

110年「第51屆全國技能競賽」 志工招募訓練計畫

委託單位：勞動部、勞動部勞動力發展署技能檢定中心

受託單位：台北市電腦商業同業公會

目錄

壹、計畫目標.....	1
貳、服務時間及地點.....	1
參、報名資格須知.....	1
肆、招募需求.....	2
伍、志工訓練內容.....	3
陸、志工訓練時段防疫因應措施.....	4
柒、志工權益及保障.....	4
捌、志工職責及服務規定.....	5
玖、聯絡窗口.....	6

壹、計畫目標

第51屆全國技能競賽為促進我國職業訓練與技職教育發展，鼓勵國人學習技能，選拔優秀選手之全國性技能競賽，競賽職類包括青年組52職類、青少年組13職類，現場並設置多個體驗、活動與服務區域，本著全民參與共創技職發展的精神，及提升服務品質以利賽事順利進行，讓每位參觀者留下美好印象，賽事期間將招募志工，竭誠歡迎各校學生及社會人士參與，共同投入第51屆全國技能競賽志工服務行列。

貳、服務時間及地點

一、服務時間：110年9月29日（星期三）至10月2日（星期六）。

日期	上午時段	下午時段
9月29日(星期三)	9:00~13:00	13:00~17:00
9月30日(星期四)	9:00~13:00	13:00~17:00
10月1日(星期五)	9:00~13:00	13:00~17:00
10月2日(星期六)	9:00~13:00	

二、服務地點：高雄展覽館（地址：806高雄市前鎮區成功二路39號，包含戶外場地）。

參、報名資格須知

一、招募條件

- （一）報名時須年滿16歲之高中職、技專校院學生或社會人士（含歷屆技能競賽國手、第47-50屆全國技能競賽選手、退休教職人員等）。
- （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）須配合接受安排之2場次訓練課程。

二、招募時間及報名方式

(一) 招募時間：即日起至5月10日（星期一），視需要調整截止日期。

(二) 報名方式：

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。與受託單位聯繫取得團體報名表填寫後，以 e-mail 傳送至 sandyk@mail.tca.org.tw。受理時間以寄件者寄發時間為準，郵件主旨請註明單位名稱、姓名及「報名第51屆全國技能競賽志工招募」字樣。

2 個人報名：有興趣擔任本競賽活動志工且符合招募條件之個人皆可報名，一律採網路報名

※報名網址：<https://reurl.cc/MZ9kD3>。

三、資格審查

報名截止後，由受託單位依據報名人員之基本資料進行審查，通過者將以電話或電子郵件通知。(未通過或額滿不另通知)

肆、招募需求

第51屆全國技能競賽依工作編組需對外招募志工之工作項目如下，預計招募50至60名志工：

組別	服務內容
服務型	<ul style="list-style-type: none">● 場館出入口門禁及動線引導● 場內秩序維護● 便當餐盒數量統計、代收、發放● 協助防疫機制● 接駁服務
專業型	<ul style="list-style-type: none">● 服務台諮詢● 團體報到● 競賽場導覽

	<ul style="list-style-type: none"> ● 協助典禮引導 ● 協助職涯發展區、職訓展示區、創客及多元展區現場人潮疏導
--	---

伍、志工訓練內容

一、訓練時間：

(一)基礎課程：110年6月21日（星期一）至7月2日（星期五）

期間，預計辦理共2場，每場人數上限30-40人。

(二)場地實習：110年9月28日（星期二）

二、訓練地點：

(一)基礎課程：高雄市政府(※實際訓練地點及時間於審核通過後另行通知。)

(二)場地實習：高雄展覽館（地址：806高雄市前鎮區成功二路39號）

三、課程規劃：

包含認識技能競賽、競賽場地、服務態度與技巧、導覽人員實務訓練及危機處理等類別（如下表），總計分為兩日進行。

項目	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	1.5
			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	1
			意外通報	
			防疫應變措施	

項目	課程	課程說明	時數
場地實習	競賽場地實習	場地賽事賽程說明	3
		場館空間配置、安全設施及避難動線	
		場館及周邊交通動線	
		工作分配與實務討論	

備註：課程內容及時數依實際情形調整。

陸、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。	
※受託單位備有活動人數規定的10%口罩數，即5個口罩數。		

柒、志工權益及保障

- 一、參與服務期間，由受託單位投保旅遊平安保險。
- 二、依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、交通費補貼及發放方式：服務當天依就讀學校(或工作地點、戶籍地址)至高雄展覽館搭乘之公車、火車、捷運等大眾交通

運輸工具，覆實報支，每人新台幣50元/天為上限。

五、服務時數達到12小時(含)者，提供感謝紀念品。

捌、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、穿著志工背心並配戴志工證，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等訊息，如需回覆應儘速回覆。
- (二) 無法依排定時間參與服務者，應儘速向受託單位請假，除病假及緊急事故外，應於一週前通知受託單位，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，請配合指揮協助疏散。
- (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，不得利用證件或服務之便，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，有怠忽職責、不服督導、態度粗魯、言行不當、服務欠佳等不適任情形之一，經輔導規勸未能改善者，或影響選手權益、活動辦理、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，並視情節不予發給服務時數證明。

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，應隨時主動向受託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，應立即向受託單位反映尋求支援。
- (四) 委託單位保有最終修改、變更、解釋及取消本計畫之權利。

玖、聯絡窗口

受託單位	台北市電腦商業同業公會
聯絡電話	(02)2577-4249 分機899高小姐
電子郵件	sandyk@mail.tca.org.tw