

中華民國人壽保險管理學會
101 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、 單選題（每題 1.5 分，共 75 分，答錯不倒扣）

1. 資訊系統經濟評估，有以經濟可行性配合組織可行性的概念，其中成本效益最佳化的方案，是指配合
 - (A) 企業轉型
 - (B) 變革管理
 - (C) 組織學習
 - (D) 人事訓練

2. 有關管理資訊系統，下列敘述何者不正確？
 - (A) 系統設計通常採由上而下（top-down）的方式。
 - (B) 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。
 - (C) 要預期「雷利定律」（Reilly's Law）會發生。
 - (D) MIS 是人機系統，且專為高階層管理者提供資訊而設計。

3. Rayport（2001）的顧客介面之 7C 模式，下列何者不屬其中？
 - (A) 情境（Context）
 - (B) 客製化（Customization）
 - (C) 商業（Commerce）
 - (D) 競爭（Competition）

4. 有關資訊科技和網際網路影響五力分析 (five forces analysis)，下列何者有誤？

- (A) 資訊科技可做到個人化及大量客製化
- (B) 資訊科技可改變供應商力量的平衡
- (C) 資訊科技可產生新產品或新市場
- (D) 資訊科技基礎建設大部份容易維持競爭優勢

5. 下列產業中，較適合「價值網路」(value network)的產業是

- (A) 交易所
- (B) 管理顧問
- (C) 廣告代理
- (D) 製造業之水平市場

6. 下列敘述何者正確？

- (A) 護持型科技觀察顧客如何使用產品。
- (B) 護持型產品過分追求產品的功能。
- (C) 擾亂型科技開始商品化時，通常是在主流市場。
- (D) 致命型科技傾聽顧客說要什麼產品。

7. 下列敘述何者錯誤？

- (A) 異動資訊系統 (TPS) 與狹義的管理資訊系統 (MIS) 是注重在系統開發人員的流程到吸引使用者之注意。
- (B) 決策支援系統 (DSS) 或專家系統都需要大量的資料分析與決策支援程度。
- (C) 行銷資訊系統 (MKIS)、資料採勘、需要大量的資料分析，解釋資訊，並做許多的決策支援。
- (D) 一般異動處理系統雖然異動次數大，但是每筆異動處理的資料分析不多，主要是控制。

8. 有關資訊系統開發，下列何者有誤？

- (A) 生命週期法 (SDLC) 又稱為瀑布模式 (waterfall model)，是開發資訊系統的傳統方法。
- (B) 生命週期法到了系統設計與程式設計階段，使用者的參與時間越來越多。
- (C) 結構化設計的方法強調由上而下 (top-down) 定義子系統。
- (D) 當子系統邊界與介面都定義了，在高階層的子系統設計當中，可以將低階層的子系統定義為黑箱 (black box)。

9. 下列有關物件導向 (Object Oriented) 程式設計的描述，何者有誤？

- (A) 是站在人性化的觀點，思考程式的邏輯。
- (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多。
- (D) 具有高整合的特性。

10. 與人類專家相比，專家系統具備了一些主要特性，下列相關敘述何者有誤？

- (A) 起步發展時需花一筆不少的錢，但日常操作成本比人類專家便宜很多。
- (B) 能輕易將知識傳遞或複製。
- (C) 對於費時及重複性高的問題比人類專家有更佳的表現。
- (D) 當問題的知識牽涉較廣，就必須靠專家系統處理。

11. 下列何種 MNC（多國企業公司）策略的資訊系統是控制嚴格，集中策略決策？

- (A) 全球化策略
- (B) 多國籍策略
- (C) 國際化策略
- (D) 跨國策略

12. 下列有關資料採勘（data mining）的敘述，何者不正確？

- (A) 其分析可找出「哪些顧客可能會離開並到競爭者那邊」。
- (B) 可以分析顧客的終身價值。
- (C) 其分析步驟從模式類型開始。
- (D) 顧客服務、詐欺分析及決策支援均包含在其分析項目中。

13.下列有關管理資訊系統的敘述，何者不正確？

- (A) 發展 MIS 最重要的因素是管理者高度的參與。
- (B) 資深管理者所需的資訊問題多數是每次不同，並難以預測；故建立這類資訊系統可能成本效益不划算。
- (C) 計劃和智慧型資訊系統可以克服管理者對未來導向資訊需求的問題，並使問題不再存在。
- (D) MIS 要設計出從許多來源去整合資訊，而不完全依賴作業資訊系統。

14.有關產品生命週期，產品「創新」策略在哪一階段就應開始引進？以對付群攻而來之「跟隨競爭者」。

- (A) 新品上市階段
- (B) 成長階段
- (C) 成熟階段
- (D) 衰退階段

15.下列何者屬於「系統風險」？

- (A) 市場風險及管理風險
- (B) 產業風險及週期性財務槓桿風險
- (C) 購買力風險及週期性營運槓桿風險
- (D) 利率風險及產業風險

16.有關產品市場策略與研究發展策略的關係，下列何者有誤？

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

17.下列有關人員推銷之敘述，何者有誤？

- (A) 人員推銷是行銷的直線（Line）作戰單位。
- (B) 成本較高
- (C) 較為完整
- (D) 較不具彈性

18.根據 Nolan 的階段理論（Stage theory），一個組織的資訊系統會經過 6 個階段的成長過程，其中何種階段因為電腦資源不足且發展人力不夠應付，因而訂定收費方法、優先等級等措施？

- (A) 擴散階段
- (B) 控制階段
- (C) 資料經營階段
- (D) 整合階段

19.對於主機代管（Internet Data Center，IDC）的特色，下列何者描述為錯誤？

- (A) 以提供應用軟體為主。
- (B) 供應商透過集中管理之方式提供服務。
- (C) 供應商必須以租賃契約的方式來保證服務。
- (D) 從資訊委外到應用服務提供（ASP）是由普及性的廣度轉向豐富性的深度。

20.下列何種工具功能幾乎可以應用到研究發展的每一種控制活動上？

- (A) 現金流量分析
- (B) 非機率抽樣
- (C) 機率抽樣
- (D) 比率分析

21.汽車自動排檔裝置，早在汽車發展初期即已存在，但等到 1939 年重新推出後，才被迅速接受。公司對上述的差別優勢，即為

- (A) 創新優勢 (Innovation Advantage)
- (B) 發明優勢 (Invention Advantage)
- (C) 重建優勢 (Rebuilding Advantage)
- (D) 支撐優勢 (Supporting Advantage)

22.下列何者不屬於通常生產所需之生產因素？

- (A) 土地
- (B) 時間
- (C) 情報資訊
- (D) 產品

23.下列哪一項是屬於企業「政策」所選擇的特性範圍？

- (A) 秘密性大
- (B) 涵蓋面小
- (C) 效力期間長
- (D) 需支用重大資源之突破措施

24. 計劃過程中所設定的未來期望理想點，常常比過去事實的自然延伸為高，形成

- (A) 手段缺失
- (B) 隨意點派方案
- (C) 目標缺口
- (D) 以上皆非

25. 決策之第二步是

- (A) 診斷問題
- (B) 備選決策
- (C) 創造力的培養
- (D) 目標意圖之澄清

26. 為減少不完整情報之危險性，或為提高「完整情報」(Perfect information) 對決策之價值，必須

- (A) 完全當機立斷
- (B) 完全委請顧問
- (C) 花用相當研究成本
- (D) 以上皆非

27. 下列有關管理幅度 (Span of control) 之敘述，何者有誤？

- (A) 傳統的觀念認為，理想的管理幅度是 8 至 10 人。
- (B) 現代的觀念認為管理幅度視信息溝通速度而定，與單位績效無關。
- (C) 採「扁平」式組織結構之管理幅度可以大到某種程度 (但有條件)。
- (D) 影響因素包括「工作目標的明確性」。

28. 下列何者是成功領袖的第一基礎條件？

- (A) 有領導風格
- (B) 有特質
- (C) 有權威
- (D) 有願景

29. 行銷策略組合 4P 中的第一要素（第一 P）是指：

- (A) 價格策略（Pricing strategy）
- (B) 推廣策略（Promotion strategy）
- (C) 產品策略（Product strategy）
- (D) 配銷策略（Place-distribution strategy）

30. 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) 差異化
- (C) 不對稱資訊
- (D) 負熵

31. 創造力具體性的出現，大約遵行五步驟，其中第三步是指那一個階段？

- (A) 深思熟慮（Deliberation）
- (B) 專精貫注（Saturation）
- (C) 研磨涵納（Accommodation）
- (D) 孵化靜待（Incubation）

32.倡導目標管理(Management by Objectives)及自我控制(Self-Control)的是

- (A) 史隆 (Alfred P. Sloan)
- (B) 柏金斯 (C. Northcote Parkinson)
- (C) 福特 (Henry Ford)
- (D) 杜魯克 (Peter Drucker)

33.「權利與責任對等」及「員工穩定原則」均是屬於

- (A) 艾默生的效率 12 原則
- (B) 泰勒的科學管理原則
- (C) 安松尼的責任中心論
- (D) 費堯的 14 管理原則

34.設計管理情報資訊的第一個步驟

- (A) 選擇衡量指標
- (B) 數量化成功之標準
- (C) 決定所需情報
- (D) 找出關鍵因素

35.從事研究發展部門的領導時，史天納 (George A. Steiner) 主張在基本研究階段時，管理者應採用

- (A) 比較獨裁式的領導
- (B) 比較民主式的領導
- (C) 比較放任式的領導
- (D) 比較管制式的領導

36. 一個公司的行銷經理所應從事之活動使命可歸納為三大項，下列何項不屬其中？

- (A) 行銷研究
- (B) 產品設計及產能規劃
- (C) 顧客滿足之確保
- (D) 行銷組合策略之運用

37. 亞當斯 (J.S. Adams) 認為員工在工作時所感到之_____程度，會影響工作績效 (Performance) 及滿足 (Satisfaction)

- (A) 期待 (Expectancy)
- (B) 溝通 (Communication)
- (C) 平衡 (Equity)
- (D) 自我映像 (Self-image)

38. 按照對新產品「採用」時間遲早來劃分，所謂「創新者」(Innovators) 的人數約佔：

- (A) 13.5%
- (B) 5 %
- (C) 34%
- (D) 2.5%

39. 生產管理之推行有 5 項管理原則，下列何者不屬之？

- (A) 「計劃第一」管理原則
- (B) 「科學」管理原則
- (C) 「重點」管理原則
- (D) 「創新發展」管理原則

40. 下列何者不是運用委員會 (Committee) 的理由？

- (A) 代表不同權益組合。
- (B) 避免採取某項行動。
- (C) 為要快速解決問題
- (D) 團結原已分散的權力。

41. 有關工作分析之方法，下列何種方法需要有高度的訓練才能勝任？

- (A) 調查資料分析方法
- (B) 觀察方法
- (C) 面談方法
- (D) 實地分析的方法

42. 採取「多品牌」(Multibrand) 策略，一般而言有四個理由，下列何者並不在其中？

- (A) 網住游離不定的購買者。
- (B) 涵蓋不同市場區隔。
- (C) 以低價產品吸引顧客購買較高價之產品。
- (D) 自我激勵

43. 豐田 (Toyota Motor) 的競爭優勢建立在「三河商法」。下列何者不屬這三個主要原則？

- (A) 批量生產
- (B) 吝嗇精神
- (C) 協調控制
- (D) 無債經營

44. 有關知識管理，下列敘述何者不正確？

- (A) 知識管理將知識經濟的層次，從國家縮小到企業組織。
- (B) 並非只有服務業和知識產業才需要知識管理。
- (C) 知識管理的重點是轉知識為企業的獲利能力或企業的價值。
- (D) 彼得聖吉（Peter Senge）認為「系統思考」是以內隱知識為主。

45. 「如果匯率降低 10%，則生產方式是否改變？」可以說明_____，在決策支援系統中，這是一個強調的特點，並可提高資訊的價值。

- (A) 風險分析
- (B) 資訊經濟分析
- (C) 知識經濟分析
- (D) 敏感性分析

46. 有關「知識創新」的步驟，所使用的「IT 支援」是

- (A) 專家系統
- (B) 文件庫
- (C) 知識資料庫
- (D) 資料探勘

47. Gulati 提出混合商務的策略；從網路公司和實體公司的完全整合到完全分離有幾種策略？

- (A) 4 種
- (B) 5 種
- (C) 6 種
- (D) 7 種

48. 曾以「管理行為」(Administrative Behaviour)一書挑戰傳統經濟學「完美情報」之假設，並獲得諾貝爾經濟學獎，正式奠定「管理科學」在經濟活動中「掛帥」的地位。這位學者是

- (A) 費堯 (Henry Fayol)
- (B) 賽蒙 (Herbert Simon)
- (C) 杜魯克 (Peter Drucker)
- (D) 安松尼 (Anthony)

49. 承上題，該位學者並確認經理人員 (主管)，的工作重心在於

- (A) 計劃
- (B) 執行
- (C) 協調
- (D) 決策

50. 一般而言，研究發展目標之設立構想來源有三，下列何者不在其中？

- (A) 市場研究及銷售目標
- (B) 生產目標
- (C) 財務目標
- (D) 研究部門自行發掘的科學試探

二、 複選題（每題 2.5 分，共 25 分。該題答案選項必須全部正確方可得分）

51.布列克（Blake）與莫頓（Mouton）的「管理調配架構」（Managerial grid）學說，認為主管對部屬支領導作風，可視他們

- (A) 對公司生產力的關心程度。
- (B) 對部屬善惡的關心程度。
- (C) 對任務導向的關心程度。
- (D) 對部屬利益的關心程度。
- (E) 對人群關係導向的關心程度。

52.細心設計的完整之公司組織設計成果文件，包括下列哪幾種？

- (A) 工作說明書
- (B) 職責說明書
- (C) 核決權限表
- (D) 管理作業制度
- (E) 人員配置表

53.下列敘述何者正確？

- (A) 傳統的管理理論很強調財務的控制。
- (B) 企業經營最有效的控制方式為確保經理人員的高素質。
- (C) 傳統的控制工具都是間接的，乃基於人類都會犯錯的假設。
- (D) 經由維持管理人員素質水準來控制經營績效屬直接的工具，其立論基礎乃深信可做到使錯誤減至最少。
- (E) 「控制」本身就應包含工作目標與工作方案。

54.下列有關預算制度的敘述，何者正確？

- (A) 「零基預算」與「傳統式預算」皆以「未來目標」之有效達成為使命。
- (B) 比起政府機關，企業界有效經營者較喜歡零基預算。
- (C) 零基預算較能適應動態環境的變化，可以說是動態決策之預算制度。
- (D) 「零基預算」是「企劃預算」的延伸。
- (E) 傳統式預算較企劃預算制度重視「系統分析」的觀念及技巧。

55.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) 從指揮到授權
- (C) 從風險管理到風險避免
- (D) 從鬆散結構到高度結構
- (E) 從資訊管理擁有到資訊共享

56.陳定國的管理程序為管理五功能及共同三因素的整合。請選出名列該五功能及三因素之中的選項：

- (A) 創新、研發
- (B) 決策、協調
- (C) 用人、指導
- (D) 人事、行銷
- (E) 計劃、組織

57.下列有關資料庫系統的描述何者正確？

- (A) 可減少重複的資料。
- (B) 可以避免資料不一致的狀況。
- (C) 資料庫的資料可以共用，而且是可以同時共用。
- (D) 資料庫系統是集中式管理。
- (E) 在開發資料庫應用程式時，不可以不理會其他應用程式也在存取同樣的資料。

58.資訊系統經濟評估方法中，將各個可行方案按照各項成本及效益，加以評分，依據權數加總，以分數最高者為選擇方案。這是指：

- (A) 成本效益分析
- (B) 資訊經濟法
- (C) 標竿評估法
- (D) 價值分析
- (E) 加權評分法

59.有關智慧資本的評估指標及其評估目的，下列敘述何者正確？

- (A) 平衡計分卡以 1.財務 2.顧客 3.執行力 4.學習與成長 四項指標來評核組織績效。
- (B) 以「有經驗員工的離職率」來評估知識基礎的深度。
- (C) 以「重複顧客的百分比」來評估顧客關係的穩定性。
- (D) 以知識管理系統的使用率來評估有效運用知識管理系統的能力。
- (E) 以「每位員工平均教育訓練費用」來評估對知識管理的承諾。

60.美國哈佛大學麥克·波特（Michael Porter）曾提出產業競爭優勢之五力分析，請選出名列該五力之中的選項。

- (A) 供應商
- (B) 策略規劃
- (C) 市場需求
- (D) 代替競爭者
- (E) 顧客