**招待組的服務手冊**

組別的願景：

招待的本質是以僕人的心志服務衆人，就像耶穌為門徒洗腳一樣，盡心竭力服事，使每一位前來的人，感受到外在和內在的溫暖愉悅。

招待組的身分是天主的大使，基督的僕人，招待者代表耶穌歡迎關心每一位進到堂區裡的家人。

*「我作客，你們收留了我…凡你們對我這些最小兄弟中的一個所做的，就是對我做的。」*瑪竇福音25:35,40

*「不可忘了款待旅客，曾有人因此於不知不覺中
款待了天使。」*希伯來書13:2

|  |  |
| --- | --- |
| 1.為什麼？ | 每一個人都需要被溫柔的問候和歡迎！要營造歡迎和歸屬感，因為歸屬是福傳的第一步，也是溫馨團體的基礎。現代的人：歸屬→相信→行為 |
| 2.怎麼做？ | 傳福音：為福傳鋪路，做招牌和橋樑主動的態度：微笑、積極地協助做耶穌的門徒：天主可以使用我，祝福每一個我所遇到的人！ |
| 3.該做什麼？ | - 搬動和收納經本/歌本/單張（按需要）- 按需要開放堂內直播場地（B1、2F）- 彌撒前的招待（發需要的資料）- 認出新來的或很少來的朋友- 引導到座位（可含2F或B1）- 收奉獻（試著讓小朋友參與）- 噴酒精（若需要）- 收集聯絡資料（先試著了解對方，若恰當才收集資料，不一定是首見面時）- 發生日蛋糕等或其他禮物- 彌撒後的招待，跟新來的或很少來的朋友聊天- 至少每月一次，在週日彌撒結束後的茶點準備與招待 |
| 4.如何贏？ | 善意、誠懇、主動、敏銳 |
| 5.誰做什麼？ | 組長每月排班表，其他組員按能力與時間主動地協助。如有大型活動需支援則視現場情形由組長機動安排工作 |
| 6.組織架構 | 組員有服務上的事宜就直接與組長溝通 |

|  |  |
| --- | --- |
| 組長 | 何念禎 |
| 任期截止日 | 2026年7月初 |
| 培養中的組長 | 余秀蓮 |
| 開會頻率或日期 | 按需要 |
| 開會人數 | 所有組員 |
| 組員人數 | 固定大約9位 |
| 對組員的要求 | 1. 彌撒前半小時到教堂，先略為打掃進堂動線區的落葉。
2. 每月茶點日幫忙遞送茶水給信友。
3. 若無法值班，盡早告知組長以調整排班表。
 |
| 服務的過程和規則 | 1. 保持微笑，態度要親切而不急切，問候語調輕柔溫暖。2. 要有敏銳的觀察力，留心老弱婦孺，注意人們的需求和需要，給予各種適當的協助，也熱情誠摯地接待新面孔。3. 以有溫度的話語問候（例如：早安，平安，你好，裡面請…） |
| 決定的權限 | 可以決定：招待人員的安排配合安排：組長評估後，堂區活動的招待或其他需協助的事項 |
| 組員要閱讀的書籍或資料 | 熟悉此手冊組長不定期在群組的公告內容培訓短片 |
| 組員要經過的培訓 | 觀看資料或短片資深組員帶領新組員實地見習 |
| 培養組員的階段 | **初級階段**：在有經驗的人陪伴下直接參與，以熟悉服務方式。**中級階段：**由服務經驗中認識更多本堂兄姐，增進彼此熟悉。兄姐來堂若能向本組詢問堂區活動或事務，能即時轉介給相關負責此事的人員來接手，無縫接軌。**高級階段：**累積參與堂區各項活動招待服務的經驗，獨當一面。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 編輯或更新的日期 | 2025年6 |
| 堂區主任司鐸批准 |  |

**附錄**

有關團隊合作以及前面所提到的5個問題，很值得參考熱心天主教徒藍奇歐尼的著作《對手偷不走的優勢：冠軍團隊從未公開的常勝秘訣》，p.51-119（建立團結的領導團隊）是克服團隊不合作和沒效率的問題，p.121-200（創造組織的透明度）是給大家提供簡單又核心的資訊以便大家能有統一步伐。

上面的表格沒有提到其中一個問題：「現在什麼最重要？」因為這答案隨著時間比較容易改變，大約3-12個月內，團隊要有一個主題目標，分成小的定義型目標，團結一致把它完成。主題目標是單一性（要專注在一個主題），非量化（大部分不帶著數字），暫時性（一段時間內要完成），共同承擔（不管誰負責什麼，要一起完成）。

除了這些要有所為的：標準作業目標，是為了維持團體的營運，必須使用的衡量工具與必須執行的日常管理。為了提供一個例子，這裡就寫《對手偷不走的優勢》p.189頁所提供的：

|  |  |
| --- | --- |
| 主題目標 | 重建在組織裡信譽 |
| 定義型目標 | 達成現有主要目標 | 制訂新的策略行動計劃 |
| 消除部門內的壁壘分明與混亂不清 | 積極與重要的利害相關單位（部門內外）溝通 |
| 標準作業目標 | 系統可靠度與正常運作時間 | 網絡安全 | 專業單位滿意度與統一性 |
| 不超支預算 | 準時完成專業案計劃 | 幹部士氣與培育 |

|  |  |
| --- | --- |
| 預算和計劃 | 2025年——10,000元 |

2025年度

|  |  |
| --- | --- |
| 主題目標 |  |
| 定義型目標 |  |  |
|  |  |
| 標準作業目標 |  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 預算和計劃 |  |