

102年第一次專門職業及技術人員高等考試醫師中醫師考試
分試考試、中醫師、營養師、心理師、醫事檢驗師、護理師、
社會工作師考試、特種考試聽力師、牙體技術人員考試、
102年專門職業及技術人員特種考試語言治療師考試試題

等 別：高等考試
類 科：社會工作師
科 目：社會工作管理
考試時間：2 小時

座號：_____

※注意：禁止使用電子計算器。

甲、申論題部分：（50 分）

- (一)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在申論試卷上，於本試題上作答者，不予計分。
(二)請以藍、黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。

一、管理者透過激勵（motivation）與支持員工成長（staff growth）以打造一個具生產力的工作環境是其職責所在，試回答下列問題：

- (一)如果你是一位社會福利機構或團體的管理者，試依據 Herzberg 的激勵雙因子理論，針對社會工作專業人員提出一套有效的獎勵制度。（15 分）
(二)試概述社會福利服務機構可如何辦理「新進人員職前訓練」與「員工在職訓練」。（10 分）

二、我們常用正式組織圖（formal organizational chart）來瞭解一個社會服務機構的結構（organizational structure），試回答下列問題：

- (一)目前臺灣有一些大型的社會服務機構會依地區設置辦公處所，試分析此種依地區分部化（departmentalization by geographic area）的組織設計，其優點為何？（10 分）
(二)有學者將組織結構分類為機械型結構（mechanistic structure）與有機型結構（organic structure），你認為在變動、高度不確定的環境下運作的社會服務機構，何種類型的組織設計較為合適？為什麼？試說明之。（15 分）

乙、測驗題部分：（50 分）

代號：4111

- (一)本測驗試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。
(二)共 40 題，每題 1.25 分，須用 2B 鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題或申論試卷上作答者，不予計分。

- 特別重視員工必須從組織中的管理者或其他人身上獲得積極的關注與回應，也就是重視組織中的非正式關係。此一管理觀點屬於：
(A)科學管理 (B)人際關係學派 (C)系統理論 (D)新管理主義
- 下列何者是新管理主義對社會工作管理所產生的影響？
(A)重視職場靈性 (B)強調人性化管理 (C)重視績效管理 (D)強調科層組織分工
- 當前政府的許多社會福利服務輸送是透過購買式服務契約的方式。影響購買式服務契約的管理觀點為何？
(A)新管理主義 (B)新公共服務
(C)批判管理研究 (D)新韋伯國家（New Weberian State）
- 如何形塑組織使其更具效率是管理學重要的研究課題，在管理思潮的發展過程中，兼顧「組織」與「員工」的技術與心理需求，並重視內外環境的理論觀點，下列何者正確？
(A)古典觀點 (B)人群關係觀點 (C)系統觀點 (D)權變觀點

- 5 新管理主義 1970 年代之後，成為英國政府進行福利改革的重要理念依據，請問下列描述何者較符合此一精神？
(A)強調經濟（economy）、效率（efficiency）及效標（criteria）
(B)結合民間團體力量，擴大補助範圍
(C)增加社會福利預算活絡福利市場
(D)透過準市場與購買服務的方式，促進類似市場的競爭機制，提升效能
- 6 社會工作管理在近二十年的發展，逐漸借用企業管理的理念與方法，然而在本質上仍有不同之處。下列對於社會工作管理異於企業管理的特質之敘述，何者是較貼切的？
(A)社會工作管理以「案量」為基礎
(B)社會工作管理講求「愛心」或「付出」
(C)社會工作之「服務」或「治療」成效容易混淆
(D)社會服務管理的服務績效評估是為向政府有所交代
- 7 社會工作管理者遭遇倫理困境，往往導因於其所持的價值與職務產生衝突。若社工發生上述之倫理困境時，以案主系統與其利害關係人之長期福祉為最大考量，誠實、負責且公開的表現，建立彼此協議之公平協議。此一方式較符合下列何種型態？
(A)對自己，也對社會負責
(B)對專業發展與才能負責
(C)對專業負責
(D)對個案和重要他人負責
- 8 管理者基於保護性社會工作的實務內容繁雜，所以思考保護性工作的每一名社工督導所督導的社會工作人員人數不宜太多。那麼這位管理者是從那一個角度在思考組織管理的工作？
(A)集權化
(B)指揮鏈
(C)控制幅度
(D)組織願景
- 9 在社會工作管理中能夠善用充權觀點（empowering approach）的領導者是屬於那一種類型的領導？
(A)轉換型領導（transformational leadership）
(B)威權式領導（authoritarian leadership）
(C)指導型領導（directive leadership）
(D)交易型領導（transactional leadership）
- 10 所有的非營利組織（特別是社會服務部門）大多希望能有更多的經費，這並非是一種貪念，而是組織需要充足之經費來達成目標，並提供個案高品質的服務。因此下列何項經費來源是影響社會服務組織發展的首要因素？
(A)政府補助或契約
(B)募款
(C)民間部門撥補
(D)收費
- 11 委外責信的邏輯本質上是明列契約雙方相互的期待、責任與義務，公部門的行動者根據契約中明列的服務項目與執行成效進行監督，並檢視契約所要購買的產品或服務是否依約完成。依據 Romzek and Dubnick（1987）提出完整的責信理論，倘若委外單位因處理個案費時，造成平均單位服務費用提高，且服務案量遠低於契約內之規定，則該委外單位最主要的責信問題為何？
(A)層級責信（hierarchical accountability）
(B)專業責信（professional accountability）
(C)法律責信（legal accountability）
(D)政治責信（political accountability）
- 12 社會福利組織透過管理資訊系統（management information system, MIS）能夠提供行銷管理者及直接服務管理者重要的訊息。請問下列那一種 MIS 的次系統能夠協助建立指標、並尋找組織邁向目標過程中可能遭遇到的問題？
(A)人力資源資訊系統（human resource information system, HRIS）
(B)績效導向系統（performance-directed system, PDS）
(C)行銷募款系統（marketing and fund-raising system, MFRS）
(D)資訊報告系統（information reporting system）
- 13 某一個社福團體邀請知名藝人代言廣告，由於代言人形象清新，能夠讓社會大眾清楚了解社福團體的主要特質、信譽及執行能力。以上描述社福團體所從事的活動比較符合下列何者？
(A)公共關係（public relations）
(B)行銷（marketing）
(C)市場區隔（market segmentation）
(D)市場定位（market positioning）
- 14 Doherty and Horne（2002）在傳統的市場定位與行銷組合「4P」的基礎上建構出公共服務行銷的「5P」模式，請問以下何者對「5P」模式的內容描述正確？
(A)Package (product), Promotion, Place, Price, People
(B)Proposal, Promotion, Place, Price, People
(C)Proposal, Promotion, Peace, Price, People
(D)Package (product), Promotion, Peace, Price, People
- 15 相較於商品品質，對於社會服務品質的特性之敘述，下列何者是正確的？
(A)品質可事先預測並獲得保證
(B)涉入的利害關係人及其動機較為單純
(C)品質創造滿足和需求後可能造成資源排擠
(D)主要以一般社會大眾為對象

- 16 下列對於各種決策模式的相關敘述，何者是正確的？
(A)垃圾桶決策模式（garbage can model）視決策為一種理性且結構化的過程
(B)滿意模式（satisficing model）是一種高度理性的決策模式
(C)漸進模式（incrementalist model）被視為是一種理性的決策模式
(D)非理性決策模式（non-rational decision making model）即是針對複雜的、不確定性情況所發展出來的決策模式
- 17 有系統地蒐集、分析與工作相關的資訊，並就「工作內容」、「工作脈絡」、「工作條件」予以清楚描述的途徑和過程，稱之為「工作分析」（job analysis）。請問下列何者不適合運用在工作分析之方法上？
(A)觀察法（observation method） (B)技術會議法（technical conference method）
(C)日誌法（diary method） (D)問卷法（questionnaire method）
- 18 由於「人」是組織最重要的資產，因此社會福利組織如何透過人才培訓，找到對的人，做對的事，成為組織重要的競爭優勢。根據英國人事與發展學會（Institute of Personnel and Development, IPD）調查顯示：具有競爭力的人力資源必須具備那四項特性，才能因應外在環境的變化及競爭？
(A)有價值、普遍性、容易模仿、能夠凸顯 (B)有價值、稀少性、不易模仿、能夠整合
(C)有價值、稀少性、容易模仿、能夠凸顯 (D)有價值、普遍性、不易模仿、能夠整合
- 19 主管在對員工進行評估時，會以員工的某項特性（例如人際關係）來推論其工作表現與績效，此種情況稱為：
(A)暈輪效應（halo effect） (B)偏見（leniency or strictness）
(C)偏誤（bias） (D)刻板印象（stereotyping）
- 20 每一個機構針對某項職務大多有該項職務的工作執掌說明書。請問工作職掌說明書是經過下列那項工作之後得來的？
(A)設定個人績效考核標準 (B)工作規範分析
(C)工作分析 (D)分析工作條件
- 21 為了改善現職社會工作人員的工作表現，因而設計一些能提升社會工作技能的學習活動，這種人力資源管理的活動稱為：
(A)訓練 (B)發展 (C)教育 (D)績效考核
- 22 社會工作人員有倦怠感已成為普遍現象。管理者為了避免工作越來越專門化和例行化，將許多小型任務合併成較大型的工作，如此可讓工作範圍更大並更具多樣化，因而可減少對工作的厭倦感。這樣的做法稱為：
(A)工作輪調 (B)工作豐富化（job enrichment）
(C)工作擴大化（job enlargement） (D)工作再適應
- 23 隨著夫妻雙薪家庭的增加，員工對於彈性工作制度的需求也增加。由於社會工作實務中，社工員需要與案主直接面對面接觸，若管理者考慮給予社會工作人員彈性工作安排，較佳的方式是採用：
(A)電傳工作 (B)彈性工時 (C)按件計酬 (D)帶薪休假
- 24 目前社會福利機構越來越重視績效導向與預算導向，造成社會工作督導的功能偏向那一項功能？
(A)教育性功能 (B)行政性功能 (C)支持性功能 (D)轉換性功能
- 25 相較於社會工作督導，下列對於社會工作諮詢的敘述何者錯誤？
(A)諮詢涉及的問題較督導為廣泛
(B)諮詢涉入組織的時間較長
(C)諮詢對於工作結果沒有行政上的權威或責任
(D)諮詢者與受諮詢者之間的關係通常是自願和同等地位的
- 26 規劃（planning）是社會福利組織非常重要的工作項目，它是一種預設目標的過程，最終將設計出一個可以達到目標的計畫。根據 Weinbach（2003）的分類，以下何者屬於根據組織與環境的關係，強調根本性、大方向、長期性規劃、未來導向的規劃類型？
(A)權變性規劃（contingency planning） (B)策略性規劃（strategic planning）
(C)作業性規劃（operational planning） (D)長期性規劃（long-range planning）
- 27 社會工作實務最關心的理應是社工員的處遇對案主造成什麼改變（change）。從方案績效評估的角度來看，若著重於案主的改變，在評估時應更注重方案的：
(A)效率（efficiency） (B)成效（effectiveness） (C)經濟（economy） (D)外部性（externality）

- 28 企業組織通常透過組織層級進行作業控制、財務控制、結構控制及策略控制，這些控制某種程度也適用於社會服務組織，績效管理（performance management）即是控制過程的主軸，攸關社會服務目標的達成至為重要。請問下列何者對「績效管理」的描述正確？
(A)績效評估即是績效管理，評估績效即能達到績效管理的目標
(B)績效管理是一種迫使員工提升效率的手段，表格的填寫是必要的過程
(C)績效管理有利於提供發放績效獎金及秋後算帳的客觀依據
(D)績效管理是將組織的目標緊扣著組織的「人」（管理者和員工）與「事」（方案和組織）
- 29 下列何者符合管理學大師 Peter F. Drucker（1955）所提出對於目標管理（management by objective, MBO）的描述？
(A)委託管理顧問公司之有效規劃和目標設定 (B)管理者和部屬設定與組織目標相關的個別目標
(C)在發展和選擇達成目標上必須有一致性的規範 (D)檢視最後階段成效與目標相關的績效
- 30 預算具有控制、管理、規劃三大目的。在預算系統中以控制為主要目的是那一種預算系統？
(A)單項預算系統（line-item budgeting） (B)功能預算系統（functional budgeting）
(C)方案預算系統（program budgeting） (D)績效預算系統（performance budgeting）
- 31 規劃服務方案時，在服務策略上特別採用外展服務的方法是為了想提升那一項服務品質？
(A)保證性 (B)可靠性 (C)可近性 (D)安全性
- 32 針對一個創新的方案，評估者關心的議題有：需求評定是否掌握服務對象的需求、方案所執行的措施是否符合方案規劃的內容、方案的參與者是否為事先規劃的服務對象、方案經費是否運用得當等。根據這些所關心的議題，此時評估者最需要做的評估是那一種？
(A)過程評估 (B)總結性評估 (C)成本效益評估 (D)品質評估
- 33 社會福利機構在做年度的方案評估，特別是運用量化測量工具來做評估時，其最主要的是要評估方案的什麼項目是否達成或達成的程度？
(A)願景（vision） (B)方案的抽象目的（goals）
(C)方案的具體目標（objectives） (D)理論假設
- 34 在方案評估時，我們經常評估工作人員的服務態度是否親切、有禮貌，這個評估指標可稱為保證性（assurance）。請問保證性是屬於那一個績效面向的評估指標？
(A)效率（efficiency） (B)品質（quality）
(C)成效（effectiveness） (D)成本效益（cost-benefit）
- 35 總結評估（summative evaluation）通常是針對已經完成之社會服務方案進行評估，據以研判方案的優缺點，進行方案之延續或選擇，由於需要客觀的第三者進行，因此由外部評估較為適宜。請問「總結評估」應該包含那些評估在內較完整？
(A)結果評估（evaluation of outcome）與適切性評估（evaluation of adequacy）
(B)結果評估（evaluation of outcome）與成效評估（evaluation of effectiveness）
(C)適切性評估（evaluation of adequacy）與成效評估（evaluation of effectiveness）
(D)結果評估（evaluation of outcome）、適切性評估（evaluation of adequacy）及成效評估（evaluation of effectiveness）
- 36 根據 Martin（2002）對於方案的生命週期模式的描述何者正確？
(A)界定→執行→規劃→結束→評估 (B)界定→規劃→執行→結束→評估
(C)界定→執行→規劃→評估→結束 (D)界定→規劃→執行→評估→結束
- 37 某一財團法人社會福利基金會聘用專職工作人員約 100 人，而大部分的專職員工是社會工作員。請問下列那項工作不是該基金會董（監）事的主要職責？
(A)修改捐助章程 (B)審查年度預算 (C)維繫基金會的使命 (D)督導社會工作實務
- 38 臺中市某家醫院的志工已經有多名志工服務年資滿三年，且服務時數均超過 300 小時。請問該醫院的志願服務業務承辦人得檢具相關文件向那一個機關為這些志工申請志願服務榮譽卡？
(A)內政部社會司 (B)行政院衛生署 (C)臺中市政府衛生局 (D)臺中市政府社會局
- 39 根據我國於民國 95 年通過的〈公益勸募條例〉，下列募款活動的描述中那一項符合〈公益勸募條例〉的規定？
(A)我國的任何公立或民間組織都可以從事募款活動
(B)辦理募款活動之前只要向主管機關報備即可
(C)辦理募款活動的期間最長為三個月
(D)勸募活動所得在新臺幣一千萬元以下者，辦理募款活動的必要支出為募款所得的百分之十五以內
- 40 下列那一項活動是社會福利機構的社會行銷（social marketing）活動？
(A)中秋節月餅義賣 (B)人口販運防制理念的宣導
(C)散發介紹機構宗旨與服務內容的機構簡介 (D)籌措方案經費的募款活動