

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。

- 1 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
- 2 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
- 3 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，進而提供工作誘因而提高生產力，「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
- 4 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
- 5 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
- 6 「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

測驗式試題標準答案

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
考試名稱：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

類科名稱：社會工作師

科目名稱：社會工作管理（試題代號：3107）

單選題數：40題

單選每題配分：1.25分

複選題數：

複選每題配分：

標準答案：

題號	第1題	第2題	第3題	第4題	第5題	第6題	第7題	第8題	第9題	第10題
答案	B	D	A	A	D	A	D	A	B	C

題號	第11題	第12題	第13題	第14題	第15題	第16題	第17題	第18題	第19題	第20題
答案	B	A	A	A	B	A	A	D	D	A

題號	第21題	第22題	第23題	第24題	第25題	第26題	第27題	第28題	第29題	第30題
答案	C	D	B	C	D	C	C	D	A	D

題號	第31題	第32題	第33題	第34題	第35題	第36題	第37題	第38題	第39題	第40題
答案	D	A	A	C	C	C	A	C	D	D

題號	第41題	第42題	第43題	第44題	第45題	第46題	第47題	第48題	第49題	第50題
答案										

題號	第51題	第52題	第53題	第54題	第55題	第56題	第57題	第58題	第59題	第60題
答案										

題號	第61題	第62題	第63題	第64題	第65題	第66題	第67題	第68題	第69題	第70題
答案										

題號	第71題	第72題	第73題	第74題	第75題	第76題	第77題	第78題	第79題	第80題
答案										

題號	第81題	第82題	第83題	第84題	第85題	第86題	第87題	第88題	第89題	第90題
答案										

題號	第91題	第92題	第93題	第94題	第95題	第96題	第97題	第98題	第99題	第100題
答案										

備註：