

中華民國人壽保險管理學會
101 年秋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. 有關會計原則之處理，下列敘述何者有誤？
 - (A) 為使表達的數字更具透明意義，可以將「資產估價基礎」(Valuation Basis of Assets) 予以附註說明。
 - (B) 一般營利企業多採「權責發生制」會計來裁決損益。
 - (C) 帳目處理必須力求以客觀事實為依據。
 - (D) 企業以「清算價值」為重要假設關鍵。

2. 有關企業間相互依賴關係，下列敘述何者有誤？
 - (A) 各個水平競爭之平衡狀態，沒有互相依賴之關係存在。
 - (B) 乃是「專門化」程度加深的結果。
 - (C) 可能發生於研究發展的「創新」。
 - (D) 可能發生於廣告投資所引起之顧客「購買行為」。

3. 下列有關員工教育訓練之敘述，何者有誤？
 - (A) 訓練與考核必須相輔而行，又必須與升遷調職相配合。
 - (B) 「一般教育課程」與員工的目前工作要有直接關係。
 - (C) 訓練單位在實習訓練時的基本責任是計畫的擬定與執行考核。
 - (D) 實習訓練的實施順序，第一為教師的訓練。

4. 評估比較備選對策時，下列之考慮何者有誤？
 - (A) 比較備選對策之優劣的階段，其氣氛乃是嚴肅挑剔
 - (B) 應用「滿意」原則和「緊要」原則協助決策者簡化思考過程
 - (C) 檢討「價值遞減原則」之實際運用，對比較備選方案甚有助益
 - (D) 評估比較備選對策間之優劣後果時，為簡化比較的過程，應重視彼此差異之處，但不應該忽略共同部份。

5. 有關「公司治理」(Corporate Governance)，下列何者有誤？
 - (A) 俗稱「公司外部管理」。
 - (B) 通常不涉及專業經理人員之決策技能。
 - (C) 包括總裁等高階主管之策略管理。
 - (D) 提升資訊透明度是政府對「公司治理」的核心要求之一。

6. 下列敘述何者有誤？

- (A) 賽蒙 (Herbert Simon) 曾與馬曲 (James March) 合作出版《組織》(Organization) 一書。強調公目標，私目標及社會目標三者必須一舉而得之。
- (B) 上項《組織》一書之出版乃為補救「科學管理」派及「人群關係」派之兩極端缺點。
- (C) 在 1958 年賽蒙與馬曲提出「組織」論之前，就有德國人韋伯 (Max Weber) 提出理想中之組織形態，名叫「官僚組織」(Bureaucracy)。
- (D) 《組織》一書有關個人，組織，與社會利益三者一體的思想，部分源自柏納德 (Chester Barnard) 所著的《創造性經驗》(Creative Experience) 一書。

7. 下列敘述何者有誤？

- (A) 整個管理五功能的過程都有「決策」活動存在。
- (B) 「有效經理」(Effective Managers) 寧願多「遠慮」而少「近憂」。
- (C) 講求現代管理，應以局部性分析 (Partial Analysis) 為決策基礎，以求效率。
- (D) 以「平衡計分卡」(Balanced Scorecard) 之評鑑方法，來判斷股票上市公司之營運優劣，比用「財務性衡量指標」來判斷，前者比後者的被騙機率較低。

8. 費德勒 (Frederick Fiedler) 曾提出「三情境制宜」理論 (Three Situational Contingency Theory)，下列何者不屬其三情境因素之一？

- (A) 部屬工作目標內容之清晰確定程度
- (B) 部屬對主管能力威望之敬重程度
- (C) 主管對公司生產力之關心程度
- (D) 主管職位權力之大小

9. 在多數情形下，產品從發生構想到上市商品化為止，可能經歷六個階段，其中第四個階段是指

- (A) 市場試銷階段
- (B) 商業分析階段
- (C) 工程設計發展階段
- (D) 構想初步甄選階段

10. 下列何者是屬於傳統的控制技術，而非新興的技術？
- (A) 策略規劃預算制度 (Planning, Programming, and Budgeting System)
 - (B) 目標管理 (Management by Objectives)
 - (C) 線型規畫 (Linear Programming)
 - (D) 兩平點 (Break-Even Point)
11. 決策之第二步是
- (A) 備選決策
 - (B) 創造力的培養
 - (C) 目標意圖之澄清
 - (D) 診斷問題
12. 研究發展工作對收益貢獻的產生，可按研究發展的活動分為四類。下列何者不屬於該四類之一？
- (A) 基本研究
 - (B) 產品發展
 - (C) 諮詢顧問
 - (D) 控制協調
13. 有關股利政策學說，下列敘述何者與葛登理論 (Gorden Model) 之模型假設不同？
- (A) 沒有外界融資
 - (B) 公司壽命和盈餘流量永久不絕
 - (C) 須考慮稅賦問題
 - (D) 投資者預期報酬率大於成長率
14. 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) 網路應用不容易模仿
 - (B) 資訊科技可改變購買者力量的平衡
 - (C) 先入者優勢可能被睡醒的巨人所取代
 - (D) 資訊科技基礎建設若能變成無形的知識智慧資產，則較易維持競爭優勢

15. 動態(dynamic)系統是指所研究的系統因_____變化，而有不同的狀態。

- (A) 空間
- (B) 溫度
- (C) 時間
- (D) 效率

16. 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

17. 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)

18. 下列何者不屬於市場行銷研究之分析重心？

- (A) 市場潛力
- (B) 行銷策略
- (C) 顧客行為
- (D) 技術能力

19. 在控制研究發展(R&D)功能時，一項極有價值的工具，幾乎可以應用到研究發展功能的每一種控制活動上，這種工具是指

- (A) 甘特圖
- (B) 時間紀錄
- (C) 決策樹
- (D) 比率分析

20. 有關管理資訊系統(MIS)，下列敘述何者正確？

- (A) MIS 系統設計者不只需要具備電腦的知識。
- (B) MIS 只專為高階管理者提供資訊而設計的。
- (C) MIS 系統設計通常均採由下而上的方式。
- (D) 人工程序不可以用來達成整合。

21. 知識管理 (KM) 中，IT 的角色主要是

- (A) 網路基礎建設，促成供應鏈。
- (B) 促成新知識的形成與合成。
- (C) 促成新的流程。
- (D) 擾亂科技、破壞科技。

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

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

23. 陳定國的管理程序為管理五功能及共同三因素的整合。其中所謂共同三因素是指：

- (A) 創新、研發、控制
- (B) 決策、協調、資源運用
- (C) 人事、行銷、資源運用
- (D) 計劃、組織、控制

24. 下列何種策略,是指改良品或新產品使用一個已成功之品牌？

- (A) 品牌創造
- (B) 多品牌
- (C) 品牌延伸
- (D) 品牌追隨

25. 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

26. 諾貝爾經濟學獎得主賽蒙 (Herbert Simon) 認為管理行為是經理人員的專有工作，並確認經理人員的工作重心在於

- (A) 企劃
- (B) 考核
- (C) 控制
- (D) 決策

27. 下列何者是常見的防火牆種類？

- (A) 路由器過濾(router-based filters)
- (B) 通訊閘(gateways)
- (C) 電子簽章(electronic signatures)
- (D) 以上皆是

28. 賣新車可以獲利小，但加強對顧客貸款保險等服務是屬於下列何者的觀念與應用？

- (A) 虛擬價值鏈。
- (B) 利潤池。
- (C) 價值鏈。
- (D) 價值店。

29. 下列敘述何者正確？

- (A) 行為科學派的學者對組織的看法是最廣義的定義。
- (B) 塞蒙(H. Simon)認為組織必須有理智性(Rationality)。
- (C) 伯納德(Chester Barnard)認為組織必須具有耐久性(Durability)。
- (D) 以上皆不正確。

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

31. 按照對新產品「採用」時間遲早來劃分，所謂「創新者」(Innovators)加上「早期採用者」(Early Adopters)的人數約佔：

- (A) 9%
- (B) 13.5%
- (C) 16%
- (D) 34%

32. 有效經營管理的最終目標是

- (A) 專業經營與創新研究
- (B) 經營政策與公司治理
- (C) 全球化與自由化
- (D) 顧客滿意與合理利潤

33. 下列有關資料採勘(data mining)的敘述，何者有誤？

- (A) 其分析可以找出「我如何增加促銷的反應」但無法找出「一個顧客的終身價值是多少」。
- (B) 是將「資料倉儲」的資料取出分析得到一個樣式(pattern)，這個樣式可說明產品或顧客的關係。
- (C) 其分析步驟的第二步是問題類型。
- (D) 其分析可以找出交叉行銷的機會，也可以分析顧客的終身價值。

34. 史隆 (A.Sloan) 曾對通用汽車進行改革，提出下列管理模式：

- (A) 科學管理，大量生產
- (B) 分權經營，協調控制
- (C) 集中經營，全面品管
- (D) 批量生產，無債經營

35. 一個新專案投資是否有成功的希望，首先應通過

- (A) 財務（融資）可行性研究
- (B) 利潤（經濟）可行性研究
- (C) 風險分析
- (D) 市場行銷可行性研究

36. 下列有關資料庫系統的描述，何者有誤？

- (A) 減少重複的資料，避免儲存空間的浪費。
- (B) 資料庫的資料可以共用，但不能同時共用。
- (C) 資料庫系統是集中式控管，其安全上的風險比以往更大。
- (D) 資料不一致的狀況可以避免。

37. 下列何者不屬於群組決策支援系統的特性？

- (A) 倚重網路，成效導向
- (B) 解決結構化決策問題
- (C) 求共識為主，不一定要求產生最佳方案
- (D) 以討論管理和決策分析支援群體訂定決策

38. 網路的價值相當於其網路人數的平方。因此，網路應用的價值，相當於其網路使用人數的平方。這個敘述稱之

- (A) 吉爾德定律（Gilder's Law）
- (B) 賽吉摩定律（Sidgemore's Law）
- (C) 摩爾定律（Moore's Law）
- (D) 馬卡夫定律（Metcalf's Law）

39. 下列敘述何者有誤？

- (A) 通常一項研究貢獻的平均獲利期是三年。
- (B) 降低成本的研究成果只會在引入的第一年對盈餘有所貢獻，通常發生在未涉專利權時，競爭者會很快抄襲。
- (C) 產品改進的價值，通常可維持三年。
- (D) 產品在工程上的創新，即使無法獲有效專利保護時，其上市仍可假定具有十年的生命。

40. 與人類專家相比，專家系統具備某些主要特性，下列相關敘述何者有誤？

- (A) 起步發展及日常操作成本比人類專家貴了許多。
- (B) 能輕易將知識傳遞或複製,對新進人員所需相當多的訓練提供有效幫助。
- (C) 對於費時及複雜的問題比人類專家有更佳的表現。
- (D) 通常只使用於小範圍的特定知識領域。

41. 下列何者不是知識管理的目標？

- (A) 組織學習。
- (B) 留住專業人員，人力資源管理。
- (C) 減弱供應鏈管理。
- (D) 管理法律智慧財產。

42. 下列有關資訊系統委外之敘述，何者有誤？

- (A) 可利用委外，將分散式處理的企業文化變成集中式
- (B) 可利用委外，改變財務結構，將固定成本換成變動成本
- (C) 委外可能造成企業與自己的顧客或員工為敵
- (D) 委外可快速反應企業需求，但不利於企業的合併或取得

43. 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) 市場
- (B) 工作
- (C) 工作環境
- (D) 個人

44. 有關傳統預算與企劃預算比較，下列敘述何者正確？

- (A) 傳統預算較重視具體行動方案的規劃
- (B) 企劃預算較重視成果導向的精神
- (C) 傳統預算較重視系統分析的觀念
- (D) 企劃預算的理智化程度較低

45. 網路學習的市場可以分成兩個部份，一個是基礎建設，另一個則是

- (A) 內容提供
- (B) 管理工具
- (C) 編寫工具
- (D) 入口網頁

46. 下列敘述何者有誤？

- (A) 主要獲利來源的顧客,通常會率先使用擾亂型科技的產品。
- (B) 護持型產品過分追求產品的功能。
- (C) 擾亂型科技造成領先者優勢。
- (D) 護持型科技傾聽顧客說要什麼產品。

47. 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

48. 有關「專家系統」的建立開發，下列何者為錯誤？

- (A) 知識工程師通常扮演中樞的角色。
- (B) 專家系統只是居於一個輔助的地位。
- (C) 知識工程師決定系統內之決策法則與知識。
- (D) 在建立的過程並不強調經由測試而往前回饋的循環。

49. 有關物件導向(Object Oriented)的程式設計，下列何者是錯誤的？

- (A) 編碼時,將所需程式碼與資料都放在一起。
- (B) 物件是有屬性以及行為。
- (C) 其程式設計利用封裝,繼承,多型,三個基本法則。
- (D) 比傳統的高階程式語言所需的程式寫作多。

50. 下列何者不屬於網路服務架構的優點？

- (A) 公司不再彈性整合各種應用系統及資料庫。
- (B) 有效率的管理資訊科技。
- (C) IT 專業人力資源的節省。
- (D) 標準化和隨裝隨用 (plug-and-play)

二、複選題（每題 2.5 分，共 25 分。全對才給分）

51. 有關管理資訊系統，下列敘述何者正確？

- (A) 系統設計通常採由上而下 (top-down) 的方式。
- (B) 要預期「莫非定律」(Murphy's Law) 會發生。
- (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。

52. 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，且其效益是很容易評估的。
- (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) ERP 成本高，時程長，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。

53. 有關控制原理，下列敘述何者正確？

- (A) 企業經營最有效的控制方式為確保經理人員的高素質。
- (B) 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。
- (C) 「控制」本身不須包含工作目標與工作方案。
- (D) 傳統的管理理論很強調財務的控制。

54. 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) 現有競爭者
- (C) 顧客
- (D) 新進競爭者

55. 根據 Bryan(1995)的文獻:以下那幾種基本態度在建立組織安全政策可採用

- (A) 保持秘密的(secretive)
- (B) 審慎的(prudent)
- (C) 放縱的(permissive)
- (D) 放任的(laissez-faire)

56. 決策第六步須界定價值與目標之真義，包括

- (A) 目標-手段鏈 (End-Means Chain)
- (B) 多重價值目標 (Multiple Objectives)
- (C) 價值遞減作用 (Value Declining)
- (D) 公私價值順序 (Public-Private Value Order)

57. 有關非營利組織，下列敘述何者為真？

- (A) 其資本(基金)不分成股份，但可以移轉買賣
- (B) 其資本(基金)來源為捐贈，而非投資
- (C) 具有營利法人資格
- (D) 其年度結算盈餘只能再投入原基金內。

58. 下列產業中，較適合「價值網路」(value network)的產業是

- (A) 交易所
- (B) 銀行
- (C) 保險
- (D) 運輸

59. 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) 從指揮到授權
- (B) 從控制到擁有參與
- (C) 從委派領導到管理
- (D) 從資訊管理擁有到資訊共享

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

- (A) 社交慾望
- (B) 尊嚴慾望
- (C) 安全慾望
- (D) 自我實現慾望