朝陽科技大學 098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	2565	Course Number	2565
授課教師	陳馨馨	Instructor	CHEN,SHIN SHIN
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	1. Kettner,P.M.,Moroney,R.M.& Martin, L.L.著，高迪理譯（2009）服務方案之設計與管理(第三版)。台北：揚智。 2.羅國英、張紉譯，E. J. Posavac & R.G. Carey原著（2007）方案評估：方法及案例討論。台北：雙葉。 3.官有垣、陸宛蘋、陳錦棠主編（2008）非營利組織的評估：理論與實務。台北：洪葉。 4.Kusek,J.Z., & Rist R.C.(2004).Ten Steps to a Results-based monitoring and Evaulation system. Washington, D.C.:The World Bank. 5.中華社會福利聯合勸募協會編譯（2003）。以「成效評量」爲導向之方案設計手冊。台北市：中華社會福利聯合勸募協會。 6.中華社會福利聯合勸募協會編譯（2004）。發現改變：找出方案的影響力。台北市：中華社會福利聯合勸募協會。 7.魏希聖、鄭怡世譯（2005）。方案評估：原理與實務。台北：紅葉文化事業有限公司。	Teaching Materials	1.Kettner,P.M.,Moroney,R.M.& Martin, L.L.(2007). Designing and Managing Programs ~ An Effectiveness-Based Approach(3rd Edition). Sage Publications. 2.Posavac, E. J., & Carey, R. G. (2007). Program evaluation: Methods and case studies. 7th Edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. 3.Kusek,J.Z., & Rist R.C.(2004).Ten Steps to a Results-based monitoring and Evaulation system. Washington, D.C.:The World Bank.
成績評量方式	1、實務研討 80% 2、期中考試 20% 3、Bonus（全勤） 5分 備註:本課程每週均會點名，缺席三次（含）以上者，本課程以不及格論；全勤者學期總成績可獲得5分紅利分數。	Grading	1.Group Report and Proposal on Human Service Program 80% 2.Midterm Exam. 20% 3.Bonus 5 points

教師網頁	_		
教學內容	2/25 課程說明與討論 3/4 以成效導向之方案設計與評估導論 3/11 以成效導向之方案設計與評估導論 3/18 問題界定與分析 3/25 需求評量的理論 4/1 需求評量的方法 4/8 實務研討一：問題與需求評量(實1: 評論現有方案及提出修正案) 4/15 服務處置策略 4/22 期中考 (英文文獻閱讀測驗)（馨馨老 師至澳洲姐妹校Flinders University講學） 4/29 停課 （馨馨老師至澳洲姐妹校Flinders University講學） 5/6 方案目標與目的設定 5/10 補課（1-4pm）實務研討二：處置策略 討論(實2：說明處置策略的實務研究結 果及提出新處置策略)(請小老師優先借 專業教室G-306） 5/13 方案設計 5/20 方案資訊管理系統 5/27 方案預算規劃 6/3 實務研討三：發展方案邏輯模式(實3：評論現有方案並發展自己組別的方案邏輯模式) 6/10 方案評估之理論與方法 6/17 方案評估之理論與方法 6/24 實務研討四：服務方案新面貌(實4：各 組期末總報告及交互評論)	**Syllabus**	1.Introduction 2.Problem Analysis 3.Needs Assessment and Methods 4.Strategy of Service Treatment 5.Setting Program Objectives and Goals 6.Program Design 7.Program Budget Planning 8.Program Evaluation

尊重智慧財產權，請勿非法影印。