

中華民國人壽保險管理學會
100 年度春季壽險管理人員暨核保理賠人員測驗
科目：管理與資訊

試 場 規 則

- 一、每次測驗時間為 100 分鐘。
- 二、參加測驗人員憑身分證件（限用中華民國身分證、有效期間內之駕駛執照、護照正本、附有相片之健保 IC 卡、外僑永久居留證或大陸配偶領有長期居留證件）及准考證入場，無身分證件者以缺考計。
- 三、測驗開始後未滿 30 分鐘不准出場，超過 15 分鐘仍未入場者均以缺考計。
- 四、參加測驗人員應依准考證上所載之場次及試場座號對號入座，否則均以缺考計。
- 五、禁止攜帶參加測驗證件、文具以外之物品進入試場，否則以違規論並以 0 分計算該次測驗成績。
- 六、測驗進行時，參加測驗人員禁止左顧右盼、使用電子通訊設備、交談等，企圖舞弊之情事，否則以違規論並以 0 分計算該次測驗成績。
- 七、答案紙上不得出現任何與作答無關之註記，否則以缺考計。
- 八、繳卷時，請繳回答案紙，並請監考人員於該參加測驗人員之入場通知上簽章。
- 九、參加測驗人員如有疑問（如准考證號碼與答案紙號碼不同、試題印刷不清等情形），應舉手表示，待監考人員近身時方可提出。

一、選擇題：單選題(每題3分，共60分)

1. 有關管理資訊系統，下列敘述何者不正確？
 - (A) MIS 是人機系統。
 - (B) 系統設計通常採由下而上 (bottom-up) 的方式。
 - (C) 建立一個充實的資料庫基礎是考慮彈性的一個良好出發點。
 - (D) 要預期「莫非定律」(Murphy's Law) 會發生。

2. 有關「公司治理」(Corporate Governance)，下列何者正確？
 - (A) 俗稱「公司內部管理」。
 - (B) 通常涉及專業經理人員之專業技能及決策技能。
 - (C) 能發揮監察人功能是政府對「公司治理」的核心要求之一。
 - (D) 指總裁等高階主管之策略管理。

3. 根據 J. P. Morgan 的報告，網路顧客購物所考慮的最主要因素是
 - (A) 顧客服務
 - (B) 價格因素
 - (C) 及時送達
 - (D) 訂購方便

4. 專家系統(Expert System) 的組成有四大部份:知識庫,推論引擎,知識取得模組，以及
 - (A) 交談解答介面
 - (B) 修復改錯介面'
 - (C) 監視控制介面
 - (D) 策略資訊介面

5. 下列有關物件導向(Object Oriented)程式設計的描述，何者有誤？
- (A) 運用義大利麵條式編碼。
 - (B) 先建立好零件，再依需求組合。
 - (C) 比傳統高階程式語言所需的程式寫作少。
 - (D) 利用三個基本法則：封裝、繼承、多型。
6. 下列產業中，較適合「價值店」(value shop)的產業是
- (A) 電話郵件
 - (B) 銀行保險
 - (C) 運輸快遞
 - (D) 法律訴訟
7. 在控制研發(R&D)功能時，下列哪一項工具幾乎可以應用到每一種控制活動？
- (A) 甘特圖
 - (B) 流量分析
 - (C) 抽樣分析
 - (D) 比率分析
8. 下列何種MNC(多國企業公司)策略的資訊系統是控制寬鬆，分散策略決策？
- (A) 全球化策略
 - (B) 多國籍策略
 - (C) 國際化策略
 - (D) 跨國策略

9. 有關企業資源規劃(ERP)系統導入的問題，下列何者有誤？

- (A) ERP 系統的成本通常是很昂貴，效益卻是不容易評估的
- (B) 在新舊系統轉換過程，要使用中介軟體來連結 ERP 和舊有系統，這是浪費時間和金錢的。
- (C) 系統整合較困難是導入失敗的原因之一。
- (D) 組織結構與企業文化之重大改革不能歸因於採用 ERP 系統。

10. 從階層式組織到網絡式組織所產生的差異，下列何者是正確的方向？

- (A) 從員工成本到員工資產
- (B) 從授權到指揮
- (C) 從鬆散結構到高度結構
- (D) 從委派領導到管理

11. 諾貝爾獎得主艾克羅夫 (G. Akerlof) 證實，下列何者可能造成市場的逆選擇或不利選擇？

- (A) 負回饋
- (B) 負熵
- (C) 差異化
- (D) 不對稱資訊

12. 有關模式分類中，所謂「啟發模式」是指

- (A) 利用邏輯的方法
- (B) 利用科學的比較
- (C) 利用數據加上決策者的判斷
- (D) 利用決策者的經驗與直覺

13.創造力之發揮過程是指下列哪些步驟

- (A) 專，斷，圖，方，慮
- (B) 專，斷，圖，頓，研
- (C) 專，深，孵，頓，研
- (D) 專，孵，頓，方，選

14.下列敘述何者有誤？

- (A) 傳統的管理理論很強調財務的控制。
- (B) 最好的控制活動，是在事前的預期控制。
- (C) 所有傳統的控制工具都是直接的。
- (D) 控制本身就應包含工作目標與工作方案。

15.有關企劃的要素面，下列靜態性計劃文件，何者可說是「知識管理」的主題？

- (A) 公司願景
- (B) 辦事細則
- (C) 作業程序
- (D) 操作標準

16.按照對新產品「採用」時間遲早來劃分，所謂「從未採用者」與「創新者」的人數共約佔：

- (A) 2.5%
- (B) 16%
- (C) 5%
- (D) 10%

17.有關產品市場策略與研究發展策略的關係，下列何者正確？

- (A) 「市場滲透」與「產品發展」均採攻擊性策略
- (B) 「產品發展」與「分散多角化」均採攻擊性策略
- (C) 「市場發展」與「產品發展」均採攻擊性策略
- (D) 「市場滲透」與「分散多角化」均採攻擊性策略

18.有關最適資本結構，下列敘述何者正確？

- (A) 摩米(Modigliani and Miller)兩氏認為舉債與淨值籌資存在最適組合。
- (B) 折衷學派認為公司確有最適資本結構存在，公司可依自己意思在最適結構範圍內舉債
- (C) 摩米理論假設企業風險和資本市場之財務風險有關
- (D) 傳統學派認為最適資本結構存在，其平均資金成本曲線較折衷學派為平坦

19.任何激勵制度之設計必須考慮三種因素，並藉由三者之交互作用才能對組織成員有激勵向上之吸引力。下列何者不屬此三種因素之一？

- (A) 控制
- (B) 個人
- (C) 工作
- (D) 工作環境

20.赫滋伯（Herzberg）所主張的第二類因素(激勵因素)等於馬斯洛（Maslow）的

- (A) 安全、尊嚴、自我實現慾望
- (B) 社交、尊嚴、自我實現慾望
- (C) 社交、自我實現慾望
- (D) 尊嚴、自我實現慾望

二、填充題：(每格 2 分，共 20 分)

1. 決策理論將決策分成：確定情況下決策、___(1)___情況下決策，以及不確定情況下決策。
2. 發展 MIS(管理資訊系統)最重要的因素是___(2)___。
3. 分散式系統對於集中式系統來說，具有___(3)___ 以及 提高系統整體表現的優點，但是較集中式系統來得複雜許多，尤其是___(4)___ 的相關議題。
4. 一般常見的實習訓練程序應有：A. ___(5)___ B.實施順序 C.訓練單位在實習訓練時之職能，其基本責任是___(6)___。
5. 擴大視野，深入服務的行銷觀念，已從行銷研究、市場區隔...等再走入顧客價值、顧客___(7)___，以及維持顧客___(8)___關係之新領域。
6. 決策樹法的重心是在___(9)___，而序列決策法是重視___(10)___。

三、問答題：(每題 10 分，共 20 分)

1. 麥格列哥 (Douglas McGregor) 所提出的 Y 理論，其內容為何？試述之。
2. 企業流程再造 (BPR) 的關鍵成功因素有哪些？試列舉五項較重要者。