「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	技能競賽概述	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	場地賽事賽程說明	2
			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