

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