

## 安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

### 「管理」職能範疇

名稱	制定義工發展計劃
編號	110845L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事策劃義工工作的員工。其應用涉及在不同種類之技術、專業或管理的工作環境中展現深層專門技術或理論知識，執行時涉及縝密的思考、批判性分析及判斷能力。能夠根據機構有關義工發展的目標及可調撥的資源，並分析機構對義工的需求，制定義工發展計劃，促進機構服務發展。
級別	5
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 義工發展計劃的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解機構有關義務工作的發展策略及方針</li> <li>● 瞭解義工發展對機構發展的重要性，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 善用義工的能力、時間、知識及經驗，豐富機構的資源</li> <li>○ 善用義工的意見，改善服務，提升服務質素</li> <li>○ 成熟的義工發展能為機構建立鮮明及正面的形象</li> </ul> </li> <li>● 瞭解機構在義工發展計劃的可調撥資源，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 資金</li> <li>○ 人手</li> <li>○ 場地</li> <li>○ 時間等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解義工發展計劃的重要元素，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 推動成為義工的方法</li> <li>○ 維繫義工的方法及技巧</li> <li>○ 發揮義工潛能的方法等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解機構的服務發展及對義工的需求</li> </ul> <p>2. 制定義工發展計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 透過不同方法，評估機構對義工的需求，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 掌握各部門現行及未來的服務發展方針</li> <li>○ 瞭解各部門現行的義工發展狀況</li> <li>○ 瞭解社區上的服務差距 ( Service Gap ) 等</li> </ul> </li> <li>● 按照評估結果，發展不同性質的義工服務 / 小組</li> <li>● 制定招募義工的機制，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 設計義工申請表格及相關電腦系統程式</li> <li>○ 設定招募計劃，例如：街站、聯繫社區上其他服務單位、聯繫私營機構合辦義工計劃等</li> </ul> </li> <li>● 制定義工培訓計劃，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 按照義工能力及興趣，以及機構 / 服務計劃的需要提供培訓</li> <li>○ 調動機構內專職員工或邀請社區上相關導師提供培訓等</li> </ul> </li> <li>● 制定義工配對服務機制，例如：</li> </ul>

## 安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

### 「管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 因應義工能力及興趣，安排義工加入相關義工服務 / 小組</li><li>○ 因應機構 / 服務對象對義工的需求，配對適合的義工提供服務等</li><li>● 安排定期義工聚會，有助提升義工凝聚，鞏固義工小組</li><li>● 制定義工獎勵計劃，鼓勵及嘉許義工的付出，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>○ 每次義工提供服務後，為其記錄服務時數</li><li>○ 於年度指定日子前，完成義工服務時數的計算等</li></ul></li><li>● 制定義工服務 / 計劃的成效評估機制，定期檢討及評估義務工作的成效，並作出適時的調整及改善</li></ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 確保所制定的義工發展計劃，包括義工的招募、培訓及工作配對，切合機構服務的需求</li><li>● 能夠提升義工的參與，促進機構服務的發展</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>● 能夠根據機構有關義工發展的目標，配合機構服務發展，制定義工發展計劃；及</li><li>● 能夠運用適當的技巧，維繫及凝聚義工，協助鞏固義工服務，促進機構服務發展。</li></ul>
備註	