朝陽科技大學 093學年度第2學期教學大綱
Service Program Design and Evaluation 服務方案設計與評估

當期課號	2146	Course Number	2146
授課教師	謝儒賢	Instructor	HSIEH,RU SHIAN
中文課名	服務方案設計與評估	Course Name	Service Program Design and Evaluation
開課單位	社會工作系(四日)三B	Department	
修習別	必修	Required/Elective	Required
學分數	3	Credits	3
課程目標	方案管理體系是由問題與需求分析、方案規劃與設計、方案執行及績效評估等四個要素持續循環運作的過程，目的在不斷地提昇社會服務的品質。而分析係指方案規劃者運用一些方法來界定社會問題，並了解案主的需求，例如：調查法、訪問法、SWOT分析等等。規劃（設計）係指方案規劃者發展其所欲執行方案的過程，例如：計畫方案的目標與目的，並排定優先順序；設定績效標準；構想服務策略；資源開發；甄選、訓練工作人員；設計資訊管理系統；工作時程的安排或方案行銷等等。執行係指確保方案依計畫達成其目標的工作過程。包括：危機處理、成本控制、激勵團隊、錯誤修正、服務輸送等。評估係指判定方案績效是否滿足顧客的需求。諸如：案主滿意度、服務輸送體系的檢討、成效評估等等。職是之故，本課程的目的是讓學生瞭解人群服務組織之方案設計與評估的基本原則與技巧，並進行實際操作和演練，以培養學生基本的方案規劃與評估能力。	Objectives	Program planning and evaluation are designed as a primary text for students in social work, sociology, psychology, counseling, education, and other related disciplines.It also benefits society and helps practitioners, whatever the problem or specialty, to practice more effectively. Moreover, in this era of greater and greater accountability, program planning and evaluation skills are not only needed, but necessary. In other words, a critical appreciation of the concepts and methods explained in this course will assist students to design and provide better services to clients and to become a goog manager of the resources affiliated with those services.
教材	高迪理譯。（1999）。服務方案之設計與管理。台北：揚智出版社。 萬育維。（1994）。福利計劃與評估。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。 趙善如譯。（1999）。社會服務方案績效的評量：方法與技術。台北：亞太圖書公司。 張英陣、萬育維、彭淑華。（1995）。社會福利方案計劃。台北：中華社會福利聯合勸募協會。 Gabor,A.P.,Unran,Y.A.,& Grinnell,R.M.(1998).Evaluation for Social Workers : A Quality Improvement Approach for the Socail Services(2ed).Needham Heights, MA: Allyn & Bacon. Posavac ,E.J.,& Carey ,R.G. (2004) .Program evaluation: Method and case studies（6ed） .Upper Saddle River , NJ : Prentice Hall. Royse, D., Thyer, B.A., Padgett, D.K., & Logan, T.K.(2001). Program evaluation: An introduction. Belmont, CA: Brooks/Cole. 詹火生。（1991）。社會福利工作方案：評估方法概論。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。 梁偉康、陳洪濤。（1995）。在服務機構推行全面優質管理。香港：集賢社。 梁偉康。（1990）。社會服務機構：行政管理與實踐。香港：集賢社。	Teaching Materials	

	劉曉春譯。（1999）。提昇組織績效：社會服務領域實務工作指南。台北：亞太圖書公司。 Altschu,J.W.(2000).From needs assessment to Action. Newbury Park , CA : SAGE Publications. Berk ,R.A. & Rossi ,P.H.(1990).Thinking about program evaluation. Newbury Park , CA : SAGE Publications. Rossi ,P.H. & Freeman ,H.E.(1993). Evaluation : A systematic approach. Newbury Park , CA : SAGE Publications. Schalock ,R.L. & Thornton ,C.V.D.(1988).Program evaluation : A field guide for administrators .New York , N.Y. : Plenum Press. Soriano ,F.I.(1995).Conducting needs assessments : A multidisciplinary approach .Thousand Oaks ,CA : SAGE Publications.		
成績評量方式	一、課堂參與30% 二、期中考（期中作業）30% 三、期末專題報告40%	**Grading**	1.To participate in discussion in the classroom 2.The mid-term exam 3.The final exam or report
教師網頁			
教學內容	方案管理體系是由問題與需求分析、方案規劃與設計、方案執行及績效評估等四個要素持續循環運作的過程，目的在不斷地提昇社會服務的品質。而分析係指方案規劃者運用一些方法來界定社會問題，並了解案主的需求，例如：調查法、訪問法、SWOT分析等等。規劃（設計）係指方案規劃者發展其所欲執行方案的過程，例如：計畫方案的目標與目的，並排定優先順序；設定績效標準；構想服務策略；資源開發；甄選、訓練工作人員；設計資訊管理系統；工作時程的安排或方案行銷等等。執行係指確保方案依計畫達成其目標的工作過程。包括：危機處理、成本控制、激勵團隊、錯誤修正、服務輸送等。評估係指判定方案績效是否滿足顧客的需求。諸如：案主滿意度、服務輸送體系的檢討、成效評估等等。職是之故，本課程的目的是讓學生瞭解人群服務組織之方案設計與評估的基本原則與技巧，並進行實際操作和演練，以培養學生基本的方案規劃與評估能力。	**Syllabus**	Program planning and evaluation are designed as a primary text for students in social work, sociology, psychology, counseling, education, and other related disciplines.It also benefits society and helps practitioners, whatever the problem or specialty, to practice more effectively. Moreover, in this era of greater and greater accountability, program planning and evaluation skills are not only needed, but necessary. In other words, a critical appreciation of the concepts and methods explained in this course will assist students to design and provide better services to clients and to become a goog manager of the resources affiliated with those services.

尊重智慧財產權，請勿非法影印。