

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、對於從事社會工作的專業者而言，為了滿足組織的目標及服務對象的需求，規劃(planning)皆是必要的關鍵因素。請問規劃的意涵為何？類型為何？在進行理性規劃時其步驟為何？(25分)
- 二、受到新管理主義風潮的影響，在《政府採購法》的規範下，許多社會服務的供給係透過「契約委外」(contracting-out)的途徑委託非營利組織提供服務，請回答下列問題：(25分)
- (一)「社會服務契約委外」的意涵為何？
(二)當前臺灣社會服務契約委外的途徑面臨那些困境或挑戰？政府及非營利組織該如何予以回應？

乙、測驗題部分：(50分)

代號：3105

- (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 Fiedler是領導理論中權變模式的先驅，下列何者不是Fiedler所認為的情境因素？
(A)領導者的領導行為 (B)領導者與成員間的關係
(C)任務工作結構 (D)職位的權力
- 2 彼得·聖吉(Peter M. Senge)提出之學習型組織的五項要素，不包括下列何者？
(A)建立知識分享 (B)改進心智模式 (C)建立共同願景 (D)系統思考
- 3 隨著新管理主義的興起，社會服務已逐漸以「準市場(quasi-market)模式」取代傳統的供給模式，下列對於「準市場模式」的敘述，何者錯誤？
(A)準市場模式之所以為「市場」，乃是因為較具競爭、獨立的服務，取代政府部門的直接供給
(B)準市場模式之所以為「準」，乃是因為在許多面向並不同於傳統市場
(C)準市場模式在供給面與傳統市場一樣，服務供給者之間存在著競爭，且為了獲取最大的利益
(D)準市場模式在需求面向上往往不是直接表達，而是由第三者代理之
- 4 共享利益、公民參與促使最佳價值體制的興起，有關最佳價值的敘述，下列何者正確？①在合理的價格下有更佳的服務 ②給予地方政府更多的決定權 ③地方政府官員和員工有責任與義務傾聽地方的聲音 ④徵詢服務提供者的意見 ⑤重視績效指標的使用 ⑥新公共管理與地方和社區治理的折衷模式
(A)①③⑤⑥ (B)②③④⑤ (C)①②③⑥ (D)③④⑤⑥
- 5 「70%的中輟生透過甲機構所提供之一系列體驗教育課程的學習，其自我效能感能提升40%，此將由一般性自我效能量表測量得知。」若以成效(effectiveness)導向撰寫構成要素來檢視，該方案目標(objective)缺乏下列那個要素？
(A)欲達成的成果 (B)時間架構 (C)改變的標的 (D)用以測量結果之判準

- 6 在邏輯模式的方案規劃架構中，「服務對象的生活是否因提供服務而獲得改善？」此為下列那一個階段必須回答的問題？
(A)輸入 (B)過程 (C)輸出 (D)成果
- 7 由於方案評估所處理的議題可能影響到各種利害關係人，因此倫理議題的考量即顯得重要。下列對於方案評估倫理的敘述，何者錯誤？
(A)方案評估應保障基本人權，因此一項完整的評估進行應更加重視同意、隱私及保密，以及與利害相關的風險等倫理議題
(B)方案評估者常遇到的倫理困境之一是如何把評估的發現表達得清楚、完整與公正，因此需要了解不同方案關係人的需求，以避免做出過度窄化的評估結論
(C)論及評估的效度倫理議題，只要方案評估者能選擇有效的標準化工具，即能避免倫理違悖議題
(D)對於方案評估的倫理考量，除了需注意方案規劃的過程，亦需重視方案的執行過程是否可能發生負面作用
- 8 透過有經驗的同仁或直屬主管進行工作的教導與指示，員工一邊聆聽，一邊從實務的操作中觀察與模仿，使受訓者逐漸能夠獨立執行工作，是屬於在職訓練中何種方法？
(A)工作輪調 (B)師徒制 (C)教練法 (D)行為示範
- 9 志工人力資源的管理應把握相關的實施原則，其中「使每位志工都有發表意見及提出建議的機會和權利」，符合下列那種管理原則？
(A)建立人事制度 (B)建立回饋制度 (C)鼓勵情感交流 (D)重視訓練發展
- 10 社會工作者的工作充滿壓力，督導者必須協助工作者保持工作動力，這是屬於下列那種督導角色？
(A)行政性督導 (B)支持性督導 (C)教育性督導 (D)調解性督導
- 11 管理是組織資源以完成工作的過程，若是強調「把事情做對 (do the thing right)」係屬於管理概念中那項重要的要素？
(A)資源 (B)活動或過程 (C)效率 (D)效能
- 12 衝突管理思想有不同的觀點，若認為衝突是無法避免，對團體是有助益且是必要的，最有效的方式是將衝突納入制度規範，建立完整的管理制度。係屬於下列那種觀點？
(A)衝突的行為觀點 (B)衝突的功能觀點 (C)衝突的失能性觀點 (D)衝突的人際觀點
- 13 定期檢討預算，在過程中進行修正與調整，以確保組織能達成年度目標。下列何者不是定期檢討預算之目的？
(A)審慎預估未來可能的經費收入 (B)檢討各項活動達成的進度
(C)掌握支出的重點項目，並加強管理 (D)比較實際數與預算數，評估績效表現
- 14 在社工職場中管理者時常面臨倫理兩難問題，下列何者不是常見恪守倫理的原則？
(A)對專業負責：對實務工作者及專業發展有所貢獻
(B)對個案和重要他人負責：為案主系統與其利害關係人之長期福祉服務
(C)對自己負責：包括真誠的舉止、追求知識與個人的成長
(D)對社工人員之家庭負責：為社工人員家庭系統之關係負責
- 15 關於組織員工層級之工作內容及分類，下列敘述何者錯誤？
(A)社工員與組員為基層員工，直接負責某項工作或任務
(B)督導與組長為基層管理者，工作任務包含確保績效能達所定目標
(C)主任與處長為中階管理者，領導與監督基層員工為工作內容之一
(D)秘書長與執行長為高階管理者，工作任務含規劃組織長期方向
- 16 增強理論認為人們的行為會因管理者使用的獎懲，使員工改變或調整自己的行為，下列關於增強理論的敘述何者錯誤？
(A)當員工出現組織期望的行為時，管理者則給予加薪獎勵，為正向增強
(B)當員工出現組織期望的行為時，管理者消除員工不渴望的報償，為負向增強
(C)當員工出現組織不期望的行為，管理者給予員工渴望的報償，為消除
(D)當員工出現組織不期望的行為，管理者給予員工不渴望的報償，為懲罰
- 17 對機構而言，決策不僅會影響目標之達成、所採取之方案或策略，也會影響到組織員工之士氣，關於理性決策之限制，下列敘述何者錯誤？
(A)此種決策方式不適用於較複雜問題的解決
(B)管理者能力與時間有限
(C)組織所面對之環境往往是多變的且不確定性高，組織難以掌握環境，因此不利最佳決策的產出
(D)參與決策之管理者的偏好與價值觀不一，影響其決策之共識

- 18 關於策略性規劃與長期規劃之比較，下列敘述何者正確？
(A)策略性規劃視未來為不可預期的
(B)策略性規劃視規劃為週期性過程
(C)策略性規劃假設目前的趨勢會持續下去
(D)長期規劃對於未來，係考慮一連串的可能性，並強調評估現階段組織環境之後所制定的策略
- 19 雙因子（激勵－保健）理論認為，若缺乏保健因子，員工會感到「有」不滿足，下列何者為保健因子？
(A)工作條件 (B)成就感 (C)賞識 (D)個人成長
- 20 以成效（effectiveness）為導向的方案規劃與評估應包含一系列經過設計的步驟如下：①清楚了解所欲處理的問題 ②檢視選定的指標進行追蹤研究 ③評量服務對象接受服務時的問題類型與嚴重程度 ④評量服務對象離開服務時的問題類型與嚴重程度 ⑤提供相關的服務處置。其正確步驟順序為何？
(A)①②③④⑤ (B)③①②④⑤ (C)①③⑤④② (D)②⑤④③①
- 21 下列關於行政管理學派的敘述何者錯誤？
(A)創始者為費堯 (B)事權集中原則是該學派的管理原則之一
(C)對於人性的假設為Y理論 (D)組織需具備由最高到最低階層的鏈鎖關係
- 22 有關新管理主義的崛起與發展，下列敘述何者正確？
(A)傳統科學管理依舊盛行不衰
(B)管理的議題著重於組織系統與個人目標的一致
(C)人群關係模式仍處於盛行階段
(D)管理的焦點在於責信與顧客滿意
- 23 方案執行前所進行的評估方式，下列何者錯誤？
(A)需求評量 (B)投入評估 (C)形成評估 (D)可行性評估
- 24 方案係指不同於平日所執行工作的活動，但其又與日常作業有相似之處，下列有關方案管理與作業管理的敘述，何者正確？
(A)兩者皆須規劃、執行與控制
(B)兩者皆是達到目標即須停止
(C)兩者皆是持續性的服務
(D)兩者皆是由符合組織結構的功能性團體執行
- 25 影響評估是指方案結束後其所產生成效的延續性，若以失業者職業訓練方案為例，下列那種敘述較符合「影響評估」的概念？
(A)預計招收50位學員
(B)90%的學員可以透過訓練學到該職業所需的知識與技能
(C)80%的學員完成訓練
(D)70%找到工作的學員可以在6個月內仍被僱用
- 26 變化工作形式是常見的員工激勵方法之一，下列何者並非變化工作形式的方式？
(A)工作擴大化 (B)工作豐富化 (C)參與決策 (D)彈性工時制度
- 27 社會工作是一項高工作負荷與高壓力的行業，但是有些職業基本上就比其他職業更容易產生壓力，也就是說，這種壓力源與工作本身有關，這是屬於下列何種壓力源？
(A)任務需求 (B)角色需求 (C)人際需求 (D)物理環境需求
- 28 有關危機管理的敘述，下列何者錯誤？
(A)危機管理是對危機情境維持一種持續性、動態性之監控與管理過程
(B)危機管理的目的在於第一時間點發揮緊急救難的功能
(C)危機的預防階段首重於控制處理、轉危為安，立即啟動已建立的應變機制
(D)危機具有複雜性、威脅性、緊迫性、衝突性與雙面效果性
- 29 總結評估常常採取外部評估進行，下列何者為外部評估的優點？
(A)與執行者接觸密切，易於掌握方案實施的內容
(B)對方案易有全面性的掌握與了解
(C)可減少方案執行者的心理防衛
(D)有助於提升評估的可信度

- 30 全面品質管理動員組織內的員工，將服務朝向零缺點目標的理念，下列何者不是全面品質管理的實務策略？
(A)為鼓勵變革、創新、以工作為榮，組織的高層主管需率先積極投入
(B)建立開放性管道，讓民眾獲取所需資訊
(C)品質保證即是注重錯誤發生後進行的控制與檢查
(D)將每位員工的智慧、創意與活力，導引並投入組織目標和品質追求
- 31 平衡計分卡是一種包括顧客、內部作業流程、財務表現、學習與成長等四個構面組成的績效衡量系統，下列有關平衡計分卡的敘述何者錯誤？
(A)將組織的使命轉換成一致的績效量度，平衡地去整合、建構與管理組織的績效指標工具
(B)平衡計分卡強調策略性的思維與策略性的因果關係連結
(C)平衡「原始指標」與「領先指標」
(D)平衡「主觀衡量」與「客觀衡量」
- 32 相較於一般組織，有關社會服務組織的品質文化，下列敘述何者錯誤？
(A)重視服務使用者的選擇權與決定權
(B)公民導向，重視發現問題
(C)品質組織會重視員工投資與教育訓練支出
(D)重視品質和效率是集體努力的結果
- 33 社會服務夥伴關係（partnership）不是一種單純的主從或附屬關係，或是一種純粹市場型態的契約。下列有關夥伴關係的敘述何者錯誤？
(A)服務主要由服務提供者的規劃與組織而成
(B)服務認知彼此相互依賴
(C)機構發展共同的願景、目標和行動
(D)使用者感受到的服務是無縫隙的
- 34 有關社會工作使用網際網路的敘述，下列何者錯誤？
(A)決策者可能受到網路上未經證實的訊息所影響
(B)網際網路對於社會工作的保密原則，具有潛在威脅
(C)服務的案主為社會上的弱勢者，限制到資訊科技的推廣
(D)網際網路對每位社會服務的使用者而言，皆可方便使用
- 35 有關社會服務機構預算編列步驟，下列順序組合何者較為適當？①設定與機構需要相關的特定目標 ②確定有關機構運作的事實 ③探討機構運作可能的替代方案 ④決定機構的優先次序 ⑤確定有關預算的決策 ⑥提供充分的解釋和公共關係
(A)①②⑤③④⑥ (B)①②③④⑥⑤ (C)①③④⑥⑤② (D)①②③④⑤⑥
- 36 當一項服務方案進入衰退期，此時對於「產品」的行銷策略，下列何者較為恰當？
(A)去除相對弱勢的服務 (B)提供單一或少量的服務
(C)多品牌策略 (D)提供垂直模式的服務
- 37 有效的勸募策略必須考量的要件，下列何者較不適當？
(A)以簡短易理解的故事為議題 (B)讓捐物者看到所捐贈的實際用途
(C)極大化的人際網絡 (D)強調同業結盟，避免異業合作被邊緣化
- 38 資訊系統對社會服務機構帶來的效益，下列敘述何者錯誤？
(A)員工可以隨時調閱組織內的任何資訊 (B)可增進填寫文件的正確性
(C)工作的提醒 (D)資料查詢速度提升
- 39 Kurt Lewin提出的組織變革之解凍、改變、再結凍三階段模式，其中有關改變（changing）的敘述，下列何者正確？
(A)將新的管理實務變成例行性活動的一部分 (B)以新資訊為基礎發展新回應
(C)排除員工對變革的抗拒 (D)需要穩住和統整變革
- 40 社區發展協會現任理監事會預期社區將面對內、外部環境重大變化，未雨綢繆著手準備相關資料並擬定因應對策，屬於何種類型的變革？
(A)計畫性變革 (B)動態變革 (C)漸進式變革 (D)革命式變革

測驗式試題標準答案

110年第二次專技高考中醫師考試分階段考試、營養師、社會工作師考試、110年專門職業考試名稱：及技術人員高等考試心理師、法醫師、語言治療師、聽力師、牙體技術師考試、高等暨普通考試驗光人員考試

類科名稱：社會工作師

科目名稱：社會工作管理（試題代號：3105）

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	A	A	C	A	B	D	C	D	B	B

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	C	B	A	D	C	C	A	A	A	C

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	C	A	D	C	A	C	D	C

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	C	B	A	D	D	A	D	A	B	A

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：