

106年第二次專門職業及技術人員高等考試中醫師考試分階段考試、
營養師、心理師、護理師、社會工作師考試、106年專門職業及
技術人員高等考試語言治療師、驗光師考試花東考區補辦考試試題

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)請以黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。
- (三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

一、募款是一種相當具競爭性的活動，並且募款與行銷的關聯性相當高，可基於行銷的觀點來思考各種行銷組合，募款行銷組合包括那些項目、各項目的內容為何？請說明之。
（25 分）

二、近年來，跨專業的成員所組成的專業團隊在社會福利服務領域受到相當的重視。請說明為了要建構一個有效的專業團隊，團隊管理者或成員必須有那些作為？（25 分）

乙、測驗題部分：（50 分）

代號：3107

- (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。

- 1 欲建立一個學習型組織，必須對機構進行必要性的調整。下列何者不包括在內？
(A)團隊式組織結構 (B)員工充權 (C)開放組織資訊 (D)領導者培訓
- 2 一個地方政府的局處主管以「最佳價值」理論的某項原則來思考設定新的績效目標時，他參考了當地納稅人、局處的員工、服務使用者及當地社會福利社團的意見來訂定其績效目標，我們說這位局處主管運用「最佳價值」理論的那項原則？
(A)挑戰績效（challenging performance） (B)諮詢（consultation）
(C)比較績效（comparing performance） (D)競爭（competing）
- 3 在新管理主義發展趨勢之下，下列何者不是組織管理所重視及追求的 3Es？
(A)效果（Effectiveness） (B)效率（Efficiency）
(C)潛力（Efficacy） (D)經濟（Economy）
- 4 以下對績效薪給（pay for performance）的描述，何者錯誤？
(A)績效薪資所依據的績效表現，皆須是客觀可衡量的
(B)薪資給付的基準係以績效為標準
(C)依據個人過去某段時間的績效表現為依據的薪給形式，亦是績效薪給的類型之一
(D)依據部門或組織整體績效表現而給予的激勵獎金，亦是績效薪給的類型之一
- 5 當一個組織經過 SWOT 分析後發現他們目前擁有一個穩定的環境，其服務績效令人滿意，其優勢亦繼續存在，且沒有嚴重的劣勢，亦無顯著的機會和威脅，此時組織選擇排除任何重大改變的策略，這種策略稱為：
(A)成長策略 (B)穩定策略 (C)縮小策略 (D)組合策略
- 6 方案評估方式不同，其所關注的評估重點亦有所差異，以下對於評估類型之敘述何者錯誤？
(A)效力評估（effort evaluation）是檢驗活動之數量
(B)成果評估（outcome evaluation）是檢驗改變案主之服務結果
(C)整體表現適切性評估（adequacy of performance evaluation）是檢驗方案服務滿足社區需求之程度
(D)成本－效率評估（cost-efficiency evaluation）是檢驗成果與使用資源之間的比率

- 7 1981 年日本學者 Ouchi 寫了一本書，也成為重要的理論觀點，他主張日本式管理之所以成功在於其不只把組織當成一個結構或目標取向的實體，而且視為一種生活方式。組織要讓員工提高生產力，也不能只滿足員工在職場上的社會需求而已，而是把員工納入組織運作過程中的一分子，比如建立組織團隊意識。這種理論稱之為：
- (A)Z 理論 (B)X 理論 (C)Y 理論 (D)Q 理論
- 8 某家庭暴力服務中心，其組織劃分是在中心主任下設置通報與轉介組、個別治療組、團體治療組及家族治療組。這樣的社會服務組織劃分較符合那種向度區分？
- (A)依「方案」分 (B)依「功能」分 (C)依「產品／服務」分 (D)依「顧客／案主」分
- 9 1980 年代開始，管理者開始發展一些新的管理方法，也開始注重員工的安全需求，提供員工福利，如年金、兒童照顧、健康保險、人壽保險及其他社會福利。員工因擁有經濟報償與給付，而較有被動合作（passive cooperation）的意願，為管理者效力。這種管理風格較適當的名稱叫做：
- (A)獨裁式管理（autocratic model） (B)監護式管理（custodial model）
(C)科層式管理（bureaucratic model） (D)福利式管理（welfare model）
- 10 社會福利機構要建立員工的績效評核制度其先決條件是必要的，下列何者不是先決條件項目之一？
- (A)機構應有健全的人事管理制度 (B)機構上下應有充分的意見溝通
(C)員工應有開誠與接納的胸懷 (D)評核者應採公正和合理的態度
- 11 在社會福利或組織機構中為提升服務品質皆設有督導的機制，而一個有效的督導包括四個項目，下列何者不是在此四個項目當中？
- (A)生產力增加 (B)素質控制 (C)士氣建立 (D)行政支援
- 12 有關方案績效評估的敘述，下列何者錯誤？
- (A)目的之一在確認資源是被投入真正需要的地方
(B)績效評估組成的要素包括：準則的建立、達成的評估與善用效果
(C)必須要檢視方案是否有預期外的副作用
(D)首先要確認評估的變項內容，例如是否對服務對象分類？分成幾類？等變項
- 13 在個案管理中強調「案主、情境中的人以及專業者聚集在一起，對問題的本質和解決方法，彼此透過互動而相互了解」這種模式為：
- (A)交換模式 (B)質問模式 (C)程序模式 (D)結果模式
- 14 有關目標管理的敘述，何者正確？
- (A)與控制管理的原則一致
(B)管理立基於 X 理論的原則，期望能激勵員工，增進員工生產力
(C)彼得·杜拉克（Peter Drucker）特別提出目標管理 8 個重要因素
(D)將焦點放在組織的過去和現在
- 15 若以量化的方式測量方案成果（outcomes），且採用被證實有效度而廣泛被實務工作者所使用的客觀測量工具。這種測量工具是：
- (A)數量的統計 (B)標準化之測量 (C)功能層次量表 (D)服務對象滿意度
- 16 募款是社會服務機構重要的資金來源之一，為了機構的永續經營，開源是不可缺的財務管理策略，為了開源，機構除努力寫計畫申請服務方案外，募款就是另一項重要工作。下列有關募款的敘述那一項是正確的？
- (A)社會服務機構的募款目標不必充分反映組織的營運目標
(B)募款方法的使用應考慮潛在標的群的人口特性，如大量無名的小額市場，勸募活動就必須採用高成本方法，如募款餐會
(C)提供多樣化且方便的選擇機會是成功募款的基本原則
(D)社會服務機構是做公益的，因此募款活動並不需先取得政府許可即可辦理

- 17 組織在做策略性規劃時，在分析組織的外部環境、確認其機會並分析組織內部資源及其優劣勢後，即要綜合這些內外的結果，並評估組織所擁有的機會及所面對的威脅，這種綜合性的分析在管理學中我們稱為：
(A)SMART 分析 (B)SECI 分析 (C)PDCA 分析 (D)SWOT 分析
- 18 管理者以社會服務方案的成果（如結果、影響與成就），作為績效評量的主軸，例如親職教育方案中不再虐待子女的父母人數，這是採用何種績效評量觀點？
(A)效率觀點 (B)品質觀點 (C)效益觀點 (D)成本觀點
- 19 負責考核部屬績效的主管因為某一特殊事件的發生，而對部屬能力產生低估的偏失，稱為：
(A)尖角效應（Horn Effect） (B)盲點效應（Blindness Effect）
(C)對比效應（Contrast Effect） (D)月暈效應（Halo Effect）
- 20 關於社會工作管理的特質，下列那一描述錯誤？
(A)社會工作管理以「人的價值」為基礎
(B)社會工作管理不易凸顯「剩餘」
(C)社會工作管理與企業管理在「以服務為本質」是一樣的
(D)社會工作之「預防」與「治療」的成效容易混淆
- 21 在新管理主義思潮的影響下，機構必須在合理價格下提供更好的服務，使在地居民具有更多的決定權。上述概念較符合下列那一個名詞的定義？
(A)學習型組織 (B)知識管理 (C)最佳價值 (D)平衡計分卡
- 22 社會工作機構將資訊科技運用在社會工作實務，以創造最大效益，其主體性最應建立在那一基礎上？
(A)社會工作的價值 (B)資訊科技的創新 (C)節省人力成本 (D)資訊的正確性
- 23 政府部門在社會福利服務輸送過程中，大量採用購買式服務契約的機制，是受到下列那一個理論的影響最深？
(A)新管理主義 (B)新公共服務 (C)人際關係學派 (D)系統理論
- 24 在方案評估的類型中，有關「過程評估」（evaluation of process）的描述，下列何者錯誤？
(A)過程評估有助於了解特定人口群的需求為何 (B)過程評估有助於了解工作進度
(C)過程評估有助於工作模型與方法的修正 (D)過程評估有助於資源的配置與檢討
- 25 隨著充權觀點運用於社會服務組織的發展，下列何種型態領導的主張已在管理實務中獲得重視，且被視為與全面品質管理有很大關聯？
(A)交易型領導 (B)指導型領導 (C)轉換型領導 (D)工作取向型
- 26 以下那一個方案目標（objective）的寫法最符合目標管理（MBO）的 SMART 原則？
(A)M 鄉中接受攜手向前行方案服務的受暴婦女，在 2017 年底方案結束後，有 25%的參與者可以提升 20% 的自信與自尊，將透過自編之自尊量表測量得知
(B)確保 M 鄉中反覆受到家暴的婦女能自立生活，並能避免與施暴者建立關係
(C)在 2017 年底方案結束後，M 鄉中接受攜手向前行方案服務的受暴婦女，有 25%的參與者可以提升自信與自尊
(D)M 鄉中接受攜手向前行方案服務的受暴婦女，其自尊與自信可以提升，將透過自編之自尊量表測量得知
- 27 下列那一個人力資源管理工作可以增進社會工作者的專業知識、能力價值與態度，並將之運用於實務工作上，提昇服務品質？
(A)工作分析 (B)職務說明 (C)員工培訓 (D)員工招募
- 28 指一套非正式的價值觀、規範及信念，可控制組織內的個人與群體之間的互動關係，也可控制組織內的個人和群體與組織外的個人（如顧客）之間的互動關係的概念稱為：
(A)組織政策 (B)組織文化 (C)組織結構 (D)組織環境

- 29 下列那一種督導觀點關注的是績效監督及極大化組織的利益，較少強調發展和支持性的角色？
(A)管理主義督導觀點 (B)心理動力督導觀點 (C)發展督導觀點 (D)優勢督導觀點
- 30 組織在募款的過程中需要擬定募款行銷組合，若事先預估募款活動能從捐款者身上募到多少錢，這是行銷組合當中的那一項？
(A)產品 (B)促銷 (C)通路 (D)定價
- 31 新一代的管理學大師彼得·聖吉（Peter M. Senge）致力於推廣學習型組織。學習型組織主張組織的成員要改變個人的舊思維，不要固執己見及本位主義，要能勇敢地突破障礙才能創新。這項主張是指學習型組織的成員要透過五項修練來觀察並掌握環境變化，以開創新局的那一項修練要素？
(A)自我超越 (B)建立共同願景 (C)改變心智模式 (D)系統思考
- 32 國際標準化組織（ISO）所設立的 ISO9000 是一種將品質系統文件化的標準。下列所敘述的 ISO9000 何者錯誤？
(A)一種組織管理的標準 (B)評估產品的品質控管過程
(C)評估產品的素質 (D)不要求組織將品質系統編輯成冊
- 33 對某一個社會福利機構的財務及作業系統進行正式且系統性的驗證，稱之為：
(A)稽核 (B)會計 (C)財務管理 (D)監督報告
- 34 「accountability」是組織運作的基本原則，該字的意思是「責信」，有責任又有信用。前半段 accounting 的意思是指什麼？
(A)責任 (B)信用 (C)會計 (D)能力
- 35 社會工作管理在臺灣受到矚目是晚近的事，但在歐美的發展已有一段長遠的歷史。以美國而言，影響社會工作管理發展的力量，不包含下列何者？
(A)工業革命的影響 (B)州級社會救助方案「公共福利部門」的設置
(C)志願性社會服務機構與睦鄰公社的擴張 (D)民營化的發展趨勢
- 36 我國志願服務運用單位的志工管理措施，深受志願服務法影響，以下志願服務法的規定，何者錯誤？
(A)志願服務運用單位應對志工辦理「基礎訓練」與「特殊訓練」
(B)志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導
(C)志願服務運用單位應支付志工的交通及特殊保險費用
(D)志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效
- 37 「個人的價值觀與喜好，和組織的目標、價值觀、文化，彼此間的契合度」，為下列那一個名詞的定義？
(A)同形化（isomorphism） (B)共同相依（pooled interdependence）
(C)個人組織適配（person-organization fit） (D)互動相依（reciprocal interdependence）
- 38 以下那一項非屬魅力型領導者（Charismatic Leader）的主要特質？
(A)能對環境限制和改革所需的資源做實質評估
(B)願意承擔高個人風險、願付高昂代價，能自我犧牲來成就願景
(C)以傳統行為來闡揚願景的重要性
(D)擁有知覺他人的能力，亦會回應他人的需求與情感
- 39 方案設計與管理的概念中，從「輸入→過程→輸出→成果→效應」的邏輯模式過程，輸入\輸出之間的比較，指的下列何者？
(A)效率（efficiency） (B)效果（effect） (C)效益（effectiveness） (D)效力（effort）
- 40 方案成效評估應該包含下列那些重要意涵？①意義性 ②責信 ③可測性 ④可行性 ⑤預算
(A)①②④⑤ (B)②③④⑤ (C)①②③④ (D)①③④⑤