

第八章

第一节 社会服务计划

社会服务的计划: 根据服务机构的只能定位, 确定一定的目标, 并预先设计适当的行动以实现目标的过程。包括机构规划和机构计划。

一、服务机构的规划与计划

(一) 社会服务机构的规划

1. 含义: 是为实现机构的使命和长远目标, 通过分析现在与未来的环境中存在的威胁与机会以及可以使用的资源, 来确定机构的任务, 设立目标和制定机构能够在环境中成功运行的战略。

2. 特征: (1)由机构最高管理层作出。(2)涉及大量资源的分配, 如资金、人力或物力。(3)有长期效应(通常三五年甚至更长时间)。(4)关注机构与外部环境的相互作用。

3. 意义: --明确机构发展目标--集中人们对机构使命与目标的思考、增强凝聚力--提供行政控制的标准和手段

4. 内容: (1)使命宣言(2)策略性计划(3)运作性计划

5. 社会服务机构规划的六个重要的步骤: 选择目标、考虑社会服务机构的资源、可行性方案的列举和说明、选择最佳方案、规划具体的行动方案、方案的修正。

(二) 社会服务机构的计划

1. 内容: 工作内容\工作程序\工作方法\人力配备\财务预算\绩效评估

2. 特点: 主要关注机构本身的条件和社会大众的服务需求, 关注特定时间段应实现的工作目标。

二、社会服务方案策划

1. 含义: 以服务机构的工作理念、政策、资源和发展方向为依据, 确定服务目标, 并设计相应的工作方案、协调资源, 推行具体的服务。

内容: 评估服务对象的需求——建立服务目标——选择最佳行动策略——设计资源的筹集与分配方案——提供服务的具体计划

2. 步骤和方法

(1)问题的认识和分析阶段: 服务方案设计的基础

①认识和分析(需要解决的社会问题是什么?问题在社区分布情况如何?——工作表、分支法);

②需要评估:(确定面对这类问题的目标服务群体的范围?;服务人群受问题影响的程度如何?)

(2)目标制订阶段:

①界定总目标(宏观的总体目标)、影响性目标(保证服务目标实现而制定的社会工作干预目标)、支持保障目标和服务性目标;

②建立目标的优先次序(主要考虑可拥有和可动员的资源)。

(3)方案安排阶段:

--制定可行方案、选择方案、找资源、制定计划

(4)考虑服务的评估

①过程评估(方案进行过程中服务对象的变化、主要服务项目的完成情况、资源使用情况、经费支出情况);



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

②效果评估(方案实施后所产出的效果——服务对象评估、机构评估、外部专家评估等)

三、机构信息管理系统规划

- 1.行政文书事务
- 2.财务管理
- 3.人力资源开发与管理
- 4.各项工作的管理与整合
- 5.社会工作研究
- 6.志愿者管理
- 7.服务项目的服务于推广
- 8.其它服务信息的管理

配套习题:

1、小董是一家为留守儿童提供服务的社会工作服务机构负责人。经过需求评估后他设计了社区留守儿童年度探访计划,其内容是通过“社会工作者+志愿者”联动机制,使社区内 50 名留守儿童每人每半月至少得到一次入户探访服务。从社会服务机构规划层次的角度看,该计划属于()。

- A. 创新性计划
- B. 战略性计划
- C. 运作性计划
- D. 职能性计划

【答案】C

【解析】 本题考查社会服务机构规划的内容。社会服务机构规划分为三个层次内容,分别是“使命宣言”、策略性计划、运作性计划。运作性计划是对机构目前工作订立的具体可测量的短期服务指标,较为常见的是机构的年度计划,它是机构具体的行动计划。

2、某社会工作服务机构在策划失智老人服务方案时,要根据社区问题和需要设定可行的工作目标。下列表述中,属于“影响性目标”的是()。

- A. 为 30 名老人提供认知功能的评估
- B. 改善社区内失智老人的认知功能
- C. 三个月内编印 300 本认知照顾手册
- D. 安排员工学习认知照顾训练课程

【答案】B

【解析】 本题考查社会服务方案策划的目标制定。方案策划者应制定要达到的总目标和影响性目标。总目标是指机构在社会服务方面希望达到的一些总体状态。影响性目标是社会工作干预所要达到的目标。B 项正是社会工作服务机构要干预的内容。

3、社会工作服务机构在制订社会服务方案时,可用“可行性方案模型”来筛选理想的方案。根据该模型,需要考虑的指标有()。

- A. 方案与本机构能力的匹配性
- B. 方案的经济效益
- C. 方案目标之外的正负面效果
- D. 方案的效果
- E. 方案服务提供的公平性程度



扫码下载 233 网校题库

一刷就过,千万人掌上题库!

【答案】A,C,D,E

【解析】 本题考查社会服务方案的选择。“可行性方案模型”中有六个筛查标准：一是效率，指方案资源投入和服务产出比值；二是效果，指方案实现目标的程度；三是可行性，指方案达到成功的程度；四是重要性，指方案是否是唯一能达到目标及必须推行的程度；五是公平，指方案公平地提供给有需要的人或团体的程度；六是附加结果，指方案产生的意外效果，包括正面和负面效果。

4、老李是一家社会服务机构的总干事，机构的主要收入来源单一，又很不稳定，老李虽有心扩大机构规模，拓展新的业务，但由于人手不足，迟迟没能下定决心。针对上述问题，从社会服务机构规划角度看，老李适宜采取的做法是（ ）。

- A. 与机构高层管理者进一步澄清机构的使命宣言
- B. 与机构中层管理者共同拟定和完善策略性计划
- C. 与机构基层管理者共同拟定和完善运作性计划
- D. 与机构基层管理者共同拟定和完善策略性计划

【答案】B

【解析】 本题考查社会服务机构规划的策略性计划。策略性计划是一种中期的计划，一般由机构中高层和中层管理者共同拟订，是对未来 3~5 年的发展作出预估后，而制定的工作方针，也是机构整体的目标和方向。

5、某社会工作服务机构对本机构的服务项目进行了评估，尤其重视已完成项目的效果评估。下列内容中，属于效果评估的是（ ）。

- A. 服务流程管理情况
- B. 服务项目的进度情况
- C. 项目经费支出情况
- D. 服务对象的改善情况

【答案】D

【解析】 本题考查服务的评估。方案的评估一般采用两种方法：过程评估和效果评估。过程评估关注方案进行过程中服务对象和人数的变化，服务方案中必须完成的主要工作项目的完成情况、资源使用情况、经费支出情况是否按照预定的日期进行。效果评估主要测量的是方案实施后所产生的效果。

6、为了在社区推动“三社联动”服务工作，某街道办事处邀请社会工作服务机构开展社区服务，在进入社区之前，该机构要做的工作有（ ）。

- A. 了解社区存在的问题和绘制社区地图
- B. 了解机构对该项工作所持的基本立场
- C. 了解社区的主要活动内容和形式
- D. 了解机构在社区的知名度和影响力
- E. 了解机构对该项工作的分工和自己的职责范围

【答案】B,D,E

【解析】 机构在进入社区之前需要了解机构的基本立场和倾向性，机构在社区的知名度、影响力和声誉，了解机构的分工和自己的工作内容。



扫码下载 233 网校题库

一刷就过，千万人掌上题库！