

※ 注意：請於試卷內之「非選擇題作答區」依序作答，並應註明作答之部份及題號。

一、試說明品質改善對成本與利潤的影響為何？對一個組織而言，提供最高品質的服務是否對其最為有利？為何是或為何不是請說明之。(35%)

二、1. 請說明決策程序(decision making process)? (6%)

2. 以下的故事，如果你是法官，會如何解析與給建議? (6%)

“一個牧場主人養了許多羊。他的鄰居是個獵戶，院子裡養了一群兇猛的獵狗。這些獵狗經常跳過柵欄，襲擊牧場裡頭的羊羔。牧場主幾次請獵戶把狗關好，但獵戶不以為然，口頭上答應，可沒過幾天，他家的獵狗又跳進牧場橫衝直闖，咬傷了好幾隻小羊。忍無可忍的牧場主找鎮上的法官評理。聽了他的控訴，明理的法官說：「我可以處罰那個獵戶，也可以發佈法令讓他把狗鎖起來。但這樣一來你就失去了一個朋友，多了一個敵人。你是願意和敵人作鄰居呢？還是和朋友作鄰居？」「當然是和朋友作鄰居。」牧場主人說。「那好，我給你出個主意，按我說的去做。不但可以保證你的羊群不再受騷擾，還會為你贏得一個友好的鄰居。」法官如此這般交代一番。牧場主人連連稱是。”

3. 有哪些決策的偏差或錯誤(Decision making biases and errors)? (8%)

三、領導的理論包含早期的理論(early theories of leadership)、權變理論(Contingency theories of leadership)以及當代理論(Contemporary view of leadership)，請各舉出至少兩種的內容。(10%)
舉一個你最熟悉的領導者，描述哪些理論可以用來解釋或說明這位領導者。(5%)

四、在健保收入成長有限的情形下，許多大型醫院期望透過發展「國際醫療」、「旅遊醫療」，招攬歐美國家、中國大陸的民眾到台灣就醫，以增加醫院的營收及獲利。假設您是服務於某「區域層級」財團法人醫院之高階行政主管，奉命進行投入國際醫療市場之可行性評估。請回答下列問題：

1. 請利用麥可波特「五力分析」(Porter 5 force analysis) 工具，進行區域層級醫院投入國際醫療市場之「外部分析」(10%)
2. 面對已經提供國際醫療服務的醫院或潛在的競爭者，請利用麥可波特提出的三種競爭策略型態，分別舉出切入此市場可採行的具體策略有哪些？(6%)

五、運用 Big data (大數據、巨量資料) 進行行銷或管理是近年備受關注的議題。請回答下列問題：

1. 要符合能被稱為 Big data 的資料，需要具備哪些特性？(3%)
2. 請以醫院資訊系統為例，說明如何應用 Big data 於醫院的經營管理？(6%)
3. 承上，若這些 Big data 的應用需要額外的資訊科技 (information technology, IT) 軟、硬體投資，請說明有哪些常見的 IT 投資評估方法？(5%)

試題隨卷繳回