

職能單元代碼	KMM4R0389v2
職能單元名稱	管理志工
領域類別	行銷與銷售/行銷管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、研究、判定及確定志工參與的需要：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據人力資源資訊【註1】分析並諮詢相利害關係人，評估志工需求</li> <li>2. 評量志工參與對組織的效益、成本和風險【註2】</li> <li>3. 建立並評估相關法規和產業規範【註3】的要求和影響</li> <li>4. 根據特定的組織或專案要求以定義整體志工角色</li> </ol> <p>二、進行志工招募：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認志工社會性或其它動機【註4】的考量</li> <li>2. 根據志工角色的評量，發展適當的職位內容說明【註5】</li> <li>3. 建立志工獎勵【註6】並納入在招募方案</li> <li>4. 向相關的支薪職員溝通並授權志工職責</li> <li>5. 確認招募志工的目標來源【註7】</li> </ol> <p>三、極大化志工留任度：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在環境中營造對志工認同和支持的氣氛【註8】</li> <li>2. 確認志工需求並納入工作角色中</li> <li>3. 安排適合的志工入職訓練，以確保志工清楚了解工作角色、權利和職責</li> </ol> <p>四、確保志工有正面經驗：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期跟志工聯繫以監督組織和志工雙方的經驗</li> <li>2. 確認並評估關注領域並提出追蹤行動計畫</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、影響志工服務的社會、政治、文化和歷史議題</p> <p>二、志工對相關產業或社區行業所做出的貢獻</p> <p>三、志工的動機模式</p> <p>四、使用志工的效益、成本和風險</p> <p>五、對志工的人力資源管理做法與原則</p> <p>六、與組織或專案策略的關聯</p> <p>七、影響使用志工的保險問題</p> <p>八、影響志工管理的主要法律內容，包括平等就業機會、職場關係以及職業安全衛生</p>
職能內涵	<p>一、溝通技能：</p>

(S=skills 技能)	<p>二、研究及評估志工招募與管理的批判性思考技能</p> <p>三、讀寫技能</p> <p>四、預估志工人數的計算技能</p> <p>五、評估志工要求，以及規劃招募適當的志工人數與技能的規劃與組織技能</p> <p>六、藉由訓練、輔導或重新分配職責來辨識及解決志工技能缺陷的解決問題技能</p> <p>七、負起招募與管理志工人力的責任以滿足組織的需要的自我管理技能</p> <p>八、在支薪職員中建立對志工的認同和支持的團隊合作技能</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為組織或社區活動判定及評估志工人員配置需求、並進行招募、挑選、訓練以及提升志工留任度到最大</li> <li>2. 整合人力資源管理原則的知識以招募、挑選和訓練志工</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有進行招募、挑選及訓練志工的實際或模擬的觀光、招待或活動產業的商業運作或活動</li> <li>2. 關於要使用志工的組織或活動的運作資訊</li> <li>3. 現行的招募文件</li> </ol> <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評量受評者下列技能的專案或活動： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 判定及評估志工人員配置需求</li> <li>2. 招募、挑選及訓練志工</li> <li>3. 為組織或社區活動提升志工留任度到最大</li> </ol> </li> <li>2. 評估受評者準備的文件： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分析志工參與對組織的效益、成本和風險的報告</li> <li>2. 確認志工角色的列表或計畫</li> <li>3. 職位內容說明</li> <li>4. 招募廣告</li> <li>5. 志工獎勵說明</li> </ol> </li> <li>3. 評估受評者完成的報告，內容包含對觀光、招待或活動籌辦產業的活動開始到結束的志工人力管理細節</li> <li>4. 進行口頭或書面提問，以評量受評者對招募、挑選和訓練志工所使用的人力資源管理原則的了解程度</li> </ol>

	5. 綜合審查業務證明以及受評者的第三方在職工作表現報告
說明與補充事項	<p>【註1】人力資源資訊可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 活動資訊</li> <li>● 執行計畫</li> <li>● 組織的人力資源計畫</li> </ul> <p>【註2】效益、成本和風險可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 社區的文化發展</li> <li>● 社區參與</li> <li>● 財務</li> <li>● 對支薪職員的影響</li> <li>● 使用未受訓或部分受訓職員的風險</li> </ul> <p>【註3】相關法規和產業規範可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 公司準則和指導方針</li> <li>● 平等就業機會</li> <li>● 專業協會的規則</li> <li>● 職業安全衛生</li> </ul> <p>【註4】社會性或其它動機考量可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認同</li> <li>● 從例行生活中的休息</li> <li>● 想要做不同的事情</li> <li>● 享受</li> <li>● 提昇自尊</li> <li>● 學習新技能</li> <li>● 忠誠</li> <li>● 認識新朋友</li> <li>● 就業途徑</li> <li>● 參與感</li> <li>● 社會化</li> <li>● 地位</li> <li>● 家人朋友的支持</li> <li>● 旅行</li> </ul> <p>【註5】職位內容說明可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 職責</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>● 義務承諾</li><li>● 所需知識</li><li>● 職責</li><li>● 技能和特質</li><li>● 制服</li><li>● 獎勵</li></ul> <p>【註6】志工獎勵可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 社區參與</li><li>● 免費參加遊戲、競賽或活動</li><li>● 免費或折扣商品</li><li>● 社交經驗</li><li>● 就業途徑</li><li>● 技能發展</li></ul> <p>【註7】目標領域可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 家人和朋友</li><li>● 當地社區和社群團體</li><li>● 組織的過去和現有會員</li><li>● 待業人員</li><li>● 志工機構</li></ul> <p>【註8】營造方式可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 增進志工對同事的效益和價值</li><li>● 對組織的整體人力資源計畫提供意見</li></ul>
--	--