

105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、105年專門職業及技術人員
高等考試法醫師、語言治療師、聽力師、牙體技術師考試試題

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)請以黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。

一、在新管理主義和責信要求下，呈現社會服務方案績效是重要的。請說明成果績效評估中，功能層級評估（level of functions）之意義，並舉例說明何種服務後評定何種功能表現？（25 分）

二、試說明社會服務對內部市場進行行銷之目的和涵蓋那些對象，以及如何做內部行銷？（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。

- 1950 年代美國學者戴明（E. Deming）提出學習自日本品質取向管理；到 1990 年代管理界費建邦（A. Feigenbaum）等人承襲品質管理概念，發展出全面品質管理（TQM），歸納了五大核心價值，下列那一核心價值，較不屬於 TQM？
(A)以客為尊 (B)按件計酬 (C)持續改善 (D)團隊合作
- 某一機構重視組織結構層級及效率，下列那一種理論較不屬於此組織管理？
(A)普遍化管理理論 (B)科學管理理論 (C)古典理論 (D)人際關係理論
- 1910 年代泰勒（F. Taylor）認為員工往往是懶惰的、無動力的，而員工認為管理者是剝削者，只在乎生產力，不關心員工。泰勒主張用科學的分析來了解工作本身，進而提供工作誘因來提高生產力，「論件計酬」是較好的付薪方式。以上這種觀點，後來被稱為什麼學派或理論取向？
(A)科學管理理論 (B)人群關係理論 (C)目標管理理論 (D)權變理論
- 在策略管理的步驟中，欲檢視外部環境時，可使用下列何種方法來完成？
(A)環境掃描與競爭性情報 (B)確認優勢與劣勢
(C)評估使命與目標 (D)評估策略與執行策略
- 下列有關「新管理主義」的描述，何者錯誤？
(A)民營化、私有化 (B)購買式服務 (C)考量成本效率 (D)公部門式的結構
- 「人若工作得快樂，則其工作便會更有效率」，是最接近下列那一種理論學派的觀點？
(A)人際關係理論 (B)公共管理理論 (C)快樂理論 (D)權變理論

- 7 在科層制組織的領導中，社會學家韋伯（Weber）認為權力合法化過程中的權威（authority）形成，共分為三種，下列那一種不屬之？
(A)傳統權威（traditional authority） (B)魅力權威（charismatic authority）
(C)理性及合法權威（rational/legal authority） (D)資訊權威（informational authority）
- 8 在 NPO 組織中對於不同職能或身體機能不同特質之員工，為使他們工作具有挑戰及績效，採用下列那一樣設計來協助管理最為適當？
(A)工作再設計 (B)工作擴大化 (C)工作縮小化 (D)工作豐富化
- 9 知識管理強調知識工作者是組織內最有價值的資產。員工個人的見解、直覺、預感是屬於何種知識？
(A)外顯知識 (B)內隱知識 (C)權變知識 (D)系統知識
- 10 非營利組織與民間企業在「人力組合」上的最大差異在於：
(A)民間企業人力規模較大 (B)福利薪資不同
(C)志工的參與 (D)培訓制度
- 11 「一種有系統、有效率檢視資源的方法，其主要目的是分析某機構的服務對象可使用的服務，以及供需之間的落差」。以上所描述的定義，較符合下列那一個名詞？
(A)資源網絡 (B)資源盤點 (C)資源建構 (D)資源維繫
- 12 下列那一項比較不屬於方案執行後之評估？
(A)形成評估（formative evaluation） (B)總結評估（summative evaluation）
(C)結果評估（evaluation of outcome） (D)效率評估（evaluation of efficiency）
- 13 方案設計與規劃流程，依序進行那些項目較為適當？
(A)問題分析、需求的評量、方案活動設計、規劃預算經費
(B)成效評估、問題分析、規劃預算經費、方案活動設計
(C)規劃預算經費、需求的評量、方案活動設計、問題結果分析
(D)方案活動設計、規劃預算經費、需求的評量、問題分析
- 14 不同利益關係人對方案評估有不同利益考量。一項完善的評估進行中，除了最被重視的兩項倫理「告知同意」、「隱私與保密」之外，下列那一項方案倫理比較重要？
(A)利害相關者的潛在風險 (B)投資的利益成果評估
(C)方案成果分配 (D)領導風格
- 15 在團體決策的方法中，較能兼顧聚集討論及獨立思考的方法是那一種？
(A)腦力激盪法 (B)名義團體法 (C)得爾菲技術法 (D)電子會議
- 16 如果在某一社區推動方案，進行方案需求評估，最常用的便捷方法是「社區印象法（community impressions approach）」，下列那一個評估作法不屬之？
(A)社區普查（census） (B)社區會議（community forums）
(C)名義團體（nominal groups） (D)訪問重要資訊提供者（key informants）
- 17 方案結束後，其所產生成效的延續性或造成的衝擊，予以進行評估（evaluation），叫做：
(A)影響評估（impact evaluation） (B)結果評估（evaluation of outcome）
(C)可行性評估（feasibility evaluation） (D)成本效益評估（cost-effectiveness evaluation）
- 18 下列那一項比較不是社會工作方案規劃的意涵？
(A)具有目的性作為 (B)具有明確的目標 (C)具有時間期限 (D)重視過程大於績效

- 19 預算管理是社會工作管理的重要項目，如果預算管理之編列是以上一年度各項目編列多少，視財源狀況及物價指數或政策偏愛，予以提高或縮減，這種預算制度最簡便，也有利於傳承，但也容易造成一些浪費。此一方法較適當的名稱叫做：
- (A)零基預算（zero-based budget） (B)方案預算（program budget）
(C)功能預算（functional budget） (D)遞增預算（incremental budget）
- 20 一個決策者過去曾準確地預測某事件發生之機率，造成相信「其實我早知道這件事會發生」的錯覺，因而過度膨脹自己推估及決策之準確性，這種偏誤，叫做：
- (A)後見偏誤（hindsight bias） (B)承諾遞升偏誤（escalation of commitment bias）
(C)定錨偏誤（anchoring bias） (D)獨斷偏誤（arbitrary bias）
- 21 訓練成效評估可區分為反應、學習、工作行為、組織改變等四個層次，其中，工作行為層次主要含意是指：
- (A)想法或感受 (B)知識與技能的學習吸收
(C)對本身的工作有所改善 (D)組織成員的行為改變
- 22 非營利組織為了員工發展，在薪資及職位制度設計上為了揚棄單一生涯階梯（single career ladder），而採取「雙元生涯階梯（dual career ladder）」之設計，下列那一項是較符合這樣的設計之陳述？
- (A)由社工員可升為督導，督導再升為主管，具職位及薪資之雙元發展
(B)職位發展與薪水之發展應互相符合相對提高，具雙元對應
(C)應重視專業中的貢獻，優秀者應提拔擔任主管或負起行政責任，以發展其雙元生涯
(D)職位高但未必薪水高，因為專業經驗、年資效果及專業貢獻之報酬，因任務而有所不同
- 23 在工作分析的過程中，機構想要設定擔任某一職位者，應具備的資格、條件或能力的產出。上述內容與下列那一個名詞較相符？
- (A)工作說明書 (B)工作規範 (C)工作設計單 (D)工作分析
- 24 「夥伴關係」產生的背景是希望提供更具有效能的服務。下列所述有關社會服務領域夥伴關係的共同特性，何者錯誤？
- (A)自願性的結合 (B)互信、互賴、互惠 (C)階段性的關係 (D)效能可以增值
- 25 員工的在職訓練（in-service training）可分為職場內訓練（on-the-job training）及職場外訓練（off-the-job training），下列那一個訓練屬於職場外訓練？
- (A)工作輪調（job rotation） (B)行為示範（behavior modeling）
(C)教練法（coaching） (D)數位學習（e-learning）
- 26 某一社福機構為了新進社工員（新手）安排學習養成，讓新進社工員由經驗豐富老手帶領，成為他們的導師（mentor），在專業、技巧、心理調適、角色上得到全方位帶領。這種職場內訓練方式，可以稱做：
- (A)體驗式學習（experiential learning） (B)角色扮演（role play）
(C)師徒制（apprenticeship） (D)教練法（coaching）
- 27 人力資源管理（HRM）相對於人事管理（PM），其主要不同在於：
- (A)重視各種資源管理 (B)考核員工績效及表現
(C)把員工當作投資財來發展 (D)依明文規章來管理員工
- 28 社工員時常面臨工作負荷，以及案主問題複雜之挑戰，有效的時間管理可視為解決方法之一。時間管理須注意的事項中，下列那一項不包含在內？
- (A)設定個人的目標 (B)仔細規劃時間 (C)決定優先次序 (D)適時獎勵自己

- 29 在市場定位與行銷組合中，社會工作行銷由過去「4Ps」走向「5Ps」之模式，Doherty 與 Horne（2002）認為第 5 個 P 在社會工作行銷上，指的是：
- (A)人們（people） (B)過程（process） (C)計畫（plan） (D)套裝服務（package）
- 30 社會服務機構想要提升品質，可以從提升品質訴求開始。下列有關提升品質的措施，何者錯誤？
- (A)營造品質文化為典範 (B)投入資源以追求服務品質
(C)設計服務供給的品質標準 (D)鼓勵消費者吸收品質相關知能
- 31 績效管理的過程是以變革為趨力。下列所描述績效管理要素，那一項是錯誤的？
- (A)接受績效改善的觀點 (B)必須實際去執行，並完成之
(C)要有堅定的作為與承諾 (D)是一個有終點的旅程
- 32 對社福機構而言，財務管理是很重要的工作項目。機構若購買設備，其預算是屬於下列那一種財務項目？
- (A)資本支出 (B)資本預算 (C)資產預算 (D)內部支出
- 33 在人力資源管理的「員工與志工管理」要項中，包含了五個內容，下列何者為最適當？
- (A)晉用、培訓、督導、考核、激勵 (B)組織、培訓、督導、考核、計畫
(C)晉用、領導、計畫、控制、激勵 (D)組織、領導、控制、計畫、考核
- 34 所謂「責信年代（the age of accountability）」之來臨，指的是社會工作機構要有責信管理，下列那一項比較不屬於社會工作機構的責信範疇？
- (A)品質責信 (B)效果責信 (C)投資責信 (D)投入產出責信
- 35 資訊科技運用在人群服務中，對個案而言，面臨最大的潛在威脅是什麼？
- (A)資訊快速傳遞，帶來大眾知的權利 (B)行銷募款的立即性
(C)隱私被揭露與傳播 (D)未經證實的資料廣傳，影響主管決策
- 36 為了讓 NPO 員工能有好的績效及成就感，下列那一項任務之變革帶來的效果比較好？
- (A)工作擴大化（job enlargement） (B)工作縮小化（job downsizing）
(C)工作豐富化（job enrichment） (D)工作持續化（job continuation）
- 37 對於社會工作機構人力資源之人員晉用，與下列何者最為相關？
- (A)招募與甄選 (B)培訓與養成 (C)督導與考核 (D)領導與激勵
- 38 從管理層級及社會工作者管理技能相對應來看，管理層級高低與「概念性技能（conceptual skills）」成正比，「技術性技能（technical skills）」正好相反，那麼「管理層級」高低與「人際關係技能」之關聯性如何？
- (A)「管理層級」與「人際關係技能」成正比
(B)「管理層級」與「人際關係技能」成反比
(C)不論「管理層級」高低，「人際關係技能」均同等重要
(D)「管理層級」與「人際關係技能」不相干
- 39 非營利組織是為了人群服務所建立的組織，要服務人群當然得靠人，包括各種背景不同的人。對機構而言，這些人通稱為「利害關係人（stakeholders）」。從使命（missions）來看，最重要的利害關係人是：
- (A)社工員 (B)案主 (C)政府官員 (D)董事會
- 40 下列有關非營利組織的行銷理念，何者錯誤？
- (A)非營利組織關心其使命與社會公益 (B)非營利組織的行銷成果不易衡量
(C)非營利組織的產品通常是「服務與行為交換」 (D)非營利組織偶爾會因市場壓力而改變服務目標