

101年第一次專門職業及技術人員高等考試醫師考試分試考試、中醫師、
營養師、心理師、藥師、醫事檢驗師、護理師考試暨普通考試護士考試、
101年第一次專門職業及技術人員高等考試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。

- 一、隨著社會環境的變遷，社會服務組織也必須不斷地變革與創新，以符合社會的期待，請說明「創新」對當代社會服務的重要性為何？組織內可能出現抗拒創新的原因有那些？該如何予以克服？請說明之。（25 分）
- 二、根據行銷管理在社會服務的意涵，試從社會福利機構：如兒童福利機構、少年福利機構、婦女福利機構、身心障礙福利機構、老人福利機構等，任擇一類機構為例，說明策略性行銷的步驟，並設計提出一份行銷計畫。（25 分）

乙、測驗題部分：（50 分）

代號：4902

- (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。

- 就科層－專業主義與新管理主義比較，下列何者是新管理主義的特徵之一？
(A)規則限制的 (B)外部取向的 (C)強調依從 (D)冷酷的
- 對於「社會工作管理」之敘述，下列何者是正確？
(A)其與「社會工作行政」之性質相同 (B)講求方法及技巧，不注重服務品質
(C)注重服務成效，漠視案主需求 (D)協助社工人員發揮知能，達成工作目標
- 下列對於「全面品質管理哲學原理」之敘述，何者是不正確的？
(A)組織有多重的競爭目標
(B)消費者決定何謂品質
(C)決策是以資料和分析為基礎，不做比做錯好
(D)改變是持續的，是由團隊工作完成
- 「評鑑」（Evaluating）服務方案所涉及之專業倫理問題，不包括下列何者？
(A)凡事得配合機構決策 (B)延聘對議題學有專精之人士參與
(C)制定合適之評鑑指標 (D)注意隱私與保密
- 就商品品質與社會服務品質特性做比較，下列何者是社會服務品質的特性之一？
(A)產出和消費不同時間發生（可分離性） (B)生產過程中服務使用者參與較少
(C)品質創造滿足和需求後可能造成資源排擠 (D)涉入的利害關係人及其動機較為單純
- 下列對於公關（public relations）與行銷（marketing）的敘述，何者是正確的？
(A)公關不界定組織的目標，行銷則直接涉及到界定事務使命、顧客和服務
(B)相較於公關，行銷偏重於組織形象的經營，對組織之獲得外界的支持有非常重要的影響
(C)公關試圖影響特定的行為，行銷則企圖影響態度
(D)公關是一種溝通工具，也包括產品的發展

- 7 社會服務品質的那種觀點主張：「回應個別的需求，以及讓民眾具有做為公民和顧客的權力」？
(A)科學觀點（scientific approach） (B)卓越觀點（excellence approach）
(C)消費主義觀點（consumerist approach） (D)民主觀點（democratic approach）
- 8 「社會工作管理」之有別於「社會工作行政」主要是在其：
(A)注重體制面及系統程序面
(B)講求溝通、協調、合作
(C)注重執行面，具有命令、操作、統制之綜合機能
(D)僅依循法令、法律之規範與要求行事
- 9 對於「績效管理」的敘述，下列何者是正確的？
(A)控制（Controlling）是「績效管理」之最佳方法
(B)「績效管理」係指對機構員工施以管理，以提高其服務效能之過程
(C)「績效管理」對服務目標之達成與否沒有影響性作用
(D)「績效評估」即是「績效管理」
- 10 對於「協調」（Coordination）功能之敘述，下列何者為正確？
(A)協調只是暫時性任務
(B)係為：彼此分工，密切配合
(C)只需確認自份應負責之工作
(D)若部屬能事事依照指示確切行事，就不需要協調
- 11 對於有機型結構（organic structure）的組織之敘述，下列何者是正確的？
(A)明確的任務、角色與分工 (B)強調標準化作業
(C)強調個人適任、專業及創新能力 (D)重視組織的可預測性和穩定性
- 12 對於激勵的雙因子理論（激勵－保健理論）的主張，下列敘述何者是正確的？
(A)該理論假定：「工作滿足」的反面是「工作不滿足」
(B)當人們感覺工作滿足時，通常是與「外在因素」有關（如：工作條件、督導、人際關係）
(C)當人們感覺工作不滿足時，通常是與「內在因素」有關（如：成就、責任、成長）
(D)對於能防止不滿的因素，但卻不必然能產生激勵，稱之為「保健因素」
- 13 Kurt Lewin 提出的組織變革三階段模式中，其步驟依序為：
(A)變革→解凍→再結凍 (B)解凍→變革→再結凍
(C)再結凍→變革→解凍 (D)變革→再結凍→解凍
- 14 若與非社會服務的契約做比較，下列何者是社會服務契約的特性之一？
(A)工作要求較容易訂定 (B)長期性的方案結果較難確定及監督
(C)績效的監督著重在有形的任務或輸出 (D)任務通常較為標準化與定量
- 15 預算的類型中，要求將方案與服務資料與預算資料相結合，亦即同時考量到方案的直接支出與間接支出，稱之為：
(A)逐項預算法 (B)方案預算法 (C)零基預算法 (D)功能式預算法
- 16 下列何者不是社會工作運用「管理理論」之理由？
(A)只要運用管理理論，就可不必在意責信（Accountability）
(B)管理理論在協助案主時能發揮正面效能
(C)管理理論之運用是建立在社會工作存在基礎上
(D)可促使社會資源發揮協助案主之功能
- 17 在民營化趨勢下，對於「契約」（Contracting）之敘述下列何者為正確？
(A)政府有絕對優勢挑選可承接委託業務之民間單位
(B)「契約管理」尚不是當代公眾服務之議題
(C)已然成為執行民營化政策之重要機制
(D)與政府成為「契約伙伴」是非營利組織之重要財源管道

- 18 機構在「員工晉用」(staffing)時,最先要做的事是?
(A)組成徵選面試小組 (B)完成培訓與人員發展計畫
(C)對外發布徵人訊息 (D)分析職務內容及職權
- 19 對於「新管理主義」(New managerialism)之敘述,下列何者為正確?
(A)此概念創始 1990 年代之英國 (B)著重經濟、效率、效能
(C)著重管理、績效評鑑、效率 (D)只重結果,不重專業
- 20 若與個別督導做比較,下列何者是團體督導的優點之一?
(A)督導者有較充分的時間可以討論受督導者的個案
(B)督導者有較充分的時間仔細的檢視受督導者的工作進度,以了解其工作負荷是否適當
(C)督導者有較多的情境可提供受督導者較多情緒支持的機會
(D)團體督導是較為經濟的督導方式
- 21 對於「溝通」(Communication)功能之敘述,下列何者為正確?
(A)相關行政人員間之經常溝通並非必要
(B)告知(Informing)是完整之溝通方式
(C)非正式訊息(Informal information)常是干擾訊息正確性之肇因
(D)溝通時對訊息收受者之感受不必太在意
- 22 Victor Vroom 提出之期望理論(expectancy theory)認為,人們之所以會努力工作,乃是基於他認為努力工作可獲得某種具有吸引力的報酬。該理論之變項關係圖何者是正確的?
(A)個人的努力-a→個人的需求-b→組織的報酬-c→個人的目標
(B)個人的目標-a→個人的努力-b→組織的報酬-c→個人的績效
(C)個人的目標-a→個人的努力-b→個人的績效-c→組織的報酬
(D)個人的努力-a→個人的績效-b→組織的報酬-c→個人的目標
- 23 管理者不但要接受衝突,甚至要鼓勵適度的衝突,以保持團體的自省能力和改進動力,這是何種衝突觀點的主張?
(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)衝突的交換觀點
- 24 管理理論的主要觀點中,就其發展脈絡的時間順序而言,下列何者是正確的?
(A)古典觀點→人群關係觀點→系統觀點→權變觀點
(B)古典觀點→系統觀點→人群關係觀點→權變觀點
(C)古典觀點→權變觀點→人群關係觀點→系統觀點
(D)古典觀點→人群關係觀點→權變觀點→系統觀點
- 25 人力資源管理的工作分析上,說明擔任某一職位有效執行工作所須具備的工作知識、技能、教育與經驗等,此稱之為:
(A)工作說明書(job description) (B)工作規範(job specification)
(C)工作評價(job evaluation) (D)工作規劃(job planning)
- 26 施用管理理論之原則是:「參考過去、適應現勢、體察未來」,下列何者非為其定律?
(A)經驗律:指累積經驗,以因應時、空、人、物、事之異動或變化
(B)環境律:指觀察自然、文化、社會等環境影響因素,以視時、空、人、物、事之不同而靈活運用
(C)法治律:指凡事需以法令為主,不可違背
(D)趨勢律:指注意情勢而權變,不拘泥於一成不變
- 27 管理工作中著重於管理功能的發揮,以讓體系的運作持續受到關注,主要是那一層級的職責?
(A)高階管理者 (B)中階管理者 (C)低階管理者 (D)督導管理者
- 28 「服務方案」(Service project)之內容,不包括下列何者?
(A)需求評估 (B)服務目的與目標 (C)預算 (D)目的與目標分析

- 29 「行銷管理」(Marketing management)對社會工作而言，主要是：
- (A)準備要放棄正在接受服務之案主 (B)為機構有限之財務狀況尋找經濟解套
(C)強化機構之社會信譽 (D)尋找與服務性質相近之機構合作
- 30 對於「預算」(Budgeting)功能之敘述，下列何者為正確？
- (A)編列預算不一定要參照「年度工作計畫」
(B)對非營利機構而言，零基預算(Zero-based budgeting)是最有效率之預算編列方式
(C)編列預算時，宜每次採用相同方式
(D)「財務控制」是「預算功能」之一
- 31 下列何者不是執行「服務方案管理」之理由？
- (A)效率 (B)效果 (C)機構聲譽 (D)責信
- 32 最佳價值實務表現於5Cs，請問下列何者是屬於最佳價值的核心？
- (A)挑戰績效(challenging performance) (B)徵詢(consultation)
(C)競爭(competition) (D)統合(co-operation)
- 33 對於「方案預算」(Program budgeting)，下列敘述何者為正確？
- (A)服務目的、目標、內容及項目等都是主要參考項目
(B)預算編列後不宜再修正
(C)預算通過後只需注意開銷之控制即可
(D)對機構而言，不同計畫之預算可以合併成總預算，不必分列
- 34 員工培訓方案評估中，主要在評量學員是否將學到的知識與技能應用到工作上，是屬於那一種評估模式？
- (A)反應層次(reaction level) (B)學習層次(learning level)
(C)行為層次(behavior level) (D)結果層次(result level)
- 35 決策有多種不同的類型，若依理性成分多寡區分，從低理性到高理性的排序，下列何者是正確的？
- (A)直覺的→判斷的→問題解決的 (B)直覺的→問題解決的→判斷的
(C)問題解決的→直覺的→判斷的 (D)判斷的→直覺的→問題解決的
- 36 相較於一般的長期規劃，下列對於策略性規劃的敘述何者是正確的？
- (A)策略性規劃視未來是可預期的
(B)策略性規劃假設目前的趨勢會持續下去
(C)策略性規劃視規劃為一種持續性的過程
(D)策略性規劃問的是：「我們是什麼行業？」
- 37 組織決策依參與者人數的多寡，可分為個人的決策與團體的決策，下列何者是團體決策的缺點之一？
- (A)缺乏足夠的替代方案 (B)正當性低
(C)少數壟斷 (D)可接受性低
- 38 行政管理學派代表人物亨利·費堯(Henri Fayol)提出「管理的十四項原則」中，期待員工能表現出適當的行為，每位員工應僅聽命於一位上級主管，係指那一種原則？
- (A)紀律(discipline) (B)指揮權統一(unity of command)
(C)指導權統一(unity of direction) (D)秩序(order)
- 39 下列對於社會工作管理的特質，何者敘述是正確的？
- (A)社會工作管理以「人的價值」為基礎
(B)社會工作管理易於突顯所創造的「剩餘」
(C)社會服務的績效是易於測量的
(D)社會工作之「預防」和「治療」的成效是易於區辨的
- 40 管理者促進自身地位、建立權力基礎及建立正確連結的能力，係指那一種管理技能的範疇？
- (A)概念性技能 (B)技術性技能 (C)人群關係技能 (D)政治性技能