

试卷代号:11317

座位号

国家开放大学2024年春季学期期末统一考试

社会工作行政(本) 试题

2024年7月

学 号: _____

姓 名: _____

考点名称: _____

注意事项:

1. 将你的学号、姓名及考点名称填写在试题和答题纸的规定栏内。考试结束后,把试题和答题纸放在桌上。试题和答题纸均不得带出考场。待监考人员收完试题和答题纸后方可离开考场。
2. 仔细阅读题目的说明,并按题目要求答题。所有答案必须写在答题纸的指定位置上,写在试题上的答案无效。
3. 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,每题1分,共8分)

1. 地处发达地区的某社会工作服务机构响应国家号召,结对帮扶欠发达地区的社会工作服务机构。援派机构的资深社会工作者从加强机构能力建设入手,与当地机构的中高层管理团队一起讨论未来3至5年的社会服务政策导向和发展趋势,共同制定工作计划。从社会工作服务机构规划的内容层次看,上述工作完成的是()。

- A. 使命宣言
- B. 战略规划
- C. 项目目标
- D. 年度计划

2. 某社会工作服务机构在开展老旧社区治理项目时发现,一些高龄老人家中还在使用“蹲厕”,导致行动不便的老人普遍遇到如厕难问题。为此,该机构拟联合具有公开募捐资格的慈善组织,通过某合规的互联网公开募捐平台,发起“为百户老人换马桶”的公益众筹项目。为了获得社会大众和企事业单位的支持,从项目服务方案设计的角度看,该机构应注重()。

- A. 在熟人圈中扩大项目认知度和知名度
- B. 通过实际参与环节来获取公众的信任
- C. 高质量图片、视频和文字等细节设计
- D. 项目回应需求的精准度和创意新颖性

3. 某助残社会工作服务机构为提升机构公信力,定期通过机构刊物、微信公众号等宣传和展示其各项管理、服务等内容。下列做法中,体现“专业交代”内容的是()。

- A. 介绍该机构致力于推广“无障碍环境”的社会责任
- B. 宣传机构在服务中秉持的“尊重”与“接纳”理念
- C. 公布服务对象对“家庭无障碍”项目的满意度评估结果
- D. 及时向社会发布机构承接的残疾人公益项目的经费使用情况

4. 某社会工作服务机构负责人在一次员工座谈会上发现,部分社会工作者因服务认知症老人成效不明显,缺乏工作成就感,出现了倦怠现象,需要采取激励措施。从重视员工个别差异的角度出发,机构最适宜采取的激励措施是()。

- A. 为能力强的员工重新设计岗位
- B. 让员工对自己的福利待遇提出建议
- C. 提供机会让员工参与机构决策
- D. 让员工共同讨论老人服务发展策略

5. 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

6. 某社会工作服务机构初创时只有 1 名创始人兼中心主任,带领 2 名社会工作者深入社区开展儿童服务。经过 6 年的发展,机构工作人员发展到 20 名,服务也从当初的儿童服务拓展到街道社会工作者培训、社区社会组织培育等多个方面。机构决定由原来的直线式组织结构调整为职能式组织结构,为此,该机构应该采取的改革措施是()。

- A. 授予中心主任更大的指挥权
- B. 管理人员下沉开展一线服务
- C. 按业务划分部门并加强联动
- D. 成立分支机构拓展服务城市

7. 社会工作者小林是养老院新入职的员工。在入职第一周,督导者老杨向他讲解了养老院里老人的生活规律、饮食习惯和兴趣爱好。老杨对小林的督导属于()。

- A. 行政性督导
- B. 教育性督导
- C. 支持性督导
- D. 调解性督导

8. 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

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,错选不得分,每个正确选项得 1 分。每题 3 分,共 12 分)

9. 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

10. 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

11. 社会工作者小朱在一家为老社会工作服务机构负责志愿者管理工作,近期她将对新招募的志愿者开展参加为老服务动机评估。下列表述中,属于“以利他和社会为中心”的动机有()。

- A. 希望能够帮助老年人提高生活质量
- B. 通过志愿服务表达对老年人的关爱
- C. 可以减少自身生活的孤独感和寂寞
- D. 通过志愿服务获得为老服务的经验
- E. 希望通过志愿服务尽一点社会责任

12. 社会工作者小吴带领项目团队在某村开展为期 3 年的服务,根据当地农牧业生产特点和村落文化,先后推动成立了“养羊协会”,开办了“农家棋牌室”,并邀请能人传授木雕制作技艺。近期,机构计划对项目进行整体评估。下列评估内容中属于成果评估的是()。

- A. “农家棋牌室”的经费支出
- B. 小吴管理项目团队的表现
- C. “养羊协会”入会人员数
- D. 木雕制作课程的进度情况
- E. “农家棋牌室”的比赛次数

三、名词解释(每题 5 分,共 20 分)

- 13. 社会服务机构
- 14. 直线式组织结构
- 15. SWOT 分析
- 16. 冲突控制

四、简答题(每题 10 分,共 30 分)

- 17. 简述社会服务机构开展筹资的方法。

18. 简述社会服务机构计划编制过程。

19. 简述马斯洛的需要层次理论。

五、方案设计题(共 30 分)

20. 新入职的社会工作者小范有积极为居民提供专业服务的意愿,但工作一段时间后,渐渐表现得有些消极,存在着较严重的无力感。在接受机构主管督导时,小范表示:最近的个案服务没有显著成效,虽然服务对象表示可以理解,但他还是非常自责,认为主要是自身的专业能力不足;个别服务对象的情况出现了反复,自己也会觉得可能是当时预估不够充分和全面。此外,由于自己是新入职的员工,缺乏经验,没有表达自己意见的资格,所以只好听从督导的意见;工作中发现了机构存在的固有问题,也不好直接跟督导提出,只能默默的承受。

要求:请结合案例,以“督导与我共成长”为主题,设计一份督导计划书,只需要列出不同督导的具体目标和督导内容即可。

主题	督导与我共成长	
总目标	通过系列督导服务,协助新员工更好地适应工作岗位,减少无力感,增强其团队归属感,并提升专业服务能力,保证服务质量。	
督导类	目标	内容
行政性督导		

教育性督导		
支持性督导		

试卷代号:11317

国家开放大学2024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)

2024年7月

一、单项选择题(每题1分,共8分)

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

二、多项选择题(每题3分,共12分)

9. BDE 10. BCD 11. ABE 12. CE

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组织。(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,组织由自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. SWOT分析:把对机构的优势(strengths)、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. 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)

四、简答题(每题10分,共30分)

17. 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)

18. 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)

19. 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)尊重的需要:包括自尊和尊重他人。(2分)

(5)自我实现的需要:即最大限度发挥个人独特潜能的需求。(2分)

五、方案设计题(共 30 分)

20.

主题	督导与我共成长	
总目标	通过系列督导服务,协助新员工更好地适应工作岗位,减少无力感,增强其团队归属感,并提升专业服务能力,保证服务质量。	
督导类别	目标	内容
行政性督导	通过提供行政性督导,帮助员工更好地认识工作岗位性质,并进行岗位合理化调整。(4分)	1. 召开工作说明会,帮助新入职员工了解机构,了解工作岗位性质,掌握机构的各种工作流程与环节;(2分) 2. 通过评估新入职员工的工作情况,听取员工的反馈意见,对岗位进行适当的调整或轮岗;(2分) 3. 通过召开工作总结会或讨论会,听取新入职员工对工作的意见和建议。(2分)
教育性督导	通过提供教育性督导,帮助员工掌握更多专业知识,提升服务水平,保证服务质量。(4分)	1. 通过专题培训会,提升新入职员工对服务对象的了解,并学会进一步评估服务对象的特点和诉求;(2分) 2. 通过政策解读会,让新入职员工了解目前国家相关的服务政策、所在机构的相关政策和制度;(2分) 3. 通过专业知识培训会,帮助新入职员工提升专业服务能力,如预估方法等,保证其服务质量。(2分)
支持性督导	通过提供支持性督导,肯定员工的工作价值,提升其工作热情与团队归属感,促进自我认同和价值感提升。(4分)	1. 通过召开新入职员工欢迎会,帮助其尽快融入新环境,并帮助其搭建新的关系网络;(2分) 2. 通过进行个别督导,疏导负面情绪,肯定新入职员工的工作价值和工作热情,增强其自我肯定和信心;(2分) 3. 通过工作中日常谈心、沟通和交流,对新入职员工表达关心,鼓励其在工作中发现工作价值和工作意义。(2分)

(考生只要答出主要意思即可)