

113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、服務方案成效指標的訂定，影響服務方案成效的具體呈現。請說明訂定服務方案之成效指標時應注意那些原則？試舉例說明之。(25 分)

二、社會服務行銷對於組織營運有其必要性，請敘述社會服務策略性行銷的步驟，並舉例說明之。(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 下列有關「一位有才能的管理者所須具備的管理技能」的敘述，何者錯誤？
 - (A)溝通、領導與激勵均屬於人際關係技能 (human relationship skill)
 - (B)技術性技能 (technical skill) 的重要性，隨著管理層級的提升而遞減
 - (C)不同階層的管理者，均須具備政治性技能 (political skill)
 - (D)概念性技能 (conceptual skill) 對於基層管理者的重要性，高於高層管理者
 - 2 決策依問題性質可分成程式化決策與非程式化決策。有關程式化決策與非程式化決策的敘述，下列何者錯誤？
 - (A)在問題結構上，程式化決策偏結構化，非程式化決策偏非結構化
 - (B)在管理層級上，程式化決策的決策層級較低階，非程式化決策的決策層級較高階
 - (C)在資訊上，程式化決策的資訊較易取得，非程式化決策的資訊較為模糊、不完整
 - (D)在處理時間上，程式化決策需較長時間處理，非程式化決策可短時間處理
 - 3 轉型策略為組織完成 SWOT 分析後可採行的策略之一。有關轉型策略之敘述，下列何者正確？
 - (A)利用存在的外在機會，配合組織的優勢
 - (B)利用本身有利的條件來排除外在環境的衝擊或障礙
 - (C)藉由把握外在的機會，以降低組織的劣勢型態
 - (D)將外部威脅與內部劣勢降到最低，不使情勢繼續惡化
 - 4 有關策略性規劃之敘述，下列何者正確？
 - (A)強調穩定取向
 - (B)以現在的基礎做為未來的決策藍圖
 - (C)聚焦於外在環境，面對不確定的外在環境也可以採取行動
 - (D)是一種階段性的過程
 - 5 團體決策法中，有關「電子會議 (electronic meeting)」的敘述，下列何者正確？
 - (A)以名義團體法，輔以電腦科技而成
 - (B)因為要處理設備，電子會議費時且缺乏效率
 - (C)是一種團體決策法，但參與者無法匿名
 - (D)相關議題討論或投票須待會議後方能進行統計分析

- 6 關於有效的策略行動計畫需具備之要件，下列敘述何者錯誤？
(A)前瞻性（proactivity）係指對未來採取長期觀點的程度，以及將組織引領到正確方向的程度
(B)相符性（congruency）係指符合組織特性、外部環境的程度
(C)分工（division of labor）係指將工作職責指派給工作者，確認工作者能否勝任
(D)綜效（synergy）係指整合組織各次單位的行動，使其更能達到組織目標
- 7 組織的部門分化係指組織基於分工合作的需要，將各層級的業務與權責劃分為水平或橫向的單位。今若某機構將部門分化為老人組、身心障礙組、兒童組、婦女組等，是依什麼標準來劃分部門？
(A)依功能分部化 (B)依顧客／案主分部化
(C)依產品／服務分部化 (D)依地區分部化
- 8 激勵理論認為激勵行為效果與被激勵者的需求能否滿足有關。有關 Clayton Alderfer 的 ERG 理論觀點，下列敘述何者錯誤？
(A)係從 Maslow 的需求層次理論簡化修改而來
(B)成長需求（needs of growth）相當於 Maslow 需求層次中的自尊需求
(C)生存需求（needs of existence）相當於 Maslow 需求層次中的生理需求、安全需求
(D)關係需求（needs of relatedness）相當於 Maslow 需求層次中的歸屬需求
- 9 David McClelland 的 APA 三需求理論，強調人們工作的主要動機係源自於三項後天的需求，此三項需求不包含下列何者？
(A)歸屬需求（need for affiliation） (B)權力需求（need for power）
(C)成就需求（need for achievement） (D)實現需求（need for actualization）
- 10 有關知識管理運用於社會工作管理實務，下列敘述何者錯誤？
(A)主管鼓勵一線社會工作者把實務經驗寫成文章投稿實務學刊，係屬 SECI 模型的外化（externalization）
(B)知識管理可避免社會工作者離職後，某項服務的 know how 隨之消失
(C)由於社會快速變遷，主管必須要學習所有知識方能傳授給員工
(D)將組織的文件與工作手冊等集結成冊，係屬 SECI 模型的融合（combination）
- 11 為使得工作具有延續性，避免因工作者的更迭而受影響，係屬科層組織運作的何種特性？
(A)非私人化（impersonality） (B)層級化（hierarchy of authority）
(C)規則化（system of rules） (D)規格化（specifications）
- 12 下列何者不是 Z 理論組織文化的特徵？
(A)全局取向 (B)快速評價與升遷 (C)集體負責 (D)終身雇用
- 13 古典管理時期的理論有許多分支並頗具代表性。下列有關它的敘述何者正確？
(A)主要包括科學管理、科層管理、系統管理
(B)科學管理關注的是個別員工的心理狀態
(C)泰勒（Frederick Taylor）管理員工效率原則，提出工作與責任公平分擔原則
(D)科層管理學派的典型代表為費堯（Henri Fayol）
- 14 有關費堯（Henri Fayol）著名的 14 項管理原則之評價，下列敘述何者正確？
(A)被批評為過於僵化 (B)這些原則可同時被兼顧
(C)面對詭譎多變環境特別適用 (D)真實世界中的管理者皆會遵守全部原則
- 15 有關科層－專業主義與新管理主義的比較，下列敘述何者錯誤？
(A)新管理主義比較重視外部取向 (B)科層－專業主義比較重視結果取向
(C)新管理主義比較強調市場考驗 (D)科層－專業主義比較強調依從
- 16 有關新管理主義的敘述，下列何者錯誤？
(A)目標是在創造一個開明的組織 (B)強調減少督導的控制
(C)朝向順從組織的指示 (D)創造一個相互承諾的合作文化
- 17 一個方案執行結束後，除了達成原設定的服務目標之外，亦對附近的社區或地方產生正向的影響，係屬下列何種效應？
(A)月暈效應 (B)對比效應 (C)外溢效應 (D)尖角效應

- 18 「分析取向」是現今社區服務方案常用的方式，下列有關分析取向的敘述何者錯誤？
(A)問題分析和需求評量可視為方案規劃過程一系列活動的首要之務
(B)應基於現有理論和研究進行問題分析
(C)社區中的同一種情境可能會出現不同的看法，規劃者應將所有的看法納入考量
(D)社區中若有需求者人數成長，應要求對現行服務增加經費
- 19 某縣市政府委託的「兒少保護親職教育輔導方案」，規劃明年度服務，需達到每季訪視輔導 150 人次、電話訪視 300 人次、資源聯結 150 人次、課程辦理 20 場次、諮商時數 80 小時，係屬於以下何種服務績效？
(A)輸入 (input) (B)過程 (throughput) (C)輸出 (output) (D)成果 (outcome)
- 20 下列有關方案「邏輯模型 (logic model)」中四項重要內容的敘述，何者錯誤？
(A)方案運用的資源 (B)方案未來的發展與機會
(C)方案運用的程序與計畫的活動 (D)方案預期的產出或輸出
- 21 有關社會服務組織變革的敘述，下列何者錯誤？
(A)將服務使用者納入服務規劃和輸送的新方式，因此需要變革
(B)技術創新不屬於組織變革的因素
(C)政府政策與規範的改變，影響社會服務組織的運作，因此需要變革
(D)政治環境的變化也是造成組織變革的因素
- 22 在方案執行過程中，「輸出」指的是方案活動的直接產物，目的是要確認服務對象實際接受的服務量以及是否接受所有的服務。下列有關輸出的敘述，何者正確？
(A)在一個為期一年的服務方案中，計算「每位社工在每個星期與服務對象接觸的時間與服務類型次數」，此為「最終輸出」
(B)為能清楚計算「中間輸出」，需先界定服務單位
(C)「甲機構計算其自開始服務以來，每月可提供予服務對象 60 人次的個別諮商服務」，此為採用時間單位
(D)以一個「協助孕婦到醫院完成至少 6 次之產前檢查的產前照護方案」為例，若計算的重點在於「共有多少服務對象接受完整服務」，此為「中間輸出」
- 23 有關「人力資源管理 (HRM)」之敘述，下列何者錯誤？
(A)確信有合乎組織各目標之可用員工的正式過程，係屬晉用 (staffing)
(B)著重提供適宜的工作條件或環境，以增進員工對組織的認同，係屬維持 (maintenance)
(C)協助員工習得新技能、改善技能，係屬領導 (leadership)
(D)促使員工努力追求組織目標的意願，係屬激勵 (motivation)
- 24 社會工作機構預防或降低員工倦怠感的方法，下列敘述何者錯誤？
(A)將工作設計得更加專門化與單一化 (B)協助員工認識自己的限制
(C)提供諮商或支持性團體 (D)讓員工有更多機會參與工作規劃
- 25 有關社會工作個別督導與團體督導之敘述，以下何者錯誤？
(A)個別督導因接受單一訊息，較容易產生盲點
(B)個別督導可以針對受督導者的個別差異，提供適切的個別化督導
(C)團體督導中受督導者有機會隱藏或忽略自己的問題
(D)團體督導是一種較不經濟的督導方式
- 26 新管理主義運用於福利制度上，下列敘述何者錯誤？
(A)政府行政集權化 (B)福利服務民營化 (C)福利混合經濟 (D)福利多元主義
- 27 危機雖可能使組織面臨危險，但也可能因此產生新的機會，係屬下列危機的何種特性？
(A)複雜性 (B)不確定性 (C)緊迫性 (D)雙面效果性
- 28 風險管理的執行係由四個要項構成，有關「系統性運用有效資訊，以判定特定事件發生之可能性及其影響之嚴重程度」之敘述，係屬下列何種要項？
(A)風險辨識 (B)風險分析 (C)風險評量 (D)風險處理

- 29 員工績效管理技術中「360 度回饋法／考評法」(360 Degree Feedback/Appraisals)是藉由多元績效評估回饋機制來評估員工績效表現，下列何者不是其常見的績效評估面向？
 (A)自評 (self-appraisal)：員工針對自己的表現進行自我評估
 (B)隨機評量 (random-appraisal)：由隨機或不特定人提供回饋
 (C)同儕評量 (peer-rating)：同儕之間相互評量
 (D)多主管、矩陣式評量 (supervisors, matrix-appraisal)：跨部門合作或團隊運用常見的多主管、矩陣式考核
- 30 在目標導向績效管理中，強調目標不應該是好高騖遠而流於形式，以免影響員工士氣，係屬 SMART 原則的何項要素？
 (A)簡單明確 (simple/specific) (B)可測量的 (measurable)
 (C)時限性的 (time-limited) (D)可達成的 (attainable)
- 31 行政院主計總處每年所公布的最低生活費標準係屬於 Bradshaw 的何種需求類型？
 (A)規範性需求 (B)感覺性需求 (C)表達性需求 (D)比較性需求
- 32 有關績效管理的敘述，下列何者錯誤？
 (A)績效管理可以分為「目標管理型態系統」及「績效監測型態系統」二種次系統
 (B)績效管理並非秋後算帳，而是期望讓員工的工作績效獲得改善
 (C)績效管理等於績效評估，為促使員工達到最佳成效之手段
 (D)績效管理不是只在疲弱不振的績效情況中才使用
- 33 高效能團隊一向是組織領導者所期待的，有關高效能團隊特徵之敘述，下列何者錯誤？
 (A)要有明確的目標 (B)內部支持重於外部支持
 (C)良好的溝通 (D)共同的承諾
- 34 衝突是組織或團隊難以避免的現象，下列何者不是衝突的特性之一？
 (A)對立性 (B)稀有性 (C)協調性 (D)阻撓性
- 35 有關工作團體 (work group) 與工作團隊 (work team) 之差異，下列敘述何者正確？
 (A)工作團體的目標為分享資訊，而非集體績效
 (B)工作團隊之績效為所有成員個別貢獻之加總
 (C)工作團隊的技能不一定互補，而是隨機與變化的
 (D)工作團體需要從事共同努力的集體工作，會創造出正面的綜效
- 36 強調效率，了解花費是否有效，係屬預算編列的何種方法？
 (A)單項預算法 (line-item budgeting) (B)績效預算法 (performance budgeting)
 (C)方案預算法 (program budgeting) (D)零基預算法 (zero-based budgeting)
- 37 某社會福利機構主任，為了鼓勵創新，對於年度預算總是尊重各部門提出新方案的預算需求，儘量予以滿足；在有限的總額經費前提下，對於來年的機構預算編列，各部門透過管道爭取不遺餘力，甚至吵得不可開交，於是該主任提出按機構組織績效「讓數字來說話」，做為各部門編列預算的核定決策依據，屬於下列何種模式？
 (A)政治模式 (B)漸進增值模式 (C)歷史模式 (D)理性規劃模式
- 38 若以行銷管理的觀點出發，有關募款操作過程的階段，下列排列何者正確？①設定募款目標 ②募款方法的決定與運用 ③運用募款技術與方法擬訂行銷組合 ④成立募款單位 ⑤分析募款市場 ⑥績效評估
 (A)①②③④⑤⑥ (B)②⑤①③④⑥ (C)④③⑤①②⑥ (D)⑤④①③②⑥
- 39 我們在生活中經常聽到「公關」或「行銷」這兩個名詞，有關「公關」與「行銷」之敘述，下列何者正確？
 (A)公關與行銷是互不相關的兩回事
 (B)公關是目的而非手段
 (C)公關企圖影響態度；行銷則嘗試影響特定行為
 (D)公關主要是一種溝通工具；行銷則不重視溝通
- 40 有關社會福利領域應用資訊系統的敘述，下列何者錯誤？
 (A)社區訊息、機構訊息、服務訊息及個案訊息是社會服務資訊系統的重要內容
 (B)資訊系統依照需求可包括作業控制、管理控制及策略規劃
 (C)資訊系統的特質應適時且最新的
 (D)對管理者的決策參考而言，有片面的訊息總比沒有訊息好