

管理學 試題

共 4 頁

准考證號碼

注意事項	試題卷右上角填上准考證號碼，請依題號順序在「答案卷」作答，考完後將「試題」及「答案卷」一併繳回。
------	--

一、選擇題(每題 3 分，共 60 分)

- _____ 1. 管理有四個功能：規劃、組織、領導，以及
(A) 效能 (B) 效率 (C) 魄力 (D) 控制
- _____ 2. 根據所屬組織層級來區分，「公司內由個別產品或服務形成的事業單位如何與同業競爭」為何種策略？
(A) 公司層次策略 (B) 事業部層次策略 (C) 功能層次策略 (D) 以上皆是
- _____ 3. 病患數量、病症及醫療需求的改變，都將造成醫院組織的機會或威脅，下列針對醫療服務的經營策略何者無法為醫院帶來助益？
(A) 檢視和評估來自於藥商、醫療用品商、媒體和同業等來源的資訊
(B) 不斷地瞭解病患的習慣、病症、醫療服務滿意程度、目前和潛在的醫療需求
(C) 有效擬定醫院經營策略，建構病患醫療服務系統，開發新醫療產品或服務
(D) 掌握病患的看病習慣與動向，藉以瞭解符合病患需求的醫療服務
- _____ 4. 在管理方格理論中，「極關心生產，但對員工漠不關心」的是指 (A) 工作導向型管理 (B) 中庸管理 (C) 放任管理 (D) 團隊管理
- _____ 5. 關於管理者如何促使他人努力以提高效率、提高效率，涉及管理者的工作內容或職能，稱為下列何者？
(A) 管理流程 (B) 管理技巧 (C) 管理功能 (D) 管理領導
- _____ 6. 下列何組織的成功與否是以利潤或虧損來衡量的？
(A) 營利組織 (B) 非營利組織 (C) 互惠式組織 (D) 財團法人組織。
- _____ 7. 以醫院為例，下列何者不屬於會影響醫院管理者決策與行為的利害關係人？
(A) 里長 (B) 藥商 (C) 護理師 (D) 病患

管理學 試題

共 4 頁

准考證號碼

注意事項	試題卷右上角填上准考證號碼，請依題號順序在「答案卷」作答，考完後將「試題」及「答案卷」一併繳回。
------	--

- _____ 8. 各功能部門根據策略性計劃來擬定部門目標與行動計畫之過程稱為
(A)策略規劃 (B)戰術規劃 (C)營運規劃 (D)排程規劃
- _____ 9. 在建立標準方面，強調控制的事項應該與達成組織的目標有關，則歸屬哪一項標準？
(A) 平衡性 (B) 攸關性 (C) 一致性 (D) 可行性
- _____ 10. 不同組織根據自身特點和經營需要，分析的具體內容有所差異，請問 PEST 分析法是用來分析下列何者？
(A) 任務環境 (B) 內部環境 (C) 間接環境 (D) 經濟環境
- _____ 11. 管理者所處的組織層級影響本身的工作內容，請問各階層主管的工作差異在於下列何者不同？
(A) 功能與重點 (B) 程度與專業 (C) 重點與程度 (D) 專業與功能
- _____ 12. 若管理者與員工存在目標、預期、觀念上的差異，將會造成
(A) 預期目標與執行結果的差距，為執行缺口
(B) 計畫與策略執行的差距，為策略缺口
(C) 預期目標與規劃結果的差距，為規劃缺口
(D) 客戶抱怨實際服務與預期的落差，為服務缺口
- _____ 13. 下列哪種排期工具可以用來追蹤控制各項活動的進度是落後？
(A) 因果圖 (B) 條型圖 (C) 柏拉圖 (D) 甘特圖
- _____ 14. 管理者可以用環境不確定性描寫環境的差異，然而決定環境不確定性主要是靠下列哪兩個指標？
(A) 豐富度、差異性 (B) 同質性、動態性 (C) 變化度、複雜度 (D) 單純性、異質性
- _____ 15. 策略管理中何者可以辨識和分析與何者有關的機會和威脅
(A) 企業所面臨的選擇 (B) 外部環境 (C) 為顧客服務的時間壓力
(D) 內部環境

管理學 試題

共 4 頁

准考證號碼

注意事項	試題卷右上角填上准考證號碼，請依題號順序在「答案卷」作答，考完後將「試題」及「答案卷」一併繳回。
------	--

- _____ 16. 管理者依照其層級、職位等可以加以區分，請問下列何種職位屬於第一線管理者？
(A) 人資部經理 (B) 護理長 (C) 主任秘書 (D) 院長
- _____ 17. 下列那一種領導風格最有效？
(A) 高定規，低關懷 (B) 低定規，低關懷 (C) 高定規，高關懷 (D) 低定規，高關懷
- _____ 18. 當行銷活動之間是否有高度的整合與控制時，可歸屬於下列哪項因素？
(A) 顧客哲學 (B) 整合行銷組織 (C) 策略導向 (D) 行銷資訊
- _____ 19. 組織文化限制管理者的作為，而此類的限制經常是隱含的，無法做成書面紀錄。請問下列有哪項準則是屬於這種狀態？
(A) 逾時工作或加班，並且報支加班費或申請補休假。
(B) 進行任何決策之前，先告知主管。
(C) 因簽約後違約，支付契約上的違約金。
(D) 產品達到 SOP 要求，依步驟製作。
- _____ 20. 管理者在問題解決過程中，找到好的解決方案之條件，不包括下列何者？
(A) 符合組織目標 (B) 應用較多資源 (C) 確定性高者 (D) 冒險性低者

二、問答題(每題 10 分，共 40 分)

1. 請說明產業生命週期 (Product Life Cycle, PLC) 可以分為那幾個階段？並以醫療產業為例進行說明在各階段中 醫院努力的行銷策略重點為何？
2. 西方國家將企業管理的精神與方法運用在醫療管理上，以提升效率。美國於

管理學 試題

共 4 頁

准考證號碼

注意事項	試題卷右上角填上准考證號碼，請依題號順序在「答案卷」作答，考完後將「試題」及「答案卷」一併繳回。
------	--

1980 年代推出「管理式照護」(Managed care)，使醫療管理現代化，促進效率提升。試述何謂管理式照護？並針對健康照護模式之進行管理優缺點點評。

3. 請敘述組織變革的概念與型態，並說明在變革的過程中會遇到哪些阻礙？而這些阻礙如何解決？試提出克服阻礙變革的方法，以及整體醫療組織變革的策略。
4. 請比較管理與領導的差異並區分交易型領導與轉換型領導。假設你是名醫院的院長，請問你還會利用哪些理論和方法來領導你的部屬？