

## 103 年第二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

### 甲、申論題部分：

一、社會工作方案的規劃，非常重視需求評量（Need Assessment），請說明何謂需求評量？在進行需求評量時有那些評量的方法？如果你是位老人福利機構的社會工作人員，機構要在社區內推動失智症老人的日間照顧服務，請問你如何進行需求評量？

#### 【擬答】：

需求估量(need assessment)是指訂定一個有效服務計畫工作之必要條件，就是能將需求清楚明確地測量計算並加以分類。

布雷蕭 (Bradshaw) 提出四種不同方式評量需求，分別是：

(一)規範性需求 (Normative Need)：從詞句的定義而言，「規範性」 (Normative) 代表的是某種標準或常模，亦即現存的某些標準或判準 (Criterion)，而此一標準是來自慣例、權威或一般共識。亦即依據現有資料，從其他類似研究，或專家、學者之意見研判標的人口群之需求程度。

(二)感受性需求 (Perceived Need)：需求可以透過有需要的人加以界定。人們透過想像及感受覺知自己有何種需求，往往容易產生高估或低估之偏誤。使用感受性需求的最大限制在於沒有絕對唯一的標準 (不像規範性需求具有一定的標準)，亦即判別感受性需求的標準常因人而異。

(三)表達性需求 (Expressed Need)：需求亦可透過滿足與否或程度來加以探討。經濟學者認為此種作法最為適當，因為是否有需求的重要指標在於，有需求者可以真正試著獲得服務，不須藉由專家就可認定。此推估需求的作法優點在於，重視人們將感受實際轉換成行動，藉此，無法滿足的需求部分即成為計畫所要改變的標的。缺點在於缺乏對社區整體需求的通盤了解，尤其是方案計畫者是基於「所有需要的人皆會尋求適當的協助」的假定之下，更是無法確實估量。

(四)相對性需求 (Relative Need)：相對性需求之界定無須提出一套標準或提供服務之假定開始。相對性需求的測量是比較地理環境、人口組成類似的兩個社群之間現有服務之差距以說明需求。進行相對性需求分析必須同時考慮人口組成及社會問題之差異性解釋，無法像規範性需求提供一套客觀絕對的標準來判定，又方案計畫與提供乃基於相對性需求，且所關注的是對等、公正性議題。在資源有限的情況下，如何發展並建立一套分配判準，將資源優先提供給最需要的人口或地理區域是無法確實掌握的。

至於評量需求的常見方法主要有以下五種，可用於老人福利機構：

#### (一)差補外推法 (secondary data analysis)

以現有的老人機構照顧研究或統計資料進行推估，因為資料是由別人完成，評估者僅引用作為需求評量，並非評估者自行調查或搜集，因此又稱為次級資料分析，適用於規範性需求評量。現有調查或研究資料來源主要有官方定期調查資料(例如行政院主計總處或各主管機關統計數據)，或是各種研究資料(例如學術研究資料或官方委託研究資料)。使用此法推估需求時，需注意由於現有調查資料並不一定是針對標的區域或對象，因此使用現有資料推估時，必須考慮區域或對象與現有資料的差異性。另外，必須明確了解現有資料各變項及數據的操作性定義。

#### (二)資源盤點法 (resources inventory)

盤點標的區域內對於某類人口群所提供的現有資源藉以確認需求的程度，先確認老人人口，再確認服務提供的狀況，適用於規範性需求評量。可使用表格方式進行盤點，列出盤點的各項指標，例如服務功能或目的、資格條件、服務最大容量、目前服務量等等。可對服務提供者進行調查或對其他有相關經驗且熟悉服務的人 (key informants) 進行資料收集。

## 公職王歷屆試題（103 專技高考）

### (三) 服務統計資料 (statistical analysis of utilization data)

以機構的服務資料作為需求評量的根據，適用於表達性需求評量。例如接受服務的對象或服務使用者的特性(例如：年齡、性別、教育程度、收入、婚姻狀況)以及要提供何種服務、服務類型、服務數量；甚且由誰提供服務、服務人員人數、個案負荷量以及服務成本(服務經費或提供服務的其他資源)等等

### (四) 社會(社區)調查法 (social survey)

直接對機構的老人進行調查，是最強而有力的需求評量方法，適用於感受性需求評量。

### (五) 公聽會 (public hearing)

邀請機構老人參加公開會議，提出與需求有關的建議，適用於感受性需求評量。

二、近年來社會企業 (Social Enterprise) 議題的討論頗為熱烈，請說明何謂社會企業？可分成那幾種類型？請舉一個你所了解的社會企業的例子，並說明這個例子所面臨的管理問題有那些？

【擬答】：

社會企業(social enterprise)是指以公益或解決特定社會問題為核心目標的企業型態組織，不靠捐贈，而是透過日常營運，在市場機制中自給自足。可以透過提供的產品、服務、作業流程或僱用員工，解決社會問題，創造社會公益；易言之，以商業手法達到公益目的。

社會企業運作的主要其目在解決或改善社會問題，不以營利為導向，利潤用於分紅，與所有的員工或利害關係人進行分享，抑或將利潤運用於有財源或服務需求的社會福利機構（例如傳統的非營利組織），甚或社會企業本身是以解決社會問題為目標而存在，例如僱雇身心障礙人士或借貸金錢給一般無法從銀行獲得借貸者創業或使用於正當用途者。社會企業是19世紀慈善人士提想出的名詞，運用至今，社會企業有了更廣泛的涵意。在英國，如何使用利潤是區別社會企業與其他組織的關鍵；在北美，重點在於營利以及解決社會問題；在歐洲，則傾向強調「社區共有」與「私人擁有」的區分。

學者指出，很少社會企業是純慈善的或純商業的，多數社會企業兼含商業與慈善要素，也就是混合的社會企業，且呈現交叉補貼狀態，此狀態可細分成以下五種型態：

(一) 完全慈善支持(full philanthropy support)

(二) 部分自給自主(partial self-sufficiency)

(三) 資金流自給自主(cash flow self-sufficiency)

(四) 運作支出自給自主(operating expense self-sufficiency)

(五) 完全商業化 (full-scale commercialization)

以組織光譜觀之，從組織相關活動動機 (motive)、責信 (accountability)、收入使用 (use of income) 三方面來看，在組織光譜右方為創造社會價值的營利實體，其主要動機是賺取利潤及分配盈餘給股東；光譜的左方是運用商業活動產生經濟價值，以從事社會方案的非營利組織，主要動機是達成使命。

官有垣(2006)指出，社會企業在台灣有非常多樣型態，可分為以下五種類型：

(一) 工作整合型：提供職業訓練、工作機會、工資。

(二) 社區經濟型：改善地方福利服務和經濟發展上的努力。

(三) 服務提供與產品銷售型：服務和產品與組織本身宗旨有密切的關聯性。

(四) 公益創投的獨立企業：出資者與企業組織以雙方約定的回饋金、利潤分配、公積金等貨幣和非貨幣方式回饋出資者指定的公益社團。

(五) 社會合作社：強調組織內部的利益關係人透過組織共同追求集體利益。

綜上，社會企業首重基金來源，與傳統非營利組織區分，至少半數收入來自交易而非政府補助或捐款，才能稱得上社會企業。

## 乙、測驗題部分：

- (C) 1. 社會工作者若表現良好，可能晉升為督導或主管，然而在科層層級依照能力往上升遷過程中，若晉升到某個位置，是不適合自己或自己無法勝任者，此一現象稱之為：  
(A) 倫理困境      (B) 帕金森定律      (C) 彼得原理      (D) 墨菲法則

## 公職王歷屆試題 (103 專技高考)

- (D) 2. 在社會工作中，系統理論一直具有其重要性地位，但在系統取向中，管理者的主要角色在於觀察其所管理的次級系統，如何在不同的互動介面，與較大的或整個系統，及外在世界產生關聯，此一概念稱之為：
- (A)科學管理 (scientific management)
  - (B)非正式管理 (informal management)
  - (C)科層體制 (bureaucracy)
  - (D)界限管理 (boundary management)
- (D) 3. 某一非營利組織特別強調社會和人際互動關係，較不重視工作環境、工作條件與獎勵制度，是受何種效應理論的影響，下列何者正確？
- (A)衣尾效應 (coattail effect)      (B)月暈效應 (halo effect)
  - (C)蝴蝶效應 (butterfly effect)      (D)霍桑效應 (Hawthorne effect)
- (A) 4. 管理學者彼得聖吉 (Peter M. Senge) 倡導學習型組織，其主張組織成員要透過五種修練來觀察並掌握環境變化以開創局，下列何者不是其所提出的五項要素？
- (A)合法性權威 (legal authority)
  - (B)自我超越 (personal mastery)
  - (C)改進心智模式 (improve mental models)
  - (D)建立共同願景 (building shared vision)
- (A) 5. 社會學家 Weber 提出科層管理觀點，Stewart 進一步將科層組織的運作方式歸納為那四個主要特性，下列何者正確？
- (A)非個人化 (impersonality)      (B)去法制化 (de-regulation)
  - (C)去授權化 (de-authorization)      (D)反規格化 (anti-specifications)
- (C) 6. 對於社會工作管理來說，新公共管理的運作模式，其主要特性可歸納下列幾項，下列何者最正確？
- (A)明確指出社會工作績效的標準和測量，且提供誘因與服務過程連結的契約網絡
  - (B)強調社會工作服務之買方與賣方合作之準契約和準市場的服務供給模式
  - (C)重視社會工作之資源配置的紀律和節約
  - (D)降低政治決策對社會工作服務管理的間接干預
- (A) 7. 當社會工作專業遭遇到新管理主義的挑戰時，會有什麼樣的挑戰，下列何者最正確？
- (A)有去專業化 (de-professionalization) 的現實性
  - (B)有去法制化 (de-regulation) 的可能性
  - (C)有去機構化 (de-institutionalization) 的企圖性
  - (D)有反專業重構 (anti-professional reconstruction) 的必要性
- (D) 8. 有關行銷組合的概念，傳統上以 1960 年麥卡錫 (McCarthy) 所提出的 4P 組合為主，學者 Booms 與 Bitner 則延伸該概念而擴大為 7P 行銷組合，下列何者為 4P 以外的 7P 概念？
- (A)產品 (Product)                          (B)過程 (Process)
  - (C)促銷 (Promotion)                        (D)調查 (Probing)
- (A) 9. 管理的過程包括數項活動，每項活動即是代表著管理的基本功能，下列何者是真正管理過程之基本功能？
- (A)規劃 (planning)                            (B)實作 (doing)
  - (C)檢查 (checking)                            (D)行動 (acting)
- (C) 10. 管理功能的概念中，指出「係針對組織的各項職位選擇適當的員工，指派其擔任組織中待補位置」，此一功能為何？
- (A)組織    (B)領導    (C)任用    (D)規劃
- (C) 11. 社會工作管理的活動與功能中，管理者讓員工清楚明白組織目標，並運用自身的影響力及各種激勵方式，帶領員工達成組織目標稱之為何？
- (A)任用    (B)督導    (C)領導    (D)行政
- (A) 12. 有關需求評估類型中，針對目標人口群的就業生涯態度進行測量，如進行生涯規劃、價值觀等問卷測量，以了解案主就業生涯的困境，之後針對案主人口群推動相關的生涯發展服務方案，此類測量屬於何種需求評估？

## 公職王歷屆試題 (103 專技高考)

- (A)感覺性需求 (B)規範性需求 (C)比較性需求 (D)表達性需求

(C) 13. 方案預算是方案規劃中，重要的資源輸入面向，下列敘述何者屬於方案預算法 (Program Budgeting) 之範疇？

- (A)某社福機構的年度總預算為 1000 萬，其中行政主管與機構督導的支出占 150 萬  
(B)某社福機構去年的預算為 1000 萬，今年考量到通貨膨脹，預算增至 1100 萬  
(C)某社福機構今年青年輔導方案需 250 萬，老人外展方案需 150 萬，全部方案之總額為 400 萬  
(D)某社福機構編列預算的前提是從一無所有開始，機構要為其每年所做的財務進行辯護

(C) 14. 人群關係學派主張人類的需求如果被滿足，個人將為組織的目標而努力，管理者只要利用良好的人際互動關係，即可改善生產效能，該論述興起於霍桑效應 (Hawthorne effect)，而該研究的代表人物是：

- (A)泰勒 (Frederick W. Taylor) (B)馬斯洛 (Abraham Maslow)  
(C)梅耶 (Elton Mayo) (D)韋伯 (Max Weber)

(B) 15. 德爾菲技術法 (Delphi technique) 類似名義團體法 (nominal group technique, NGT)，但較為複雜和費時，參與的團體成員彼此無須碰面，其步驟有下列作法，試選出較為正確之排列順序：①問題確定後，團體成員被要求對一系列精心設計的問卷，提出可能的解決方法  
②每位團體成員獨立自主地

完成問卷 ③團體的每位成員收到一份結果的副本 ④在看完結果後，成員再次被要求提出其解決方法，基本上，初次的結果會激發出新的解決方法，或導致最初立場的改變 ⑤將問卷的結果以謄寫和複製的方式，編寫在一個醒目的位置

- (A)①②③④⑤ (B)①②⑤③④ (C)①②③⑤④ (D)①②④③⑤

(B) 16. 考評者因某種特殊事件或工作上表現不理想，而對受評人能力產生低估之偏失，亦即負向的「以偏概全」方式。此為何種效應？

- (A)霍桑效應(Hawthorne effect) (B)尖角效應(horn effect)  
(C)刻板印象效應(stereotyping) (D)盲點效應(blindness effect)

(A) 17. 績效考核對組織人力資源之有效管理相當重要，但在執行考核的前後需要一些配套措施，才可能讓考核產生意義，這些基本的要件不包括何者？

- (A)機構強調對人不對事的方式進行檢討  
(B)機構已建置升遷與生涯發展等制度  
(C)機構應以獎勵員工事業前程作為自我成長檢討方向  
(D)機構管理者應充分發揮獎優罰劣的功能

(B) 18. 有關員工教育訓練的評估方面，著重在了解員工是否將學到的東西應用到工作職務上，此種評估為 Kirkpatrick 提出之「四層次評估」中的那一個模式？

- (A)學習層次 (B)行為層次 (C)反應層次 (D)結果層次

(D) 19. 員工的訓練項目若以機構使命及政策介紹、認識環境及重要人員介紹為主，此為何種訓練？

- (A)自我訓練 (B)工作外訓練 (C)工作中訓練 (D)職前訓練

(B) 20. 社會工作組織可運用目標管理的程序，對達到該結果需那些資源以及達成的期限等有所共識，而目標管理可參考 SMART 原則來決定，其中 M 的意義是：

- (A)可標記的 (B)可測量的 (C)可行銷性 (D)具激勵性

(D) 21. 成本效益評估 (cost benefit analysis) 屬於經濟評估的一環，該類評估重視方案是否以合理的價格達到目標，或是否能以較低的支出成本獲得同樣的結果。下列那一個敘述屬於成本效益評估的論述？

- (A)因強調經濟效率，故更能彰顯公平性  
(B)可以不考慮時間價值  
(C)其主張評估變數處在不完全自由的市場  
(D)著重分析投入於方案成本與其產出之間的關係

(B) 22. 進行成效導向的方案規劃適合運用在創新性方案，而在方案規劃之前，個人及組織應該具備的思維與準備為何？

- (A)不需要有工作時間表

## 公職王歷屆試題（103 專技高考）

- (B) 獲得參與者的共識並釐清職責  
(C) 強調個人能力，單打獨鬥即可以完成規劃  
(D) 不需決策者的支持也可以進行規劃
- (D) 23. 社會工作方案所提出的目標 (objective) 與目的 (goal) 呈現方式不同，下列對目標 (objective) 敘述何者較為正確？  
(A) 「本方案在 2014 年底前預計提升受服務者之健康水準與生活品質」是目標的寫法  
(B) 目標 (objective) 是僅有方向感即可  
(C) 目標 (objective) 極重視宣示效果，以利方案爭取相關支持  
(D) 目標 (objective) 需有時間架構與改變內容以利檢視等
- (B) 24. 社會工作組織如果強調目標通常由主管設定、目標達成的重要性與強調規則、程序和制度等，是下列何種管理模式？  
(A) 目標管理      (B) 傳統管理      (C) 參與式管理      (D) 走動式管理
- (D) 25. 依據民國 98 年 4 月 17 日行政院修正行政院所屬各機關中長程個案計畫編審要點規定，其中關於長程及中程之年限，下列何者為正確？  
(A) 以業務功能別，依據長程施政目標，訂定期程超過七年之個案計畫為長程個案計畫  
(B) 以業務功能別，依據長程施政目標，訂定期程超過十年之個案計畫為長程個案計畫  
(C) 以業務功能別，依據各機關中程施政計畫，並配合長程個案計畫，訂定期程為三年至六年之個案計畫為中程個案計畫  
(D) 以業務功能別，依據各機關中程施政計畫，並配合長程個案計畫，訂定期程為二年至六年之個案計畫為中程個案計畫
- (C) 26. 社會工作管理實務的運作必需檢視績效，對於責信的概念深具意義，下列何者為績效監測功能之一？  
(A) 可徵詢意見      (B) 可與他機構競爭  
(C) 可對員工賞罰      (D) 可與同仁競爭
- (D) 27. 社會服務領域的夥伴關係仍有些值得強調的共同特性，下列敘述何者正確？  
(A) 逐步市場化的結合      (B) 競爭與互惠併存  
(C) 片斷性服務      (D) 綜效或增值
- (B) 28. 一般而言，組織進行網絡治理的概念具有幾項特點，下列敘述何者較為正確？  
(A) 組織之間的獨立與自主  
(B) 由於需要相互交換資源與協商共同的目標，網絡成員之間的互動持續進行  
(C) 以競爭為基礎之賽局的 (game-like) 互動關係  
(D) 自主式的網絡不須對國家負責，但國家仍要居於主權的立場以直接引導網絡
- (A) 29. 當前治理的範疇已非僅侷限於政府的活動，治理模式是一種比政府範圍更為廣泛的現象，故不管是公部門、非營利或營利組織的社會福利管理者，必須在合作過程中發揮其運作之功能。其中 Thompson 等人 (1991) 提出三種治理模式，請問為那三種？  
(A) 科層模式、市場模式、網絡模式      (B) 科層模式、市場模式、水平模式  
(C) 邊緣模式、水平模式、市場模式      (D) 科層模式、水平模式、網絡模式
- (D) 30. 社會工作管理議題中，某些事件可能影響組織目標之達成，風險管理即是為有效管理可能發生事件之不利影響。其中政府因應莫拉克颱風，推動培力就業計畫，是因應何種社會風險？  
(A) 科技層面的社會風險      (B) 教育層面的社會風險  
(C) 政治層面的社會風險      (D) 經濟層面的社會風險
- (B) 31. 社會工作管理者應有風險管理的概念，風險管理有幾個重要關鍵觀念，其中使用一套有系統的程序，進行廣泛的搜集，以發掘可能發生風險之事件及其發生之原因和方式，此概念稱之為何？  
(A) 風險評估      (B) 風險辨識      (C) 風險分析      (D) 風險處理
- (B) 32. 災難事件的發生經常需要社會工作者的積極投入，根據國際災害研究的發現及災害服務組織的經驗總結，災害週期可區分為四個階段，即預防期、整備期、應變期及重建期，下列何者不屬於預防期應該有的行動？  
(A) 進行災難風險分析      (B) 建立災難現場指揮系統

## 公職王歷屆試題 (103 專技高考)

- (C) 災難管理政策之規劃 (D) 推動防災教育
- (C) 33. 當社會福利機構中的員工因推動服務而彼此產生衝突，督導的任務即在促使員工間能夠化解衝突，此類督導之功能為何？  
(A) 支持性功能 (B) 教育性功能 (C) 調解性功能 (D) 行政性功能
- (B) 34. 有關社會工作督導的觀點，可能因實務型態或環境的不同，而適用於不同的受督導者。其中較常出現於社工員係由非社工相關專業背景的管理者所督導的情境，關注績效監督及極大化組織的利益，此為何種督導觀點？  
(A) 發展督導觀點 (B) 管理主義督導觀點  
(C) 優勢督導觀點 (D) 傳統督導觀點
- (C) 35. 方案評估的取向著重以評估結果做為協助決策者決定是否繼續執行某方案或政策的參考依據，其重點聚焦在方案的產出與成效上，並分析方案或政策的效益與成本，此類型的評估為何種？  
(A) 經濟性評估 (B) 過程評估 (C) 總結性評估 (D) 多途徑評估
- (A) 36. 社會工作方案規劃中，有關人力的輸入有賴不同專業與相關工作人員團隊的組成與投入，下列敘述何者屬於多元專業團隊服務 (Multidisciplinary Team) 的人員組合？  
(A) 由一組包含教育、醫療、社工組成的成員，分別執行不同的任務，彼此不相隸屬  
(B) 由一組各自獨立且執行不同任務的人員組成，經彼此的力量的整合，擴大家庭及案主的利益  
(C) 一組以強調合作方式執行任務的人員，不只分享資訊，也分擔彼此工作角色  
(D) 由一組來自相同的專業合作人員組織，提供相似的服務
- (C) 37. 成效評量是指透過一系列的過程，了解接受方案服務者在各種層面上的改變。下列那一個步驟是規劃與執行成效評量的正確程序？  
(A) 構思如何蒐集資料—確認指標—撰寫成效評量報告—發展成效評量的邏輯模式  
(B) 確認指標—發展成效評量的邏輯模式—構思如何蒐集資料—撰寫成效評量報告  
(C) 發展成效評量的邏輯模式—確認指標—構思如何蒐集資料—撰寫成效評量報告  
(D) 發展成效評量的邏輯模式—構思如何蒐集資料—確認指標—撰寫成效評量報告
- (A) 38. 根據志願服務法之規定，志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員，請問下列何者不是志願服務計畫之內容？  
(A) 升遷 (B) 召募 (C) 輔導 (D) 考核
- (C) 39. 根據我國公益勸募條例之規定，勸募團體辦理勸募活動期間，最長為多久？  
(A) 三個月 (B) 六個月 (C) 一年 (D) 二年
- (D) 40. 非營利組織中，有些組織強調「只有組織、沒有員工」(organizations without people) 是採取何種管理學派的觀點？  
(A) 系統觀點 (B) 環境觀點 (C) 人文觀點 (D) 古典觀點