

112年第一次專門職業及技術人員高等考試
營養師、護理師、社會工作師考試試題

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。
- (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、因著社會服務方案所需關注的議題，不同的評估類型也順應發展而生。
請舉例說明方案評估的類型，及各種評估類型的重點為何？(25 分)

二、適當的激勵 (motivation) 可以激發員工或團隊的工作熱情，引導其達成個人或組織的目標。假如您是一位社會福利組織的管理者，請選擇一種激勵理論，闡述該理論觀點之內涵，並舉例說明如何應用該觀點激勵員工。(25 分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：3103

- (一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當答案。
- (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 一位稱職的社工管理者所應具備的態度或行動，下列敘述何者錯誤？
(A)創造員工參與決策的機會 (B)員工的利益凌駕於組織的利益
(C)尊重並接納員工的優點與限制 (D)強化員工對組織的歸屬感
- 2 在社會服務領域中，有關理性規劃的步驟，下列敘述何者錯誤？
(A)經由主管進行組織目標的設定
(B)規劃者須衡量組織可運用資源的多寡
(C)經由腦力激盪列出與評量可供選擇的方案
(D)選擇、規劃與修正行動方案
- 3 組織環境是環繞在組織周圍，能夠左右組織運作的潛在影響力。下列有關組織環境的敘述何者錯誤？
(A)包含組織內部環境與外部環境
(B)組織的文化屬內部環境的一部分
(C)外部環境可區分為任務環境和一般環境
(D)經濟、科技、政治、人口等，屬於組織的任務環境
- 4 有關 Paul Hersey 與 Ken Blanchard 的情境領導理論的敘述，下列何者錯誤？
(A)有效的領導型態須視部屬對自己行為負責的能力與意願而定
(B)部屬有能力且有意願對個人行為負責，應採授權式的領導風格
(C)部屬無能力但有意願對個人行為負責，應採參與式的領導風格
(D)部屬無能力且無意願對個人行為負責，應採告知式的領導風格
- 5 當領導者的權力是來自於「職權」時，請問其權力來源為何？
(A)法定的權力 (legitimate power) (B)獎賞的權力 (reward power)
(C)專家的權力 (expert power) (D)參考的權力 (referent power)

- 6 Blake 與 Mouton 的管理格局理論，認為領導者依其員工導向與生產導向程度的高低，會產生幾種不同的領導型態，有關領導型態的敘述，下列何者錯誤？
(A)工作效率與士氣，均保持適當中等水準與均衡，屬「中庸之道型 (middle road)」
(B)不強調生產，亦不重視員工需求，屬「不良管理型 (impoverished)」
(C)生產效率與員工需求滿足俱佳，屬「團隊管理型 (team)」
(D)只強調生產效率，不重視員工需求的滿足，屬「鄉村俱樂部型 (country-club)」
- 7 在決策時不以最初的資訊為基準，給予它過高或過低的權重，且願意聽取不同的意見，此舉旨在避免以下何種決策偏誤？
(A)承諾遞升偏誤 (escalation of commitment bias)
(B)定錨偏誤 (anchoring bias)
(C)代表偏誤 (representative bias)
(D)現成偏誤 (availability bias)
- 8 有關古典管理學派相關理論，下列敘述何者錯誤？
(A)行政管理的創始者是費堯 (Henri Fayol)
(B)科學管理焦點在於整個組織的管理及所有管理者行動
(C)財務的考量確實是影響員工行為重要因素之一
(D)科學管理觀點的實驗發展出的定律，即是節省金錢
- 9 強調組織需視其工作性質及所處的環境特性而調整管理技巧，屬於何種管理觀點？
(A)科層管理 (B)人群關係管理 (C)權變管理 (D)計量管理
- 10 某育幼院的主管對員工的工作，一向採取嚴密監督的方式，此主管所持的管理觀點假設，下列敘述何者錯誤？
(A)員工都是被動的 (B)員工欠缺自我管理意願
(C)機構的績效重於員工的感受 (D)員工願意學習承擔責任
- 11 有關管理學的「系統理論」觀點，下列敘述何者正確？
(A)系統本質是封閉的 (B)系統各部分彼此之間是相互關聯的
(C)系統本身是靜態的 (D)系統內部運轉是機械式的
- 12 管理學大師彼得·聖吉 (Peter M. Senge) 所主張的學習型組織觀點，下列敘述何者錯誤？
(A)組織以效率為核心架構想法 (B)組織應力求精簡
(C)組織要有彈性 (D)組織每位員工都應致力於找出問題並解決之
- 13 社會工作實務向來重視團隊與夥伴，屬於最佳價值的何種運作策略？
(A)挑戰績效 (challenging performance) (B)比較績效 (comparing performance)
(C)徵詢 (consultation) (D)合作 (cooperation)
- 14 社會福利服務常引用馬斯洛的需求階層理論，將維持生存視為必須優先滿足的需求，進行服務需求評量與設計，以上敘述是那一種需求類型？
(A)感覺性需求 (B)規範性需求 (C)表達性需求 (D)比較性需求
- 15 按照邏輯模式的方案發展階段來說，下列那一個步驟應最早進行？
(A)社會影響力評估 (B)成效評估 (C)過程評估 (D)需求評估
- 16 方案的計畫書裡常包括服務流程圖，這是為了呈現方案的何種成分？
(A)目標 (B)經費預算 (C)服務內容 (D)輸出
- 17 新管理主義的發展趨勢下，3Es 成為組織管理所追求的目標，下列敘述何者錯誤？
(A)經濟 (economy) 意味著以最低成本取得適當的質與量的人力或物資
(B)強調公共服務之分散化，及供給者之間的合作關係
(C)效能 (effectiveness) 係指讓組織能符合人們的要求達成所訂的目標
(D)明確指出績效的標準和測量，並提供誘因與績效連結

- 18 在方案規劃初期，在評量需求的同時，往往也需要盤點資源，理由是要顧及後期的方案評估可以回應下列那一種標準？
- (A)可行性標準，方案是務實而謹慎的
(B)適當性標準，方案是符合法規或倫理的
(C)發展性標準，方案具備預防或支持效果
(D)精確性標準，評估的技術或方法能夠決定方案的優缺點
- 19 某方案的目標是「提升照顧者的身心健康」，內容為辦理照顧者的紓壓團體和自我照顧課程等，年度報告裡呈現了上述活動的時數、參加人數等資訊，這是方案評估的那個部分？
- (A)產出（output）
(B)成效（outcome）
(C)成本效益（cost-benefit）
(D)服務品質（service quality）
- 20 檢視該工作應從事之任務、義務與工作特質的一致性，俾能建立與達成對工作的期望，係屬下列何種概念的內涵？
- (A)工作分析 (B)工作設計 (C)工作聲明 (D)工作規範
- 21 績效評估是組織評核員工的例行性業務，但績效評估時經常容易發生一些問題。「對部屬評估時，以部屬的某項較為突出的特質來推論其他項目的表現」係屬下列何種常見的問題？
- (A)近期效應 (B)月暈效應 (C)刻板印象 (D)寬嚴不一
- 22 組織中有不少與工作相關的壓力源，若因「組織過度與繁複的規則所造成的壓力」係屬下列何種壓力源？
- (A)任務需求 (B)角色需求 (C)物理環境需求 (D)組織結構
- 23 志工向來是社會福利組織重要的人力資源，有關志工管理，下列敘述何者錯誤？
- (A)志工管理的第一步是擬定志工人力需求計畫，了解機構是否需要志工
(B)志工係指不用花錢及不需成本的免費人力
(C)若志工面試時發現志工的期待與機構能提供的內容有落差，應要委婉拒絕或建議他另尋其他較適合的機構
(D)組織應依據志工的專長與興趣，安排適合的工作
- 24 有關風險與危機對於社會福利組織的影響，下列敘述何者錯誤？
- (A)若未能妥善預防風險或處理危機，可能影響服務使用者的權益
(B)對於風險的認知和管理的目標，主要在於維繫組織生存，而非避免服務使用者受到傷害
(C)社會福利組織須控制其所處系統的風險，如威脅組織的內外部因素
(D)社會福利組織管理可能存在策略、法令、結構、財務等風險類型
- 25 危機是突然發生的一種情境或事件，威脅到組織或決策單位的價值或目標，且在情況急遽轉變之前，可供反應的時間相當有限。有關危機的特性，下列敘述何者錯誤？
- (A)威脅急迫性 (B)衝突複雜性 (C)準確預測性 (D)雙面效果性
- 26 處理危機事件有諸多須注意事項，下列敘述何者錯誤？
- (A)不要急於批評與責備任何人或單位 (B)不要細水長流式的提供訊息
(C)不要洩露危機之外的資訊 (D)不要考量服務對象的權益
- 27 發展面對災害時的應變能力，以確保當災害發生時，能夠較順利回應各項突發的事件，係屬下列災難管理的那個階段？
- (A)災難預防期 (B)災難整備期 (C)災難應變期 (D)災難重建期
- 28 區辨員工績效的良莠，並據以給予不同的獎酬，以留住組織內部優秀的人才，甚至吸引外部優秀人才的加入，係屬下列績效管理的何種目的？
- (A)策略性目的 (B)行政性目的 (C)發展性目的 (D)決策性目的

- 29 有關目標導向績效管理的步驟，下列排序何者正確？①界定與溝通行動方案 ②行動方案的執行 ③設定目標與績效指標 ④定期考核績效與回饋 ⑤獎懲與申訴
(A)①②③④⑤ (B)①③②④⑤ (C)③①②④⑤ (D)②①③④⑤
- 30 有關社會服務品質之標準與設定原則，下列敘述何者錯誤？
(A)由主管依專業設定標準 (B)可測量並能夠加以監測
(C)務實與可得之資源 (D)與服務的目標和價值一致
- 31 夥伴關係（Partnership）是網絡治理的基本形式，有關夥伴關係之意涵，下列敘述何者錯誤？
(A)並非僅止於一般的資源交換，它需要部門或機構間的協力
(B)夥伴成員間有可能因為組織文化的不同，而增加溝通、協調的時間成本
(C)若資源分配不足或配置不當，可能導致組織間的不信任，甚至出現衝突
(D)夥伴成員間的正式關係高於非正式關係
- 32 團隊工作不必然會確保有較佳或有更高的績效，因此如何使團隊工作有效至關重要。有關「高績效團隊」的特徵，下列敘述何者錯誤？
(A)運用專業術語的溝通
(B)團隊成員對於其所達成的目標有清楚的了解
(C)團隊成員需要具備適當的協商技巧
(D)團隊必須有一個完善的基礎結構，例如適當的訓練、報酬與獎勵體系等
- 33 有關解決衝突的可能方式，下列敘述何者錯誤？
(A)若發現某位員工拒絕溝通，且不可理喻時，可運用主管的權力作為解決的手段
(B)在雙方對於結果的期待不同時，可花時間運用腦力激盪尋找替代的方式
(C)在認知或理解的差異上，應考慮該員工是否想取得某方面利益的交換
(D)若於價值和原則上有所歧見，除了尊重彼此的差異與立場外，最重要就是要明確的溝通
- 34 有關社會福利機構預算的主要目的，下列敘述何者錯誤？
(A)財務控制目的 (B)規劃目的 (C)管理目的 (D)研究發展目的
- 35 以服務使用者的利益做考量的行銷，係屬下列何種行銷模式？
(A)正向行銷（positive marketing） (B)社會行銷（social marketing）
(C)反行銷（anti-marketing） (D)去行銷（de-marketing）
- 36 關於社會服務行銷的定義，下列敘述何者錯誤？
(A)關心的是人、理念、價值與服務 (B)目標是以追求公益使命的實現為導向
(C)目的是讓組織及其利害關係人受益 (D)成效易標準化，且品質易衡量
- 37 在邏輯模式的服務方案之規劃過程中，「利用原料輸入達成目標的活動」係屬於下列那一個元素？
(A)輸入 (B)過程 (C)輸出 (D)成果
- 38 運用資訊科技於個案服務時，社會工作者最好能夠考量案主面臨那一些限制？①非正式社會網絡裡的資訊不易查證 ②電腦或通訊設備的成本昂貴 ③電力中斷和網際網路服務不穩定的風險 ④檔案及通訊的保密有疑慮 ⑤個人的資訊能力因年齡、身心功能和生活經驗等因素而異
(A)①② (B)①②③ (C)①②③④ (D)①②③④⑤
- 39 組織變革（organizational change）有多種不同的類型，有關「由下而上的變革（bottom-up change）」之特性，下列敘述何者錯誤？
(A)由部屬發起 (B)可以讓員工參與，減少抗拒
(C)時效性較差 (D)較屬於革命式變革
- 40 為處理創新之內部障礙，創新者可採取的作為，下列敘述何者錯誤？
(A)找出成功推動創新的人員，並協助他組成一個示範隊伍
(B)避免最可能的反對者留在組織之內
(C)追蹤團體的經驗和進行創新所獲得的成果
(D)為每個阻礙量身打造一個回應策略