

104 年第二次專門職業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：(50 分)

- 一、為因應動盪環境中層出不窮的挑戰，組織需要靠成員抱持著新思維，持續學習新的價值觀與工作態度，以適應外界環境的挑戰。新一代管理大師彼得·聖吉 (Peter M.Senge) 致力於推動學習型組織，主張成員要透過五項修煉來觀察並掌握環境變化以開創新局。試問：「學習型組織」的意義與構成要素為何？「學習型組織」對當代社會工作機構的管理有何重要意涵？為建立一個「學習型組織」，社會工作機構的管理者需要有何作為？(25 分)

【擬答】

(一)意義

Garratt(1990)認為學習型組織的高階管理者及低階幕僚的角色相當重要，因此學習型組織中的管理者本身需發展出如同個人或工作團隊的學習能力，此外，更需培育出促使組織進行學習的氣候及過程。

強調組織應建立學習型組織，在組織面臨劇烈的外在環境，組織應力求精簡、扁平化、彈性因應、終生學習、不斷自我組織再造，以維持競爭力。知識管理是建設學習型組織的最重要的手段之一。在學習型組織中，每個人都要參與識別和解決問題，使組織能夠進行不斷的嘗試，改善和提高它的能力。學習型組織的基本價值在於解決問題，與之相對的傳統組織設計的著眼點是效率，學習型組織認為組織成員要透過五種修煉來觀察並掌握環境變化以開創新局。

(二)構成要素

1. 建立共同願景 (Building Shared Vision)：願景可以凝聚公司上下的意志力，透過組織共識，大家努力的方向一致，個人也樂於奉獻，為組織目標奮鬥。
2. 團隊學習 (Team Learning)：團隊智慧應大於個人智慧的平均值，以做出正確的組織決策，透過集體思考和分析，找出個人弱點，強化團隊向心力。
3. 改變心智模式 (Improve Mental Models)：組織的障礙，多來自於個人的舊思維，例如固執己見、本位主義，唯有透過團隊學習，以及標桿學習，才能改變心智模式，有所創新。
4. 自我超越 (Personal Mastery)：個人有意願投入工作，專精工作技巧的專業，個人與願景之間有種「創造性的張力」，正是自我超越的來源。
5. 系統思考 (System Thinking)：位居五項修煉的核心，此修煉認為應透過資訊搜集，掌握事件的全貌，以避免見樹不見林，培養綜觀全局的思考能力，看清楚問題的本質，有助於清楚瞭解因果關係。

(三)對當代社會工作機構管理的重要意涵

1. 以社會工作者的學習活動為主體，不斷思考如何設計優質學習活動，使工作者持續成長，使其具備社會工作的專業能力。
2. 機構內的工作人員必須不斷的反省與學習，充實專業知能，並以此為改革動力。
3. 領導者常鼓勵工作者積極學習、同儕合作與相互學習，並暢通溝通、討論的管道。
4. 機構是學習本位的系統組織，應設置推動組織，來統籌相關的活動、資源，擬定計劃，將機構營造成為一個適合學習的環境。
5. 機構的領導者應為學習的領導者，對機構同仁做示範作用，帶動學習風氣。
6. 以學習型組織的五項修煉為方法，訂定核心策略，雕塑學習型學校的圖像。
7. 機構應是一個與社區結合的開放系統，妥善利用社區資源。

(四)學習型組織管理者應有的作為

要建構一個學習型的組織，管理者必須要對所有子系統進行變革，要促進組織進行必要的調整，以利員工的持續練習，依據 Senge、Goh 之建構理念出發：

公職王歷屆試題 (104 第二次專技社工師)

1. 團隊學習的建立：首先依據 Senge(1990)所提出之五項修練，進行組織成員心智模式的改變，亦即心靈的轉換；人員不斷自我超越並持續學習；並且不斷演練系統思考的基本模式來解決問題。
2. 領導者的支持與承諾：領導者以身作則不斷地支持組織學習，提供環境、資訊系統、新的工作流程及獎勵措施等鼓勵成員發現問題、吸收新知且轉化知識。同時能增強權能與授權，讓員工全心投入。
3. 共同目標及願景之建立：鼓勵個人願景，並透過開會溝通、員工意見調查等方式，將個人願景與組織目標結合，建立清楚明確的共同目標。
4. 知識管理的建置：將經驗、知識、資訊以系統方式轉化成工作上可運用之知能，並且透過科技將知識管理公開化。

二、網絡治理 (network governance) 是繼科層與市場模式後的一個新的方向，它結合不同機構和利害關係，並以一種新的跨域方式 (cross-cutting way) 共同工作。公、私部門的夥伴關係是網絡治理的核心理念之一，亦是當前社會福利服務輸送能否展現其績效的重點工作之一。試問：夥伴關係的意義與特性為何？何以社會服務領域須推動公、私部門夥伴關係？公、私部門夥伴關係的推動可能遭遇到那些問題或挑戰？該如何克服之。(25分)

【擬答】

(一) 夥伴關係的意義與特性

1. 意義

夥伴關係的興起主要是受到各種經濟、政治和社會的因素交織而成，說明如下：

- (1) 經濟部分：隨著各種市場為基礎的公共服務的執行，加深了服務的分歧性。
- (2) 政治部分：公民權力運動的成長，伴隨著顧客滿意度及服務使用者導向的訴求。
- (3) 社會部分：人口的變遷、醫療和科技的進步、民眾期望的上升，以及傳統專業權力遭遇到的挑戰，導致必須要以一種更新更有效的方式提供服務。

伙伴關係至少是兩個或兩個以上的機構，他們至少有某些共同的利害關係或相互依賴性，且彼此之間也需要有一定程度的信任、平等或互惠，而不是一種單純的主從或附屬關係，或是一種純粹市場型態的契約。因此夥伴關係並非單一的概念，是一種包含不同概念所構成的連續體，包括合作關係、協調的夥伴關係以及協力等。

2. 特性

- (1) 綜效或增值：夥伴關係可獲得個別機構難以獲得的好處，且因權力或資源的結合而產生綜效。
- (2) 志願性的結合：伙伴關係的組成往往是一種基於一種志願而非強制性的結合，成員之間的非正式關係高於正式關係。
- (3) 互賴、互信與互惠：伙伴關係的組成份子必須要認知到彼此之間有一定程度的相互依賴，彼此之間的互動必須建立在信任且互蒙其利的基礎之上。
- (4) 共同的願景與目標：夥伴關係的結合至少有其共同欲達成的願景或目標，這亦是夥伴關係維繫的動力。
- (5) 持久性的關係：夥伴關係成員之間的關係並非一次性或短暫的關係，它們可能維持一段時間之持續性的關係。
- (6) 無縫隙之整合性服務：夥伴關係的形成動機在於欲提供服務使用者無縫隙之整合性服務。

(二) 社會服務領域須推動公私部門夥伴關係的推動可能遭遇到那些問題或挑戰？

1. 口號過於空泛：夥伴關係被形塑成解決問題的萬靈丹，但缺乏真誠合作的基礎或缺乏明確性，夥伴關係成為一種無所不包的概念。
2. 組織承諾不足：缺乏共同的歷史或文化做為基礎造成組織對夥伴關係的承諾不足，增加了運作的阻力。
3. 組織的不信任或衝突：資源配置或資源不足導致組織間的不信任，甚至產生衝突。
4. 運作成本增加：因組織文化的不同增加了溝通、協調的時間成本，或因組織的潛在衝突、風險或領導權的爭執，耗損組織服務的能量或成本。

5. 自主、創新與選擇性的降低：受到政府部門的規範約束，降低了創新的自主性。
6. 成效設定不易：夥伴關係運作可能因為目標或成效指標設定不易，導致難以達成預期成效。

(三)如何克服

為了有效解決社會或個案問題，滿足其需求，公私夥伴合作以輸送服務、規劃方案或參加特定類型的合作行動，這關係到服務輸送網絡的建構，有效的網絡建構包括四要素：

1. 資源盤點：有效的社會資源盤點應從下列四大面向進行檢視，包括：

- (1) 服務目標群
- (2) 服務提供者
- (3) 服務供給內容
- (4) 服務容量

2. 社會資源網絡的建構

- (1) 確認資源網絡建構主導單位的設置：資源網絡的參與者或機構絕大多數皆基於自願的結合，那誰應該扮演主導的角色呢？政府對需要被照顧的弱勢者有照顧的責任，且政府往往是具有龐大的資源，特別是許多民間部門的服務方案，是由政府方案的補助或委託。基於國家有照顧人民的責任和義務，再加上政府往往是經費的贊助者，政府部門顯然是較具有主導權。緊接的問題是：誰為主導者較適宜？這必須要視何種個案問題性質及單位或機構的主要職責而定。
- (2) 從部門的內部整合到外部整合：當各相關單位在強調跨部門與跨專業整合的重要性時，往往最易於忽略的即是：當要著手與其它機構、部門或專業建立外部的連結或整合時，組織往往忽略自己內部的整合問題。為讓部門或專業間的網絡建構，不致因欠缺組織內部的協調而流於形式，各部門實有必要先檢視自己內部整合問題，並從事必要的修正與改善，以為外部的整合奠定良好的基礎。
- (3) 資源網絡的盤點與穩定性的確立：在面對各種需求的環境下，若資源是不穩定性的，將難以提供服務使用者全面及穩定的滿足，甚至網絡間也難以確保發揮互補的作用，特別是在資源匱乏期，可能會導致網絡成員間彼此怨懟，這不僅不利於專業間或部門間的互動，甚至也可能波及到對資源網絡存在之必要性的質疑。
- (4) 網絡建構之願景與目的的釐清：網絡建構的主導者應網絡成員清楚瞭解到網絡的存在目的與功能，願景與目的的塑造和釐清，在積極面上將可讓網絡的成員彼此相互的尊重與接納，進而提升網絡成員的士氣；消極面上則可避免彼此間的對抗或緊張關係的產生。
- (5) 網絡成員間之伙伴關係的營造：專業間、機構/團體間和部門間，對彼此結合之權力的討論和運用必須是要開放的，且彼此的互動要以一種相互尊重為基礎，以營造出一種相互合作與支持的伙伴關係。

3. 社會資源網絡的維繫

網絡的維繫是一件不易的事，網絡成員應抱持著一種永續經營的觀點，依個人參與實務的經驗，網絡的維繫需注意到下列這些關鍵性的操作要點：

- (1) 網絡成員是參與者(主角)而非搭配者(配角)：在網絡的運作上，方案的領導者應給予網絡成員積極參與的機會，並讓每個機構皆扮演著主要角色，抑或有機會輪流當主角，將可更加維繫相關機構參與網絡運作的意願。
- (2) 網絡成員間非正式關係的重要性並不亞於正式關係：非正式關係的建立有助於建立網絡成員之間的情誼，這種非正式的互動將可避免正式互動關係過度僵化的弊端。
- (3) 增進網絡合作實質績效的可見度：為實際解決個案的問題並滿足其需求，主導單位宜依所設定的目標準則，就網絡的績效指標做必要的檢視，除可讓網絡成員瞭解到彼此合作的實際成果，也會藉由檢視而增進網絡成員合作的可見性，並進一步激勵與強化網絡成員的合作意願，進而對網絡成員的士氣產生激勵作用。
- (4) 不斷檢視網絡目標的達成度：在網絡的運作上，主責單位需不斷地藉由網絡成員共同參與擬定的目標，定期或不定期地予以檢視，以確定目標的達成度。這對案主而言，將更易於確保整合性服務的提供；對機構而言，則有助於資源的有效使用；對專業者

公職王歷屆試題 (104 第二次專技社工師)

而言，將可獲得相關專業或專業外人士的協助。

乙、測驗題部分：(50 分)

- (D) 1. 根據 Clarke 及 Newman 的說法，「新管理主義」與傳統公共行政下的「科層－專業主義」之區別在於新管理主義主張：
- (A) 父權作風的專業主義
 - (B) 強調員工服從的管理風格
 - (C) 管理者是武斷的、干預的政治人物
 - (D) 抱持一種相互承諾的合作文化，創造一個開明的組織，其成員都負有追求並能達成共同目標的責任與雄心
- (B) 2. 員工經過教育訓練後，機構主管想要知道訓練是否有效需進行評估工作，目前柯克柏翠 (Donald Kirpatrick) 的「四層次評估」是最多組織在使用的工具。「了解員工是否將在訓練中所學的新知識與技能運用在其工作上」是柯克柏翠四層次評估的那一種？
- (A) 結果層次
 - (B) 行為層次
 - (C) 反應層次
 - (D) 學習層次
- (C) 3. 某縣市長個人全身充滿熱忱、自信且具有堅定的政治信念與良好的施政理念，且其本身具有一股影響他人的強烈企圖心與推動改革的形象，因此能激起其追隨者的能量與使命感，並做出超越其職責以外的績效表現，我們稱此種領導為：
- (A) 自我領導 (self-leadership)
 - (B) 交易型領導 (transactional-leadership)
 - (C) 魅力-願景領導 (charismatic-visionary leadership)
 - (D) 轉換型領導 (transformational-leadership)
- (D) 4. 一個社政部門的主管非常懂得如何獲得權力、建立權力及運用去影響他人，因此他可以幫助社政部門從多方面獲得比別的局處較佳的資源，來造福弱勢民眾，我們說這位主管具有良好的那一種管理技能：
- (A) 技術技能
 - (B) 人際技能
 - (C) 概念技能
 - (D) 政治技能
- (C) 5. 一個機構在執行某個受委託方案時，發現他們所提供的服務最後的結果被委託單位認為是「以很高的成本提供所服務對象所需要的服務」，我們稱這種服務為：
- (A) 高效率，高效能的服務
 - (B) 高效率，低效能的服務
 - (C) 低效率，高效能的服務
 - (D) 低效率，低效能的服務
- (A) 6. 任何組織的存在，其管理者都必須瞭解組織應盡的社會責任，而身為非營利組織的管理者更應思考其社會責任。一個非營利組織的管理者能夠透過其努力替社會創造及提供有價值的產品與服務，並能因此而使該組織對其理監事及服務對象等人有所交代，則我們說該非營利組織的管理者盡了社會責任中的哪一種責任？
- (A) 經濟責任
 - (B) 倫理責任
 - (C) 法律責任
 - (D) 自願性責任
- (A) 7. 非營利組織的管理者，要能夠監督及評估其組織內部員工及各部門的績效，並確認他們是否達成組織的目標，並能適時採取必要行動來維持或改善員工及部門績效的管理功能稱為：
- (A) 控制
 - (B) 規劃
 - (C) 決策
 - (D) 領導
- (B) 8. 在管理理論當中，強調團隊意識及合作多於競爭，對於員工效忠的報酬重於績效的報酬，組織偏重團隊一起工作，員工彼此靠共識來完成工作，而曾經在臺灣流行一時，蔚為風潮的管理理論是：
- (A) Y 理論
 - (B) Z 理論
 - (C) X 理論
 - (D) 人群關係學派

公職王歷屆試題 (104 第二次專技社工師)

- (C) 9. 「在 10 週的團體工作活動方案結束後，參與團體的 8 位長輩情緒憂鬱狀況有所改善，而透過憂鬱量表的得分，他們中至少有 80% 的得分顯示有所改善。此由社會工作督導負責監督。」此陳述所表達的是方案設計中的：
- (A)目的 (B)過程目標 (C)成果目標 (D)活動目標
- (D) 10. 政府「根據專家學者已做的推估資料，來規劃臺灣未來老人長期照顧的服務人數、服務需求與照顧床數」，其所運用的需求評估觀點是：
- (A)比較性需求 (B)表達性需求 (C)感受性需求 (D)規範性需求
- (B) 11. 「若對受創傷婦女提供個人及團體諮商、個案管理服務、財務規劃服務及就業訓練與安置服務，則能提升該方案婦女的自尊，減低其焦慮，確保其在社區居住、托兒需求之滿足及其他獨立生活之所需，使其能有效管理其財務，並能獲得一份穩定工作，滿足其經濟所需。」此陳述所表達的是服務方案之設計與評估過程中的那一項概念？
- (A)資源盤點 (B)方案假設 (C)方案評估 (D)目標設定
- (D) 12. 學者 Forder 認為「現代人對科技產品如電腦、手機、電毯、自動熱水瓶及各項家用電器等生活用品的習慣性使用，已經產生依賴與需求」，此一由 Forder 所提出的概念，在需求評估的概念中稱為：
- (A)規範性需求 (B)表達性需求 (C)比較性需求 (D)科技性需求
- (A) 13. 當機構或組織在做方案的需求評估時，由於碰到的需求性質相當複雜難以評量，再加上所擁有的資訊不充足，且社會意見不一致時，以團體討論及腦力激盪等方式來達成團體一致性決策，以作為方案需求所做的需求方法稱為：
- (A)德非法 (Delphi method) (B)社區印象法
(C)社會指標方法 (D)資源清點法
- (C) 14. 發生衝突是組織中難以避免的現象，衝突可能帶來負面也可能帶來正面的影響。主張「衝突對一個團體是絕對必要的，沒有衝突的團體可能是冷漠、疏離的，對於要求改變與創新的需求無所回應。管理者不但要接受衝突，甚且要鼓勵組織有適度的衝突，以便能保持團體的自省能力和改變的動力。」這是下列那一種觀點？
- (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)衝突人文關懷觀點
- (D) 15. 工作分析是人力資源管理的主要功能之一，採用「工作分析者選擇具有代表性的員工，針對工作的內容進行訪談，而此一方法比較能深入了解員工內心的想法。」此工作分析資訊蒐集方法稱為：
- (A)觀察法 (B)問卷調查法 (C)工作日記法 (D)訪談法
- (A) 16. 員工訓練的種類中，員工以公假的方式，暫時離開他的工作崗位去接受訓練的訓練方式稱為：
- (A)工作外訓練 (Off the Job Training)
(B)工作中訓練 (On the Job Training)
(C)自我訓練 (Self Training)
(D)職前訓練 (Orientation)
- (D) 17. 1963 年由亞當斯所提出，認為「個人的工作動機乃是基於和自己相同地位的同事間比較所產生的，員工會拿自己對於工作的付出和報酬跟其他員工之付出與報酬做一比較，並且會試圖修正不公平的狀態。」此激勵理論稱為：
- (A)目標設定理論 (B)期望理論 (C)雙因子理論 (D)公平理論

公職王歷屆試題 (104 第二次專技社工師)

- (B) 18. 在績效考核中，考評者會因某種特殊事件或工作上表現不理想，而對受評者之能力產生低估之偏差的現象稱為：
- (A) 刻板印象 (stereotyping) (B) 尖角效應 (horn effect)
(C) 盲點效應 (blindness effect) (D) 對比效應 (contrast effect)
- (C) 19. 根據 Hawkins 和 Shohet (1989) 所建議的四種主要督導類型中，督導者視受督導者為學生，督導者在訓練過程中扮演教育角色，並須負有受督導部分實務工作的督導類型是：
- (A) 諮詢式督導 (consulting supervision)
(B) 管理式督導 (managerial supervision)
(C) 訓練式督導 (training supervision)
(D) 師徒式督導 (tutorial supervision)
- (A) 20. 根據 Flanagan (2000) 的主張，所有組織的慈善募款活動，想要成功的話，下列那一項指導原則是錯誤的：
- (A) 提供捐款者單一的選擇機會
(B) 募款工作要遵守一定的倫理規範
(C) 要與最佳贊助人建立長期而穩定的關係
(D) 建立既深且廣的贊助人群眾基礎
- (A) 21. 下列有關組織預算的敘述何者正確？
- (A) 一項預算可以協助我們規劃與連結來年的相關活動
(B) 預算要能夠有效地發揮功能，必須經過仔細的構思，但不須經過董（理）事會核備
(C) 預算並非以量化的數據顯示在一定時間內組織所計畫的活動
(D) 迫使每個部門以零為基礎，重新預估在新的預算所需要的經費之預算法稱為功能性預算法
- (B) 22. 下列有關目標管理對組織的效益之敘述何者正確？
- (A) 實施目標管理並不會實現組織的願景
(B) 實施目標管理可以展現組織的透明管理
(C) 實施目標管理並不會發揮組織的團隊合作
(D) 實施目標管理並不會提升組織與個人價值
- (C) 23. 無論是政府或非營利部門，績效監測已經是現代化組織經營管理上重要的一環，下列那一項並非是績效監測的功能？
- (A) 透明 (B) 責信 (C) 治療 (D) 預防
- (C) 24. 新管理主義理念下，西方國家公共服務一度轉折，產生變革而有所謂最佳價值 (best value) 的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 給予居民更多的決定權 (B) 其體制在某些方面源於社區和地方治理
(C) 在最低價格下有更佳的服務品質 (D) 有競爭機制卻不受強性契約外包束縛
- (A) 25. 有關於社會服務品質概念，下列敘述何者錯誤？
- (A) 工作人員對服務對象有禮貌與抱持尊重體貼是人性化 (humanness)
(B) 提供服務的機構是易於接近的指的是可近性 (accessability)
(C) 一致穩定提供服務，並持守對服務的承諾是可靠性 (reliability)
(D) 避免因更換照顧對象或服務提供者，而影響二者之間的信賴關係是持續性 (continuity)

公職王歷屆試題 (104 第二次專技社工師)

- (B) 26. 新公共管理運作模式，使得 1980 年代歐洲福利國家服務市場產生變革，其主要特性歸納，下列何者錯誤？
- (A)強調公共服務之去集體化和分散化
(B)提升公共服務購買者或贊助者之間的競爭
(C)降低政治決策對公共服務管理的直接干預
(D)強調服務使用者對服務供給的選擇權與發言權
- (D) 27. 社會服務過程工作人員秉持對服務對象需求瞭解，提供個別非刻板的關懷服務是下列何種社會服務品質概念？
- (A)保證性 (assurance) (B)回應性 (responsiveness)
(C)公平性 (equity) (D)同理心 (empathy)
- (C) 28. 在管理學中將小型任務合併成較大工作，以扭轉工作避免愈來愈專門化、窄化和例行化，指的是下列何者？
- (A)工作豐富化 (enrichment) (B)員工協助方案 (assistance program)
(C)工作擴大化 (enlargement) (D)工作論調 (rotation)
- (C) 29. 某福利機構清查社區現有資源標示配比 (mapping)，試圖匯集大量與服務供給面相關之資訊，藉此確認整個服務體系的現況與範疇；此為何種需求評量方法？
- (A)表達性需求 (expressed need) (B)感受性需求 (perceived need)
(C)規範性需求 (normative need) (D)相對性需求 (relative need)
- (A) 30. 方案設計與管理的概念，從「輸入→過程→輸出→成果→效應」的邏輯模式過程中，服務對象或消費者的參與，應歸入何者？
- (A)輸入 (B)過程 (C)輸出 (D)成果
- (D) 31. 方案設計與管理的目標設定中，一個好的目標特性，下列何者錯誤？
- (A)目標必須特定 (B)目標具時間限制 (C)目標必須可測量 (D)目標過程比成果重要
- (D) 32. 方案設計與管理的評估中，著重某一方案是否能夠滿足在規劃過程中所認定的社區需求，是下列何種評估？
- (A)效力評估 (effort evaluation) (B)效率評估 (efficiency evaluation)
(C)成果評估 (outcome evaluation) (D)影響效應評估 (impact evaluation)
- (C) 33. 方案設計與管理中，有關「成本效益評估 (cost-effectiveness evaluation)」敘述，下列何者正確？
- (A)記錄方案參與者特質和方案中各項活動的數量
(B)檢視提供每一單位服務所花用的輸出成本，如時間成本、物質成本
(C)測量達成各項結果的成本，也就是每個成功成果的成本
(D)檢視服務對象所達成的結果，並確認方案成果目標的達成程度
- (A) 34. 有關方案規劃的預算編列，預算入出必須符合互斥性與周延性，是何種預算？
- (A)單項預算 (B)功能預算 (C)方案預算 (D)零基預算
- (D) 35. 下列何者非古典管理理論的支派？
- (A)科層管理 (B)科學管理 (C)行政管理 (D)權變理論
- (D) 36. 有關科層管理 (bureaucratic management) 限制的敘述何者錯誤？
- (A)彼得原理 (B)降低效率 (C)浪費人才 (D)只有員工、沒有組織

公職王歷屆試題 (104 第二次專技社工師)

- (C) 37. 下列何種管理理論，其最初的設計適用於襄助管理者從事高階管理的功能？
- (A) 韋伯 (Weber) 科層管理 (B) 泰勒 (Taylor) 科學管理
(C) 費堯 (Fayol) 行政管理 (D) 梅挪 (Mayo) 人群關係管理
- (A) 38. 有關策略性規劃與作業性規劃之比較，下列敘述何者錯誤？
- (A) 策略性規劃具有實踐導向 (B) 策略性規劃具有長期規劃層次
(C) 作業性規劃具功能性及現況導向 (D) 作業性規劃期間通常不超過 1 年
- (A) 39. 管理大師杜拉克 (Peter F. Drucker) 於「談未來管理」提到企業可能向非營利組織學習的第一課，下列何者正確？
- (A) 以達成使命必須具備的條件入手 (B) 有效運用專案經理人
(C) 用善意取代績效 (D) 確立董事與執行長的老闆和屬下關係
- (D) 40. 領導者利用「釣著一根紅蘿蔔」的各種不同方式，來完成組織內部的任務目標為下列何種領導理論？
- (A) 轉換型領導理論 (transformational leadership)
(B) 情境理論 (situational)
(C) 管理方格理論 (managerial grid)
(D) 交易型領導理論 (transactional leadership)