

社團法人台灣醫務管理學會
2016 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.品管七大手法中，不包括下列何者？

- (1)甘特圖（Gantt chart）
- (2)管制圖（control charts）
- (3)柏拉圖（Pareto diagrams）
- (4)特性要因圖（cause and effect diagrams）

(1)2.在進行人力資源管理時，需做工作設計，主要的目的為？

- (1)提高生產力與員工工作之滿足感
- (2)提高顧客對服務之滿足感
- (3)追求人力配置之合理化
- (4)界定工作責任

(2)3.下列有關醫院資材管理的敘述何者為非？

- (1)醫院資材管理影響著醫療服務品質及病人生命安全
- (2)佔醫院營運成本比例低
- (3)使用部門多且差異性大
- (4)使用、維修地點分散且需要技術高

(2)4.下列對於損益平衡分析的敘述何者有誤？

- (1)損益平衡分析可協助管理者瞭解一組織應提供多少服務單位才能達到損益平衡
- (2)它點出收益、成本、利潤之間的關係
- (3)所謂的損益平衡是指：其總收益需大於其總成本
- (4)為計算損益平衡點(BE)，管理人需要知道產品或服務之銷售價格(P)、每單位變動成本(VC)、以及總固定成本

(4)5.下列何者不是衛福部 2016-2017 年度醫療品質及病人安全工作年度目標？

- (1)提升用藥安全
- (2)落實感染控制
- (3)提升手術安全
- (4)加強住院病人自殺防治

(3)6.2015 年版的 ISO 9001 國際品質管理系統與醫院評鑑共同著重點在哪一項？

- (1)領導力
- (2)全員參與
- (3)過程導向
- (4)關係管理

(3)7.下列何者不是 2015 年新版醫院評鑑改革研修方向？

- (1)簡化
- (2)優化
- (3)標準化
- (4)導入 PFM 實地查證方式

(3)8.癌症治療醫院在中部及南部醫院均分別陸續開幕營運，其未來經營的策略將會偏向於下列何種策略？

- (1)滲透策略
- (2)整合策略
- (3)差異化策略
- (4)多角化策略

(2)9.下列何種工具圖，可以顯示出變異在正常範圍內或是超出範圍，以追蹤表現？

- (1)散布圖
- (2)管制圖
- (3)趨勢圖
- (4)直方圖

(2)10.請問「佔床率」該績效指標是下列何種績效類別？

- (1)品質績效
- (2)生產力績效
- (3)成本控制績效
- (4)經營能力績效

(4)11.請問「提升員工研究、教學與創新之能力」，該策略項目是屬於平衡計分卡四個構面中，下列何種構面類別？

- (1)財務構面
- (2)顧客構面
- (3)內部流程構面
- (4)學習與成長構面

(2)12.波士頓顧問公司(BCG)發展市場成長率及相對市場佔有率矩陣分析法中，請問下列何者為「高市場成長率，高相對市場佔有率」？

- (1)金牛事業
- (2)明星事業
- (3)問題事業
- (4)苟延殘喘事業

(3)13.下列哪一項不是醫療機構推動的 7S 改善活動？

- (1)整理
- (2)安全
- (3)教育
- (4)節能

(3)14.下列哪一項不是落實雙向轉診制度的原因？

- (1)依法落實轉診，減少醫療浪費
- (2)保障弱勢就醫，妥善配套規劃
- (3)專科醫療制度，協助轉診
- (4)社區好醫療，轉診顧健康

(1)15.有關 CQI 和 QA，下列敘述何者有誤？

- (1)CQI 和 QA 均有一定的標準
- (2)CQI 利用平均值來設定標準
- (3)CQI 利用差異性管制來穩定流程
- (4)CQI 可隨時修改標準

(1)16.醫院人力資源策略中，強調的是工作分析及績效獎勵制度，並不鼓勵創新，是屬於那一種人力資源的策略？

- (1)吸引型人力資源策略
- (2)投資型人力資源策略
- (3)參與型人力資源策略
- (4)觀望型人力資源策略

(2)17.進貨物品的點收應由何單位負責？

- (1)使用單位
- (2)保管單位
- (3)稽核單位
- (4)以上皆非

(1)18.下列何者非保險服務申報流程？

- (1)繳款
- (2)暫付
- (3)核減
- (4)送核

(3)19.管理控制的目標中，發掘組織及環境的改變，隨時掌握脈動是指：

- (1)預防危機
- (2)評估員工績效
- (3)更新計畫
- (4)保護組織資產

(3)20.組織管理理論中，權變理論強調的重點是：

- (1)人
- (2)事
- (3)情況
- (4)系統

(4)21.某醫院在進行義診之規劃時，同時考量到減少活動時之噪音及清除活動後之垃圾，這符合行銷之：

- (1)生產導向
- (2)銷售導向階段
- (3)產品導向階段
- (4)社會行銷導向

(2)22.行銷環境的四個變數 PEST 中之 P 表示那種變數？

- (1)經濟及人口
- (2)政治及法規
- (3)技術及物質
- (4)社會文化

(4)23.設置零用金制度之企業，以零用金支付計程車車資時應：

- (1)借：車馬費
- (2)貸：現金
- (3)貸：零用金
- (4)不必作分錄

(2)24.成本分攤方法中，何種方法是服務部門成本分攤給其他所有部門（服務部門與醫療部門），而分攤後不再接受其他部門的成本分攤？

- (1)直接分攤法
- (2)階梯分攤法
- (3)相互分攤法
- (4)以上皆非

(1)25.醫院效果指標依照生產力與成長力來評估，生產力包括效果與效率，其中效率追求的是相同的投入下，產出的_____？

- (1)極大化
- (2)增加
- (3)極小化
- (4)減少

(2)26.下列何種策略無法創造競爭對手的進入障礙？

- (1)利用經濟規模造成的大量資金需求
- (2)降低顧客的轉移成本
- (3)掌握規模以外的成本不利因素
- (4)影響政府的政策

(3)27.下列何者不是醫院因應健保總額支付制度之合宜的薪資辦法調整措施？

- (1)加重『基本薪資』佔醫師總所得的百分比
- (2)加重『績效獎金』佔醫師以外人員總所得的百分比
- (3)加重『醫師費（PF）』佔醫師總所得的百分比
- (4)加重『研究績效獎金』佔醫師以外人員總所得的百分比

(2)28.下列何者對『Benchmarking』的敘述是正確的：

- (1)是一個比較過程與同儕或業內之平均值比較
- (2)是一個改善的方法，向業內之最佳表現（Best Practice）比較
- (3)持續性的評量，產品或服務與業界領導者比較改善
- (4)以上皆不正確

(2)29.某醫院由於擁有堅強的皮膚科醫師陣容，加上目前一般人越來越重視自己的門面保養，因此該醫院在當地率先開辦美容護膚中心，以吸引顧客在看皮膚科門診之餘，亦自費做雷射美容服務。根據麥克波特的競爭策略分類及相關管理理論，下列何者並非該醫院所實施的策略？

- (1)差異化(differentiation)
- (2)全面成本領導(overall cost leadership)
- (3)集中(focus)
- (4)核心能力(core competence)

(4)30.持續性品質改善中 PDCA，其中『A』所指為：

- (1)分析 Analysis
- (2)異常 Abnormal
- (3)調整 Adjust
- (4)行動 Action

二、解釋名詞 4 題（每題 5 分，共 20 分）

1.何謂「醫院資材」？

2.何謂「組織慣性」？

3.何謂「雙向轉診制度」？

4.何謂「醫療失效模式與效應分析(HFMEA)」？

三、簡答題 2 題（每題 10 分，共 20 分）

1.請舉例五個衡量人力資源管理之成效指標？

2.自從第二代全民健保實施及 2015 年衛生福利部全面實施新制醫院評鑑後，全國各醫療機構紛紛採取不同經營策略以因應醫療環境的改變。請說明如何規劃醫療機構經營策略分析？