

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生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

測驗題標準答案更正

考試名稱：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

類科名稱：社會工作師

科目名稱：社會工作管理

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：答案標註#者，表該題有更正答案，其更正內容詳見備註。

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	B	D	B	B	C	D	C	D	A

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	A	B	C	D	B	B	D	B	A	D

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	C	A	C	#	D	D	D	A	A

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	C	A	A	B	C	C	A	C	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：第25題答B或C或BC者均給分。