

精選範題

範例 1

全面品質管理（Total Quality Management，TQM）是一九九〇年代管理的新趨勢。請問何謂全面品質管理？社會工作機構如何實踐全面品質管理？

答：管理理論起於以泰勒為主的科學管理理論階段（1900~1930）；三〇年代後，歷經以人群關係學派為主的人性管理理論階段（1930~1960）；六〇年代起出現系統理論階段（1960~1980）；到八〇年代後第四階段新管理主義階段（1980~）崛起；一九九〇年更出現以顧客為導向的所謂全面品質管理（TQM），蔚為一股新的管理風潮。全面品質管理（TQM）係：(一)以品質作為引導組織的力量；(二)合作非競爭；(三)持續與漸進發生改變；(四)團隊工作非個人主義。強調三E's概念，即效能、效率、經濟。而更重視品質的因素，最終目標「零缺點」服務與產品。重點著重組織、團體、員工三者關係的人群關係學派，以及精明分析工作的科學管理觀點加以融合。

社會福利機構欲實踐TQM，允應從品質、合作、持續、團隊四項著手。

(一)品質方面：品質是機構的主要目標，消費者決定品質意義；社會福利機構消費者指的是使用暨接受其服務的特定族群院民，由受服務者包含家屬對服務品質的滿意度的提升，可刺激機構致力滿足需求的動力。

(二)合作方面：機構內部各部門須以強調合作非競爭的態度，共同達成機構所交付的使命與目標；包括理念溝通、思想一致、以及行動上的協調一致，共同完成服務的輸送。

(三)持續方面：機構必須明瞭因應服務顧客需求所產生的各種措施努力，將是配合需求與市場變化而持續的投入，並且不斷的漸進發生改變。

(四)團隊方面：TQM不是個人主義，而是團隊作業工作（teamwork），亦即從顧客提出需求開始，管理者必須就服務釐清過程所需介入處理項目，協同機構內外單位相關部門權責、專長，共同服務滿足

顧客。

範例 2

社會工作機構為講求責信（accountability）應重視組織績效，而服務品質則是組織績效的重要面向。請問社會工作管理者可運用那些標準來衡量組織的服務品質？請說明這些標準的意義。

- 答：**「責信」是社會工作機構重要的議題；非營利組織面臨競爭的市場，社會服務機構必須向外界證明機構的重要性，這是個責信的時代，社會工作者必須向大眾、政府、捐款者證明機構的效能和成果。服務品質反映出組織績效，衡量組織績效如從服務品質角度而言，以下茲依照全面品質管理TQM強調概念指標三E's為標準及意義如下：
- (一)效能（Effectiveness）：係提供正確的服務，使機構的政策目標得以實現；一項服務過程如以輸入→輸出→影響三階段過程表示，那麼「效能」關係指的當是介於輸出和影響之間。同樣的輸出發揮最大影響效果。指的是服務能符合預期目標。
 - (二)效率（Efficiency）：指能符合既定條件的最少資源，提供特定服務質和量而言，「效率」關係指的是介於輸入和輸出之間。呈現最起碼的輸出（服務）水準卻使用最少的資源。
 - (三)經濟（Economy）：符合特定質與量前提下，確保組織購買與提供的服務，能以最低成本生產或維持。

範例 3

何謂管理（management）？社會工作管理與企業或政府部門管理有何不同？

- 答：**「管理」指的是採取一種具有特定性質和意義的活動，以完成某些共同任務或達致機構的服務目標。
- 社會工作管理是社會工作的手段也是過程，目的在將管理的有關知識與技術運用於各類社會福利機構團體、社會行政部門，透過規劃、組織、任用、領導、控制等職能，以有效整合組織各項資源，達成組織