

「實習機構簡介」撰寫要點

實習機構簡介分為實機構概況及服務過程二部分（參考自曾華源著社會工作實習教學-原理與實務），請您依序回答下列問題。

（一）機構概況

1. 機構的歷史淵源及發展。

(1) 機構成立的背景及時間。

(2) 機構的目標和目的為何？是否曾改變或增減過？若有的話，和社會需求及個人需求又有何關聯？

2. 機構組織

(1) 機構是屬於何種型態(公私立、財團法人或社會團體)？其業務主管機關為何(如衛福部)？

(2) 機構內的組織架構、人員編制、部門職責與分工？

3. 服務內容

(1) 機構服務對象是誰？其對象之特質如何？

(2) 服務項目及服務時間？服務對象是屬於機構內或機構外？

4. 機構資源

(1) 機構經費來源如何？是否向服務對象收費？經費又如何運用？

(2) 機構內專任人員和志工人員之來源如何？工作人員和服務對象比例如何？

(3) 機構本身和其他機構的互動情形如何？

5. 機構專業文化

(1) 工作人員對機構、對同事、對服務對象的專業倫理為何？而工作人員本身的價值觀和機構有否衝突？

(2) 機構裏能否提供專業理論進修的機會？機構如何訓練新進人員認同機構的專業文化？機構裏專業知識的應用有何特色？

（二）服務過程

1. 機構的決策過程

(1) 機構的政策如何制定？它能否因應社會需求？

(2) 政策之籌劃能否有幕僚規劃？真正推行的又是誰？

2. 機構內的溝通過程

(1) 機構的正式與非正式溝通模式如何？工作人員對服務項目或程序能否充分的了解及認可？

(2) 機構內有何規範存在？它對人們的溝通有何影響？

3. 服務輸送

(1) 機構是否有周詳的計畫來提供各項服務？包括活動的設計、知識和經驗的運用，以及執行步驟的安排等。

(2) 機構的設備、材料和資源能否充分幫助活動的推行？

(3) 機構能否充分掌握人員的分工、協調或控制？機構裏有何因素可能影響人們的合作？

(4) 機構如何運用外在資源共同達成活動的目的？它必須如何建立公共關係？

4. 服務品質的評估

(1) 機構如何對服務品質進行評估？

(2) 服務對象的實際收穫怎樣？而評估的過程中對工作人員的專業知識和實務經驗能否自我檢視，而促成進步？