

111 年第一次高等考試社會工作師考試試題

等 別：高等考試

類科別：社會工作師

科 目：社會工作管理

考試時間：2 小時

甲、申論題部分：(50 分)

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)

【破題關鍵】

1. 《考題難易》：★★

2. 《解題關鍵》：決策、決策偏誤解決策略，講義完全命中

【使用學說】 決策偏誤現象

【擬答】

在決策過程中，決策者常會受到框架效應，導致決策偏誤現象，說明如下：

(一)定錨偏誤(Anchoring Bias)

1. 偏誤：係指一種傾向於鎖定在初始點的決策偏差，亦即，決策者以最初的資訊為基準，給予它過高或過低的權重，即使接受到新的資訊，仍堅持原先的基準點而只做出微幅的調整。
2. 克服方法：進行決策時，對於極鮮明的事件，切勿給予過高或過低的權重，並且同時是想著較不極端或較不鮮明的事件進行對比。

(二)應證偏誤(Confirmation Bias)

1. 偏誤：即選擇性知覺，係指我們會尋找那些支持我們決策的資訊，而忽視那些與決策相抵觸的資訊。
2. 克服方法：決策時宜盡量從不同角度蒐集支持與抵觸決策的相關資訊，再進行比較分析；亦可藉由「預見未來」的方式避免之。

(三)現成偏誤(Availability Bias)

1. 偏誤：係指我們傾向使用現有的資訊做為決策依據所導致的偏差。
2. 克服方法：為避免現成偏誤造成的誤判，在計算某一事件的發生機率時，應考慮此事件過去實際發生的次數。

(四)代表偏差(Representative Bias)

1. 偏誤：係指當我們在預估某個情況發生的可能性時，會傾向拿已有或自己熟悉的前例來套用，而沒有去判斷該例子是否合適，或去找更適合的例子來使用，所做出的決策偏誤。
2. 克服方法：決策者須期勉自己涉獵更多的案例，且宜徵詢有不同經驗者的意見，甚至在不同經驗者尚未出現時，不輕易做出決定或判斷。

(五)承諾遞升偏誤(Escalation of Commitment Bias)

1. 偏誤：係指我們會傾向對之前所做的決策有過高的承諾，即使收到決策的負面訊息或決策出現問題時，仍不肯去進行修正，甚至愈陷愈深。
2. 克服方法：為克服可能掉入錯誤決策的泥沼，決策時應多徵詢他人的意見，冷靜分析各種資訊，以及設定損失上限。

(六)後見偏誤(Hindsight Bias)(105-2 社工師)

1. 偏誤：係指決策者錯誤的相信自己曾經準確地預測某件事發生的機率，這種「其實我早知道這件事會發生」的錯覺，可能造成過度膨脹自己推估機率的準確性。

公職王歷屆試題 (111 社會工作師)

2. 克服方法：決策者當碰到決策之負面結果時，應接受事實，並將失敗的經驗視為案例與借鏡，深切檢討與反省，以避免重蹈覆轍。

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)

【破題關鍵】

1. 《考題難易》：★★

2. 《解題關鍵》：社會服務品質與商品差異比較，講義完全命中

【使用學說】社會服務品質

【擬答】

社會服務品質的構成包括有形與無形的要素，做為一種助人專業的社會工作，要如何讓服務對象對所提供之服務品質的肯定，必須先要能對社會服務品質的意涵有深度的認知，且要能對品質的提昇有高度的承諾，始可能達成助人專業的使命。

(一)

商品品質	社會服務品質
有形且可移動	無形、異質且易變動
產出和消費不同時發生(可分離性)	產出和消費同時發生(不可分離性)
生產過程中消費者參與較少	生產過程中服務使用者參與較積極
品質可事先測量並獲得保證	品質不易事先測量與獲得保證
主要以一般社會大眾為對象	主要以社會上的弱勢族群為服務對象
追求利潤為目標	以關懷弱勢者和公民為目標
品質創造滿足和需求後帶來利潤	品質創造滿足和需求後可能造成資源排擠
涉入的利害關係人及動機較為單純	涉入的利害關係人及其動機較為複雜

(二)民眾所重視的社會服務品質

英國衛生福利部認為，民眾所重視的社會服務品質包括：

1. 各層級之高標準的服務輸送人力。
2. 服務輸送的回應性、快速和方便性。
3. 適當性，即服務能符合個人需求，並尊重其文化和生活型態。
4. 建立在個人的能力，且能夠使得個人完全參與社會的服務。
5. 給予使用者選擇的訊息，並尊重其選擇。
6. 強力保護那些處於危險情境者。
7. 以夥伴的方式提供整合和快速的服務。

乙、測驗題部分：(50分)

- (A) 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
- (C) 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

- (D) 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
- (C) 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)
- (D) 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)
- (B) 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
- (B) 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)
- (B) 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
- (D) 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
- (D) 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
- (A) 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
- (C) 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
- (C) 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

公職王歷屆試題 (111 社會工作師)

- (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
- (A) 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
- (B) 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
- (B) 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
- (A) 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
- (B) 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
- (D) 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
- (B) 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
- (C) 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
- (C) 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
- (C) 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

公職王歷屆試題 (111 社會工作師)

- (D) 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
- (B) 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
- (D) 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
- (C) 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
- (A) 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)
- (B) 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
- (A) 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
- (B) 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
- (C) 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)

公職王歷屆試題 (111 社會工作師)

- (D) 訊息交換同儕 (message exchange peer)
- (D) 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
- (C) 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
- (A) 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
- (D) 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
- (A) 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
- (B) 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
- (B) 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
- (C) 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