

目 錄

CHAPTER 1	社會工作管理與非營利組織管理	王明鳳	1
第一節	管理的基本概念	3	
	管理的意義	3	
	管理與行政的異同	5	
	管理者的才能	6	
第二節	社會工作管理的基本概念	11	
	社會工作管理的意涵	11	
	社會工作管理的發展	11	
	社會工作管理的重要性	11	
	社會工作管理者的社會責任和倫理責任	13	
第三節	非營利組織管理的基本概念	17	
	非營利組織的意涵	17	
	非營利組織的特色、功能	20	
	非營利組織的類型	20	
第四節	非營利組織的籌設與運作	23	
	相關籌設法規	23	
	非營利組織的運作	26	
	董（理）事會的治理與行政部門的管理	29	
第五節	非營利組織發展趨勢	31	
CHAPTER 2	社會工作管理的要素	王明鳳	47
第一節	規劃	49	
	意義	49	
	特色	51	

	規劃的原則	51
	策略性規劃	52
第二節	組織	55
	意義	55
	特色	56
	組織設計	56
	組織結構	58
	人群服務組織	63
第三節	領導	66
	意義	66
	特色	66
第四節	控制	67
	意義	67
	特色	68
	控制的方式	70
第五節	任用	71
	意義	71
	特色	71
第六節	決策	72
	意義	72
	特色	73
	影響決策的因素	73
	決策理論	74
	決策的過程	76
	決策的類型	77
	常犯的決策偏差與錯誤	84

- 第一節 古典管理學派 99
 - 泰勒的科學管理學派 100
 - 費堯的行政管理學派 101
 - 韋伯的科層管理學派 104
- 第二節 人群關係學派 106
 - 馬斯洛的需求層次理論 108
 - 馬格里柯的 X 理論和 Y 理論 109
 - 大內的 Z 理論 112
- 第三節 近代管理理論 113
 - 計量管理學派 114
 - 系統觀點 114
 - 權變理論 117
 - 品質管理觀點 118
 - 知識管理 118
 - 學習型組織 122
- 第四節 新管理主義 125
 - 內涵 126
 - 特性 130
 - 具體作法 132
 - 對社會工作的衝擊 134
- 第五節 最佳價值 137
 - 內涵 137
 - 特性 138

- 具體作法 142
- 對社會工作的衝擊 144

CHAPTER 4 社會工作與領導 黃誌坤 159

- 第一節 領導的基本概念 161
 - 何謂領導 161
 - 權力的基礎與來源 162
 - 領導與管理的區分 164
 - 領導理論的演進 165
- 第二節 早期的組織領導理論 166
 - 特質論 166
 - 行為論 169
 - 情境論 174
- 第三節 當代的組織領導理論 185
 - 魅力領導 185
 - 交易－轉換型領導 187
 - 僕人領導 191
 - 當代的組織領導理論在社會工作的應用 193

CHAPTER 5 社會工作與人力資源管理 黃誌坤 203

- 第一節 人力資源管理的內涵與重要性 205
- 第二節 社會工作機構專業人力資源管理 207
 - 工作分析 207
 - 招募與甄選 210
 - 培訓與發展 215

	激勵與維持	220
	績效與考核	231
第三節	社會工作機構志願服務人力管理	239
	擬定志工需求評估計畫	240
	招募與面試遴選	240
	迎新說明及安置	241
	教育與訓練	242
	督導與激勵	243
第四節	社會工作人力資源管理的未來展望	243
	善用老人志願服務人力	244
	善用網路資訊，形成學習型組織	245

CHAPTER 6

社會工作與資訊、品質管理.....黃誌坤 257

第一節	資訊社會與社會工作	260
	資訊社會的概念	260
	資訊社會對社會工作的影響	262
第二節	實行資訊管理於社會服務機構	266
	社會服務管理資訊系統的發展步驟	266
	社會工作的資訊管理願景	268
第三節	品質管理與社會服務	273
	品質管理的概念	273
	品質管理在社會服務的重要性	274
第四節	社會服務品質	277
	社會服務品質觀點	277
	社會服務品質指標	279

- 第五節 全面品質管理 282
 - 全面品質管理的基本概念 282
 - 全面品質管理的運用策略 289

CHAPTER 7 社會工作與行銷募款策略 王明鳳 307

- 第一節 非營利組織為何需要行銷募款 309
 - 非營利行銷的重要性 310
 - 非營利行銷與營利行銷的差別 310
- 第二節 非營利組織的行銷意涵 313
 - 行銷的意義 313
 - 非營利組織的行銷策略 315
 - 非營利組織的行銷組合 320
- 第三節 非營利組織的募款意涵 323
 - 募款的意義 323
 - 非營利組織的募款策略 324
- 第四節 行銷募款在社會工作的應用 329

CHAPTER 8 社會工作與方案管理 黃誌坤 339

- 第一節 社會服務方案的意義 341
- 第二節 方案設計與規劃 343
 - 問題分析 343
 - 需求分析 345
 - 方案活動的設計 348
 - 規劃預算經費 352

- 第三節 方案評估與管理 355
 - 方案評估之目的 355
 - 方案評估的類型 356

CHAPTER 9 社會工作與財務管理 王明鳳 **369**

- 第一節 財務管理的基本概念 371
 - 財務管理的內涵與重要性 371
 - 非營利組織的財務問題與管理 374
- 第二節 財務管理模式 376
 - 會計系統 376
 - 報告 378
 - 財務管理 378
- 第三節 財務管理在社會工作的應用 380
 - 預算 380
 - 財務報表 387
 - 稽核 390

CHAPTER 10 社會工作與績效管理 黃誌坤 **403**

- 第一節 績效管理 405
 - 何謂績效管理 405
 - 績效管理對社會工作的影響 407
- 第二節 目標管理 409
 - 何謂目標管理 409
 - 目標管理的步驟 411

- 第三節 平衡計分卡 412
 - 何謂平衡計分卡 413
 - 平衡計分卡的四大構面 414
 - 平衡計分卡在社會服務績效管理的應用 415

CHAPTER 11 衝突管理、風險管理與壓力管理 王明鳳 431

- 第一節 衝突管理 433
 - 衝突管理的基本概念 433
 - 衝突管理的實施 435
- 第二節 風險管理 441
 - 風險管理的基本概念 441
 - 風險管理的實施 443
- 第三節 壓力管理 448
 - 壓力管理的基本概念 448
 - 壓力管理的實施 449
- 第四節 衝突管理、風險管理與壓力管理在社會工作的應用 450
 - 衝突管理的應用 450
 - 風險管理的應用 451
 - 壓力管理的應用 454

CHAPTER 12 社會工作督導與諮詢 黃誌坤 463

- 第一節 社會工作督導的基本概念 465
 - 社會工作督導的意義 465
 - 督導對社會工作的重要性 467

第二節	社會工作督導的功能	469
	行政性功能	469
	教育性功能	471
	支持性功能	474
第三節	社會工作督導的方式	477
	個別督導	478
	團體督導	479
	同儕督導	481
	跨領域督導	482
第四節	社會工作諮詢的基本概念	484
	社會工作諮詢的意義及功能	484
	社會工作諮詢的原則	486
	社會工作諮詢的類型	486
	社會工作督導與諮詢的異同點	488

附錄

A-1

附錄一	社會工作倫理守則	A-2
附錄二	公益勸募條例	A-6
附錄三	人民團體法	A-10
附錄四	志願服務法	A-18
附錄五	性別工作平等法	A-22

索引

I-1