



服務員手冊

Amy

13:15 ~ 13:35



- 分團的組成和分工
- 手冊的用意
- 服務員定位
- 目錄
- 倒數18個月的安排和建議
- 5個共識
- **Google Classroom**



分團架構

- **1位 分團團長 (Unit Leader, UL) :**
 - 負責分團的安全與整體運作之總責，並督導領隊團隊的管理。分團和CMT聯繫的主要窗口，並負責設定與監督分團預算（活動交流、財務、和家長聯繫窗口。。）
- **1位 分團副團長 (Deputy Unit Leader, DUL) :**
 - 全力協助分團長，並準備隨時代理其職務。副分團長通常負責監督整體工作量的分配，確保沒有任何一位服務員因過度勞累而崩潰（行政、器材、旅遊。。）
- **2位 分團服務員 (Unit Leadership Team Members) :**
 - 協助篩選青少年團員、鼓勵團員進行籌款，並支援分團專屬物資（如團T-shirt、工裝、國際日活動、攝影紀錄、糧食。。）



為什麼需要一本服務員手冊？

- 世界大露營 ≠ 一般營隊
- 高壓環境
- 多線並行
- 決策頻繁
- 錯誤成本高



服務員的真實定位

- 你不是來幫忙的，你會被依靠
- 小隊長是你的神隊友！
- 當事情變複雜時，服務員要成為讓局勢穩定的人。
 - 每一項工作都應有流程與依據
 - 每一位服務員都有明確主責範圍
- 家長的信任，來自透明與一致
- 保留紀錄，保留依據。任何重大決策，都應可被回溯
- 知道什麼可以決定，什麼必須通報



手冊的真正用意

- ✓ 建立共同語言
- ✓ 建立決策邏輯
- ✓ 建立支援系統
- ✓ 降低崩潰機率



服務員手冊目錄

手冊目錄 (每月更新)



第一章 | 分團的角色定位與核心精神

1-1 分團是什麼？——「行動中的小鎮政府」

- 為什麼世界大露營，不能用「一般營隊」的方式帶？
- 世界大露營真正消耗人的方式

1-2 服務員的角色轉換：從帶隊者到引導者

- 為什麼這一直在談「制度」？

1-3. 角色轉換：從帶隊者到引導者

- 當所有事情都落在你身上，分團其實已經開始出問題

1-4. 倒數十八個月的準備

- 分團服務員的真正任務

第二章 | 分團領導團隊架構與職責分工

2-1 分團核心領導角色

- 分團團長 (Unit Leader)
- 分團副團長 (Deputy Unit Leader)
- 分團服務員 (Unit Leadership Team Members)

2-2 服務員之間的合作

- 溝通協調與決策流程
- 分團規範、紀律管理與家長溝通
- 4位服務員如何分工，負責項目
 - 行政
 - 器材
 - 糧食
 - 財務
 - 紀錄
 - 醫護與健康
 - 活動企劃
 - 團隊文化

第三章 | 行前準備：從零到可出發的分團

3-1 行政與法規準備

- 建立良好的溝通管道
- 團員資料管理 (護照、醫療表格、切結書)
- 簽證與文件掃描、雲端歸檔
- 緊急聯絡流程與台灣留守機制
- 接送機與旅行中房間配置規劃

3-2 裝備規劃與管理能力

- 團員個人裝備
 - 團員個人裝備清單與選擇原則
 - 裝備的實用性、安全性與攜帶方式
 - 教導團員自我裝備管理能力
- 分團與共同裝備
 - 分團共用裝備配置原則
 - 裝備分工、保管與使用規範
 - 裝備遺失、損壞與臨時調度應變
 - 團服、團章、交換禮物規劃

3-3 財務與資源規劃 (行前)

- 分團預算編列原則
- 團費用途說明文件 (給家長)
- 籌款活動與團員參與方式
- 城市旅行與文化參訪規劃

手冊目錄 (每月更新)



第四章 | 家長關係經營：讓家長成為分團後盾

4-1 從準備過程開始和家長建立信任

- 清楚說明：安全機制、生活管理、服務員分工
- 行前說明會重點（不是行程，而是「怎麼照顧孩子」）
 - 第一次說明會- 活動前一年半
 - 第二次說明會- 活動前一年
 - 第三次說明會- 活動前六個月
 - 第四次說明會- 出發前一個月

4-2 邀請家長成為「分團小幫手」

可邀請家長協助的角色：

- 行前裝備檢查支援
- 籌款活動顧問
- 行前集訓後勤支援
- 行前行政文件提醒（非決策）

關鍵原則：家長參與，但不介入現場指揮

4-3 營期間的家長溝通

- 固定更新頻率（不是即時回報）
- 以「團隊狀況」而非「個別焦慮」為溝通重點

第五章 | 財務管理與透明機制

5-1 財務管理原則

- 專款專用
- 每筆支出可回溯
- 有人負責、有人覆核

5-2 財務公開與檢視

- 行前預算說明
- 營期間定期內部檢視
- 返國後財務結報與說明

5-3 教育意義

- 讓團員理解大型國際活動的成本結構
- 培養公共資源責任感

第六章 | 行前訓練與模擬演練

6-1 伙伴的自主訓練

- 自主體能訓練
- 模擬大露營氣候的活動
- 累積大量的露營和活動經驗
 - 三級考驗營的重要性

6-2 行前訓練營的功能設計

- 測試分工系統是否可運作
- 青少年自主裝備管理與營地佈置
- 一起建立分團的生活公約
- 各種情境模擬
 - 機場移動，人不見了怎麼辦？
 - 過海關要說什麼、國際機場該有的禮儀
 - 無車、無網路、無父母情境

6-2 安全與夥伴制度 (Buddy System)

- 行蹤回報制度
- 小隊長每日掌握人員動態
- 緊急狀況的通報與應變演練
- 風險評估、預防機制與危機管理

6-3 落實Safe From Harm的重要性

手冊目錄 (每月更新)



第七章 | 營地運作實務：每天都能運轉的分團

7-1 日常生活管理

- 日常作息管理與生活紀律
 - 一天的行程
 - 服裝規範、氣候應對與形象管理
 - 器材擺放的巧思
- 營地日常運作
 - 進出營地的報備
 - 食材採購
- 炊事流程、食品衛生與特殊飲食管理
- 輪值制度與休息安排（避免服務員燃燒殆盡）
- 留守營地與陪同外出人力配置

7-2 健康與安全監控

- 建立安全、尊重且舒適的營地生活環境
- 團員之間的互動引導與衝突預防
- 藥物管理與醫療包配置
- 水分、防曬、心理狀態的每日檢核
- 個人衛生與衣物清潔要求
- 營地生活常見疑難雜症處理
- 疾病預防、生活衛生與健康維護
- 營地醫療資源與支援系統認識
- 緊急事件判斷、通報與初步應變
- 心理支持與團隊穩定機制

7-3 資訊更新與流通

- 每日分營區的分團長會議
- 和伙伴們更新最新消息
- 確保和CMT資訊同步並即時回報
- 和留守團隊的溝通

第八章 | 活動安排與學習設計

8-1 分團內部活動

- 小隊任務制（服務員 + 小隊夥伴共同執行）
- 每日回顧與反思（Reflection）

8-2 青少年主導的參與模式

- 大露營的重頭戲 - 布章和裝備交換
 - 什麼可以換、什麼不能換
 - 交換的原則和安全
- 讓團員參與營地佈置、活動設計、團服、國際文化日內容
- 從「被安排」到「共同決定」

手冊目錄 (每月更新)



第九章 | 國際交流與文化外交

9-1 國際聯誼的實務操作

- 預約他國分團晚餐
- 文化日 (Cultural Day) 之規劃、準備與執行
- 營火、互動遊戲、無語言隔閡的表演

9-2 分團的文化代表角色

- 台灣文化介紹
- 童軍歌曲交流 (至少學會10首外國童軍歌)
- 禮物交換與禮儀教育

9-3 面對多元和各國的文化衝擊

- 自我進修國家與文化認識- 不同宗教和文化禁忌
- 跨文化交流中的尊重與敏感度
- 國際素養培養與事前準備
- 這就是...國際禮儀？但我覺得不舒服

第十章 | 小隊專案模式：讓每位團員都有位置

- 小隊長
- 行政
- 器材
- 糧食
- 財務
- 紀錄
- 醫護與健康
- 活動企劃
- 國際交流

 每個職位都「對接」到分團服務員的功能組

第十一章 | 活動尾聲的準備- 如何安全的離開

11-1 活動倒數時的潛在風險

- 營地周圍開始出現不明人士遊蕩
- 高單價器材的收納
- 重要文件和財務保護

11-2 倒數3天如何規劃

- 器材清點和整理
- 積極交換公關品、處理物資和食物

手冊目錄 (每月更新)



第十二章 | 旅行與國際禮儀訓練

12-1 交通與公共場合禮儀

- 上下車秩序與團體行動規範
- 行李搬運之分工、效率與禮貌
- 公共空間使用與整潔維護

12-2 住宿與飯店禮儀

- 音量控制與尊重他人
- 飯店環境整潔與公共設施使用
- 國際住宿場合之生活習慣與文化尊重

12-3 個人和團體安全

- 上下飛機時注意事項
- 隨身需攜帶的文件

歡迎有經驗的伙伴們幫忙補充更多的資訊，和分享過去寶貴的經驗。



如果沒有提前建構

- ✘ 團長過勞
- ✘ 決策混亂
- ✘ 情緒堆積
- ✘ 互相責怪
- ✘ 身心俱疲的服務員 = 人才流失



倒數18個月的安排和建議

18-15個月：建立基礎架構期



目標：確立核心團隊與基本方向

必做事項

- 確定核心服務員團隊名單
- 明確分團團長、分團副團長角色
- 建立初步分工架構（行政 / 安全 / 後勤 / 活動 / 財務）
- 建立主要溝通平台（LINE / Email / Google Classroom）
- 制定18個月大致時程表
- 完成簽署活動行為規範切結書

建議事項

- 進行一次團隊共識會議
- 討論分團願景與帶團風格
- 開始蒐集前屆經驗資料

持續事項

- 每月一次服務員會議
- 建立會議紀錄制度

15-12個月：制度建立



目標：目標：從「人」轉為「流程」

必做事項

- 建立團員報名與資料管理系統
- 設計醫療資料蒐集表（疫苗施打）
- 建立文件雲端備份架構
- 設計初版預算草案
- 制定家長溝通機制

建議事項

- 模擬一次緊急事件流程
- 確立行政與安全SOP草稿
- 建立裝備初步清單
- 規劃機票航班、旅遊行程

持續事項

- 服務員分工實際運作測試
- 調整分工不平衡狀況

12-9個月：實戰測試期



目標：開始壓力測試制度

必做事項

- 第1-2次實體行前訓練
- 測試分工運作
測試健康監控流程
- 確認保險規劃
- 確認機票訂購、住宿、當地交通

建議事項

- 模擬高溫或長時間活動
- 模擬高海拔或低溫活動
- 伙伴大量累積活動經驗
- 和家長互動、尋找資源&支援

持續事項

- 檢討訓練後制度修正
- 調整工作量分配

9-6個月：文件與壓力累積期



目標：確保法規與資料完整

必做事項

- 收齊護照資料
- 收齊醫療證明確認簽證需求
- 建立緊急聯絡清單
- 更新預算版本
- 落實小隊制度和分工、選出聯隊長

建議事項

- 第2-3次行前訓練
- 測試住宿分配與移動安排
- 建立家長Q&A文件
- 如有不合適團員，評估勸退

持續事項

- 定期更新資料
- 監測團員身心狀態

6-3個月：高壓準備期



目標：避免壓力集中

必做事項

- 確認機票與交通安排
- 確認護照效期！（*總有意外*）
- 確認住宿名單
- 最終確認保險文件
- 確定裝備清單
- 公布完整行前手冊
- 確認急救證照更新（複訓）

建議事項

- 第3-4次行前訓練
- 模擬緊急醫療情境
- 模擬團員失聯情境
- 模擬國際交流日流程
- 學員完成16小時的初級急救課程

持續事項

- 每月服務員壓力檢視
- 工作負擔重新分配

3-1月：穩定確認期



目標：確認系統能自行運作

必做事項

- 文件最終檢查
- 裝備最終檢查
- 醫療包準備完成
- 分團緊急流程再確認
- 家長最終說明會

建議事項

- 團隊共識會議
- 服務員心理準備討論
- 建立學員營地公約
- 模擬進出海關
- 旅行突發狀況情境演練

持續事項

- 風險預想演練
- 溝通管道壓力測試

出發前2週：最後確認期



目標：**好好休息，不要受傷！！！！**

必做事項

- 文件實體與電子雙確認
- 團員裝備逐一檢查
- 分團物資打包（造冊）
- 緊急聯絡流程再次確認

建議事項

- 不要做激烈運動
- 照顧個人身心靈健康

持續事項

- 風險預想演練
- 溝通管道壓力測試



服務員五個共識

- ✓ 制度優於個人
- ✓ 不單打獨鬥、不硬撐
- ✓ 壓力必須分散
- ✓ 出事先啟動流程
- ✓ 不把制度當限制



每月更新

- 手冊內容會每個月在 Google Classroom更新
- 雖然一次看完會很過癮，也容易資訊過載
- 按部就班，每個月慢慢累積，避免大家過勞！



**當真正站在營地時
我們不只是一群努力的人
而是一個順暢運作的系統**