

# 社團法人台灣風險管理協會(TRMI)

## 111 年第 2 期「風險管理師」證照考試歷屆試題卷

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」

111 年第 2 期

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複合型災害	A. ①②③ B. ②③④ C. ①③④② 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

# 社團法人台灣風險管理協會(TRMI)

## 111 年第 2 期「風險管理師」證照考試歷屆試題卷

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」

- |   |
|---|
| 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<br>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<br>A. ①②③ B. ②③④ C. ①③④② D. ①②④        |
| 16. 危機應變的首步驟是：<br>A. 成立危機處理小組 B. 確立指揮系統<br>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：<br>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                       |
| 18. 整合性危機管理系統是以_____為主要考量：<br>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<br>A. ①②③ B. ①②④ C. ②③④ D. ③④①          |
| 20. 危機管理矩陣是用於：<br>A. 危機管理流程 B. 政策流程<br>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_____：<br>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：<br>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：<br>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<br>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<br>A. 重建交通運輸系統 B. 污染放射物之控制<br>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，存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//

# 社團法人台灣風險管理協會(TRMI)

## 111 年第 2 期「風險管理師」證照考試歷屆試題卷

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」

112 年第 2 期

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)

## 111 年第 2 期「風險管理師」證照考試歷屆試題卷

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	
<b>二、申論題(5 題，每題 10 分)</b>	
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//