

试卷代号:1317

国家开放大学(中央广播电视大学)2016年秋季学期“开放本科”期末考试

社会工作行政(本) 试题(半开卷)

2017年1月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(每题只有一个正确答案,请将正确答案的字母填写在答题纸上。每题1分,共8分)

1. 某儿童福利机构在策划“六一”儿童节的活动方案中制订了总目标和影响性目标,并细化为各项服务目标。社会工作者在确定上述服务目标的优先次序时,首先需要考虑的是()。

- A. 机构的发展目标
- B. 机构的服务对象
- C. 机构的可用资源
- D. 机构的社会影响

2. 小张和小李在同一中心工作,但小张来自东部城市,小李则来自西部农村,在一次项目实施的对象选择上他们争吵了起来,小张坚持救助城市中的流浪乞讨人员,但小李认为解决农村的贫困问题更为根本。此时小李和小张遇到了哪种沟通障碍()。

- A. 个体障碍
- B. 环境障碍
- C. 媒介障碍
- D. 语义障碍

3. 阿尔德弗尔的 ERG 理论与马斯洛的需要层次理论有密切关系,阿尔德弗尔提出的成长需要与马斯洛提出的()比较接近。

- A. 生理需要
- B. 安全需要
- C. 归属与爱的需要
- D. 尊重与自我实现的需要

4. 某社会服务机构的管理者发现有些员工不关心机构发展。为提高员工积极性,促进上下级的沟通,以下激励措施中,机构管理者应首选的是()。

- A. 轮换工作岗位
- B. 扩展工作内容
- C. 设计职位内容
- D. 促进员工参与决策

5. 某国家级贫困县的一家社会工作服务机构,采用 SWOT 分析法制订社会工作人才发展规划。下列属于 SWOT 分析法中“O”的是()。

- A. 该机构已积累了三年的服务经验
- B. 当地专业社会工作人才资源不足
- C. 县领导班子对土地开发非常积极
- D. 国家出台了引导人才服务新农村系列政策

6. 社会工作者老潘打算在社区成立一支居民志愿者队伍,为社区的独居老人提供结对服务。在发展和组织志愿者时,老潘应该()。

- A. 仅招募那些主动报名参加的居民
- B. 要求志愿者服从社区结对的安排
- C. 经常与志愿者进行非正式的交流
- D. 由志愿者来确定服务目标和方向

7. 某市民政局邀请一批外省市社会工作督导与本市社会工作服务机构签订督导合作协议。协议约定,督导内容主要是针对特定服务群体开展社会工作专业服务的方法与技巧。根据这一约定,社会工作服务机构应优先向()考虑提供督导服务。

- | | |
|---------------|--------------|
| A. 机构的骨干志愿者 | B. 机构的主要管理人员 |
| C. 经验丰富的社会工作者 | D. 新人职的社会工作者 |

8. 社会工作服务机构筹资时非常重视企业捐赠的动机。下列企业捐赠动机中属于“公共关系”的是()。

- A. 争取新客户
- B. 体现社会责任
- C. 合理避税
- D. 造福员工

二、多项选择题(每题有两个或两个以上的正确答案,选对即得分,多选或错选均不得分,每个正确选项得1分。每题3分,共12分)

9. 某社会工作服务机构负责人刘老师计划与一所打工子弟学校合作,开展外来务工人员子女社会适应能力训练。为此,他让项目团队分别设计几套方案,并根据“可行性方案模型”遴选一套最好的方案与学校讨论。根据该模型的“筛选标准”,刘老师除了要考虑重要性、公平、附加效果外,还应考虑()。

- A. 机构使命
- B. 效能
- C. 可行性
- D. 效率
- E. 合作伙伴偏好

10. 在某社区服务中心运作过程中,属于授权行为的是()。

- A. 机构领导向社会宣布“社区平安钟”服务计划
- B. 机构主管宣布由他亲自牵头负责“社区平安钟”项目
- C. 机构领导指派老李协调志愿者管理工作
- D. 机构领导要求小英在一周内完成志愿者招募计划
- E. 机构领导让小张对一个个案进行评估

11. 在社会服务机构中,由于多数员工是受过专业训练的社会工作者或其他专业人士,加上机构的宗旨是为服务对象谋取幸福和促进社会进步,所以领导应该具有的特征是()。

- A. 经常运用合法权力领导下属
- B. 较多运用指导、诱导方式影响下属
- C. 主要使用升职、加薪策略来鼓励下属工作
- D. 较多利用个人学识经验、吸引力来影响下属
- E. 理性地运用各种客观的事实、数据和观点说服下属

12. 社会服务机构主管在服务计划和开展服务前都要进行商议和决策,以下描述中,哪些体现了团体决策的优点()。

- A. 提供完整的信息
- B. 快速、省时省力
- C. 提升方案的可接受程度
- D. 责任明确,易于保密
- E. 有利于形成健康的文化

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

- 13. 社会服务机构
- 14. 非正式沟通
- 15. 志愿者
- 16. 社会工作督导

四、简答题(每题 10 分,共 30 分)

- 17. 简述社会服务机构计划编制过程。
- 18. 简述社会服务机构项目策划的主要阶段。
- 19. 简述社会服务机构评估的主要类型。

五、案例分析题(共 30 分)

近来,某社工服务中心主管老王发现本中心的员工工作积极性下降,服务热情也较以前降低了很多,而且员工经常私底下讨论工资什么时候才能发放的事情,并且都很担心现在没有项目可做,中心还能不能正常的发放工资。老王通过了解中心的运作情况发现,机构自从春节以后就已经欠了员工一个半月的工资,项目资金迟迟不能到位也使得中心没有足够的经费开展服务,所以只能从员工的工资里预留一部分作为服务经费。

面对这种情况,机构主管老王开始反思自己的管理理念和方法,为什么机构会出现拖欠员工工资的情况?难道因为政府的项目资金不到位就能够拖欠员工的工资?机构本应该做的预算起到了什么作用?面对这些问题,老王觉得有些力不从心。

针对上面的案例,请帮助老王梳理清楚问题所在,并回答以下问题:

- 20. 社会服务机构的服务经费主要有哪些资金来源?本案例中的机构经费来源主要是什么?(10 分)
- 21. 社会服务机构的筹资过程中要注重分析捐款者的捐款动机,请阐述个人的捐款动机。(5 分)
- 22. 如果你是机构的主管,会选择哪些方法为机构进行经费预算?(15 分)

试卷代号:1317

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2016年秋季学期“开放本科”期末考试

社会工作行政(本) 试题答题纸(半开卷)

2017年1月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(每题只有一个正确答案,请将正确答案的字母填写在答题纸上。每题1分,共8分)

1. 2. 3. 4. 5.
6. 7. 8.

得 分	评卷人

二、多项选择题(每题有两个或两个以上的正确答案,选对即得分,多选或错选均不得分,每个正确选项得1分。每题3分,共12分)

9. 10. 11. 12.

得 分	评卷人

三、名词解释(每小题5分,共20分)

13.
14.
15.
16.

得 分	评卷人

四、简答题(每题 10 分,共 30 分)

17.

18.

19.

得 分	评卷人

五、案例分析题(共 30 分)

20.

21.

22.

试卷代号:1317

国家开放大学(中央广播电视大学)2016年秋季学期“开放本科”期末考试

社会工作行政(本) 试题答案及评分标准(半开卷)

(供参考)

2017年1月

一、单项选择题(每题1分,共8分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|------|
| 1. C | 2. A | 3. D | 4. D | 5. D |
| 6. C | 7. D | 8. B | | |

二、多项选择题(每题3分,共12分)

- | | | | |
|--------|---------|---------|---------|
| 9. BCD | 10. CDE | 11. BDE | 12. ACE |
|--------|---------|---------|---------|

三、名词解释(每小题5分,共20分)

13. 社会服务机构:由政府、社会团体或个人兴办的,通过社会福利从业人员,为特定、有需要的服务对象提供专门服务的非营利性社会福利组织。(5分)

14. 非正式沟通:正式规定的渠道以外的信息交流和传递方式,非正式沟通不受组织监控,其沟通途径也非常繁多且无定型,可以自由选择沟通渠道。(5分)

15. 志愿者:志愿者是指那些不以报酬为目的、自愿提供服务、主动帮助他人的人,又可以称为义工。(5分)

16. 社会工作督导:专业训练的一种方法,它是由机构内资深的工作者,对机构内的新进入的工作人员、一线初级社会工作者、实习学生及志愿者,通过一种定期和持续的监督、指导、传授专业服务的知识与技术,以增进其专业技巧,进而促进他们成长并确保服务质量的活动。(5分)

四、简答题(每题10分,共30分)

17. 简述社会服务机构计划编制过程。

- (1)目标的选择;(1分)
- (2)评估机构资源;(1分)
- (3)列出并说明所有可选择的方案;(2分)
- (4)预测每种可行方案的结果;(2分)

(5)确定最优方案;(1分)

(6)制定具体且详细的行动方案;(2分)

(7)方案的修正。(1分)

18. 简述社会服务机构项目策划的主要阶段。

(1)问题的认识和分析阶段:①分析问题;②评估需求;(2分)

(2)目标制定阶段:①界定总目标和影响性目标;②建立目标的优先次序;(2分)

(3)方案安排阶段:①制定各种可以实现目标的可行性方案;②选择理想的行动方案;③评估资源需求和获取资源支持;④制订行动计划;(4分)

(4)考虑服务的评估:有效的评估方法,用来检验服务项目的实施情况。方案的评估一般采用两种方法:过程评估和效果评估。(2分)

19. 简述社会服务机构评估的主要类型。

(1)需求评估:社会工作者或者社会服务机构对潜在的或实际的服务对象的需求进行的评判,它不仅是社会工作和社会福利的出发点,也是其方案开发、计划执行和总结评估的基础。

(3分)

(2)方案评估:方案开发的重要基础,是指根据科学性、可行性和有效性等原则,对众多候选方案进行评价,并从中选择最适宜的服务方案的过程。(2分)

(3)过程评估又叫形成性评估:在服务提供或项目执行过程中开展的一种评估活动,旨在考察服务项目的实施过程和进展情况,从而发现服务或项目执行过程的优点和缺点。(3分)

(4)结果评估又称为总结性评估:服务项目结束后对服务结果的评估,其目的在于全面总结项目或服务的经验。(2分)

五、案例分析题(共30分)

20. 社会服务机构的服务经费主要有哪些资金来源?本案例中的机构经费来源主要是什么?(10分)

(1)捐赠款物:捐赠款物指民间和社会公众的捐款和非现金收入。其中包括直接捐款和间接捐款。(2分)

(2)服务收费:指社会服务机构要求服务对象直接支付的费用。(2分)

(3)国际资助:国际资助的方式通常有项目支持、资金援助、低息或无息贷款、技术援助、能力建设服务、志愿者援助、国际交流等。(2分)

(4)利息收入和投资收益:利息收入是机构的存款所得的利息;投资收益是机构对外投资、交予专业机构运作保值增值等金融活动所取得的收入。(2分)

本案例中的经费来源主要是政府资助。(2分)

21. 社会服务机构的筹资过程中要注重分析捐款者的捐款动机,请阐述个人的捐款动机。

(5分)

答:个人的捐款动机主要有以下五个方面:

(1)个人需要动机,建立自尊和自我肯定;(1分)

(2)希望得到别人肯定,建立社会形象;(1分)

(3)成为习惯;(1分)

(4)受外界影响,如受亲戚、朋友、同事的影响而捐款;(1分)

(5)利他动机。(1分)

22. 如果你是机构的主管,会选择哪些方法为机构进行预算?(15分)

(1)单一预算。以收入项和支持项列支的分项会计和渐进方式来编列未来年度预算。(3分)

(2)弹性预算。将未来的收支预算值视为一个概率比分布,准备若干种方案。如果机构在组织状况不稳定的环境下运作,弹性预算则比较适用。(3分)

(3)项目预算。项目预算是财务预算的子预算。一个项目对应一个子预算,整个预算就可以借助于子预算向每一个项目预算分配适当规模的财物和人力资源。(3分)

(4)零基预算。每期的预算必须先归零,从零开始考虑预算的增减。(3分)

(5)递增预算。在上一年度实际支出的基础上,考虑员工薪金、通货膨胀等因素,结合新计划所需的资金,计算出下一年度的预算计划。(3分)

(考生只要答出主要意思即可)

试卷代号:1317

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年春季学期“开放本科”期末考试

社会工作行政(本) 试题(半开卷)

2017年6月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(每题只有一个正确答案,请将正确答案的字母填写在答题纸上。每题1分,共8分)

1. 北京红枫妇女热线,一个纯民间组织,从1996年成立至今逐步形成了以社区工作者、法律工作者、妇女工作者、心理咨询专家和儿童福利专家等专业人员组成的一个群体,采用个案管理的方式对妇女提供服务。请问北京红枫妇女热线的组织结构属于哪一种?()

- A. 问题解决型团队
- B. 直线参谋式组织结构
- C. 直线式组织结构
- D. 跨专业团队

2. 某儿童福利机构在策划“六一”儿童节的活动方案中制订了总目标和影响性目标,并细化为各项服务目标。社会工作者在确定上述服务目标的优先次序时,首先需要考虑的是()。

- A. 机构的发展目标
- B. 机构的服务对象
- C. 机构的可用资源
- D. 机构的社会影响

3. 社会工作服务机构建立督导制度的主要目的是()。
- A. 保障机构的合法地位
 - B. 提升社会服务的质量
 - C. 加强机构员工之间的相互支持
 - D. 加强行政人员与社会工作者的沟通
4. 社会工作者小忠在一家关注农村社会工作的机构中,成为一名驻村社工,并在实际的工作中越来越感受到此项工作对于自己和村民的意义。机构对小忠采用的激励方式属于()。
- A. 内在过程激励
 - B. 外在激励
 - C. 目标内化激励
 - D. 工具激励
5. 社会工作者朱某设计了一个服务方案,并希望通过关注服务对象人数的变化,主要工作项目的完成情况,资源使用情况,经费开支情况以及项目工作进度情况等内容对方案进行评估。这种评估方法属于()。
- A. 目标评估
 - B. 过程评估
 - C. 效果评估
 - D. 个别评估
6. 某社会工作者小胡设计了一个题为“快乐游戏”的活动方案,目的是通过游戏促进贫困家庭孩子进行情绪管理和建立自信心。小胡找到担任某公司经理的表哥,希望他的企业能捐款,帮助购买一些游戏道具。这种筹资方式属于()。
- A. 项目申请
 - B. 电话劝募
 - C. 私人恳请
 - D. 特别事件筹款
7. 福利院督导大刚发现新进的3位社会工作者在实际工作中都遇到了类似的问题:与老人沟通时感到困难,从而难以与老人建立关系。根据这一情况,大刚决定为他们定期进行团体督导。大刚制定了督导计划,确定了不同主题和内容的活动,以提升他们的实务能力,从而有效地解决问题。本案例中,大刚的督导方式是()。
- A. 咨询式督导
 - B. 管理式督导
 - C. 训练式督导
 - D. 师徒式督导
8. 某机构2011年经费预算中,老年人服务项目为50万元,占机构预算总额的10%,实际支出55万元。2012年,鉴于老人需求日益多元化,机构计划拓展老人服务内容,在上年度预算的基础上增加20%,将老人服务项目预算定为60万元。本案例采用的财务预算方法属于()。
- A. 单项预算法
 - B. 方案预算法
 - C. 零基预算法
 - D. 功能预算法

二、多项选择题(每题有两个或两个以上的正确答案,选对即得分,多选或错选均不得分,每个正确选项得1分。每题3分,共12分)

9. 某社会工作服务机构负责人刘老师计划与一所打工子弟学校合作,开展外来务工人员子女社会适应能力训练。为此,他让项目团队分别设计几套方案,并根据“可行性方案模型”遴选一套最好的方案与学校讨论。根据该模型的“筛选标准”,刘老师除了要考虑重要性、公平、附加效果外,还应考虑()。

- A. 机构使命
- B. 效能
- C. 可行性
- D. 效率
- E. 合作伙伴偏好

10. 在社会服务机构中,由于多数员工是受过专业训练的社会工作者或其他专业人士,加上机构的宗旨是为服务对象谋取幸福和促进社会进步,所以领导应该具有的特征是()。

- A. 经常运用合法权力领导下属
- B. 较多运用指导、诱导方式影响下属
- C. 主要使用升职、加薪策略来鼓励下属工作
- D. 较多利用个人学识经验、吸引力来影响下属
- E. 理性地运用各种客观的事实、数据和观点说服下属

11. 某市民政局邀请一批外省市社会工作督导与本市社会工作服务机构签订督导合作协议。协议约定,督导内容主要是针对特定服务群体开展社会工作专业服务的方法与技巧。以下人群中,哪类人员不属于社会工作督导的对象()。

- A. 新进入社会服务机构的社会工作者
- B. 服务年限较长的社会工作者
- C. 社会服务机构实习的社会工作专业学生
- D. 社会服务机构的非正式人员,主要是志愿者
- E. 社会服务机构的中层管理人员

12. 2008年,四川汶川地震发生以后,很多企业纷纷捐款援助灾区,企业本身作为以盈利为目的的组织,以下属于企业捐款动机的是()。

- A. 市场营销
- B. 履行机构职能
- C. 树立良好社会形象
- D. 使命使然
- E. 税法策略

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

13. 社会工作行政
14. 理事会
15. SWOT 分析
16. 需求评估

四、简答题(每题 10 分,共 30 分)

17. 简述社会服务机构团体决策的优缺点。
18. 简述斯基德莫尔有效沟通的五个元素。
19. 简述社会服务机构志愿者管理的主要步骤。

五、案例分析题(共 30 分)

社会工作者小李毕业后在一老旧小区担任社区工作者,他发现其服务的社区基础设施老化陈旧,居民楼经常发生下水道堵塞、水压不足等问题。为了帮助居民有效解决这些问题,小李将这些问题一一列出,并将其反映给自己的主管领导——社区居委会主任老王,老王是一名老社区干部,其实在小李工作之前就曾经计划制定一个服务方案来解决这些问题,但是经过居委会内部人员的多次讨论之后未果。老王告诉小李在之前的讨论中,居委会成员给出了很多好建议,比如说居委会副主任认为这个问题跟基础设施有关系,应该向有关部门申请更新设备;计生干部认为这个问题跟居民自身素质有关系,应该加强宣传提升居民素质等等。但是最后究竟采取哪个建议时大家相持不下,所以事情就一直拖了下来。

面对上述情况,小李对现在的工作感到有些力不从心,于是找到了自己的督导张老师寻求帮助,希望张老师能够帮助他树立信心,并给出一些切实可行的建议和对策。

阅读上述材料,运用社会工作行政的相关知识回答以下问题:

20. 社会服务机构的计划编制都是需要一个科学的过程,请你协助小李梳理清楚该服务计划编制的过程?(7 分)
21. 计划的制定和实施过程中不免会遇到一些阻力和障碍,请阐述计划的阻力和障碍有哪些?(7 分)
22. 社会工作督导对一线社会工作者而言是及其重要的,请结合上述材料说明,社会工作者小李需要进行哪些督导的内容?(16 分)

试卷代号:1317

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2017 年春季学期“开放本科”期末考试

社会工作行政(本) 试题答题纸(半开卷)

2017 年 6 月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(每题只有一个正确答案,请将正确答案的字母填写在答题纸上。每题 1 分,共 8 分)

1. 2. 3. 4. 5.
6. 7. 8.

得 分	评卷人

二、多项选择题(每题有两个或两个以上的正确答案,选对即得分,多选或错选均不得分,每个正确选项得 1 分。每题 3 分,共 12 分)

9. 10. 11. 12.

得 分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

13.
14.
15.
16.

得 分	评卷人

四、简答题(每题 10 分,共 30 分)

17.

18.

19.

得 分	评卷人

五、案例分析题(共 30 分)

20.

21.

22.

试卷代号:1317

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年春季学期“开放本科”期末考试

社会工作行政(本) 试题答案及评分标准(半开卷)

(供参考)

2017年6月

一、单项选择题(每题1分,共8分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|------|
| 1. D | 2. C | 3. B | 4. A | 5. B |
| 6. C | 7. C | 8. A | | |

二、多项选择题(每题3分,共12分)

- | | | | |
|--------|---------|--------|---------|
| 9. BCD | 10. BDE | 11. BE | 12. ACE |
|--------|---------|--------|---------|

三、名词解释(每小题5分,共20分)

13. 社会工作行政:社会服务机构为达成使命,将政策转化为具体社会服务的一系列程序,它包含了从目标预设到结果实现的动态的可持续的行政过程和管理方法。(5分)

14. 理事会:理事会通常经由选举产生,作为该组织决策和治理的最高权力机构。理事会的成员构成因组织而异,通常情况下包括社会知名人士、资助者代表、受益者代表、资深专家等,有时也有政府机构的代表、退休官员或企业的代表等参加。(5分)

15. SWOT分析:把对机构的优势(strengths)和劣势(weaknesses)、机会(opportunities)和威胁(threats)的分析结合在一起,以便发现机构重要的战略机遇。(5分)

16. 需求评估:社会工作者或社会服务机构对潜在或实际服务对象的需求进行的评判,不仅是社会工作和社会福利的出发点,也是其方案开发、计划执行和总结评估的基础。(5分)

四、简答题(每题10分,共30分)

17. 简述社会服务机构团体决策的优缺点。

(1)优点:①提供较为完整的信息。②易于产生较多的替代方案。③提升方案的接受程度。④有利于形成民主、开放、尊重、富有凝聚力的机构文化。(5分)

(2)缺点:①费时。团体要达成共识,需要花费比个人决策更多的时间。②可能会出现强势个体或派别斗争。③从众。④责任模糊。团体决策的责任是模糊的,最终可能出现没有人为最后结果负责的状况。(5分)

18. 简述斯基德莫尔有效沟通的五个元素。

(1)对事实和情感的沟通(1分):社会工作中的沟通通常包含了事实和情感两个元素。有关机构的事实和想法要清楚地表达出来,这样才会使员工意识到机构的改革、问题、计划、决议和活动。(1分)

(2)沟通时间长短(1分):在管理沟通中,沟通时间的长短是影响沟通效果的一个重要因素。任何一种会议对于交流思想和情感的时间至少有一个暂时的限定比较好。(1分)

(3)倾听(1分):倾听是一种综合运用身体、情绪、智力寻求意义和理解的过程,它对于建立开放式沟通是必不可少的。(1分)

(4)重复(1分):如果需要沟通的信息很重要,就需要进行多次地沟通,重复强化了理解和记忆,对与有效沟通是必要的。(1分)

(5)5C原则(1分):对有效沟通尤其重要的五个原则被称为5C,它们分别是清楚、完整、简洁、具体和正确。(1分)

19. 简述社会服务机构志愿者管理的主要步骤。

答:(1)需求评估与方案规划。管理者需要对三方主体进行评估,即志愿者评估、机构本身评估和服务对象需要评估。(1分)

(2)工作发展与设计。撰写“志愿服务工作说明书”,明确志愿者服务章程、伦理守则和服务规范,设定工作任务、技能和工作结果。(1分)

(3)招募。根据规划方案所确定的志愿者来源、资格限定和甄选方式来实现志愿者的招募工作。(1分)

(4)面谈与签约。与入选的志愿者进行谈话、交流,说明并确定工作中的相关权责等,并与达成意向的志愿者签订志愿服务协议。(1分)

(5)迎新说明与训练。对正式参加机构服务活动的志愿者举办欢迎说明会,赞赏志愿者的奉献精神 and 志愿服务的价值,说明志愿服务工作的具体内容等。(2分)

(6)督导。由专人对志愿者的服务工作进行督导,及时了解志愿者的服务提供情况,指导志愿者的工作技巧和态度,并对志愿者工作中出现的问题及时加以解决。(1分)

(7)奖励表扬。对于那些表现优秀的志愿者可以给予物质性或者精神上的激励,肯定他们的辛勤付出,让他们保持工作的积极性和热情。(2分)

(8)评估。机构需要对志愿者的工作绩效进行评估,对志愿服务的成效进行总结,如服务数、时数登记、出勤状况等。(1分)

五、案例分析题(共 30 分)

20. 社会服务机构的计划编制都是需要一个科学的过程,请你协助小李梳理清楚该服务计划编制的过程?(7 分)

答:(1)目标的选择(1 分)(2)评估机构资源(1 分)(3)列出并说明所有可选择的方案(1 分)(4)预测每种可行方案的结果(1 分)(5)确定最优方案(1 分)(6)制定具体且详细的行动方案(1 分)(7)方案的修正(1 分)

21. 计划的制定和实施过程中不免会遇到一些阻力和障碍,请阐述计划的阻力和障碍有哪些?(7 分)

答:(1)缺乏计划能力(1 分)(2)有违计划结构和过程(1 分)(3)管理者推动计划的决心或承诺不足(1 分)(4)信息使用不当(1 分)(5)忽视不利的、不可控的变量(1 分)(6)忽视长远目标(1 分)(7)缺乏整体的协调与沟通(1 分)

22. 社会工作督导对一线社会工作者而言是及其重要的,请结合上述材料说明,社会工作者小李需要进行哪些督导的内容?(16 分)

答:社会工作督导的内容主要有三种:行政性督导、教育性督导和支持性督导。

(1)行政性督导的内容主要有:通过面试等途径,招募和甄选合适的社会工作者;对新进的社会工作者进行安置和引导,为他们了解和融入机构提供信息与帮助;根据新进人员的状况以及机构业务的客观需要,对新近人员的工作进行安排和分配,并制定相应的工作计划;根据工作人员的经验 and 成熟状况以及工作的性质,赋予工作人员不同程度的权责等等。(5 分)

(2)教育性督导的内容主要有:帮助被督导者了解和认识服务对象,提供有关服务对象的知识;将本机构的行政架构与运作以及本机构与其他机构、社区、政府部门之间的关系等信息告知被督导者,让其熟悉机构的内部环境和外部环境;帮助被督导者认识社会问题,比如社会问题的形成原因及其对个体和家庭的影响,政府部门对这些社会问题的相关政策,机构的服务如何处理和解决这些社会问题等(5 分)

(3)支持性督导的内容主要有:对于被督导者在压力面前表现出的焦虑、急躁不安、沮丧、无能无力感、缺乏成就感、没有自信等状况,督导者需要给予一定的干预,对其进行心理疏导,并提供精神力量 and 情感支持。例如,表达对被督导者的信任,相信被督导者能够将工作做好,鼓励其继续投入到社会工作当中,培养被督导者的专业认同;引导被督导者认识自身的优点和已经取得的进步与成绩,使其对自己产生自信,鼓舞士气;给被督导者提供必要的训练,帮助其适应工作压力,并学习处理各种压力和负面情绪的方法;与被督导者建立良好的互动关系,让被督导者感受到督导者的真诚和关怀,使被督导者有安全感和归属感。(6 分)

(考生只要答出主要意思即可)

试卷代号:1317

座位号

--	--

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年秋季学期“开放本科”期末考试

社会工作行政(本) 试题(半开卷)

2018年1月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(每题只有一个正确答案,请将正确答案的字母填写在括号内。每题1分,共8分)

1. 某儿童福利机构在策划“六一”儿童节的活动方案中制订了总目标和影响性目标,并细化为各项服务目标。社会工作者在确定上述服务目标的优先次序时,首先需要考虑的是()。

- A. 机构的发展目标
B. 机构的服务对象
C. 机构的可用资源
D. 机构的社会影响

2. 某中心是一个国际性的文化传播机构,小李需要与其外籍同事 Daniel 一起探讨项目实施计划,但每次沟通都很困难,效率很低,小李觉得他总是领会不了 Daniel 要表达的重点,此时小李遇到了哪种沟通障碍?()

- A. 语义障碍
B. 环境障碍
C. 媒介障碍
D. 个体障碍

3. 小丽大学毕业后进入社会工作服务机构工作,由于当地社会工作刚刚起步,社会工作服务机构不多,同行之间互动很少。为了更好地融入这个群体,她报名参加了社会工作协会的继续教育培训,并注册成为该协会会员。根据马斯洛的需求层次论,小丽追求的是()的需求。

- A. 安全
B. 归属与爱
C. 尊重
D. 自我实现

4. 在机构运作过程中,社会工作机构的主管常常要授权给下属。下列谈话中,体现授予权力的工作安排是()。

- A. “小马,下周行业协会将召开服务对象权益保障研讨会,我向他们推荐了你”。
- B. “小马,下周行业协会将召开服务对象权益保障研讨会,我想听听你对这个问题的想法”。
- C. “小马,下月机构准备与人民医院合作开展一项服务,你去协助老李收集下有关项目资料吧”。
- D. “小马,下月机构准备与人民医院合作开展一项服务,你代表机构去和医院项目负责人谈谈吧”。

5. 某国家级贫困县的一家社会工作服务机构,采用 SWOT 分析法制订社会工作人才发展规划。下列属于 SWOT 分析法中“O”的是()。

- A. 该机构已积累了三年的服务经验
- B. 当地专业社会工作人才资源不足
- C. 县领导班子对土地开发非常积极
- D. 国家出台了引导人才服务新农村系列政策

6. 社会工作者老潘打算在社区成立一支居民志愿者队伍,为社区的独居老人提供结对服务。在发展和组织志愿者时,老潘应该()。

- A. 仅招募那些主动报名参加的居民
- B. 要求志愿者服从社区结对的安排
- C. 经常与志愿者进行非正式的交流
- D. 由志愿者来确定服务目标和方向

7. 某市民政局邀请一批外省市社会工作督导与本市社会工作服务机构签订督导合作协议。协议约定,督导内容主要是针对特定服务群体开展社会工作专业服务的方法与技巧。根据这一约定,社会工作服务机构应优先向()考虑提供督导服务。

- A. 机构的骨干志愿者
- B. 机构的主要管理人员
- C. 经验丰富的社会工作者
- D. 新入职的社会工作者

8. 社会工作服务机构筹资时非常重视企业捐赠的动机。下列企业捐赠动机中属于“公共关系”的是()。

- A. 争取新客户
- B. 体现社会责任
- C. 合理避税
- D. 造福员工

得 分	评卷人

二、多选题(每题有两个或两个以上的正确答案,选对即得分,多选或错选均不得分,每个正确选项得1分。每题3分,共12分)

9. 某社会工作服务机构负责人刘老师计划与一所打工子弟学校合作,开展外来务工人员子女社会适应能力训练。为此,他让项目团队分别设计几套方案,并根据“可行性方案模型”遴选一套最好的方案与学校讨论。根据该模型的“筛选标准”,刘老师除了要考虑重要性、公平、附加效果外,还应考虑()。

- A. 机构使命
- B. 效能
- C. 可行性
- D. 效率
- E. 合作伙伴偏好

10. 某社会工作机构在一个流动人口比较多的社区设置了服务点,为该社区的流动人口开展服务,协助他们更好地融入社区。最近,该机构开始对社区服务点的工作进行效果评估,其主要内容应包括()。

- A. 评估流动人口数量变化
- B. 评估流动人口服务的总体经费支出
- C. 评估流动人口对服务的需求变化
- D. 评估流动人口社区融合的改善情况
- E. 评估流动人口对服务的满意度

11. 在社会服务机构中,由于多数员工是受过专业训练的社会工作者或其他专业人士,加上机构的宗旨是为服务对象谋取幸福和促进社会进步,所以领导应该具有的特征是()。

- A. 经常运用合法权力领导下属
- B. 较多运用指导、诱导方式影响下属
- C. 主要使用升职、加薪策略来鼓励下属工作
- D. 较多利用个人学识经验、吸引力来影响下属
- E. 理性地运用各种客观的事实、数据和观点说服下属

12. 社会服务机构主管在开展服务和计划前都要进行决策。以下描述中,哪些体现了个别决策的优点?()

- A. 提供完整的信息
- B. 快速、省时省力
- C. 提升方案的可接受程度
- D. 责任明确,易于保密
- E. 有利于形成健康的文化

得 分	评卷人

三、名词解释(每题 5 分,共 20 分)

13. 社会服务机构
14. 非正式沟通
15. 社会服务评估
16. 社会工作督导

得 分	评卷人

四、简答题(每题 10 分,共 30 分)

17. 简述社会服务机构计划编制过程。
18. 简述社会服务机构项目策划的主要阶段。
19. 简述社会服务机构评估的主要类型。

得 分	评卷人

五、方案设计题(共 30 分)

20. 社会工作者在某工业区开展企业社会工作服务时了解到:有的工厂没有给员工提供足够的安全防护用品;有的员工受伤后才意识到工作岗位存在危险因素;有的员工虽然对职业安全与健康知识有所了解,但是心存侥幸,觉得自己不会那么倒霉;有些企业管理者则抱怨员工缺少安全生产意识,不愿意佩戴防护用品。

针对上述情况。社会工作者计划在员工中开展职业安全与健康教育小组服务,促进员工学习了解相关知识,提升自我保护的意识和能力。

要求:设计一份职业安全与健康教育小组方案(只需把需求评估、小组目标、招募组员和小组活动内容补充完整即可)。

职业安全与健康教育小组计划书	
需求评估(3 分)	
小组目标(3 分)	
理论基础(略)	
招募组员(只列出招募渠道)(4 分)	
小组活动内容(20 分)	第一节(5 分)
	第二节(5 分)
	第三节(5 分)
	第四节(5 分)
其他(评估、困难与应对、预算等)(略)	

试卷代号:1317

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年秋季学期“开放本科”期末考试

社会工作行政(本) 试题答案及评分标准(半开卷)

(供参考)

2018年1月

一、单项选择题(每题1分,共8分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|------|
| 1. C | 2. A | 3. B | 4. D | 5. D |
| 6. C | 7. D | 8. B | | |

二、多项选择题(每题3分,共12分)

- | | | | |
|--------|--------|---------|--------|
| 9. BCD | 10. DE | 11. BDE | 12. BD |
|--------|--------|---------|--------|

三、名词解释(每题5分,共20分)

13. 社会服务机构:由政府、社会团体或个人兴办的,通过社会福利从业人员,为特定、有需要的服务对象提供专门服务的非营利性社会福利组织。

14. 非正式沟通:正式规定的渠道以外的信息交流和传递方式,非正式沟通不受组织监控,其沟通途径也非常繁多且无定型,可以自由选择沟通渠道。

15. 社会服务评估:针对社会服务而进行的评估,是用科学的研究方法对社会服务项目的设计、策划、实施和效果等方面的测度、诊断和评价的活动,其目的在于提升社会服务的效率、效果和质量。

16. 社会工作督导:专业训练的一种方法,它是由机构内资深的工作者,对机构内的新进入的工作人员、一线初级社会工作者、实习学生及志愿者,通过一种定期和持续的监督、指导、传授专业服务的知识与技术,以增进其专业技巧,进而促进他们成长并确保服务质量的活动。

四、简答题(每题10分,共30分)

17. 简述社会服务机构计划编制过程。

(1)目标的选择。(1分)

(2)评估机构资源。(1分)

(3)列出并说明所有可选择的方案。(2分)

(4)预测每种可行方案的结果。(2分)

(5)确定最优方案。(1分)

(6)制定具体且详细的行动方案。(2分)

(7)方案的修正。(1分)

18. 简述社会服务机构项目策划的主要阶段。

(1)问题的认识和分析阶段:①分析问题;②评估需求;(2分)

(2)目标制定阶段:①界定总目标和影响性目标;②建立目标的优先次序;(2分)

(3)方案安排阶段:①制定各种可以实现目标的可行性方案;②选择理想的行动方案;③评估资源需求和获取资源支持;④制订行动计划;(4分)

(4)考虑服务的评估:有效的评估方法,用来检验服务项目的实施情况。方案的评估一般采用两种方法:过程评估和效果评估。(2分)

19. 简述社会服务机构评估的主要类型。

(1)需求评估:社会工作者或者社会服务机构对潜在的或实际的服务对象的需求进行的评判,它不仅是社会工作和社会福利的出发点,也是其方案开发、计划执行和总结评估的基础。(3分)

(2)方案评估:方案开发的重要基础,是指根据科学性、可行性和有效性等原则,对众多候选方案进行评价,并从中选择最适宜的服务方案的过程。(2分)

(3)过程评估又叫形成性评估:在服务提供或项目执行过程中开展的一种评估活动,旨在考察服务项目的实施过程和进展情况,从而发现服务或项目执行过程的优点和缺点。(3分)

(4)结果评估又称为总结性评估:服务项目结束后对服务结果的评估,其目的在于全面总结项目或服务的经验。(2分)

五、方案设计题(共 30 分)

20.

职业安全与健康教育小组计划书	
需求评估 (3 分)	社会工作者通过采用问卷调查、访谈、焦点小组或座谈会等方法对该工业区员工进行需求评估(2 分),了解他们的问题和困惑,其中可包括对企业安全措施的认识、对危险程度的认识以及对企业的安全防护需求等。(1 分)
小组目标 (3 分)	帮助员工了解相关的职业安全及健康教育知识,提升员工自我保护的意识和能力。(3 分)
理论基础(略)	
招募组员(只列出招募渠道)(4 分)	社会工作者可以通过现场招募、张贴海报、自愿报名、网络招募、电话招募、朋友推荐等方式进行组员招募。(每种招募方式 1 分,最多 4 分)
小组活动内容 (20 分)	第一节:组员互相认识、建立彼此关系、制定小组规则,(2 分)通过小组活动让组员相互熟悉,比如通过姓名大串联、找朋友等热身游戏,让组员熟悉起来,建立起良好的小组关系,组员集体讨论出小组规则。(3 分)
	第二节:现场观察和企业领导商谈企业安全隐患,通过企业内部探险的活动让小组成员寻找到企业内部存在的安全隐患,并进行整理和归纳,(3 分)同时邀请企业领导或负责人参加小组活动并进行安全知识的普及,从源头上杜绝安全隐患。(2 分)
	第三节:安全知识讲座,通过讲座、培训或小组活动的方式让小组组员充分认识到企业安全的重要性和自身安全意识的重要意义(3 分),并带领组员分析企业中存在的安全隐患和漏洞,提醒大家注意安全。(2 分)
	第四节:安全防护用品使用演练与模拟,通过邀请专业人员讲解安全防护用品的使用知识,并现场演练与模拟防护用品的使用方法与技巧(3 分),请参加小组的组员向企业员工宣传安全知识和安全防护用品的使用,同时进行小组结束活动并评估小组的效果。(2 分)
其他(评估、困难与应对、预算等)(略)	

(考生只要答出主要意思即可)

试卷代号:1317

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年春季学期“开放本科”期末考试

社会工作行政(本) 试题(半开卷)

2018年7月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(每题只有一个正确答案,请将正确答案的字母填写在括号内。每题1分,共8分)

1. 某社区老年服务中心的五位工作人员组成一个小组,讨论如何满足本地独居老人的需要。小组成员认为,老人急需解决的问题主要有生活不能自理、家庭不和、孤独寂寞等。针对这些问题,小组成员建议通过开办老年日常照顾中心、开展社区家族生活教育、组织兴趣小组等服务加以解决,由于资源有限,该中心只能提供其中两项服务。为此,小组成员下一步应当()。

- A. 评估老年人的服务需求
- B. 设计评估方案
- C. 选择可行的服务方案
- D. 制定工作时间表

2. 某社会服务机构在年终时邀请人力资源管理专家举行了一场专题讲座,讲解职业生涯规划的意义、原则和方法,协助员工评估自己的技术潜能和事业前程,拟定实现个人目标和机构目标的职业发展计划。机构管理者开展这次活动的主要目的是()。

- A. 增进员工对工作的兴趣
- B. 掌握员工的个体差异
- C. 满足员工自我实现的需求
- D. 降低员工的职业倦怠

3. 社会工作者小李正在策划一个失独家庭服务项目,准备申请政府资助。小李在准备该项目服务方案时,正确的步骤是()。

- A. 服务评估→问题认识与分析→目标制定→方案安排
- B. 目标制定→问题认识与分析→方案安排→服务评估
- C. 方案安排→问题认识与分析→目标制定→服务评估
- D. 问题认识与分析→目标制定→方案安排→服务评估

4. 社会工作机构的领导者应运用多种方式对员工进行激励,并因人而异。对具有高度自主性和能力强的员工,最恰当的激励做法是()。

- A. 调整工作权责,提高其工作动力
- B. 转换工作岗位,提升其工作兴趣
- C. 扩展工作内容,降低其工作倦怠
- D. 减少工作任务,增加其工作弹性

5. 某社会工作服务机构总干事在每周一主持召开由各部门负责人参加的例会上,一般会在布置完各部门的工作后,强调部门间分工合作的重要性。该总干事的这项工作属于社会工作服务机构运作中的()。

- A. 授权
- B. 培训
- C. 评估
- D. 协调

6. 社会工作专业学生小张毕业后,与同学小陈和小凡共同创办了一个以街头露宿者为服务对象的社会工作机构。在机构建立之初,最宜采用的组织结构方式是()。

- A. 直线式组织结构
- B. 事业部制组织结构
- C. 职能式组织结构
- D. 直线参谋式组织结构

7. 社会工作者小吕最近被机构安排到居家养老服务项目中,让其负责入户探访体弱老人的工作。小吕的督导老蔡有十余年服务老人的经验,在一次督导会谈中示范了接触体弱老人的技巧,包括不时轻轻接触老人的手和肩膀,表达肯定和关怀;说话时语速要慢,语调平缓,句子简单直接;发问时只提一个问题等。上述督导内容属于教导被督导者有关()的知识。

- A. 服务对象
- B. 社会问题
- C. 工作过程
- D. 工作者本身

8. 社会工作者朱某设计了一个服务方案,并希望通过关注服务对象人数的变化,主要工作项目的完成情况,资源使用情况,经费开支情况以及项目工作进度情况等内容对方案进行评估。这种评估方法属于()。

- A. 目标评估
- B. 过程评估
- C. 效果评估
- D. 个别评估

得 分	评卷人

二、多选题(每题有两个或两个以上的正确答案,选对即得分,多选或错选均不得分,每个正确选项得 1 分。每题 3 分,共 12 分)

9. 许多社会服务机构都有明确的使命。使命的特点一般包括()。
- A. 使命的内容反映机构的意图和价值观
 - B. 使命应成为机构所有活动的依据
 - C. 使命属于机构的中期规划
 - D. 使命体现了机构在社会上的定位
 - E. 使命规定了目标实现的具体期限
10. 社会服务机构主管在服务计划和开展服务前都要进行商议和决策。以下描述中,哪些体现了团体决策的优点?()
- A. 提供完整的信息
 - B. 快速、省时省力
 - C. 提升方案的可接受程度
 - D. 责任明确,易于保密
 - E. 有利于形成健康的文化
11. 某民办养老机构 2013 年年报显示,其总收入为 170 万元,包括:获得省级示范养老机构的政府奖励 10 万元;服务收费 140 万元;基金会慈善捐款 20 万元。该机构 2013 年的资金来源包括()。
- A. 政府资助
 - B. 民间捐助
 - C. 经营收入
 - D. 利息收入
 - E. 上年度结余
12. 一线社会工作者有时会承受各种压力,导致紧张和焦虑。社会工作督导可以通过教育性督导缓解社会工作者的压力,具体的做法有()。
- A. 协助被督导者发现工作成效,并自我欣赏
 - B. 引导被督导者学习压力管理方法,预防职业倦怠
 - C. 强化被督导者处理冲突、自我肯定表达技巧的训练
 - D. 激发被督导者的工作动机和士气,并对机构产生认同感
 - E. 指导被督导者综合考虑重要性和紧迫性因素,排列服务的优先次序

得 分	评卷人

三、名词解释(每题 5 分,共 20 分)

13. 社会工作行政

14. SWOT 分析

15. 志愿者

16. 需求评估

得 分	评卷人

四、简答题(每题 10 分,共 30 分)

17. 简述社会服务机构计划的价值及其作用。

18. 简述社会服务机构督导的主要模式。

19. 简述社会服务机构开展筹资的方法。

得 分	评卷人

五、方案设计题(共 30 分)

20. 某青少年服务中心的社会工作者小胡从事青少年服务已经有一段时间了,她的主要服务对象是贫困家庭的青少年。在工作中,小胡发现贫困家庭的青少年存在诸多问题,其心理问题较为严重,主要表现为自卑、胆怯、情绪低沉等,缺乏对自身情绪的认识和管理,并对外界社会存在一定的敌意和不友好的态度。

为帮助这些贫困家庭青少年更科学合理地进行情绪管理,建立自信心,小胡计划申请一个题为“青少年快乐游戏服务”的活动项目,通过游戏的方式达成以上目标,并希望申报政府购买服务项目获得经费支持。

要求:依据项目计划书的要求,设计一份“青少年快乐游戏服务”的项目计划书。(只需要列出需求分析、总目标、具体服务内容即可)

项目名称	青少年快乐游戏服务		
需求分析(5分)			
理论基础(略)			
总目标(5分)			
服务内容(20分)	服务内容(只列出形式和主要内容)		
评估、管理、预算等(略)			

试卷代号:1317

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年春季学期“开放本科”期末考试

社会工作行政(本) 试题答案及评分标准(半开卷)

(供参考)

2018年7月

一、单项选择题(每题1分,共8分)

1. C 2. C 3. D 4. A 5. D
6. A 7. A 8. B

二、多项选择题(每题3分,共12分)

9. ABD 10. ACE 11. ABC 12. BCE

三、名词解释(每题5分,共20分)

13. 社会工作行政:社会服务机构为达成使命,将政策转化为具体社会服务的一系列程序,它包含了从目标预设到结果实现的动态的可持续的行政过程和管理方法。(5分)

14. SWOT分析:把对机构的优势(strengths)和劣势(weaknesses)、机会(opportunities)和威胁(threats)的分析结合在一起,以便发现机构重要的战略机遇。(5分)

15. 志愿者:志愿者是指那些不以报酬为目的、自愿提供服务、主动帮助他人的人,又被称为义工。(5分)

16. 需求评估:社会工作者或社会服务机构对潜在或实际服务对象的需求进行的评判,不仅是社会工作和社会福利的出发点,也是其方案开发、计划执行和总结评估的基础。(5分)

四、简答题(每题10分,共30分)

17. 简述社会服务机构计划的价值及其作用。

(1)为机构成员指明方向,协调机构活动。(2分)

(2)为机构的未来预测变化,减少冲击。(2分)

(3)减少重复和浪费的活动。(2分)

(4)有利于进行控制。(2分)

(5)有助于在最短时间内完成工作,减少迟滞和等待,从而促使机构各项工作能够均衡稳定地进行。(2分)

18. 简述社会服务机构督导的主要模式。

(1)师徒式督导:督导者与被督导者形成一种类似师徒的教与学的互动关系。(2分)

(2)训练式督导:被督导者是受训者,接受督导者的训练和教育。(2分)

(3)管理式督导:督导者与被督导者形成一种明确的上下级关系。督导者是上级主管,具有权威性。在这种上下级互动关系中,督导者对被督导者赋有监督管理的职责,其责任相对更多。(3分)

(4)咨询式督导:在这种督导模式中,督导者与被督导者并不具有明确的指导与被指导的责任关系,督导者只是单纯的咨询者,被督导者根据自身的工作情况,主动寻求督导者的帮助。(3分)

19. 简述社会服务机构开展筹资的方法。

(1)项目申请:要想获得政府、基金会的支持,一般要向政府和基金会提出申请,撰写申请书,通过项目的方式来获得项目支持资金。(2分)

(2)私人恳请与电话、网络劝募:私人恳请,注重私人人性、注重人际关系的筹款方式;电话劝募是在紧凑的期间密集电话拜访,传达筹资信息;网上劝募是在网上设立捐赠热线、捐赠平台;还有海报、宣传单、捐赠箱等工具性筹资方法。(4分)

(3)筹资活动:包括重大灾害定向筹资、召开记者会、研讨会、展览会、演出会,义演等。

(2分)

(4)直接收费:对享受服务的消费者直接收费,这种方式在社会服务机构中被广为采纳;直接收费还包括大的机构各种下属经营性收费的直接上缴。(2分)

五、方案设计题(共 30 分)

20.

项目名称	青少年快乐游戏服务
需求分析:(5 分)	社会工作者小胡通过观察、社区走访、问卷调查、家访等方法进行需求评估(2 分),发现贫困家庭的青少年自卑、胆怯、情绪低沉等,缺乏对自身情绪的认识和管理,并对外界社会存在一定的敌意和不友好的态度。(3 分)
理论基础(略)	
总目标:(5 分)	通过游戏的方式帮助青少年减轻心理压力、树立自信心,并帮助其进行情绪管理,认识社会的积极面,保持健康快乐的心态和生活态度。(5 分)
服务内容(20 分)	服务内容(只列出形式和主要内容)
	小组成立与开始,通过小组活动的方式,让组员之间彼此认识、建立关系,并在组员之间形成小组规范与小组契约;同时,通过自我介绍让组员之间熟悉起来,并开始为小组活动进行一系列的准备工作。(5 分)
	教授青少年情绪管理知识,通过讲座、观看影片、阅读书籍、读书分享等方式让青少年了解情绪的相关知识,并学会认识和分析自己的情绪和他人的情绪,掌握一些情绪管理的方法与技巧。(5 分)
	提升青少年自尊与自信,通过心理剧、角色扮演等游戏的方式让青少年认识到自身的价值和重要性,并通过游戏与青少年分析其自身存在的优点长处以及劣势与不足;除此之外,还要协助青少年家庭经济状况的改善,达到间接提升青少年心理抗压能力的目的。(5 分)
	协助贫困家庭青少年认识外在世界,与外面世界建立良好的信任关系,可以通过素质拓展、参与志愿服务、参观城市景观、体验城市生活等方式进行社会拓展,帮助青少年了解外部世界。(5 分)
评估、管理、预算等;(略)	

(考生只要答出主要意思即可)

试卷代号:1317

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期“开放本科”期末考试

社会工作行政(本) 试题(半开卷)

2019年1月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(每题只有一个正确答案,请将正确答案的字母填写在括号内。每题1分,共8分)

1. 某社区社会工作者小周在工作中发现,该社区高龄化现象比较突出,急需发展养老服务。由于社区服务资源有限,只能选取部分老年人作为服务对象。小周在制订服务方案时,确定服务对象的主要依据应是()。

- A. 老年人的社会支持状况 B. 社区老年人口的性别比例
C. 老年人的社区参与程度 D. 社区老年人口的教育程度

2. 关于社会服务机构目标确定过程,排序正确的是()。

- ①明确机构自身的愿景与价值观
②进行内外部环境条件分析
③提出总体目标方案
④目标具体化
⑤评估各个方案并确定可行满意方案

- A. ③④②①⑤ B. ②①③⑤④
C. ②①④③⑤ D. ②①③④⑤

3. 关于社会服务项目化运作的说法正确的是()。

- A. 项目化运作的社会服务没有明确期望达到的目标
B. 项目化运作的社会服务一般没有确定的时间周期
C. 社会服务项目管理能够促进服务资源更加合理的使用
D. 社会服务项目的实施组织体系需要与机构的组织结构保持一致

4. 为了制订一个详细的社会服务方案,通常需要将服务方案的目标进行分解,使之具有可操作性。社会工作者可以列一个时间任务表来推动方案目标的实现。在列表过程中,除了将完成服务方案的“主要活动、完成时间、活动所需物资”列入外,还应列入的内容是()。

- A. 活动的评估方法
- B. 活动的负责人
- C. 活动的记录表格
- D. 活动的投入产出

5. 社会工作者小陈负责社区多个志愿者团体的发展工作。最近,便民志愿服务队的几位队员在和小陈聊天时提到队员们由于平时轮流值班,基本上互相见不着面。此时,小陈合适的做法是()。

- A. 鼓励队员更多地与居民接触
- B. 考虑定期召集队员开展联谊活动
- C. 培养队员独立解决问题的能力
- D. 提供队员均等发挥领导才能的机会

6. 某青少年社会服务机构,根据本区青少年发展需求制定了一个五年规划。在制订规划过程中,由该机构的中高层管理者共同研究分析,拟订了基本的工作方针,并进行了相应的工作部署。该机构中高层管理者所完成的规划内容属于()。

- A. 使命宣言
- B. 战略性规划
- C. 行动方案
- D. 运作性计划

7. 社会工作者朱某设计了一个服务方案,并希望通过关注服务对象人数的变化,主要工作项目的完成情况,资源使用情况,经费开支情况以及项目工作进度情况等内容对方案进行评估。这种评估方法属于()。

- A. 目标评估
- B. 过程评估
- C. 效果评估
- D. 个别评估

8. 刘老师担任某社会工作机构督导三年。开始半年的督导工作采用“专题讲座”方式,重点提升社会工作者的理论知识和专业技能。之后,刘老师让社会工作者提前一周将工作中的问题告诉她。她会针对问题在每个月的督导会上给予反馈和建议。关于刘老师督导方式转变的说法,正确的是()。

- A. 这种转变让督导关系从“教”与“学”关系转向咨询关系
- B. 这种转变让督导关系从“上司与下属”关系转向师徒关系
- C. 这种转变让督导关系从咨询关系转向“上司与下属”关系
- D. 这种转变让督导关系从“上司与下属”关系转向咨询关系

得 分	评卷人

**二、多选题(每题有两个或两个以上的正确答案,选对即得分,多选或
错选均不得分,每个正确选项得1分。每题3分,共12分)**

9. 社会工作行政作为社会工作专业的方法之一,了解它的性质十分重要。以下关于社会工作行政的论述,表述正确的有()。

- A. 社会工作行政是一种间接的社会工作方法
- B. 社会工作行政是一种宏观的社会工作方法
- C. 社会工作行政是一种技术性最高的社会工作方法
- D. 社会工作行政是只在社会服务机构开展的社会工作
- E. 社会工作行政是最早被纳入社会工作方法体系中的专业方法

10. 学校社会工作者为刚入学的外来务工人员的子女提供服务,服务内容包括讲授人际交往技巧,协助他们与其他同学建立伙伴关系,促进他们成为班级的一员;辅导学业和培养兴趣,帮助他们建立自信,获得同学的认可。该服务直接满足了外来务工人员子女的需要有()。

- A. 生理需要
- B. 安全需要
- C. 爱与归属需要
- D. 尊重需要
- E. 自我实现需要

11. 社会工作者小刘在养老院工作5年后,出现工作倦怠,工作主动性降低,负责人发现小刘的问题后,宜采取的激励措施有()。

- A. 提供更多的休假机会
- B. 重申机构纪律
- C. 帮助小刘制定职业生涯规划
- D. 轮换工作岗位
- E. 提供机会让小刘参与机构决策

12. 为了有效控制财务资源,维持机构收支平衡,社会工作服务机构应采取的财务控制措施有()。

- A. 聘请注册会计师核定年度财政报告
- B. 指派董事会或理事会审核年度财政报告
- C. 制作每个月的财政收支报告
- D. 记录每个项目每月的总收支情况
- E. 邀请机构长期志愿者审核年度财政报告

得 分	评卷人

三、名词解释(每题 5 分,共 20 分)

13. 社会服务机构

14. 目标管理

15. 社会工作督导

16. ERG 理论

得 分	评卷人

四、简答题(每题 10 分,共 30 分)

17. 简述社会服务机构方案选择中可行性方案模型的原则。

18. 简述马斯洛的需求层次理论。

19. 简述社会服务机构的预算方法。

得 分	评卷人

五、方案设计题(共 30 分)

20. 某社会服务机构的社会工作者在社区调研中发现,一些失去独生子女的家庭存在重重困难,家庭成员不愿意面对现实,长期沉浸在悲伤和自责中,有的夫妻关系变得紧张,存在婚姻破裂的危机;有的老人疾病缠身,无人照顾;有的家庭缺乏稳定的收入,经济困难;有的家庭成员害怕无人养老送终,对未来充满担忧。社区居民虽然对失独家庭感到同情,但不知如何与其交往,也很少邀请这些家庭参加社区活动。

社会工作者计划采用项目运作的方式为该社区的失独家庭开展服务,并希望申报政府购买服务项目获得经费支持。

要求:依据项目计划书的要求,设计一份“关爱失独家庭、促进社区融合”的项目计划书。(只需要列出需求分析、总目标、具体服务内容即可)

项目名称	关爱失独家庭、促进社区融合	
需求分析(5 分)		
理论基础(略)		
总目标(5 分)		
服务内容(20 分)	服务层面	服务内容(只列出形式和主要内容)
	家庭层面(8 分)	
	社区层面(8 分)	
	社会层面(4 分)	
评估、管理、预算等(略)		

试卷代号:1317

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期“开放本科”期末考试

社会工作行政(本) 试题答案及评分标准(半开卷)

(供参考)

2019年1月

一、单项选择题(每题1分,共8分)

1. A 2. B 3. C 4. B 5. B
6. B 7. B 8. A

二、多项选择题(每题3分,共12分)

9. AB 10. CD 11. CDE 12. ACD

三、名词解释(每题5分,共20分)

13. 社会服务机构:由政府、社会团体或个人兴办的,通过社会福利从业人员,为特定、有需要的服务对象提供专门服务的非营利性社会福利组织。

14. 目标管理:目标管理是一种将工作转化为目标,以目标为中心,以人为中心的系统的管理方式。

15. 社会工作督导:专业训练的一种方法,它是由机构内资深的工作者,对机构内的新进入的工作人员、一线初级社会工作者、实习学生及志愿者,通过一种定期和持续的监督、指导、传授专业服务的知识与技术,以增进其专业技巧,进而促进他们成长并确保服务质量的活动。

16. ERG理论:阿尔德弗在20世纪70年代初提出一种需要理论,也是对马斯洛理论的一种修正。他把人的需要归结为生存(Existence)、归属(Relatedness)和成长(Growth),这种理论简称“ERG”理论。

四、简答题(每题10分,共30分)

17. 简述社会服务机构方案选择中可行性方案模型的原则。

(1)效率——指资源的投入和服务的产出比率。(2分)

(2)效能——指方案达至目标的程度。(1分)

(3)可行性——指实施这一方案达至成功的程度。(1分)

(4)重要性——指方案是否唯一达至目标而必须推行的程度。(2分)

(5)公平——指方案能否公平地提供给予有需要的个人或团体的程度。(2分)

(6)次生结果——指社会将会获得或损失范围的程度,而这范围并未在方案要达至的目标上列明。(2分)

18. 简述马斯洛的需要层次理论。

(1)生理需要:基本的生存需求,如衣食住行。(2分)

(2)安全需要:有关个人生理和心理方面安全和保障的需求。(2分)

(3)归属和爱的需要:人们希望被他人接受,拥有友谊和爱情的需求。(2分)

(4)尊重的需求:包括自尊和尊重他人。(2分)

(5)自我实现的需求:即最大限度发挥个人独特潜能的需求。(2分)

19. 简述社会服务机构的预算方法。

(1)单一预算。以收入项和支持项列支的分项会计和渐进方式来编列未来年度预算。

(2分)

(2)弹性预算。将未来的收支预算值视为一个概率比分布,准备若干种方案。如果机构在组织状况不稳定的环境下运作,弹性预算则比较适用。(2分)

(3)项目预算。项目预算是财务预算的子预算。一个项目对应一个子预算,整个预算就可以借助于子预算向每一个项目预算分配适当规模的财物和人力资源。(2分)

(4)零基预算。每期的预算必须先归零,从零开始考虑预算的增减。(2分)

(5)递增预算。在上一年度实际支出的基础上,考虑员工薪金、通货膨胀等因素,结合新计划所需的资金,计算出下一年度的预算计划。(2分)

五、方案设计题(共 30 分)

20.

项目名称	关爱失独家庭、促进社区融合	
需求分析(5 分)	社会工作者通过家访、问卷调查、座谈会、观察等方法进行需求分析(2 分);了解到社区中失独家庭的需求主要有心理需求、解决婚姻危机的需求、家庭照顾需求、缓解经济压力的需求、获得养老保障的需求等等。(3 分)	
理论基础(略)		
总目标(5 分)	社会工作者从家庭、社区、社会三个层面开展相应的服务(2 分),缓解失独家庭的心理压力、解决失独家庭实际生活困难,让其能够更好融入社区,建立一个关怀友爱的社区和社会环境。(3 分)	
服务内容(20 分)	服务层面	服务内容(只列出形式和主要内容)
	家庭层面(8 分)	1. 提供个人心理疏导,缓解失独家长的心理压力,鼓励其走出失独的阴影; 2. 提供婚姻辅导,鼓励夫妻双方要携手共同度过难关,相互扶持; 3. 提供经济援助,为生活困难的家庭提供经济援助; 4. 提供家庭照顾,组织志愿者和社区力量为缺乏照顾的家庭提供家庭照顾;
	社区层面(8 分)	1. 组织丰富的社区活动,鼓励失独家庭积极走出家庭,参与社区活动; 2. 进行社区宣传,鼓励社区居民要关心照顾失独家庭,为失独家庭创造一个温暖、友爱的社区环境; 3. 开展社区志愿服务,组织志愿者和社区邻里为有困难的失独家庭提供必要的服务,例如家庭照顾、家政服务等; 4. 帮助解决实际问题,了解失独家庭的主要困难,帮助其解决实际困难。
	社会层面(4 分)	1. 积极倡导针对失独家庭政策法规的改良,完善国家的养老保障体制; 2. 积极宣传对失独家庭的关心和照顾,营造一个充满关爱、友善、和谐的社会环境。
评估、管理、预算等(略)		

试卷代号:1317

座位号

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

社会工作行政(本) 试题(半开卷)

2019年7月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(每题只有一个正确答案,请将正确答案的字母填写在括号内。每题1分,共8分)

1. 中国青少年发展基金会以“通过资助服务、利益表达和社会倡导,帮助青少年提高能力,改善青少年成长环境”为使命,倡导“社会责任、创造进取、以人为本、追求卓越”的价值观,曾发起和实施了社会参与广泛、富有影响的“希望工程”,该组织属于()。

- A. 政府部门
B. 群团组织
C. 社会服务类民间组织
D. 社会公益类事业单位

2. 针对社区老年人房产被侵权日益增多状况,社会工作者小王拟推动成立“老年人普法自助小组”,普及相关法律知识,促进老人们相互交流,缓解其因合法权益受损导致的困惑和迷茫。在帮助老人们界定小组目标时,小王恰当的做法是()。

- A. 带领老人讨论,澄清小组目标
B. 协助掌握时间,让所有老人能发言
C. 引导老人讨论,分析小组发展趋势
D. 列出并讲解小组目标,帮助老人理解和认同

3. “不再慌糖”是某社区健康服务中心专为老年糖尿病患者提供的服务项目。该项目由社会工作者、退休党员、护士组织发起。项目运行半年后,又有几位心理咨询师、医生和瑜伽教练加入该工作团队。该项目的团队结构类型是()。

- A. 问题解决团队
B. 跨专业团队
C. 医疗服务团队
D. 老人互助团队

4. 社会工作者小陈负责“关爱社区失独老人”服务项目。为了更好地提升服务质量,小陈招募了一批护理、法律等方面的志愿者参与到服务中,并对志愿者进行培训。从志愿者培训内容角度看,首先要做的是()。

- A. 介绍机构的志愿者绩效评估办法
- B. 研讨交流机构志愿者激励措施
- C. 分析国内外志愿服务发展趋势
- D. 讲解服务对象的身心发展特点

5. 社会工作者朱某设计了一个服务方案,并希望通过关注服务对象人数的变化,主要工作项目的完成情况,资源使用情况,经费开支情况以及项目工作进度情况等内容对方案进行评估。这种评估方法属于()。

- A. 目标评估
- B. 过程评估
- C. 效果评估
- D. 个别评估

6. 某社区养老服务中心由 10 名专业社会工作者和 2 名护士组成,中心负责人老李为了更好地管理中心事务,采用民主型的领导方式。下列老李的做法中,最能体现其领导方式的是()。

- A. 凭借个人的威信建议下属灵活选择工作程序和方法
- B. 凭借个人的权力指挥下属安排好工作程序和方法
- C. 运用工作职权要求下属执行既定的工作程序和方法
- D. 放弃工作职权让下属自行安排工作程序和方法

7. 福利院督导大刚发现新进的 3 位社会工作者在实际工作中都遇到了类似的问题:与老人沟通时感到困难,从而难以与老人建立关系。根据这一情况,大刚决定为他们定期进行团体督导。大刚制定了督导计划,确定了不同主题和内容的活动,以提升他们的实务能力,从而有效地解决问题。本案例中,大刚的督导方式是()。

- A. 咨询式督导
- B. 管理式督导
- C. 训练式督导
- D. 师徒式督导

8. 社会工作者小马最近听到家长反映,他招募的贫困家庭家教志愿者小陈经常会缩短功课辅导时间,带着辅导的孩子去玩。小马找小陈了解情况,小陈认为家教志愿服务的目的不应只是学业辅导,还应让孩子快乐成长。对此,小马应给予的适当回应是()。

- A. 赞同和支持小陈的想法和做法
- B. 批评教育小陈,限期改正
- C. 澄清家教志愿服务的目标和要求
- D. 代表机构通知小陈暂停家教志愿服务

得 分	评卷人

二、多选题(每题有两个或两个以上的正确答案,选对即得分,多选或错选均不得分,每个正确选项得1分。每题3分,共12分)

9. 某街道办事处针对社区空巢老人与高龄老人多的现状,向社会工作者征集社会服务方案来解决这一问题。社会工作者老高组织了由居民小组长、社会工作者、老人代表组成的评估小组,大家决定采用“可行性方案模型”来筛选理想方案,其应依据的筛选标准有()

- A. 问题界定
- B. 方案效果
- C. 方案效率
- D. 公平正当
- E. 评估设计

10. 某社区服务中心为丰富老年人的日常生活成立了老年大学。由中心副主任兼任老年大学负责人,管理老年大学的授课志愿者。随着老年大学开发课程的增加,机构志愿者的人数越来越多,流动率也越来越高,出现了志愿者资源与需求不匹配,志愿者服务满意度严重下降等问题。为了加强老年大学志愿者管理,该中心应采取的措施有()。

- A. 精简志愿者工作内容与人数
- B. 科学合理规划志愿者的工作
- C. 配合志愿者的时间开展培训
- D. 配置老年大学专职管理人员
- E. 建立志愿服务网络与服务平台

11. 督导老张发现,社会工作者小力自从接了小学生欣欣的个案后,出现情绪不稳定的状况。当谈及欣欣近来经常迟到、不交作业、变得沉默寡言并时常哭泣时,小力愤怒地说,这一切都是因为欣欣的父亲陷入婚外恋,抛家弃子造成的。小力说现在很怕看到欣欣无助的眼神,这使他想起自己的童年。面对小力的反应,老张应采取的做法有()。

- A. 与小力分享自己处理类似困境的经验
- B. 立即向机构负责人提出安排小力暂时休假
- C. 鼓励小力表达感受和宣泄情绪并发现其中的意义
- D. 与小力一起进行自我探索以协助小力更加了解自己
- E. 立即安排另一位社会工作者接替小力为欣欣提供服务

12. 社会工作者小周正在撰写一个旨在为特殊困难家庭提供社区支援服务的项目书,准备向政府申请资助。该项目书中必须说明的内容有()。

- A. 介绍小周个人提供相关服务的经验
- B. 列出项目预算明细,并说明测算标准
- C. 明确项目开展的服务目标、内容和形式
- D. 分析本社区特殊困难家庭的特征和需求
- E. 描述国外特殊困难家庭社区支援服务的发展现状

得 分	评卷人

三、名词解释(每题 5 分,共 20 分)

13. 社会工作行政

14. 理事会

15. SWOT 分析

16. 需求评估

得 分	评卷人

四、简答题(每题 10 分,共 30 分)

17. 简述社会服务机构团体决策的优缺点。

18. 简述斯基德莫尔有效沟通的五个元素。

19. 简述社会服务机构项目方案策划环节。

得 分	评卷人

五、方案设计题(共 30 分)

20. 某社会工作服务机构发现,社区内一些十六、七的未成年人,由于家庭贫困等因素的影响,形成了敏感、内向等性格特点,自我认同度较低。这些未成年人正处于就学、就业的抉择关口,却不知道自己想做什么,也不了解社会上有哪些职业适合自己,对未来倍感迷茫。该社会工作服务机构计划为这些未成年人提供服务,并希望通过申报政府购买服务项目获得资金支持。

要求:依据生涯选择配合论,设计一份“未成年人职业规划服务”的项目计划书(只需把需求分析、具体目标、服务活动形式和预计成效四部分答案补充完整即可)

项目名称	未成年人职业规划服务		
需求分析(6分)	A		
理论基础	生涯选择配合论认为,职业规划的先决条件是必须先对自己有充分的认识与了解,进而探索认识外在的职业世界,在了解了自己与外面的职业环境之后,作出抉择,制定未来的发展目标和开始采取必要的行动。		
总目标	认识自我与职业之间的关系,提升职业规划能力。		
项目实施(24分)	具体目标	服务活动 (只列出形式)	预计成效 (服务对象的改变)
	B ₁	B ₂	B ₃
	C ₁	C ₂	C ₃
	D ₁	D ₂	D ₃
	E ₁	E ₂	E ₃
评估、管理、预算等(略)			

试卷代号:1317

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试
社会工作行政(本) 试题答案及评分标准(半开卷)
(供参考)

2019年7月

一、单项选择题(每题1分,共8分)

1. C 2. A 3. B 4. D 5. B
6. A 7. C 8. C

二、多项选择题(每题3分,共12分)

9. BCD 10. BCD 11. ACD 12. BCD

三、名词解释(每题5分,共20分)

13. 社会工作行政:社会服务机构为达成使命,将政策转化为具体社会服务的一系列程序,它包含了从目标预设到结果实现的动态的可持续的行政过程和管理方法。(5分)

14. 理事会:理事会通常经由选举产生,作为该组织决策和治理的最高权力机构。理事会的成员构成因组织而异,通常情况下包括社会知名人士、资助者代表、受益者代表、资深专家等,有时也有政府机构的代表、退休官员或企业的代表等参加。(5分)

15. SWOT分析:把对机构的优势(strengths)和劣势(weaknesses)、机会(opportunities)和威胁(threats)的分析结合在一起,以便发现机构重要的战略机遇。(5分)

16. 需求评估:社会工作者或社会服务机构对潜在或实际服务对象的需求进行的评判,不仅是社会工作和社会福利的出发点,也是其方案开发、计划执行和总结评估的基础。(5分)

四、简答题(每题10分,共30分)

17. 简述社会服务机构团体决策的优缺点。

(1)优点:1)提供较为完整的信息。2)易于产生较多的替代方案。3)提升方案的接受程度。4)有利于形成民主、开放、尊重、富有凝聚力的机构文化。(5分)

(2)缺点:1)费时。团体要达成共识,需要花费比个人决策更多的时间。2)可能会出现强势个体或派别斗争。3)从众。4)责任模糊。团体决策的责任是模糊的,最终可能出现没有人为最后结果负责的状况。(5分)

18. 简述斯基德莫尔有效沟通的五个元素。

(1)对事实和情感的沟通(1分):社会工作中的沟通通常包含了事实和情感两个元素。有关机构的事实和想法要清楚地表达出来,这样才会使员工意识到机构的改革、问题、计划、决议和活动。(1分)

(2)沟通时间长短(1分):在管理沟通中,沟通时间的长短是影响沟通效果的一个重要因素。任何一种会议对于交流思想和情感的时间至少有一个暂时的限定比较好。(1分)

(3)倾听(1分):倾听是一种综合运用身体、情绪、智力寻求意义和理解的过程,它对于建立开放式沟通是必不可少的。(1分)

(4)重复(1分):如果需要沟通的信息很重要,就需要进行多次地沟通,重复强化了理解和记忆,对与有效沟通是必要的。(1分)

(5)5C原则(1分):对有效沟通尤其重要的五个原则被称为5C,它们分别是清楚、完整、简洁、具体和正确。(1分)

19. 简述社会服务机构项目方案策划环节。

(1)明确目标。项目策划者进一步明确服务项目要实现的具体目标。(1分)

(2)考虑资源。项目策划者要评估项目实施所需要的资源情况,如资金、设施场地、设备、人力等。(1分)

(3)列举方案。根据机构的实际运行情况和资源状况,项目策划者和相关人员制定出几套备选的项目实施方案。(2分)

(4)选择方案。项目策划者从前瞻性角度估计预选方案可能达到的成果,说明方案的优劣、可行性和可操作性,对预选方案进行比较,确定方案的优先次序,做出合理选择。(2分)

(5)规划方案。策划者根据选定的项目方案,进一步确定行动方案,包括绘制实现目标的流程图,设定完成目标的具体时间表,等等。(2分)

(6)修正方案。在行动方案的实施过程中,要根据情况的变化,对方案进行适时修正。这要求方案策划应当留有适当的调整空间和保持一定的弹性。(2分)

五、方案设计题(共30分)

20. A 需求分析:通过问卷调查、深度访谈等方法进行需求分析发现(1分),目前该社区的青少年性格内向、敏感,自我认同度较低,需要进一步认识自我、了解自我(1分);对外在职场陌生,不了解职场情况,需要进一步了解社会职场情况;(2分)缺乏职业生涯规划、对未来倍感迷茫,需要明确职业生涯规划。(2分)

B₁ 帮助青少年提升自我认同感,了解自我、认识自我。(2分)

B₂ 自我探索、小组活动、互动分享等形式,例如通过“我有……”“我能……”造句,每人在3分钟内以最快的速度造句,最后分享。(2分)

B₃ 让服务对象对自身有清晰的认识和了解,了解自己的长处、优势、劣势与不足等。

(2分)

C₁ 帮助青少年了解外在职场,了解职场需求与职场动向。(2分)

C₂ 外出参观与访问,带领青少年到“就业指导中心”或“职业介绍所”或某些企业的人力资源部门进行参观访问,并进一步了解目前招聘的具体需求和岗位要求等内容。(2分)

C₃ 充分了解目前的就业现状,把握职场要求和岗位需求。(2分)

D₁ 帮助青少年学会进行职业生涯规划,明确未来方向。(2分)

D₂ 邀请职业规划师进行培训,教导服务对象如何更好地对职业进行规划。(2分)

D₃ 充分认识职业规划的重要性,并掌握职业规划的方法与技巧。(2分)

E₁ 帮助青少年做应聘技巧的训练,进行就业指导、提升求职能力。(2分)

E₂ 角色扮演或情景模拟、布置课后作业等,让青少年以小组的方式模拟招聘与应聘的情况,让其切身感受求职中的各个环节,其中包括简历撰写、面试技巧、服饰搭配等等。(2分)

E₃ 熟练掌握应聘技巧,轻松心态应对求职。(2分)

(考生只要答出主要意思即可)

试卷代号:1317

座位号

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

社会工作行政(本) 试题(半开卷)

2020年1月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(每题只有一个正确答案,请将正确答案的字母填写在括号内。每题1分,共8分)

1. 社会工作者小梁准备在社区实施助老服务项目。为了合理有效配置资源,保障项目成效。小梁首先要做的是()。

- A. 了解现有资源,并与实施项目所需资源进行对照
- B. 通过发布广告、张贴海报等方式招募社区志愿者
- C. 充分利用社区内外资源,避免资源的闲置和浪费
- D. 加强资源的统筹和协调,发挥资源的整合性效果

2. 某社会工作服务机构为解决社区内高龄独居老人照顾问题,采用跨专业合作模式,由社会工作者协调社区卫生服务中心的医生、护士组建团队,共同发起“与爱同行”助老服务项目。关于该团队的说法,正确的是()。

- A. 跨专业团队磨合时间比较短
- B. 跨专业团队容易沟通合作
- C. 跨专业团队适用于为服务对象提供更全面服务
- D. 跨专业团队容易形成团队核心凝聚力

3. 小丽大学毕业后进入社会工作服务机构工作,由于当地社会工作刚刚起步,社会工作服务机构不多,同行之间互动很少。为了更好地融入这个群体,她报名参加了社会工作者的继续教育培训,并注册成为该协会会员。根据马斯洛的需要层次论,小丽追求的是()的需要。

- A. 安全
- B. 归属与爱
- C. 尊重
- D. 自我实现

4. 某社会工作服务机构总干事在每周一主持召开由各部门负责人参加的例会上,一般会在布置完各部门的工作后,强调部门间分工合作的重要性。该总干事的这项工作属于社会工作服务机构运作中的()。

- A. 授权
- B. 培训
- C. 评估
- D. 协调

5. 对社会工作服务机构而言,志愿者绩效评估的核心目的是()。
- A. 了解志愿者的技能成长 B. 保证机构的服务质量
- C. 强化志愿者的利他行为 D. 满足志愿者的社交需求
6. 某社会工作服务机构拟为某“村改居”社区设计一个服务项目。为了保证居民的参与率,该机构在项目策划时应重点()。
- A. 明确项目的基本目标 B. 保证符合机构的宗旨
- C. 评估可以动员的资源 D. 关注居民需要和兴趣
7. 某市民政局邀请一批外省市社会工作督导与本市社会工作服务机构签订督导合作协议。协议约定,督导内容主要是针对特定服务群体开展社会工作专业服务的方法与技巧。根据这一约定,社会工作服务机构应优先向()考虑提供督导服务。
- A. 机构的骨干志愿者 B. 机构的主要管理人员
- C. 经验丰富的社会工作者 D. 新入职的社会工作者
8. 某社会工作服务机构在“五年同行 相伴成长”的周年庆活动中,安排了爱心义卖环节,并将义卖所得用于特殊儿童救助项目。以上筹款方式属于()。
- A. 项目申明 B. 特别事件筹资
- C. 电话劝募 D. 私人恳请

得 分	评卷人

二、多选题(每题有两个或两个以上的正确答案,选对即得分,多选或错选均不得分,每个正确选项得1分。每题3分,12分)

9. 社会服务机构主管在服务计划和开展服务前都要进行商议和决策。下列特点中,体现团体决策优点的有()。
- A. 提供完整的信息 B. 快速、省时省力
- C. 提升方案的可接受程度 D. 责任明确,易于保密
- E. 有利于形成健康的文化
10. 在社会服务机构中,由于多数员工是受过专业训练的社会工作者或其他专业人士,加上机构的宗旨是为服务对象谋取幸福和促进社会进步,所以领导应该具有的特征有()。
- A. 经常运用合法权力领导下属
- B. 较多运用指导、诱导方式影响下属
- C. 主要使用升职、加薪策略来鼓励下属工作
- D. 较多利用个人学识经验、吸引力来影响下属
- E. 理性地运用各种客观的事实、数据和观点说服下属
11. 某社会工作服务机构在一个流动人口比较大的社区设置了服务点,为该社区的流动人口开展服务,协助他们更好地融入社区。最近,该机构开始对社区服务点的工作进行效果评估,其主要内容应包括()。
- A. 评估流动人口数量变化 B. 评估流动人口服务的总体经费支出
- C. 评估流动人口对服务的需求变化 D. 评估流动人口社区融合的改善情况
- E. 评估流动人口对服务的满意度

12. 社会工作者小周正在撰写一个旨在为特殊困难家庭提供社区支援服务的项目书,准备向政府申请资助。该项目书中必须说明的内容有()。

- A. 介绍小周个人提供相关服务的经验
- B. 列出项目预算明细,并说明测算标准
- C. 明确项目开展的服务目标、内容和形式
- D. 分析本社区特殊困难家庭的特征和需求
- E. 描述国外特殊困难家庭社区支援服务的发展现状

得 分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

- 13. 使命
- 14. 直线式组织结构
- 15. 冲突控制
- 16. 社会服务评估

得 分	评卷人

四、简答题(每题 10 分,共 30 分)

- 17. 简述社会服务机构计划的价值及其作用。
- 18. 简述社会服务机构督导的主要模式。
- 19. 简述社会服务机构的预算方法。

得 分	评卷人

五、方案设计题(共 30 分)

20. 社会工作服务机构派驻某农村地区开展专业社会工作服务,社会工作者在前期需求评估中发现,该村大部分中青年男子外出打工,留守在村里的妇女不仅要承担农活,而且要照顾孩子和老人。留守妇女中,有些缺乏科学种植养殖技术,难以增产增收;农忙时,有些能够得到亲朋好友的帮助,而大多数人只能独自承担;有些整日劳作,无暇顾及孩子教育;个别妇女遇到性骚扰时,倍感无助。村里也没有多少娱乐活动。繁重的劳作加上情感孤独,严重影响到一

些妇女的身心健康。

针对这种情况,社会工作服务机构希望通过申请政府购买服务的方式为这些留守妇女提供服务。

要求:设计一份“不惧留守、不再孤单”留守妇女增能服务计划书(只需从个人层面、家庭层面、人际层面、社区层面、社会层面撰写服务目标和服务内容即可)。

“不惧留守、不再孤单”留守妇女增能服务计划书		
	服务目标	服务内容
个人层面		
家庭层面		

人际层面		
社区层面		
社会层面		

试卷代号:1317

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试
社会工作行政(本) 试题答案及评分标准(半开卷)
(供参考)

2020年1月

一、单项选择题(每题1分,共8分)

1. A 2. C 3. B 4. D 5. B
6. D 7. D 8. B

二、多项选择题(每题3分,共12分)

9. ACE 10. BD 11. DE 12. BCD

三、名词解释(每小题5分,共20分)

13. 使命:使命是社会服务机构存在的理由,或使命是社会服务机构在社会进步和经济社会发展中所应当担当的角色及履行的责任。(5分)

14. 直线式组织结构:直线式组织结构是最简单的组织方式,组织由上而下分成若干层级,各层级中每一个部门地位相等或权责相符,层级间只有直线和垂直关系。(5分)

15. 冲突控制:对机构中的不同部门、成员之间可能发生的冲突进行有效控制,尽力避免和缓解冲突,防止机构资源的浪费和工作环境的恶化。(5分)

16. 社会服务评估:针对社会服务而进行的评估,是用科学的研究方法对社会服务项目的设计、策划、实施和效果等方面的测度、诊断和评价的活动,其目的在于提升社会服务的效率、效果和质量。(5分)

四、简答题(每题10分,共30分)

17. 简述社会服务机构计划的价值及其作用。

(1)为机构成员指明方向,协调机构活动。(2分)

(2)为机构的未来预测变化,减少冲击。(2分)

(3)减少重复和浪费的活动。(2分)

(4)有利于进行控制。(2分)

(5)有助于在最短时间内完成工作,减少迟滞和等待,从而促使机构各项工作能够均衡稳定地进行。(2分)

18. 简述社会服务机构督导的主要模式。

(1)师徒式督导:督导者与被督导者形成一种类似师徒的教与学的互动关系。(2分)

(2)训练式督导:被督导者是受训者,接受督导者的训练和教育。(2分)

(3)管理式督导:督导者与被督导者形成一种明确的上下级关系。督导者是上级主管,具有权威性。在这种上下级互动关系中,督导者对被督导者负有监督管理的职责,其责任相对更多。(3分)

(4)咨询式督导:在这种督导模式中,督导者与被督导者并不具有明确的指导与被指导的责任关系,督导者只是单纯的咨询者,被督导者根据自身的工作情况,主动寻求督导者的帮助。

(3分)

19. 简述社会服务机构的预算方法。

(1)单一预算。以收入项和支持项列支的分项会计和渐进方式来编列未来年度预算。

(2分)

(2)弹性预算。将未来的收支预算值视为一个概率比分布,准备若干种方案。如果机构在组织状况不稳定的环境下运作,弹性预算则比较适用。(2分)

(3)项目预算。项目预算是财务预算的子预算。一个项目对应一个子预算,整个预算就可以借助于子预算向每一个项目预算分配适当规模的财物和人力资源。(2分)

(4)零基预算。每期的预算必须先归零,从零开始考虑预算的增减。(2分)

(5)递增预算。在上一年度实际支出的基础上,考虑员工薪金、通货膨胀等因素,结合新计划所需的资金,计算出下一年度的预算计划。(2分)

五、方案设计题(共 30 分)

20.

“不惧留守、不再孤单”留守妇女增能服务计划书		
	服务目标	服务内容
个人层面	提升留守妇女个人的能力,增强其面对困难的信心与勇气。(3分)	开展留守妇女心理健康服务,解决其存在的心理问题;(1分)开展留守妇女农业技能培训,帮助其掌握生产生活技术;(1分)开展女性自我保护意识培训,提升其自我保护意识和能力。(1分)
家庭层面	加强家庭成员之间的支持,营造良好的家庭氛围。(3分)	开展家庭服务,加强留守妇女与其丈夫的沟通和交流,帮助其认识到孩子教育的重要性,提升其教育孩子的能力;(2分);链接资源帮助留守妇女照顾子女,并开展相应的教育辅导或培训活动。(1分)
人际层面	搭建留守妇女的社会支持网络,拓宽其人际支持网络。(3分)	搭建社区互助小组,联系志愿者和社区居民在农忙时可以帮助留守妇女;(1分)建立留守妇女支持小组,让留守妇女可以彼此提供支持和帮助,提供情绪宣泄和倾诉的环境。(1分)
社区层面	促进留守妇女的社区融合,营造良好安全的社区环境。(3分)	加强社区宣传,提升农村社区村民对留守妇女的关心与关爱;(1分)加强社区教育和社区巡逻,为女性营造一个安全的生活环境;(1分)开展丰富的社区活动,邀请留守妇女参加,丰富其精神文化生活;(1分)开展留守妇女健康体检活动,保障留守妇女的身体健康。(1分)
社会层面	提升国家与社会层面对留守妇女人群的关心和帮助,增强社会认知。(3分)	倡导国家政策的修订与完善,从国家层面出台相应的法律制度来保障留守妇女的合法权益;(1分)在社会层面进行宣传和教育,提升整个社会对留守妇女人群的关注与关爱,营造一个充满人文关怀的社会环境。(2分)

(考生只要答出主要意思即可)

试卷代号:1317

座位号

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

社会工作行政(本) 试题

2020年7月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(每题只有一个正确答案,请将正确答案的字母填写在括号内。每题1分,共8分)

1. 针对社区老年人房产被侵权日益增多状况,社会工作者小王拟推动成立“老年人普法自助小组”,普及相关法律知识,促进老人们相互交流,缓解其因侵权伤害导致的困惑和迷茫,在帮助老人们界定小组目标时,小王恰当的做法是()。

- A. 带领老人讨论,澄清小组目标
- B. 协助掌握时间,让所有老人能发言
- C. 引导老人讨论,分析小组发展趋势
- D. 列出并讲解小组目标,帮助老人理解和认同

2. 黄先生通过自筹资金,开办了一家核定床位为100张的养老院,根据当地的相关政策,按照每张床位补贴1万元的标准,黄先生开办的养老院可以获得100万元的一次性财政补贴。根据该资助方式,当地政府扮演的是()。

- A. 伙伴角色
- B. 委托人角色
- C. 奖励者角色
- D. 监督者角色

3. 社会工作者小李正在策划一个失独家庭服务项目,准备申请政府资助。小李在准备该项目服务方案时,正确的步骤是()。

- A. 服务评估→问题认识与分析→目标制定→方案安排
- B. 目标制定→问题认识与分析→方案安排→服务评估
- C. 方案安排→问题认识与分析→目标制定→服务评估
- D. 问题认识与分析→目标制定→方案安排→服务评估

4. 某福利院的服务对象老王因中风导致行动不便,出入均需护理人员陪同。老王不愿麻烦护理人员,有一天他自行出去活动时不慎摔倒,导致生命垂危,经抢救后脱离危险,负责帮助老王的社会工作者小李为此感到内疚,不断自责,机构督导及时跟进。下列做法中,属于支持性督导的是()。

- A. 评估小李个案服务过程
- B. 指导小李改进服务技巧
- C. 教导小李中风处置方法
- D. 协助小李处理情绪困扰

5. 社会工作服务机构的领导者应运用多种方式对员工进行激励,并因人而异。对具有高度自主性和能力强的员工,最恰当的激励做法是()。

- A. 调整工作权责,提高其工作动力
- B. 转换工作岗位,提升其工作兴趣
- C. 扩展工作内容,降低其工作倦怠
- D. 减少工作任务,增加其工作弹性

6. 社会工作者小陈负责“关爱社区失独老人”服务项目。为了更好地提升服务质量,小陈招募了一批护理、法律等方面的志愿者参与到服务中,并对志愿者进行培训。从志愿者培训内容角度看,首先要做的是()。

- A. 介绍机构的志愿者绩效评估办法
- B. 研讨交流机构志愿者激励措施
- C. 分析国内外志愿服务发展趋势
- D. 讲解服务对象的身心发展特点

7. 社会工作者朱某设计了一个服务方案,并希望通过关注服务对象人数的变化、主要工作项目的完成情况、资源使用情况、经费开支情况以及项目工作进度情况等内容对方案进行评估。这种评估方法属于()。

- A. 目标评估
- B. 过程评估
- C. 效果评估
- D. 个别评估

8. 某社会工作服务机构总干事在每周一主持召开由各部门负责人参加的例会上,一般在布置完各部门的工作后,强调部门间分工合作的重要性。该总干事的这项工作属于社会工作服务机构运作中的()。

- A. 授权
- B. 培训
- C. 评估
- D. 协调

得 分	评卷人

二、多选题(每题有两个或两个以上的正确答案,选对即得分,多选或错选均不得分,每个正确选项得 1 分。每题 3 分,共 12 分)

9. 某社会工作服务机构正在撰写一份项目申请书,计划向政府争取资金支持,该项目申请书的内容如下:项目名称、机构名称、背景和意义、实施步骤,除了上述内容外,该项目申请书还必须列出的内容有()。

- A. 项目的目标
- B. 项目经费预算
- C. 项目的资助者
- D. 项目人员的招募
- E. 项目的预期效果

10. 一线社会工作者有时会承受各种压力,导致紧张和焦虑。社会工作督导可以通过教育性督导,缓解社会工作者的压力,具体的做法有()。

- A. 协助被督导者发现工作成效,并自我欣赏
- B. 引导被督导者学习压力管理方法,预防职业倦怠
- C. 强化被督导者处理冲突、自我肯定表达技巧的训练
- D. 激发被督导者的工作动机和士气,并对机构产生认同感
- E. 指导被督导者综合考虑重要性和紧迫性因素,排列服务的优先次序

11. 为解决某社区居民与物业公司因车辆停放和垃圾清运而产生的矛盾,社会工作者采用问题解决策划的方式,首先召集居民代表,物业公司和居委会研究出三种解决方法,在上述工作的基础上,社会工作者还需开展的工作有()。

- A. 进行社区服务需求评估
- B. 选择最佳的解决方法
- C. 分析三种解决方法的利弊
- D. 设计完整的服务方案
- E. 发展多方参与的评估计划

12. 某民办养老机构 2013 年年报显示,其总收入为 170 万元,包括:获得省级示范养老机构的政府奖励 10 万元;服务收费 140 万元;基金会慈善捐款 20 万元。该机构 2013 年的资金来源包括()。

- A. 政府资助
- B. 民间捐助
- C. 经营收入
- D. 利息收入
- E. 上年度结余

得 分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

- 13. 项目策划
- 14. 理事会
- 15. 志愿者
- 16. SWOT 分析

得 分	评卷人

四、简答题(每题 10 分,共 30 分)

- 17. 简述马斯洛的需要层次理论。
- 18. 简述社会服务机构团体决策的优缺点。
- 19. 简述社会服务机构评估的主要类型。

得 分	评卷人

五、方案设计题(共 30 分)

20. 某社会工作服务机构进驻贫困山村开展对口帮扶工作。社会工作者经过深入调查发现,当地的生产生活基础条件几年间有了很大改善,不仅实现了通路、通水、通电、通网络,而且相关金融机构也给了特惠政策。然而,还有部分村民仍然种植经济效益低的传统农作物,不愿加入经济合作社,也不愿申请特惠贷款,生活依然贫困。究其原因,一是长期的没米送米、没油送油、逢年过节送点钱的输血式物质帮扶,使部分村民产生了依赖思想;二是一些扶贫工作人员认为村民文化素质低,干什么都不行,长期对村民采取命令式工作方法,导致村民缺乏自信存在无力感。

针对上述情况,该社会工作服务机构计划在当地开展农村精准扶贫项目,助力村民尽早脱贫。

要求:

依据项目策划的内容,分别从个人层次、人际层次、环境层次三个方面设计一份项目方案,只需罗列出总目标、服务目标、实施策略即可。

项目名称	农村精准扶贫项目	
总目标 (6 分)		
	服务目标	实施策略
个人层面 (9 分)		

人际层次 (9 分)		
环境层次 (6 分)		
评估、管理、预算等(略)		

试卷代号:1317

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

社会工作行政(本) 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年7月

一、单项选择题(每题1分,共8分)

1. A 2. C 3. D 4. D 5. A
6. D 7. C 8. D

二、多项选择题(每题3分,共12分)

9. ABE 10. BCE 11. BCDE 12. ABC

三、名词解释(每小题5分,共20分)

13. 项目策划:对项目实施活动的计划安排,包括人力、物力和财力的投入,决定采用何种方法、何种组织结构或形式去完成工作,各项工作如何进行分工以及由谁负责,等等。(5分)

14. 理事会:理事会通常经由选举产生,作为该组织决策和治理的最高权力机构。理事会的成员构成因组织而异,通常情况下包括社会知名人士、资助者代表、受益者代表、资深专家等,有时也有政府机构的代表、退休官员或企业的代表等参加。(5分)

15. 志愿者:志愿者是指那些不以报酬为目的、自愿提供服务、主动帮助他人的人,又可以称为义工。(5分)

16. SWOT分析:把对机构的优势(strengths)和劣势(weaknesses)、机会(opportunities)和威胁(threats)的分析结合在一起,以便发现机构重要的战略机遇。(5分)

四、简答题(每题10分,共30分)

17. 简述马斯洛的需要层次理论。

(1)生理需要:基本的生存需求,如衣食住行。(2分)

(2)安全需要:有关个人生理和心理方面安全和保障的需求。(2分)

(3)归属和爱的需要:人们希望被他人接受,拥有友谊和爱情的需求。(2分)

(4)尊重的需求:包括自尊和尊重他人。(2分)

(5)自我实现的需求:即最大限度发挥个人独特潜能的需求。(2分)

18. 简述社会服务机构团体决策的优缺点。

(1)优点:①提供较为完整的信息。②易于产生较多的替代方案。③提升方案的接受程度。④有利于形成民主、开放、尊重、富有凝聚力的机构文化。(5分)

(2)缺点:①费时。团体要达成共识,需要花费比个人决策更多的时间。②可能会出现强势个体或派别斗争。③从众。④责任模糊。团体决策的责任是模糊的,最终可能出现没有人为最后结果负责的状况。(5分)

19. 简述社会服务机构评估的主要类型。

(1)需求评估:社会工作者或者社会服务机构对潜在的或实际的服务对象的需求进行的评判,它不仅是社会工作和社会福利的出发点,也是其方案开发、计划执行和总结评估的基础。

(3分)

(2)方案评估:方案开发的重要基础,是指根据科学性、可行性和有效性等原则,对众多候选方案进行评价,并从中选择最适宜的服务方案的过程。(2分)

(3)过程评估又叫形成性评估,在服务提供或项目执行过程中开展的一种评估活动,旨在考察服务项目的实施过程和进展情况,从而发现服务或项目执行过程的优点和缺点。(3分)

(4)结果评估又称为总结性评估:服务项目结束后对服务结果的评估,其目的在于全面总结项目或服务的经验。(2分)

五、方案设计题(共 30 分)

20.

项目名称	农村精准扶贫项目	
总目标 (6分)	通过精准扶贫项目的实施,以增强村民个人脱贫能力,协助其搭建社会支持网络,促进其周边外在和人文环境的改善,最终实现村民的“自我脱贫”,提升农村社区的脱贫能力。(6分)	
	服务目标	实施策略
个人层面 (9分)	提升村民个人意识,摆脱福利依赖思想。(1分)	开展社区教育和社区宣传,培养村民“自我脱贫”意识,加强其自身思想建设,提升个人劳动动机。(2分)
	开展村民技能培训,提升个人的多种脱贫能力。(1分)	开展农业技术培训,提高个人种植经济作物的能力,提升其自身反贫困能力。(2分)
	开展心理能力建设,增强村民个人的自尊与自信。(1分)	开展心理课堂,帮助村民提升自信心,加强个人心理能力建设。(2分)
人际层次 (9分)	搭建村民互助小组,实现社区村民互助网络的建立。(1分)	开展村民“一对一”帮扶活动,让村里成功脱贫的村民协助未脱贫的村民,开展结对子帮扶服务。(2分)
	建立邻里协助网络,增加村民对社区的归属感和凝聚力。(1分)	开展“远亲不如近邻”的邻里文化活动,邻里之间建立起帮扶队伍,动员其加入“经济互助社”。(2分)
	提升个人人际交往能力,拓宽其社会支持网络。(1分)	开展“人际交往”能力培训,提升个人的人际交往能力,帮助未脱贫村民搭建社会支持网络。(2分)
环境层次 (6分)	加强农村人文环境的营造,建立和谐互助的社区环境。(1分)	开展社区宣传和社区教育,加强普通村民对未脱贫村民的关心和关爱,营造和谐互助的社区环境。(2分)
	加强社区周边资源整合,充分发挥周边资源的积极作用。(1分)	开展资源平台的搭建工作,整合引入周边环境中的各种资源,为村民提供更多脱贫机会。(2分)
评估、管理、预算等(略)		

(考生只要答出主要意思即可)

试卷代号:1317

座位号

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

社会工作行政(本) 试题

2020年9月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(每题只有一个正确答案,请将正确答案的字母填写在括号内。每题1分,共8分)

1. 为了帮助受灾家庭子女恢复正常的学习生活,社会工作者小张按照“认识现有的问题—界定问题—探索可行的解决方法—认识各种可能的限制—选取解决办法—设计完整的计划—发展评估计划”的过程,开展服务方案策划工作。小张采用的社会服务策划形式是()。

- A. 战略性策划
B. 问题解决策划
C. 创新性策划
D. 方案发展策划

2. 某社区社会工作者小周在工作中发现,该社区高龄化现象比较突出,急需发展养老服务。由于社区服务资源有限,只能选取部分老年人作为服务对象。小周在制订服务方案时,确定服务对象的主要依据应是()。

- A. 老年人的社会支持状况
B. 社区老年人口的性别比例
C. 老年人的社区参与程度
D. 社区老年人口的教育程度

3. 某国家级贫困县的一家社会工作服务机构,采用SWOT分析法制订社会工作人才发展规划。下列属于SWOT分析法中“S”的是()。

- A. 该机构已积累了三年的服务经验
B. 当地专业社会工作人才资源不足
C. 县领导班子对土地开发非常积极
D. 国家出台了引导人才服务新农村系列政策

4. 某社区养老服务中心由10名专业社会工作者和2名护士组成,中心负责人老李为了更好地管理中心事务,采用民主型的领导方式。下列老李的做法中,最能体现其领导方式的是()。

- A. 凭借个人的威信建议下属灵活选择工作程序和方法
B. 凭借个人的权力指挥下属安排好工作程序和方法
C. 运用工作职权要求下属执行既定的工作程序和方法
D. 放弃工作职权让下属自行安排工作程序和方法

5. 为了制订一个详细的社会服务方案,通常需要将服务方案的目标进行分解,使之具有可操作性。社会工作者可以列一个时间任务表来推动方案目标的实现。在列表过程中,除了将完成服务方案的“主要活动、完成时间、活动所需物资”列入外,还应列入的内容是()。

- A. 活动的评估方法
- B. 活动的负责人
- C. 活动的记录表格
- D. 活动的投入产出

6. 某社会服务机构在年终时邀请人力资源管理专家举行了一场专题讲座,讲解职业生涯规划的意义、原则和方法,协助员工评估自己的技术潜能和事业前程,拟定实现个人目标和机构目标的职业发展计划。机构管理者开展这次活动的主要目的是()。

- A. 增进员工对工作的兴趣
- B. 掌握员工的个体差异
- C. 满足员工自我实现的需求
- D. 降低员工的职业倦怠

7. 关于社会服务项目化运作的说法,正确的是()。

- A. 项目化运作的社会服务没有明确期望达到的目标
- B. 项目化运作的社会服务一般没有确定的时间周期
- C. 社会服务项目管理能够促进服务资源更加合理的使用
- D. 社会服务项目的实施组织体系需要与机构的组织结构保持一致

8. 社会工作者小姚大学毕业不久,目前主要负责为社区独居老人提供服务,她发现自己在这个案辅导中,老人常把她当成孙辈,她认为这会使得服务很难深入,为此,她向督导寻求帮助。根据小姚工作遇到的问题,督导最合适的做法是()。

- A. 向小姚介绍独居老人的心理特征,指导她改善专业关系
- B. 建议小姚将自己的感受告诉老人,提醒她别与老人走得太近
- C. 理解小姚的担忧,告诉她刚工作先保证完成机构分配的任务
- D. 让小姚接受这一事实,并说明这种情况会随着阅历增长而改善

得 分	评卷人

二、多选题(每题有两个或两个以上的正确答案,选对即得分,多选或错选均不得分,每个正确选项得1分。每题3分,共12分)

9. 为了更好发挥志愿者的作用,某儿童福利机构计划建立一套完整的志愿者管理制度,这一制度的内容应该包括()。

- A. 评估志愿者参与的动机
- B. 制定志愿者的岗位工作职责
- C. 定期和持续对志愿者进行督导
- D. 与志愿者签订正式的劳动合同
- E. 设立与志愿者绩效相适应的岗位津贴

10. 某社会工作服务机构正在撰写一份项目申请书,计划向政府争取资金支持,该项目申请书的内容如下:项目名称、机构名称、背景和意义、实施步骤,除了上述内容外,该项目申请书还必须列出的内容有()。

- A. 项目的目标
- B. 项目经费预算
- C. 项目的资助者
- D. 项目人员的招募
- E. 项目的预期效果

11. 学校社会工作者为刚入学的外来务工人员的子女提供服务,服务内容包括讲授人际交往技巧,协助他们与其他同学建立伙伴关系,促进他们成为班级的一员;辅导学业和培养兴趣,帮助他们建立自信,获得同学的认可,该服务直接满足了外来务工人员子女的需要有 ()

- A. 生理需要

B. 安全需要
- C. 爱与归属需要

D. 尊重需要
- E. 自我实现需要

12. 某社会工作服务机构负责人刘老师计划与一所打工子弟学校合作,开展外来务工人员子女社会适应能力训练。为此,他让项目团队分别设计几套方案,并根据“可行性方案模型”遴选一套最好的方案与学校讨论。根据该模型的“筛选标准”,刘老师除了要考虑重要性、公平、次生结果外,还应考虑()。

- A. 机构使命

B. 效能
- C. 可行性

D. 效率
- E. 合作伙伴偏好

得 分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

13. 年度计划
14. 跨专业团队
15. 社会服务机构
16. 职位权力

得 分	评卷人

四、简答题(每题 10 分,共 30 分)

17. 简述个别督导的优缺点。
18. 简述社会服务机构项目方案策划环节。
19. 简述社会服务机构开展筹资的方法。

得 分	评卷人

五、方案设计题(共 30 分)

20. 社会工作者小罗在对李爷爷家进行评估时发现,李爷爷家房屋老旧,物品摆放杂乱,室内照明不足;李爷爷和老伴王奶奶以前经常参加社区活动;李爷爷的儿子每周会来探望一次,李爷爷和王奶奶的退休工资可以满足日常开销。前段时间,李爷爷因不慎跌倒导致骨折,生活暂时不能自理,全靠王奶奶照顾,李爷爷担心不能康复,情绪十分低落。

针对评估中发现的一系列问题,小罗采取了多种行动措施:动员志愿者骨干定期探望李爷爷;邀请医护人员一同进行深入评估,制定上门照顾和康复计划;介绍王奶奶加入照顾互助小组;协调相关部门对李爷爷家进行居家安全改造,等等。

要求:依据项目计划书的要求分析以上社会工作者的做法,补充完整“关爱空巢老人、温暖夕阳时光”的项目计划书。(只需要列出需求分析、具体服务内容即可)

项目名称	关爱空巢老人、温暖夕阳时光
需求分析(6分)	
理论基础(略)	
总目标	通过社区服务的开展,帮助社区空巢老人解决实际生活困难、提高生活质量,更好的享受晚年生活。

服务内容	服务层面	服务内容
	家庭层面(10 分)	
	社区层面(8 分)	
	社会层面(6 分)	
评估、管理、预算等(略)		

试卷代号:1317

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

社会工作行政(本) 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年9月

一、单项选择题(每题1分,共8分)

1. B 2. A 3. A 4. A 5. B
6. C 7. C 8. A

二、多项选择题(每题3分,共12分)

9. ABC 10. ABE 11. CD 12. BCD

三、名词解释(每小题5分,共20分)

13. 年度计划:确定机构在未来一年内要实现的目标和完成的工作,其制定者通常是机构的中低层管理者。(5分)

14. 跨专业团队:由来自不同部门、不同专业领域的专业人员组成,其目的是完成一项共同任务或为服务对象提供个案管理,但是因差异性可能带来冲突,磨合时间较长,影响绩效。(5分)

15. 社会服务机构:由政府、社会团体或个人兴办的,通过社会福利从业人员,为特定、有需要的服务对象提供专门服务的非营利性社会福利组织。(5分)

16. 职位权力:从组织体系中特定职位中衍生出来的权力,会随职务的变动而变化,在其职则有其权、不在职则无权,对于任何人都是一样的,人们处于压力和习惯而不得不听命于这种权力。(5分)

四、简答题(每题10分,共30分)

17. 简述个别督导的优缺点。

(1)优点:可以不受干扰地解决某一个议题,双方有时间进行自由充分的讨论;(2分)督导者与被督导者的紧密联系方便督导者及时了解被督导者的工作情况;(2分)督导者可以针对被督导者工作中出现的问题进行个别咨询和指导,保证督导效果。(2分)

(2)缺点:督导的效果深受督导者的个人经验和技能的限制;(2分)督导者与被督导者在单一密切的互动中容易结成同盟关系,很可能无益于工作的开展。(2分)

18. 简述社会服务机构项目方案策划环节。

(1)明确目标。项目策划者进一步明确服务项目要实现的具体目标。(1分)

(2)考虑资源。项目策划者要评估项目实施所需要的资源情况,如资金、设施场地、设备、人力等。(1分)

(3)列举方案。根据机构的实际运行情况和资源状况,项目策划者和相关人员制定出几套备选的项目实施方案。(2分)

(4)选择方案。项目策划者从前瞻性角度估计预选方案可能达到的成果,说明方案的优劣、可行性和可操作性,对预选方案进行比较,确定方案的优先次序,做出合理选择。(2分)

(5)规划方案。策划者根据选定的项目方案,进一步确定行动方案,包括绘制实现目标的流程图,设定完成目标的具体时间表,等等。(2分)

(6)修正方案。在行动方案的实施过程中,要根据情况的变化,对方案进行适时修正。这要求方案策划应当留有适当的调整空间和保持一定的弹性。(2分)

19. 简述社会服务机构开展筹资的方法。

(1)项目申请:要想获得政府、基金会的支持,一般要向政府和基金会提出申请,撰写申请书,通过项目的方式来获得项目支持资金。(2分)

(2)私人恳请与电话、网络劝募:私人恳请,注重私人性、注重人际关系的筹款方式;电话劝募是在紧凑的期间密集电话拜访,传达筹资信息;网上劝募是在网上设立捐赠热线、捐赠平台;还有海报、宣传单、捐赠箱等工具性筹资方法。(4分)

(3)筹资活动:包括重大灾害定向筹资、召开记者会、研讨会、展览会、演出会,义演等。

(2分)

(4)直接收费:对享受服务的消费者直接收费,这种方式在社会服务机构中被广为采纳;直接收费还包括大的机构各种下属经营性收费的直接上缴。(2分)

五、方案设计题(共 30 分)

20.

项目名称	关爱空巢老人、温暖夕阳光	
需求分析 (6分)	1. 生理健康的需求,解决身体康复的问题,维护身体健康;(1分) 2. 减轻心理压力的需求,缓解心理压力,解决情绪问题;(1分) 3. 社会交往的需求,搭建社区支持网络,协助空巢老人更好适应晚年生活;(1分) 4. 居家环境安全的需求,改造家庭环境,实现居家环境的安全;(1分) 5. 经济需求,改善老年人经济状况,协助其申请相应补贴,减轻经济压力;(1分) 6. 家庭关爱的需求,加强子女与父母的沟通与交流,增进家庭关爱。(1分)	
理论基础(略)		
总目标	通过社区服务的开展,帮助社区空巢老人解决实际生活困难、提高生活质量,更好地享受晚年生活。	
服务内容	服务层面	服务内容
	家庭层面 (10分)	动员社区志愿者定期探望李爷爷;(2分)邀请医护人员一同进行深入评估,制定上门照顾和康复计划;(2分)协调相关部门对李爷爷家进行居家安全改造;(2分)开展情绪疏导,协助李爷爷解决自身的情绪问题;(2分)提升王奶奶的照顾能力,减轻其照顾负担。(2分)
	社区层面 (8分)	介绍王奶奶加入照顾互助小组,分享老年人照顾的知识与技巧;(2分)开展社区照顾者能力提升培训,提升社区老年人照顾者的能力;(2分)搭建老年人照顾者支持小组,为照顾者提供情感支持和情绪宣泄;(2分)搭建社区邻里互助的网络,协助邻里之间的互助协作。(2分)
	社会层面 (6分)	倡导社会政策的改良,呼吁国家和社会层面关注社区空巢或独居老人,为他们提供更加优质的服务;(2分)倡导社会环境的改良,营造良好的社会环境,关心关爱社区空巢或独居老人;(2分)完善国家社会福利保障体制,为社区空巢或独居老人提供更好的福利保障。 (2分)
评估、管理、预算等(略)		

(考生只要答出主要意思即可)

试卷代号:1317

座位号

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

社会工作行政(本) 试题

2021年1月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(每题只有一个正确答案,请将正确答案的字母填写在括号内。每题1分,共8分)

1. 社会工作者小马最近听到家长反映,他招募的贫困家庭家教志愿者小陈经常会缩短功课辅导时间,带着辅导的孩子去玩。小马找小陈了解情况,小陈认为家教志愿服务的目的不应只是学业辅导,还应让孩子快乐成长。对此,小马应给予的适当回应是()。

- A. 赞同和支持小陈的想法和做法
- B. 批评教育小陈,限期改正
- C. 澄清家教志愿服务的目标和要求
- D. 代表机构通知小陈暂停家教志愿服务

2. 为了实现服务机构的发展目标和良性运作,管理者应努力提高员工的满意度和工作团队精神,将各部门的活动化为一致性行动,在这一过程中管理者应进行()。

- A. 授权与沟通
- B. 授权与协调
- C. 沟通与协调
- D. 沟通与控制

3. 福利院督导大刚发现新进的3位社会工作者在实际工作中都遇到了类似的问题:与老人沟通时感到困难,从而难以与老人建立关系。根据这一情况,大刚决定为他们定期进行团体督导。大刚制定了督导计划,确定了不同主题和内容的活动,以提升他们的实务能力,从而有效地解决问题。本案例中,大刚的督导方式是()。

- A. 咨询式督导
- B. 管理式督导
- C. 训练式督导
- D. 师徒式督导

4. 为了制订一个详细的社会服务方案,通常需要将服务方案的目标进行分解,使之具有可操作性。社会工作者可以列一个时间任务表来推动方案目标的实现。在列表过程中,除了将完成服务方案的“主要活动、完成时间、活动所需物资”列入外,还应列入的内容是()。

- A. 活动的评估方法
- B. 活动的负责人
- C. 活动的记录表格
- D. 活动的投入产出

5. 某社区老年服务中心的五位工作人员组成一个小组,讨论如何满足本地独居老人的需要。小组成员认为,老人急需解决的问题主要有生活不能自理、家庭不和、孤独寂寞等。针对这些问题,小组成员建议通过开办老年日常照顾中心、开展社区家族生活教育、组织兴趣小组等服务加以解决,由于资源有限,该中心只能提供其中两项服务。为此,小组成员下一步应当()。

- A. 评估老年人的服务需求
- B. 设计评估方案
- C. 选择可行的服务方案
- D. 制定工作时间表

6. 某社会服务机构在年终时邀请人力资源管理专家举行了一场专题讲座,讲解职业生涯规划的意义、原则和方法,协助员工评估自己的技术潜能和事业前程,拟定实现个人目标和机构目标的职业发展计划。机构管理者开展这次活动的主要目的是()。

- A. 增进员工对工作的兴趣
- B. 掌握员工的个体差异
- C. 满足员工自我实现的需求
- D. 降低员工的职业倦怠

7. 某青少年社会服务机构,根据本区青少年发展需求制定了一个五年规划。在制订规划过程中,由该机构的中高层管理者共同研究分析,拟订了基本的工作方针,并进行了相应的工作部署。该机构中高层管理者所完成的规划内容属于()。

- A. 策略性计划
- B. 使命宣言
- C. 行动方案
- D. 运作性计划

8. 社会工作服务机构筹资时非常重视企业捐赠的动机。下列企业捐赠动机中属于“公共关系”的是()。

- A. 争取新客户
- B. 造福员工
- C. 合理避税
- D. 体现社会责任

得 分	评卷人

二、多选题(每题有两个或两个以上的正确答案,选对即得分,多选或错选均不得分,每个正确选项得1分。每题3分,共12分)

9. 某社会工作服务机构在一个流动人口比较大的社区设置了服务点,为该社区的流动人口开展服务,协助他们更好地融入社区。最近,该机构开始对社区服务点的工作进行效果评估,其主要内容应包括()。

- A. 评估流动人口数量变化
- B. 评估流动人口服务的总体经费支出
- C. 评估流动人口对服务的需求变化
- D. 评估流动人口社区融合的改善情况
- E. 评估流动人口对服务的满意度

10. 一线社会工作者有时会承受各种压力,导致紧张和焦虑。社会工作督导可以通过教育性督导,缓解社会工作者的压力,具体的做法有()。

- A. 协助被督导者发现工作成效,并自我欣赏
- B. 引导被督导者学习压力管理方法,预防职业倦怠
- C. 强化被督导者处理冲突、自我肯定表达技巧的训练
- D. 激发被督导者的工作动机和士气,并对机构产生认同感
- E. 指导被督导者综合考虑重要性和紧迫性因素,排列服务的优先次序

11. 某社会工作服务机构正在撰写一份项目申请书,计划向政府争取资金支持,该项目申请书的内容如下:项目名称、机构名称、背景和意义、实施步骤,除了上述内容外,该项目申请书还必须列出的内容有()。

- A. 项目的目标
- B. 项目经费预算
- C. 项目的资助者
- D. 项目人员的招募
- E. 项目的预期效果

12. 某社会工作服务机构负责人刘老师计划与一所打工子弟学校合作,开展外来务工人员子女社会适应能力训练。为此,他让项目团队分别设计几套方案,并根据“可行性方案模型”遴选一套最好的方案与学校讨论。根据该模型的“筛选标准”,刘老师除了要考虑重要性、公平、附加效果外,还应考虑()。

- A. 机构使命
- B. 效能
- C. 可行性
- D. 效率
- E. 合作伙伴偏好

得 分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共 20 分)

- 13. 战略规划
- 14. 直线参谋式组织结构
- 15. 社会工作督导
- 16. 结果评估

得 分	评卷人

四、简答题(每题 10 分,共 30 分)

- 17. 简述社会服务机构计划编制过程。
- 18. 简述社会服务机构开展筹资的方法。
- 19. 简述社会服务机构理事会的主要职能。

得 分	评卷人

五、方案设计题(共 30 分)

20. 某地区一家社会工作服务机构驻扎当地农村开展农村留守儿童的服务,在调研中发现,在这些留守儿童中,80%以上是由祖父母隔代监护或亲友临时监护,年事已高、文化素质较低的祖辈监护人基本没有能力辅导和监督孩子学习;农村学校受办学条件、师资力量、教学理念的局限与制约,针对留守儿童的需求无法提供有效的教育;由于父母长期外出,他们的情感需求得不到满足,遇到心理问题得不到正常疏导,极易产生心理失衡、道德失范、行为失控甚至犯罪的倾向;由于监护人缺乏防范意识,儿童自身防护能力弱,他们更容易受到意外伤害,尤其是女童的安全问题更加严重,等等。

针对以上情况,社会工作服务机构拟开展相应的专业服务帮助这些留守儿童。

要求:依据项目计划书的撰写标准,设计一份“留守儿童成长发展服务”的项目计划书(只需求把需求分析、具体目标、服务活动三部分答案补充完整即可)

项目名称	留守儿童成长发展服务项目		
需求分析(6 分)	A		
总目标	通过社会服务项目的开展,提升留守儿童自我保护意识,改善社区环境,为留守儿童的健康成长营造更优质的社会环境,促进农村留守儿童长效发展。		
项目实施(24 分)		具体目标	服务活动
	个人层面	B	B ₁
		C	C ₁
		D	D ₁
		E	E ₁
	社区层面	F	F ₁
	社会层面	G	G ₁
评估、管理、预算等(略)			

试卷代号:1317

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

社会工作行政(本) 试题答案及评分标准

(供参考)

2021年1月

一、单项选择题(每题1分,共8分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|------|
| 1. C | 2. B | 3. C | 4. B | 5. C |
| 6. C | 7. A | 8. D | | |

二、多项选择题(每题3分,共12分)

- | | | | |
|-------|---------|---------|---------|
| 9. DE | 10. BCE | 11. ABE | 12. BCD |
|-------|---------|---------|---------|

三、名词解释(每小题5分,共20分)

13. 战略规划:机构中的高层管理者对机构未来的发展做出预估后制定的工作方针,它设定了机构的整体目标和方向,其实现期限一般是在未来的3—5年。(5分)

14. 直线参谋式组织结构:参谋的职权是主管授权的一种权力形式,组织层级之间存在水平和垂直关的关系,而参谋作为专家有责任协助直线部门的管理者。(5分)

15. 社会工作督导:专业训练的一种方法,它是由机构内资深的工作者,对机构内的新进入的工作人员、一线初级社会工作者、实习学生及志愿者,通过一种定期和持续的监督、指导、传授专业服务的知识与技术,以增进其专业技巧,进而促进他们成长并确保服务质量的活动。

(5分)

16. 结果评估:服务项目结束后对服务结果的评估,其目的在于全面总结项目或服务的经验,所以又称之为总结性评估。(5分)

四、简答题(每题10分,共30分)

17. 简述社会服务机构计划编制过程。

- (1)目标的选择(1分)
- (2)评估机构资源(1分)
- (3)列出并说明所有可选择的方案(2分)
- (4)预测每种可行方案的结果(2分)
- (5)确定最优方案(1分)
- (6)制定具体且详细的行动方案(2分)
- (7)方案的修正(1分)

18. 简述社会服务机构开展筹资的方法。

(1)项目申请:要想获得政府、基金会的支持,一般要向政府和基金会提出申请,撰写申请书,通过项目的方式来获得项目支持资金。(2分)

(2)私人恳请与电话、网络劝募:私人恳请,注重私人性、注重人际关系的筹款方式;电话劝募是在紧凑的期间密集电话拜访,传达筹资信息;网上劝募是在网上设立捐赠热线、捐赠平台;还有海报、宣传单、捐赠箱等工具性筹资方法。(4分)

(3)筹资活动:包括重大灾害定向筹资、召开记者会、研讨会、展览会、演出会、义演等。(2分)

(4)直接收费:对享受服务的消费者直接收费,这种方式在社会服务机构中被广为采纳;直接收费还包括大的机构各种下属经营性收费的直接上缴。(2分)

19. 简述社会服务机构理事会的主要职能。

(1)决定机构的宗旨与目标。(2分)

(2)决定机构的计划与发展。(2分)

(3)预算和财务监督。(2分)

(4)招聘或者解聘领导人。(2分)

(5)筹款。(1分)

(6)作为与社区沟通联系的桥梁。(1分)

五、方案设计题(共30分)

20. A 需求分析:

家庭监护与家庭照顾的需要;(1分)

提升学校教育水平与硬件设施质量的需要;(1分)

心理调适与情感关怀的需要;(1分)

矫正不良行为或越轨行为的需要;(1分)

提升安全意识与自我保护意识的需要;(1分)

改良生存环境的需要。(1分)

B 开展培训,提升留守儿童监护人的监护能力。(2分)

B₁ 开展亲职教育,可以通过培训、讲座等方式提升留守儿童的监护人的亲职能力和监护水平。(2分)

C 开展成长服务,矫正其不良的心理和行为。(2分)

C₁ 帮助留守儿童学习符合社会规范的行为,可以通过个案工作、互助小组、治疗小组等方式。(2分)

D 进行心理能力建设,提升其心理能力。(2分)

D₁ 为遇到心理问题的留守儿童开展心理疏导,缓解其心理压力,增加其自身抗逆力。(2分)

E 开展法律知识教育,提升维权意识。(2分)

E₁ 维护合法权益,为遇到权益侵害的留守儿童展开维权,并教会留守儿童掌握相关的法律知识,维护自身合法权益。(2分)

F 开展社区宣传与教育,营造社区安全的环境。(2分)

F₁ 通过广泛的宣传和教育,让农村社区形成保护留守儿童意识和观念,改善留守儿童的生存环境。(2分)

G 进行政策倡导,完善社会福利保障体系。(2分)

G₁ 呼吁政府和社会为留守儿童改善学习环境和条件,完善关于留守儿童的各种政策,提供更优质的社会福利。(2分)

(考生只要答出主要意思即可)