

# 制度金典獎



## 【培育人才，升質你的無限可能】

楊老師說過，志工是一份**沉重卻神聖而驕傲的使命**，為了那些願意付出努力的每一位夥伴，都能體會**身為志工的使命**，因而台北 E.M.C. 人力資源組的**定位：【成為志工生涯的策劃師】**

身為一名策劃師發覺身邊夥伴的可能性、善用協會資源，為所有志工夥伴訂定一系列生涯規劃，是我們的使命。而因有這一套完整的制度，希望讓台北 E.M.C. 團隊更好。在不斷願意付出中，讓所有夥伴都能像活水般，越來越清澈越多變化，而我們除了是志工外，我們更像一個充滿溫暖的「家」。



第十八屆台北 E.M.C. 人力資源組

## 第十八屆台北菁英管理委員會 制度金典獎

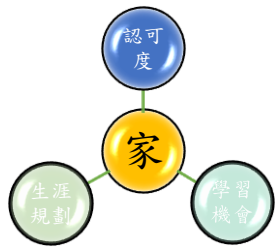
<p>現況問題分析</p>	<p style="text-align: center;"><b>問題分析： 人力不穩定時期</b></p>															
<p>目標設定初衷</p>	<p>1. 過去組織文化影響離退潮人數 十七屆進入十八屆時，為人力不穩定時期，資深夥伴準備離退，新進夥伴正準備融入團隊，因傳承制度尚未完整，而產生斷層效應。</p> <p>2. 針對正式志工培訓規劃無完整規劃 五、六月為離退潮，發現正式志工因在協會無目標以及價值進而離退。</p> <p>3. 組別之間聯繫度不足 對於各組規劃以及培訓能力上，較少於組別上的交流，而對於整體團隊的核心目標感到無感。</p> <p>1. 讓新進夥伴熟知協會文化與規則：<b>具象化</b></p> <p>2. 讓夥伴有更進一步的能力，<b>知識、技能、心態</b></p> <p>3. 讓新進夥伴和資深夥伴能夠快速認識，透過舉辦軟聚進行凝聚夥伴們的向心力融入<b>向心力指標</b></p>															
<p>目標及執行重點</p>	<p style="text-align: center;"><b>目標：穩定協會文化、培育夥伴</b></p> <p style="text-align: center;">執行重點 1：強化志工對於團隊心態默契、認可度</p> <p style="text-align: center;">執行重點 2：安排夥伴的志工生涯規畫</p> <p style="text-align: center;">執行重點 3：規劃志工教育學習機會</p>															
<p>執行策略及計畫</p>	<p style="text-align: center;"><b>制度安排</b></p> <div style="text-align: center;"> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 20%;">項目</th> <th style="width: 45%;">內容</th> <th style="width: 30%;">執行項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">制度安排</td> <td>制度規劃</td> <td>依循協會十則進行制度規劃，以及生涯規劃相關制定。</td> <td>1. 十點政策 2. 生活紀錄表 3. 轉組制度</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">志工生涯規劃</td> <td>行銷自我工具</td> <td>1. 名片</td> </tr> <tr> <td>增加協會與夥伴家人互動的連結性</td> <td>2. 懇親會 3. kiss 之音</td> </tr> </tbody> </table>				項目	內容	執行項目	制度安排	制度規劃	依循協會十則進行制度規劃，以及生涯規劃相關制定。	1. 十點政策 2. 生活紀錄表 3. 轉組制度	志工生涯規劃	行銷自我工具	1. 名片	增加協會與夥伴家人互動的連結性	2. 懇親會 3. kiss 之音
	項目	內容	執行項目													
制度安排	制度規劃	依循協會十則進行制度規劃，以及生涯規劃相關制定。	1. 十點政策 2. 生活紀錄表 3. 轉組制度													
	志工生涯規劃	行銷自我工具	1. 名片													
		增加協會與夥伴家人互動的連結性	2. 懇親會 3. kiss 之音													

		增加正式志工的學習舞台與價值。	4. 進階教育訓練 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 彩妝保養分享會</li> <li>● 團康教育訓練</li> <li>● LAC 領袖接班人學院</li> </ul>
	軟聚	增加夥伴們的連結度。	1. 大型出遊 -Poke Be Q 2. EMC 聖誕服務隊 -「練」愛偶像劇 3. 跨年

**制度規劃**

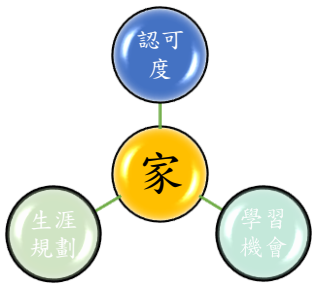
➤ **執行策略 1：十點政策**

依循協會**典範十律第一條”孝順父母”**，身為台北 E.M.C. 的志工，除了兼顧協會專案與課業外，我們特別注重協會的活動時間，並且考量志工家長的顧慮和志工的生活時間，所以我們制訂出「十點政策」。

十點政策	項目	
	1. 每晚十點後，不得繼續在協會從事任何活動	
	2. 控管晚上的會議流程，提高做事效率	
	3. 考量志工還在大學的階段，培養好時間控管與生活品質	
	4. 為了嚴格實施這項政策，若有志工晚上 10 點過後還停留在協會，助教將會記點並做處分	
呼應價值	使新進夥伴了解協會文化	
	達成度	相關指標
	100%	十點過後違禁名單: 0 位
	除了有認真做事的態度，更重要的是「 <b>守時</b> 」，在一定時間內完成今日該辦事項、今日該完成目標，並且考慮家長顧慮，所以訂定協會時間，讓夥伴們注意回家時間。	
個人成長	1. 守時 2. 提高生活品質 3. 提高做事效率	

➤ **執行策略 2：生活紀錄表**

「失敗是教訓，是走向成功之路的階梯，每一個人都是自己命運的建築師。」志工著重學習與服務，但也必須反思過去所學的東西或經歷過哪些事，於是人資組為夥伴們規劃生活紀錄表，檢視過去一個月來參與協會專案、小組活動、假日講座服務等，讓夥伴們回顧過去，在下個月後更能調整自己步伐，繼續前進。

生活紀錄表	項目	
	1. 未來申請離退申請時可使用，回顧志工生涯 2. 生活紀錄表 有專案進度、自我評分、領航會長交流 可有助於資訊對稱與更清楚夥伴狀態。	
呼應價值	強化志工隊團隊默契	
	達成度	相關指標
	92%	繳交率
	60%	自我評價滿意度
	讓夥伴紀錄志工生涯中每一項活動，夥伴可以回顧、檢視，增加未來履歷表的亮點與期許。	
	個人成長	1. 生活回顧 2. 生涯檢視 3. 未來期許

生活紀錄表樣板

### 生活紀錄表 填寫說明

日期-內容	紀錄事項						志工職況					總計	
	講座服務	月大會	各式會議	軟裝	展架活動	守護神	軟質訓練	職位名稱	月大會/講座現場	環訓	選訓		缺席
2017/24 講座服務													0
													0
													0
													0
													0
													0
													0
													0
													0
													0
													0
													0
													0
													0
													0
													0
													0
													0
													0
													0
													0
總計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

#### ➤ 執行策略 3：轉組制度

為了讓各位夥伴能找到最適合的組別以發揮個人之學習，因此設有「轉組」、「轉調」的機制！轉組是一種學習，更是一種挑戰自我的勇氣！

##### 1. 轉組

轉組流程	項目	
	一. 注意事項	1. 詳細思考轉組、轉調之原因 2. 完成轉組、轉調手續，為志工生涯留下完整紀錄
	二. 轉組時間	1. 實習志工二甄時 2. 於原組待滿 6 個月後
	三. 轉組次數	每人可申請 2 次
呼應價值	安排夥伴的志工生涯規畫	

	達成度	相關指標
	75%	成功轉組
	延續和延長生涯歷程、挑戰各項領域、增加更多的可能性	
個人成長	1. 未來規劃	



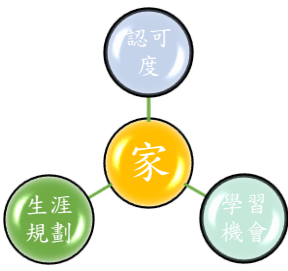
2. 轉調：台北轉至分會

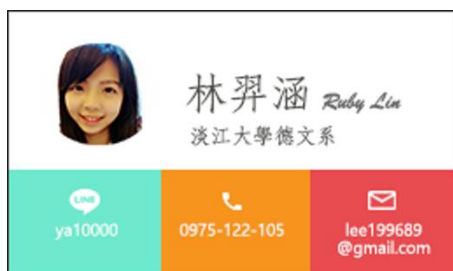


志工生涯規畫

➤ 執行策略 1：名片

名片	項目	
	緣起	名片，一個行銷和包裝自己的媒介，如果夥伴們都擁有自己的名片，對於團隊會有凝聚力的作用，而在認識新朋友的過程中，將會是一種助力，不僅能讓別人更容易記住或聯繫自己，因而在設計上未放置組上資訊，可延用在 <b>各個場合都能發送</b> ，雖現在尚未踏入職場，但是如果現在就培養擁有名片的習慣，就能夠藉此提早累積人脈，提升自己的形象。
	目的	名片，給人一種專業的感覺，它不止是交際聯絡的工具，製作統一格式的志工名片，還可以讓大家覺得這是一個團隊。更重要的是，讓別人對自己印象深刻。
	對象	台北 E.M.C. 全體志工
	時間	2016.10 月執行 2016.12 月完成

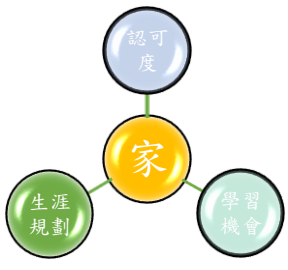
呼應價值	安排夥伴的志工生涯規畫	
	達成率	相關指標
	73%	製作名片人數
	建立講師與夥伴的交流與行銷工具	
	個人成長	1. 互動 2. 交流 3. 行銷



➤ 執行策略 2：懇親會

為了讓志工夥伴們的家長更進一步了解夥伴在志工生涯中付出過甚麼，十八屆台北 E.M.C. 領航團隊舉辦懇親會，讓家長們清楚了解協會的定位，志工夥伴們的努力，並且安排親子交流的活動，讓志工夥伴能跟家長們增進感情。

懇親會	項目		備註
	主題	親子交流	
	宗旨	讓家長知道每位志工在協會的學習過程及成長，增進親子之間的互動交流	
	日期	2016. 11. 26(六)	
	目標	預計共 30 人，志工 20 人，家長 10 人	
	對象	十八屆台北 E.M.C 菁英管理委員會的志工與家長	

呼應價值	強化志工對於團隊心態默契、認可度	
	達成度	相關指標
	67%	參與率
	增加夥伴與家長的互動和交流平台。	
	個人成長	1. 親子交流

➤ 執行策略 3：kiss 之音

2016 年底，人資組根據每一夥伴每月的生活紀錄表，整理出 2016 年來夥伴們在協會做過哪些專案、經歷過哪些事，並且讓夥伴們寫一段話給自己的父母，讓家長們看見夥伴們在 E.M.C. 的生涯中的成長。



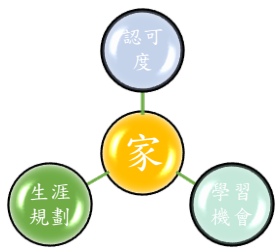
呼應價值	強化志工對於團隊心態默契、認可度		
	達成度	相關指標	
	100%	寄送信封	
	使用生活紀錄表更了解夥伴生涯過程，親子之間進行交流。		
個人成長	1. 生涯規劃 2. 親子交流		

進階教育訓練

	項目	價值
進階教育訓練	彩妝保養分享會	職場儀態禮儀
	團康教育訓練	培養團隊氣氛
	LAC 領袖接班人學院	組織傳承

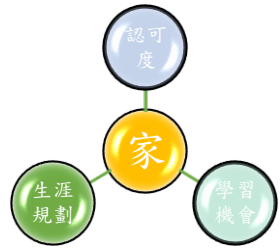
➤ 執行策略 1：彩妝保養分享會

彩妝保養分享會	項目	
	緣起	志工是神聖而驕傲的使命，志工有如 <b>協會的代言人</b> ，身為代言人，對於學員們而言夥伴們的精神舉止是最一開始的接觸，我們在體態以及服裝上都需要整裝待發的準備，因此發起這場彩妝保養分享會，希望在平時在於保養肌膚時，可以多點知識與概念，不僅對未來成為社會人士進一步的認知，也在未來擁著 <b>專業禮儀</b> 的服務品質。
	目的	增進服務品質 基本社交禮儀
	對象	十八屆台北 E.M.C. 全體人員
	日期	2017. 2. 4(六)
呼應價值	規劃志工教育學習機會	

	達成度	相關指標
	73%	出席率
	75%	滿意度
	身為 ATC 代言人要有好的表現，讓正式志工、擔任講師擁有發展的舞台。	
	個人成長	1. 專業禮儀 2. 形象代言人

➤ 執行策略 2：團康教育訓練

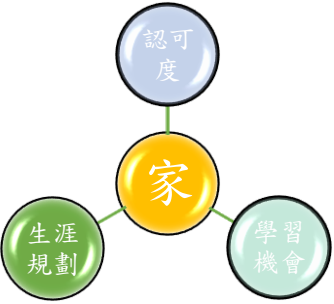
團康教育訓練	項目	
	緣起	在講座現場中，E.M.C 夥伴們一次又一次的服務，提供更好的服務品質，在 ATC 課程前有配合課程、節日、或是為了學員們而設計「創意服務」，除了在講座現場中會改變口號外，課前會安排學員們間互動的小遊戲，但常常會因為氣氛不夠熱烈，不足以影響學員們，也為了精進 E.M.C 夥伴們的實力，除了聽講師講解，也要 <b>實戰經驗</b> 。
	目的	寓教於樂 橫縱連橫：清楚瞭解每一人的狀況，學會如何將活動扣住人心
	目標	1. 領導 2. 控制場面 3. 學會如何炒熱氣氛
	對象	十八屆台北 E.M.C. 全體人員
	日期	2017. 2. 11(六)
呼應價值	規劃志工教育學習機會	

	達成度	相關指標
	35%	參與度
	94%	滿意度
	增加夥伴們掌握團隊氣氛技巧、團隊帶領以及氣氛營造。	
	個人成長	1. 掌握團隊氣氛 2. 寓教於樂

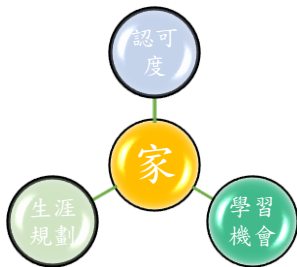
直行策略 3：LAC 領袖接班人學院-個人紀錄與團隊文化的效益成果

LAC 領袖接班人	項目	
	緣起	<p>志工在下學期就將進入一屆的尾聲，而每個人都由衷希望，每一屆的結束，是下一屆更好的開始，為了讓楊智為老師的教育理念傳承下去，也讓 E.M.C. 團隊使命，繼續照亮另一介新人的生命，我們將透過領袖接班人學院，將這份領導人的薪傳持續燃燒下去。</p> <p>對於這個詞可以很多種想像，對這個培訓學院角度的理解是：學徒，代表需要接受各種"鍛鍊"，像小時候故事，學徒都要從瑣事</p>




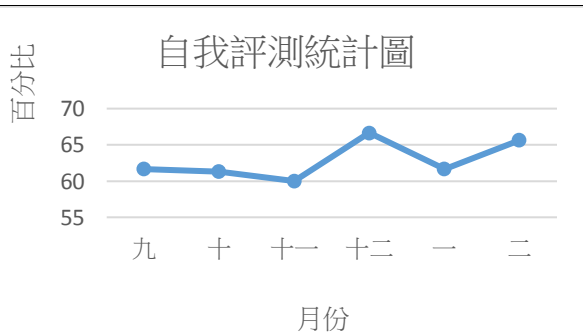
人 學 院		開始的那種磨練，又指領袖的接班人意思是，現任 leader(領航)要培訓出下個接棒主力，將經驗與所學做領導上的傳授。	
	目的	讓每個領袖接班人學院的學生，修練領導這門功課，從知道到做到。	
	目 標	1. 領導能力	
		2. 規劃能力	
		3. 溝通能力	
		4. 簡報能力	
	對 象	參與資格(採取篩選資格)	
		1. 台北 E.M.C. 正式志工	
		2. 下一屆未來領袖 (領袖定義:會長、領航、專案執行長、服務組長、服務負責人)	
	日期	2017. 3. 15~2017. 5. 27	
篩 選 方 式	1. 人選評估		
	2. 筆試		
培 訓 方 式	1. 學習教育訓練		
	2. 任務練習		
	3. 實作體驗		
呼應價值	規劃志工教育學習機會		
	達成度	相關指標	
	57%	參與率	
	針對「傳承」，面臨新一屆的開始，資深志工進行傳承，培育下一屆未來的領導者。		
個人成長	1. 領導能力 2. 規劃能力 3. 簡報能力		
<b>軟聚</b>			
➤ 執行策略 1：大型出遊 Poke Be Q			
大 型 出 遊	項目		
	宗旨	10 月份是台北 E.M.C. 162 期實習志工加入團隊的時刻，為了讓夥伴更迅速熟悉、融入團隊，因此舉辦此次活動，也達成活動目的。	
	目的	藉由此次活動促進團隊向心力。	
	目標	藉由最後設計的任務單，給予夥伴填寫今天新認識的夥伴姓名，達成率 80%	
	對象	十八屆台北 E.M.C. 全體人員	
	日期	2016. 10. 01(六)	
	效益	藉由團隊任務促使夥伴互相交流、激盪，培養團隊共識能力，並且以平易近人的活動主題——烤肉與遊戲使參與者有共同話題，從中發現	

		個人特色與興趣，期許將來有效發揮每個人在團隊中的角色意義。
呼應價值		強化志工對於團隊心態默契、認可度
	達成度	相關指標
	90%	參與率
	新志工與正式志工增加連結度平台。	
	個人成長	1. 團隊默契
<p>➤ 執行策略 2：E.M.C. 聖誕服務隊-「練」愛偶像聚</p>		
E.M.C. 聖誕服務隊-「練」愛偶像劇	項目	
	宗旨	我們都是自己生命中的主角，也能是別人生命中的要角，一天天在演出自己的生命故事，在 2016.12.17 這天，將用我們大學生的青春，用屬於我們獨有的方式，演一場"練"愛，偶像聚(劇)，而這份"愛"，就是從對街友的關愛，去練習自己如何愛別人，猶如志工使命-使用自己的生命，作揖些對別人命有意義的事。 <b>主管單位連結:</b> 協會使命源自教育，此活動將傳遞"生命教育"的意涵，再生命當中學會感謝並給予，也誠如台北 E.M.C. 理念"我愛你"一般傳遞出去。
	緣起	聖誕節一直是志工們相聚的日子，但多少次的相聚，鮮少獨特而令我們覺得有意義。在聖誕這樣的冷夜，我們豐衣足食，但街上的街友卻受著風寒，不一定得到溫飽，因此我們決定秉持志工服務的精神，將我們熱情溫暖，送到街友們的手中。
	目的	創辦人楊智為老師認為大台灣的教育強調多是專業科目上的學習，而缺乏「人文關懷」「多元實務」的學習環境，加上現在企業需要的不只是文憑與證照，還需要團隊合作、溝通協調等能力。於是號召更多有志一同，願為大專青年生涯教育奉獻心力之學校教師及社會、企業賢人士，共同發起成立「社團法人中華民國大專生涯發展協會」。希望協會能幫助學生起天賦潛能、學以致用、最終回饋社會。
	對象	十八屆台北 E.M.C. 全體人員
	日期	2016.12.17(六)
	問題分析	1. 聖誕老公公給人印象常是老老的，胖胖的，卻跟大學生給人的青春模樣相距甚遠。 2. 聖誕活動常流於玩樂，但在經過二十次左右的聖誕節後，那些活動卻很少成為難忘的回憶。
	效益	內：能因此學會真正的"愛"，是在他人身邊與他分享，互相了解彼此的故事，即使那個人我們先前絲毫不認識。 外：在這寒冷的夜裡，有一群熱血大學生，一起分享紅豆湯與自己

		的心情，感受聖誕一股暖心的溫流。
呼應價值	規劃志工教育學習機會	
	達成度	相關指標
	73%	參與度
	服務精神與社會連結度。	
	個人成長	1. 人文關懷 2. 服務

➤ 執行策略 3：夥伴們共享性社群-跨年

跨年	項目		備註
	宗旨	2016 年底，十八屆夥伴已培養深厚的情感，一年的結束，為了新的一年繼續努力，夥伴們相約去基隆看日初，並且一起跨年，為整個團隊許下新願望，期望台北 E.M.C. 未來堅持不懈、繼續努力。	
	對象	十八屆台北 E.M.C. 全體人員	
	日期	2016. 12. 31~2017. 1. 1	
呼應價值	強化志工對於團隊心態默契、認可度		
	達成度	相關指標	
	53%	參與度	
	新志工與正式志工增加連結度平台。		
	個人成長	1. 團隊默契	

成果效益	生活紀錄表		
	參與人數	參與率	繳交期限
	台北 E.M.C. 全體志工 30 人	100%	每月的第 10 日前
	自我評測統計圖		
			

名片		
參與人數	參與率	日期
22 人	73%	2016. 10 月執行 2016. 12 月完成
懇親會		
參與人數	參與率	日期
志工+家長共 20 人	67%	2016. 11. 26(六)
		
Kiss 之音		
參與人數	參與率	日期
台北 E.M.C. 全體志工 30 人	100%	2016. 11 月執行 2016. 12 月完成
彩妝保養分享會		
參與率	滿意率	日期
73%	75%	2017. 2. 4(六)
		

**團康教育訓練**

參與率	滿意率	日期
35%	94%	2017. 2. 11(六)



**大型出遊 Poke Be Q**

參與人數	參與率	日期
27 人	90%	2016. 10. 31(六)



**E. M. C. 聖誕服務隊-「練」愛偶像劇**

參與人數	參與率	日期
22 人	73%	2016. 12. 17(六)



跨年		
參與人數	參與率	日期
16 人	53%	2016. 12. 31~2017. 1. 1
		

自我評語與檢討

➤ 還能做更好的地方  
雖然我們人資組為夥伴們精心規劃活動彼此交流，但活動結束後較少追蹤事後的滿意度，未來開會過程中要適時叮嚀夥伴專案要做得確實，並且改善活動品質。

➤ 覺得能夠得獎的原因

1. 生活紀錄表與 KISS 之音  
台北 E.M.C. 人資組的定位是「志工生涯的策畫師」，除了用生活紀錄表監督志工夥伴的生活外，我們還嘗試舉辦與其他分會沒有做過的活動，我們也盡可能讓志工夥伴們的家長知道夥伴們從事甚麼專案、經歷哪些事，所以我們用 kiss 之音，結合生活紀錄表，寄給志工家長，讓家長有另類參與志工活動。
2. 彩妝保養分享會(從來沒有人做過，但身為志工很需要，因為要學會行銷自我)  
講座現場我們都會要求好的服務品質，但想讓服務更上一層，那就是提高夥伴們的「顏值」，透過分享會，讓夥伴們了解，平常保養的工作、選用保養品的功能，都是很細節的工作，彩妝保養分享會從來沒人做過，但身為志工很需要，因為我們是講座的代言人，也要學會行銷自我。
3. 聖誕服務隊(讓往常的聖誕派對轉為服務，也充分展現 EMC 的價值)  
每年聖誕節時，往往是以派對的形式慶祝，但我們台北 E.M.C. 力求創新，讓往常的聖誕派對轉為「服務」，培養人文關懷，也充分展現 EMC 的價值。
4. 大型出遊(結合流行，讓活動更有型)  
讓新進夥伴和資深夥伴有多一點的交流時間，除了網路的聊天室外，我們舉辦出遊的形式，並且結合流行，讓活動更有型，透過娛樂中讓彼此互相交流。

我愛你，「我願意成為你生命中支持的力量」



~培育人才，升質你的無限可能~

第十八屆台北 E.M.C. 人力資源組