

## 金典成果獎-南區 EMC 人力資源組



撰寫人員：第一屆南區菁英管理委員會  
人力資源組

# 目錄

## 172 期

- 現況分析
- 執行策略與計畫
- 目標及執行重點
- 成果效益

## 181 期

- 現況分析
- 執行策略與計畫
- 目標及執行重點
- 成果效益

## 總結

- 能力的傳承
- 自我評語

## 2018 金典獎參賽資料表

地區	南區	組織	<input checked="" type="checkbox"/> EMC <input type="checkbox"/> BEST
組別	人力資源組	組長	廖一憲
<b>成果報告書 60%</b>			
組織概況說明 (10分)	<p>希望藉由前身台南 EMC 舊有的制度，再加入高雄 EMC 本身原有的人力情況，組織變成全新的團隊，在 11 月合併後本屆籌辦的專案包含數場教育訓練以及志工招募，預定整體完成時間在四月下旬，籌辦多場教育訓練的原因訓練當前原志工，以增加我們的專業度，訓練面向在於個人能力以及團隊凝聚，執行志工招募的原因在於值班人數過少，為了維持學員上課品質以及使得組織的成長及運作更加穩定，所以有志工招募。</p>		
成果績效 (30分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 11 月底 172 期整體招募預計人數 10 人，實際報名人數達標</li> <li>2. 12 月份其中的三個周六舉辦教育訓練，之後除了 2 月寒假之外，每個月定期舉辦至少一場教育訓練</li> <li>3. 3 月份 181 期第一梯次整體招募，達到 7 人錄取</li> <li>4. 招募的方式還是偏於單調，缺少創新的方法</li> <li>5. 教育訓練的安排要再更彈性些，避免夥伴出席以及學習成效和權益大打折扣</li> </ol>		
創新突破	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本屆值得一提的專案就是招募心態暨 Push 教育訓練，突破既定的認知，這場訓練的重點不再於口才有多好，要用甚麼話術，而是要從心開始，凝聚共識，找到自我，打從心底的認同，用自己的故事去感動學員，才是最真摯的招募。</li> <li>2. 說明會形式的改變，172 期是以影片撥放的方式，雖然時間未受到限制，但是對於組織的認識有限，無法及時提出疑問，所以 181 期改用現場說明的方式，時間成本高了些，但是品質較有保障</li> <li>3. 招募時增加台宣，以提升曝光率，用 ppt 的呈現，可以更具體的說明或介紹擔任志工的資源有哪些，也透過故事的分享，讓學員知道擔任志工是改變自己很好的機會</li> </ol>		

<p>訓練與 傳承 制度 (5分)</p>	<p>我們想要傳承家的文化，因為組織整體上還不成熟，讓我們每個組別更加需要互相扶持，不分你我的犧牲與付出，也希望來到 ATC 上課的學員們，可以感受到客製化的服務，和伙伴們圍在一桌一起吃飯的感覺，也建立學員與學員或志工間的情感，更想來 ATC 上課。再者希望組織間的凝聚力能夠緊密，事務的溝通及協調共識力再更加的良善。</p>
<p>本屆檢討與下 屆展望 (10分)</p>	<p>承接到原本隸屬的組別，對領航者的我來說內心上其實是有雛型跟帶給他們的理念、價值觀以及經驗用自己的影響力讓整個組上成長，也很謝謝在這將近半年的合併領導上，夥伴對於我的信任、執行上給予我支持和自己的願意投入，在處理”人”的問題上還是有許多的課題要修，但我相信自己在這一年的領導經驗中獲得了比”技能”還要有影響力的堅持。</p> <p>希望人資組在之後的成長和改變中，可以再對於夥伴的”傾聽”更加的圓融和放下自己許多的認知，因為很多的狀況、事務絕不是自己一個人能夠完成的，團隊當中的伙伴都是可以撐得起一個”家”的鋼梁，千萬記得要督促和時時提醒自己的初衷到底是什麼。</p>

# 172 期志工招募及人力狀況

## 壹、現況分析

- 一.因前身台南與高雄 EMC 兩邊志工人數不足，服務品質、人力受限
- 二.承辦活動過少，與學員聯繫不佳
- 三.講師招募 push 成效有加，組織人數有些微成長
- 四.招募手段過於單調

## 貳、目標及執行重點

- 一.報名人數達 10 人
- 二.提升志工素質
- 三.組織核心價值傳承
- 四.培養出屬於南區 EMC 的文化
- 五.人力分配趨於穩定

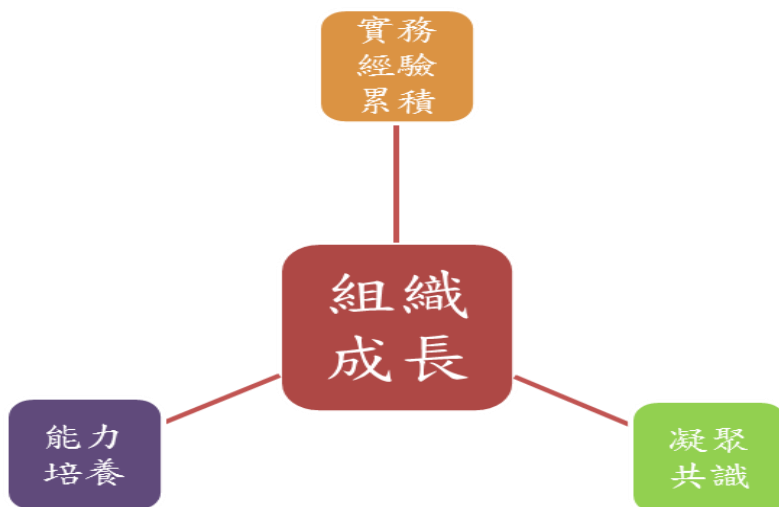
## 參、執行策略與計畫

人力甄選部份為了可以初步了解未來夥伴的狀況，我們都會先行了解學員的背景，適時 push 學員成為志工，之後的面試和說明會就是讓新志工更了解組織概況。



說明會形式	優點	缺點	成效
舊制 影片說明	由於服務完較沒有時間執行說明會，所以採用影片播放的方式，以時間效率作為優先考量	因為以影片方式，所以若新志工對於組別有問題無法及時給予解答，可能會造成選組上的誤解	理解程度不佳，只能大概知道各組別的大略狀況與差別，但是不會有時間上的限制
新制 現場說明	以現場說明的方式較為清楚明白，若有任何疑問可以馬上提出或解決，說明上也會比較詳細，以質為重	時間成本耗費較多，若說明會當天新志工未出席，可能較無法全數清楚了解各組運作概況	可以即刻了解與詢問各組事務，更能應對到自身想要學習的目標與組別

藉由各項教育訓練去推動執行計畫，讓組織的運作與向心力更加凝聚



審核期，藉由各項考核來衡量實習志工服務的狀況，距離問題是高雄台南合併之後最需要克服的問題之一，用人際賓果表和制度點數 1000 點也可以檢視實習志工的投入程度。



執行項目	預期結果
現場 push	服務人數不足，每個人要身兼許多職位，導致和學員的 push 時間更加有限，以至於無法讓學員深入了解志工組織細節，成效因而受到限制。
講師協助宣傳	透過老師上課的氛圍及渲染力，呼應到當天的上課主題，學員也更能感受到擔任志工的價值以及心靈層面的成長。

實習期計畫項目	預期效果
人際賓果表(5*5)	主要目的：適應團隊剛合併之後的情形，除此之外更了解台南高雄兩地服務現況。
制度點數 1000 點	實習志工與正式志工能夠一同熟悉合併後的團隊運作，也透過數據化的呈現看見自己三個月的投入程度。

172 期 實習志工 人際實果

組別：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_

到其他地區假日服務(非台南高雄) 【            】 (服管組長簽名)	與人資組長深談吃飯 【            】 (人資組長簽名)	與輔導助教深談吃飯 【            】 (輔導助教簽名)	與服管組兩位夥伴聊天 【            】 【            】 (夥伴簽名)	服務時與兩位學員互動 【            】 【            】 (人資組長簽名)
與人資組兩位夥伴聊天 【            】 【            】 (夥伴簽名)	和兩位講師聊天並要到名片 【            】 【            】 (該組組長簽名)	假日服務認真，受到值班組長肯定 【            】 (值班組長簽名)	輸入所有夥伴的電話 【            】 (人資組長簽名)	在台南高雄 club 上 po 上課程筆記 【            】 (服管組長簽名)
月大會分享電影或讀書心得 【            】 (會長簽名)	與同組夥伴負責一件活動 【            】 (該組組長簽名)	與會長深談吃飯 【            】 (會長簽名)	提出一個改善服務品質的辦法，並獲得組長肯定 【            】 (服管組長簽名)	組會爭取會議紀錄 【            】 (該組組長簽名)
與服管組長深談吃飯 【            】 (服管組長簽名)	擔任月大會主持人獲得組長肯定 【            】 (該組組長簽名)	組會踴躍發言受組長肯定 【            】 (該組組長簽名)	負責組內專案 【            】 (該組組長簽名)	與一位夥伴到其他地區上課 【            】 (夥伴簽名)
認識其他地區的 EMC 夥伴並閒聊 5min 以上 【            】 (該夥伴簽名)	檢討會爭取上台發言 【            】 (值班組長簽名)	與同期的兩位夥伴聊天 【            】 【            】 (夥伴簽名)	參與教育訓練 【            】 【            】 【            】 (教育訓練上課講師簽名)	與值班助教自我介紹和聊天 【            】 【            】 (當日值班助教簽名)

## 肆、成果效益

報名人數 10 人、面試出席人數 8 人、錄取人數 7 人、二面通過人數 3 人、等待三面人數 1 人(5 月初進行)。



# 181 期志工招募及人力狀況

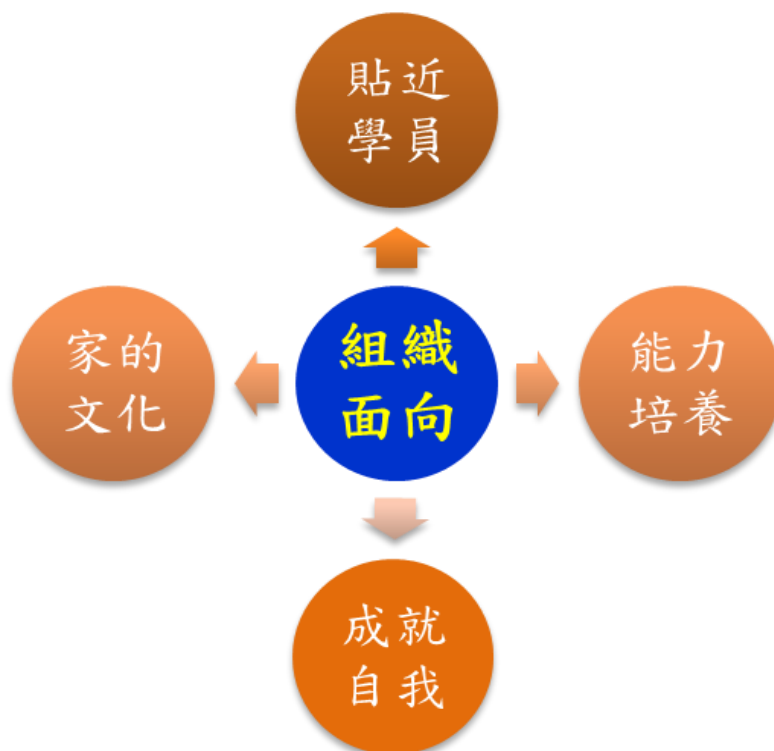
## 壹、現況分析

- 一.人力偏少，運用吃緊
- 二.活動承辦過於不成熟
- 三.活動規模與成效可再提升
- 四.講培人數過少
- 五.開立公關企劃組
- 六.有資歷的志工過少，組織傳承不夠完善

## 貳、目標及執行重點

- 一.在交接前總人數達到 22 人
- 二.向其他地區學習，多承辦更多活動以吸取寶貴的經驗
- 三.學習承辦企業參訪以及提升宣傳手段
- 四.培訓更多講培人才
- 五.人手充足即可開設公關企劃組
- 六.有任何活動企劃或是領航經驗，請用文書檔案紀錄，放在雲端供志工們參考

## 參、執行策略與計畫



## 組織面向

項目	期許
家的文化	在南區上課就像小家庭一樣，中午志工和學員都會聚在一桌一起吃飯，南區的場地相對比較起來更容易產生學員間互動，許多講師來到南區上課，都說這裡的學員很幸福，客製化的服務讓學員更有溫暖的家
貼近學員	承辦與學員間的活動，拉近彼此的距離，無論在服務、值班甚至上課期間都是可以和學員互動的機會，記住學員的名字是一個尊重並且令人印象深刻的好方法，希望透過志工的努力，讓上課人數更加穩定成長
能力培養	無論是 ATC 課程或是教育訓練，都是軟實力的養成，參與志工是將軟實力轉變成實務能力，經驗變成歷練，個人能力的提升，對於團隊的成長也有效益
成就自我	願在所有在志工組織裡學習的夥伴們能運用自己所學，服務學員，從學員的互動以及回饋而有所成就，每個人的成長時機都不同，希望所有的志工夥伴能在南區 EMC 找到心中最想成為的人

執行項目	預期效果
<p>單人台宣與雙人台宣</p>	<p>兩次台宣的啟發主題大不相同，單人台宣著重於在志工裡學得的經驗分享，透過分享故事的方法，著重於心靈上的進步，希望渴望改變與成長的學員能加入我們的行列，而雙人台宣則是以小短劇的方式呈現，也善加利用 PPT 的輔助，主要說明志工的實務分享，比如教育訓練，組內旅遊等等，讓學員知道擔任志工可以交到很多志同道合的朋友。</p>
	
<p>現場 Push+DM 發放</p>	<p>透過聊天員和學員有互動，也用宣傳 DM 當作輔助工具，說明各組的工作，讓學員更加認識志工，也透過 DM 發放增加招募的曝光率。</p>
<p>招募攤位設計+招募海報放置</p>	<p>透過開放式的攤位擺放，將歷年的志工回憶以相簿的方式呈現，機動或是門把也可以藉機和學員聊天，一起觀看照片製造招募志工的話題，這次海報決定以手工製作，和電腦排版列印相比要來的比較有溫暖的感覺，但因為張數的限制，擺放位子要十分明顯。</p>

# 就是愛服務

**服務管理組**

服務規章 sop      講座氣氛品質      企業服務觀摩

**人力資源組**

教育訓練培訓      多元資源策畫      制度建立規劃

**公關企劃組**

活動創意激發      活動企劃撰寫      企業接洽參訪

總召:吳玟萱 電話:0968631101 LINE:wendy1192135  
副召:張紹康 電話:0989167437 LINE:0989167437

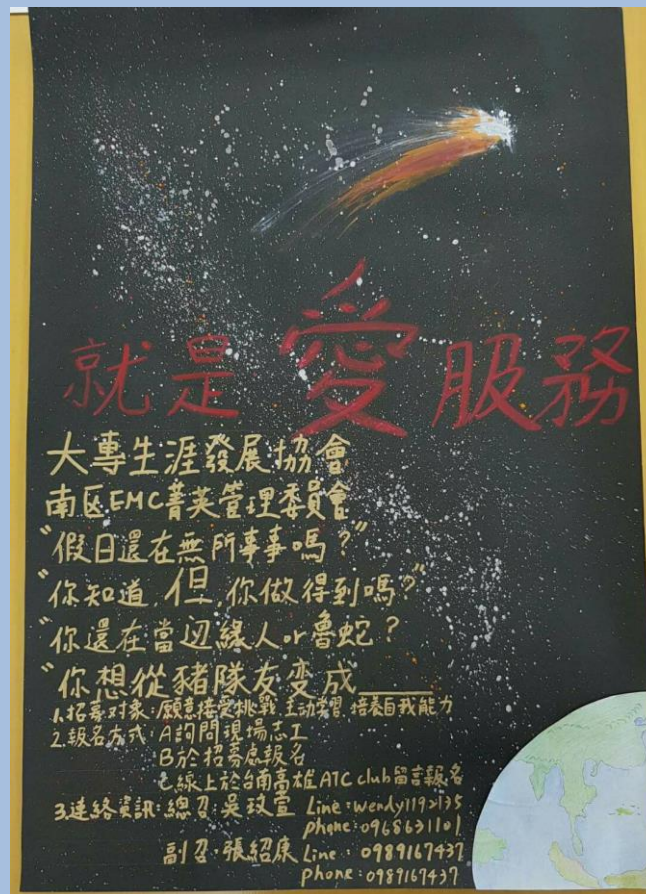
知道≠做到!!  
在ATC的課程裡,  
你真的都會運用軟實力了嗎?  
以下能力你還欠缺那些?

- 1.團隊合作
- 2.口語表達
- 3.危機處理
- 4.活動企劃
- 5.創意執行

改變自己趁現在  
我們南區EMC歡迎您的加入

姓名:  
連絡電話:  
聯絡信箱(臉書):  
學校系別:

放入公企組原因:現在南區 EMC 人力有成長的趨勢，未來有計畫將組織恢復到 3 個組別。



以手工的方式呈現這次的招募海報，讓整體布置更顯得有溫度。

實習期計畫項目(三個月)	預期效果
人際賓果表(5*5)	讓新志工更加認識夥伴，和幹部吃飯也可以更加瞭解志工的細項，也用人際賓果表讓志工有一個目標可以更加進入狀況
制度點數達 1000 點	讓志工可以更加積極參與志工活動，藉此也可以從中發現付出也會有收穫

ATC 全方位人才培訓營

181 期 實習志工 人際賓果 組別：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_

看一本跟服務相關的書 【            】 (服管組長簽名)	與人資組長深談吃飯 【            】 (人資組長簽名)	與輔導助教深談吃飯 【            】 (輔導助教簽名)	與服管組兩位夥伴聊天 【            】 【            】 (夥伴簽名)	認識兩位學員閒聊五分鐘 【            】 【            】 (人資組長簽名)
與人資組兩位夥伴聊天 【            】 【            】 (夥伴簽名)	和兩位講師聊天並要到名片 【            】 【            】 【            】 (該組組長簽名)	假日服務認真，受到值班組長肯定 【            】 (值班組長簽名)	輸入所有夥伴的電話 【            】 (人資組長簽名)	在台南高雄 club 上 po 上課程筆記 【            】 (服管組長簽名)
大聲向學員說早安 【            】 (值班組長簽名)	與同組夥伴負責一件活動 【            】 (該組組長簽名)	與會長深談吃飯 【            】 (會長簽名)	提出一個改善服務品質的辦法，並獲得組長肯定 【            】 (服管組長簽名)	爭取會議紀錄 【            】 (該組組長簽名)
與服管組長深談吃飯 【            】 (服管組長簽名)	擔任月大會主持人獲得組長肯定 【            】 (該組組長簽名)	組會踴躍發言受組長肯定 【            】 (該組組長簽名)	說出組織的優缺點 【            】 (會長簽名)	與一位夥伴到其他地區上課 【            】 (夥伴簽名)
認識其他地區的 EMC 夥伴並閒聊 5min 以上 【            】 (該夥伴簽名)	檢討會爭取上台發言 【            】 【            】 (值班組長簽名)	與同期的兩位夥伴聊天 【            】 【            】 (夥伴簽名)	參與教育訓練 【            】 【            】 【            】 (教育訓練上課講師簽名)	與值班助教自我介紹和聊天 【            】 【            】 (當日值班助教簽名)

從 172 期的服務期間，將一些對於組織更有共識及意義的想法，加深學員對於志工的期待。

人力計畫項目	預期效果
教育訓練	透過辦多場教育訓練讓志工的基本素質提升，團隊整體素質也會得到提升，也有團隊凝聚的主題，讓志工的心更加團結，有一家人的革命情感。
軟性聚會、團隊出遊	當志工不是只有服務而已，也可以交到很多的朋友，讓志工們的感情更加融洽，一起搞笑一起瘋。
學長姐相見歡	透過和學長姊的交流，藉由這次的機會向學長姐詢問目前組織遇到的狀況該如何解決，感情的聯繫，就是友誼的開始，確保組織資源永續。

## 肆、成果效益

※181 期招募分為兩個階段，三月份招募告一段落，四月尚未進行

三月份成果效益

報名人數 7 人、面試出席人數 7 人、錄取人數 7 人

二面於七月中進行

南區 EMC 人力資源組人力流失評比：

年/月份	2017/11~12 月	2017/12~2018/02 月	2018/02~03 月	2017/11~2018/03 月
人力流失率	0%	16.7%	0%	16.7%
團體分數	10	8.9	10	8.9





## 能力的傳承

教育訓練項目	日期	時數	地點	上課講師	參與人數(率)	目的	效益
志工須知教育訓練	2017/12/2	2.5	百達文教中心	郡慧助教	7/13 (53.8%)	讓新志工了解到身為一個志工該知道的，還有應該有的企業倫理觀念	新志工對於組織和自己有更多的想法，對他們在志工生涯有確定的理念
簡報技巧教育訓練	2017/12/16	3	交心廚房	陳佳鈴學姐	10/13 (76.9%)	新舊志工在未來月大會和各專案報告中，可以製作出優良的簡報	使大家跳脫於單純只是把文字複製貼上，而可以更深入的學習到排版和設計，達到視覺上的影響力
企劃書撰寫教育訓練	2017/12/23	3	百達文教中心	怡菁助教	12/13 (92.3%)	學習寫一份讓第一次看到企劃書的人，清楚知道想表達的	學到了做企劃書的技巧，更加注意到跑流和有無夭折的狀況
問卷教育訓練	2018/1/20	2	交心廚房	一憲學長	5/11 (45.4%)	學習勇敢地向陌生人做問卷	學到被拒絕該有的心態，以及將心比心的體諒學弟妹的感受，而不是一味的達成目標。
招募心態暨Push教育訓練	2018/3/3	4	百達文教中心	國禎學長	10/11 (90.9%)	學習如何成為一個不讓人反感的PUSH人員，並且成為學員的心靈導師	志工間的心態更加凝聚了，招募上的心態也有所轉變
團隊共識與凝聚力暨台上表達與講培面試準備教育訓練	2018/4/14	6	交心廚房	宛儒學姊	9/11 (81.8%)	團隊凝聚是很重要的課題，也是南區一直很需要的東西，也因為講師是宛儒學姊，有豐富的講培經驗，讓志工更了解講培細項	透過這次的活動可以清楚的看出每位志工在處理事情的態度跟方法，也看出組織的弱點，宛儒帶到的講培內容也讓志工知道講培的重要及角色。



志工須知教育訓練



企劃書撰寫教育訓練



簡報技巧教育訓練



招募心態暨 Push 教育訓練



問卷教育訓練



團隊共識與凝聚力暨台上表達與講培面試準備教育訓練

## 自我評語：

這一屆的招募情形，整體效益狀況是相當不錯的，讓新舊志工彼此間的相互練習和上台，分享自己的心得，使用方法還是傳統，有如此相當不錯的成效，除了在於我們學員之間的連結緊密，已經慢慢開始有些情感的漣漪，及辦理學員活動拉近彼此的距離，未來希望在招募的方法上，可以再更多創新，不單單只是活動、服務的相輔相成。

在志工基本能力和專長培訓上，初次上了相當多的選修教育訓練，實際應用的幫助效益非常的大，為了因應下一屆交接能力技能，投入相當多的時間在專長性的教育訓練，在於基本必修的教育訓練上是偏少的，下一屆會再深入研擬規劃，除了時間情況上能再有更多的彈性，對新志工而言的安排訓練上要再更細項的排程。