

## 110 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等別：四等考試  
類科：教育行政  
科目：教育概要

蕭世蒼老師

一、學校行政工作繁雜，為增進工作效能、化解歧見，形成共識，就必須重視溝通。請敘述溝通的意義，再就有效溝通的原則具體說明之。(25 分)

1. 《考題難易》本題相當簡單，針對教育行政溝通基本概念測試。
2. 《破題關鍵》教育行政溝通的基本概念與進行原則。
3. 《使用法條》or《使用學說》溝通的定義、原則，以及尊榮感。
4. 《命中特區》教育概要-第二講-教育行政學-教育行政溝通

### 【擬答】

為了促成教育行政組織得以穩健推動計畫，在教育組織內外，進行必要的訊息交換，藉以降低不必要的阻力，形成共識而有利於最終的目標達成。因此，對於溝通的意義，以及促成有效溝通的原則，如下依序進行說明：

#### (一) 溝通的主要概念與內涵

依據《辭海》的解釋，溝通為「疏通意見使之融合」之意。英文 communication 源自拉丁文 communis，含有分享 (to share) 或建立共識 (to make common) 之意。有關教育行政溝通的主要概念與關鍵內涵，進行以下的分項說明：

##### 1. 溝通的意義與三大要素 (或稱條件)

溝通乃是個人或者團體，相互之間交換訊息的歷程。藉以建立共識、協調行動、集思廣益或滿足需求；而其定義內涵，涉及了三大要素，包括：交換訊息、雙方是個人或者團體，以及有其目的與目標。

##### 2. 溝通的目的

溝通的目的，主要可涉及建立共識與協調行動、集思廣益以滿足需求，以及資訊傳遞與任務控制等三大取向。

##### 3. 溝通的基本組成要素

溝通若要成立，必須有其基本組成要素，包括：人員 (收訊者與發訊者)、訊息、媒介、管道、環境，以及回饋機制等項目。

##### 4. 溝通訊息內容的五大基本條件

訊息的主體、價值、內容、結構與功能，必須符合如下五大條件，包括：前提必須符合組織與收發訊者的需要與能力、價值必須合乎法理情的價值體系、內容必須具體且有證據支持、結構必須組織化且具邏輯，以及必須包含主要理由。

##### 5. 溝通的重要理論

有關教育行政溝通領域中的重要理論，包括：Ginott 所提和諧溝通理論、Festinger 所提認知失調理論，以及聚焦師生互動觀點的三明治理論。

##### 6. 溝通的反饋與障礙

溝通反饋的重要性在於雙方反應後，可得以了解彼此，發現真正問題。避免單向傳訊，造成障礙；因此，身為教育行政人員更應明辨可能發生溝通障礙的時機，包括在：語文、知覺、心理、地位上、地理、資訊、時間、壓力，以及管道等各個可能發生溝通障礙的層面。

#### (二) 促成有效溝通的應有原則與促成四大信賴等級

若欲達成有效溝通，必須有其理應遵守之原則；並且，也藉由有效溝通，形成信賴四大等級的探討：

##### 1. 促成有效溝通的主要原則

進行溝通過程，必須注意以下原則的確立與落實，包括：

## 公職王歷屆試題 (110 地方特考)

- (1) 平時奠定良好溝通協商基礎。
  - (2) 提供或創造自動溝通協調的條件。
  - (3) 妥善準備並預謀因應相關的對策。
  - (4) 兼顧所有溝通要素得能有效運作。
  - (5) 正式溝通依循層級但是偶可越級。
  - (6) 切合法理情利以及知識經驗背景。
  - (7) 經營良好的溝通情境和氣氛。
  - (8) 應採積極主動與保持友善的態度。
  - (9) 發揮成功溝通協調者的特質。
  - (10) 適時重複訊息內容兼求追蹤執行。
2. 良好溝通效果顯現於信賴程度的差異
- 溝通的效果，往往根據理論基礎與主要原則的貫徹與否，而最終產生正面與負面截然不同的效果。然而，若論其正面效果，則於發訊者與收訊者之間，由收訊者對發訊者產生信賴感。
- (1) 信仰級 (belief level)  
收訊者對發訊者言聽計從，既不要求證據，也不要查證，且溝通意願很高。
  - (2) 信任級 (confidence level)  
收訊者願意溝通，但要求對方提出一、二項主要證據後，才願意接受其所提出的訊息，不用再經查證。
  - (3) 開放級 (open level)  
收訊者願意繼續溝通，但要求發訊者提出許多證據，並一一查證屬實之後，才願意接收訊息。
  - (4) 封閉級 (closed level)  
收訊者會拒絕接受一切訊息，或不願意進一步溝通。

志光.保成.學儒 109高普考文化行政.教育行政

## 王者榮耀 稱霸全國

109教育行政 全國雙狀元	109文化行政 全國雙榜眼	109高考教育行政 前三全包	109普考文化行政 前三全包
高考 施○豪 普考 黃○萍	高考 張○瑄 普考 陳○寧	狀元 施○豪 榜眼 廖○雅 探花 鄭○澤	狀元 張○迎 榜眼 陳○寧 探花 張○瑄

——高普考教育行政平均錄取率

## 締造每3人有2人來自本系列的傲人佳績

109高考教育行政 本系列錄取率	109普考教育行政 本系列錄取率	108高考教育行政 本系列錄取率	108普考教育行政 本系列錄取率
66%	74%	69%	76%



二、國內外許多實證研究探討中小學教育設施品質對教育成效之影響，成果豐碩。何謂教育設施 (educational facilities)？教育設施品質對教育成效之影響為何？請說明之。(25 分)

1. 《考題難易》本題為中等偏易難度等級的實務型考題
2. 《破題關鍵》教育設施、教育成效的基本定義概念只要能夠掌握得宜，得分肯定不是難事。
3. 《使用法條》or《使用學說》教育組織再造、教育設施與教育成效
4. 《命中特區》教育概要-第二講-教育行政學-教育行政興革-實務層面-教育組織再造

【擬答】

教育設施之於教育，有如空氣之於人，真實存在卻又常不自知，卻又對於教育有其深刻的潛在影響。就社區而言，教育設施又身兼社區活動中心角色，更是用以推廣教育與社區整體營造的文化據點。尤其，近代對於教育設施的研究，逐漸出現各項實證資料的研究探討。因此，有其必要對於教育設施的概念逕行理解，並從中獲悉教育設施品質對於教育成效影響何在。茲針對教育設施的主要概念，及其對於教育成效實質影響，依序分項說明：

(一)教育設施的主要概念與內涵

教育設施，常見於教育行政與學校建築專文中，又常被稱為教育建築或教育空間，在實務上有常與學校建築等義；教育設施根據教育理念、學校環境與建築環境作為基礎。因此，可從以下三大層面進行分析：

1. 規劃內涵層面

教育設施，主要以校地運用、校舍規劃、校園設計，以及運動場地的配置與其他附屬設施的設置為主要內涵的範圍。

2. 規劃基礎層面

基於教育理念，所有教學活動場域，都必須符合教育目標、課程規劃與實質教學活動等向度，密切配合並融入其中。同時，也必須在相關建築條件，配合法規、建材與材料，完全符合規定或標準。

3. 規劃向度層面

校園規劃，主要以個人、經費、空間與時間作為基本要素，其規劃更必須從使用者的需求出發，並且將校園空間藉此做出最大的應用；同時，透過延伸時間與投資建築經費，讓教育設施可以更臻完善。

(二)從教育設施規畫原則分析教育成效的發展趨勢

教育設施在規劃的原則上，往往會影響到日後整體教育成效的發展趨勢；因此，對於設施規劃的原則，以及教育成效的發展趨勢，身為教育行政人員，自然有其理解之必要性：

1. 教育設施設計的基本原則

根據學者專家對於教育設施規畫原則的見解，可彙整出以下主要因素，包括：整體、教育、舒適、安全、經濟、創新、發展，以及參與等八大主要因素。

2. 教育設施影響當前現況與發展趨勢

根據目前實證研究的資料顯示，教育設施對於教育成效的影響，主要的趨向，包括：塑造具備文化藝術美感的學校、規劃具備人性化生活與休憩空間、甚是建構教學中心的校園空間、基於兩性平權的理念規劃、設置現代化資訊設備、加強無障礙友善空間環境與設施，以及推展與融合學校建築與社區整體營造的方向。

教育行政重要的任務與功能，就在於建構優質教育環境、提供良好教育設施，藉此提升學校行政與教學環境品質，並且增進學校教育效能。未來，在教育設施的發展方向上，更應留意相關人員能否具備實質規劃與執行教育設施建構的能力，並且省思教育設施規劃的原則、方法與未來趨勢之掌握。

多元學習方式 讓你考試準備一次到位

<b>1</b> 面授學習	名師親臨 疑惑馬上解	<b>2</b> 數位學習	隨選隨看 可重複學習
<b>3</b> 雲端學習	隨時隨地 零距離上課	<b>4</b> 購書學習	自學達人 省錢又自主

現在到志光保成學儒報名  
文化行政/教育行政/社會行政/公職社工師課程  
**享專案優惠價**

三、1970 年代開始，歐美國家面臨公職人員受到過度保護且績效不彰，以及公務機關缺乏效率、濫用資源等問題。為解決困局，新管理主義（new managerialism）於焉興起。新管理主義之理念為何？並舉例說明對教育選擇權之影響？（25 分）

1. 《考題難易》本題內容屬於中等偏易的簡單考題，就是把新公共管理的概念，換個方式陳述。
2. 《破題關鍵》新公共管理的概念，只要能夠連結到教育市場化，並將緊密連結的教育行銷、家長教育選擇權等重要關鍵名詞，因而整組掛靠，就能獲得不錯的分數。
3. 《使用法條》or《使用學說》新公共管理、教育市場化、教育行銷、家長教育選擇權。
4. 《命中特區》教育概要-第二講-教育行政學-教育行政溝通-實務層面-教育行銷與教育市場化

【擬答】

教育市場化是近年來，學校組織轉型開放的最重要關鍵因素；配合開放系統運作下的學校機構，亦同時必須面對對外關係的經營與管理，才能在現代教育行銷的學校教育競爭下，獲得最大效益。然而，當前公職人員同樣面臨到從傳統內在封閉轉向面對外在開放趨勢下的各項挑戰與困境，也因此常遭受到過度保護而績效不彰的非議；是故，自商界引進新管理主義與認清教育選擇權之影響，自然有其必要與急迫性。茲依序說明新管理主義的主要理念，以及引進新管理主義對教育選擇權之影響：

(一)新管理主義的主要理念與內涵概念

新管理主義，源於公共管理自 70 年代之後的發展，主要內容，包括：公共政策分析、公共行政、組織科學，以及及企業管理等四大學派的發展；在理論建構上，在各個學派之間又有相互轉介使用的內涵或重疊的部分。

1. 新管理主義的主要定義

新管理主義的定義，主要以 C. Hood 最廣為人知（1991）併之以 OECD 概念基礎將其定義為：基於即時（hands on）專業管理與私部門型態原則，透過部門分權、標準明示及績效衡量，以及紀律與節支的競爭機制，藉以達成產出控制的管理方式。

2. 新管理主義的主要內涵

藉由英國在新管理主義發展作為借鏡，其內涵包括：

(1)新管理主義的主要特色

所謂的新管理主義，包括以下八大特色：移轉權威及授于彈性、績效控制及責任確立、競爭及選擇的發展、回應性服務之提供、改善人力資源管理、資訊科技最適化、提昇管制品質，以及強化政府中央之導航功能。

(2)新管理主義的理想典型

綜合各家敘述新管理主義典範內容，可根據「結構技術」、「工具觀念」與「認知領

域」三大層面來描繪其理想典型的內涵：

①結構技術層面

此一層面，代表以結構與技術觀點，進行政府機關組織員額精簡、組織結構重組、層級簡化、工作簡化（單一窗口服務），以及電子化政府或行政管理資訊系統（PMIS）等工作。

②工具觀念層面

此一層面，聚焦於公務人員工作方式及策略，當然也會受公務人員工作觀念及公務能力影響；因此，舉凡各種新管理主義理論均應視為需要成員充分理解並確實落實於日常行政行為當中的觀念。

③認知領域層面

意同呼應組織應進行「活化」與「第五項修練」概念，進而主張：公務人員的「心態」及「認知」，是政府「組織再造」核心；雖然，其境界相當困難，但並不能忽略其重要性，甚至必須重視上述二者，可能成為「政府再造」成敗關鍵。

(3)新管理主義的主要實踐方向

根據 Speyer 行政大學學者 Klaus Konig 指出：以研究新管理主義而言，最主要是在討論一國行政體制內部之理性化及外部民營化的行政政策。因此，應有以下主要實踐方向，包括：內部理性化，以及外部民營化。

(二)新管理主義對於教育選擇權的主要影響

新管理主義對於教育選擇權的影響，主要展現在：多元價值、自由市場、全知理性，以及公平正義等面向：

1. 多元價值

新管理主義影響力正在當代各個領域中不斷蔓延，教育也受其思潮影響，正重新思考正式教育的主體意識；尤其，該主義又融合後現代反對單一、反普遍性，尊重邊緣性與個體性的前提，讓教育在不同文化脈絡、主張價值多元，自由發展個人潛力，進而主張因材施教，求異而不求同。

2. 自由市場

教育市場隱喻是近來頗受爭議主題，在教育市場中，自由與效率是兩個主要的訴求，選擇與競爭為主要手段，而個人福祉則是最被關切的議題。家長教育選擇權當初提出的構想，即是利用市場自由競爭力量，家長是消費者，學校是供給者，學校必須盡可能的滿足顧客需求，透過選擇機制去蕪存菁，淘汰辦學績效不佳學校以追求高品質高績效的學校教育。

3. 全知理性

以理性假設來討論人類行為在西方有很深傳統。這一理性理論本質，完全相信人類有充分認知能力追求最大化效益，Simon 稱此為決定行為的全知理性（comprehensive rationality）；亦即，選擇對個人而言，攸關最大利益獲得及最小化損失。

4. 公平正義

在公平哲學上，最常被提及的兩個原則是程序與分配公平。前者，意指社會成員或團體，均在既定的規則之下使用社會所提供的資源或服務，每一位成員或團體都受該規則的規範，沒有特例；後者，則包括：具有同樣條件者，給予同樣對待的水平公平，以及對不同條件者，給予不同對待的垂直公平。

新管理主義，對於教育選擇權這種自然的家長權利而言，有其引進教育市場的催化效應；然而，此番變化，更應該讓所有教育行政人員不僅體會其趨勢，更應該掌握相關要領與因素，徹底提升行政績效與成果，以利未來整體國家教育發展。

# 考取文化行政 教育行政 就選 志光.保成.學儒

## 上榜學長姐見證

### 一年考取 雙料金榜

**張○瑄** 109 高考-文化行政榜眼  
109 普考-文化行政探花

感謝補習班，讓我學習不孤單

如何提升弱科和強科增分，讓考試平均分數大致落在60分上下是上榜關鍵。只要能多加練習考古題和熟讀教材，答題上把握旁徵博引和縱、橫向思考原則即可。謝謝工作人員、文化行政學員夥伴的陪伴和共學，讓自己在國考路上不致孤單。

### 一年考取 全國狀元

**施○豪** 109 高考-教育行政狀元  
109 普考-教育行政

視訊學習，不受限場地和時間影響

選擇視訊補習是因為內容和面授班一樣，但不用受限於場地和時間，還可以調速度和重複播放，防止不小心恍神發呆結果沒聽到重點，如果有問題時，可以記錄下來找時間或線上詢問。報名年度班是因為答應自己一年就要考上，所以沒有留太多後路。

四、近年來，校園建築美學日受重視，對中小學美感環境之建置甚有助益。何謂校園建築美學？校園建築美學推展之具體作法為何？請舉例說明之。(25 分)

1. 《考題難易》本題內容屬於中等偏易的簡單考題。
2. 《破題關鍵》教育建築美學、教育設施。
3. 《使用法條》or 《使用學說》建築美學。

#### 【擬答】

對校園建築規劃而言，美學是重要理論基礎之一；如果校園建築所提供的視覺感受雜亂無章，學生受其影響，在身心健康和情緒發展上必然有所妨礙；反之，校園建築所提供的視覺感受有條不紊且賞心悅目，則學生在身心的健康、愉快和滿足，必然會明顯的增加。

#### (一)校園建築美學的主要概念

學校要推動美感教育的環境營造，必須同時兼顧軟、硬體的景觀再造與美感情操涵育的課程設計。其主要概念，包括：

1. 學習美學的過程  
從美的感受到欣賞，再到美學技巧的學習與表現。
2. 體驗美學的途徑  
藉由感官體驗途徑，領略「完滿自足感受」的美感經驗。
3. 尋找美學的渴望  
渴望創造需求，引導學習者主動投入藝術學習的懷抱。
4. 創建美學的展場  
透過校園景觀建築，融入環境美學的自然對話。
5. 拓展生態的經驗  
校園美學的實驗與參與，可以拓展生態環境關懷與理解。
6. 涵養生活的樂趣  
開啟身心靈平衡的藝術美學，涵養創意有趣的美感生活。
7. 親嚐生命的喜悅  
享受美的當下，抵達藝術的高峰經驗，擁抱生命的感動。

#### (二)以台中霧峰國中為例說明建築美學的具體推展

美感教育主要在培養學生對美的「探索與覺察」、「表現與創作」及「欣賞與回應」，其中藝術教育更是美感教育的核心。以下藉台中霧峰國中為例，說明建築美學的具體推展：

#### 1. 推廣霧峰當地的美感文化特色

霧峰區周邊群山環抱，人文薈萃，文化底蘊豐富。霧峰林家花園的東方建築美學、金陵

## 公職王歷屆試題 (110 地方特考)

山圓滿教堂的宗教藝術風情、光復新村的紅磚懷舊氣息、霧峰高爾夫球場的自然景觀生態、霧峰示範自行車道的永續綠色河岸，以及國立台灣交響樂團，結合演奏廳、音樂旅邸、影音文化館形成的「音樂文化園區」，營造霧峰成為充滿文化、美感、綠色、休閒的鄉野雅鎮。

### 2. 整體校園美感環境現況檢討分析

該校先經學校自行 SWOT 分析，瞭解優勢與劣勢，威脅與機會，並由校園規劃小組及美感教育推動委員會共同討論並實地勘查結果，提出校舍空間尚待改造之內容，包括：校門聯外道路拓寬或徵收農地改建、舊校門格局美化與擴建、增建後校門、司令台美化、網球場及停車場整建、籃排球場整修、操場跑道整建、學習與美化、校園閒置教室空間（舊專科教室）再運用，以及學科教室建置。

### 3. 課程設計

校園環境空間美學的內涵包括環境理解與關懷，美感經驗與空間的營造等。學校目前在相關方面的實際規劃仍有許多努力的空間，這些環境改造都需要著手進行空間美學的改造。但是，課程的發展，必須關注到老師教學與學生使用的主體性，及這些教育主體所創造的經驗，以及他們內在的情感與價值信念，如此才能形成一種具有美感的完整經驗課程。

## 第一名的輔考實力 志光.保成.學儒

### 文化行政/教育行政 10大全方位課程

從基礎到精通，一系列專業輔導課程幫助您快速上榜，成功考取公職。

**實力養成班** | 提早準備  
提高上榜機會

**總複習班** | 考前觀念統整  
法條時事最新補充

**正規班** | 課程最完整  
奠定考取實力

**成效卓越  
讀書會** | 學員有口皆碑  
最具成效的方式

**高分作文班** | 名師指導  
拆解高分答題技巧

**全國線上  
模擬考** | 藉由測驗了解  
各科分數及總排名落點

**申論作答課** | 針對法科、學科  
之區別深入探討

**能力指標  
檢測系統** | 線上測驗同時診斷  
各科目章節強弱

**題庫班** | 教您以最快速度  
解出正確答案

**3Q線上  
練題批閱** | 在家也能好好寫申論  
線上批閱更彈性

(各班輔導規劃略有不同，部分課程需自費加選，詳情請洽各班服務櫃台)