

114年第一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、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：(1)原來的機構內部召募、(2)廣告、(3)員工推薦、(4)公共就業服務機構、(5)私人就業服務機構、(6)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）

二、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

- (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 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？
(A)①②之間 (B)②③之間 (C)③④之間 (D)④⑤之間
- 2 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？
(A)規劃是一種階段性的過程，可作為績效評估或責信的依據
(B)規劃可讓員工重視組織的整體目標
(C)規劃可增進資源使用的效率與效能
(D)規劃可建立作為控制之用的目標
- 3 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？
(A)應證偏誤（confirmation bias）
(B)現成偏誤（availability bias）
(C)後見偏誤（hindsight bias）
(D)承諾遞升偏誤（escalation of commitment bias）
- 4 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？
(A)鼓勵部屬積極主動與創新 (B)鼓勵部屬自我檢視與反思
(C)組織設定工作績效的目標 (D)身體力行成為角色楷模

- 5 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？
(A)領導者與成員的關係 (B)任務結構
(C)職位權力 (D)工作績效
- 6 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？
(A)進攻策略 (B)補強策略 (C)轉型策略 (D)防禦策略
- 7 有關組織授權（delegation）的敘述，下列何者錯誤？
(A)讓部屬有更多的自主性與彈性 (B)可激勵團隊與員工的士氣
(C)管理者可將責任轉移給部屬 (D)有助於提升專業管理的技術與效率
- 8 有關營造知識管理的實務程序之敘述，下列何者錯誤？
(A)歡迎同質性的建言與點子 (B)排定工作的優先次序
(C)鼓勵平等溝通 (D)保持時間的效率
- 9 下列何者不屬於古典管理學派的分支？
(A)科學管理學派 (B)行政管理學派 (C)系統管理學派 (D)科層管理學派
- 10 有關社會工作管理的權變理論，下列敘述何者正確？
(A)重視特質勝過於行為 (B)管理者應依情境因素隨機應變
(C)環境封閉導致權變理論的興起 (D)主張行為管理優於科學管理
- 11 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？
(A)自我超越（personal mastery） (B)團隊學習（team learning）
(C)建立共同願景（share vision） (D)改進心智模式（improve mental models）
- 12 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？
(A)職有專責 (B)規章治事 (C)分層負責 (D)強調授權
- 13 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？
(A)強調分權與授權 (B)管理要採取引導的方式
(C)組織的要求重於個人需要 (D)管理的措施應具有內在報酬的作用
- 14 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？
(A)係以市場取向的公共選擇理論為基礎 (B)提升政治決策對公共服務管理的直接干預
(C)透過民營化或準市場的模式運作 (D)強調服務使用者對服務供給的選擇權與發言權
- 15 有關社會企業特性的描述，下列何者錯誤？
(A)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
(B)介於政府與志願部門之間
(C)欲以市場／經濟為手段來實現公益／社會的目的
(D)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
- 16 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？
(A)感覺性需求 (B)規範性需求 (C)表達性需求 (D)比較性需求
- 17 有關需求評量與方案內容之間的關係，下列敘述何者正確？
(A)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
(B)執行方案之後蒐集成果做成紀錄，稱之為需求評量
(C)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
(D)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

- 18 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？
(A)設定目標及目的 (B)服務設計 (C)服務產出 (D)成效評估
- 19 有關方案正式執行前進行的評估，不包括下列何者？
(A)需求評量 (B)投入評估 (C)可行性評估 (D)效率評估
- 20 有關方案服務品質相關的向度，下列敘述何者錯誤？
(A)「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
(B)「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
(C)「一致性」是指產品或服務符合標準之程度
(D)「安全性」是指在無風險的安全設施中提供產品或服務
- 21 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
(A)①②③ (B)②④⑥ (C)①②⑥ (D)④⑤⑥
- 22 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？
(A)反應層次 (B)學習層次 (C)行為層次 (D)結果層次
- 23 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？
(A)僱用 (B)培訓 (C)激勵 (D)維繫
- 24 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？
(A)發展性督導觀點 (B)心理動力督導觀點 (C)優勢督導觀點 (D)管理主義督導觀點
- 25 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？
(A)法定權（legitimate power） (B)獎賞權（reward power）
(C)專家權（expert power） (D)強制權（coercive power）
- 26 有關志願服務團隊運作的原則，下列敘述何者錯誤？
(A)以團隊使命凝聚人心 (B)培養互信的團隊文化
(C)發揮志工專長的個人表現 (D)強調成員的共同承擔
- 27 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？
(A)危機若未妥善處理，將嚴重影響組織的聲譽或形象
(B)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
(C)危機出現的時機、地點難以事前預測，故難以精確進行決策
(D)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
- 28 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？
(A)實施防災教育 (B)防災與救災人員的組訓與演練
(C)動員救災資源 (D)預警系統的建構
- 29 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？
(A)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
(B)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
(C)授權導向：MBO 主張管理者應適度將決策權授予員工
(D)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
- 30 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？
(A)科學或專家觀點 (B)傳統觀點 (C)管理或卓越觀點 (D)消費主義觀點

- 31 有關社會服務品質要素定義的敘述，下列何者錯誤？
(A)持久性（durability）：在可用的資源內儘可能提供有效率的服務
(B)可近性（accessibility）：服務易被取得的或提供服務機構距離具近便的
(C)安全性（security）：能適切管理風險與危險
(D)公開（openness）：提供充分的資訊及決策透明
- 32 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？
(A)一般組織時常藉由減少資源以抑制成本
(B)品質服務組織著重於問題之發現，而非預防
(C)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
(D)一般組織由制度經營，參與者處於被動之地位
- 33 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？
(A)發展與運用遊戲規則
(B)為了團隊的人際和諧，管理者應暫時擱置人際衝突
(C)促使服務使用者參與
(D)管理者要能善用溝通、記錄
- 34 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？
(A)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
(B)網絡關係必須能彈性因應目標的調整
(C)網絡關係必須能適切管理信任與風險
(D)網絡關係應避免因環境變異而調整
- 35 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
(A)①③⑤⑥ (B)①②④⑤ (C)②③④⑥ (D)②③④⑤
- 36 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？
(A)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
(B)為避免經費提供者將預算打折，應寬估一成預算
(C)為確保董事會順利支持，應樂觀估算所有可能的收入
(D)為確保組織財務紀律與穩定，應確保收入大於支出
- 37 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？
(A)市場開發 (B)產品開發 (C)市場滲透 (D)多角化經營
- 38 有關社會福利機構募款之敘述，下列何者錯誤？
(A)長期且穩定的募款是社會福利機構的營運基礎
(B)社會工作者是專業助人者，宜儘量避免參與募款工作
(C)募款時宜提供捐款人多樣的選擇管道
(D)社會福利機構應與捐款人建立長期且穩定的關係
- 39 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？
(A)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
(B)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
(C)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
(D)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
- 40 有關社會服務變革的敘述，下列何者正確？
(A)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
(B)漸進式變革是指突然發生的變革，無法預期也無從準備
(C)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
(D)由下而上的變革易因不確定性而導致員工抗拒