

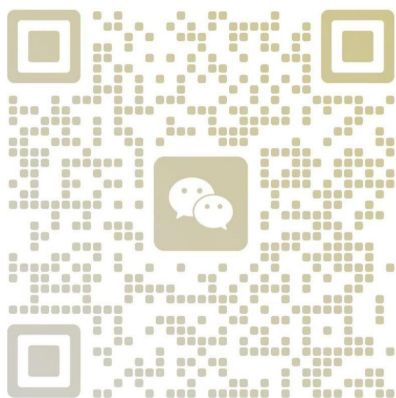
# 国家开放大学

期末考试考前复习资料

1317

《社会工作行政》

伯仲教育出品



### 伯仲教育 国开期末 复习资料

请直接打印, 已按题目首字拼音字母排版

#### 《社会工作行政》期末考试题

适用: 【国开电大】【笔试】

题型: 单选(64) 多选(32) 简答(26) 名词解释(25) 案例分析(10)

ps: 资料考前整理, 只供大家复习使用!

单选 (64)— 1、2008 年汶川地震发生后, 某社会服务中心门

口排起了长龙, 大家手里都拿着大大小小的包裹, 此种筹资方式属于 ( )。-->B. 捐赠款物

2、阿尔德弗的 ERG 理论中的成长内容与马斯洛需要层次理论中哪项相对应 ( )。-->A. 尊重与自我实现的需要

3、阿尔德弗的 ERG 理论与马斯洛的需要层次理论有密切关系, 阿尔德弗提出的成长需要与马斯洛提出的 ( ) 比较接近。-->D. 尊重与自我实现的需要

4、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? ( ) -->D. 跨专业团队

5、导师与被导师形成一种明确的上下级关系, 导师是上级主管, 具有权威性。这种督导模式是 ( )。-->D. 管理式督导评卷

6、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。-->C. 训练式督导

7、沟通方式上更加依赖于个人的关系网络和互动行为的是 ( )。-->B. 非正式沟通

8、关于马斯洛需要层次理论由低到高排序正确的是 ( )。①安全需要②爱与归属的需要③生理需要④自我实现的需要⑤尊重的需要-->A. ③①

②⑤④

9、关于社会服务机构规划的说法, 正确的是 ( )。-->B. 规划应关注机构与外部社会环境的关系 10、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-->B. ②①③⑤④

11、关于社会服务项目化运作的说法正确的是 ( )。-->C. 社会服务项目化管理能够促进服务资源更加合理的使用

12、建立在决策者经验和知识的基础上, 主要依据机构决策者的专业知识和工作经验, 比较容易作出符合客观实际的决策是 ( )。-->B. 判断决策

13、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

14、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 ( )。-->C. 机构的可用资源

15、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 ( )。-->D. 国家出

16、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

17、某机构筹得一笔经费, 招募到 10 名志愿者, 为老旧小区贫困家庭进行居室维修。社会工作者小王根据志愿者的专长进行了分组, 并对他们开展了培训, 帮助他们了解这些家庭的基本情况。以下内容不属于社会服务机构志愿者管理内容的是 ( )。-->D. 志愿者个人的发展

18、某救助保护流浪青少年儿童中心的标语为努力在今天, 希望在明天; 一切为了孩子, 为了孩子的一切, 这种表述反映了该机构的 ( )。-->B. 使命

19、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 ( )。-->B. 战略性规划

20、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, 下列激励措施中, 机构管理者应首肯的是 ( )。-->D. 促进员工参与决策

21、某社会服务机构领导王主任, 通过宣传、劝告、启发、诱导等手段, 使员工理解、接受并贯彻自己在服务方面的意志, 此种领导方式属于 ( ) -->B. 说服式领导方式

22、某社会服务机构与当地政府的扶贫办合作, 扶贫办每年将扶贫专项基金的一部分交由中心用于农民工培训, 此种筹资方式属于 ( )。-->A. 政府资助

23、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 ( )。-->C. 满足员工自我实现的需求 24、某社会工作服务机构总干事在每周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 ( )。-->D. 协调

25、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 ( )。-->C. 私人恳请

26、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照中心、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 ( )。-->C. 选择可行的服务方案

27、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

28、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。-->D. 新人职的社会工作者

29、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 ( )。-->D. 语义障碍

30、社会服务机构 SWOT 分析中的 O 代表 ( )。-->B. 机会

31、社会服务机构 SWOT 分析中的 T 代表 ( )。-->A. 威胁

32、社会服务机构计划编制的过程中, 在确定最后方案之后要进行 ( )。-->C. 制定具体且详细的行动方案

33、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。-->B. 5-12

34、社会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. 体现社会责任

35、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“市场营销”的是 ( )。-->A. 争取新客户

36、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 ( )。-->B. 体现社会责任

37、社会工作服务机构建立督导制度的主要目的是。-->B. 提升社会服务的质量

38、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

39、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 ( )。-->C. 经常与志愿者进行非正式的交流

40、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 ( )。-->B. 考虑定期召集队员开展联谊活动

41、社会工作者小李原来从事居家养老服务, 最近因工作需要被安排到某小学担任学校社会工作者。在个别督导会谈中, 他的督导老陆示范了社会工作者与儿童建立关系的技巧, 包括说话时内容表意清楚, 避免责骂, 发掘儿童优点, 接纳缺点并协助纠正等, 此时老陆承担的督导类型是 ( )。-->C. 训练式督导

42、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 ( )。-->D. 问题认识与目标制定->方案安排->服务评估

43、社会工作者小吕最近被机构安排到居家养老服务项目中, 让其负责人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 言可平缓, 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

44、社会工作者小天在机构的团队合作中越来越感受到作为一名社工其所肩负的责任和使命, 并立志将社工助人自助的精神传递给更多志愿者, 小天采用的激励方式属于 ( )。-->C. 目标内化激励

45、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. 内在激励

46、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 ( )。-->B. 过程评估

47、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

48、社区居委会王主任将社区运动会的计划贴到了社区公告栏内, 但 5 天过去了, 却只有两三个

老人前来咨询, 王主任为此感到困扰, 此时王主任遇到了哪种沟通障碍 ( )。-->C. 媒介障碍

49、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, 接下来他们应该 ( )。-->C. 选择最佳方案

50、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。-->A. 说教式

51、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 ( )。-->B. 活动的负责人

52、问题解决型团队由来自同一部门的 ( ) 员工组成, 定期讨论并解决工作中的某些具体问题。-->C. 5-12 名

53、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 ( )。-->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

54、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。根据马斯洛的需求层次论, 小丽追求的是 ( ) 的需求。-->B. 归属与爱

55、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

56、以下沟通方式中, 能够起到上情下达的沟通方式是 ( )。-->B. 下行沟通

57、以下关于社会工作行政的论述, 表述不正确的是 ( )。-->C. 社会工作行政是一种技术性最高的社会工作方法

58、以下哪项内容不属于社会工作行政过程中的伦理问题? ( )。-->C. 专业技术问题

59、以下哪一项不属于个体决策的缺陷? ( )。-->C. 责任模糊

60、与机构的管理部门制定目标的职责密切相关的计划类型是 ( )。-->A. 长期计划

61、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 ( )。-->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”。

62、在社会服务机构志愿者工作管理模式中, 志愿者自主性最差的是 ( )。-->B. 指令工作模式

63、直线参谋式组织结构中组织层级之间存在水平和垂直的关系, 而 ( ) 作为专家有责任协助直线部门的管理者-->C. 参谋

64、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, 这类组织类型属于 ( )。-->C. 直线式组织结构

**多选 (32)**— 1、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 C. 树立良好社会形象 E. 税法策略)

2、不同的社会服务机构会采用不同的组织结构类型, 以下属于社会服务机构的一般组织结构类型的是 ( )。-->(A. 直线式组织结构 C. 直线参谋)

3、关于马斯洛需要层次理论说法正确的是 ( )。-->(A. 马斯洛需要理论由高到低分成五级 B. 生理层次处于最底层, 自我实现需要处于最高级 C. 人们只有满足了底层的需要, 才会追求上一层的需要)

4、关于志愿者的身份因素表述正确的是 ( )。-->(A. 志愿者根据自由的意愿选择服务项目 C. 志愿者以具体的行动参与、投入社会服务中 D. 志愿者不计金钱财物的筹募 E. 志愿者的所作所为是为了满足社会的需要)

5、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)

6、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提升训练。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”“连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 ( )。-->(B. 效能 C. 可行性 D. 效率)

7、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 ( )。-->(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)

8、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 ( )。-->(B. 服务年限较长的社会工作者 E. 社会服务机构的中层管理人员)

9、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 ( )。-->(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)

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 C. 提升方案的可接受程度 E. 有利于形成健康的文化)

11、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? ( )。-->(B. 快速、省时省力 D. 责任明确, 易于保密)

12、社会服务评估中, 评估者在实施阶段的任务是前一阶段制订的评估计划付诸实施, 主要工作包括 ( )。-->(A. 进入现场 C. 收集资料 D. 分析资料)

13、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)

14、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 ( )。-->(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)

15、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务报告 C. 制作每个月的财政收支报告 D. 记录每个项目每月的总支支情况)

16、下列选项中属于社会服务机构正式沟通方式的有 ( )。-->(A. 定期召开会议 B. 设立机构公告栏 E. 成立工作小组)

17、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 D. 使命体现了机构在社会上的定位)

18、学校社会工作者为刚入学的外来务工人员子女提供服务, 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( )。→(C. 爱与归属需要 D. 尊重需要)

19、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( )。→(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 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)

20、以它属于社会服务评估对象的是( )。→(B. 社会服务机构 D. 社会服务项目 E. 社会工作者)

21、以下关于社会工作行政的论述, 表述正确的是( )。→(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. 社会工作行政是最晚被纳入社会工作方法体系中的专业方法)

22、以下关于授权的表述正确的是( )。→(B. 授予权力是通过授予下属或员工一定的职权来完成任务 C. 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 D. 授权任务是指派下属或员工完成多项任务 E. 授权是上级主管将职权移交给下属的过程)

23、以下哪类人员不属于社会工作督导的对象?( )。→(B. 服务年限长的资深社会工作者 E. 经验丰富的资深社会工作者)

24、以下属于企业捐款动机的是( )。→(A. 市场营销 B. 开展公共关系 C. 树立良好社会形象 E. 税法策略)

25、以下属于社会服务评估对象的是( )。→(B. 社会服务机构 D. 社会服务项目 E. 社会工作者)

26、以下属于社会工作行政领导特征的是( )。→(A. 领导者较少使用职位权力 B. 领导者较多运用诱导的方式来影响下属 C. 领导者在目标设定、价值塑造和资源整合等方面的作用突出 D. 领导者充分发挥其能动性, 善于且四处化缘, 开拓发展空间)

27、以下属于团体决策的优点的是( )。→(A. 提供完整的信息 B. 容易产生替代方案 C. 提升方案的可接受程度 E. 有利于形成健康的文化)

28、在某社区服务中心运作过程中, 属于授权行为的是( )。→(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)

29、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( )。→(B. 较多运用指导、诱导方式影响下属 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

30、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( )。→(B. 较多运用指导、诱导方式影响下属 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)

31、在社会工作行政中, 面临伦理问题时坚持的基本原则有( )。→(B. 保护生命 C. 最小伤害 D. 平等和差别平等)

32、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。→(A. 上情下达 B. 下情上达 C. 与同事协调 D. 向公众交代)

**简答 (26) — 1、督导在社会工作中的意义。**

2、简述计划的编制过程。

3、简述马斯洛的需要层次理论。

4、简述社会服务机构常见的激励方式。...

5、简述社会服务机构筹资的一般方法。...

6、简述社会服务机构的预算方法。...

7、简述社会服务机构督导的主要模式。...

8、简述社会服务机构方案选择中可行性方案模型。...

9、简述社会服务机构服务评估的类型。...

10、简述社会服务机构计划编制过程。...

11、简述社会服务机构计划的价值及其作用。...

12、简述社会服务机构计划的阻力与障碍。...

13、简述社会服务机构开展筹资的方法。...

14、简述社会服务机构领导与管理有哪些区别? ...

15、简述社会服务机构评估的主要类型。...

16、简述社会服务机构使命的特点。...

17、简述社会服务机构团体决策的优缺点。...

18、简述社会服务机构项目策划的主要阶段。...

19、简述社会服务机构行政计划的价与意义。...

20、简述社会服务机构行政领导的主要功能。...

21、简述社会服务机构资金的主要来源。...

22、简述社会工作行政的必要性。

23、简述斯基德莫尔有效沟通的五个元素。...

24、简述在计划过程中常见的阻力或障碍。...

25、简述志愿者与社会工作者之间的区别。...

26、怎样建立良好的沟通气氛?

1、**督导在社会工作中的意义。**

答案: 一是促进服务机构的正常运行。二是提高服务质量。三是促进服务人员的成长。四是促进专业发展。

2、**简述计划的编制过程。**

答案: 一是选择目标。二是评估机构资源。三是列出所有可行方案。四是预测每种可行方案的结

果。五是确定最优方案。六是制定具体的行动方案。七是弹性应对计划。

3、**简述马斯洛的需要层次理论。**

答: (1) 生理需要: 基本的生存需求, 如衣食住行。

(2) 安全需要: 有关个人生理和心理方面安全和保障的需求。

(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。

(4) 尊重的需求: 包括自尊和尊重他人。

(5) 自我实现的需求: 即最大限度发挥个人独特潜能的需求。括自尊和尊重他人。

4、**简述社会服务机构常见的激励方式。**

答案: 简述社会服务机构常见的激励方式。一是认识员工个别的差异。每个工作者都具有各自的特点, 有不同的需求, 管理者必须对此加以重视, 具体个人具体对待。二是运用目标。管理者应给与工作者具有一定挑战性的工作目标, 并适时对工作者为达成目标做出的努力做出反馈。三是提供员工参与决策的机会。管理者应允许和鼓励工作者参与机构决策, 以促进沟通和提高工作者的满足感。四是增进员工对工作的兴趣, 并开发其潜能。管理者应考虑将工作者定期在近似的工作职位上调动, 以减轻乏味程度, 并以此评估工作者的潜能, 方便机构未来的人力需求计划。五是协助员工职业生涯的发展。管理者应协助员工制定职业生涯发展计划, 使其有机会自我评估其技能、潜力和发展前景, 以促成自我实现。六是完善奖惩制度。必须有个别化的奖赏, 对完成特定目标者要公开透明地论功行赏, 并须让工作者感到自己的投入相结果之比与他人相比是公平的。七是不可忽略金钱的奖励。虽然, 社会工作者强调服务, 但给与金钱的奖励是激励士气不可忽略的诱因。

5、**简述社会服务机构筹资的一般方法。**

答案: 社会服务机构开展筹资的方法主要有: 一是项目申请; 二是私人恳请与电话、网络劝募; 三是筹资活动; 四是直接收费; 五是除此之外, 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。

6、**简述社会服务机构的预算方法。**

答: (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制未来年度预算。

(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) 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。

(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。

(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。

7、**简述社会服务机构督导的主要模式。**

答: (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) 训练式督导: 被督导者是受训 11 者李接受督导者的训练和教育。

(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 G 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。

(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。

8、**简述社会服务机构方案选择中可行性方案模型的原则。**

答: (1) 效率——指资源的投入和服务的产出比率。

(2) 效能——指方案达至目标的程度。

(3) 可行性——指实施这一方案达至成功的程度。

(4) 重要性——指方案是否唯一达至目标而必须推行的程度。

(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。

(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。

9、**简述社会服务机构服务评估的类型。**

答案: 一是需求评估: 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。二是方案评估: 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。三是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。四是结果评估

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。

10、**简述社会服务机构计划编制过程。**

答: (1) 目标的选择。

(2) 评估机构资源。

- (3) 列出并说明所有可选择的方案。
- (4) 预测每种可行方案的结果。
- (5) 确定最优方案。
- (6) 制定具体且详细的行动方案。
- (7) 方案的修正。

### 11、简述社会服务机构计划的价值及其作用。

答: (1) 为机构成员指明方向, 协调机构活动。

- (2) 为机构的未来预测变化, 减少冲击。
- (3) 减少重复和浪费的活动。
- (4) 有利于进行控制。
- (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。

### 12、简述社会服务机构计划的阻力与障碍。

答案: 一是缺乏计划能力; 二是有违计划结构和过程; 三是管理者推动计划的决心或承诺不足; 四是信息使用不当; 五是忽视不利的、不可控的变量; 六是忽视长远目标七是缺乏整体的协调与沟通

### 13、简述社会服务机构开展筹资的方法。

答: (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苦撰写申请书, 通过项目的方式来获得项目支持资金。

(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。

(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。

(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。

### 14、简述社会服务机构领导与管理有哪些区别?

答案: 一是功能不同: 管理的主要功能是解决具体问题, 并不关注更为宏观的有关组织目标、群体认同等方面的大问题, 而领导的主要功能则是提供组织目标、塑造价值理念、制定宏观决策等。二是工作关注的角度不同: 管理应对的是复杂的具体任务, 因此优秀的管理者关注的是如何通过制定和实施具体的计划来完成目标任务; 而领导应对的则是变化, 优秀的领导者是从战略层面发展有关未来的愿景来激励人们为实现组织目标而奋斗。三是产生的途径不同: 管理是建立在合法的、有报酬的和强制性的权力基础之上, 他们的影响力来自于其在科层制结构中的正式职位; 而领导者则可能建立在合法的、有报酬的和强制性的权力基础上。

### 15、简述社会服务机构评估的主要类型。

答: (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。

(2) 方案评估 2 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。

(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。

(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。

### 16、简述社会服务机构使命的特点。

答案: 使命具有以下特点: 一是使命的社会责任性; 二是使命的非营利性; 三是价值取向; 四是使命的长期性;

### 17、简述社会服务机构团体决策的优缺点。

答案: 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。

(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。

### 18、简述社会服务机构项目策划的主要阶段。

答: (1) 问题的认识和分析阶段: ①分析问题; ②评估需求;

(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;

(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) 考虑服务的评估 2 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。

### 19、简述社会服务机构行政计划的价位与意义。

答案: 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。第二, 为机构的未来预测变化, 减少冲击。第三, 减少重复和浪费的活动。第四, 有利于进行控制。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。

### 20、简述社会服务机构行政领导的主要功能。

答案: 一是确立和宣扬机构的价值理念, 鼓舞机构成员的工作情绪; 社会服务机构领导的首要任

务就是要确立并大力弘扬这些价值理念, 并用这些理念来鼓舞机构成员的工作情绪。二是把握机构发展战略, 促进机构目标的达成: 作为社会服务机构的领导, 必须具备战略眼光, 审时度势, 制定机构发展战略。而且, 要明确机构的各发展阶段的目标, 并通过工作计划的制定、充分的意见沟通和有效的行动协调、以及有效的管理与考核来促进机构目标的实现。三是整合各种内外资源, 维持机构的完整性和适应性: 要整合机构内部的资源, 形成整体合力; 社会服务机构要发展壮大, 还要善于不断从外部获取资源。四是建章立制, 形成机构的基本秩序: 制定严格的规章制度, 并要有相应的监督、考核奖惩机制。

### 21、简述社会服务机构资金的主要来源。

答案: 一是政府资助: 社会服务机构可以通过向政府有关部门申请资源得到资金支持。二是捐赠款物: 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。三是服务收费: 指社会服务机构要求服务对象直接支付的费用。四是国际资助: 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。五是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。

### 22、简述社会工作行政的必要性。

答案: 这一问题可以从社会工作的内在、外在因素看, 这两种因素彼此间的关联更使得社会工作有必要强调行政管理。一是外在宏观层面的因素。一是为缓和福利需求与满足间的缺口。二是为应对福利服务民营化带来的竞争。三是为应对处于快速变迁环境之中的社会服务组织的需要。二是内在微观层面的因素。一是为妥善运用与管理有限的资源, 并避免资源的浪费。二是为缓和机构面临的内外压力。三是基于社会工作实务上的需要。四是社会服务机构主管不再仅仅是具有社会工作背景的人。

### 23、简述斯基德莫尔有效沟通的五个元素。

答案: 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: 社会工作者的沟通通常包含对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。(2) 沟通时间长短: 在管理沟通中, 沟通时间的民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。(3) 倾听: 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, 它对于建主开放式沟通是必不可少的。(4) 重复: 如果需要沟通的信息很重要, 就需要进行多次地沟

通, 重复强化对理解和记忆, 对与有效沟通是必要的。(5) 5C 原则: 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。

### 24、简述在计划过程中常见的阻力或障碍。

答案: 一是计划能力不足二是计划程序不当三是管理者推动计划的意志力不足四是信息使用不当五是仅重视可控制的变量六是重视近期目标而忽视长期目标七是重视局部而忽略整体(答出 5 点即可给满分, 每点 2 分)

### 25、简述志愿者与社会工作者之间的区别。

答案: 一是活动方式不同。社会服务是社会工作者的职业, 而对志愿者来说只是其业余活动。二是专业技术能力不同。社会工作者受过专业教育和专门训练, 而志愿者可以不受任何专门训练。三是处理问题的难易程度不同。志愿者所从事的多是对公众和困难群体的一般性服务, 相对简单; 社会工作者的服务一般会涉及政策、心理、能力等方面, 较为复杂深入。四是社会约束不同。政府和社会对社会工作者的服务行为及效果有比较严格的要求, 而对志愿者的服务要求比较一般。

### 26、怎样建立良好的沟通气氛?

答案: 六个建立良好沟通气氛的步骤: 一是设定目标。二是找出问题所在。三是确定重要的因素, 即沟通的技术层次、标准、资源和奖惩。四是制定执行计划。五是执行。六是评估与改善。(答出 5 点即可给满分, 每点 2 分)

### 名词解释(25)一

1、ERG 理论→ERG 理论z 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(ExistenC.)、归属(Relatedne)和成长(Gr. wth), 这种理论简称“ERG”理论。

2、SWOT 分析→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, 以便发现机构和重要的战略机遇。

3、非正式沟通→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。

4、个别督导→个别督导是传统的督导方式, 由一位督导者和一位被督导者以面对面的方式, 定期举行讨论会议。

5、横向沟通→横向沟通: 机构中具有对等地位、不具有隶属关系的人员之间的信息的传递和交流的过程。

6、激励→激励: 激励是一种影响人们内在需求或动机, 从而激发、指引和维持他人行为以达成某种目的的过程。

<p>7、计划工作--&gt;计划工作是各级管理者所要完成一项活动。严格地说，计划工作是一组预测未来、设立目标、决定政策、选择方案的连续程序，标是经济地使用现有的资源，有效地把握未来的发展，获得最大组织成效。</p> <p>8、理事会--&gt;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。</p> <p>9、目标管理--&gt;目标管理z 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。</p> <p>10、权变计划--&gt;权变计划，有时也称为应变计划，是指机构在紧急、不顺或未曾预料的情况下做出的反应。</p> <p>11、社会服务机构--&gt;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，</p>	<p>为特定、有需要的服务对象提供专门服务的非营利的社会福利组织。</p> <p>12、社会服务机构行政计划--&gt;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。</p> <p>13、社会服务评估--&gt;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。</p> <p>14、社会工作督导--&gt;专业训练的一种方法，它是由机构内资深的工作人员，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。&lt;&gt;</p> <p>15、社会工作行政--&gt;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</p>	<p>一系列程序，它包含对从目标预设到结果实现的可持续的行政过程和管理方法。</p> <p>16、社会工作者--&gt;社会工作者是遵循社会工作价值准则，运用社会工作专业方法从事职业性社会服务的人员。</p> <p>17、社会工作者的角色分类--&gt;基本角色：服务提供者；支持者；倡导者。间接服务角色：管理者；资源争取者；政策影响者；研究者。</p> <p>18、使命--&gt;使命：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规定的规章制度来进行。</p> <p>19、使命陈述--&gt;使命陈述是一个正式书面文件，对机构使命的明确表达，它是机构沟通价位观、宗旨、定位和任务目标的有效方式。</p> <p>20、需求评估--&gt;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。</p>	<p>21、战略管理--&gt;战略管理是指为实现组织目标，动员组织和其所处的环境之间高度协调，而在制定和实施战略的过程中所采取的一系列决策和行动的总和。</p> <p>22、正强化--&gt;正强化：符合期望的行为得到令人愉快的刺激或奖励，可以引导人们继续做出同提样的行为。</p> <p>23、正式沟通--&gt;正式沟通：是沟通的主要方式，一般是指组织的信息传递与交流，依据组织明文</p> <p>24、志愿精神--&gt;志愿精神是一种自愿的、不计报酬的参与推进社会进步、促进人类自身全面发展的社会公益事业的精神。</p> <p>25、志愿者--&gt;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。</p>
---	---	---	---

案例分析(10)一

- 1、北京市某街道社区服务中心为扩大服务范围...
- 2、北京市某社会工作服务中心是经北京市民政局...
- 3、告别“一刀切”薪酬模式 激发社工创新精...
- 4、近来,某社工服务中心主管老王发现本中心的员...
- 5、某青少年服务中心的社会工作者小胡从事青少...
- 6、某青少年服务中心的社会工作者小胡从事青少...
- 7、某社会服务机构的社工在社区调研中发...
- 8、社会工作者小慧在某青少年社会服务机构工作...
- 9、社会工作者小李毕业后在一老旧小区担任社区...
- 10、社会工作者在某工业区开展企业社会工作服务...

1、北京市某街道社区服务中心为扩大服务范围

北京市某街道社区服务中心为扩大服务范围,从管辖范围内的某大学招募了 30 位大学生志愿者,开展面向社区独居老人的“青春伴夕阳”助老服务。为了保证志愿服务的顺利进行,社区服务中心社会工作者小林对志愿者进行了岗前培训。培训过程中,小林发现大部分志愿者都有满腔热情,但对志愿服务的基本知识了解较少,都以为只要有热心就可以做好志愿服务。针对此种情况,小林决定运用社会工作行政中志愿者管理的知识对其进行培训,一方面帮助志愿者进一步认识志愿服务的意义,另一方面帮助他们了解独居老人的特点,初步掌握与老人沟通的技巧。“青春伴夕阳”助老服务开展一段时间后,社会工作者小林又发现,志愿者的热情有所下降,并且志愿者团队的稳定性开始动摇。为了建立志愿者服务的长效机制,提升志愿者的服务技能和团队凝聚力,小林决定为志愿者进行定期督导,于是聘请某高校社会工作专业张教授为志愿者进行督导,进一步教授专业技能和方法,巩固志愿者团队,为他们提供一定的心理支持和情感慰藉。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:

0 青春伴夕阳助老服务中招募的志愿者对志愿者的基本知识了解甚少,请帮助小林梳理清楚什么是志愿者?(5分)

并阐述志愿者的身份要素有哪些?(4分)

答案:“青春伴夕阳”助老服务中招募的志愿者对志愿者的基本知识了解甚少,请帮助小林梳理清楚什么是志愿者?并阐述志愿者的身份要素有哪些?答:(1)所谓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)

(2)志愿者身份特征主要有:根据自由的意愿选择。分 h 不计金钱财物的筹赏。分)

; 以具体的行动参与、投入

C.分)

; 所作所为是满足社会的需要(1分)

1 案例中所提到的张教授为志愿者进行督导采用了哪种督导形式?(2分)  
特点是什么?(5分)

答案:案例中所提到的张教授为志愿者进行的督导采用对哪种督导形式?其特点是什么?答 E 案例中张教授一人对 30 名志愿者进行督导即采用对小组督导的形式(2分)

,小组督导是一位督导者对数位被督导者进行指导,以小组的方式定期、定时地举行讨论。(2分)在小组督导形式中,小组成员就自己在社会工作实务中遇到的问题和障碍放到小组会议中进行讨论,督导者带领小组成员共同寻找解决问题、消除障碍的方法。(3分)

2 除了本案例中用到的督导形式之外,还可以采用哪些督导形式?并分别阐述其特点。(6分)

答案:除对本案例中用到的督导形式之外,还可以采用哪些督导形式?并阐述其特点。(6分)

答 z 除对以上小组督导外,还有个别督导和一对督导。(1)个别督导是指一个督导者与一位被督导者形成配对的督导关系,以面对面的方式定期、定时地进行讨论。(2分)

(2)一对督导是有三种情境,即一个督导者同时指导两位经验及背景相似的员工;两位有同等经验或者相同背景的员工相互学习,督导者在一旁观察和指导;一位没有经验的员工接受一位有经验员工的指导,而有经验的员工接受督导者的指导。(4分)

2  
3 对案例中张教授为志愿者进行督导的内容进行分类,并阐述其特点。(8分)

答案:对案例中张教授为志愿者进行督导的内容进行分类,并阐述其特点。(8分)

答 z 案例中提高张教授对志愿者进行的督导的内容主要有专业技能和方法,巩固志愿者团队,为他们提供一定的心理支持和情感慰藉,按照督导内容划分,教授专业技能和方法,以及巩固志愿者团队属于教育性督导的内容,提供心理支持和情感慰藉属于支持性督导内容(4分)

10 教育性督导中督导者要帮助被督导者对解和认识服务对象,提供有关服务对象、社会服务机构、社会问题、工作过程,以及工作者本身的知识。(2分)

20 支持性督导中督导者给予被督导者协助处理不满情绪、给予关怀和支持、帮助被督导者发现工作成效提升自信,以及促进其对专业的认可,提升价值感和满足感等等(2分)

(考生只要答出主要意思即可)

2、北京市某社会工作服务中心是经北京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。

京市某社会工作服务中心是经北京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 年该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几种?(8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。(16分)

答案:(1)①材料中的社会服务机构的组织架构采用对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;(2分)

跨专业团队。(2分)

(2)优点:对于团体决策来讲:①可以提供较完整的信息,如材料中运用团体决策使机构成员能够积极为项目开展献计献策;②有较多的替代方案;③方案的接受程度高;④有利于形成健康、积极的机构文化,如材料中团体决策增强对机构员工的认同感和凝聚力。(4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。(4分)

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。(4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。(4分)

(考生只要答出主要意思即可)

3、告别“一刀切”薪酬模式 激发社工创新精神

记者从日前召开的“第二届青少年事务社工实务论坛”上获悉,上海社工的薪酬制度有望告别“一刀切”的模式,取而代之的将是以岗论薪、因人而异等更人性化的方式,以此鼓励社工多发挥创新精神,为自己的“创收”多出点子。

“一刀切”打击社工积极性

据悉,上海目前社工的薪酬标准主要是以学历为主,专科毕业的社工月薪为 1500.元,本科毕业生可拿到 2000 元;晋升到助理社工师和社工师,则分别在这个基础上多加 100 元和 200 元。“没有奖励措施,干多干少一个样,即使搞了个特色项目,也不会跟你的工资挂钩。”普陀区的社工庄捷抱怨道。薪酬评定的单一化,特别是仅凭学历论资排辈,严重影响了社工的工作积极性和队伍建设。比如,同是专科生,一个是刚毕业的学生,另一个则是拥有十年工龄的社工“前辈”,但在这种制度下,他们领取的工资却是一模一样的。这样,大家创新的积极性自然会受到打击。

新模式可能结合社工工龄与业绩

“上海的大部分社工工作都非常尽责,工作也非常辛苦,像负责社区青少年工作的社工,为了工作对象没日没夜的工作是经常的事,涌现出了不少先进的案例和创新的工作方式,如果能在薪酬上更合理,也是一件保护社工权益的事,将激发更多社工的创新热情。”上海市民政局社会工作处处长黄志华说。黄志华认为,这种单一的薪酬制度将会改变,以岗论薪、因人而异的新薪酬模式今后将被采用。新的模式可以考虑结合社工的工龄和工作成绩,使之更人性化,更具合理性。此外,黄志

华还鼓励社工在岗位上多搞创新，利用自己的本领，开创出一些市场化运作的事务所等，这样既服务了社会，又为自己的薪金“添砖加瓦”。

1 社会工作机构中的激励方法有哪些？（10 分）

答案：（1）认识员工的个体差异；

- （2）运用目标；
- （3）行政支持；
- （4）明确职责和权力；
- （5）提供员工参与决策的机会；
- （6）增进员工对工作的兴趣，并开发其潜能。

（答出 5 点即可给满分，每点 2 分）

2 根据材料，对员工的奖赏应兼顾哪三个方面？（15 分）

答案：（1）必须要有个别化的奖赏，这是因为员工各自有其不用的需求，主管要能依个别的需求奖赏，以使奖赏更具强化作用。这些奖赏可能包括薪酬、晋升、自主或参与决策的机会。（5 分）

（2）对于完成特定目标者，必须要能公开透明地论功行赏，只有这样，才会有更大的激励效果。（5 分）

（3）必须要能让员工觉得其付出与获得是公正的，一个人的公正对另一个人可能是不公正的，所以一个理想的奖赏制度，应能依个人投入的程度而作调整。（5 分）

3 根据材料简述激励的重要性。（15 分）

答案：管理是经由他人完成工作，管理者要想在管理工作中取得好成绩，以便与同事和通过下属实现组织目标，管理者必须理解激励的概念以及人的需求。（5 分）

他必须抛弃那种认为激励每一个人的诱因都是一样的想法，而是要认识到不同的员工可能有不同的需求、欲望和目标。（5 分）

激励在社会服务管理中是一个重要因素。激励可以调动员工的积极性，提高工作效率，促使组织成员更好地完成组织的目标。（5 分）

“创办人陷阱”是组织发展的一个大问题。NGO 领导人拒绝改变、阻碍创新、把集体性和参与性更强的管理方式拒于门外等轶闻，俯拾皆是。因为这时的领导人认为组织成长可能威胁到其权力、关系和嫡系，结果很多组织的创办人阻碍了“自己生下的婴孩”的发展。

对于这一点，在我们研究的九个组织中，有六个进行了领导层的转化，并且都没有陷入混乱情况或因而垮掉。

2 根据材料，你认为领导者应该具备哪些素质？（10 分）

答案：智慧和自我认知、自信和自尊、对于成功有奋斗精神和决心、善于与他人交往、正直、专业知识与管理技能、能正确认识成功问题。（考生可以自由发挥，答出 5 点即可给满分，每点 2 分）

3 根据材料，简述领导者与管理者的区别。（10 分）

答案：领导从根本上讲是一种影响力，是一种追随关系。人们往往追随那些他们认为可以满足其需要的人，正是人们愿意追随他，才使他成为领导者。（2 分）

因此，领导者既存在于正式组织中，也存在于非正式组织中。（2 分）

管理者是组织中有一定的职位并负有责任的人，他存在于正式组织之中。（2 分）

有的管理者可以运用职权迫使人们去从事某一件工作，但不能影响他们去工作，他并不是真正的领导者；有的人并没有正式职权，却能以个人的影响力与魅力去影响他人，他才是一位领导者。（2 分）

为对使组织更有效，应该选取领导者来从事管理工作，也应该把每个管理者培养成好的领导者。（2 分）

4 怎样才能走出“创办人陷阱”？（20 分）

答案：要走出创办人陷阱，首先领导要会平衡决策，即在长期和短期、全局和局部目标之间取得平衡（6 分）；其次，领导要逐渐分享领导权，使机构实现集体领导（8 分）；再次，要勇于变革和创新，使组织保持冲劲、弹性、活力和远见。（6 分）

（考生可以围绕要点自由发挥，言之成理，即可给分）

4、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

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，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：

0 社会服务机构的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）

答案：（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）

1 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）

答案：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）

2 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）

答案：（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制未来年度预算。（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）

5、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

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的问题，其中心理问题较为严重，主要表现为自卑、胆怯、情绪低沉等。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，小胡策划了一个题为“快乐游戏”的活动项目，希望通过游戏的方式达成以上目标。待确定了本项目的目标之后，小胡开始与机构工作人员一起设计活动方案，并进行了方案的评估和筛选，经过几次修订之后，小胡将最终的项目方案提交给中心主管后，得到了主管的高度认可，并积极协助其实施该项目。“快乐游戏”的活动项目实施到现在已经有→年的时间了，按照中心规定，青少年服务中心要对该项目进行评估，以确定该项目的实施效果，并根据评估结果决定该项目是否继续进行。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：

0 上述材料中，社会工作者小胡进行了题为“快乐带戏”的活动项目策划，请帮助小胡理清社会服务机构中服务项目方案策划的主要阶段。案例中的素材可以分析出方案策划中的问题分析与认识阶段，其他几个阶段无法从案例中推导出来，可再丰富案例。（15 分）

答案：上述材料中，社会工作者小胡进行对题为“快乐游戏”的活动项目策划，请帮助小胡理清社会服务机构中服务项目方案策划的主要阶段。（15 分）

答：一般来讲，服务项目的方案策划主要分为以下四个阶段：（1）问题的认识和分析阶段：①分析问题；②评估需求；（3 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；（3 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；(5分)

1153 鞠匍因 (4) 考虑服务的评估 z 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。(4分)

1 如果你是该青少年服务中心的一位主管，请阐述你对“快乐游戏”活动项目进行评估的一般过程。(15分)

答案：如果你是该青少年服务中心的...位主管，请阐述你对“快乐游戏”活动项目进行评估的一般过程。在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：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 φ (3分)

(2) 实施评估：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。(3分)

(3) 撰写评估报告：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，还需要对解评估报告的评价标准。(3分)

(4) 应用评估结果：根据评估目的，评估报告的应用性主要体现在两大方面 t 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。(4分)

C.) 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。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)

(考生只要答出主要意思即可)

6、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，

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)

答案提示：

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)

7、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.....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。

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,让其能够更好地融入社区,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)		

8、社会工作者小慧在某青少年社会服务机构工作了一年,主要负责青少年个案工作

社会工作者小慧在某青少年社会服务机构工作了一年,主要负责青少年个案工作,在一次督导面谈中,她表示近期工作并不顺利,遇上了蛮不讲理的非自愿服务对象,而且个案服务成效也不明显,因此感到压力很大,甚至开始怀疑自己的专业知识和个人能力。督导张主任与小慧关系不错,小慧常常以学生的身份在专业问题上请教张主任,并亲切的称呼其为“张老师”。张主任在督导面谈中安

慰小慧,让其明确刚工作一年的社会工作者大都会有这样的困惑,并且同时指导小慧进行压力处理,教授其尝试新的个案工作模式和方法。

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:

(1) 上述材料中,督导张主任对社会工作者小慧的督导模式属于哪类督导模式?并说明其,主要特征。(5分)

(2) 除上述督导模式之外,社会服务机构中的督导模式还有哪些?请阐述。(15分)

(3) 社会工作督导在社会服务机构中具有重要意义,请阐述社会工作督导的主要功能。(10分)

答案:(1)上述材料中,督导张主任对社会工作者小慧的督导模式属于哪类督导模式?并说明其主要特征(5分)

答:督导张主任对社会工作者小慧的督导模式属于师徒式督导。(2分),即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,督导者扮演导师的角色,指导被督导者对一般议电大天堂题目的学习,并对其进行教育训练,但从专业的角度来看,主要的责任在于被督导者自身。(3分)

(2) 除上述督导模式之外,社会服务机构中的督导模式还有哪些?请阐述(05分)

答:①训练式督导(2分):被督导者是受训者,接受督导者的训练和教育.这种模式同样强调学习过程,关注一般性议题,但在专业方面,督导者承担的责任更多。(3分)

②管理式督导(2分)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)

③咨询式督导(2分):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,督导者就被督导者提出的特殊议题给出建议,并对其实务工作提供指导,以协助其按质按量地完成服务工作。(3分)

(3) 社会工作督导在社会服务机构中具有重要意义,请阐述社会工作督导的主要功能(10分)

答:督导有三大功能:行政功能、教育功能和支持功能。(3分)

①行政功能是指督导者在被督导者的招募、工作安排、培训、工作监督、工作绩效评估、授权以及协调等管理工作中担负指导责任,确保机构的服务目标得到完成。(2分)

②教育功能是指督导者帮助被督导者提高完成工作任务时所需要的知识和技能,增强他们开展实务工作以及解决问题的能力,使他们在专业上获得发展进而有效完成工作。(2分)

③支持功能则是督导者通过自己丰富的经验和人格魅力,对被督导者在工作中出现的负面情绪、心理压力、认知困惑等进行心理疏导,提供心理、情感以及人际关系的支持,使其正确地认识自我、面对工作。(3分)

9、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。

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一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已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。

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:

(1) 上述材料中,居委会主任老王在组织讨论服务方案时采取了哪种决策方式?这种方法有哪些优缺点?(15分)

(2) 有效沟通在社会服务机构中具有重要意义,请阐述斯基德莫尔有效沟通的五个元素。(15分)

答案:(1)上述材料中,居委会主任老王在组织讨论服务方案时采取对哪种决策方式?(3分)这种方法有哪些优缺点?(15分)

答:①上述材料中,居委会主任老王在组织讨论服务方案时采取对团体决策的方法(1分)

,即由多数人参加进行决策的方法,主要是根据人数的多寡进行划分的。(3分)

②团体决策的优点较为明显，主要体现为：（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。（一个知识点 2 分，答对三个以上即可得 6 分）

团体决策也有一些缺点，主要体现为：（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。（一个知识点 2 分，答对三个以上即可得 6 分）

（2）有效沟通在社会服务机构中具有重要意义，请阐述斯基德莫尔有效沟通的五个元素。（15 分）  
答：斯基德莫尔把有效沟通的元素和注意事项归纳为事实和情感、沟通时间的长短、倾听、重复和 5C 原则。

①对事实和情感的沟通（1 分）：社会工作者的沟通通常包含对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。（2 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。（2 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。（2 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，重复强化理解和记忆，对于有效沟通是必要的。（2 分）

⑤5C 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。（2 分）

#### 10、社会工作者在某工业区开展企业社会工作服务时了解到：

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）。

答案提示：

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 with 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)