

107年第一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。
(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、社會福利機構或團體是典型的「非營利組織」，而「非營利組織」與「營利組織」最大的不同在強調「願景」(vision)與「使命」(missions)，請說明何謂「願景」？何謂「使命」？兩者有何不同？並請舉一個實際的案例說明這兩者如何在社會福利機構或團體呈現。（25 分）

二、為了解社會福利機構員工的工作表現，以做為獎懲的依據，每個機構都會建立員工績效評估制度。請列出四個員工績效評估的方法，並說明這四個方法的優點與缺點何在？（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。

- 政府依需要適時修訂「身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法」，試問政府偏向執行下列何種社會治理功能？
(A)經費補助 (subsidy) (B)規範 (regulation)
(C)生產 (production) (D)服務供給 (provision)
- 非營利組織常以方案邏輯模式 (logic model) 來規劃與管控組織使命的實踐歷程與結果，而方案邏輯模式包括資源、輸出、活動、成效 (outcome) 及影響力 (impact) 等要素，試問其邏輯順序為何？
(A)影響力→資源→活動→輸出→成效 (B)資源→活動→輸出→成效→影響力
(C)資源→活動→輸出→影響力→成效 (D)資源→活動→影響力→輸出→成效
- 下列有關韋伯 (Max Weber) 科層體制設計原則的敘述，何者錯誤？
(A)固定與正式的職權範圍原則 (B)職務層級與層級節制原則
(C)職務的管理是依據過去所保留的書面文件原則 (D)職務管理強調創新，因此依循彈性與專精化原則
- 我國非營利組織以民法作為設立基礎，並分為社團法人及財團法人二種。以下相關敘述，何者錯誤？
(A)社團法人以人作為設立基礎，財團法人以財產作為設立基礎
(B)社團法人的最高決策單位為理事會，財團法人的最高決策單位為董事會
(C)二者的業務推動若有違反設立許可條件者，法院得因利益關係人之請求而宣告解散法人
(D)二者在對外籌募組織營運費用時，需受公益勸募條例之規範
- 我們常聽到基層工作人員抱怨主管是「外行人領導內行人」的說法。此說凸顯了主管缺乏何種管理技能？
(A)概念性技能 (conceptual skill) (B)技術性技能 (technical skill)
(C)人群關係技能 (human relationship skill) (D)政治性技能 (political skill)

- 6 以下有關 Skidmore 等人對領導的六項權力（power）來源敘述，何者錯誤？
(A)某位社工督導發揮專業才能，總能獲得同仁的敬重，是屬於參考的權力
(B)某社工的業務表現不佳，因而遭到處罰，是屬於強制權力
(C)專業發展使然，地方政府社會處長必然擁有專家的權力
(D)社工科長拔擢績優社工，提升為社工督導，須具備合法權力
- 7 下列有關領導理論行為模式派別的敘述，何者正確？
(A)強調領導者能力、成就、責任屬於「行為論」
(B)強調工作、關係的權變理論屬於「特質論」
(C)強調民主式、權威式、放任式領導論述，屬於「情境論」
(D)強調酬賞激發績效、懲罰不良表現，屬於「當代新領導觀點」下的交易領導
- 8 新進社工表現優異，主管擬破例拔擢他升任社工督導。他雖然感到高興，但是隨即想到原本單位的督導，常常以辦公室為家，幾乎沒有自己的生活品質可言，因而陷入兩難困境，不曉得該如何面對與抉擇。這是下列何種衝突？
(A)雙趨衝突 (B)雙避衝突 (C)趨避衝突 (D)多重趨避衝突
- 9 下列有關當代新近領導觀點的敘述，何者錯誤？
(A)「只要老闆要我做的，赴湯蹈火，在所不辭」是魅力型領導所激發出來的力量
(B)「領導者能夠描繪出可改善現況的、務實的、吸引人的輪廓」是願景型領導
(C)「有如早期社會交換理論」的是交易型領導
(D)從「以老闆為中心」到「以員工為中心」是組織文化模式領導理論的概念
- 10 新一代管理大師 Peter M. Senge 致力於「學習型組織」概念，其對於組織概念主張，以下何者錯誤？
(A)以效率為核心架構 (B)主要概念在於解決問題
(C)應扁平化 (D)不斷自我組織再造
- 11 組織設計指的是藉由組織的各項活動（activity）將組織使命（mission）、方案宗旨（goal）及方案標的（objective）串連成具一致努力方向的組織管理工作。試問這四者間的順序關係為何？
(A)組織使命→方案宗旨→方案標的→活動 (B)組織使命→活動→方案宗旨→方案標的
(C)組織使命→活動→方案標的→方案宗旨 (D)組織使命→方案宗旨→活動→方案標的
- 12 有關機械型結構（mechanistic structure）組織的敘述，下列何者錯誤？
(A)在於穩定秩序 (B)強調個人適任專業
(C)成員分工、角色明確 (D)容易淡化員工個別的努力成果
- 13 好的社會服務方案在目標陳述上，一定要清晰明確，並在行為層次上使用能使情境產生可觀測變化的動詞來表示。以下用詞何者比較不適合用在目標陳述上？
(A)減輕 (B)改善 (C)體認 (D)強化
- 14 就執行方案評估（assessment）或評鑑（evaluation）作業的時間點而言，下列方法何者錯誤？
(A)形成性評估（formative assessment） (B)過程評鑑（process evaluation）
(C)總結性評鑑（summative evaluation） (D)個案評量（case assessment）
- 15 某社區針對 428 位老人，全面進行福利需求調查，結果發現有 85 位（20%）受訪者，自認健康不佳。試問受訪者所反應的是下列那一項需求？
(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）
- 16 在社會服務方案規劃設定過程目標時，下列何者不屬於稽核點的概念？
(A)聘僱個案管理員 (B)服務對象完成職業訓練，並取得證書
(C)完成一份期中報告 (D)將設計一套個案篩選系統
- 17 在社會服務方案有關目的與目標的設定中，以下何者不是「過程目標」的陳述？
(A)增加個案量 (B)訓練志工
(C)進行家庭訪視 (D)對象熟悉獨立生活技能

- 18 某地方政府社會局今年編列 500 萬，針對該縣市 6 歲以下幼兒進行發展遲緩篩選。經辦理 30 場次篩選活動，計 3,258 人次檢查，幾乎達到預計人數，並篩選出 205 位疑似遲緩者，轉介相關單位接受相關處遇，績效顯著較往年提升 30%。依方案服務邏輯模式概念，以下敘述何者錯誤？
- (A)完成 3,258 人次屬於產出 (output) (B)編列 500 萬是屬於過程 (thru-put)
(C)30%績效提升是效應 (effect) (D)篩選出 205 位疑似個案接受處遇是成果(outcome)
- 19 下列有關社會服務「方案假設」敘述，何者錯誤？
- (A)方案主要於聚焦問題，並非活動 (B)方案假設可以將方案活動與成果連結在一起
(C)方案假設能夠作為長程規劃的基礎 (D)方案可作為分析成本效益之資料庫
- 20 從社會服務方案的時間架構 (time frames) 而言，預期目標達成的三種層次成果，以下何者錯誤？
- (A)方案參與者初次經歷的利益或改變，屬初始成果
(B)參與者新學習的知識、態度、技能所致的行為改變，屬於中間成果
(C)方案預期參與者達成的最終成果，屬於長期成果
(D)衡量參與者的進展朝向日標的重要指標，指的是長期成果
- 21 在多元化的社會發展趨勢下，要求服務供給者具備多元文化能力，避免服務的社會排除。試問這項管控服務品質的作法，比較偏向要確保下列何種特性？
- (A)同理性 (empathy) (B)保證性 (assurance)
(C)回應性 (responsiveness) (D)公平性 (equity)
- 22 志願服務人力是政府及民間非營利組織推展業務的重要資源之一。試問下列何者對「志願服務特質」的描述較為適切？
- (A)志工是運用單位的免費人力資源 (B)強調利他且利己並重的雙利特質
(C)強調自由意志的選擇 (D)志工不能領取任何津貼
- 23 當組織努力提供員工一個適當的工作環境及設施，以增進其組織認同，進而降低離職率。試問這個組織比較偏向實踐下列那種人力資源管理功能？
- (A)維持 (maintenance) (B)激勵 (motivation)
(C)培訓與發展 (training and development) (D)績效考核 (evaluation)
- 24 當社會工作者面臨處遇失當的「申訴」時，督導適時協助社會工作者釐清專業責任，並一起完成答辯書的撰寫，以完成服務責信工作。試問督導比較側重執行下列何種督導功能？
- (A)支持性功能 (B)調解性功能 (C)行政性功能 (D)教育性功能
- 25 下列有關「志願服務法」相關規範的敘述，何者正確？
- (A)中央主管機關應至少每 3 年舉辦志願服務調查研究，並出版統計報告
(B)集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議
(C)他國人至本國提供志願服務時，比照志願服務法各項規定辦理
(D)基於利他的志願服務動機考量，當志工因故意或過失不法侵犯他人權益時，無需承擔損害賠償責任
- 26 當社會工作者產生職業倦怠感或低度專業成就感而欲遞出辭呈時，一位適任的督導應優先執行何項督導功能？
- (A)調解性功能 (B)教育性功能 (C)行政性功能 (D)支持性功能
- 27 當某主管進行員工年終績效考核時，對某員工出現正向的以偏概全現象時，試問該主管發生何種績效考核的偏誤？
- (A)刻板印象 (stereotyping) (B)盲點效應 (blindness effect)
(C)尖角效應 (horn effect) (D)月暈效應 (halo effect)
- 28 有關 Fred Fiedler 權變模式理論影響領導者效能情境因素三變數敘述，以下何者錯誤？
- (A)情境變數高且情境極度有利時採取「生產任務取向」
(B)情境變數弱而且不利情境下採取「生產任務取向」
(C)變數強弱有別，但情境屬於中等有利時，採「員工關係取向」
(D)情境變數弱而且不利情境下採取「員工關係取向」

- 29 下列有關「領導（leadership）」與「管理（management）」的區別，何者錯誤？
(A)領導主要指規劃、組織、協調和控制他人行為，管理是關係到誘發、因應和協助適應變遷
(B)管理促進穩定協助作業進行重視內部平衡，領導則有促進適應或變遷回應外部意味
(C)控制與解決問題在於管理，領導在於激勵士氣
(D)依據法定權力，維持組織達成目標是管理，引領他人尋求並確定目標是領導
- 30 下列有關社會服務機構的「績效測量」說明，何者錯誤？
(A)主要用途在於對內呈現報告
(B)財務及管理層面是主要的應用範疇
(C)促使接受政府補助的方案，更加透明化
(D)它包含方案的輸出（效率）、品質與結果（成效）
- 31 某心智障礙住宿機構爆發員工遭到工作人員性侵害事件，引起社會軒然大波與媒體關注。下列機構主事者第一時間處理應該注意事項的敘述，何者比較不適當？
(A)責由機構具能力者調查與善後
(B)讓媒體感受機構面對事件處理決心
(C)邀請政府部門立即進駐調查
(D)配合適當時機提供不具隱私性的資訊給予媒體
- 32 下列有關科層管理對於當今社會工作實務運作限制的描述，何者錯誤？
(A)難以因應多變的社會和個人環境
(B)易使社會工作陷入科層/專業主義的窠臼
(C)允許員工參與的領導方式，容易回應潛在多元的利害關係人
(D)有礙專業團隊或網絡的運作
- 33 下列團體或組織間衝突型式的描述，何者錯誤？
(A)假性衝突，指成員曠職、怠工引爆的衝突
(B)任務衝突，常與工作內容及目標有關
(C)關係衝突，指成員人際關係上的衝突
(D)程序衝突，與如何完成工作有關
- 34 社會服務機構經常面對危機發生與處理，有關危機的敘述，何者正確？
(A)對社會服務機構而言，危機發生未必全然不好
(B)機構不同於個人，管理者其實無法事先發覺危機，僅能發生後立即處置
(C)危機處理率先關注的是事件本身檢討才是最重要的
(D)必須考量機構於社會觀感與評價，重於真相公布
- 35 機構發生重大違規事件，危機處理之後已到達復原階段。下列管理者或主事者應該呈現態度的描述，何者比較不適當？
(A)坦然面對社會公評
(B)不宜輕言下台以示負責
(C)勇於道歉
(D)人道關懷受害者
- 36 下列有關員工薪資制度設計主要目的之描述，何者錯誤？
(A)激勵員工賣力工作，並實踐組織的使命與目標
(B)吸引高品質的人力資源投入組織
(C)作為員工同僚考核與交叉考核的基礎
(D)留住優秀的現職員工
- 37 兒少福利服務中心為拓展兒少服務人數，因而增加外展服務的次數與晚間的服務時間。試問該中心調整的比較傾向是行銷組合中的那一要項？
(A)產品（product）
(B)促銷（promotion）
(C)通路（place）
(D)定價（price）
- 38 當某非營利組織行政主管在會議中報告：今年度的服務單位成本遠高於預算編列時的概算。試問此行政主管的說法比較偏向下列那一種組織績效評估的觀點？
(A)效率觀點（efficiency）
(B)效能觀點（effectiveness）
(C)品質輸出觀點（quality output）
(D)成效導向觀點（outcome）
- 39 下列有關平衡計分卡（Balanced Scorecard）的描述，何者錯誤？
(A)它是組織策略規劃後的實踐與管理工具
(B)組織的策略地圖（strategy map）將組織願景、策略目標（strategic objectives）及績效指標串連起來
(C)關鍵績效指標（key performance indicators）又可分為領先指標（leading indicators）及風險指標（risk indicators）
(D)關鍵績效指標（key performance indicators）源自於策略目標（strategic objectives）的選取結果
- 40 公、私部門皆須管理與責任，但其管理過程與實務運作並不完全相同。試問下列敘述何者最不適切？
(A)企業主要對股東負責，公部門對公民及整體社會負責
(B)企業較易形成共享利益目標，公部門傾向因應政治議題
(C)企業強調績效競爭，所以因本位主義而不易形成團隊；公部門強調層級授權，所以易指揮調度形成團隊
(D)企業具明確決策底線，公部門決策底線較為模稜兩可