

「第 50 屆全國技能競賽暨第 46 屆國際技能競賽國手選拔賽」

志工招募訓練計畫

壹、計畫目標

技能競賽目的為藉由競賽及研討會等活動，增進青年技術人員技能互相切磋、觀摩學習、精進能力，以此進入產業界後，增進我國職業技能，提高技術水準，創造職業產值。為讓社會大眾更加瞭解技能競賽，將招募年滿 16 歲之高級中等學校學生、社會人士及退休教職人員擔任本活動志工。

貳、服務時間及地點

一、服務時間：109 年 9 月 17 日（星期四）至 9 月 21 日（星期一）。

| 日期 | 上午時段 | 下午時段 |
|---------------|------------|-------------|
| 9 月 17 日（星期四） | | 14:00~18:00 |
| 9 月 18 日（星期五） | 9:00~13:00 | 13:00~17:00 |
| 9 月 19 日（星期六） | 9:00~13:00 | 13:00~17:00 |
| 9 月 20 日（星期日） | 9:00~13:00 | |
| 9 月 21 日（星期一） | | 12:00~16:00 |

※志工服務時間視需要調整

二、服務地點：南港展覽館 2 館（地址：台北市南港區經貿二路 2 號）。

參、志工資格與報名

一、身分資格

- （一）年滿 16 歲之高級中等學校以上學生、社會人士及退休教職人員。
- （二）願意於競賽期間，至少提供 4 小時以上之服務。
- （三）具服務熱忱，能接受分派之服務工作並積極達成任務者。

(四) 能配合接受安排之各種訓練課程者。

二、招募時間及報名方式

(一) 招募時間：即日起至 109 年 7 月 10 日 (星期五)。(視需要調整)

(二) 報名方式：

1. 網路報名，網址：<https://seminars.tca.org.tw/D8900025.aspx>

(1) 團隊報名：以公司行號、學校團體、法人組織為單位報名之志工團隊，每一團隊至少需有 10 名志工組成，並由 1 名主管或師長作為聯繫窗口及佈達相關訊息。

(2) 個人報名：有興趣擔任本競賽活動志工之個人。

2. 完成志工報名程序並接受培訓講習，通過審核，並安排服務時間，即可取得本案志工資格。

肆、志工權益及保障

一、參與服務之競賽期間，由主辦單位投保意外事故保險。

二、視簽到退及實際服務情形，核發服務時數證明。

三、視服務時間提供膳食。

四、交通費補貼：服務當天依就讀學校(或工作地點、戶籍地址)至南港 2 館搭乘之公車、火車、捷運等費用，覈實報支，每人 50 元/天為上限。

伍、志工服務規劃

一、工作內容及需求人次

(一) 工作內容：於出入口動線管制、場內觀眾秩序維護、觀眾參觀動線引導。

(二) 需求人次：約需 350 人次(視實際需求調整)，1 人次服務時間以 4 小時計算。

二、志工訓練時段

(一) 訓練時間：

1.基礎課程+場地實習（模擬）：109年7月17日（星期五）至8月28日（星期五）。

2.場地實習：

(1) 109年9月16日（星期四）至9月21日（星期一）。

(2) 本案志工須於服務時間前一日至南港展覽館2館進行場地實習。

(二) 訓練地點：

1.基礎課程+場地實習（模擬）：台北市電腦公會B1聯誼中心。

2.場地實習：南港展覽館2館。

3.基礎課程訓練採梯次進行，每一梯次40人為上限，教育訓練合計4小時為原則。

三、培訓課程

| 項次 | 課程 | 課程說明 | 時數 | |
|-----------|----|------------------|---------|------------------|
| 基礎課程 | 1 | 技能競賽歷屆概述，強化熟悉度。 | 1 | |
| | | 技能競賽現況舉辦說明，塑造認同感 | | |
| | 2 | 服務態度與技巧 | 溝通技巧 | 0.5 |
| | | | 情緒管理 | |
| | | | 人際關係 | |
| | | | 服務應對技巧 | |
| | | | 服務話術及用語 | |
| | 3 | 危機處理與應用 | 消防安全 | 0.5 |
| | | | 意外通報 | |
| | | | 防疫應變措施 | |
| 場地實習（含模擬） | 4 | 競賽場地實習 | 2 | |
| | | | | 場地賽事賽程說明 |
| | | | | 場館空間配置、安全設施及避難動線 |
| | | | | 場館及周邊交通動線 |
| | | 工作分配與實務 | | |

四、志工訓練時段防疫因應措施

| 項目 | 實體課程之出入口防疫措施 | 線上課程規劃 |
|------|--|--|
| 基礎課程 | 1.入口處乾洗手消毒。 2.活動前量測額溫。 3.以 QRcode 掃描代替簽名簽到。 4.體溫 37.5 度以上，禁止入場 5.入場一律配戴口罩。 | 1.先行錄製課程，並以直播方式進行。 2.志工事前會收到直播預告及連結，並在直播過程中公布 QRcode 問卷連結供學生簽到。 |
| 場地實習 | 1.入口處乾洗手消毒。 2.活動前量測額溫。 3.以 QRcode 掃描代替簽名簽到。 4.體溫 37.5 度以上，禁止入場 5.入場一律配戴口罩。 | |

※主辦單位備有活動人數規定的 10% 口罩數，即 5 個口罩數。

陸、志工職責及服務規定

一、志工職責

- (一) 遵守本計畫及服務單位之各項規定並確實執行，以達成任務。
- (二) 服勤時應守時、服裝整齊、穿著志工 T 恤並配戴志工證，注意應對倫理及接待禮儀，並確實簽到、退，積極認真支援各項工作。

二、服務規定

- (一) 須依集合時間、地點提前到達並按時簽到、退，服務時間保持電話暢通，並隨時查看網頁公告及接收電子郵件訊息，如需回覆應儘速回覆。
- (二) 無法依排定時間參與服務者，應儘速向服務單位請假，除病假及緊急事故外，應於一週前通知服務單位，以利調配人力，請勿擅自找他人代替。
- (三) 儀容端正並隨時保持親切熱心之服務態度，待人接物應遵守

倫理、禮節。

- (四) 接受指派及督導、分工且互相協助，確實執行任務，依活動場所使用規則及各組規定進行服務。
- (五) 請尊重受服務者的權益，使受服務者及時接受服務，並不得有收取受服務者報酬之情形。
- (六) 隨時維護場地清潔，宣導避免垃圾隨地丟棄。
- (七) 活動中如發生緊急事故，請配指揮協助合疏散。
- (八) 使用公物應先徵詢同意並詢問正確使用方式，未經同意勿擅自取用，未經指導勿使用相關設施器材，秉持愛物惜物、妥善保管可利用資源並節約使用，用畢歸位，如有使用問題應立即反映。
- (九) 因服務取得或知悉之個人隱私（個資）或機關未公開之資訊（機密）負有保密責任。
- (十) 妥善使用志工證，不得利用服務證或服務之便，從事違法不當之活動，或謀取個人利益之營利行為。
- (十一) 違反本服務規定、或怠忽職責、不服督導、態度粗魯、言行不當、服務欠佳或不適任情形之一，經輔導規勸未能改善者、或影響選手權益、活動辦理、或危及人身安全、致生財物損失、損及本活動聲譽者，即取消志工資格，情節重大或造成實際損害者，依法處理相關責任。
- (十二) 因故無法服務者或違反規定取消服務資格者，應繳回志工證及服裝配備。

三、其他事項

- (一) 請注意自身安全，勿未依場地規定及安全防護下涉入危險場域。
- (二) 志工服務內容及安全性如有不清楚或疑問，應隨時主動向主辦單位反映並評估其可行性。

(三) 自身物品請妥善放置保管處，備妥自身藥品、適時補充水分，出入冷氣房溫差較大可攜帶薄外套，活動過程中如有任何身體不適情形，應立即向主辦單位反映尋求支援。

柒、預期成效

預計招募約 350 人次志工，每位志工至少提供 4 小時服務，期使志工接受訓練完成後，能瞭解各競賽場地之動線，確實引導來賓。

捌、聯絡窗口

| | |
|------|--|
| 執行單位 | 台北市電腦商業同業公會 |
| 聯絡電話 | (02)2577-4249 分機 771 劉小姐 (02)2577-4249 分機 733 龔先生 |
| 電子郵件 | wendy_liu@mail.tca.org.tw 劉小姐 chunhao_733@mail.tca.tw 龔先生 |