

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、社會福利組織管理者在決策過程中，常見的決策偏誤為何？並請進一步說明可採取的補救方法為何？(25分)

二、試論述市場商品與社會服務品質特性之差異，並請舉任一社會工作實務領域(例如：長期照顧、早期療育……等)說明民眾所重視的社會服務品質為何？(25分)

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 社會工作是助人的專業，助人要有方法，所以需要管理。下列有關管理本質之敘述，何者不適當？
(A)管理與服務是兩回事 (B)管理是創造績效
(C)管理是掌握核心 (D)管理是需要持續學習
- 2 隨著社會服務內、外部環境的變化，「策略性規劃」為重要的方法之一。下列有關策略性規劃的敘述，何者錯誤？
(A)對組織整體之長期使命做詳細研討與確定
(B)期待新的趨勢與變化
(C)視未來是可預期的，以現在的基礎作為未來的決策藍圖
(D)經由策略性規劃與策略的執行、評估構成策略管理
- 3 對於新管理主義的敘述，下列何者錯誤？
(A)降低政治決策對公共服務管理的直接干預
(B)強調服務使用者對服務供給的選擇權與發言權
(C)經濟、效率與效能是其所追求的目標，強調契約化、消費主義與競爭
(D)重視社區的參與，強調地方政府與社區之間夥伴關係的建立
- 4 組織結構界定組織成員間的分工架構與合作關係，其中有關組織決策權之所在，係屬於下列何種構面？
(A)複雜化 (complexity) (B)正式化 (formalization)
(C)集中化 (centralization) (D)標準化 (standardization)
- 5 組織團隊溝通時，所有成員都可以自由地向他人傳遞訊息，屬於下列何種組織溝通的路徑？
(A)鏈狀網絡 (chain network) (B)輪狀網絡 (wheel network)
(C)環狀網絡 (circle network) (D)網狀網絡 (all-channel network)

- 6 組織分化 (organizational differentiation) 可依組織內部決策權力集中狀況區分為集權化與分權化。下列有關集權化的敘述，何者錯誤？
- (A)易於以組織整體執行共同的政策 (B)可彈性回應地方／基層的環境與需求
(C)易於協調和管理控制 (D)促進規模經濟和降低行政成本
- 7 依據領導的路徑目標理論，若是「機構內的正式職權關係分明、清楚時」，領導者較適合採取何種領導方式？
- (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)成就取向型領導 (achievement-oriented leader)
- 8 機構主管做決策時是「依據知識與經驗而來」，係屬於下列何者決策模式？
- (A)直覺的決策 (B)判斷的決策 (C)問題解決的決策 (D)非程式性的決策
- 9 團體決策容易出現團體盲從 (group thinking) 現象，乃是因為團體決策何種缺點所致？
- (A)要花費更多時間 (B)要花費更多人力 (C)少數壟斷 (D)從眾壓力
- 10 充分授權以讓組織員工在面臨外在環境變遷時，能夠嘗試錯誤、改善問題、提升自我能力。此敘述符合下列何種管理思維？
- (A)人群關係學派 (B)知識管理 (C)系統理論 (D)學習型組織
- 11 某家機構最近來了一位新主管，他發現目前機構的工作過於鬆散，因此決定對社工員進行管控措施，包括社工員每日須完成個人的工作檢核表，同時明確規定他們每天要做的事、報告外出工作往返時間與地點。這位主管採取的是那種管理思維？
- (A) X 理論 (B) Y 理論 (C) Z 理論 (D) S 理論
- 12 有關平衡計分卡 (Balanced Scorecard, BSC) 的四大構面，何者錯誤？
- (A)財務構面 (B)顧客構面 (C)外部流程構面 (D)學習與成長構面
- 13 最佳價值 (Best Value) 強調經濟、效率、效能的同時，又能符合公平正義的目標，下列有關最佳價值的敘述，何者錯誤？
- (A)立約者雙方建立在長期的社會交換、互信、互賴與特定夥伴的承諾
(B)讓地方政府思考特定服務契約的適當性
(C)重視利害關係人間的抗衡與競爭
(D)鼓勵更多績效取向的文化
- 14 某單位以過去兩年來接受服務之家暴相對人的數量與特徵、服務項目以及仍在等待服務的人數作為方案規劃之基礎，係屬於 J. Bradshaw 那一個需求評量的觀點？
- (A)表達性需求 (B)感受性需求 (C)規範性需求 (D)相對性需求
- 15 社會服務方案的目的主要在協助個人、團體或社區解決問題，一旦問題被確認和界定後，這些問題必須要先被轉換成什麼，才能再轉換成服務或介入的相關策略？
- (A)術語 (B)需求 (C)資源 (D)標的人口群
- 16 在擬訂新的政策或方案時，常常會透過舉辦焦點團體來收集相關需求，這種進行需求評量的作為是何種需求概念？
- (A)規範性需求 (B)感覺性需求 (C)表達性需求 (D)比較性需求
- 17 相較於方案「外部評估」，有關「內部評估」(internal evaluation) 的敘述，下列何者錯誤？
- (A)評估結果具有可靠性與客觀性 (B)較易掌握組織結構與方案的相關內容與知識
(C)可隨時掌握方案的進度與第一手消息 (D)較可避免方案執行者的防衛機制
- 18 邏輯模式的方案規劃提供一個用以檢驗方案構成要素的架構，包含輸入、過程、輸出、成果與影響等。下列關於這五個要素的說明，何者正確？
- (A)針對方案之服務對象進行問題分析與優勢剖析，此是屬於影響要素的工作重點
(B)過程要素是指使用輸入之資源與原料，以達成方案目標所需實施的各項活動與程序
(C)輸出是指服務對象在方案開始與結束之間，其生活品質所產生改變的測量
(D)成果是指方案活動的直接產物，以確認服務對象實際接受的服務量

- 19 關於方案「形成性評估」(formative evaluation)之敘述，下列何者錯誤？
(A)焦點在於過程目標
(B)有助於了解方案執行時的阻力與助力
(C)有助於方案執行者判斷是否需要修正方案的運作
(D)用來評估方案的成果
- 20 有關人事管理與人力資源管理之間的區別，下列敘述何者錯誤？
(A)人事管理是以組織為主，人力資源管理是以成員為主
(B)人事管理是功能取向，人力資源管理是作業取向
(C)人事管理的勞資關係保守，人力資源管理有適當的溝通管道
(D)人事管理的管理模式是反應式，人力資源管理是預警式
- 21 機構設定某一工作職務應具備的資格或條件，如知識技能、經驗和能力等，係屬於工作設計的那種產出？
(A)工作分析 (B)工作說明 (C)工作規範 (D)工作脈絡
- 22 組織分部化主要是建立在「處遇方法專門化」之信念上，期待形成所謂的「專精領域」，係屬於下列何種部門劃分的類型？
(A)依「方案」分部化 (B)依「功能」分部化
(C)依「服務」分部化 (D)依「地區」分部化
- 23 志工是社會福利機構重要的人力資源，辦理志工表揚是屬於志工管理的那個面向？
(A)志工招募 (B)志工訓練 (C)志工激勵 (D)志工維繫
- 24 風險係指潛在影響組織目標之事件，及其發生之可能性與嚴重程度。就組織層次而言，風險管理可以協助組織改善績效，下列何者不是風險管理執行的要項？
(A)風險辨識 (B)風險分析 (C)風險評量 (D)追求零風險
- 25 績效管理(performance management)係一套提升或維繫績效的整合性管理活動，下列何者不是其主要目的？
(A)策略性目的：結合願景使命策略等，達成組織與個人目標
(B)處罰性目的：藉由考核篩選剔除不適任員工
(C)行政性目的：創造公平合理與具激勵性之工作氛圍
(D)決策性目的：藉由績效獲取，讓組織未來創新與發展
- 26 有關目標管理系統(management by objective type systems, MBO-type system)的敘述，下列何者錯誤？
(A) MBO 往往扎根於人事系統
(B) MBO 著重輸出、立即成果、品質和生產力
(C) MBO 的標的往往是特定時間的方案
(D) MBO 往往持續測量，少有變化
- 27 相較於「一般組織」，下列何者為「品質組織」的特性之一？
(A)重視數字 (B)著重於發現問題
(C)提高訓練支出 (D)藉由減少資源以抑制成本
- 28 某機構在偏遠山區推動社會服務部落廚房送餐方案，按照原先的規劃提供 2,400 人次以上送餐服務，係屬於下列何者社會服務績效？
(A)產出(output) (B)過程(throughput)
(C)投入(input) (D)成果(outcome)

- 29 社會服務方案的績效管理中，方案的成果目標（outcome objectives）極為重要，下列敘述何者不屬於成果目標？
- (A)提升高危機青少年的畢業率 (B)將設計一套少年個案篩選系統
(C)減少兒童受虐及疏忽事件的再發生 (D)寄養家庭中的孩子能夠回到原生家庭
- 30 目標管理主張用目標來引領員工自我管理，以激發員工潛力，改善自我績效。有關目標管理的特色，下列敘述何者錯誤？
- (A)目標管理是一種偏向 X 理論的管理模式
(B)目標管理以願景、使命設定組織的策略目標
(C)目標管理主張開放、自主的組織文化，互助分享與團隊合作
(D)強調對員工支持、信任、授權、自我管理
- 31 方案評估有很多不同的類型，下列何種評估的主要目的是「發現方案進行當中是否偏離原先所設定的目標」？
- (A)投入評估 (B)形成評估 (C)產出評估 (D)效果評估
- 32 在社會服務機構夥伴關係中，強調聯合多個組織致力於共同的目的，且維持較持久的關係，是屬於何種類型的夥伴關係？
- (A)合作關係（cooperative relationships） (B)協調的夥伴關係（coordinated partnerships）
(C)協力（collaboration） (D)訊息交換同儕（message exchange peer）
- 33 人群服務機構預算系統之建立，下列何者不是其主要之目的？
- (A)財務控制 (B)管理 (C)規劃 (D)利潤分配
- 34 有關社會福利機構的逐項預算（line-item budgeting）之敘述，下列何者錯誤？
- (A)又稱歷史預算法 (B)又稱漸進式預算
(C)可以反映出機構的目的與目標 (D)項目之間是互斥的
- 35 非營利組織的管理，強調要設法增加資產、減少負債，以求永續經營或損益平衡。下列何者屬於「固定資產」？
- (A)建築物與土地 (B)專利權
(C)投資營業部門的利益收入 (D)預收款
- 36 行銷計畫始於服務對象的需求與偏好，係屬下列何種行銷導向？
- (A)銷售導向 (B)生產導向 (C)產品導向 (D)顧客導向
- 37 某身心障礙機構開了一家餐廳作為心智障礙者的庇護職場，在餐廳牆壁上貼滿心智障礙者的笑臉，在桌子的玻璃下也有「因為您的愛心，將為我們帶來自信與尊嚴」等標語，現場更有多位心智障礙者擔任服務人員。這種行銷策略是：
- (A)體驗行銷 (B)一對一行銷 (C)差異行銷 (D)集中行銷
- 38 藉由社會關注的焦點，策劃富有創意的活動，以成為大眾關心的議題，更因此吸引媒體的報導與捐款人的參與，辦理活動是有其必要性的，係屬於下列何種行銷方式？
- (A)關係行銷 (B)事件行銷 (C)善因行銷 (D)內部行銷
- 39 下列何者不是常用的社會服務資訊系統之內容？
- (A)個案資訊 (B)市場資訊 (C)機構資訊 (D)社區資訊
- 40 組織變革包括解凍（unfreezing）、改變（changing）、再結凍（refreezing）三個階段，下列何者不屬於解凍階段的重要特徵？
- (A)工作重點在於排除員工對變革的抗拒心理
(B)要能透過具體資料向員工說明變革的勢在必行
(C)給予員工支持或採取新的報酬制度
(D)需努力讓員工對變革保持更為開放的態度