

社團法人台灣醫務管理學會

2019 年醫務管理師甄審考試

管理學答案

一、選擇題（單選）30 題（每題 2 分，共 60 分，答錯不倒扣）

(3)1.下列何者不是健康保險財源籌措的原則？

- (1)公平性
- (2)效率性
- (3)公開性
- (4)穩定性

(3)2.聯華電子公司有一項著名之政策：「不錄用中高級主管之親屬」，此屬於該公司之：

- (1)策略規劃
- (2)戰術規劃
- (3)作業規劃
- (4)以上皆非

(2)3.下列關於公關(public relationship)之描述，何者為非？

- (1)目的在與企業之相關公眾建立良好關係
- (2)是屬於對外之溝通工具
- (3)公益活動屬於公關工具之一
- (4)如醫學或治療上之重大突破可以新聞稿或記者會方式進行

(2)4.行銷的 4P 架構不含下列那一種？

- (1) Place
- (2) Plan
- (3) Promotion
- (4) Price

(1)5.領導實際上是哪一種力量之應用？

- (1)影響力
- (2)權力
- (3)職權
- (4)集權

(2)6.各階層主管人員所能有效指揮的部屬人數，有一定的限度，在組織與管理上，謂之：

- (1)配合協調
- (2)管轄幅度
- (3)效率原理
- (4)平衡管理

(2)7.規劃的目的在於使資源的運用：

- (1)最佳化
- (2)最適化
- (3)最大化
- (4)最有效化

(4)8.French & Raven 將權力劃分為五種類型請問下列何者不屬於這五種類型：

- (1)coercive power
- (2)reward power
- (3)expert power
- (4)persuasive power

(4)9.在醫療產業中，行銷組合的推廣策略(Promotion)通常轉換成為下列何種方式？

- (1)宣傳廣告
- (2)衛教
- (3)公共關係
- (4)以上皆是

(4)10.要求全面的將品質理念融入組織成員的工作之中，而形成一種企業文化是認為品質是一種：

- (1)檢驗
- (2)設計
- (3)管理
- (4)習慣

(4)11.醫療院所對於低收入或貧困病人提供醫療費用減免稱為：

- (1)cost sharing
- (2)cost containment
- (3)fee splitting
- (4)charity allowance

(4)12.加護病房內最重要且影響成敗者是：

- (1)最新儀器設備
- (2)醫師陣容
- (3)加護病房的位置及動線
- (4)護理品質

(3)13.臨床路徑實施之效益不包括：

- (1)可降低成本
- (2)不會降低品質
- (3)可增加醫師間處置的變異性
- (4)促進醫療團隊的互動與合作

(4)14.有關規劃的基本概念與特性，何者為非？

- (1)是一種理性的分析和選擇
- (2)是一種程序
- (3)是有時間性的
- (4)是一種靜態性的活動

(2)15.經由顧客的態度調查來驗證其品質特性是：

- (1)技術性的特徵
- (2)心理上的特徵
- (3)時間面的特徵
- (4)契約性的特徵

(4)16.管理的功能包含：

- (1)企劃
- (2)組織
- (3)控制
- (4)以上皆是

(1)17.因不知情的院內感染，病患於出院 14 天內再度以同樣疾病入院，此因醫院品質控制不當所造成的成本稱為？

- (1)外部失敗成本
- (2)內部失敗成本
- (3)鑑定成本
- (4)預防成本

(3)18.在 ISO 文件中說明各作業站個人應該如何做才對，是為：

- (1)第一階文件
- (2)第二階文件
- (3)第三階文件
- (4)第四階文件

(2)19.企業功能中，透過轉換的過程，將各種投入資源轉換成最終產品與服務的過程是：

- (1)行銷管理
- (2)生產與作業管理
- (3)人力資源管理
- (4)財務管理

(1)20.下列有關策略(Strategic)的意義，何者有誤？

- (1)原義指將軍用兵的藝術，在軍事領域中稱之為「戰術」
- (2)希臘文的 Strategos 為「將軍」之意
- (3)麥可尼克認為策略就是企業運用他所擁有的技術和資源，在最有利情況下達成其基本目標的一種科學和藝術
- (4)葛立克認為策略是為了達到組織的基本目標而設計的一套統一協調的、包含廣泛的、以及整合性的計畫

(3)21.主要精神在強調『積極不斷改善來提升品質』的品管手法為？

- (1)QC
- (2)QA
- (3)CQI
- (4)TQM

(4)22.下列何者不屬於服務業的特性？

- (1)不可儲藏性
- (2)異質性
- (3)不可分割性
- (4)可近性

(3)23.經由管理當局的推動策劃、執行、控制之機能，來從事調查、分析、預測、產品發展、訂價、推廣、交易、實體配銷等行銷有關的活動，以發掘、刺激及滿足社會各階層慾望，並謀取彼此利益之所有管理活動，係指：

- (1)財務管理
- (2)生產管理
- (3)行銷管理
- (4)人事管理

(3)24.在選定目標市場時，首先要考慮廠商可能運用的資源，特別是：

- (1)人力、財務、組織
- (2)經營理念、資本結構、人際關係
- (3)財務、行銷管理
- (4)以上皆非 等方面的能力

(2)25.紅海策略與藍海策略在策略上有很大的差異，下列何者藍海策略的意義為非？

- (1)創造沒有是長的空間
- (2)把競爭變得有意義
- (3)創造和掌握新的需求
- (4)打破價值-成本抵換

(4)26.從領導的時代意義來說，何種類型的領導最重要：

- (1)權威領導
- (2)高壓領導
- (3)職位領導
- (4)功能領導

(4)27.在台灣醫院的發展上教會醫院的發展居相當重要角色，下列哪一家非 1980 年左右之教會醫院之一？

- (1)淡水馬偕醫院
- (2)彰化彰基醫院
- (3)台南新樓醫院
- (4)屏東基督教醫院

(3)28.新設立醫事服務機構在開業執照核發日期多少天內申請健保特約，得追溯自開業執照核發之日期開始？

- (1)3 天
- (2)10 天
- (3)15 天
- (4)30 天

(3)29.我國全民健康保險規定，被保險人就醫時必須繳納部份負擔，主要是為了防止下列那種問題？

- (1)adverse selection
- (2)cherry picking
- (3)moral hazard
- (4)price fixing

(1)30.醫院評鑑標準中何項指標不以一般病床數為計算基礎？

- (1)員工總人數
- (2)總樓地板面積
- (3)護理人力
- (4)藥事人力

二、解釋名詞 4 題（每題 5 分，共 20 分）

1.請問何謂六標準差（6 Sigma）？

2.請說明平衡計分卡(BSC)的基本定義：

3.何謂 SWOT(Strength、Weakness、Opportunity、Threat)分析？

4.請說明 ABC 存量分析法：

三、簡答題 2 題（每題 10 分，共 20 分）

1.請簡述 ABC(作業成本制)（Activity-Based Costing）？

2.我國醫院評鑑標準規定，主要是由參酌 Donabedian 於 1960 提出之三項醫療品質切入面來