

114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、
114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、試以一社會服務方案為例，說明該方案的目標及其在進行成效評估時，可採取的資訊蒐集方法為何？並說明其優點與限制。（25 分）
- 二、經歷了新冠肺炎疫情的洗禮之後，社會工作者更能使用資訊通訊科技（Information Communication Technology, ICT）於日常工作中。然而，這也帶來許多新的管理議題與風險課題。請就社會工作者在資訊安全、專業能力、公共自我揭露、以及經營機構社群媒體（例如：小編）等項目，在實務運作上需注意那些事項？並舉例說明之。（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 社會工作組織設置「督導」一職以監督服務工作的進行，係屬於下列那一種控制的方式？
(A)事前控制 (B)前向控制 (C)同步控制 (D)回饋控制
- 2 有關管理的本質與意涵，下列敘述何者正確？
(A)管理只是管理者的工作，其他工作者沒有責任
(B)管理的 80/20 法則，強調管理者若能找到最省力的 80%，就可能再創造最有績效的 20%
(C)管理是增加規定與工作內容，因此管理的重點是「加」
(D)管理不是抓權，如果管理者願意授權、分權，鼓勵部屬發揮才華，就能凝聚組織的向心力
- 3 有關轉換型領導（transformational leadership）的敘述，下列何者錯誤？
(A)轉換型領導被定義為「有目的和願景的參與」
(B)轉換型領導能創造組織願景與使命感，具有個人魅力，比較偏向特質論
(C)轉換型領導能夠促進溝通、權力分享，同時也重視過程和結果
(D)轉換型領導的重點在於充權，是組織的新典範
- 4 有關領導理論的敘述，下列何者錯誤？
(A)特質論認為領導特質是本身的天賦
(B)行為論的發展著眼於好的領導者會做些什麼事情，並試圖解釋領導行為或領導風格
(C)情境理論認為領導係視情境而定的選擇
(D)轉換型領導理論係領導者設定目標並激勵部屬努力工作，是最常見的領導行為模式

- 5 依據決策者的理性程度可將決策分為不同類型。若社會工作者在對個案提供服務時，採取下列何種決策類型可能容易出現「情感轉移」的現象？
- (A)直覺的決策 (intuitive decision-making)
 - (B)判斷的決策 (judgmental decision-making)
 - (C)非程式性的決策 (non-programmed decision-making)
 - (D)問題解決的決策 (problem-solving decision-making)
- 6 有關激勵的公平理論 (equity theory) 的敘述，下列何者錯誤？
- (A)強調管理者在激勵員工時，激勵的程序要符合公平原則
 - (B)員工會比較投入與報酬之間的關係，並比較所得的「淨值」
 - (C)若員工覺得該淨值與其他員工所獲得的是相等的，便會有公平的感覺，反之就會有不公平的感覺
 - (D)若員工感覺不公平，就會產生「認知失調」，離職是唯一的選擇
- 7 組織依規章、程序來規範組織運作與員工行為的程度多寡，係屬下列何種組織結構的構面？
- (A)複雜化 (complexity)
 - (B)正式化 (formalization)
 - (C)部門化 (departmentalization)
 - (D)集中化 (centralization)
- 8 有關參與管理的敘述，下列何者錯誤？
- (A)參與的意義在於領導者是承擔解決問題的角色
 - (B)在人群服務領域中，參與也是一種道德義務
 - (C)參與管理與社會工作價值的「充權」相輔相成
 - (D)參與管理與「案主自決」的理念相符
- 9 組織之間依發動者職位會有所謂的「橫向溝通」，下列何者不屬於橫向溝通的功能？
- (A)部門內的問題解決
 - (B)工作進度報告
 - (C)跨部門的協調
 - (D)組織之間的訊息交換
- 10 有關社會工作實務與知識管理之敘述，下列何者錯誤？
- (A)存在員工個人腦海裡的主觀見解或直覺，係屬內隱知識
 - (B)服務過程的個案紀錄，係屬外顯知識
 - (C)內隱知識轉換為內隱知識，係屬 SECI 模型的社會化 (socialization)
 - (D)內隱知識轉化為外顯知識，係屬 SECI 模型的融合 (combination)
- 11 有關古典管理學派的論述，下列敘述何者錯誤？
- (A)強調非正式關係對團體任務和目標達成的重要性
 - (B)依組織目的和正式結構來思考組織的運作
 - (C)藉由管理來充分利用現有資源，並降低成本，增進效率
 - (D)將管理的論述從經驗法則帶向科學方法
- 12 有關組織管理權變理論 (contingency theory) 的假設，下列敘述何者錯誤？
- (A)人們經常帶著不同的需求與動機到組織
 - (B)勝任感的動機雖存在於所有人的心中，不同的人可以不同的方式實現
 - (C)當任務與組織之間配合時，勝任感的動機最有可能被實現
 - (D)勝任感的動機僅有短暫的激勵效果，勝任目標達成，動機即消失
- 13 有關行政管理學派的敘述，下列何者錯誤？
- (A)費堯 (H.W. Fayol) 是行政管理學派創始者，被稱為現代經營管理之父
 - (B)基於大型組織管理上的需要，將焦點置於整個組織的管理與管理行動
 - (C)管理是一種對所有人類在市場、政府甚至家庭的普遍性行動
 - (D)費堯的十四項管理原則具有彈性，且能夠機動因應詭譎多變的環境
- 14 有關霍桑研究 (Hawthorne Works Studies) 的發現，下列敘述何者錯誤？
- (A)個體知覺到自己處於被研究或觀察狀態，並不會改變其平常的工作方式與表現
 - (B)行為與感情是緊密關聯的
 - (C)金錢對產出影響並不如團體的標準、感情及安全感
 - (D)非正式領導者可能會影響組織參與者的行為

- 15 日本學者野中郁次郎（Ikujiro Nonaka）提出知識管理的 SECI 模型，其中新進人員透過觀察資深同事的工作方式，學習其經驗和技巧並寫成書面形式的資料，係屬下列何種類型？
(A)社會化（socialization） (B)外化（externalization）
(C)融合（combination） (D)內化（internalization）
- 16 有關「新管理主義」的特徵，下列敘述何者錯誤？
(A)公部門式的結構 (B)民營化、私有化、購買式服務
(C)力行經濟、效率與效能之 3Es (D)運用準市場和契約委外以扶植競爭
- 17 為受到家庭暴力服務對象提供緊急安置住所，係屬下列馬斯洛（Maslow）需求階層理論中的何種需求？
(A)生理需求 (B)愛與歸屬感需求 (C)自尊需求 (D)自我實現需求
- 18 下列何者是方案實際接受服務的人口群？
(A)一般人口群（general population） (B)風險人口群（population at-risk）
(C)案主人口群（client population） (D)標的人口群（target population）
- 19 下列何種評估是在方案結束後才進行？
(A)總結性評估 (B)可行性評估 (C)形成性評估 (D)需求評量
- 20 有關社會服務機構員工的招募，下列敘述何者錯誤？
(A)招募員工需確認需求內涵，通常出現在人力資源規劃方案之招募計畫
(B)招募是一種填補組織空缺職位或因應服務擴充而尋找潛在候選人的過程
(C)招募指為因應人力需求，設法吸引合格且有意願的求職者前來應徵的過程
(D)招募員工須分析可能的人力來源，人力都應來自機構外部
- 21 有關社會服務行銷的特性，下列敘述何者正確？
(A)考量利潤的極大化
(B)以金錢交換有形的產品
(C)交換的通常是無形的產品，如服務、理念
(D)成效易標準化
- 22 有關社會工作諮詢的原則之敘述，下列何者錯誤？
(A)諮詢者應提供受諮詢者行動方面的直接服務
(B)諮詢者應了解受諮詢者有權利接受或拒絕諮詢者所提供的建議
(C)諮詢者必須以同理心加以傾聽，並提供情緒上適當的支持
(D)諮詢者對於諮詢內容應予以保密
- 23 正式督導能致力於將員工實務能力提升到最佳狀態，其中包含四個面向。「督導實際實施的脈絡，也就是督導會談的討論和策略基礎」，係屬下列何種面向的內涵？
(A)結構 (B)焦點 (C)環境 (D)紀錄系統
- 24 在工作過程中應致力追求「工作—生活的平衡（work-life balance）」，係屬下列何種自我管理的技巧？
(A)管理期望（managing expectation） (B)創新與學習（innovation and learning）
(C)管理界線（managing boundary） (D)區隔化（compartmentalization）
- 25 依據志工的服務出席率來評量其服務表現，係屬於下列何種類型的評量指標？
(A)特質指標 (B)能力指標 (C)結果指標 (D)品質指標
- 26 社工員的角色在災難事件中是不可或缺的，有關社工員在災難管理中的任務，下列敘述何者錯誤？
(A)界定災難與創傷事件，以及了解其性質
(B)在災難與創傷事件發生前、救援中、復原後，將人們的文化多樣性與弱勢人口群的需求納入考量
(C)在災難發生前經由協調計畫、訓練及其他行動，以增強社區回應災難的效能
(D)以同情心來回應災難與創傷事件，以降低居民的創傷
- 27 有關危機管理（crisis management）的敘述，下列何者錯誤？
(A)危機管理為避免或降低危機事件對組織的傷害，維持一種有時效性、固定性的監控與管理過程
(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)危機管理能避免災情擴大，儘速恢復原來功能
(D)好的危機管理能力，將可成為組織的競爭優勢

- 28 有關全面品質管理 (total quality management, TQM), 下列何者為其重要的特色?
(A)財務導向、持續改善、相互合作、強調競爭、學習文化
(B)以客為尊、持續改善、證據導向、參與和充權、學習文化
(C)以客為尊、穩定堅持、科層管理、控制成本、參與和充權
(D)穩定堅持、相互合作、參與和充權、科學驗證、問題導向
- 29 目標與關鍵結果 (objectives and key results, OKR) 是繼 KPI (key performance index) 廣為各界喜好的績效管理工具, 下列敘述何者正確?
(A) KPI 彈性透明方式設定目標; OKR 強調目標, 較忽略過程
(B) KPI 是由上而下分配任務, 重視結果; OKR 是由下而上, 聚焦目標的引導工具
(C) KPI 採滾動式檢討, 強調定期檢查及持續再評估; OKR 原則 1 年調整一次
(D) KPI 通常與績效考核分開; OKR 通常與績效考核連結
- 30 有關社會服務品質之特性, 下列敘述何者錯誤?
(A)以關懷弱勢者和公民為目標 (B)產出和消費不同時發生
(C)品質創造滿足和需求後可能造成資源排擠 (D)生產過程中, 服務使用者較積極參與
- 31 主張衝突必須要被避免, 管理者的責任是要設法消除團體中可能造成衝突的原因, 並在衝突出現時即時予以化解, 係屬於下列何種衝突觀點?
(A)衝突的傳統觀點 (B)衝突的人際關係觀點
(C)衝突的互動觀點 (D)衝突的功能論
- 32 有關社會福利機構的衝突管理意涵, 下列敘述何者錯誤?
(A)衝突是組織或團隊中難以避免的
(B)團隊成員執行被指派的任務時, 不會出現彼此意見不一的問題
(C)衝突是自然、健康, 具有潛在生產性
(D)妥善處理衝突, 可以促進組織目標的達成
- 33 資源管理包含資源的盤點、建構與維繫, 有關資源盤點之意涵, 下列敘述何者錯誤?
(A)有效的資源盤點應從服務目標群、服務提供者、服務供給內容以及服務容量等面向進行檢視
(B)資源盤點為一種有系統且有效率之檢視資源的方法
(C)資源盤點需要先掌握服務目標群的需求狀況, 以利後續分類上的使用
(D)服務容量的盤點重視服務量的多寡, 與目標群的需求量無關
- 34 在社會服務契約委外中, 若依服務個案數與服務項目計算酬勞, 係屬下列何種管理機制?
(A)激勵機制 (B)訊息機制 (C)控制機制 (D)選擇機制
- 35 社會服務契約委外已成為許多社會福利機構主要經費來源, 相較於非社會服務契約, 下列何者屬於社會服務契約的特性?
(A)服務異質且易於變動 (B)較具實質的競爭
(C)績效監督易於進行 (D)績效的監督著重於有形且可移動的產出
- 36 在產品或服務組合中, 各產品呈現在最終用途、生產要求、分配通路或其他面向的關聯程度, 係屬行銷策略的何種構面?
(A)廣度 (B)長度 (C)深度 (D)一致性
- 37 有關公共服務行銷組合「5Ps」模式, 下列敘述何者錯誤?
(A)產品 (P for product) (B)推廣 (P for promotion)
(C)績效 (P for performance) (D)人們 (P for people)
- 38 在運用系統支援組織針對非結構化問題, 制訂與執行決策的一套系統, 係屬下列何種資訊系統的類型?
(A)作業控制 (B)管理控制 (C)功能規劃 (D)策略規劃
- 39 為了讓資訊科技在社會工作實務的應用上能創造出最大效益, 有關社會福利機構對於現代科技的使用, 下列敘述何者錯誤?
(A)資訊科技必須與社會工作的價值相容
(B)資訊科技要能改善服務輸送的效能
(C)資訊科技是主體; 社會工作的價值是客體
(D)資訊科技要能協助專業者釐清及強化服務個案和社區的相關知識
- 40 有關組織變革 (organizational change) 的敘述, 下列何者正確?
(A)組織變革唯有管理者始能擔任觸媒者 (B)外部人員不會是組織變革的媒介
(C)外來的顧問提供的意見, 往往是主觀的 (D)內部媒介較易讓組織變革趨於保守