

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、為因應動盪環境中層出不窮的挑戰，組織需要靠成員抱持著新思維，持續學習新的價值觀與工作態度，以適應外界環境的挑戰。新一代管理大師彼得·聖吉（Peter M. Senge）致力於推動學習型組織，主張成員要透過五項修煉來觀察並掌握環境變化以開創新局。試問：「學習型組織」的意義與構成要素為何？「學習型組織」對當代社會工作機構的管理有何重要意涵？為建立一個「學習型組織」，社會工作機構的管理者需要有何作為？（25 分）

二、網絡治理（network governance）是繼科層與市場模式後的一個新的方向，它結合不同機構和利害關係，並以一種新的跨域方式（cross-cutting way）共同工作。公、私部門的夥伴關係是網絡治理的核心理念之一，亦是當前社會福利服務輸送能否展現其績效的重點工作之一。試問：夥伴關係的意義與特性為何？何以社會服務領域須推動公、私部門夥伴關係？公、私部門夥伴關係的推動可能遭遇到那些問題或挑戰？該如何克服之？（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 根據 Clarke 及 Newman 的說法，「新管理主義」與傳統公共行政下的「科層-專業主義」之區別在於新管理主義主張：
(A)父權作風的專業主義
(B)強調員工服從的管理風格
(C)管理者是武斷的、干預的政治人物
(D)抱持一種相互承諾的合作文化，創造一個開明的組織，其成員都負有追求並能達成共同目標的責任與雄心
- 2 員工經過教育訓練後，機構主管想要知道訓練是否有效需進行評估工作，目前柯克柏翠（Donald Kirpatrick）的「四層次評估」是最多組織在使用的工具。「了解員工是否將在訓練中所學的新知識與技能運用在其工作上」是柯克柏翠四層次評估的那一種？
(A)結果層次 (B)行為層次 (C)反應層次 (D)學習層次

- 3 某縣市長個人全身充滿熱忱、自信且具有堅定的政治信念與良好的施政理念，且其本身具有一股影響他人的強烈企圖心與推動改革的形象，因此能激起其追隨者的能量與使命感，並做出超越其職責以外的績效表現，我們稱此種領導為：
- (A)自我領導（self-leadership）
(B)交易型領導（transactional-leadership）
(C)魅力-願景領導（charismatic-visionary leadership）
(D)轉換型領導（transformational-leadership）
- 4 一個社政部門的主管非常懂得如何獲得權力、建立權力及運用權力去影響他人，因此他可以幫助社政部門從多方面獲得比別的局處較佳的資源，來造福弱勢民眾，我們說這位主管具有良好的那一種管理技能：
- (A)技術技能 (B)人際技能 (C)概念技能 (D)政治技能
- 5 一個機構在執行某個受委託方案時，發現他們所提供的服務最後的結果被委託單位認為是「以很高的成本提供所服務對象所需要的服務」，我們稱這種服務為：
- (A)高效率，高效能的服務 (B)高效率，低效能的服務
(C)低效率，高效能的服務 (D)低效率，低效能的服務
- 6 任何組織的存在，其管理者都必須瞭解組織應盡的社會責任，而身為非營利組織的管理者更應思考其社會責任。一個非營利組織的管理者能夠透過其努力替社會創造及提供有價值的產品與服務，並能因此而使該組織對其理監事及服務對象等人有所交代，則我們說該非營利組織的管理者盡了社會責任中的那一種責任？
- (A)經濟責任 (B)倫理責任 (C)法律責任 (D)自願性責任
- 7 非營利組織的管理者，要能夠監督及評估其組織內部員工及各部門的績效，並確認他們是否達成組織的目標，並能適時採取必要行動來維持或改善員工及部門績效的管理功能稱為：
- (A)控制 (B)規劃 (C)決策 (D)領導
- 8 在管理理論當中，強調團隊意識及合作多於競爭，對於員工效忠的報酬重於績效的報酬，組織偏重團隊一起工作，員工彼此靠共識來完成工作，而曾經在臺灣流行一時，蔚為風潮的管理理論是：
- (A) Y 理論 (B) Z 理論 (C) X 理論 (D)人群關係學派
- 9 「在 10 週的團體工作活動方案結束後，參與團體的 8 位長輩情緒憂鬱狀況有所改善，而透過憂鬱量表的得分，他們中至少有80%的得分顯示有所改善。此由社會工作督導負責監督。」此陳述所表達的是方案設計中的：
- (A)目的 (B)過程目標 (C)成果目標 (D)活動目標
- 10 政府「根據專家學者已做的推估資料，來規劃臺灣未來老人長期照顧的服務人數、服務需求與照顧床數」，其所運用的需求評估觀點是：
- (A)比較性需求 (B)表達性需求 (C)感受性需求 (D)規範性需求
- 11 「若對受創傷的婦女提供個人及團體諮商、個案管理服務、財務規劃服務及就業訓練與安置服務，則能提升該方案婦女的自尊，減低其焦慮，確保其在社區居住、托兒需求之滿足及其他獨立生活之所需，使其能有效管理其財務，並能獲得一份穩定工作，滿足其經濟所需。」此陳述所表達的是服務方案之設計與評估過程中的那一項概念？
- (A)資源盤點 (B)方案假設 (C)方案評估 (D)目標設定
- 12 學者 Forder 認為「現代人對科技產品如電腦、手機、電毯、自動熱水瓶及各項家用電器等生活用品的習慣性使用，已經產生依賴與需求」，此一由 Forder 所提出的概念，在需求評估的概念中稱為：
- (A)規範性需求 (B)表達性需求 (C)比較性需求 (D)科技性需求
- 13 當機構或組織在做方案的需求評估時，由於碰到的需求性質相當複雜難以評量，再加上所擁有的資訊不充足，且社會意見不一致時，以團體討論及腦力激盪等方式來達成團體一致性決策，以作為方案針對需求所做的需求方法稱為：
- (A)德非法（Delphi method） (B)社區印象法
(C)社會指標方法 (D)資源清點法

- 14 發生衝突是組織中難以避免的現象，衝突可能帶來負面也可能帶來正面的影響。主張「衝突對一個團體是絕對必要的，沒有衝突的團體可能是冷漠、疏離的，對於要求改變與創新的需求無所回應。管理者不但要接受衝突，甚且要鼓勵組織有適度的衝突，以便能保持團體的自省能力和改變的動力。」這是下列那一種觀點？
(A)衝突的傳統觀點 (B)衝突的人際關係觀點 (C)衝突的互動觀點 (D)衝突的人文關懷觀點
- 15 工作分析是人力資源管理的主要功能之一，採用「工作分析者選擇具有代表性的員工，針對工作的內容進行訪談，而此一方法比較能深入了解員工內心的想法。」此工作分析資訊蒐集方法稱為：
(A)觀察法 (B)問卷調查法 (C)工作日記法 (D)訪談法
- 16 員工訓練的種類中，員工以公假的方式，暫時離開他的工作崗位去接受訓練的訓練方式稱為：
(A)工作外訓練（Off the Job Training） (B)工作中訓練（On the Job Training）
(C)自我訓練（Self Training） (D)職前訓練（Orientation）
- 17 1963 年由亞當斯所提出，認為「個人的工作動機乃是基於和自己相同地位的同事間比較所產生的，員工會拿自己對於工作的付出和報酬跟其他員工之付出與報酬做一比較，並且會試圖修正不公平的狀態。」此激勵理論稱為：
(A)目標設定理論 (B)期望理論 (C)雙因子理論 (D)公平理論
- 18 在績效考核中，考評者會因某種特殊事件或工作上表現不理想，而對受評者之能力產生低估之偏失的現象稱為：
(A)刻板印象（stereotyping） (B)尖角效應（horn effect）
(C)盲點效應（blindness effect） (D)對比效應（contrast effect）
- 19 根據 Hawkins 和 Shohet（1989）所建議的四種主要督導類型中，督導者視受督導者為學生，督導者在訓練過程中扮演教育角色，並須負責受督導部分實務工作的督導類型是：
(A)諮詢式督導（consulting supervision） (B)管理式督導（managerial supervision）
(C)訓練式督導（training supervision） (D)師徒式督導（tutorial supervision）
- 20 根據 Flanagan（2000）的主張，所有組織的慈善募款活動，想要成功的話，下列那一項指導原則是錯誤的：
(A)提供捐款者單一的選擇機會 (B)募款工作要遵守一定的倫理規範
(C)要與最佳贊助人建立長期而穩定的關係 (D)建立既深且廣的贊助人群眾基礎
- 21 下列有關組織預算的敘述何者正確？
(A)一項預算可以協助我們規劃與連結來年的相關活動
(B)預算要能夠有效地發揮功能，必須經過仔細的構思，但不須經過董（理）事會核備
(C)預算並非以量化的數據顯示在一定時間內組織所計畫的活動
(D)迫使每個部門以零為基礎，重新預估在新的預算所需要的經費之預算法稱為功能性預算法
- 22 下列有關目標管理對組織的效益之敘述何者正確？
(A)實施目標管理並不會實現組織的願景
(B)實施目標管理可以展現組織的透明管理
(C)實施目標管理並不會發揮組織的團隊合作
(D)實施目標管理並不會提升組織與個人價值
- 23 無論是政府或非營利部門，績效監測已經是現代化組織經營管理上重要的一環，下列那一項並非是績效監測的功能？
(A)透明 (B)責信 (C)治療 (D)預防
- 24 新管理主義理念下，西方國家公共服務一度轉折，產生變革而有所謂最佳價值（best value）的敘述，下列何者錯誤？
(A)給予居民更多的決定權 (B)其體制在某些方面源於社區和地方治理
(C)在最低價格下有更佳的服務品質 (D)有競爭機制卻不受強制性契約外包束縛
- 25 有關於社會服務品質概念，下列敘述何者錯誤？
(A)工作人員對服務對象有禮貌與抱持尊重體貼是人性化（humanness）
(B)提供服務的機構是易於接近的指的是可近性（accessability）
(C)一致穩定提供服務，並持守對服務的承諾是可靠性（reliability）
(D)避免因更換照顧對象或服務提供者，而影響二者之間的信賴關係是持續性（continuity）

- 26 新公共管理運作模式，使得 1980 年代歐洲福利國家服務市場產生變革，其主要特性歸納，下列何者錯誤？
(A)強調公共服務之去集體化和分散化 (B)提升公共服務購買者或贊助者之間的競爭
(C)降低政治決策對公共服務管理的直接干預 (D)強調服務使用者對服務供給的選擇權與發言權
- 27 社會服務過程工作人員秉持對服務對象需求瞭解，提供個別非刻板的關懷服務是下列何種社會服務品質概念？
(A)保證性 (assurance) (B)回應性 (responsiveness)
(C)公平性 (equity) (D)同理心 (empathy)
- 28 在管理學中將小型任務合併成較大型工作，以扭轉工作避免愈來愈專門化、窄化和例行化，指的是下列何者？
(A)工作豐富化 (enrichment) (B)員工協助方案 (assistance program)
(C)工作擴大化 (enlargement) (D)工作輪調 (rotation)
- 29 某福利服務機構清查社區現有資源標示配比 (mapping)，試圖匯集大量與服務供給面相關之資訊，藉此確認整個服務體系的現況與範疇；此為何種需求評量方法？
(A)表達性需求 (expressed need) (B)感受性需求 (perceived need)
(C)規範性需求 (normative need) (D)相對性需求 (relative need)
- 30 方案設計與管理的概念，從「輸入→過程→輸出→成果→效應」的邏輯模式過程中，服務對象或消費者的參與，應歸入何者？
(A)輸入 (B)過程 (C)輸出 (D)成果
- 31 方案設計與管理的目標設定中，一個好的目標特性，下列何者錯誤？
(A)目標必須特定 (B)目標具時間限制 (C)目標必須可測量 (D)目標過程比成果重要
- 32 方案設計與管理的評估中，著重某一方案是否能夠滿足在規劃過程中所認定的社區需求，是下列何種評估？
(A)效力評估 (effort evaluation) (B)效率評估 (efficiency evaluation)
(C)成果評估 (outcome evaluation) (D)影響效應評估 (impact evaluation)
- 33 方案設計與管理中，有關「成本效益評估 (cost-effectiveness evaluation)」敘述，下列何者正確？
(A)記錄方案參與者特質和方案中各項活動的數量
(B)檢視提供每一單位服務所花用的輸出成本，如時間成本、物質成本
(C)測量達成各項結果的成本，也就是每個成功成果的成本
(D)檢視服務對象所達成的結果，並確認方案成果目標的達成程度
- 34 有關方案規劃的預算編列，預算入出必須符合互斥性與周延性，是何種預算？
(A)單項預算 (B)功能預算 (C)方案預算 (D)零基預算
- 35 下列何者非古典管理理論的支派？
(A)科層管理 (B)科學管理 (C)行政管理 (D)權變理論
- 36 有關科層管理 (bureaucratic management) 限制的敘述何者錯誤？
(A)彼得原理 (B)降低效率
(C)浪費人才 (D)只有員工、沒有組織
- 37 下列何種管理理論，其最初的設計適用於襄助管理者從事高階管理的功能？
(A)韋伯 (Weber) 科層管理 (B)泰勒 (Taylor) 科學管理
(C)費堯 (Fayol) 行政管理 (D)梅椰 (Mayo) 人群關係管理
- 38 有關策略性規劃與作業性規劃之比較，下列敘述何者錯誤？
(A)策略性規劃具有實踐導向 (B)策略性規劃具有長期規劃層次
(C)作業性規劃具功能性及現況導向 (D)作業性規劃期間通常不超過 1 年
- 39 管理大師杜拉克 (Peter F. Drucker) 於「談未來管理」提到企業可能向非營利組織學習的第一課，下列何者正確？
(A)以達成使命必須具備的條件入手 (B)有效運用專案經理人
(C)用善意取代績效 (D)確立董事與執行長的老闆和屬下關係
- 40 領導者利用「釣著一根紅蘿蔔」的各種不同方式，來完成組織內部的任務目標為下列何種領導理論？
(A)轉換型領導理論 (transformational leadership) (B)情境理論 (situational)
(C)管理方格理論 (managerial grid) (D)交易型領導理論 (transactional leadership)