國立清華大學【志願服務理論與實務】課程大綱

科號		組別		學分	2	人數限制	100
上課時間				教室			
科目中文名稱	志願服務理論與實務						
科目英文名稱	Concept and Practice for Voluntary Service						
任課教師	潘榮隆 教授						
擋修科目				擋修分數			

※以上各欄資料由程式提供※

※下列各欄由任課教師提供※

一、課程說明	隨著社會急遽變遷，志願服務不僅有漸受重視之趨勢，更發展成有效推動公眾事務不可或缺的一環。惟因部分志工對志願服務認識不深，以致常有乘興而來、敗興而歸的現象，因此推展大眾了解「志願服務理念與實務」實有其迫切需要。 本課程針對欲從事服務而不知如何下手，或已成爲志願服務者而欲提升服務品質的大專青年所設計，目標在使學生獲得正確的服務觀念、習得多元的服務方法，能以服務充實人生、用關懷和諧社會。 課程內容包含五大項： 一、溝通觀念與增強認知：認識志願服務之理念、功能、倫理、法規與未來趨勢等。 二、分享經驗與激發問題：透過志工經驗分享，討論志工的角色、任務與禁忌等。 三、引導方法與服務技巧：學習服務方法與技巧，如正確的服務態度、善加利用社會資源與增進溝通技巧等。 四、協助選擇與賦予任務：了解自我特質與需求、選擇機構直接服務與服務方案之設計。 五、自我省思與志工生涯規劃：反思服務經驗，自我期許與未來展望。 課堂間將安排學生參訪機構、實際走入社區、接觸服務對象，透過直接服務讓學生對志願服務有更深層的體認。
二、指定用書	陳武雄，《志願服務理念與實務》，台北市：揚智文化，民 93。

三、參考書籍	1. 李雁芳，《志工能力本位訓練需求之研究 ： 以新竹市社服志工爲例》，私立玄奘人文社會學院公共事務管理學系碩士班，民 93。 2. 謝文亮，《志工教育訓練與工作投入關係之研究》，國立中山大學人力資源管理研究所，民 91。 3. 張偉賢，《志工對地方政府推動志願服務團隊績效評價之研究 ： 以新竹市爲例 》，國立政治大學行政管理碩士學程一般行政組，民 91。 4. 楊東震，《志工參與非營利組織共同合產之研究》，國立中山大學企業管理學系經營管理組，民 88。 5. 林勝義，〈適合志願服務使用的方法與技巧〉，《社區發展季刊》，民 95.09。 6. 呂朝賢、鄭清霞，〈民眾參與志願服務及其投入時間的影響因素〉，《東吳社會工作學報》，民 94.12。 7. 汪憶伶，〈社區志願組織發展歷程之探討--以臺中縣東海村社區志工隊爲例〉，《社區發展季刊》，93.09。 8. 呂朝賢，〈對我國志願服務法的若干反思與建議〉，《台大社會工作學刊》，91.12。 9. 林勝義，《志願服務與志工管理 ： 做快樂的志工及管理者》，臺北市：五南，民 95。 10. David Bornstein 著; 汪芸譯，《志工企業家：提昇人類社會的力量》，台北市：天下遠見，民 95。 11. Steve McCurley、Rick Lynch 著；李淑珺譯，《志工實務手冊》，臺北市：張老師文化，民 89。
四、教學方式	講授、討論、影片分享、參訪、實際服務
五、教學進度	第一週 課程簡介 第二週 志願服務的基本認識---定義、理念與發展 第三週 志願服務的功能---對社會、組織與個人 第四週 志願服務政策與法規 第五週 非營利組織與志工團隊 第六週 機構參訪 第七週 志工服務經驗分享(一)---談志願服務與服務學習 第八週 志工服務經驗分享(二)---談自我了解及自我肯定 第九週 志工服務經驗分享(三)---談志工的角色、任務及禁忌 第十週 期中檢討 繳交參訪報告 第十一週 志願服務參與---機構(社區)選擇與直接服務 第十二週 志願服務方案設計 第十三週 志願服務方法與技巧---談作爲快樂志工應有的態度與能力 第十四週 志願服務方法與技巧---志工特質(DISC)評估 第十五週 志願服務工作實務經驗分享(一) 第十六週 志願服務工作實務經驗分享(二) 第十七週 志工的自我成長與生涯規畫 第十八週 期末檢討 繳交報告---服務方案設計

六、成績考核	平時成績(出席率、學習態度) 20％、課外服務(由服務機構人員評量) 20％、作業成績(含服務心得報告、個人服務計畫) 60％
七、講義位址 http://	

國立清華大學【志願服務理論與實務】課程內容與發展

教學目標	進度安排	教學方式	評量方式
溝通觀念與增強認知 認識志願服務之理念、功能、倫理、法規與未來趨勢等	**第一週~第五週** 第一週 課程簡介 志願服務的基本認識 第二週 志願服務的功能---對社會、組織與個人 第三週 志願服務的發展趨勢---談國際志工 第四週 志願服務政策與法規 第五週 非營利組織與志工團隊	教師講授為主，配合教材： 1. 教師自製講義。(詳見附件 1) 2. 參考文章：節選專書、期刊論文。 3. ppt 與影片分享。	平時成績：課堂出席率、學習態度、參與度。
分享經驗與激發問題 透過志工經驗分享，討論志工的角色、任務與禁忌等	**第六週~第十週** 第六週 機構參訪 第七週 志工服務經驗分享(一)- 談志願服務與服務學習 第八週 志工服務經驗分享(二)- 談自我了解及自我肯定 第九週 志工服務經驗分享(三)- 談志工的角色、任務及禁忌 第十週 期中檢討 繳交參訪報告	1. 實際參訪：了解組織與志工團隊。 2. 經驗分享：邀請不同類型志工進行分享。 3. 問題討論。	作業評量：期中繳交參訪報告。
協助選擇與賦予任務 了解自我特質與需求、選擇機構直接服務與服務方案之設計	**第十一週~十八週** 第十一週 志願服務參與--- 機構選擇與直接服務	服務學習：可依課程提供之機構資料進行詢問、瞭解服務需求，或志願尋找其他機構。(詳見附件 2)	課外服務：由服務機構志工督導評量。
引導方法與服務技巧 學習服務方法與技巧，如正確的服務態度、善加利用社會資源與增進溝通技巧等	**第十二週~十四週** 第十二週 志願服務方案設計 第十三週 志願服務方法與技巧---談作為快樂志工應有的態度與能力 第十四週 志願服務方法與技巧 --- 志 工 特 質	1. 邀請講師演講。 2. 活動帶領，例體驗教育。 3. 結合機構需求，製作服務方案。	平時成績：課堂出席率、學習態度、參與度。

	(DISC)評估		
自我省思與志工生涯 反思服務經驗，自我期許與未來展望	**第十五週~十八週** 第十五週 志願服務工作實務經驗分享(一) 第十六週 志願服務工作實務經驗分享(二) 第十七週 志工的自我成長與生涯規畫 第十八週 期末檢討 繳交報告---服務方案設計	1. 學生分組討論、分享。 2. 學生上台報告服務經驗、方案設計，教師進行回饋。	作業評量(包含紙本與上台報告)： 1. 服務心得 2. 服務計畫

附件 1

國立清華大學【志願服務理論與實務】講義

第一週 志願服務的基本認識

問題與討論：志願服務是什麼?

為什麼需要志願服務?

我是否能勝任志願服務工作?

一、志願服務之定義

受年代、範圍、環境之影響

(一) 早期 vs 現代

現代志願服務的組成要素---

(二) 廣義 vs 狹義

(三) 國外 vs 國內

二、志願服務之內容---彈性與適切性

三、志願服務之發展

(一) 台灣志願服務的轉變

1. 人數與來源
2. 政府政策
3. 國際化

(二) 未來展望

1. 社區化
2. 生產化
3. 學習化
4. 資訊化

5. 全球化

附件 2

第十一週 志願服務參與---機構選擇與直接服務

一、於九月中調查機構需求，如表一。

二、第六週公佈已洽談、有志工需求之服務機構供學生進一步了解。

機構資料如下：

機構名稱	電話	地址	服務內容
財團法人伊甸社會福利基金會-新竹服務中心	03-5341078	新竹市經國路一段 343-1 號 4 樓	活動類型志工
社團法人新竹市至愛服務協會	傅督導 03-5237973	新竹市東南街 24 號	活動類型志工
社團法人新竹市生命線協會	湯督導 03-5249596	新竹市集賢街 3 號	活動類型志工
社團法人新竹市脊髓損傷者協會	羅督導 03-5710003	新竹市忠孝路 197 號	活動、課程及行政志工
財團法人新竹縣私立香園教養院	蔡督導 03-5908001	新竹縣湖口鄉中正路三段 116 號	照顧、陪伴早療兒童
財團法人向陽公益基金會-新竹市向陽學園	賈小姐 03-5240633	新竹市公園路 281 號	青少年服務
新竹市家庭教育中心	楊督導 03-5319756*250	新竹市東大路二段 15 巷 1 號	推廣活動志工
基督教懷之青少年關懷協會	徐小姐 03-5335155	新竹市中正路 518 巷 68 號	專案執行
新竹市新恩全人教育發展協會	03-5318378	新竹市東大路二段 655 號	課輔志工
智邦公益服務協會	03-5770270	新竹市科學工業園區研新三路 1 號	專案執行
財團法人平等文教基金會	03-5335316	新竹市自由路 71 號 9 樓之 1	活動型志工
新竹市故事協會	何理事長 03-5429902	新竹市建功一路 51 巷 8 號 1 樓	說故事志工、行政志工(書籍借閱、電腦建檔)

三、第七至第九週之間，同學可依課程提供之機構資料進行詢問、瞭解服務需求，或志

願尋找其他機構，回報給授課教師。

四、第十週：同學選定服務機構後，由清華大學發文至機構，請機構志工督導指導並協助評量。

五、在學期中第十一至十八週間，學生需至機構服務至少 **32 小時**，並撰寫服務心得；教師則不定期與學生討論服務內容、理念、觀感等事宜，幫助學生從服務中學習。

六、第十六週寄發服務評量表至各機構志工督導。

七、期末：同學針對服務內容進行心得分享與討論；並針對服務機構需求撰寫服務方案設計(視機構需求而定)。

表 1

_____機構 志工需求調查表

填表時間___年___月___日

<table>
<tr><td>單位名稱</td><td colspan="5"></td><td>單位主管</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>志工督導</td><td colspan="5"></td><td>聯絡電話</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="4">志工需求人數
(依時段填寫)</td><td>時間</td><td>週一</td><td>週二</td><td>週三</td><td>週四</td><td>週五</td><td>假日</td></tr>
<tr><td>上午
(__：__~__：__)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>下午
(__：__~__：__)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>晚上
(__：__~__：__)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>服務地點</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>服務項目</td><td colspan="6"></td></tr>
</table>

服務內容	
可提供之訓練	
志工管理之規定	
備註	