

试卷代号:11317

座位号

国家开放大学2024年秋季学期期末统一考试

社会工作行政(本) 试题

2025 年 1 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. 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
2. 面对新冠肺炎疫情带来的不确定性和挑战,某社会工作服务机构决定调整战略规划,分析评估当前的内外部环境,结合未来发展方向,带领团队更好的走出困境。该机构首先开展了需求评估,明确了机构使命,对未来发展趋势进行了预测,并设立确定了机构的战略目标。接下来,该机构还需要开展的工作有()。
A. 认识机构的局限性 B. 了解其他机构新做法
C. 认识环境的多变性 D. 确定机构的服务目标
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计划下一年度向当地基金会申请经费开展困境儿童服务。为了做好财务预算,该机构采用“方案预算法”制订经费预算。下列做法中,属于“方案预算法”的是()。
A. 以当年机构开展服务项目的预算总额为基准,除以当年的总项目数,得出该项目预算
B. 以当年同类型机构开展类似服务项目预算为参考,上浮 10%的经费比率,得出该项目预算
C. 以本机构当年某项目服务活动计划为基础,结合该项目实际需要列明各项开支,得出项目预算
D. 以本机构下一年度年总经费预算为依据,结合该项目实际需要列明各项支出,得出项目预算

5. 新冠肺炎疫情防控期间的志愿服务范围广、难度高,志愿者不仅要花费大量时间、精力,还要面临一定的健康风险。为此,受当地民政局委托,某市社会工作者协会组织多名资深社会工作者对志愿者进行督导。下列社会工作者的工作中,体现了“行政性督导”功能的是()。

- A. 向志愿者讲解特殊或紧急情况的处理流程
- B. 向志愿者交代岗位职责、服务时间和频次
- C. 向志愿者示范如何准确回答居民关心的问题
- D. 向志愿者解读不同阶段防疫政策的工作要点

6. 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

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,督导内容主要是面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()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. 社会工作者小单家在外地,本地没有什么朋友。逢年过节,小单都会不同程度地出现情绪低落的状况,需要一段时间才能调整好工作状态。机构督导杨老师在专业上对小单帮助很大。但在年终评议时,小单给杨老师提意见;希望杨老师不要只谈专业,也要关心她的生活。针对小单的意见,杨老师正确的做法是()。

- A. 结束督导关系
- B. 告诉小单专业知识和能力的重要性
- C. 适当提供情感支持
- D. 为小单介绍新的督导

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. 某社会工作服务机构根据社区老年人的需求,设计了一个以维护老年人合法财产权益为目标的方案。该服务方案应包含的内容有()。

- A. 机构员工的专业背景、服务经历及学历
- B. 符合老年人特点的主体活动和宣传形式
- C. 方案实施中可能遇到的困难和应对措施
- D. 与目标对象数量相匹配的工作人员分工原则
- E. 机构员工学习《老年人权益保障法》的安排

10. 社会工作服务机构在制订社会服务方案时,可用“可行性方案模型”来筛选理想的方案。根据该模型,需要考虑的指标有()。

- A. 方案与本机构能力的匹配性
- B. 方案的经济效益
- C. 方案目标之外的正负面效果
- D. 方案的效果
- E. 方案服务提供的公平性程度

11. 某养老机构社会工作部主管老刘发现咨询接待处的李大姐近来工作热情不高,工作态度大不如前。经了解得知李大姐已在此岗位工作 6 年,同岗位的小张也工作了 3 年。李大姐感到工作枯燥无味,没有发展空间。为此,老刘可采取的恰当措施有()。

- A. 根据李大姐的工作能力,为其调换岗位
- B. 为李大姐调配搭档,调小张到其他部门
- C. 将业务拓展部的部分工作交给李大姐
- D. 相据李大姐的表现为其提供带薪休假
- E. 请李大姐对机构新服务项目提出建议

12. 驻村社会工作者小王为了提升服务质量和专业能力,主动联系其他村的社会工作者每月聚会一次,开展同辈督导。为了保证督导服务的质量,在督导会议的组织方面,小王可采用的技巧有()。

- A. 设定规则让所有成员表达意见
- B. 设定标准让成员专业背景相同
- C. 安排一定的时间让同辈成员表达期望
- D. 只安排正式交流时间让成员交流讨论
- E. 敏锐觉察并及时回应同辈成员的感受

三、名词解释(每题 5 分,共 20 分)

- 13. 理事会
- 14. 项目策划
- 15. ERG 理论
- 16. 社会工作督导

四、简答题(每题 10 分,共 30 分)

- 17. 简述个别督导的优缺点。
- 18. 简述社会服务机构评估的主要类型。
- 19. 简述社会服务机构计划的价值及其作用。

五、方案设计题(共 30 分)

20. 禁毒社会工作者在开展吸毒人员社区康复时发现,不少服务对象就业困难。有的服务对象表示,用工单位对他们存在歧视,自己根本无法找到工作;有的表示自己曾经吸毒,是个“废人”,不可能找到工作了;有的表示在求职面试时总是感到自卑,容易紧张不安。同时,社会工作者也发现,有一些服务对象走出了困境,顺利就业。社会工作者计划运用社会工作专业方法为陷入就业困境的服务对象开展就业辅导小组服务。

本次小组服务共分为五节,总目标设定为协助组员“去标签”,提高就业能力。其中,第一节小组内容为:与服务对象建立关系、澄清小组目标和签订小组契约。

要求:结合以上案例,完成本小组的活动设计,只需列出其余四节小组活动的目标和主要内容。

总目标:通过小组工作,协助小组组员“去标签”,提高就业能力。		
	具体目标	服务内容
第二节		
第三节		

第四节		
第五节		

试卷代号:11317

国家开放大学2024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)

2025 年 1 月

一、单项选择题(每题 1 分,共 8 分)

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

二、多项选择题(每题 3 分,共 12 分)

9. BCD
10. CDE
11. ACE
12. ACE

三、名词解释(每题 5 分,共 20 分)

13. 理事会:理事会通常经由选举产生,是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,有时也有政府部门的代表、退休官员或企业的代表等。(5 分)
14. 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)
15. ERG 理论:阿尔德弗在 20 世纪 70 年代初提出一种需要理论,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。(5 分)
16. 社会工作督导: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、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. 简述个别督导的优缺点。
(1)优点:可以不受干扰的解决某一个议题,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,它不仅是社会工作服务的出发点,也是方案开发、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)
19. 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,促使机构各项工作能够均衡稳定地进行。(2 分)

五、方案设计题(共 30 分)

20.

总目标:通过小组工作,协助小组组员“去标签”,提高就业能力。		
	具体目标	服务内容
第二节	协助组员正确认识“自我”,提升小组成员对自我的正确认知,肯定自我价值感,实现“去标签”。(3 分)	1. 热身游戏; 2. 介绍“标签”的内涵,协助组员了解“标签”的负面作用,正确认识“标签”,并协助理解如何“去标签”; 3. “优势大讨论”,通过活动,协助组员发现自身优势和长处,完成“去标签”的过程; 4. 布置家庭作业“我身边的榜样”; 5. 小组结束。(5 分)
第三节	邀请成功就业的戒毒人员开展经验分享,为小组成员树立榜样,起到示范引领作用。(3 分)	1. 热身游戏; 2. “说出身边的榜样”,邀请各位组员说出身边成功就业的戒毒人员的经历,互相勉励; 3. “我的经验我分享”,通过邀请 1—2 位成功就业的戒毒人员现身说法,为小组成员介绍就业经验和方法,鼓励小组成员正确认识自我和就业问题; 4. 布置家庭作业“就业技能大 PK”; 5. 小组结束。(5 分)
第四节	邀请职业培训师开展就业培训,讲解就业技能,提升小组成员的就业能力。(3 分)	1. 热身游戏; 2. 小组成员彼此分享家庭作业“就业技能大 PK”; 3. 职业培训师开展授课,现场讲解求职技能,如简历撰写、简历投递、服饰搭配、面试技巧等等; 4. 现场模拟面试环节,检验学习效果; 5. 小组结束。(4 分)
第五节	总结本次小组活动,组员之间互相鼓励,宣布小组结束。(3 分)	1. 热身游戏; 2. 总结本次小组活动; 3. 小组成员分享小组收获与成长,并相互鼓励,写下心愿贴; 4. 宣布小组结束。(4 分)

(考生只要答出主要意思即可)