

109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、一個社會福利服務中心的服務區域內有 70% 是漢人，有 30% 是原住民，機構的社工員總共有 8 位，其中具漢人身分 5 位(女性 3 位、男性 2 位)；具原住民身分 3 位(女性 2 位、男性 1 位)。受服務者可以選擇他們的社工員，結果大部分漢人求助者選擇漢人女性社工員，大部分原住民求助者選擇原住民女性社工員，使漢人與原住民女性社工員個案負荷量很大，但男性社工員則案量很少，形成工作量分配不均。社福中心主任希望找出一個處理方法，好讓個案量可以兼顧性別與族群因素。身為社會福利組織之主管，該如何從多元文化(multi-culture)的觀點因應之？(25分)

二、請闡釋「知識管理」(knowledge management)的意義及內涵為何？SECI 模型如何勾勒出內隱與外顯知識的相互轉換？這些理念對於社會服務組織有何意義？(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。

- 「行政」與「管理」是社會工作管理中經常被交互使用，Warham 認為「行政」係由三種不同層級的要素所構成，下列何者不是前述要素之一？
(A)指導 (B)管理 (C)督導 (D)服務
- 社會工作是具專業性的服務系統，有關社會工作服務特性之敘述，下列何者錯誤？
(A)服務是開放的系統 (B)服務對象參與服務過程
(C)服務的生產與消費同時滿足或進行 (D)衡量產出具體明確
- 面對高度不確定性的環境裡，當既有的策略窒礙難行時，管理者必須具備策略靈活度，下列何者不是策略靈活度的能力內涵？
(A)確認外在環境變化 (B)維持組織原有的價值與穩定性
(C)快速投入資源 (D)認清策略是否可行
- 組織必須竭力消除各種存在於組織內的邊界，或是存在組織與外在環境之間的邊界，以降低邊界阻礙有效的溝通協調，係屬何種新型的組織結構設計？
(A)團隊結構 (B)虛擬組織 (C)網狀組織 (D)T 型組織
- 組織是管理的重要功能之一，「係指任務及職權關係的正式系統，用於控制、協調及激勵員工」係為那項重要要素的內涵？
(A)組織結構 (B)組織設計 (C)組織變革 (D)組織文化

- 6 組織分化是將組織內部的資源、決策權及任務進行分配與配置，「依成員的工作性質和負責範圍所作的分工」係為組織分化中的那種面向？
(A)水平分化 (B)垂直分化 (C)空間分化 (D)程序分化
- 7 溝通向來是組織的重要工作，若是溝通者「操弄訊息結果，讓接收者能收到自己較喜歡的訊息」係為那種干擾溝通的因素？
(A)過濾 (B)選擇性的感覺 (C)情感 (D)語言
- 8 為降低並避免職場暴力及霸凌的發生，任何組織都必須要有一套完善的控制機制，若「組織制定預防、管理與因應職場暴力的政策與程序，以宣示保護員工的態度」係屬於下列何種預防策略的作為？
(A)高層承諾及投入 (B)危害控制 (C)零容忍與零責怪 (D)事故應變
- 9 ERG 理論是常見的激勵理論之一，相較於 Maslow 的需求理論，有關 ERG 理論的敘述，下列何者錯誤？
(A)ERG 理論包含生存需求、關係需求及成長需求
(B)ERG 理論認為需求的重要性可能因人而異
(C)ERG 理論認為個人同時只有一種需求
(D)ERG 理論認為若高層次的需求受挫，則會導致退化以追求較低層次需求的滿足
- 10 基於理性的研究及分析所做的決定，係屬於下列何種決策類型？
(A)直覺的決策 (B)判斷的決策 (C)問題解決的決策 (D)非程式性的決策
- 11 有關科學管理學派的相關敘述，下列何者錯誤？
(A)泰勒 (F.W.Taylor) 是科學管理學派的創始者，被視為是科學管理之父
(B)假設工人偏好簡易的工作，且工作時強調自我負責
(C)主張直接觀察工人的問題與工作態度，以探究如何提高生產效率與品質
(D)發現工人工作動機真正想獲取的是經濟安全
- 12 有關人群關係學派的敘述，下列何者錯誤？
(A)假設人如果工作有效率，便會快樂
(B)最具代表性的人物是芙麗特 (Mary Parker Follett)、梅耶 (E.Mayo)
(C)霍桑研究中發現社會和人際因素要比物理環境對生產力的影響大
(D)梅耶歸納出行為和感情是緊密關聯的，團體對個人的行為深具影響
- 13 組織學習 (organizational learning) 是管理新思維，下列敘述何者錯誤？
(A)知識管理與學習型組織均屬於組織學習觀點的一環
(B)組織學習積極性的意涵是要導正其想法或行動上的錯誤
(C)學習型組織的核心概念即是「解決問題」
(D)知識管理是網路新經濟時代新興的管理思潮與方法
- 14 有關新管理主義對社會工作的意涵，下列何者錯誤？
(A)管理知識是主流，而非專業知識
(B)照顧和關懷為關係的基礎，而非現金和契約
(C)效率是判準，而非效能
(D)品質等同於標準化與文件化
- 15 甲機構為能掌握脆弱家庭的福利需求，以能規劃適當的服務方案，因此邀集服務區域內 50 位脆弱家庭的成員，辦理 5 場焦點團體，收集相關意見。依據 Bradshaw 所提出的需求觀點，甲機構的評量是基於下列那種需求？
(A)感受性需求 (B)規範性需求 (C)表達性需求 (D)比較性需求
- 16 某方案的目標 (objectivity) 陳述為「本方案為期 3 年，在第 1 年的服務結束後，參與本方案之 20 名受暴婦女，至少有 40% 者能順利就業 3 個月以上。」若以效能 (effectiveness) 導向的方案目標撰寫構成要素來檢視，「至少有 40% 者能順利就業 3 個月以上」係指下列那一個要素？
(A)活動設計 (B)改變之標的
(C)執行與測量目標達成之責任歸屬 (D)欲達成的結果
- 17 管理有很多功能及程序，下列何者為管理程序的最後一個環節？
(A)規劃 (B)組織 (C)控制 (D)決策

- 18 為能確認方案執行的狀況與進行方案評量，相關方案資料的蒐集有其重要性。對於方案資料類型的說明，下列何者正確？
(A)「涵蓋範圍資料」可以回答「方案滿足社區需求的程度為何？」
(B)「公平性資料」可以回答「方案依設計而執行的程度為何？」
(C)「過程資料」可以回答「方案所服務的次地區及次族群的程度為何？」
(D)「成本效益資料」可以回答「方案達成可測量效應之程度為何？」
- 19 「在乎方案的結果而不在于它內部的操作過程」，此為下列那種評估模式的概念？
(A)目標檢核評估 (objectives-based evaluation) (B)黑箱評估 (black box evaluation)
(C)責信模式 (accountability model) (D)專家意見模式 (expert opinion model)
- 20 有關「效力評估」(effort evaluation)的敘述，下列何者錯誤？
(A)屬於「形成性評估」的一種
(B)偏重在評估方案能為服務對象帶來那些改變
(C)用以評估的資料可同時包含量化與質化資料
(D)評估的目的在於對方案的控管，因此常被視為是監督方案執行的工作
- 21 人力資源管理 (human resource management) 與人事管理 (personnel management) 兩者在意涵上的差異，下列敘述何者錯誤？
(A)人事管理是作業取向，強調本身功能的發揮；人力資源管理是策略取向，強調在組織整體經營中所應有的配合
(B)人事管理重視控制，依規章管理行事；人力資源管理強調彈性，重視變革管理和人性管理
(C)人事管理以組織為主，目的在使成員在組織中運作，達到組織的目標；人力資源管理以成員為主，將成員當作資源加以分析和設計，以發揮潛能和專長
(D)人事管理屬於預警式的管理模式，著重防患未然；人力資源管理屬於反應式的管理模式，著重問題解決和交辦事項的執行
- 22 當進行員工培訓時，應包括評估訓練需求、設定培訓目標、擬定培訓計畫、實施培訓計畫、評估培訓計畫的效能等五個步驟。就「評估培訓計畫的效能」而言，下列敘述何者正確？
(A)甲機構進行社工員的在職訓練後，以問卷來衡量社工對訓練課程的喜愛及滿意程度，此為「學習層次」的評估
(B)乙機構安排社工前往其他機構參訪來進行員工培訓，待社工回到工作崗位後，即由督導以觀察法的方式來評估社工是否將訓練所學應用到工作上，此為「反應層次」的評估
(C)丙機構重視社工參與訓練後對機構經營績效有何正面貢獻，像是服務量是否增加、服務品質是否改善等，此為「行為層次」的評估
(D)丁機構安排社工接受 6 小時的家庭處遇評估課程，並以測驗試題進行前後測，以了解社工學得新知識與技能的程度，此為「學習層次」的評估
- 23 若機構藉由將許多小型任務合併成一個較大型的工作，讓工作更具多樣化與趣味性，以預防及減少社工因工作而可能衍生的倦怠感，此作法稱為：
(A)工作擴大化 (job enlargement) (B)工作豐富化 (job enrichment)
(C)工作輪調 (job rotation) (D)工作再設計 (job redesign)
- 24 就有效時間管理而言，運用義大利經濟學家 Vilfredo Pareto 所提出的「80/20 原則」，係屬下列那項策略？
(A)明確的目標 (B)有效且充分的授權
(C)優先次序和行動的界定 (D)仔細的規劃
- 25 社會服務機構發生重大違規事件，引發社會關注且無法依主管單位要求於特定時間內，完成內部深入的調查報告；你是事件機構的院長，下列處理觀點何者正確？
(A)應聚焦於局部，才能深入了解
(B)不該出現這些事件，對於機構可說毫無意義，純粹是遺憾不幸事情
(C)事件處理得當，可能帶給機構正面學習機會
(D)該保留重要內情時就保留，適度掩飾是必要的
- 26 社會服務品質要素中的確保性 (Assurance) 其意涵為何？
(A)能力、禮貌、信譽、安全 (B)提供即時服務的意願
(C)服務的接近性 (D)個別化的關懷與服務
- 27 有關 Pfeffer & Coote (1991) 對於福利體系的品質民主觀點，何者錯誤？
(A)回應個別需求 (B)給每個人公平生活機會
(C)讓民眾具有做為公民顧客的權利 (D)一致且劃一的服務才是符合真正公平體系

- 28 某日間照顧中心下午載送老人返家交通車上，因接獲家屬來電要求，將該老人轉送至另外指定地點，這樣的服務符合下列那項品質要素？
(A)同理心 (empathy) (B)安全性 (security)
(C)人性化 (humanness) (D)反應性 (responsiveness)
- 29 有關於社會服務的品質界定敘述，下列何者錯誤？
(A)一種心理層面的感受狀態 (B)因不同時空及人事背景卻仍有相同適用
(C)認定上並無絕對的標準 (D)不論在生產、製造過程都可能出現
- 30 目標導向績效管理中，規劃時必須考量問題與資源的狀況，係屬 SMART 中的那項原則？
(A)簡單明確 (specific) (B)可測量判斷 (measurable)
(C)可達成的 (attainable) (D)務實的 (realistic)
- 31 有關社會服務機構績效指標 (performance indicator) 的敘述，下列何者錯誤？
(A)績效標準通常指的是提供服務的最高層次的標準
(B)SEA 指標包含投入面的努力指標
(C)SEA 指標包含產出面的成就指標
(D)SEA 指標包含投入產出比率的效率指標
- 32 有關方案的形成性評估 (formative evaluation) 的敘述，下列何者錯誤？
(A)在方案實際運作中加以進行
(B)試圖在執行同時，判斷方案是否符合原先設計進度
(C)著重於分析方案的效益與成本
(D)著重的是過程目標
- 33 組織中常見的團隊類型，其中廣為人知的「品管圈」是屬於那種類型？
(A)問題解決團隊 (B)自我管理工作團隊 (C)跨功能工作團隊 (D)虛擬團隊
- 34 若當事者「只有輸贏沒有和局」，係屬於衝突解決策略的那種模式？
(A)競爭 (B)妥協 (C)逃避 (D)順應
- 35 有關社會服務領域夥伴關係之敘述，下列何者錯誤？
(A)夥伴關係需要一張緊密的人際互動關係網
(B)成員之間的正式關係高於非正式關係
(C)夥伴關係的組成分子必須認知到彼此之間有一定程度的互賴、互信與互惠
(D)夥伴關係的結合至少有其共同欲達成的願景或目標
- 36 在社會工作領域裡，若以「需求面」進行資源盤點，係屬於下列那種面向？
(A)服務目標群 (B)服務提供者 (C)服務供給內容 (D)服務容量
- 37 團隊是夥伴關係行動的一環，有關「工作團隊」與「工作團體」比較之敘述，下列何者錯誤？
(A)在目標上，工作團隊強調集體績效，工作團體強調分享資訊
(B)在綜效上，工作團隊是正面的，工作團體是中立的
(C)在責信上，工作團隊是強調個人及相互的責信概念，工作團體強調個人責信
(D)在技能上，工作團隊強調隨機與變化的，工作團體強調互補的
- 38 下列何者不是預算週期的項目？
(A)方案及預算計畫、資金取得 (B)資源分析與節制
(C)財務管理與績效評估 (D)財務報告與審計
- 39 社會服務行銷是機構要了解顧客或案主的需求，並提供滿足其需求的服務，下列敘述何者錯誤？
(A)行銷是一種理念，目的在影響標的群的態度甚於行為
(B)行銷能決定你所想要的並擴大組織資源，更順利實現組織使命
(C)行銷導入社會服務將能在社區與社區外的福利議題更有影響力
(D)社會服務行銷能吸引資源，並將資源轉為理念、產品和服務
- 40 有關組織變革 (organizational change) 的敘述，下列何者錯誤？
(A)計畫性變革是指可以預期組織內部將發生的變革
(B)動態性變革是指正在進行中的變革或突然發生的變革
(C)由上而下的變革是指高階主管所發動，實施的速度相對緩慢
(D)革命式變革是迅速、激烈及全面性改變

測驗式試題標準答案

考試名稱：109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

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	D	D	B	D	A	A	A	A	C	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	B	B	A	D	C	A	B	B

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	D	D	A	C	C	A	D	D	B	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	A	C	A	A	B	A	D	B	A	C

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：