

112 年第一次專門職業及技術人員高等考試社會工作師 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

甲、申論題部分：(50 分)

一、因著社會服務方案所需關注的議題，不同的評估類型也順應發展而生。請舉例說明方案評估的類型，及各種評估類型的重點為何？(25 分)

1. 《考題難易》：★★
 2. 《解題關鍵》：方案評估類型
- 《使用法條、學說》：上課時有特別預測過，因為天災人禍頻傳，所以方案應該是這次考試的重點，果然命中。

【擬答】

方案評估係指一種對服務方案進行的投入、過程或成果的評定，以檢視機構所推行的服務措施，是否能確實地與計畫的目標相互呼應與配合。年度的方案評估，特別是運用量化測量工具來做評估時，其最主要的是要評估方案的理論假設項目是否達成或達成的程度。

(一) 方案評估目的

1. 為了能夠達到最大的經濟、效率與效能，節省不必要的資源浪費。
2. 為了能夠確信並滿足服務對象最大的福利需求。
3. 為了能夠迅速達到方案預期的目標。
4. 為了增進方案相關的知識基礎，以使用於服務品質的提升與改善。
5. 為了有助於行政上的決策，並改善目前執行中的方案。
6. 為了有助於社會服務機構未來相關服務方案的規劃與管理。
7. 為了維持服務輸送體系及財務的責任，以提高利害關係人對方案的瞭解與支持。

(二) 多數學者從評估的介入時間點，概略地將評估類型分為：

1. 多數學者從評估的介入時間點，概略地將評估類型分為形成評估(Formative evaluation)與總結評估，或者分為方案執行前、中、後及影響力評估。
2. 以時間區分可分為執行前評估(投入/可行性評估、需求評估)、執行過程評估(服務過程評估、形成評估)、執行後評估(總結評估、結果/成效評估、效率或成本效益評估、影響或效果評估)。
3. 常見的評估分類與重點：
 - (1) 效力評估(effort evaluation)：對服務類型、服務量做說明，究竟提供何種及多少服務。
 - (2) 可行性評估(feasibility evaluation)：在方案執行前評估方案可能產生的效應，重點在於指出方案實施後可能產生的結果與成本。
 - (3) 效能評估(effectiveness evaluation)：評估服務對象因接受方案服務而產生那些層面的改變；以及評估方案實施後，對目標人口群、社區、社會產生什麼影響。
 - (4) 成效評估(outcome evaluation)：係指判斷原訂方案達到其整體目標的程度為何，如達成目標。

- (5) 成本效能分析(cost-effectiveness analysis)：成本效能評估看重的是，在相同服務成本下，目標達成率(例如獲得服務成效的人數)有多高。
- (6) 成本效益分析(cost-benefit analysis)：主要在於衡量某項政策的經費支出是否達成特定效益，成本效益分析的主要步驟，包括：明列目標並將目標之達成轉變為貨幣值、預測目標達成程度、決定或估算成本、計算與支出有關的相關比值，最後比較在相同的服務資源輸入下，哪一項方案較符合經濟效率的要求，即成為最後的選擇。
- (7) 影響力/效應評估(impact evaluation)：意指在方案執行結束後，其所產生的服務成效之延續性效果 或造成的影響，意即服務成效的長期累積效果或其對處遇問題的影響程度。
- (8) 成果評估(outcome evaluation)：確認方案成果目標達成之程度。例如：有五位案主參與戒菸方案，只有一位案主成功戒菸，則達到 20% 成功率。
- (9) 效率評估(efficient evaluation)：又稱經濟性評估或成本效益分析，聚焦於方案的效益，著重分析投入方案的成本與產出之關係。

綜合上述，方案具備在某一期限內可達成的明確目標。方案的資源給予是要達成特定的成果，當達成成果時，會有一個明確的結尾，方案中有某人扮演贊助者或委託者，他(們)期望能夠準時呈現成果，方案是一次的活動，通常不會再重複。

二、適當的激勵 (motivation) 可以激發員工或團隊的工作熱情，引導其達成 個人或組織的目標。假如您是一位社會福利組織的管理者，請選擇一種 激勵理論，闡述該理論觀點之內涵，並舉例說明如何應用該觀點激勵 員工。(25 分)

1. 《考題難易》：★★

2. 《解題關鍵》：激勵理論

《使用法條、學說》：激勵理論並未特別指定，故考生可任意指定，包括需求理論、雙因子理論等，題命不難，且非常彈性，考生很容易發揮。

【擬答】

激勵是指發生於一個人內在或外在的力量，會引起個人的熱情及堅持去從事某種行動。激勵基本要素包括行為取向、努力程度、堅持程度、報償程度以及回饋反應。

(一) 雙因子理論(Herzberg, 1959)

又稱為激勵－保健因子理論，是由心理學家 Herzberg 所提出，對於激勵的雙因子理論(激勵－保健理論)的主張，認為對於能防止不滿的因素，但卻不必然能產生激勵(激勵因子能帶來滿足、保健因子僅能防止不滿，未必產生激勵)，亦即導致工作不滿的因素稱之為保健因素；導致員工滿足的因素稱之為激勵因素，維持保健因素並不能激勵員工，必須以激勵因素來促使員工努力。

1. 假定

工作滿足的反面是「沒有」工作滿足，而非工作不滿足；工作不滿足的反面是「沒有」工作不滿足，而非工作滿足。

2. 雙因子內涵

(1) 第一因子「激勵因子」：包括成就感、賞識、責任與成長機會等高層次的需求，這些因子感覺是與「工作本身」有關，是影響「工作滿足」的因子。

(2) 第二因子「保健因子」：包括薪資、工作條件、組織政策、與同事的關係等較低層次的需求，這些因子感覺是與「工作環境」有關，是影響「工作不滿足」的因子。

3. 論述

公職王歷屆試題 (112 第一次社工師)

- (A)包含組織內部環境與外部環境
(B)組織的文化屬內部環境的一部分
(C)外部環境可區分為任務環境和一般環境
(D)經濟、科技、政治、人口等，屬於組織的任務環境
- (C) 4. 有關 Paul Hersey 與 Ken Blanchard 的情境領導理論的敘述，下列何者錯誤？
(A)有效的領導型態須視部屬對自己行為負責的能力與意願而定
(B)部屬有能力且有意願對個人行為負責，應採授權式的領導風格
(C)部屬無能力但有意願對個人行為負責，應採參與式的領導風格
(D)部屬無能力且無意願對個人行為負責，應採告知式的領導風格
- (A) 5. 當領導者的權力是來自於「職權」時，請問其權力來源為何？
(A)法定的權力 (legitimate power) (B)獎賞的權力 (reward power)
(C)專家的權力 (expert power) (D)參考的權力 (referent power)
- (D) 6. Blake 與 Mouton 的管理格局理論，認為領導者依其員工導向與生產導向程度的高低，會產生幾種不同的領導型態，有關領導型態的敘述，下列何者錯誤？
(A)工作效率與士氣，均保持適當中等水準與均衡，屬「中庸之道型 (middle road)」
(B)不強調生產，亦不重視員工需求，屬「不良管理型 (impoverished)」
(C)生產效率與員工需求滿足俱佳，屬「團隊管理型 (team)」
(D)只強調生產效率，不重視員工需求的滿足，屬「鄉村俱樂部型 (country-club)」
- (B) 7. 在決策時不以最初的資訊為基準，給予它過高或過低的權重，且願意聽取不同的意見，此舉旨在避免以下何種決策偏誤？
(A)承諾遞升偏誤 (escalation of commitment bias)
(B)定錨偏誤 (anchoring bias)
(C)代表偏誤 (representative bias)
(D)現成偏誤 (availability bias)
- (B) 8. 有關古典管理學派相關理論，下列敘述何者錯誤？
(A)行政管理的創始者是費堯 (Henri Fayol)
(B)科學管理焦點在於整個組織的管理及所有管理者行動
(C)財務的考量確實是影響員工行為重要因素之一
(D)科學管理觀點的實驗發展出的定律，即是節省金錢
- (C) 9. 強調組織需視其工作性質及所處的環境特性而調整管理技巧，屬於何種管理觀點？
(A)科層管理 (B)人群關係管理 (C)權變管理 (D)計量管理
- (D) 10. 某育幼院的主管對員工的工作，一向採取嚴密監督的方式，此主管所持的管理觀點假設，下列敘述何者錯誤？
(A)員工都是被動的 (B)員工欠缺自我管理意願
(C)機構的績效重於員工的感受 (D)員工願意學習承擔責任
- (B) 11. 有關管理學的「系統理論」觀點，下列敘述何者正確？
(A)系統本質是封閉的 (B)系統各部分彼此之間是相互關聯的
(C)系統本身是靜態的 (D)系統內部運轉是機械式的
- (A) 12. 管理學大師彼得·聖吉 (Peter M. Senge) 所主張的學習型組織觀點，下列敘述何者錯誤？
(A)組織以效率為核心架構想法 (B)組織應力求精簡
(C)組織要有彈性 (D)組織每位員工都應致力於找出問題並解決之

公職王歷屆試題 (112 第一次社工師)

- (D) 13. 社會工作實務向來重視團隊與夥伴，屬於最佳價值的何種運作策略？
(A)挑戰績效 (challenging performance) (B)比較績效 (comparing performance)
(C)徵詢 (consultation) (D)合作 (cooperation)
- (B) 14. 社會福利服務常引用馬斯洛的需求階層理論，將維持生存視為必須優先滿足的需求，進行服務需求評量與設計，以上敘述是那一種需求類型？
(A)感覺性需求 (B)規範性需求 (C)表達性需求 (D)比較性需求

志光 保成 學儒 | 社工師.公職社會行政.公職社工師

同時準備

善用你的優勢! **公職+證照**

預計每年2月
專技高考
社工師
(第一次)

預計每年7月
高普考
社會行政/
公職社工師

預計每年7月
專技高考
社工師
(第二次)

預計每年12月
地方特考
社會行政

預計每年1月
初等考
社會行政

社會行政.社工師專班課程

高普考
社會行政專班

社工師專班

高普考社會行政+社工師
二合一專班

同時擁有公職與證照課程,循序漸進完整課程,精理師資
專案授課,並可自由選擇面授或數位上課模式,讓您輕鬆
同時獲取公職及證照-

- (D) 15. 按照邏輯模式的方案發展階段來說，下列那一個步驟應最早進行？
(A)社會影響力評估 (B)成效評估 (C)過程評估 (D)需求評估
- (C) 16. 方案的計畫書裡常包括服務流程圖，這是為了呈現方案的何種成分？
(A)目標 (B)經費預算 (C)服務內容 (D)輸出
- (B) 17. 新管理主義的發展趨勢下，3Es 成為組織管理所追求的目標，下列敘述何者錯誤？
(A)經濟 (economy) 意味著以最低成本取得適當的質與量的人力或物資
(B)強調公共服務之分散化，及供給者之間的合作關係
(C)效能 (effectiveness) 係指讓組織能符合人們的要求達成所訂的目標
(D)明確指出績效的標準和測量，並提供誘因與績效連結
- (A) 18. 在方案規劃初期，在評量需求的同時，往往也需要盤點資源，理由是要顧及後期的方案評估可以回應下列那一種標準？
(A)可行性標準，方案是務實而謹慎的
(B)適當性標準，方案是符合法規或倫理的
(C)發展性標準，方案具備預防或支持效果
(D)精確性標準，評估的技術或方法能夠決定方案的優缺點
- (A) 19. 某方案的目標是「提升照顧者的身心健康」，內容為辦理照顧者的紓壓團體和自我照顧課程等，年度報告裡呈現了上述活動的時數、參加人數等資訊，這是方案評估的那個部分？
(A)產出 (output) (B)成效 (outcome)
(C)成本效益 (cost-benefit) (D)服務品質 (service quality)

- (A) 20. 檢視該工作應從事之任務、義務與工作特質的一致性，俾能建立與達成對工作的期望，係屬下列何種概念的內涵？
(A)工作分析 (B)工作設計 (C)工作聲明 (D)工作規範
- (B) 21. 績效評估是組織評核員工的例行性業務，但績效評估時經常容易發生一些問題。「對部屬評估時，以部屬的某項較為突出的特質來推論其他項目的表現」係屬下列何種常見的問題？
(A)近期效應 (B)月暈效應 (C)刻板印象 (D)寬嚴不一

志光保成學儒 | 社工師、公職社會行政、公職社工師

WINNER 獨家提供 上榜4大利器

WINNER

上榜筆記 攻略講座	申論加強 奪榜特訓班	專業 精編教材	考前精華 總複習班
做筆記 有訣竅	上考場 不慌張	沒讀過 不用怕	讀不完 我幫你
補習班會提供上榜者筆記讓考生參閱，知道筆記邏輯，自己做筆記就會知道哪些東西有關係，考試也可以把有關聯的內容一起寫上去。	申論題藉由奪榜/特訓班的練習與批改，還有老師可詢問，並搭配自己的複習與背誦，常見題型也熟悉不少。	看了老師的講義，發現沒有想像中的難準備。不必熟背，但要有基本的概念與了解，比起上次的成績，我進步了整整17分。	透過總複習班，得知重要時事考點。加上申論題清晰明瞭的架構，讓我贏得閱卷老師的認同，順利考取這次高考。
高普考社會行政 高普考社會行政 高普考社會行政 高普考社會行政	高普考社會行政 高普考社會行政 高普考社會行政 高普考社會行政	專技高考社工師 專技高考社工師 專技高考社工師 專技高考社工師	高普考公職社工師 高普考公職社工師 高普考公職社工師 高普考公職社工師

- (D) 22. 組織中有不少與工作相關的壓力源，若因「組織過度與繁複的規則所造成的壓力」係屬下列何種壓力源？
(A)任務需求 (B)角色需求 (C)物理環境需求 (D)組織結構
- (B) 23. 志工向來是社會福利組織重要的人力資源，有關志工管理，下列敘述何者錯誤？
(A)志工管理的第一步是擬定志工人力需求計畫，了解機構是否需要志工
(B)志工係指不用花錢及不需成本的免費人力
(C)若志工面試時發現志工的期待與機構能提供的內容有落差，應要委婉拒絕或建議他另尋其他較適合的機構
(D)組織應依據志工的專長與興趣，安排適合的工作
- (B) 24. 有關風險與危機對於社會福利組織的影響，下列敘述何者錯誤？
(A)若未能妥善預防風險或處理危機，可能影響服務使用者的權益
(B)對於風險的認知和管理的目標，主要在於維繫組織生存，而非避免服務使用者受到傷害
(C)社會福利組織須控制其所處系統的風險，如威脅組織的內外部因素
(D)社會福利組織管理可能存在策略、法令、結構、財務等風險類型
- (C) 25. 危機是突然發生的一種情境或事件，威脅到組織或決策單位的價值或目標，且在情況急遽轉變之前，可供反應的時間相當有限。有關危機的特性，下列敘述何者錯誤？
(A)威脅急迫性 (B)衝突複雜性 (C)準確預測性 (D)雙面效果性

- (D) 26. 處理危機事件有諸多須注意事項，下列敘述何者錯誤？
(A)不要急於批評與責備任何人或單位 (B)不要細水長流式的提供訊息
(C)不要洩露危機之外的資訊 (D)不要考量服務對象的權益
- (B) 27. 發展面對災害時的應變能力，以確保當災害發生時，能夠較順利回應各項突發的事件，係屬下列災難管理的那個階段？
(A)災難預防期 (B)災難整備期 (C)災難應變期 (D)災難重建期
- (B) 28. 區辨員工績效的良莠，並據以給予不同的獎酬，以留住組織內部優秀的人才，甚至吸引外部優秀人才的加入，係屬下列績效管理的何種目的？
(A)策略性目的 (B)行政性目的 (C)發展性目的 (D)決策性目的
- (C) 29. 有關目標導向績效管理的步驟，下列排序何者正確？①界定與溝通行動方案 ②行動方案的執行 ③設定目標與績效指標 ④定期考核績效與回饋 ⑤獎懲與申訴
(A)①②③④⑤ (B)①③②④⑤ (C)③①②④⑤ (D)②①③④⑤
- (A) 30. 有關社會服務品質之標準與設定原則，下列敘述何者錯誤？
(A)由主管依專業設定標準 (B)可測量並能夠加以監測
(C)務實與可得之資源 (D)與服務的目標和價值一致

志光 保成 學儒 | 社工師、公職社會行政、公職社工師

跟著我們一起 輕鬆學習、快速上榜



非本科考取
111年高普考社會行政
高普雙榜 | 企管系畢業 魏 ○
憲法我是上韋伯(吳宗翰)老師的課，上課認真聽老師講解釋字的背景、考點都能加深印象，而且老師有發明很多口訣，我都會跟著背或改良成自己的，幫助很大。

應屆考取
111年第二次專技高考社會工作師
應屆考取 | 一年考取 李○婷
課程及教材內容非常詳盡，且老師們的教學方式都非常深入淺出，尤其架構式的教學方法，對於大範圍的記憶非常有幫助。

快速考取
111年高考公職社會工作師
4個月考取 吳○穎
師資都是業內十分有經驗的老師，不論是教學或實務經驗，對於當前議題或是最新時事也會不斷更新，對考試趨勢也有所掌握。

- (D) 31. 夥伴關係 (Partnership) 是網絡治理的基本形式，有關夥伴關係之意涵，下列敘述何者錯誤？
(A)並非僅止於一般的資源交換，它需要部門或機構間的協力
(B)夥伴成員間有可能因為組織文化的不同，而增加溝通、協調的時間成本
(C)若資源分配不足或配置不當，可能導致組織間的不信任，甚至出現衝突
(D)夥伴成員間的正式關係高於非正式關係
- (A) 32. 團隊工作不必然會確保有較佳或有更高的績效，因此如何使團隊工作有效至關重要。有關「高績效團隊」的特徵，下列敘述何者錯誤？
(A)運用專業術語的溝通
(B)團隊成員對於其所達成的目標有清楚的了解

公職王歷屆試題 (112 第一次社工師)

- (C)團隊成員需要具備適當的協商技巧
(D)團隊必須有一個完善的基礎結構，例如適當的訓練、報酬與獎勵體系等
- (C) 33. 有關解決衝突的可能方式，下列敘述何者錯誤？
(A)若發現某位員工拒絕溝通，且不可理喻時，可運用主管的權力作為解決的手段
(B)在雙方對於結果的期待不同時，可花時間運用腦力激盪尋找替代的方式
(C)在認知或理解的差異上，應考慮該員工是否想取得某方面利益的交換
(D)若於價值和原則上有所歧見，除了尊重彼此的差異與立場外，最重要就是要明確的溝通
- (D) 34. 有關社會福利機構預算的主要目的，下列敘述何者錯誤？
(A)財務控制目的 (B)規劃目的 (C)管理目的 (D)研究發展目的
- (A) 35. 以服務使用者的利益做考量的行銷，係屬下列何種行銷模式？
(A)正向行銷 (positive marketing) (B)社會行銷 (social marketing)
(C)反行銷 (anti-marketing) (D)去行銷 (de-marketing)
- (D) 36. 關於社會服務行銷的定義，下列敘述何者錯誤？
(A)關心的是人、理念、價值與服務 (B)目標是以追求公益使命的實現為導向
(C)目的是讓組織及其利害關係人受益 (D)成效易標準化，且品質易衡量
- (B) 37. 在邏輯模式的服務方案之規劃過程中，「利用原料輸入達成目標的活動」係屬於下列那一個元素？
(A)輸入 (B)過程 (C)輸出 (D)成果
- (D) 38. 運用資訊科技於個案服務時，社會工作者最好能夠考量案主面臨那一些限制？①非正式社會網絡裡的資訊不易查證 ②電腦或通訊設備的成本昂貴 ③電力中斷和網際網路服務不穩定的風險 ④檔案及通訊的保密有疑慮 ⑤個人的資訊能力因年齡、身心功能和生活經驗等因素而異
(A)①② (B)①②③ (C)①②③④ (D)①②③④⑤
- (D) 39. 組織變革 (organizational change) 有多種不同的類型，有關「由下而上的變革 (bottom-up change)」之特性，下列敘述何者錯誤？
(A)由部屬發起 (B)可以讓員工參與，減少抗拒
(C)時效性較差 (D)較屬於革命式變革
- (B) 40. 為處理創新之內部障礙，創新者可採取的作為，下列敘述何者錯誤？
(A)找出成功推動創新的人員，並協助他組成一個示範隊伍
(B)避免最可能的反對者留在組織之內
(C)追蹤團體的經驗和進行創新所獲得的成果
(D)為每個阻礙量身打造一個回應策略