

代號：10330  
頁次：4-1

113年第二次專門職業及技術人員高等考試營養師、護理師、社會工作師考試、  
113年專門職業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、公共衛生師考試、高等暨普通考試驗光人員考試試題

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、領導的基礎在於其所發生的影響力，影響力來自於權力。請說明領導者的權力來源有那些類型？在重視以人為本的社會福利組織中，主管該如何善用其權力，引領組織的發展，請舉例說明之。(25分)

二、跨專業團隊被賦予破除社會服務輸送之專業本位主義的藩籬，惟在實際運作上，可能遭遇到那些挑戰與兩難？請舉例說明之。(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：3103

- (一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當答案。
- (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 下列何者不是社會福利組織募款的形式？  
(A)特別的勸募活動 (B)資產募款 (C)個人請託 (D)販售庇護工場烘焙麵包
- 2 有關管理的意涵與本質，下列敘述何者錯誤？  
(A)管理旨在以有效率 (efficiency) 與效能 (effectiveness) 的方式達成組織的目標  
(B)組織所投入的人力、財力、物力等資源是管理的要素之一  
(C)管理的本質著重理性、客觀與邏輯，而非管理的藝術  
(D)效能係指「做對的事情 (do the right thing)」，亦是管理的要素之一
- 3 House 在路徑目標理論 (path-goal theory) 中將領導者的領導行為分成四種類型。請問下列何種類型與「雙層面理論」的體制面領導相似？  
(A)指導型領導 (directive leader) (B)支持型領導 (supportive leader)  
(C)參與型領導 (participative leader) (D)成就型領導 (achievement leader)
- 4 一個成效不錯但花費很高的方案，如果有其他方案可以用明顯較少的資源達到類似的效果，就有可能不是一個好的選擇。這種考慮方案預算成本的觀點，係屬下列何種評估方式？  
(A)需求評估 (B)成果評估 (C)過程評估 (D)效益評估
- 5 現今的組織正朝向新型的組織結構設計，下列何種組合屬同一種結構的設計？①技術型組織 (technology-based organization) ②虛擬組織 (virtual organization) ③T型組織 (T-organization) ④無疆界組織 (boundaryless organization)  
(A)①②③ (B)①③④ (C)②③④ (D)①②③④
- 6 隨著社會對高階管理者的信任產生動搖，下列何種領導模式可被視為有效的領導作為？  
(A)團隊領導 (team leadership) (B)僕人式領導 (servant leadership)  
(C)跨文化領導 (cross-culture leadership) (D)倫理領導 (ethical leadership)

- 7 組織分化係指將組織內部資源、決策權以及任務進行分派與配置，以達成組織目標，可區分為水平分化與垂直分化。有關垂直分化之四個重要面向，下列敘述何者錯誤？
- (A)指揮鏈：指從組織的最高層級到最低層級的職權線，是一種誰要向誰報告的關係  
(B)職權與職責：職權係指每位管理者皆有屬於該職位的權力，若離開該職位，權力將隨之消失；  
職責係指管理者擁有職權，有義務採取行動  
(C)控制幅度：控制幅度越小，主管與部屬之間的互動程度相對較低  
(D)集權化與分權化：集權化與分權化是相對而非絕對，在實務的運作上，很少有組織採用完全集權化或完全分權化
- 8 規劃 (planning) 是重要的社會工作管理職能，依其涉獵的廣度可區分為以下那些類型？①功能性規劃 (functional planning) ②權變性規劃 (contingency planning) ③回應性規劃 (responsive planning) ④作業性規劃 (operational planning)
- (A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- 9 有關馬斯洛 (Maslow) 需求層次理論於社會工作管理的運用，下列敘述何者錯誤？
- (A)主管看見社會工作者對於服務議題的願景並促成其達成，屬於自我實現需求的滿足  
(B)組織提供社會工作者合作與互動的機會，讓其感受到自己是團體的一分子，屬於歸屬需求的滿足  
(C)主管協助社會工作者獲得工作自我價值感，屬於自尊需求的滿足  
(D)組織給予社會工作者足以維生的基本薪資水準，屬於安全需求的滿足
- 10 有關學習型組織的實務，下列何者錯誤？
- (A)開放的組織訊息 (B)團隊式的組織結構  
(C)以個人績效為中心的決策 (D)充權員工
- 11 有關 X 理論與 Y 理論之敘述，下列何者錯誤？
- (A) X 理論認為人性本惡 (B) Y 理論強調授權  
(C) X 理論關注控制 (D) Y 理論強調組織大於員工
- 12 嚴重傳染病流行期間，有關社會工作者運用資訊科技，下列敘述何者錯誤？
- (A)透過網際網絡 (Internet) 與同儕開會討論以減少自身染疫風險  
(B)運用通訊軟體和案家保持聯繫和關懷  
(C)不得將個案資訊及照片公告在個人社群媒體上  
(D)隨手將朋友傳送的防疫資訊和營養品介紹分享給服務對象
- 13 「改變舊思維，不要固執己見、本位主義，勇敢突破障礙才能創新」，屬於學者彼得·聖吉 (Peter M. Senge) 所提出學習型組織中的何種要素？
- (A)自我超越 (B)改進心智模式 (C)建立共同願景 (D)團隊學習
- 14 最佳價值的 5Cs 對於福利服務的運作具有相當的意義，下列何者是最佳價值的核心？
- (A)比較 (comparing) (B)合作 (co-operation) (C)徵詢 (consultation) (D)競爭 (competition)
- 15 有關新管理主義對社會工作的影響，下列敘述何者錯誤？
- (A)服務對象是顧客，非服務消費者 (B)管理者是組織中最重要的人，非前線員工  
(C)員工是專業者，而非雇員 (D)市場為環境，而非社會或社區
- 16 有關需求評量之敘述，下列何者錯誤？
- (A)假設需求本身具有彈性與相對性，而非靜態或絕對性  
(B)若需求為相對性，方案規劃就會相當明顯與直接  
(C)需求評量可協助規劃者估測某時段之需求類別及狀況  
(D)有助於建立滿足所界定之需求的服務方案
- 17 在方案成果展現中，測量方案的服務單位 (units of service) 通常不包括下列何者？
- (A)物資單位 (B)時間單位 (C)事件單位 (D)空間單位

- 18 在方案進行期間進行一系列的檢查，以確保執行狀況是否符合當初的規劃和期待，係指何種評估方式？  
(A)過程評估 (B)需求評估 (C)效益評估 (D)成果評估
- 19 任何方案的執行都需要有預算作為支持，「透過計算每一個方案的直接成本及間接成本，以獲得方案每一個服務單位的成本」是屬於何種預算類型？  
(A)單項預算 (B)功能式預算 (C)方案預算 (D)零基預算
- 20 方案評估可以由外部或內部來進行，前者如業務主管機關的年度評鑑，後者如主責社工撰寫的成果報告。下列何者是內部評估的優點？  
(A)較易於維持評估工作的客觀性 (B)具有專業知識和公正權威  
(C)易於掌握方案執行的第一手資訊 (D)可避免球員和裁判角色不一致的衝突
- 21 機構為有效維護並留住寶貴的人力，在員工維繫可採取的策略，下列敘述何者錯誤？  
(A)在觀念上，組織應抱持員工至上的觀念 (B)在管理上，組織應視員工為外部顧客  
(C)在發展上，組織應建立完善的培育機制 (D)在生活上，組織應加強員工間的人際關係
- 22 相對於人事管理，下列何者不是人力資源管理的特性？  
(A)人力資源管理觀點係建立在有機型組織的基礎上  
(B)人力資源管理觀點係建立在轉換型領導的基礎上  
(C)人力資源管理觀點係建立在優勢觀點的基礎上  
(D)人力資源管理觀點係建立在反應式管理模式的基礎上
- 23 升遷與輪調工作是人力資源管理中的重要活動，係屬下列何種人力資源管理功能的內涵？  
(A)選才 (B)育才 (C)用才 (D)留才
- 24 許多社會福利機構由於人員流動性高，成員多是新進或資淺人員，使得同儕督導普遍成為機構中實施的督導方式。下列敘述何者為同儕督導的優點？  
(A)督導過程猶如成長團體，大家自由進出，沒有最終的權利與承諾  
(B)督導進行的過程中，由於沒有職位高低所產生的權威感，能使成員間以較平等的方式進行回饋與互動  
(C)同儕督導應指定督導者，且可透過督導者的角色扮演、示範及分組設計，提高督導成效  
(D)同儕督導具有高度的專家權威，有助於督導效率的提升
- 25 社會工作者應清楚了解自己的角色和職務後，明確設定出能做或不能做的底線，係屬下列何種自我管理的技巧？  
(A)管理期望 (B)管理工作量 (C)管理壓力 (D)管理界限
- 26 對於社會服務機構志工招募的說明，下列敘述何者錯誤？  
(A)招募策略至少包括目標招募、人際網絡招募、團體招募、網路招募等  
(B)志工招募的策略應多元多樣，而其中又以志工引介方式吸引民眾報名的效果較好  
(C)志工甄選時，面試重點在於確認是否具備社會工作專業知能  
(D)志工完成招募並前來報到後，單位可安排資深志工帶領新進志工
- 27 有關組織之風險管理的意涵，下列敘述何者錯誤？  
(A)風險事件的發生機率或其影響是可以減少的  
(B)風險管理目標在追求零風險  
(C)除消極地避免風險的產生，以及降低風險的影響外，更應積極在可承受的風險下，創造更高的價值產出  
(D)風險管理可以協助組織改善績效
- 28 有關全面品質管理 (total quality management, TQM)，下列敘述何者錯誤？  
(A) TQM 是以領導者為中心的組織策略引導架構  
(B) TQM 是為了達到持續改善服務品質與追求顧客滿意  
(C) TQM 是管理品質保證的一套全面性架構  
(D) TQM 是由組織所採取之全面性顧客導向型系統

- 29 有關「避免因更換照顧者或服務提供者，而影響到與服務使用者之間的信賴關係」之敘述，係屬下列社會服務品質的何種要素？  
(A)公平性 (B)持續性 (C)同理性 (D)保證性
- 30 從系統觀點對於服務品質的構面分類，每一個構面都有其必要性，有關「由所提供服務所帶來的改變現象」之敘述，係屬下列何種構面？  
(A)結構面 (B)過程面 (C)結果面 (D)感知面
- 31 目標管理 (management by objective, MBO) 的特性與傳統績效管理有所不同，有關 MBO 的敘述，下列何者正確？  
(A) MBO 是偏向 X 理論的管理模式 (B) MBO 強調服從、紀律與程序  
(C) MBO 鼓勵團隊合作、互助分享 (D) MBO 視組織目標的重要性高於個人目標
- 32 社會服務品質有別於一般的商品品質，有關社會服務品質的特性，下列敘述何者正確？  
(A)社會服務品質在生產過程中消費者參與較少  
(B)社會服務品質是以追求利潤為目標  
(C)社會服務品質主要是以社會上的弱勢族群為對象  
(D)社會服務品質通常是有形且不易變動的
- 33 專業團隊的運作為影響社會服務機構經營績效的重要因素之一，有關「專業團隊」的敘述，下列何者錯誤？  
(A)專業團隊可避免服務提供的零散、重疊  
(B)專業團隊有助於專業角色和任務分工  
(C)專業團隊成員應堅守自身的專業訓練，不宜輕易受他人影響  
(D)專業團隊可實現全人性與整合性的照顧服務輸送
- 34 「由同一層級但不同工作領域的員工所組成，在一起完成某一特定任務」，係屬於下列何種團隊類型？  
(A)專案團隊 (B)自我管理團隊 (C)虛擬團隊 (D)跨功能工作團隊
- 35 有關社會服務領域的夥伴關係 (partnership) 具備的共同特性，下列何者錯誤？  
(A)正式關係高於非正式關係 (B)綜效與增值  
(C)持久性關係 (D)無縫隙之整合性服務
- 36 社會服務財務管理中須了解環境、案主、專業價值及服務操作方式，以及服務的質和量對資源的要求和財務預算的影響，係屬下列何者的主要職責？  
(A)管理者 (B)會計 (C)行政人員 (D)專業人員
- 37 可認知組織目的和目標，去除部門間的界線，處理長期計畫，檢視成本與效益的關係，係屬下列何種預算類型？  
(A)零基預算 (B)方案預算 (C)功能預算 (D)逐項預算
- 38 一種基於使用者利益的行銷，目的在於鼓勵標的群使用組織認為符合其需求的特定產品或服務 (例如：消費者保護運動的行銷)，係屬下列何種行銷模式？  
(A)正向行銷 (positive marketing) (B)個人行銷 (personal marketing)  
(C)反行銷 (anti-marketing) (D)去行銷 (de-marketing)
- 39 有關社會福利組織行銷的理念，下列敘述何者錯誤？  
(A)社會福利組織為了維繫生存達成使命，必須重視行銷管理  
(B)行銷管理本質就是需求管理，藉由了解不同的需求狀態訂定行銷決策  
(C)社會服務行銷的目的主要是為募款，僅需提供組織相關訊息給捐款者、贊助者  
(D)社會服務行銷將資源轉為理念、產品和服務，再分配給各種不同人群
- 40 擔心隨著創新而來的責任與變化，可能導致必須學習新的事務，係屬下列何種抗拒創新的原因？  
(A)認知差異 (B)組織惰性 (C)威脅與不確定性 (D)利益考量