这个

**社会工作行政期末复习题**

**模拟题一**

**一、名词解释**（每小题5分，共20分）

1.社会服务机构

社会服务机构指由政府、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。

2.授权及其内容

上级主管适当地将职权移交给下属的过程，目的是让社会服务机构发挥最大效率，也有助于提高下属或员工的满意度、工作动机。可授权的主要内容主要包括：一是授予任务，即指派下属或员工完成多项任务；二是授予权力，即通过授予下属或员工一定的职权来完成任务；三是对所授权力要进行明确的限制，强调所授权力仅限于从事某一特定任务。（教材P111）

3.下行沟通

下行沟通是指信息通过组织的层级体系从上级向下级传递的过程，即所谓的“上情下达”，这是开展行政工作所必不可少的环节。



4.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。



**二、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2分，共10分）



1.社会服务机构的（　　）是以机构愿景为基础的，但比愿景更加清楚地说明了机构的性质和发展方向。

选择一项：

A. 战略目标

B. 机构宗旨

C. 机构远景

D. 机构使命

提示：本题主要考察第二章第一节机构愿景（远景）、与使命的区别。

正确答案是：机构使命



2.社会服务机构的领导为了增进员工对工作的兴趣，方便机构未来的人力需求计划，最常采用的方法是（　　）。

选择一项：

A. 提高员工福利待遇

B. 鼓励员工参与机构决策

C. 轮换工作岗位

D. 减少员工工作量

 提示：本题主要考察第八章第一节激励的一般方式。

正确答案是：轮换工作岗位



3.在社会服务机构中，不属于冲突控制方法的是（　　）。

选择一项：

A. 强制解决

B. 回避与妥协

C. 加强沟通参与

D. 实地考察机构的运作活动

提示：本题主要考察第九章第一节控制的具体方法。

正确答案是：实地考察机构的运作活动



4.年度计划是确定机构在未来一年时间内要实现的目标和完成的工作，其制定者通常是社会服务机构的（　　）。

选择一项：

A. 基层管理者及一线员工

B. 中低层管理者

C. 高层和中层管理者

D. 高层管理者

提示：本题主要考察第十章第四节社会服务机构的战略实施。

正确答案是：中低层管理者

**题目9**



5.某社区的白领小江参加了某社会服务机构举办的“关爱儿童”慈善晚宴。其中机构举办慈善晚宴属于哪种筹资来源（　　）。

选择一项：

A. 捐赠款物

B. 服务收费

C. 政府资助

D. 国际资助

提示：本题主要考察第十三章第一节社会服务机构的筹资来源。

正确答案是：捐赠款物



**三、多项选择题**（每题**有两个或两个以上的正确答案**，请将正确答案的字母填写在括号内。每题2.5分，共10分）



1.影响社会服务机构使命的外部因素主要包括（　　）。

选择一项或多项：

A. 督导

B. 利益相关者

C. 服务对象

D. 管理层

E. 资助者

提示：本题主要考察第二章第二节使命陈述注意的问题和评析。

The correct answers are: 利益相关者, 服务对象, 资助者



2.作为爱心老年公寓的管理者小张，他在沟通方面扮演着（　　）等重要角色。

选择一项或多项：

A. 上情下达

B. 下情上达

C. 与同事协调

D. 向公众交代

E. 对自己负责

提示：本题主要考察第四章第二节组织的行政运作。

The correct answers are: 上情下达, 下情上达, 与同事协调, 向公众交代



3.社会服务机构中，志愿者与机构正式聘用的员工相比有较大不同，主要表现在（　　）等方面。

选择一项或多项：

A. 工作动机

B. 管理方式

C. 服务对象

D. 服务时间

E. 对机构的认同

提示：本题主要考察第十二章第三节志愿者管理。

The correct answers are: 工作动机, 管理方式, 服务时间, 对机构的认同



4.社会服务机构中，团体决策的优点主要有（　　）。

选择一项或多项：

A. 有较多替代方案

B. 方案的可接受程度高

C. 责任明确

D. 快速省时

E. 信息较完整

提示：本题主要考察第三章第二节决策类型与模式。

The correct answers are: 有较多替代方案, 方案的可接受程度高, 信息较完整



**四、简答题**（每小题10分，共30分）

1.简述决策的不同类型。

答：依据不同的分类角度，决策的类型会有不同。常见的分类方法有下列几种：

（1）依据理性的程度，可以把决策分为直觉决策、判断决策和问题解决式的决策；（2.5分）

（2）依据问题的性质，可以把决策分为例行式决策与非例行式决策；（2.5分）

（3）依据决策参与的人数，可以把决策分为个人决策与团体决策；（2.5分）

（4）依据社会服务机构工作者的角色，可分为咨询式决策、协商式决策、协助性决策和权威式决策；（2.5分）

2.简述职位权力和人格权力的区别。

答：（1）职位权力，是指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。人格权力，是指一个领导者因其自身的特殊禀赋而不是其特定职位而获得的影响力。（4分）

（2）从来源上看：职位权力来源于法定职位，而人格权力来源于个人魅力。（1分）

（3）从范围上看：职位权力有时空限制，而人格权力无时空限制。（1分）

（4）从方式上看：职位权力主要是通过行政命令来实现，而人格权力是通过人格感召。（1分）

（5）从基础上看：职位权力是必须服从的，而人格权力是自愿接受的。（1分）

（6）从效果上看：职位权力主要是慑服，而人格权力是信服。（1分）

（7）从性质上看：职位权力主要是强制性的影响力，而人格权力是凝聚性的影响力。（1分）

3.简述社会服务评估中常见的评估问题。

答：一般来说，评估问题与评估目的和评估焦点紧密相连。常见的评估问题包括：

（1）服务对象的需求是什么？（1分）

（2）服务或项目能否满足服务对象的需求？（2分）

（3）服务或项目的目标是什么？是否已经实现？（2分）

（4）服务或项目的实际过程如何？是否按计划进行？（1分）

（5）服务或项目的结果或效果如何？（1分）

（6）服务或项目的效率或投入—产出比如何？（1分）

（7）服务或项目还需要延续或者改善吗？（2分）



**五、论述题**（共30分）



小艺是刚进入社工中心工作的一名应届毕业生，现在机构领导要求小艺交一份促进某一社区邻里和谐的项目策划，现在小艺来请你帮忙。请运用所学知识，帮助小艺了解服务项目的方案策划主要分为哪几个阶段？（10分）以及每一阶段应注意的问题是什么？（20分）

答：（1）一般来讲，服务项目的方案策划主要分为以下四个阶段：

第一个阶段：问题的认识和分析阶段。（2.5分）

第二个阶段：目标制定阶段。（2.5分）

第三个阶段：方案安排阶段。（2.5分）

第四个阶段：考虑服务的评估。（2.5分）

（2）每一阶段应注意的问题：

第一阶段要注意：①分析问题；②评估需求；（5分）

第二阶段要注意：①界定总目标和影响性目标；②建立目标的优先次序；（5分）

第三阶段要注意：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；（5分）

第四阶段要注意：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。（5分）

（考生只要答出主要意思即可）



**模拟题二**

**一、名词解释**（每小题5分，共20分）

1.使命陈述

使命陈述是一个正式书面文件，是对机构使命的明确表达。使命陈述是机构沟通价值观、宗旨、定位和任务目标的有效方式。



2.社会服务机构行政计划

社会服务机构行政计划是指社会服务机构确定行政决策目标或社会服务目标，并评估其实现目标的最佳方式的过程。



3.SWOT分析

SWOT分析把对机构的优势和劣势、机会和威胁的分析结合在一起，以便发现机构重要的战略机遇，它是综合考虑机构内外部环境变量，以此来选择机构战略。



4.志愿者

志愿者是指那些没有报酬，到公立或志愿服务组织自愿奉献的人们，他们从事各种类型的社会福利服务。



**二、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2分，共10分）



1.天使社会服务中心旨在帮助儿童的健康成长，最近机构员工根据实际工作中面临的某一问题提出了几种可行的行动方案，接来他们应该（　　）。

选择一项：

A. 明确目标

B. 评估决策的有效性

C. 选择最佳方案

D. 执行方案

提示：本题主要考察第三章第一节决策的过程。

正确答案是：选择最佳方案



2.下列有关马斯洛的“需求层次理论”和阿尔德弗的ERG理论，说法正确的是（　　）。

选择一项：

A. 都认为需要是有层次和顺序的

B. 当某种需要满足后，其强烈程度可能会增强。

C. 都认为低层次的需要满足之后才能产生更高层次的追求 。

D. 都包含自尊和自我实现的需要

提示：本题主要考察第八章第二节内容型激励理论。

正确答案是：都认为低层次的需要满足之后才能产生更高层次的追求 。

 3.社会服务机构中问题解决型团队一般由来自同一部门的（　　）名员工组成。

选择一项：

A. 5—12

B. 10—20

C. 8—15

D. 3—5

提示：本题主要考察第五章第二节社会服务机构的团队式结构。

正确答案是：5—12



4.通过宣传、劝告、启发、诱导等手段，使员工理解、接受并贯彻自己的意志，是一种（　　）的领导方式。

选择一项：

A. 示范式

B. 说服式

C. 激励式

D. 命令式

提示：本题主要考察第七章第三节社会工作行政领导方式。

正确答案是：说服式



5.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。这种督导模式是（       ）。

选择一项：

A. 训练式督导

B. 管理式督导

C. 咨询式督导

D. 师徒式督导

 提示：本题主要考察第十二章第四节社会服务机构督导。

正确答案是：管理式督导



**三、多项选择题**（每题**有两个或两个以上的正确答案**，请将正确答案的字母填写在括号内。每题2.5分，共10分）

**题目10**

 1.下列选项中属于社会服务机构正式沟通方式的有（　　）。

选择一项或多项：

A. 定期召开会议

B. 设立机构公告栏

C. 为成员庆祝生日

D. 定期工作聚餐

E. 成立工作小组

 提示：本题主要考察第六章第一节沟通的类型。

The correct answers are: 定期召开会议, 设立机构公告栏, 成立工作小组



2.在社会工作行政中，面临伦理问题时坚持的基本原则有（　　）。

选择一项或多项：

A. 促进正义

B. 保护生命

C. 最小伤害

D. 平等和差别平等

E. 保留地公开信息

提示：本题主要考察第一章第二节社会工作行政的伦理。

The correct answers are: 保护生命, 最小伤害, 平等和差别平等



3.社会服务机构的使命、宗旨及机构的战略有别于其他营利性质的企业，因此在机构的控制中要遵循其有效的控制原则有（　　）。

选择一项或多项：

A. 重点控制原则

B. 适度控制原则

C. 弹性控制原则

D. 客观控制原则

E. 程序控制原则

提示：本题主要考察第九章第一节有效控制的原则。

The correct answers are: 重点控制原则, 适度控制原则, 弹性控制原则, 客观控制原则



4. 社会服务评估中，评估者在实施阶段的任务是将前一阶段制订的评估计划付诸实施，主要工作包括（　　）。

选择一项或多项：

A. 进入现场

B. 明确评估问题

C. 收集资料

D. 分析资料

E. 签订评估协议

提示：本题主要考察第十四章第三节社会服务评估的一般过程。

The correct answers are: 进入现场, 收集资料, 分析资料



**四、简答题**（每小题10分，共30分）

1. 简述对社会服务机构有效控制的原则。

答：社会服务机构要遵循的有效控制原则包括：

（1）重点控制原则；（2.5分）

（2）适度控制原则；（2.5分）

（3）弹性控制原则；（2.5分）

（4）客观控制原则；（2.5分）



2. 简述社会服务机构行政计划的价值与意义。

答：计划在社会服务机构中的价值及其作用主要表现在：

第一，为机构成员指明方向，协调机构活动。（2分）

第二，为机构的未来预测变化，减少冲击。（2分）

第三，减少重复和浪费的活动。（2分）

第四，有利于进行控制。（2分）

此外，计划的价值与意义还体现在：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）



3. 简述社会服务机构筹资的一般方法。

答：社会服务机构开展筹资的方法主要有：

（1）项目申请；（2分）

（2）私人恳请与电话、网络劝募；（2分）

（3）筹资活动；（2分）

（4）直接收费；（2分）

（5）除此之外，在我国，作为社会事业单位的社会服务机构的财政拨款一般是列入政府财政计划内的，每年有固定的拨款。（2分）



**五、材料分析题**（共30分）

北京市某社会工作服务中心是经北京市市民政局批准注册的专业化社会工作服务机构，在组织架构上服务中心设有理事会、理事长、顾问团、总干事以及下设的办公室、策划部等九个部门。2011年服务中心为某社区开展了一项独居老人的项目，在整个项目中，机构领导者采用了团队式结构，并运用团体决策使机构成员能够积极为项目开展及顺利进行献计献策，项目不仅为独居老人提供了应有服务，受到了社区居民的一致好评，而且增强了机构员工的认同感和凝聚力。

结合上述材料，回答下列问题：

1.上述材料中，社会服务机构的组织架构采用了哪种类型的组织结构？在服务机构解决实际问题时最常采用的团队结构有哪几种？（10分）

 2.独居老人的项目中机构领导者运用了团体决策，试比较团体决策和个人决策的优缺点。（20分）

答：1. （1）材料中的社会服务机构的组织架构采用了直线参谋式组织架构。（4分）

（2）在服务机构解决实际问题时最常采用的团队结构主要有：

问题解决型团队；（3分）跨专业团队。（3分）

 2.（1）优点：对于团体决策来讲：1可以提供较完整的信息；2有较多的替代方案；3方案的可接受程度高；4有利于形成健康、积极的机构文化。（5分）

        对于个人决策来讲：1可以快速、省时；2责任明确、易于保密。（5分）

（2）缺点：对于团体决策来讲：1它会费时、缺乏效率；2少数支配多数、派别斗争；3从众、假民主；4责任模糊。（5分）

       对于个人决策来讲：1其信息会欠完整、全面；2缺乏足够的替代方案；3可接受程度低；4易有专制独裁之嫌，不利于形成健康、积极的机构文化。（5分）

**模拟题三**

窗体顶端

**一、名词解释**（每小题5分，共20分）



1.社会服务机构组织结构

社会服务机构组织结构是指组织成员为完成工作任务，实现组织目标，在职责、职权等方面的分工、协作体系。



2.正式沟通

正式沟通是行政沟通的主要方式，一般是指组织的信息传递与交流依据组织明文规定的规章制度来进行。



3.冲突控制

冲突控制是指机构中的不同部门、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及工作环境的恶化。



4.社会工作督导

社会工作督导是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。



**二、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2分，共10分）



1.社会工作行政过程中的伦理问题中，主要涉及社会工作行政者权利的运用的是（　　）问题。

选择一项：

A. 角色定位

B. 资源分配

C. 制度困境

D. 法律矛盾

提示：本题主要考察第一章第二节社会工作行政的伦理。

正确答案是：资源分配



2.在社会服务机构计划中与战略层的管理部门制定目标的职责密切相关的是（　　）。

选择一项：

A. 长期计划

B. 中期计划

C. 年度计划

D. 短期计划

提示：本题主要考察第四章第一节计划的类型。

正确答案是：长期计划



3.对于社会服务机构来讲，如果机构自身内部有巨大优势，而外部环境又为机构提供了大量机会，则机构应该采取（　　）。

选择一项：

A. 防御性战略

B. 扭转型战略

C. 增长型战略

D. 多角化战略

提示：本题主要考察第十章第三节社会服务机构的战略制定。

正确答案是：增长型战略



4.下列选项中不属于企业捐款动机的是（　　）。

选择一项：

A. 市场营销

B. 使命使然

C. 树立社会形象

D. 税法策略

 提示：本题主要考察第十三章第一节社会服务机构一般筹资方法。

正确答案是：使命使然



5.社会工作者在对社会服务方案进行过程评估时最关注的是（      ）。

选择一项：

A. 服务对象的满意程度

B. 服务对象的改变情况

C. 工作项目的额外效果

D. 工作项目的完成情况

提示：本题主要考察第十四章第一节社会服务评估的类型。

正确答案是：工作项目的完成情况



**三、多项选择题**（每题**有两个或两个以上的正确答案**，请将正确答案的字母填写在括号内。每题2.5分，共10分）



1.在北京市某社区服务中心“一刻钟服务圈”项目中，属于授权行为的是（　　）。

选择一项或多项：

A. 中心主任向社区宣布“一刻钟服务圈”构建计划

B. 中心主任指派老段负责项目志愿者管理工作

C. 中心主任让小刘对项目中的某一对象进行评估

D. 中心主任临时让老裴代替他负责“一刻钟服务圈”项目

E. 中心主任要求小杨在一周内走访30家商户

提示：本题主要考察第五章第二节组织的行政运作。

The correct answers are: 中心主任指派老段负责项目志愿者管理工作, 中心主任让小刘对项目中的某一对象进行评估, 中心主任临时让老裴代替他负责“一刻钟服务圈”项目, 中心主任要求小杨在一周内走访30家商户



 2.对于社会服务机构运行效率和服务效果的外部进度途径有（　　）。

选择一项或多项：

A. 媒体监督

B. 政府监督

C. 自律

D. 第三方监督

E. 行业监督

提示：本题主要考察第九章第二节监督的方法。

The correct answers are: 媒体监督, 政府监督, 第三方监督, 行业监督



 3.社会工作行政通过运用目标管理的方法可以提高组织绩效，使有限的社会资源发挥更大的作用。那么，目标管理的一般过程主要有：（　　）。

选择一项或多项：

A. 目标的制定

B. 目标的实施

C. 目标的授权

D. 评估

E. 目标的控制

提示：本题主要考察第十一章第二节目标管理的一般过程。

The correct answers are: 目标的制定, 目标的实施, 评估



4. 在社会服务机构中，志愿者的工作管理模式主要有（　　）。

选择一项或多项：

A. 自主管理模式

B. 志愿人员定期报告模式

C. 监督工作模式

D. 指令工作模式

E. 任务工作模式

提示：本题主要考察第十二章第三节志愿者管理。

The correct answers are: 自主管理模式, 志愿人员定期报告模式, 监督工作模式, 指令工作模式



**四、简答题**（每小题10分，共30分）



1.简述社会服务机构目标确定的过程。

答：社会服务机构目标确定的过程分为以下步骤：

      （1）对机构进行内外部环境与条件分析；（2分）

（2）明确机构自身的愿景与价值观；（2分）

（3）提出总体目标方案；（2分）

（4）评估各个方案并确定可行满意方案；（2分）

（5）目标具体化。（2分）



2.简述社会服务机构行政计划的阻力与障碍。

答：在计划过程中，常见的阻力或障碍有以下几个方面：

（1）缺乏计划能力；（2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；（2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。（2分）



3.简述马斯洛的“需求层次理论”。

答：美国心理学家马斯洛把人的需要归纳为五个层次，由低到高依次为：生理需要、安全需要、归属和爱的需要、尊重的需要和自我实现的需要。（2分）

（1）生理需要：即基本的生存需求；（1分）

（2）安全需要：即有关个人生理和心理方面安全和保障的需求；（1分）

（3）归属和爱的需要：即人们希望被他人接受，拥有友谊和爱情的需求；（1分）

（4）尊重的需求：即自尊和尊重他人；（1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。在工作单位中，这种需求经常表现为人们更喜欢具有挑战性的工作，尝试使用创新的方法；（1分）

马斯洛认为，以上五种基本需求构成一种等级，生理需求居于最底层，自我实现的需求居于最顶层。人们只有满足了底层的需求，才会追求上一层的需求。当人们的需求（尤其是生理需求等低层需求）没有满足的时候，人们的行为缺乏动机，没法激励。（3分）

（考生只要答出主要意思即可得分）



**五、论述题**（共30分）

无论是在西方发达国家还是在中国，社会服务评估都已经成为一个重要的研究领域。请结合你所学的知识，谈谈社会服务评估的一般过程（20分）以及社会服务评估的重要性（10分）。

反馈

答：（1）社会服务评估的过程大致可分为四个阶段：准备评估、实施评估、撰写评估报告、应用评估结果。

①准备评估。（2分）在准备阶段，要明确评估目的，提出评估问题，制订评估计划，并签订评估协议。（2分）

②实施评估。（2分）评估者在实施阶段的任务是将前一阶段制订的评估计划付诸实施，主要工作包括进入现场，收集和分析评估所需资料。（2分）

③撰写评估报告。（2分）评估者完成评估资料的收集和分析工作之后，就可以进入撰写评估报告阶段。在撰写评估报告时，不仅需要明确评估报告的结构，还需要了解评估报告的评价标准。（2分）

④应用评估结果。（2分）根据评估目的，评估报告的应用性主要体现在两大方面：一是通过评估来改善社会服务或项目，提升服务对象的福利；二是通过评估对社会服务或项目进行总结判断，并以此决定服务或项目的存废及发展方向。（2分）

⑤评估结束后，社会服务机构应该制订一个行动计划，以辅助跟进评估发现和建议。（2分）需要指出的是，评估者在进行社会服务评估时，还要遵守相关的伦理准则。（2分）

（2）社会服务评估的重要性：

①提高社会服务水平；（2.5分）

②提升服务机构公信力；（2.5分）

③增强社会工作者能力；（2.5分）

④繁荣社会工作学科；（2.5分）

（考生只要从以上四个方面答题即可得分）



**模拟题四**

一、名词解释（每小题5分，共20分）



1.社会工作行政

社会工作行政是指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。



2.社会工作行政领导

社会工作行政领导，就是社会服务机构的领导者依法行使社会工作行政权力，全面履行策划、组织、领导、控制以及人员配备等主要管理职能，并积极有效地激励其下属员工实现组织目标的过程。



3.战略规划

 战略规划一般是机构中的高层管理者对机构未来的发展作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。



4.社会服务评估

 社会服务评估是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。



**二、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2分，共10分）



1. “机构行政”价值的核心内容是（　　）。

选择一项：

A. 规范机构的规章制度

B. 以案主的最佳利益为优先考虑

C. 资源分配的公平性

D. 工作过程中诚实守信

【提示】本题考察第一章第二节中社会工作行政的价值内容。

正确答案是：资源分配的公平性



2. 某养老机构设立了专门的研究部门，令其协助机构的领导者，这属于（　　）组织结构。

选择一项：

A. 直线式

B. 跨专业

C. 问题解决型

D. 直线参谋式

【提示】本题考察第五章第二节中社会服务机构的组织结构类型。

正确答案是：直线参谋式



 3. 某社会服务机构的管理者发现有些员工对机构的发展不闻不问。为提高员工的积极性,促进机构内部上下级之间的沟通，以下激励措施中，机构管理者应首选（　　）。

选择一项：

A. 调动员工岗位

B. 积极促进员工参与机构决策

C. 协助员工制定职业发展规划

D. 拓展员工的工作内容

【提示】本题考察第八章第一节中激励的一般方式。

正确答案是：积极促进员工参与机构决策



4. 下列不属于社会服务机构方案策划阶段的是（　　）。

选择一项：

A. 问题的认识和分析阶段

B. 信息收集与整理

C. 考虑服务的评估

D. 方案安排阶段

【提示】本题考察第十章第四节中项目策划的内容。

正确答案是：信息收集与整理



5. 社会工作督导是专业训练的一种方法，他们由（　　）担任。

选择一项：

A. 资深社会工作者

B. 资深社会工作者

C. 社会服务机构的实习学生

D. 志愿者

【提示】本题考察第十二章第四节督导的含义。

正确答案是：资深社会工作者



**三、多项选择题**（每题**有两个或两个以上的正确答案**，请将正确答案的字母填写在括号内。每题2.5分，共10分）



1. 某社会服务机构在选择有效解决问题的最可行方案时选用“可行性方案模型”来筛选，该模型筛选的原则主要有（　　）。

选择一项或多项：

A. 综合性

B. 可行性

C. 收益性

D. 公平

E. 效率

【提示】本题考察第三章第三节选择服务方案的方法与技巧。

The correct answers are: 可行性, 公平, 效率



2.社会工作行政中，雷克斯·A·斯基德莫尔认为有效沟通的元素和注意事项归纳为（　　）。

选择一项或多项：

A. 5C原则

B. 倾听

C. 沟通氛围

D. 重复

E. 对事实和情感的沟通

【提示】本题考察第六章第二节社会工作中有效沟通的元素。

The correct answers are: 5C原则, 倾听, 重复, 对事实和情感的沟通



3. 在某社会服务机构中，大多数的员工都是受过专业训练的社会工作者，而且机构的宗旨是为服务对象谋取幸福和促进社会和谐，所以领导应具有的特征是（　　）。

选择一项或多项：

A. 利用加薪鼓励下属

B. 较多运用指导、诱导的方式来影响下属

C. 较少使用职位权力

D. 善于资源整合，开拓机构发展空间

E. 经常运用合法权利领导下属

【提示】本体考察第七章第二节社会工作行政领导的特征。

The correct answers are: 较多运用指导、诱导的方式来影响下属, 较少使用职位权力, 善于资源整合，开拓机构发展空间



4. 社会服务机构财务预算管理的基本预算方法主要包括（　　）。

选择一项或多项：

A. 零基预算法

B. 多项预算法

C. 单一预算法

D. 项目预算

E. 功能预算法

【提示】本题考察第十三章第二节财务预算管理。

The correct answers are: 零基预算法, 单一预算法, 项目预算



**四、简答题**（每小题10分，共30分）



1.简述社会服务机构使命的特点。

答：使命具有以下特点：

（1）使命的社会责任性；（2.5分）

（2）使命的非营利性；（2.5分）

（3）价值取向；（2.5分）

（4）使命的长期性；（2.5分）



2.简述社会服务机构的组织结构类型。

答：从组织分化的方向看，社会服务机构的组织结构大致可以分为两大类：

（1）社会服务机构的一般结构类型：（5分）

①直线式组织结构——最简单的组织方式；

②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；

（2）社会服务机构最常采用的团队式结构可分为两种：（5分）

①问题解决型团队；

②跨专业团队；



3.简述服务项目方案策划的主要阶段。

答：一般来讲，服务项目的方案策划主要分为以下四个阶段：

第一阶段：问题的认识和分析阶段。在这一阶段，社会服务机构需要对相关问题进行分析，并对服务需求进行评估，这是社会服务方案策划的首要基础；（2.5分）

第二阶段：目标制定阶段。在这一阶段，主要是界定总目标和影响性目标以及建立目标的优先次序；（2.5分）

第三阶段：方案安排阶段。在这一阶段，主要是制定各种可以实现目标的可行性方案、选择理想的行动方案、评估资源需求和获取资源支持以及制订行动计划；（2.5分）

第四阶段：考虑服务的评估。这一阶段主要是在策划时设计有效的评估方法，用来检验服务项目的实施情况。（2.5分）

     （考生可根据自己的理解，只要答出主要的意思即可）



**五、材料分析题**（共30分）



李德是某社工机构的主任，上任以来他开展了系列的活动不断提升机构员工工作的积极性，首先是完善了机构的奖励福利制度，根据不同的项目为员工设立不同的目标并适当奖励；其次是注重机构内部团队式合作，采取项目团队的方式来为社区及其他有需要的团体机构策划、组织项目；同时，机构还定期开展员工分享会，分享自己工作中的困扰、感悟以及对机构的日常工作提出建议意见。除此之外，李德还根据机构员工的个人专长进行了部分的岗位调整，并且为机构社工提供培训、学习等机会。在李德的带领下，机构员工工作热情普遍高涨，员工之间关系越来越和谐，机构发展的势头越来越好。

阅读上述材料回答以下问题：

     1.结合上述材料，在社会服务机构中常用的激励方式有哪些？（20分）

     2.如果你担任社工机构的领导，要实现社会服务机构的目标，完成机构的使命，应具备哪些素质？请阐述。（10分）

反馈

1．答： 在社会服务机构中，常用的激励方式主要有以下七种：

（1）认识员工的个别差异。根据机构员工的个人专长进行了部分的岗位调整。（3分）

（2）运用目标。李德领导下的机构根据不同的项目为员工设立不同的目标并适当奖励。（3分）

（3）提供员工参与决策的机会。机构还定期开展员工分享会，分享自己工作中的困扰、感悟以及对机构的日常工作提出建议意见。（3分）

（4）增进员工对工作的兴趣并开发其潜能。机构根据员工的个人专长进行了部分的岗位调整。（3分）

（5）协助员工职业生涯的发展。为机构社工提供培训、学习等机会。（3分）

（6）完善奖惩制度。材料中的机构完善了它的奖励福利制度，根据不同的项目为员工设立不同的目标并适当奖励。（3分）

（7）不可忽略金钱的奖励。虽然社会工作者强调服务，但给予金钱的奖励是激励士气不可忽略的诱因。（2分）

（考生答题必须结合材料，如果只答出主要点则每点给2分）

2. 答：要实现社会服务机构的目标，完成社会服务机构的使命，领导者必须具备多方面的素质。概括起来，主要包括以下方面：

第一，强烈的社会责任感和坚定的政治立场。

第二，高超的管理能力和专业素质。

第三，魅力型人格。

第四，根据环境变化随时调整自身角色的能力。

（以上每点2.5分，考生可根据自己的理解，只要答出主要意思即可）

**五、材料分析题**（共30分）



李德是某社工机构的主任，上任以来他开展了系列的活动不断提升机构员工工作的积极性，首先是完善了机构的奖励福利制度，根据不同的项目为员工设立不同的目标并适当奖励；其次是注重机构内部团队式合作，采取项目团队的方式来为社区及其他有需要的团体机构策划、组织项目；同时，机构还定期开展员工分享会，分享自己工作中的困扰、感悟以及对机构的日常工作提出建议意见。除此之外，李德还根据机构员工的个人专长进行了部分的岗位调整，并且为机构社工提供培训、学习等机会。在李德的带领下，机构员工工作热情普遍高涨，员工之间关系越来越和谐，机构发展的势头越来越好。

阅读上述材料回答以下问题：

     1.结合上述材料，在社会服务机构中常用的激励方式有哪些？（20分）

     2.如果你担任社工机构的领导，要实现社会服务机构的目标，完成机构的使命，应具备哪些素质？请阐述。（10分）

反馈

1．答： 在社会服务机构中，常用的激励方式主要有以下七种：

（1）认识员工的个别差异。根据机构员工的个人专长进行了部分的岗位调整。（3分）

（2）运用目标。李德领导下的机构根据不同的项目为员工设立不同的目标并适当奖励。（3分）

（3）提供员工参与决策的机会。机构还定期开展员工分享会，分享自己工作中的困扰、感悟以及对机构的日常工作提出建议意见。（3分）

（4）增进员工对工作的兴趣并开发其潜能。机构根据员工的个人专长进行了部分的岗位调整。（3分）

（5）协助员工职业生涯的发展。为机构社工提供培训、学习等机会。（3分）

（6）完善奖惩制度。材料中的机构完善了它的奖励福利制度，根据不同的项目为员工设立不同的目标并适当奖励。（3分）

（7）不可忽略金钱的奖励。虽然社会工作者强调服务，但给予金钱的奖励是激励士气不可忽略的诱因。（2分）

（考生答题必须结合材料，如果只答出主要点则每点给2分）

2. 答：要实现社会服务机构的目标，完成社会服务机构的使命，领导者必须具备多方面的素质。概括起来，主要包括以下方面：

第一，强烈的社会责任感和坚定的政治立场。

第二，高超的管理能力和专业素质。

第三，魅力型人格。

第四，根据环境变化随时调整自身角色的能力。

（以上每点2.5分，考生可根据自己的理解，只要答出主要意思即可）

窗体底端

**窗体底端**

窗体底端

**窗体底端**