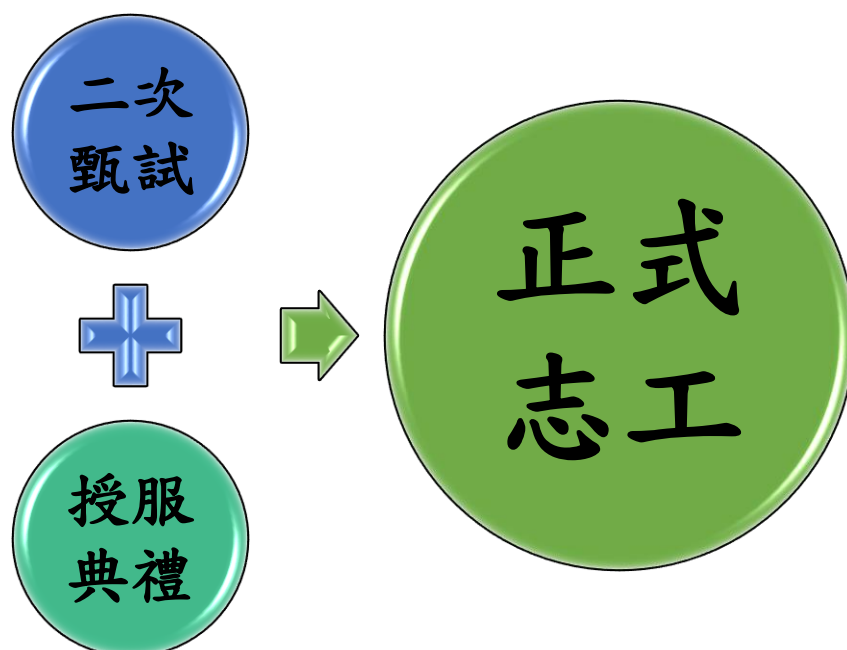
人才甄選部分，為了協助新夥伴了解組織運作與各組負責事項以及未來規劃，分別制定以下政策：



培育期，針對實習志工的培訓，制定四項政策



審核期，藉由實習的表現與專案的執行，選出適合的人才



二、執行重點

執行重點 1: 使招募人數增加

➤ 招募

(1) 接觸平台

面對面接觸	講座現場、幼苗專案、勵英宅專案
線上接觸	ATC 官網、台北 ATC CLUB

(2) 活動

勵英宅專案	創意故事力
講座台宣	志工分享、招募影片、宣傳舞蹈 演戲、假人挑戰、小小兵專案

➤ 甄選

(1) 填寫履歷表

(2) 團體面試

(3) 說明會-介紹組織文化與各組簡介

(4) 座談會-與領航一對一面談

執行重點 2: 使實習志工穩定

➤ 能力培養

(1) 內在教育訓練

(2) 外在教育訓練

➤ 增加實習志工向心力與凝聚力

月大會、組會、暖聚

➤ 增加實務經驗

(1) BINGO ABC

(2) 講座服務

➤ 檢視組織融合狀態

(1) 二面甄試

(2) 授服儀式

(3) 生活紀錄表

三、新夥伴招募政策執行細節

(一)執行重點一:使招募人數增加

1. 志工招募

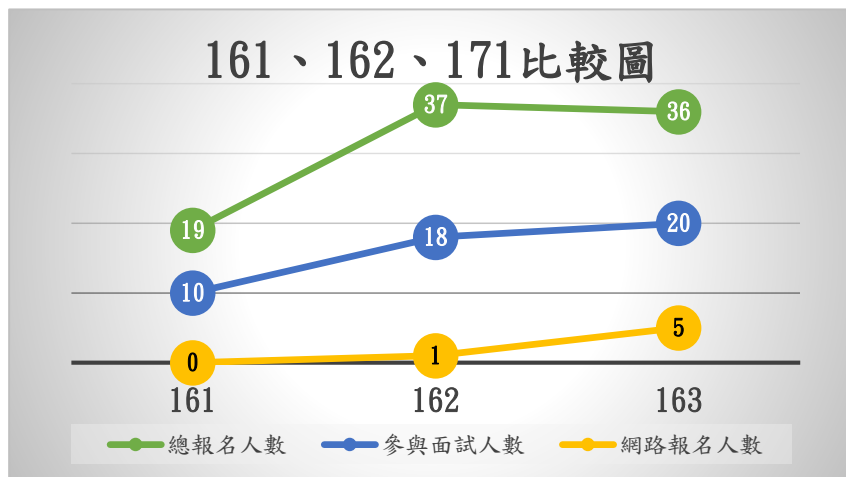
目標	台北 E.M.C 總人數達 30 位以上
政策	由人資組統一規劃，包括主題、活動、宣傳等等
方式	➤ 接觸平台 (1) 幼苗專案(6、7 月) (2) 講座現場 (8 月) 志工的最主要的來源是講座現場的學員們，透過夥伴與學員 PUSH 與聊天，分享成為志工後的喜悅，讓學員產生動機，報名參加志工甄選。 (3) 勵英宅專案 (4) ATC 官網 (5) 台北 ATC CLUB 透過台北 ATC 粉絲團發布 162 期志工招募資訊，配合網路報名 ➤ 活動 (1) 台宣-使用講座現場的資源，使用台宣進行行銷活動 ● 志工分享 透過幼苗專案招收新學員的同時，向新學員介紹有關於台北 EMC 的志工招募資訊，分享志工生涯中的心得與體會，並讓學員產生動機，報名加入志工 ● 招募影片 與數專組合作拍攝招募影片，顯示志工的日常生活與經歷志工的改變與成長 ● 宣傳舞蹈 利用中午台宣時間進行快閃舞蹈，吸引學員目光 ● 演戲 透過戲劇方式傳達志工的理念與想法 ● 假人挑戰 與學員進行活動，拉近與學員的距離 ● 小小兵專案 透過一日志工體驗營，讓學員臨場體會講座現場服務 (2) 勵英宅-創意故事力 帶領學員完成活動，拉近彼此距離

效益
比較

➤ 161、162、171 比較表

期數	161	162	171
現場報名人數	19	36	31
網路報名人數	0	1	5
總報名人數	19	37	36
參與面試人數	10	18	20

➤ 161、162、171 比較圖



2. 志工甄選

目標	透過團體面試與填寫履歷表，選擇適合人選加入志工
政策	報名學員填寫履歷表，並交由會執與領航面試
方式	➤ 填寫履歷表 履歷表所提供的資訊可以了解參與面試學員的基本背景、動機等等資訊，可以當作面試參考資訊。 ➤ 團體面試 (1) 可讓學員體驗如何是企業式面試 (2) 透過面試上的談吐內容與行為表現，評審們可以判斷學員的內涵、動機與個性，進而篩選出適合加入的人選 ➤ 說明會 透過介紹領航各組所負責的事項與專案，協助實習志工選擇組別 ➤ 座談會 與領航、會長進行一對一的面談。近距離與實習志工接觸，確定他們的志向、動機與想法，而領航們也可以選擇所需要的實習志工人員

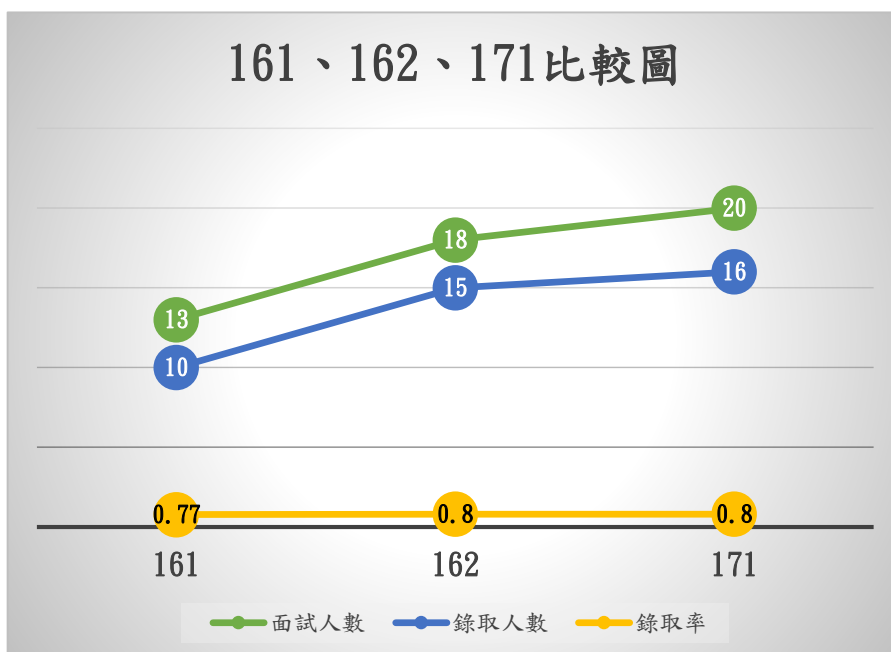
人力金典獎 第 18 屆台北 E.M.C 人力資源組

效益
比較

➤ 161、162、171 比較表

期數	161	162	171
錄取率	0.77	0.8	0.8
面試人數	13	18	20
錄取人數	10	15	16

➤ 161、162、171 比較圖



(二)執行重點二:使實習志工穩定

1. 能力培養

目標	落實培養實習志工的基本企業能力與建立良好積極心態
政策	由人資組統一規劃課程內容，邀請協會助教、會友會學長姐與資深志工擔任講師，為實習志工授課。授課的內容分為外在實力的養成與內在心態的建立。課後填寫上課心得，可以追蹤志工的學習效果
方式	➤ 教育訓練課程規劃：  • 組織文化與團隊倫理 • 品德教育 • 協會發展歷程與願景 • 簡報 • 口語表達 • 企劃 • 小蜜蜂心態與電話技巧
效益	➤ 課後心得繳交率達 100% ➤ 課堂出席率達 81% ➤ 寫下課後心得： 在教育訓練後，需要繳交課後心得。在過程中，志工們可以重新整理課堂筆記，並且以自己的話語說出學到的技能與知識或是新的體會與感想。
成果	 162 期協會發展歷程與願景  162 期簡報教育訓練

2. 增加實習志工向心力與凝聚力

目標	透過參與活動與會議，讓實習志工能夠快速融入團隊與組織文化，降低新夥伴的離退率													
政策	以月大會、各組組會、大出遊等活動，讓夥伴們彼此認識，明白台北 E. M. C 的理念與願景，增加團隊共識與向心力													
方式	➤ 月大會： 主要為各幹部們的各組報告，也是全體夥伴一起參與的大型會議，除了知道目前台北 EMC 的專案之外，月大會上也會準備團康小遊戲，透過遊戲，增進彼此的感情 ➤ 組會： 各組成員的例會，透過組會，了解組上的專案進行與進度之外，關心夥伴目前狀態，給予鼓勵，能夠增進組內的向心力 ➤ 10/1 台北 E.M.C 大出遊： 在去年 10 月舉辦過第一次大出遊，過程中，夥伴們一起完成任務，一起談心，一起玩樂，讓新夥伴們加速融入團體內。													
效益	➤ 161 期 (1) 實習志工面試錄取人數 10 人，離退 4 人，留任人數為 6 人 (2) 留任率為 60% ➤ 162 期 (1) 實習志工面試錄取人數 11 人，離退 0 人，留任人數為 11 人 (2) 留任率為 100% ➤ 161、162 比較圖 161、162比較圖 <table><thead><tr><th>項目</th><th>161</th><th>162</th></tr></thead><tbody><tr><td>留任率</td><td>0.6</td><td>1</td></tr><tr><td>離退人數</td><td>4</td><td>0</td></tr><tr><td>留任人數</td><td>6</td><td>11</td></tr></tbody></table>		項目	161	162	留任率	0.6	1	離退人數	4	0	留任人數	6	11
項目	161	162												
留任率	0.6	1												
離退人數	4	0												
留任人數	6	11												

3. 增加實務經驗

(1) 實習任務 Bingo ABC

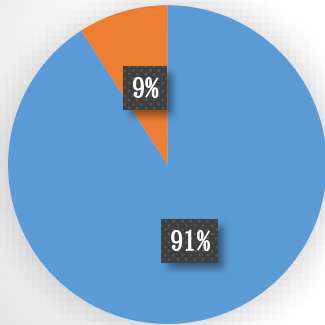
目標	➤ 實習志工認識協會夥伴與助教群 ➤ 運用教育訓練所學於實作中 ➤ 審核期留才面試的標準
方式	➤ Bingo A-162 夥伴之我愛你 透過與 162 期夥伴相約聚會，認識彼此 ➤ Bingo B-162 夥伴各組任務之我想說 每一項任務皆含有不同的意義與內涵，包括認識學員助教、熟悉協會環境與檢核教育訓練所學的成果 ➤ Bingo C-參與提案比賽 這是一個讓志工們將在實習期所學的技巧與知識應用出來的比賽。為期 1 個月，實習志工分成 3 小組，以(講座現場創意服務)為主軸，設計活動，撰寫計劃書，製作簡報，並於 12 月初時上台報告
效益	➤ 任務完成度達 100% ➤ Bingo C 達成率 100% ➤ 162 期志工基本能力明顯提升

(2) 現場講座服務

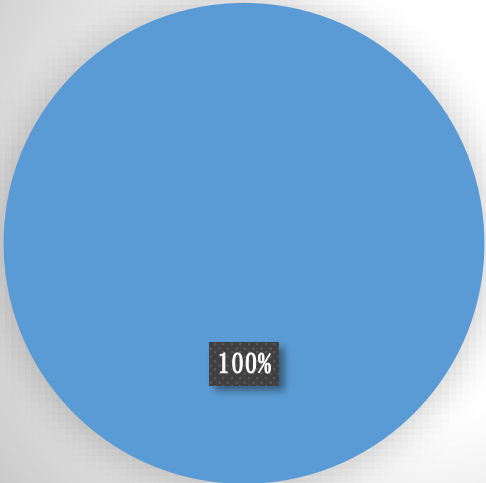
目標	➤ 了解講座現場的職位與事物 ➤ 透過實際服務，訓練臨場反應與問題處理的相關能力
方式	➤ 先安排實習志工於服務現場觀摩各職位的例行公事與細節 ➤ 第一次值該職位的夥伴，需要找當日服務組長確認服務 SOP 的基本內容 ➤ 服務時，以舊夥伴帶領新夥伴，鼓勵實習志工嘗試去開口或是與學員接觸，並隨時提醒容易忽略的小細節
效益	➤ 服務出席率達 100% ➤ 夥伴在實習期時服務次數達 4 次以上 ➤ 已讓 162 期實習夥伴們熟悉且熟練講座現場的職務與氣氛 ➤ 最終培訓新夥伴成為區域負責人 ➤ 確定講座現場服務組長人選(服管組)

4. 檢視組織融合狀況

(1) 二次甄選

目標	留下適用的人才。透過實習期的表現，將表現良好的實習志工晉升為正式志工，並給予參加授服典禮的權力
方式	➤ 審核機制： (1) Bingo ABC 任務完成率 (2) 月大會出席率 (3) 教育訓練出席率與心得繳交期限 (4) 手語歌完成度 (5) 現場講座服務次數 (6) 第二次面試成績 ➤ 甄選成績將以上述六點作為評分標準，並將表現轉換為分數，70 分為及格分數
效益	➤ 162 期志工 11 人，有 10 人晉升為正式志工，正是志工合格率为 91% ➤ 留任人數為 11 人，留任率为 100% ➤ 一位因學習狀態採取補救方案 162期二次甄試  ■ 通過人數 10人 ■ 未通過人數 1人 ■ 通過率 91%
成果	 162 期二次面試

(2) 受服典禮

目標	透過宣誓與授服，代表繼承身為正式志工的使命與責任，並且遵守台北 EMC 的規章，繼續付出與服務。
方式	➤ 參加資格： (1) 為該期正式志工 (2) 誓詞必須背熟 (3) 實習任務 Bingo B 必須完成
效益	➤ 162 期正式志工為 10 人，參與授服典禮為 10 人，授服參與率達 100% 受服典禮  ■ 授服人數 10人 100%
成果	 162 期授服演練

(3) 生活紀錄表與自評表

目標	紀錄每個月月份的生活紀錄表，可以回顧這個月所從事的事物與專案，檢視尚未完成的專案情形與進度，並寫下這個月對於自己的心得與想法，為這個月做一個完整的結束。																																																																																																																						
方式	每個志工都要在月底填寫生活紀錄表，並於隔月 10 日前繳交。 ➤ 生活紀錄表主要部分： (1) 參與活動-講座服務、各項會議、軟聚、專案 (2) 專案進度確認表 (3) 自評表與心得 (4) 給會長執秘領航們的話																																																																																																																						
效益	➤ 統計 105.09-106.02 月 (1) 生活紀錄表填答率達 100% (2) 自評表平均分數為 7 分(滿分 10 分)																																																																																																																						
成果	<table><tr><th colspan="8">162期實習志工月份自評表</th></tr><tr><th>組別</th><th>姓名</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th><th>1月</th><th>2月</th></tr><tr><td>服管組</td><td>陳彥臻</td><td>7</td><td>8</td><td>8</td><td>6</td><td>8</td><td>7</td></tr><tr><td></td><td>丁昱文</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td></tr><tr><td></td><td>王菊悅</td><td>9</td><td>7</td><td>8</td><td>8</td><td>7</td><td>6</td></tr><tr><td></td><td>莊雪琦</td><td>8</td><td>8</td><td>7</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td></tr><tr><td></td><td>羅子恒</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td></tr><tr><td>公器組</td><td>柯柏丞</td><td>5</td><td>6</td><td>6</td><td>6</td><td>6</td><td>6</td></tr><tr><td></td><td>石寶元</td><td>6</td><td>7</td><td>7</td><td>8</td><td>5</td><td>6</td></tr><tr><td>人資組</td><td>翁亘又</td><td>8</td><td>6</td><td>5</td><td>5</td><td>0</td><td>9</td></tr><tr><td></td><td>林家億</td><td>6</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>6</td><td>7</td></tr><tr><td>數專組</td><td>陳冠蓉</td><td>6</td><td>6</td><td>6</td><td>7</td><td>7</td><td>7</td></tr><tr><td></td><td>程文俐</td><td>7</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td></tr><tr><td colspan="2">平均分數</td><td>7.1</td><td>6.9</td><td>6.9</td><td>7.1</td><td>6.5</td><td>7.3</td></tr></table>							162期實習志工月份自評表								組別	姓名	9月	10月	11月	12月	1月	2月	服管組	陳彥臻	7	8	8	6	8	7		丁昱文	8	8	8	8	8	8		王菊悅	9	7	8	8	7	6		莊雪琦	8	8	7	8	8	8		羅子恒	8	8	8	8	8	8	公器組	柯柏丞	5	6	6	6	6	6		石寶元	6	7	7	8	5	6	人資組	翁亘又	8	6	5	5	0	9		林家億	6	4	5	6	6	7	數專組	陳冠蓉	6	6	6	7	7	7		程文俐	7	8	8	8	8	8	平均分數		7.1	6.9	6.9	7.1	6.5	7.3
162期實習志工月份自評表																																																																																																																							
組別	姓名	9月	10月	11月	12月	1月	2月																																																																																																																
服管組	陳彥臻	7	8	8	6	8	7																																																																																																																
	丁昱文	8	8	8	8	8	8																																																																																																																
	王菊悅	9	7	8	8	7	6																																																																																																																
	莊雪琦	8	8	7	8	8	8																																																																																																																
	羅子恒	8	8	8	8	8	8																																																																																																																
公器組	柯柏丞	5	6	6	6	6	6																																																																																																																
	石寶元	6	7	7	8	5	6																																																																																																																
人資組	翁亘又	8	6	5	5	0	9																																																																																																																
	林家億	6	4	5	6	6	7																																																																																																																
數專組	陳冠蓉	6	6	6	7	7	7																																																																																																																
	程文俐	7	8	8	8	8	8																																																																																																																
平均分數		7.1	6.9	6.9	7.1	6.5	7.3																																																																																																																

四、自我評語與檢討

(一)自我評語

在每一次的新志工招募之中，都是一場新的歷練、開始和延續。經過 18 屆的努力，無論是招募、培訓與志工留任中皆有明顯的成長。

1. 學員參與志工招募的意願提升

根據人力不足的問題，我們從招募活動改善，增加網路報名系統，並與講座現場分享同時進行，加上招募影片的輔助，從 161 到 171 期的招募，學員報名人數由 19 人到 37 人，網路報名由 0 人成長至 5 人，**整體成長幅度為 94%**。報名後透過安心電話確認學員的情況，並且密切與學員保持聯絡，時時關心，建立與學員之間的信任感與橋梁。面試人數也由原本的 13 人成長至 20 人，**成長幅度為 100%**，面試錄取率由 77% 升至 80%。代表這三期招募中，**學員參與志工的意願提升**，成效越來越好。

2. 實習志工留任的比率增加

在培訓期與審核期中，實習任務除了是幫助認識台北 E.M.C 之外，更重要的是了解我們的理念、願景，讓夥伴們體會到參與志工的價值與收穫。大出遊、月大會等等活動則是連接夥伴的心，增加彼此之間的信任感，而授服典禮則是代表著志工的責任、驕傲與承擔，透過宣誓，認同志工、相信自己、建立信心。在這屆中，**志工留任率由 60% 成長至 100%**，**二次甄試通過率更是高達 92%**，代表說我們的**政策有確實執行**，且**成功建立夥伴們的團隊歸屬感與認同感**，讓他們願意繼續留在台北 E.M.C 這個大家庭。即使即將面臨一波新的離退潮，透過 171 招募，更是有 16 位新夥伴加入台北 E.M.C。

在這屆中，我們做了不少的改變，雖然有不足的地方需要改進，但是透過這些磨練，能增強實力，為下一屆作準備。

(二)檢討改進方向

1. 提高面試參與率

問題	學員參與面試率不到 6 成
預期方法	➤ 確實落實報名後續追蹤 (1) 與報名學員學員留下聯絡方式 (2) 確認學員關於專寫履歷表與面試時間是否有疑問 (3) 關心學員、降低學員的不安

2. 能力數據化

問題	無法確實知道已吸收多少能力
預期方法	➤ 能力回饋表 針對教育訓練所安排課程的能力，製作能力回饋表，在活動後，隨時記錄數據並立即給予回饋。