

社團法人台灣風險管理服務協會

2023 年第 2 期風險管理師及風險顧問證照考試試題卷

認證類別：風險管理師(TRM)

認證科目：危機管理(CM)

考生作答前，請先填寫答案卷「准考證號」並確認「應考類別」與「考試科目」

一、選擇題(25 題，每題 2 分)
1. 危機與風險的情境差異於：①前者：正負轉折點，後者：正負 ②前者：正負，後者：正負轉折點 ③前者：可衡量數據較多，後者：可衡量數據較少 ④前者：可衡量數據較少，後者：可衡量數據較多 A. ①③ B. ①④ C. ②③ D. ②④。
2. 危機管理與風險管理聚焦於：①前者：長期因應，後者：短期因應 ②前者：要害的主因，後者：變化的造因 ③前者：緊急應變處理，後者：平時處理風險 ④前者：短期因應，後者：長期因應 A. ①②③ B. ①②④ C. ①③④ D. ②③④。
3. 危機理論於何種論述提及：事件空間這麼廣，但被波及的標的卻很少，致發生危害 可能性微乎其微：A. 骨牌理論(domino theory) B. 團體迷思(groupthink) C. 蒼穹理論(big sky theory) D. 衝擊分析(impact analysis)。
4. 典型的商業危機來自：①未能實現特定目標 ②未能實現重要目標 ③異常情況 ④被揭露時 A. ①②③④ B. ①②③ C. ②③④ D. ①②③④。
5. 美國 911 事件重創財經產業，因其危機事件是屬： A. 突襲型危機 B. 眼鏡蛇型危機 C. 巨蟒型危機 D. 破壞型危機。
6. 發生商業危機事件大致源自於：①財會危機 ②人員道德危險 ③錯誤決策 ④人為災害 A. ①②③ B. ②③④ C. ③④① D. ①②③④。
7. 外部危機事件，包括：①資金週轉跳票 ②食安危機 ③供應鏈中斷 ④惡意被併 A. ①② B. ③④ C. ①②③ D. ①②③④。
8. 因危機事件導致公司聲請歇業終止或重組時，涉及的主要法遵有：①公司法 ②勞動基準法 ③僱傭契約 ④工廠法 A. ①② B. ③④ C. ①②③ D. ①②③④。
9. 從組織層級而言，成功的危機管理之條件是：A. 決策者反應的能力 B. 決策者對危機辨識能力 C. 決策者危機與轉機的認知與反應能力 D. 決策者運用智能科技的能力。
10. 以下哪個系統或單位執行危機事件負責調查、追蹤與報告： A. 危機指揮中心 B. 危機會報中心 C. 危機資源管理系統 D. 危機情境監測系統。
11. 哪一種敘述危機管理是相較可被接受的： A. 技巧重於觀念 B. 危機是轉機 C. 著重事後檢討 D. 不怕一萬，只怕萬一。
12. 危機管理之目標，包括：①處理平時天災或人禍 ②系統性風險 ③戰時的兵災 ④复合型災害 A. ①②③ B. ②③④ C. ①③④ D. ①②③④
13. 危機管理與危機處理之差異：①前者：整體，後者：特定 ②前者：一階段，後者：一系列 ③前者：仍需前後評估，後者：僅需後評估 ④前者：績效評估，後者：個案評估 A. ①②③ B. ②③④ C. ①③④ D. ①②④
14. 危機管理有三大內涵：①危機溝通 ②危機預防 ③危機處理 ④災後恢復。 A. ①②③ B. ②③④ C. ①③④ D. ①②④
15. 危機管理有三大概念模型是：①危機預防模式 ②危機準備模式 ③危機管理六階段模式 ④公私協力演進模型 A. ①②③ B. ②③④ C. ①③④ D. ①②④
16. 危機應變的首步驟是： A. 成立危機處理小組 B. 確立指揮系統 C. 警報與情資系統通報 D. 設定目標。
17. 成立危機處理小組與危機決策會議之間，設有協力： A. 各部會代表人 B. 跨部門代表人 C. 專業諮詢團隊 D. 相關利害關係人。

社團法人台灣風險管理服務協會

2023 年第 2 期風險管理師及風險顧問證照考試試題卷

認證類別：風險管理師(TRM)

認證科目：危機管理(CM)

考生作答前，請先填寫答案卷『准考證號』並確認『應考類別』與『考試科目』

- | |
|---|
| 18. 整合性危機管理系統是以_____為主要考量： A. 單一目標 B. 多元目標
C. 集合目標 D. 層級目標。 |
| 19. 危機已無可避免地轉換成災難時的回應政策包括：①醫療救援系統 ②災民收容
③難民潮 ④救難及撤離計畫 A. ①②③ B. ①②④ C. ②③④ D. ③④① |
| 20. 危機管理矩陣是用於：A.危機管理流程 B. 政策流程 C.風險管理流程 D.危機
管理與政策的流程。 |
| 21. 危機的產生正負面的結果，則產生_____： A. 價值最佳化 B. 價值機會性
C. 價值中立性 D. 價值不定性。 |
| 22. 危機的產生正負面的結果取決於_____危機管理之能力： A.決策者 B.危機小組
C.危機指揮中心 D.各部會。 |
| 23. 決策者回應危機的措施需具有_____，才能化危為安： A.多方案 B.責任制
C.自由度 D.責任及自由度 |
| 24. 在危機期間政府部門與公民、營利與非營利組織之間處於平等地位，以信任為
彼此協力之基礎，可稱 A. 互助災難模式 B. 公私協力模型 C. 公共服務責任
模式 D. 危機共存模式。 |
| 25. 極端危機事件發生，長期回復政策首要在於： A. 重建交通運輸系統 B. 污染
放射物之控制 C. 疾病衛生控制 D. 重建水電系統 |

二、申論題(5 題，每題 10 分)

- | |
|---------------------------------|
| 1. 風險管理師如何實踐「危機管理」步驟，請說明。 |
| 2. 商業危機主要與次要屬性為何？ |
| 3. 商業危機發生，具有哪四個階段的特徵？ |
| 4. 企業危機生命週期可分為哪五個階段？試說明每一階段的重點。 |
| 5. 企業發生危機期間，試寫出五種與員工溝通的方式。 |

//試題結束//