

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。

- 一、當社會工作專業著重於對直接照顧之倫理關注時，社會工作管理者亦擔心須面對倫理挑戰，因作為一位社會工作管理者其所處的工作環境往往是在資源有限的情況下，且須面對內、外部的政治壓力，這就可能衍生出倫理問題。試問在實際運作面，社會工作管理所面臨之倫理議題或兩難，可能出現在那些情境？並請說明你作為一位社會工作管理者應如何因應？(25 分)
- 二、現代社會服務機構需要經費來維持營運與提供服務，一般認為長期且穩定的捐款收入是機構穩定運作的基礎，試問捐款的主要來源有那些？並請說明如何達成一項成功的募款？請從行銷管理的觀點，試舉一所社會服務機構募款例子說明募款的操作過程為何？(25 分)

乙、測驗題部分：(50 分)

代號：3110

- (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。

- 下列何者屬於「古典管理觀點」中的代表人物？
(A)彼得杜拉克 (Peter Drucker) (B)道格拉斯麥格雷特 (Douglas McGregor)
(C)亨利費堯 (Henri Fayol) (D)威廉戴明 (Willam E. Deming)
- 根據羅伯卡茲 (Robert Katz) 的說法，成功的管理者應具備的基本管理技巧 (或技能)，包括下列那三個面向？
(A)概念、技術、人際關係 (B)抽象、具體、公共關係
(C)設計、執行、評估 (D)行銷、財務、資訊
- 依據管理學者道格拉斯麥格雷特 (Douglas McGregor) 的主張，下列何者不是 Y 理論所強調的重點？
(A)組織的需求應該重於個人的需求 (B)組織應辦理自我評核管理
(C)組織應實施參與管理及諮商 (D)組織強調分權與授權
- 主張「長得魁武、臉型方正的人比較適合擔任領導者」，這是下列何種領導理論？
(A)行為論 (behavior theories) (B)路徑—目標論 (path-goal theories)
(C)特質論 (trait theories) (D)權變論 (contingency theories)
- 福利計畫或方案之進行，如果由機構以外的人員加以評估，最大的缺點是什麼？
(A)外部人員不夠客觀
(B)外部人員無法徹底瞭解計畫或方案的來龍去脈，評估會有誤差
(C)外部人員專業能力不足
(D)外部人員有先入為主的預設立場
- 費德勒 (Fred Fiedler) 所主張的「權變模式」，認為有效的領導者需要考慮下列那三種情境因素？
(A)領導者的能力、任務結構、職位權力
(B)領導者的性格、被領導者的能力、任務內容
(C)領導者與被領導者的關係、任務結構、職位權力
(D)領導者的能力、組織特性、任務特性

- 7 管理學者賀伯賽門（Herbert Simon）認為決策者常因為記憶、能力、時間等限制，而僅能運用直覺或習慣迅速決策，此種現象最適合稱為下列何者？
(A)垃圾桶理論（garbage can theory） (B)混亂理論（chaos theory）
(C)有限理性（bounded rationality） (D)習慣理論（habit theory）
- 8 在社會工作決策所使用的方法或技術之中，「得爾菲技術法（Delphi technique）」與「名義團體法（nominal group technique, NGT）」兩者有無不同？最適合的描述是：
(A)兩者相同，只是時代不同，所以名稱不同
(B)兩者相同，得爾菲法是由得爾菲所倡導，而名義團體法其實是得爾菲法的實際內容
(C)兩者不同，名義團體法需要參與的人數遠大於得爾菲法
(D)兩者不同，得爾菲法參與的成員彼此無須碰面，而名義團體法允許成員聚在一起討論
- 9 關於人力資源管理（human resource management）與人事管理（personnel management）兩者的描述，下列那一項最正確？
(A)人事管理重視人事運用的彈性；人力資源管理重視人力控制
(B)人事管理是工作取向，強調人事功能的發揮；人力資源管理是策略取向，強調人力管理與整體組織的配合
(C)人事管理以成員為主，強調成員在組織內如何發揮潛能；人力資源管理以組織為主，強調成員如何完成組織的目標
(D)人事管理由員工組成招募小組，以甄選新進員工；人力資源管理由少數主管人員負責員工招募，比較有效率
- 10 一般員工培訓目的可分為四個層次，如果多數學員在訓練課程結束之後，對於講師的教學方式及口語表達技巧，感到非常喜愛和滿意，顯示已達成那一層次的培訓目的？
(A)情緒層次 (B)反應層次 (C)行為層次 (D)學習層次
- 11 司徒達賢撰寫《非營利組織的經營管理》，提出一套簡易的管理邏輯思考，稱之為 CORPS 模式，各英文字母所代表的意義為下列何者？
(A) Client, Operation, Resources, Purpose, Service (B) Client, Operation, Resources, Process, Service
(C) Client, Operation, Resources, Participant, Service (D) Client, Operation, Resources, Promotion, Service
- 12 民國 103 年 6 月 18 日志願服務法修正之後從事災害防救的志工，其服務年資滿 3 年，服務時數滿 300 小時以上者，憑志願服務榮譽卡進入收費之公立風景區，可享有下列何種優待措施？
(A)不符合志願服務法的規定，無法申請志願服務榮譽卡及享受優待
(B)可申請志願服務榮譽卡，但須目的事業主管機關另出具證明，方可享受優待
(C)可申請志願服務榮譽卡，與社會福利機構的志工享受同等免費優待
(D)可申請志願服務榮譽卡，但僅能享受半價優待
- 13 依志願服務法第 22 條規定，志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由下列何者負損害賠償責任最為正確？
(A)由志願服務運用單位負損害賠償責任
(B)由志工本人負損害賠償責任
(C)由志願服務運用單位負損害賠償責任，但志工有故意或重大過失時，運用單位對志工有求償權
(D)由於志工沒有報酬，志工與志願服務運用單位均不負損害賠償責任
- 14 根據 Tschirhart & Bielefeld（2012）對「社會服務方案的邏輯模式」之描述，下列何者正確？
(A)問題—需求—分析—方案—解決 (B)輸入—活動—輸出—成果—影響
(C)需求—問題—分析—方案—解決 (D)環境—組織—需求—方案—解決
- 15 下列關於「服務品質」的描述，何者錯誤？
(A)全面品管（TQM）由商業組織發展而來，而社會福利機構有強烈的非營利性質，不適合引介 TQM
(B)ISO9000 是對於服務品質外部認證的一種制度
(C)平衡計分法（BSC）也是一種服務品質的模型
(D)社會福利機構的服務品質通常包括多元層面，需要多層級或多層面的衡量
- 16 被譽為「現代行銷學之父」，對社會行銷也很有貢獻，是下列何者？
(A)麥可波特（Michael Proter） (B)亨利明茲伯格（Henry Mintzberg）
(C)菲利普科特勒（Philip Kotler） (D)理查史考特（Richard Scott）

- 17 方案及服務活動必須與預算相結合，且須同時考量方案的直接支出與間接支出，這種預算類型稱為：
(A)零基預算（zero-based budgeting） (B)逐項預算（line-item budgeting）
(C)方案預算（program budgeting） (D)功能預算（functional budgeting）
- 18 下列那一項機構層面的因素最容易造成社會工作人員成為案主暴力攻擊的對象？
(A)社會工作人員的輕忽 (B)預算緊縮、人力不足
(C)案主酗酒或失業 (D)社會工作人員的溝通技巧不佳
- 19 1990 年代，企業界引用職場靈性（workplace spirituality）的概念，希望透過靈性管理協助員工找回工作的意義，提升工作士氣和生產力。請問倡導職場靈性的管理學先驅是下列何者？
(A)弗德利克泰勒（Frederick W. Taylor） (B)彼得杜拉克（Peter Drucker）
(C)瑪莉芙麗特（Mary P. Follett） (D)瑪莉芮奇孟（Mary Richmond）
- 20 依據志願服務法第 9 條規定，志願服務運用單位應對志工辦理基礎訓練、特殊訓練。其中，內政部 90 年 9 月 14 日（90）內中社字第 9072501 號函頒的社會福利志工特殊訓練課程，有一門必修課程是下列何者？
(A)志願服務發展趨勢 (B)社會資源與志願服務 (C)志工督導技巧 (D)志願服務方案設計
- 21 對於長期投入社會住宅倡導運動的志工而言，下列那一種觀點最適合說明其所投入的志願服務工作？
(A)慈善服務的觀點 (B)公民社會的觀點 (C)文化休閒的觀點 (D)優勢條件的觀點
- 22 在系統理論中，開放系統（open systems）的管理者為確保組織各部分彼此協調，而在不同的情況下，以不同的方法，同樣有效地達到組織所預期的目標。這種特性最適合稱為下列何者？
(A)殊途同歸性（equifinality） (B)分化（differentiation）
(C)負熵（negative entropy） (D)回饋（feedback）
- 23 Thomas（1991）撰寫《超越種族與性別》（Beyond Race and Gender），認為一個組織在多元性（diversity）的管理中，第一個層次的改變是讓少數族群及女性有機會進入職場。這一個層次稱為下列何者？
(A)肯定行動（affirmative action） (B)重視差異（valuing difference）
(C)管理多元（managing diversity） (D)文化熟練（cultural proficiency）
- 24 社會工作管理者若具有脈絡敏感度，能關注個人的特殊性與社會環境的差異性，則更能肯定性別、種族、階級、國籍、宗教、性傾向與能力所存在的差異，並重視差異的分配式正義。這最適合下列那一種理論的觀點？
(A)新管理主義（neo-managerialism） (B)Z 理論（Z theory）
(C)女性主義關懷倫理（feminist ethics of care） (D)新韋伯國家論（neo-Weberian State）
- 25 機構對不適任員工，實施矯正行動過程之後，決定終止聘僱。主管與此類非志願離職的員工進行離職面談的重心應優先放在下列何者？
(A)檢視員工過去的缺失 (B)告知解僱決定和辦理離職程序
(C)提供未來生涯規劃之建議 (D)介紹新工作
- 26 新管理主義可能造成工作條件惡化，導致員工多樣化的職場抗拒。因此，批判管理研究（critical management studies）的倡導者 Alvesson & Willmott 主張：不期待組織在短期內進行重大改變，而應逐步降低組織對員工的限制，讓員工有更高的自主性。這種主張最適合稱為下列何者？
(A)社會改革（social reform） (B)意識覺醒（conscious awareness）
(C)微型解放（micro-emancipation） (D)製造甘願（manufacturing consent）
- 27 社會工作機構的管理者讓員工有更多的機會對其工作進行規劃、組織和控制，以增加其工作的意義，進而預防及減少員工的倦怠感。這種方法最適合稱為下列何者？
(A)工作再設計 (B)工作輪調 (C)工作擴大化 (D)工作豐富化
- 28 社會工作者在保護性服務中，運用風險評估工具，廣泛搜尋及發掘可能發生風險的事件及其發生的原因和方式，以發揮風險管理的功能，這種做法最適合稱為下列何者？
(A)風險規避（risk avoidance） (B)風險降低（risk reduction）
(C)風險辨識（risk identification） (D)風險轉移（risk transfer）
- 29 有關性別預算的敘述，下列何者最正確？
(A)臺灣已將性別觀點分析全面地導入政府的預算之中
(B)性別預算是立基於經濟效率、資訊權利、國際承諾和性別主流化
(C)性別預算原稱婦女預算，規定預算編列者有一定比例的婦女名額
(D)性別預算是把「性別」列為預算的項目，並編列一定比例的支出金額

- 30 方案管理者在方案設計與執行的過程，特別強調社會工作專業知識及倫理的運用，其最主要的目的在提升方案品質的那一種向度？
(A)一致性 (B)回應性 (C)安全性 (D)可靠性
- 31 機構在招募志工之前，必先設定志工應具備的知識、技術、教育、經驗和能力，做為招募與甄選的依據。這項志工管理工作稱為下列何者？
(A)工作脈絡（job context） (B)工作說明書（job description）
(C)工作規範（job specifications） (D)工作家族（job family）
- 32 政府各級機關（構）為符合公益勸募條例第 5 條之規定，在下列那一種情況可主動發起勸募活動？
(A)為低收入戶籌募冬令救濟金 (B)為經濟弱勢家庭開拓服務方案
(C)為重大氣爆事件受災戶籌募重建經費 (D)為罕見疾病兒童籌募醫療費用
- 33 某些小型的社團法人是由一群熱心公益的親朋好友所組成，其理事長可能不熟悉法規，以致在人事運作上違反規定，請問下列那一項做法才是正確的？
(A)總幹事之任命，由理事長聘任自己的子女擔任
(B)總幹事之任命，由理事長從理事當中挑選一位熱心公益者兼任
(C)工作人員之聘僱，由理事長直接決定，並報主管機關備查
(D)工作人員之解聘，由理事長提理事會通過，並報主管機關備查
- 34 有關我國財團法人社會福利慈善基金會的財務處理，下列那一項不符合規定？
(A)基金會之會計基礎，採現金收付制
(B)基金會之會計年度，採曆年制為原則
(C)基金會解散後，其賸餘財產不得歸屬任何自然人或營利團體
(D)基金會的董、監事，為無給職
- 35 社會工作者在設計及執行社區方案的過程，最適合用於方案監控與方案管理的一種邏輯模式（logic modelling）是下列何者？
(A)理論導向模式（theories approach models） (B)成效導向模式（outcome approach models）
(C)活動導向模式（activities approach models） (D)預算導向模式（budget approach models）
- 36 根據國際災害研究的發現及災害服務組織的經驗總結，災難管理週期可分為災難預防期、災難整備期、災難應變期與災難重建期。下列那一項是災難應變期最重要的工作？
(A)實施防災教育 (B)組成災難應變小組 (C)組訓救災人員 (D)動員救災資源
- 37 方案評估者在一個以促進青少年人際關係為目的（objective）的方案中，僅以參與方案的青少年為評估對象，請問最能精確評估方案能否促進青少年人際關係的評估方法是下列何者？
(A)古典實驗設計 (B)單組後測設計 (C)單組前後測設計 (D)形成性評估
- 38 志工為服務對象所作的貢獻，應該受到志願服務運用單位正式與非正式的肯定及激勵。下列那一項是正式肯定及激勵的方式？
(A)推薦志工參加其他訓練 (B)邀請志工參與會影響他們的決策
(C)舉辦感恩會並頒發感謝狀 (D)打電話感謝志工的家人
- 39 性別主流化（gender mainstreaming）是當前世界各國推動性別平等的核心策略，下列有關性別主流化的敘述，何者錯誤？
(A)性別主流化策略應成為公部門執行業務的常規
(B)為符合性別平等的一致性原則，原本針對女性的扶助和充權政策應予取消
(C)性別主流化認為不能將社會政策需求，化約至單一性別思維
(D)性別主流化需有科學方法和分析工具，以確保所訂政策沒有成見
- 40 在方案設計與執行過程，方案設計者特別關注社會工作個別化服務的原則，此原則最接近下列那一項品質面向？
(A)可近性（accessibility） (B)保證（assurance）
(C)同理（empathy） (D)回應（responsiveness）