

社團法人台灣醫務管理學會
2015 年醫務管理師檢定考試
醫務管理概論答案

一、選擇題（單選）30 題（每題 2 分，共 60 分，答錯不倒扣）

- (1)1.有關ISO 9000 國際標準之敘述，下列何者錯誤？
- (1)指導管理者如何去運作機構
 - (2)發揮機構組織之「說、讀、寫、做」一致的精神
 - (3)屬於一種品質管理制度
 - (4)是一國際標準組織的規格
- (2)2.下列哪一個品質的成本，企業必須付出最大的代價？
- (1)內部失敗成本
 - (2)外部失敗成本
 - (3)檢驗成本
 - (4)預防成本
- (4)3.可以決定薪資的計算標準，使同一機構的工作人員，同工必同酬，異工則異酬的是：
- (1)工作分析
 - (2)工作設計
 - (3)績效評估
 - (4)工作評價
- (2)4.若醫院的藥品及衛材的存貨週轉率低，顯示醫院可能有下列何種狀況？
- (1)藥師人力過剩
 - (2)庫存過多
 - (3)增加利潤
 - (4)資金靈活運用
- (1)5.下列何者不是訂購點的考慮因素？
- (1)訂購量
 - (2)購備時間
 - (3)每日耗用量
 - (4)安全存量
- (4)6.下列各作業系統，何者不屬於資材系統：
- (1)入出庫作業系統
 - (2)盤點作業系統
 - (3)撥補作業系統
 - (4)批價作業系統

(3)7.存貨 ABC 分析法中「數量多、價值低」係指何類存貨？

- (1)A 類
- (2)B 類
- (3)C 類
- (4)以上皆非

(1)8.在設定績效目標時，下列何者不是目標設定的原則：

- (1)易達成性
- (2)可衡量性
- (3)具挑戰性
- (4)主管與部屬均能接受

(3)9.我國醫院組織型態大部分為何種型態？

- (1)階層
- (2)委員會
- (3)階層與委員會混合
- (4)依功能而異

(3)10.醫院人事成本約佔醫院成本的比例，下列何者較為適當？

- (1) 10%
- (2) 30%
- (3) 50%
- (4) 70%

(1)11.下列何者非赫茲柏格(Herzberg)雙因子理論(Two Factor Theory)中的激勵因子？

- (1)人際關係(Relationship)
- (2)成就(Achievement)
- (3)認可(Recognition)
- (4)工作本身(Work itself)

(4)12.下列敘述何者正確？

- (1)TQM 的稽核者為高階管理者及外部第三者，ISO 的稽核者只有高階管理者
- (2)我國之國家品質獎設立時間較日本戴明獎為早
- (3)評估品質的方法，如依規範的範圍為結構、過程與結果，這三者間是互斥的關係
- (4)品質的定義是動態的，它會隨著知識、價值與資源的改變而改變。

(1)13.三種主要的財務報表：

- (1)損益表、資產負債表、現金流量表
- (2)損益表、資產負債表、存貨報表
- (3)損益表、資產負債表、應收帳款報表
- (4)損益表、存貨報表、應收帳款報表

- (2)14.某醫院損益平衡點醫務收入為 500,000 元，其變動成本率為 60%，則該醫院之固定成本為：
- (1)100,000 元
 - (2)200,000 元
 - (3)300,000 元
 - (4)150,000 元
- (1)15.用來表達醫院在某一特定時點的財務狀況：
- (1)資產負債表
 - (2)損益表
 - (3)現金流量表
 - (4)淨資產變動表
- (4)16.固定資產不需攤提折舊的是：
- (1)建築物
 - (2)儀器設備
 - (3)運輸設備
 - (4)土地
- (4)17.吾人若考慮在每日 2,000 人次之門診量及有限的預算下，應設置多少掛號櫃檯，以使來院就醫人士減少擁擠情形，較適合應採用下列哪一種決策工具來評估？
- (1)線性規劃
 - (2)決策樹
 - (3)資本預算
 - (4)等候線模型
- (3)18.Co-insurance 是指：
- (1)醫院和保險公司之間的合作
 - (2)保險公司彼此之合作
 - (3)被保險人就醫時部份負擔之費用
 - (4)被保險人和其雇主的保險費用分攤。
- (3)19.「對於健康照護過程中引起的不良結果或損害所採取的避免、預防與改善措施」，以上敘述為何者的定義？
- (1)醫療品質
 - (2)健康促進
 - (3)病人安全
 - (4)醫院評鑑

(4)20.全面品質管理(Total Quality Management)特別強調下列何者的重要性？

- (1)短期經營績效
- (2)全面檢驗
- (3)事後矯正
- (4)顧客滿意

(3)21.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)22.北門醫院的手術人次為 15,000 人，其醫療收入為\$600,000 元，變動成本為\$225,000 元，而固定成本為\$120,000 元，請問該醫院每手術人次之邊際貢獻為多少？

- (1)\$15 元
- (2)\$17 元
- (3)\$25 元
- (4)\$40 元

(2)23.市場區隔(market segmentation)的觀念是承認市場具有：

- (1)相關性
- (2)異質性
- (3)同質性
- (4)無形性

(1)24.將企業內各項工作之任務、責任及工作人員條件等，予以分析研究，作成書面報告以為人事管理之依據，係為：

- (1)工作分析
- (2)職位分類
- (3)工作評價
- (4)績效評估

(2)25.QC 七大手法中，用來將所有可能對某個問題特性(結果)的造成影響的要因(原因)加以有系統的整理，以清楚顯示兩者之間的關連性的圖形稱為：

- (1)查檢表
- (2)魚骨圖
- (3)管制圖
- (4)直方圖

(3)26.醫院可向外界或由內部羅致人才，如果醫院有主管缺，且一直都採取向外界徵募的方式時，通常會在哪一方面產生直接而負面的影響？

- (1)創新觀念
- (2)組織變革
- (3)員工士氣
- (4)人事成本

(2)27.依據我國勞動基準法規定，雇主依規定終止勞動契約，應發給勞工資遣費，在同一雇主之事業單位繼續工作，則：

- (1)每滿一年發給相當半個月平均工資
- (2)每滿一年發給相當一個月平均工資
- (3)每滿一年發給相當一個半月平均工資
- (4)每滿一年發給相當二個月平均工資

(3)28.在各項管理技能中，哪一個是高階主管特別需要具備的能力？

- (1)技術性能力
- (2)人際關係能力
- (3)觀念化能力
- (4)以上皆是

(3)29.下列何者非組織的基本要素？

- (1)人員
- (2)目標
- (3)資金
- (4)協調

(1)30.一九二〇年代左右於美國西方電氣公司霍桑研究(Hawthorne Works Studies)導致了哪方面的發展？

- (1)人群關係
- (2)要徑法
- (3)計劃評核術
- (4)系統與計量方法

二、解釋名詞 4 題（每題 5 分，共 20 分）

1. 請問何謂 5S？
2. 何謂「PDCA」？
3. 何謂勒溫(Kurt Lewin)之組織變革三階段模式。
4. 資產負債表（balance sheet）的定義為何？

三、簡答題 2 題（每題 10 分，共 20 分）

1. 某醫院設有一般病床 400 床，去年(365 天)一整年之平均佔床率為 80%，去年整年出院病人數共計 14,600 人次，請問平均住院日為幾天？
2. 平衡計分卡(Balanced Scorecard)是由 Rober Kaplan 與 David Norton 在 1990 年所共同開發出來的一套企業績效衡量工具，其中包括哪些構面？