

1. 請回答下列兩題有關策略的問題: (20%)
 - 1) 請說明一般企業所採取的重要的成長策略有那些。
 - 2) 請針對醫學中心及健身中心個別提出一個你認為最適合的多角化策略,並說明理由。
2. 現任衛生署長大聲疾呼必須調整健保費率以解決財務虧損的情況,請問健保財務如果持續惡化,對醫院管理可能有何影響?醫院可以採行哪些因應措施? (20%)
3. 醫院對於服務品質的改善,在全民健保之後已有相當的進步,首先請定義醫療服務品質;日本的品管大師狩野紀昭,曾提出一個品質模式(KANO model),他將品質要素分為:(i) 無差異品質 (Indifferent quality)、(ii) 魅力品質 (Attractive quality)、(iii) 一維品質 (One-dimensional quality) 以及 (iv) 必要的品質 (Must-be quality),請定義或圖示,說明上述四種品質的不同,並討論狩野模式在醫院的可能實例及改善服務品質時的注意事項。(20%)
4. 某中小型醫院約 200 床,為在競爭激烈的市場取得永續營運,在某天院內一級主管會議上,院長宣布將導入某項品質改善策略,取得醫院競爭優勢。此一構想立刻獲得醫品主管(醫管背景)的附議,但是會計主管卻有些疑慮,表達推行新策略將會增加醫院成本,增加經營困難。請嘗試使用你所了解的管理理論或管理信念,評析此二不同立場觀點個別之正確處與盲點。(20%)
5. 你認為在大型醫院工作的醫管人員需具備那些核心能力,試擬出 5 項能力,以及擬出測量這些能力的題目(各 4 題,測量總分為 100 分),如果用此核心能力測量的標準,你認為你在那一項能力最強?並加以說明理由。(20%)