甲、申論題部分：（50分）

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。

請以藍、黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。

本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

1. 某非營利組織新設住宿型長期照顧機構，內部規劃190個床位，因為即將完工開幕，必須儘快完成工作人員甄選，包括專職人力的社會工作師、護理師、照顧服務員、行政會計、安全衛生人員、廚工、司機等，以及兼職營養師、職能及復健治療師等；想到的召募方法包括：⑴原來的機構內部召募、⑵廣告、⑶員工推薦、⑷公共就業服務機構、⑸私人就業服務機構、⑹學校應屆就業輔導等。請說明典型的甄選程序包括那些步驟，以及比較這些應徵者來源之優缺點。（25分）
2. 共生社區的理念主張讓照顧家庭在社區中得以獲得支持與互助。請以社區中家庭照顧者為對象，依據共生社區的理念設計服務方案，提出方案目標，並舉例說明方案產出（output）及方案成效（outcome）的評估指標。（25分）

乙、測驗題部分：（50分）　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　代號：3103

本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當答案。

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. 組織的生產過程包括：①經費　②投入　③活動　④產出　⑤結果；就經濟、效率、效能與生產過程的關係而言，經濟（economy）係介於那兩種要素之間？

①②之間 ②③之間 ③④之間 ④⑤之間

1. 規劃是達到組織目標必要的關鍵因素，有關規劃效益之敘述，下列何者錯誤？

規劃是一種階段性的過程，可作為績效評估或責信的依據

規劃可讓員工重視組織的整體目標

規劃可增進資源使用的效率與效能

規劃可建立作為控制之用的目標

1. 決策者常常會有一種「其實我早知道這件事會發生」的錯覺，這是屬於下列何種決策偏誤？

應證偏誤（confirmation bias）

現成偏誤（availability bias）

後見偏誤（hindsight bias）

承諾遞升偏誤（escalation of commitment bias）

1. 相較於傳統式領導，有關自我領導的行為特性，下列何者錯誤？

鼓勵部屬積極主動與創新 鼓勵部屬自我檢視與反思

組織設定工作績效的目標 身體力行成為角色楷模

1. Fiedler認為有效的領導型態端視情境而定，下列何者不是其所認定的情境因素？

領導者與成員的關係 任務結構

職位權力 工作績效

1. 策略規劃常用SWOT分析的技術，完成SWOT後即可擬定適當的策略，若組織面對內部環境的「優勢」及外部環境的「機會」時，應該選擇那種策略？

進攻策略 補強策略 轉型策略 防禦策略

1. 有關組織授權（delegation）的敘述，下列何者錯誤？

讓部屬有更多的自主性與彈性 可激勵團隊與員工的士氣

管理者可將責任轉移給部屬 有助於提升專業管理的技術與效率

1. 有關營造知識管理的實務程序之敘述，下列何者錯誤？

歡迎同質性的建言與點子 排定工作的優先次序

鼓勵平等溝通 保持時間的效率

1. 下列何者不屬於古典管理學派的分支？

科學管理學派 行政管理學派 系統管理學派 科層管理學派

1. 有關社會工作管理的權變理論，下列敘述何者正確？

重視特質勝過於行為 管理者應依情境因素隨機應變

環境封閉導致權變理論的興起 主張行為管理優於科學管理

1. 管理學大師彼得聖吉（Peter M. Senge）的學習型組織主張組織成員需透過五項修練來觀察並掌握環境變化，改變舊思維不要固執己見，要勇於突破障礙才能創新，屬於那一項修練要素？

自我超越（personal mastery） 團隊學習（team learning）

建立共同願景（share vision） 改進心智模式（improve mental models）

1. 科層管理又稱為韋伯主義，其中官僚組織的科層決定了管理運作的基礎。韋伯在《經濟與社會》一書中所探討的官僚組織，下列特徵何者錯誤？

職有專責 規章治事 分層負責 強調授權

1. X理論與Y理論係由麥格雷特（McGregor）提出，有關Y理論對管理的主張，下列敘述何者錯誤？

強調分權與授權 管理要採取引導的方式

組織的要求重於個人需要 管理的措施應具有內在報酬的作用

1. 新公共管理使1980年代歐洲福利國家服務市場產生變革，有關其運作模式之敘述，下列何者錯誤？

係以市場取向的公共選擇理論為基礎 提升政治決策對公共服務管理的直接干預

透過民營化或準市場的模式運作 強調服務使用者對服務供給的選擇權與發言權

1. 有關社會企業特性的描述，下列何者錯誤？

一種以創造弱勢者或環境之利益為基礎的組織所提供的財物或服務

介於政府與志願部門之間

欲以市場／經濟為手段來實現公益／社會的目的

透過銷售財物或服務以創造收益，進而改善弱勢者或環境的不利處境

1. 一個服務身心障礙者的機構向政府申請補助，他們在計畫書寫到：「本市身心障礙者人數逐年增加，但是相關福利預算卻是不增反減，相較於人口數縮減的兒童少年，福利預算卻是緩慢增加，反映出資源配置的不合理，有必要改善」。這樣的訴求突顯的是那一種需求？

感覺性需求 規範性需求 表達性需求 比較性需求

1. 有關需求評量與方案內容之間的關係，下列敘述何者正確？

先決定方案裡的服務項目和作法，再來進行服務對象的需求評量

執行方案之後蒐集成果做成紀錄，稱之為需求評量

需求評量是為了蒐集資訊，以決定方案的目標和適宜的作法

基於社會工作的價值，二個部分最好都不要有服務對象的參與或觀點

1. 在以成效為導向的方案規劃與評估之邏輯模式（logic model）中，有關資源投入運作過程，係屬該模式的何種元素？

設定目標及目的 服務設計 服務產出 成效評估

1. 有關方案正式執行前進行的評估，不包括下列何者？

需求評量 投入評估 可行性評估 效率評估

1. 有關方案服務品質相關的向度，下列敘述何者錯誤？

「保證性」是指工作人員友善、有禮、體貼、以及具專業知識的程度

「人性化」是指服務對象能以其可理解的語言，隨時獲得與產品或服務相關的資訊

「一致性」是指產品或服務符合標準之程度

「安全性」是指在無風險的安全設施中提供產品或服務

1. 某方案的目標是「提升親密關係受暴婦女的自我權能」，內容是為受暴婦女辦理支持團體、心理劇課程、藝術創作社團等，年度報告裡呈現了各場次人數和時數，以及參與者活動前、後的自我權能量表檢測的變化，還有創作公開展演的新聞報導數量及網頁觸及人數。上述方案評估涉及的類型，下列組合何者正確？①產出　②成效　③成本效益　④滿意度　⑤服務品質　⑥社會影響力

①②③ ②④⑥ ①②⑥ ④⑤⑥

1. 衡量學員透過訓練學得新知識與技能的程度，係屬下列何種員工培訓評估準則？

反應層次 學習層次 行為層次 結果層次

1. 重視勞工是否在安全暨健康的環境中工作，係屬於人力資源管理中何種活動？

僱用 培訓 激勵 維繫

1. 視督導關係為一種親子關係的反射，亦即督導過程的目標，是要能夠培育一位免於依賴督導者之獨立和專業的社工人員，係屬下列何種社會工作督導的觀點？

發展性督導觀點 心理動力督導觀點 優勢督導觀點 管理主義督導觀點

1. 社會工作諮詢是一種間接的社會工作服務方法，下列何者是其主要權力基礎？

法定權（legitimate power） 獎賞權（reward power）

專家權（expert power） 強制權（coercive power）

1. 有關志願服務團隊運作的原則，下列敘述何者錯誤？

以團隊使命凝聚人心 培養互信的團隊文化

發揮志工專長的個人表現 強調成員的共同承擔

1. 有關危機對於社會服務機構可能造成的影響，下列敘述何者錯誤？

危機若未妥善處理，將嚴重影響組織的聲譽或形象

危機的發生可能衝擊到組織的價值或目標，而與政府部門或公共組織間產生衝突或難以整合

危機出現的時機、地點難以事前預測，故難以精確進行決策

處理危機的過程中往往涉及太多利害關係人，致使組織能量難以負荷，故須以維繫組織生存為前提

1. 災難管理週期可分為災難預防期、災難整備期、災難應變期以及災難重建期。下列何者是災難整備期的主要工作之一？

實施防災教育 防災與救災人員的組訓與演練

動員救災資源 預警系統的建構

1. 目標管理（management by objective, MBO）係指以管理者與部屬共同設定的目標來管理部屬，並將目標視為激勵、評估與控制的基礎，以確保目標的達成。下列何者不是目標管理的主要特性？

目標導向：MBO主張目標要明確、可轉化為可具體衡量評估的有形指標

控制導向：MBO主張執行過程主要由管理者監督員工以減少失誤

授權導向：MBO主張管理者應適度將決策權授予員工

參與導向：MBO主張目標設定是由員工共同參與討論並建立共識所決定

1. 社會服務的品質觀點依據其發展脈絡有所不同，認為品質即是充權顧客，讓顧客覺得更有權力，係屬下列社會服務品質的何種觀點？

科學或專家觀點 傳統觀點 管理或卓越觀點 消費主義觀點

1. 有關社會服務品質要素定義的敘述，下列何者錯誤？

持久性（durability）：在可用的資源內儘可能提供有效率的服務

可近性（accessibility）：服務易被取得的或提供服務機構距離具近便的

安全性（security）：能適切管理風險與危險

公開（openness）：提供充分的資訊及決策透明

1. 有關傳統一般組織與品質服務組織之差異，下列敘述何者錯誤？

一般組織時常藉由減少資源以抑制成本

品質服務組織著重於問題之發現，而非預防

品質服務組織視品質與服務效率的改善為組織集體的努力

一般組織由制度經營，參與者處於被動之地位

1. 社會福利機構在建構專業團隊後，對「人」的管理需注意之原則，下列敘述何者錯誤？

發展與運用遊戲規則

為了團隊的人際和諧，管理者應暫時擱置人際衝突

促使服務使用者參與

管理者要能善用溝通、記錄

1. 有效的網絡治理的關鍵在於網絡管理，有關網絡管理的敘述，下列何者錯誤？

將不同的機構和利害關係人結合在一起，以一種新的跨域方式共同工作

網絡關係必須能彈性因應目標的調整

網絡關係必須能適切管理信任與風險

網絡關係應避免因環境變異而調整

1. 當面對衝突時，作為一個主管，可選擇避免衝突、迎戰、對抗或嘗試去解決衝突。為了期待能順利解決衝突，下列何者方法正確？①規避或掩飾衝突　②避免偏袒任何一方　③認真傾聽　④建立信任　⑤假設衝突會自然被解決　⑥持續檢視事情是否已獲得實際改善

①③⑤⑥ ①②④⑤ ②③④⑥ ②③④⑤

1. 預算編列攸關組織服務的推動能否進行，社會工作者應注意預算編列原則，下列敘述何者正確？

為確保與組織服務的方向一致，與「年度業務計畫書」要有緊密關聯

為避免經費提供者將預算打折，應寬估一成預算

為確保董事會順利支持，應樂觀估算所有可能的收入

為確保組織財務紀律與穩定，應確保收入大於支出

1. 在服務輸送系統中更積極的努力行銷，以增加現有服務的使用率，例如鼓勵既有的服務對象更頻繁地使用服務，係屬下列何種社會行銷策略？

市場開發 產品開發 市場滲透 多角化經營

1. 有關社會福利機構募款之敘述，下列何者錯誤？

長期且穩定的募款是社會福利機構的營運基礎

社會工作者是專業助人者，宜儘量避免參與募款工作

募款時宜提供捐款人多樣的選擇管道

社會福利機構應與捐款人建立長期且穩定的關係

1. 非營利組織應該要充分掌握各類資訊，以利做出適當的決策。有關不同類型資訊的敘述，下列何者正確？

服務訊息是敘述服務對象以及其重要他人的訊息，例如問題、歷史、服務狀況等

個案訊息是機構內各單位提供給個案的服務人數、人次、服務類型等

機構訊息是指機構內部資訊，包括年度收入狀況、員工平均學歷、以及機構使命等

社區訊息是指機構所在區域的相關訊息，包括個案接受服務的期限、就業和服務結果的資料等

1. 有關社會服務變革的敘述，下列何者正確？

計畫性變革是指可以預期組織內部將發生的變革，因此能未雨綢繆

漸進式變革是指突然發生的變革，無法預期也無從準備

由上而下的變革是指變革透過一段醞釀和一系列與主管討論後決定

由下而上的變革易因不確定性而導致員工抗拒