

# 社團法人台灣風險管理協會(TRMI)

## 112 年第 2 期 風險管理師證照考試試題卷

認證類別：風險管理師(TRM)

認證科目：危機管理(R03)

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
2. 俄烏戰爭或以哈戰爭的危機是屬： A. 非擴散且同質型 B. 擴散且異質型 C. 擴散且同質型 D. 非擴散且異質型
3. 企業面對仿冒、謠言或恐怖行為等緊急危害是屬何類型的危機： A. 內部且非人為危機 B. 內部且人為危機 C. 外部且非人為危機 D. 外部且人為危機
4. 企業危機內部來自：①不當風險策略 ②輕忽風險治理 ③違反商業道德 ④國際供應鏈重整 A. ①②③ B. ②③④ C. ①③④ 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. 企業危機外部來自：①市調失誤 ②價值改變 ③人口結構 ④法遵變革 A. ①②③ B. ②③④ C. ①③④ D. ①②③④
7. 企業為何需多關注各種危機與風險發生的可能性，其理由在於：①已有計畫的演練 ②重於拚業績 ③僅偏重少數種 ④擴大準備量能 A. ①②③ B. ②③④ C. ①③④ D. ①②③④
8. 因危機事件導致公司聲請歇業終止或重組時，涉及主要法遵有：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. 有效的危機管理，除了有計畫的演練與設置發言人外，尚需具備危機的：①預防計畫 ②處理計畫 ③處理手冊 ④管理小組 A. ①②③ B. ②③④ C. ①③④ D. ①②③④
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. 組織系統的洋蔥模式(onion model)第五層面是： A. 科技因素 B. 人為因素 C. 高階管理者心理 D. 組織結構
12. 「多算勝或少算不勝」或「種瓜得瓜或種豆得豆」描述何種情境： ①危機是轉機 ②平常就要做 ③動態互動 ④可能的結局 A. ①②③ B. ②③④ C. ①③④ D. ①②③④
13. 依危機生命週期而言，企業危機處理的重要階段在於： A. 醞釀期 B. 爆發期 C. 擴散期 D. 處理期與復原期
14. 企業發生危機期，其決策核心所受衝擊最大正處於： A. 醞釀期 B. 爆發期 C. 擴散期 D. 處理期與復原期
15. 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
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

# 社團法人台灣風險管理協會(TRMI)

## 112 年第 2 期 風險管理師證照考試試題卷

認證類別：風險管理師(TRM)

認證科目：危機管理(R03)

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」

C. 警報與情資系統通報 D. 設定目標
17. 各階層企業主管辨識企業危機因子，採用何種方法較適切： A. 市場訊號法 B. 危機列舉法 C. 報表分析法 D. 營運流程分析法
18. 企業危機管理引用損失分析法主要目的在於： A. 統計企業損失件數 B. 統計企業損失金額 C. 統計企業平均損失 D. 盤整危機事件發生的根本因素
19. 企業危機得以「轉機」，一部分來自於員工可承受：①壓力 ②耐力 ③持久力 ④必勝信念 A. ①②③ B. ②③④ C. ①③④ D. ①②③④
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. 成功的危機帶領者應遵守最重要的原則是： A. 重視效率 B. 充分授權 C. 勇於溝通 D. 培育人才
22. 危機帶領者的價值，來自於： A. 敏捷判斷力與最適資源配置 B. 充分授權與勇於溝通 C. 全盤思考與謹慎思量 D. 重視效率與培育人才
23. 面對危機或風險，應用腦力激盪法(brainstorming)需具備條件：①參與者 6~15 位 ②互為評論 ③自由思考 ④創意發想 A. ①②③ B. ②③④ C. ①③④ D. ①②③④
24. 名目團體技術法(Nominal group technique)與德爾菲法(Delphi method)之差異： A. 前者是採問卷/後者是由學者專家自由表述 B. 前者由學者專家自由表述/後者是採問卷 C. 兩者皆是結構式的技術 D. 兩者皆採分解問題處理
25. 通常，在發生危機當下且面對社會質疑時，先誰來溝通： A. 危機小組 B. 緊急應變小組 C. 組織負責人 D. 派任的發言人
二、申論題(5 題，每題 10 分)
1. 就企業情境樣態、施作時機、施作模式、風險溝通及處理方式等項目，以區別危機管理(cries management)與風險管理(risk management)的差異，請用表格分項依序說明。
2. 何謂破窗理論(Broken windows theory)? 並以「假資訊」致「認知失序到國家安全」的五個連續階段，請舉例並扼要說明。
3. 何謂鯰魚效應(Catfish effect)? 並以「企業經營危機」致「自立向上轉機」的五個連續階段，請舉例並扼要說明。
4. 如何撰寫危機應變計畫書內容與其務實執行，請扼要說明。
5. 影響危機處理的因素，請扼要說明。

//試題結束//