

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、志工是社會工作機構輔助性人力的主要來源，有效的志工管理有助於機構的運作。請說明志工人力運用計畫應包含那些內容？並請說明機構在志工管理上應注意的事項為何？（25 分）

二、隨著強化社會安全網的推動，跨專業團隊的運用日益受到重視，團隊督導的重要性亦隨之提昇。請舉例說明跨專業團隊的重要性，以及進行跨專業團隊督導時應注意的事項為何？（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 一般而言，管理一個部門或組織要能具備特定技能方能勝任，在下列各項管理技能中，那項管理技能往往會隨著組織內層級之降低而遞減？
(A)概念性技能 (B)技術性技能 (C)人群關係技能 (D)政治性技能
- 2 規劃是社會工作管理必要功能之一，請問當組織需要全面性、長期性的計畫，期待藉由規劃達到實現組織願景，此係屬於何種規劃類型？
(A)策略性規劃 (strategic planning) (B)戰術性規劃 (tactical planning)
(C)作業性規劃 (operational planning) (D)權變性規劃 (contingency planning)
- 3 組織在各個層級皆要能夠設定策略，若組織排除任何重大的改變，並持續服務相同的對象，則這個組織是採取以下何種策略？
(A)成長策略 (growth strategies) (B)穩定策略 (stability strategies)
(C)縮減策略 (retrenchment strategies) (D)組合策略 (combination strategies)
- 4 Fred Fiedler 發展出的「最不喜歡的工作夥伴量表」，是屬於領導之權變模式中的何種功能？
(A)辨識領導者的基本風格 (B)衡量影響領導者的情境因素
(C)了解領導者與成員的關係 (D)評定任務結構

- 5 決策者以最初的資訊為基準，給予它過高或過低的權重，即使接受到新的資訊，仍堅持原先的基準點而只做出微幅的調整。上述係屬何種決策偏誤？
(A)承諾遞升偏誤 (escalation of commitment bias)
(B)定錨偏誤 (anchoring bias)
(C)現成偏誤 (availability bias)
(D)應證偏誤 (confirmation bias)
- 6 下列有關韋伯 (Max Weber) 科層體制設計的敘述，何者錯誤？
(A)固定與正式的職權範圍原則
(B)職務管理強調創新，因此依循彈性與專精化原則
(C)職權隨著層級降低而遞減
(D)組織中每個人的行為皆受到他人的監督
- 7 有關「管理者有效領導部屬的人數」係屬下列那項組織設計的原則？
(A)指揮鏈 (B)職權 (C)部門化 (D)控制幅度
- 8 員工個人的見解、直覺、預感是屬於知識管理中的何種知識類型？
(A)外顯知識 (B)內隱知識 (C)權變知識 (D)系統知識
- 9 基於大型組織管理上的需要，將焦點置於整個組織的管理，及所有管理者的行動，是下列何種管理學派的主張？
(A)韋伯 (Weber) 科層管理 (B)費堯 (Fayol) 行政管理
(C)泰勒 (Taylor) 科學管理 (D)梅約 (Mayo) 人群關係管理
- 10 新管理主義的策略引發社會工作專業在勞動市場面臨重大挑戰，新管理主義對社會工作的影響，下列敘述何者錯誤？
(A)效率成為測量組織績效的判準，引用準市場 (quasi-market) 與購買式服務的作法來扶植競爭
(B)以往著重於守門者角色的傳統服務輸送，轉而著重使用者的需求導向發展
(C)管理知識是知識的支配模式，管理技術已成為行動的原則
(D)以階層控制取代契約控制，來維持服務品質
- 11 有關日本式管理中 Z 理論特色之敘述，下列何者錯誤？
(A)強調長期僱用 (B)重視員工個人績效
(C)暢通的管理體制 (D)全面評量員工各方面的表現作為晉級的依據
- 12 依據管理學者麥里格 (Douglas McGregor) 的主張，下列何者不是 Y 理論所強調的重點？
(A)學習承擔責任 (B)重視組織 (組織 > 員工)
(C)自我管理 (D)追求成就感
- 13 下列何種方案評估類型的關注重點為「在方案執行前評估方案可能產生的效應，重點在於指出方案實施後可能產生的結果與成本」？
(A)形成性評估 (B)影響性評估 (C)可行性評估 (D)總結性評估
- 14 有關公共服務之「最佳價值」的主張，下列敘述何者錯誤？
(A)給予居民更多的決定權 (B)在最低價格下有最佳服務品質
(C)其體制在某些方面源於社區與地方治理 (D)有競爭機制卻不受強制性契約外包束縛
- 15 社會工作機構的決策在強調參與原則的前提下，往往會透過團體發展決策。下列何者不是團體決策的優點？
(A)責任明確 (B)增加方案的接受度 (C)增加方案的正當性 (D)提升組織士氣
- 16 「他山之石，可以攻錯」，是屬於一種組織自我改善的方法。此為何種管理類型？
(A)標竿管理 (B)組織變革 (C)知識管理 (D)目標管理
- 17 「甲機構針對所服務的低收入戶單親媽媽提供求職履歷表撰寫教學、面試技巧提升以及求職管道蒐尋等處遇策略。」下列何者是該方案最適當之假設？
(A)若低收入戶單親媽媽能夠獲得勞動市場所需的工作技能，則有助於提升其工作待遇
(B)若低收入戶單親媽媽能夠獲得托兒服務以分擔照顧孩童的責任，則有助於提升其工作的穩定性
(C)若能協助與支持低收入戶單親媽媽在勞動市場找到工作，則她們的經濟與家庭生活得以改善
(D)若低收入戶單親媽媽能夠獲得第二專長培訓，則她們的就業機會將提高

- 18 測量服務單位（units of service）的方式有三種：事件或接觸單位、物資單位、時間單位，下列對於三種單位的敘述何者正確？
- (A)當服務次數比服務時間長短更重要且是所需資訊時，應採用物資單位
(B)「甲機構計算其自開始服務以來已提供乙社區中低收入戶家庭兒少衣服件數為 250 件」，此為採用事件單位
(C)乙機構採用時間單位來測量所提供的心理諮商服務，因此其服務輸出呈現為「每週提供服務對象 10 人次的個別諮商服務」
(D)「丙組織統計其自 2016 年成立社區關懷據點至今，已做出 35 人次的轉介服務」，是採用接觸單位
- 19 下列對於「過程評估」的敘述，何者錯誤？
- (A)是服務方案介入後到目標達成期間的監測
(B)方案執行是否符合方案規劃的進度
(C)評估的重點是想了解服務對象對整體服務的感受
(D)有助於工作模式與工作方法的修正
- 20 「行為定錨量表法」（BARS）是一種行為基礎的績效考核辦法，有關 BARS 的優點，下列敘述何者錯誤？
- (A)集中考核受評員工有效的工作行為
(B)可做為「目標管理式」考核方法的補強方法
(C)為員工提供實際及期望的行為描述
(D)過程較省時省力
- 21 督導者扮演行政和直接服務之間的溝通橋樑，以有助於達成組織目標，是指下列何種督導功能？
- (A)行政性功能 (B)教育性功能 (C)調解性功能 (D)支持性功能
- 22 社會服務機構組織中有一些與工作有關的壓力，例如兒童保護，需快速地或在缺乏完整訊息下做決策，這是屬於下列何種組織因素的壓力？
- (A)任務需求 (B)角色需求 (C)管理需求 (D)人際需求
- 23 時間管理中若能妥善地運用優先次序排列表，便可能產生「80/20 原則」，下列敘述何者正確？
- (A)若所有的事情被依其價值排列，則將有 80% 的價值來自 20% 的事情
(B)有效時間管理的重點在於強調重要的 80%，以取代其他價值非常低的工作
(C)若所有的事情被依其價值排列，則將有 80% 的事情來自 20% 的價值
(D)所要追求的是大多數 80% 的價值，其餘 20% 的工作不用考慮
- 24 危機可能對組織造成威脅，但若做出妥適的處理決策，能化危機為轉機。這是指危機的那一種特性？
- (A)不確定性 (B)複雜性 (C)雙面效果性 (D)衝突性
- 25 服務人員領會服務對象的特定需求，並提供個別化而非定型的關懷與服務，係屬下列那一種社會服務品質的要素？
- (A)保證性（assurance） (B)同理心（empathy）
(C)公平性（equity） (D)可近性（accessibility）
- 26 目標管理（management by objective, MBO）所具備的特性，下列敘述何者錯誤？
- (A)參與導向 (B)成果導向 (C)外部控制導向 (D)授權導向
- 27 社區化老人福利服務方案計畫當中，強調所提供的服務能夠彈性並適時回應個別使用者的需求與偏好，係屬服務品質的何種要素？
- (A)可近性（accessibility） (B)可獲得的（available）
(C)可接受的（acceptable） (D)可負擔的（affordable）
- 28 以成效（effectiveness）為導向的方案評估強調評估前應有充分準備，且進行評估時應包括數個主要步驟，其順序應為：
- (A)指認評估之變項→指認方案目標→蒐集與評估資料→方案評估的結果
(B)指認方案目標→指認評估之變項→蒐集與評估資料→方案評估的結果
(C)指認評估之變項→蒐集與評估資料→指認方案目標→方案評估的結果
(D)指認方案目標→蒐集與評估資料→指認評估之變項→方案評估的結果
- 29 有關社會服務專業團隊維繫的敘述，何者錯誤？
- (A)專業團隊管理包括人和事兩方面
(B)由團隊領導者協助發展規則和運用一套標準
(C)藉監管回饋（monitoring feedback）判斷團隊服務對人口群的需要和需求衝擊
(D)團隊領導者促進團隊合作外，也要關注案主，甚至家屬

- 30 有關工作團體（work group）與工作團隊（work team）的比較，下列敘述何者正確？
(A)從綜合績效來看，工作團體是中立的 (B)從技能來看，工作團隊是隨機與變化的
(C)從責信來看，工作團體是相互的 (D)從目標來看，工作團隊著重分享資訊
- 31 非營利組織在經營上沒有短期利潤目標的壓力，財務管理的重點在於規劃長期財務來源，以支持其所提供的服務來完成使命。關於財務管理用詞的說明，下列何者最正確？
(A)無形資產指的是永久性或具有長期性的投資
(B)短期內可變成現金的為流動資產
(C)基金指的是流入組織的財源
(D)淨資產指的是組織擁有的所有現金、有價值的物件
- 32 預算是因應財務方面的問題最常用的管理系統，下列有關預算的敘述何者錯誤？
(A)金額是預算常用來比較的核算單位
(B)預算是以金錢術語來表達行動計畫
(C)預算是一套用來管理資金、收入、支出的系統
(D)預算的執行充滿變數，無法監督與控制的
- 33 關於非營利組織編製財務報表的敘述，下列何者正確？
(A)資產負債表又稱收支餘絀表，是將組織某特定時期的運作表現計算出利潤
(B)損益表又稱平衡表，可以反應組織某一特定時間的財務狀況，可初步評估財務的穩定性和流動性
(C)現金流量表可用於分析一個組織在短期內有沒有足夠的現金去應付開銷
(D)權益變動表可了解組織的經營力，配合未來可能的趨勢，以便規劃下一階段的運作方式
- 34 Doherty 與 Horne 在傳統的「4Ps」基礎上，建構出公共服務行銷的「5Ps」模式，下列何者為第五個 P？
(A)產品（Product） (B)促銷（Promotion） (C)價格（Price） (D)人們（People）
- 35 相較於商業部門的行銷，下列何者是非營利部門行銷的特性？
(A)品質能從服務中看出，易於被衡量 (B)典型顧客為案主、志工和捐贈者
(C)目標往往是以追求「利潤極大化」為考量 (D)關心的是財貨和服務
- 36 資訊系統對基層員工的效益，下列敘述何者錯誤？
(A)可以增進服務的彈性 (B)資料保存與查詢
(C)工作提醒，避免遺漏工作事項 (D)避免重複填寫同樣的資料
- 37 創新對社會服務組織而言，可以更適當的回應服務對象的需求，並可強化組織的責信與競爭力，若依速度和範圍、性質和成果，創新可分為幾種不同類型。下列對於創新類型的敘述，何者錯誤？
(A)製程創新（process innovation）是指改變現有產品或服務的實體特性或服務效能
(B)漸進式創新（incremental innovation）是指在既有的技術上循既定的方向來做逐步改進
(C)技術性創新（technical innovation）是指改變一項產品或服務的實體外觀或功效，或改變一項產品或服務的實體製造過程
(D)管理創新（managerial innovation）是指針對管理過程加以改革，包括產品與服務的設計、建造及交付到服務對象手上的整個過程
- 38 為了讓資訊管理系統所蒐集的資料，能夠對服務的決策發生影響，產生最大效用，所蒐集的資料要具有「讓使用者可以非常容易使用，且能夠以自己所希望的格式來讀取」，這是資訊特性的那一種特性？
(A)最新的 (B)正確的 (C)簡要的 (D)可近的
- 39 創新乃從創意孕育而出，並被轉換成有形的商品或服務，此為下列那一個創新程序的工作重點？
(A)應用階段 (B)上市階段 (C)成長階段 (D)成熟階段
- 40 社會組織的創新是具有正向價值的活動，下列對於激發創新之方式何者錯誤？
(A)組織可以營造助益創新的文化氛圍，包括接受模糊、重視過程或手段而非結果、高度外控等
(B)組織可以在組織結構方面激發創新，如提供充沛的研發資源鼓勵創新
(C)組織可以在人力資源管理上激發創新，例如招募創意人、實質獎勵創新等
(D)組織可以採取較富彈性的有機型結構