

**社團法人台灣醫務管理學會**  
**2015 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.當我們說到 Mike 是內控人格時，他可能會有哪些行為？

- (1)遲到時，說是因為路上塞車
- (2)考上醫學系時，到廟裏還願
- (3)相信一分耕耘，一分收穫
- (4)獲得升遷機會時，會感謝同事的幫忙

(1)2.平衡計分卡包含有四個管理構面，以下何者為非？

- (1)成本構面
- (2)顧客構面
- (3)內部流程構面
- (4)學習成長構面

(4)3.下列何者屬於以文字溝通之群體決策？

- (1)視訊會議
- (2)電子會議
- (3)傳統會議
- (4)名目群體

(2)4.品質管理方法中，在維持現況至某階段後打破現況向更高的目標前進的管理方法是：

- (1)ISO
- (2)方針管理
- (3)標準化
- (4)品管圈

(2)5.日常管理是在強調那一種管理之運作？

- (1)方針管理
- (2)走動管理
- (3)專案管理
- (4)機能管理

(1)6.在現有市場成長緩慢的情況且經營環境改變下，組織採多角化的經營策略，以現有產品線或科技能力開發新的產品，所採行的行銷策略，為下列何種策略？

- (1)集中多角化策略
- (2)水平多角化策略
- (3)集團多角化策略
- (4)產品發展策略

(3)7.我國醫院組織多為何種型態？

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

(4)8.下列關於全民健康保險 IC 卡的敘述，何者錯誤？

- (1)自 93 年 1 月 1 日起禁用健保紙卡
- (2)IC 卡內容現階段暫時僅包括病患基本資料簡單就醫紀錄
- (3)IC 卡計畫取代了原有的健保卡、兒童就醫手冊等六種就醫憑證
- (4)健保特約醫院從健保局獲得 IC 卡讀卡機設置經費之全額補助

(3)9.流程圖的建構 ◇ 代表什麼？

- (1)開始 (start)
- (2)活動 (activity)
- (3)決定 (decision)
- (4)文件 (document)

(4)10.當您為某醫院拓展醫療市場時，選定適當目標市場的第一步驟是：

- (1)市場區隔
- (2)市場需求之衡量
- (3)產品定位
- (4)市場需求之調查

(2)11. 假設您將承包經營某醫院洗腎中心，針對該院整體外部環境通常會評估其『EPST』因素，請問：『EPST』其中的 T 是指？

- (1)Threat
- (2)Technique
- (3)Time
- (4)Think

(3)12. 全民健康保險特約醫事服務機構向健保署請領醫療給付，暨其收取保險對象部份自行負擔醫療費所出具之收據免徵：

- (1)營業稅
- (2)契稅
- (3)印花稅
- (4)以上皆是

(1)13. 一九二〇年代左右於美國西方電氣公司霍桑研究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

(3)14. 下列何種組織設計，其主管最能獨當一面？

- (1)官僚層級組織設計
- (2)集權式組織設計
- (3)分權式組織設計
- (4)情境理論式組織設計

(3)15. 行銷學上的 Marketing myopia 指的是什麼意思？

- (1)市場區隔化
- (2)行銷稽查
- (3)行銷近視
- (4)行銷規劃

(2)16.在差異行銷策略中，從眾多市場中尋找一個利基(niche)，可帶給機構最大利益的市場策略，為下列何種行銷策略？

- (1)產品差異行銷策略
- (2)集中行銷策略
- (3)市場差異行銷策略
- (4)無差異行銷策略

(3)17.管理循環中，何者是訂定組織目標、建立達成目標的方法與策略，以及發展一套有系統的計劃，來整合並協調組織的各項活動？

- (1)組織
- (2)控制
- (3)規劃
- (4)領導

(2)18.以顧客需求為中心，透過顧客滿足來創造利潤的行銷活動，屬於下列何種行銷管理哲學的觀念？

- (1)銷售觀念
- (2)行銷觀念
- (3)社會行銷觀念
- (4)生產觀念

(2)19.行銷組合是：

- (1)產品、訂價、管理、促銷
- (2)產品、訂價、促銷、分配通路
- (3)生產、管理、促銷、分配通路
- (4)產品、財務、分配、通路、價格

(2)20.有關個案研究(case study)之研究方法常見的特點，以下何者為非？

- (1)通常沒有標準答案
- (2)研討的重點在於結果的呈現
- (3)應用群體腦力激盪法啟發創造性潛能
- (4)透過分組討論以訓練學員的團隊精神

- (2)21.透過醫療服務各種專業人員，病患、家屬的共同合作，統合醫療及社會資源，以確保病患在出院後能獲得良好及持續性的照護，此種方式稱為？
- (1)臨床路徑
  - (2)出院準備服務
  - (3)出院計畫
  - (4)安寧照護
- (1)22.有關醫院經營成本下列何者所佔比例最高？
- (1)人力成本
  - (2)醫療衛耗材成本
  - (3)庶務性用品設備
  - (4)教育訓練成本
- (4)23.醫療服務業和其它一般服務業之不同在於：
- (1)由提供服務之一方為主導
  - (2)醫療費用不易評估
  - (3)相關法規約束多
  - (4)以上皆是
- (3)24.將醫院政策、目標介紹給社會大眾是哪一部門的任務？
- (1)資訊
  - (2)人事
  - (3)公關
  - (4)企劃
- (1)25.有那些因素會影響醫院佔床率之高低？
- (1)季節
  - (2)隔離
  - (3)性別
  - (4)以上皆是
- (3)26.下列何者不是醫療服務產品的特性？
- (1)無形性
  - (2)不可分割性
  - (3)同質性
  - (4)易消滅性

(3)27.有關醫院管理的特殊性，何者為非？

- (1)全民健保實施後，醫院大部分的收入來自保險單位
- (2)醫療服務的提供必須雙方同時在場
- (3)醫療服務的需求彈性大
- (4)醫療服務的供需雙方資訊不對等

(1)28.下列何者不在醫療法中規定醫師於手術前應說明事項中？

- (1)手術的費用
- (2)手術的原因
- (3)手術的併發症及危險性
- (4)手術成功率

(4)29.提供病情穩定且日常生活有障礙之病患，接受積極治療或復健服務而設置的病床，屬於何種病床？

- (1)一般病床
- (2)特殊病床
- (3)急性病床
- (4)慢性病床

(2)30.一個醫療機構要設立，第一站要去：

- (1)醫師公會
- (2)衛生局
- (3)國稅局
- (4)健保署

## 二、解釋名詞 4 題（每題 5 分，共 20 分）

- 1.何謂「臨床路徑」？
- 2.何謂「目標管理」？
- 3.何謂「ABC 存量分析法」？
- 4.何謂「管理方格(managerial grid)」？

## 三、簡答題 2 題（每題 10 分，共 20 分）

- 1.醫院的主要功能有哪些？
- 2.何謂 BCG(Boston Consulting Group)模式？