

中華民國人壽保險管理學會
102 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。

壹、單選題：50 題，每題 1.5 分，共計 75 分

1. 下列敘述何者有誤？
 - (A) 「市場」一詞通常指「顧客」
 - (B) 真正對市場有影響力的大因素有供應商，有顧客，有併購者，三大因素
 - (C) 麥克·波特 (Michael Porter) 在 1980 年就以特定產業的市場三因素當基礎寫出著名的「競爭策略」及「競爭優勢」著作
 - (D) 現代企業的經營哲學是「市場導向」或「顧客導向」及「競爭導向」，而非「生產導向」

2. 影響某一主管人員工作表現的最直接環境是？
 - (A) 總體環境
 - (B) 超環境
 - (C) 市場環境
 - (D) 組織環境

3. 下列何者不屬於陳定國所主張的管理五功能？
 - (A) 計劃
 - (B) 組織
 - (C) 激勵
 - (D) 控制

4. 政府對「公司治理」有五個核心要求，下列何者不屬其中？
 - (A) 提升資訊透明度
 - (B) 發揮經理人功能
 - (C) 尊重利害關係人權益
 - (D) 保障股東權益

5. 倡導責任中心論 (Responsibility-Centers) 的學者是？
 - (A) 福特 (Henry Ford)
 - (B) 安松尼 (Robert Anthony)
 - (C) 麥格列哥 (Douglas McGregor)
 - (D) 威廉·杜蘭 (William C. Durant)

6. 重大的專案及情況比較不穩定的專案之決策分析，為防萬一，常需進一步進行第六步驟之分析，係指？
- (A) 敏感性檢定 (Sensitivity Test)
 - (B) 單一數值估計 (Single Estimate)
 - (C) 市場行銷可行性研究 (Marketing Feasibility Study)
 - (D) 財務融資可行性研究 (Financial Feasibility Study)
7. 產品生命週期在成熟階段的描述，下列何者有誤？
- (A) 市場上最主要的特色是競爭白熱化
 - (B) 採產品差異化策略和產品改良等
 - (C) 產品創新策略在本階段就應開始引進
 - (D) 對於推廣預算之控制比較寬鬆
8. 行為學派學者史勒諾 (B. F. Skinner) 主張？
- (A) 各個人行為之不同，是決定於「動機」X「獎勵」X「習慣」
 - (B) 行為最重要，最根本的動機是存在於潛意識中
 - (C) 行為是其結果之函數
 - (D) 特別強調「成就」這個慾望
9. 下列敘述何者有誤？
- (A) 廣告的最終目標是創造銷售
 - (B) 解決廠商與顧客間之溝通瞭解問題亦是廣告目標之一
 - (C) 擴大產品之選擇性需求為廣告策略類型之一
 - (D) 廣告之功能有情報性，機構性，人員性三大類
10. 公司產品，雖然並非全新者，但在式樣、材料或其他產品構成因素上，確實與眾不同，例如特長的香煙類。公司對此差別優勢，即為？
- (A) 重建優勢 (Rebuilding Advantage)
 - (B) 支撐優勢 (Supporting Advantage)
 - (C) 發明優勢 (Invention Advantage)
 - (D) 創新優勢 (Innovation Advantage)

11. 有關研究發展，下列敘述何者有誤？
- (A) 其經費支出具高度風險性
 - (B) 成本與收益間存有「時間的遲延」
 - (C) 在研究發展部門的領導及考核上，目標管理是一種有效的方法
 - (D) 企業經理人對研究發展支出每以「投資」視之
12. 下列敘述何者有誤？
- (A) 「生產」泛指提供「效用」之活動
 - (B) 「生產」活動乃是「轉換」活動
 - (C) 生產管理活動可歸納成二大類：即 1，產品之設計與修正 2，工作方法之設計
 - (D) 通常生產所需之生產因素主要有八項，情報資訊亦屬其中之一項
13. 下列敘述何者正確？
- (A) 「基本研究」存有特定的實用目的
 - (B) 所有研究發展的最終目的僅在協助企業達成「創造顧客滿意」而已
 - (C) 在「發展及工程設計」階段，研究發展之不確定性已經很低
 - (D) 通常企業的研究發展都是以防禦性的為主
14. 有關消費購買之動機，下列敘述何者有誤？
- (A) 心理學家馬斯洛 (Maslow) 的五層人類慾望可再大分為三類：軀體慾望類，社會慾望類，及心理慾望類
 - (B) 馬歇爾 (Marshallian) 模式，解釋購買動機 (Buying Motivation)，強調個人長久學習過程之心得 (Learning Process)
 - (C) 弗洛伊德 (Freudian) 模式，解釋購買動機，強調個人心理動機之分析 (Psychological Motives)
 - (D) 所有消費者皆藉物品或勞務來滿足其基本慾望 (Basic Needs)，這些基本慾望就是顧客購買產品的「動機」(Motivation)
15. 序列決策 (Sequential Decision) 法，
- (A) 其重心是在第一個決策
 - (B) 並不適宜用於主管晉升之決策
 - (C) 後一步決策必須以前一步驟的新證據來驗證
 - (D) 其決策方式與決策樹法相似

16. 有關計畫的理想點及手段面，下列敘述何者有誤？
- (A) 過去事實的自然延伸常常比計劃過程中所設定的未來希望理想點為高
 - (B) 目標缺口必須以手段來填補
 - (C) 設定手段時，應注意選擇可以補充目標缺口的最佳方案
 - (D) 「一半計劃」(Half-Planning) 的人，係指已有目標觀念，但尚缺乏手段觀念的人
17. 管理五功能的首要，是指？
- (A) 組織
 - (B) 控制
 - (C) 計劃
 - (D) 用人
18. 下列何者不屬於費堯的十四原則 (Fayol's 14 Management Principles) 之中的項目？
- (A) 集權化 (Centralization)
 - (B) 主動發起 (Initiatives)
 - (C) 統一指揮權 (Unity of Commanding)
 - (D) 環境標準化 (Working Environment Standards)
19. 有關創造力之開發，下列敘述何者有誤？
- (A) 認識心理障礙，有益創造力開發
 - (B) 創造力之發揮過程包括「專、深、孵、頓、研」五步驟
 - (C) 腦力激盪術 (Brainstorming) 最有效力的使用場合是解決「複雜而確定」(Complicate and specific) 的問題
 - (D) 創造力培養的根源，是指「縱容氣氛」(Permissive Atmosphere) 及「借用引申」(Borrowing and Adapting)
20. 決策過程的靈魂指的是？
- (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

21. 下列有關矩陣式組織的敘述何者是錯誤的？
- (A) 人力調派運用相當有彈性
 - (B) 時間、成本及效率間之平衡及衝突，須特別關注
 - (C) 可提高士氣及效率
 - (D) 原機能組織的優點不再存在
22. 下列何者均屬於「系統風險」？
- (A) 市場風險及產業風險
 - (B) 利率風險及購買力風險
 - (C) 管理風險及利率風險
 - (D) 購買力風險及產業風險
23. 有關工作分析之方法，下列何種方法需以「豐富的經驗」作為工作分析人員必備的條件？
- (A) 面談方法
 - (B) 觀察方法
 - (C) 調查資料分析方法
 - (D) 實地分析的方法
24. 企業經營中最直接有效的控制方式為？
- (A) 注重傳統財務控制工具
 - (B) 確保經理人員的高級素質
 - (C) 設計良好危機管理制度
 - (D) 設計有效的動態管控系統
25. 一般使用高價策略之狀況為？
- (A) 市場之需要彈性大
 - (B) 新產品一時尚難以獲市場普遍接受, 銷量難以擴大
 - (C) 市場容納潛量無限
 - (D) 資訊科技及網路技術使知識管理變為更加可行
26. 創造力具體性的出現，大約遵行五步驟，其中第五步是指哪一個階段？
- (A) 研磨涵納 (Accommodation)
 - (B) 深思熟慮 (Deliberation)
 - (C) 專精貫注 (Saturation)
 - (D) 孵化靜待 (Incubation)

27. 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) 主管對公司利益之關心程度
 - (B) 主管職位權力之大小
 - (C) 部屬工作目標內容之清晰確定程度
 - (D) 部屬對主管能力威望之敬重程度
28. 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) 產品設計
 - (B) 行銷研究
 - (C) 顧客滿足之確保
 - (D) 行銷組合策略之運用
29. 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) 章程
 - (B) 操作標準
 - (C) 政策
 - (D) 作業程序
30. 根據 Strassmann 的研究，所謂資訊的矛盾 (information paradox) 是指：每年資訊系統的花費和下列何者的相關性很小？
- (A) 適當的組織
 - (B) 管理者的參與
 - (C) 系統的安全程度
 - (D) 企業獲利的能力
31. Hansen 提出知識管理兩種策略：是指？
- (A) 集中化策略與群組化策略
 - (B) 價值鏈策略與價值網路策略
 - (C) 知識分享策略與知識收集策略
 - (D) 個人化策略與編碼化策略

32. 下列何者不屬 DSS (決策支援系統) 的特徵?
- (A) 容易學習, 提供簡單的互動和友善的特色
 - (B) 主要是解決半結構和結構性決策問題
 - (C) 不支援 Simon 決策理論的所有階段
 - (D) 提供使用者彈性、相容性和快速回應的能力
33. 下列有關敏感性分析 (sensitivity analysis) 之敘述何者有誤?
- (A) 可提高資訊的價值
 - (B) 可提高管理者作計畫的功能
 - (C) 敏感程度較小的參數, 是指變動範圍較大而需改變決策, 故需花費很多精神評估
 - (D) "What-if" 的問題可以說明敏感性分析
34. 有關管理資訊系統 (MIS), 下列敘述何者有誤?
- (A) MIS 可能以中階層或作業管理為重點
 - (B) 建立一個充實的資料庫基礎是彈性的一個良好出發點
 - (C) MIS 是一個整合的人機系統
 - (D) MIS 系統設計者不需瞭解應用的「領域知識」(domain knowledge)
35. 有關策略資訊系統 (Strategic Information System), 下列敘述何者有誤?
- (A) 經常是高階主管的資訊系統
 - (B) 只要能達到策略目標, 創新競爭優勢, 就是策略資訊系統
 - (C) 在顧客與差異化策略方面, 可以支援大量客製化的作法
 - (D) 可以運用策略區隔矩陣的架構, 腦力激盪, 產生許多 IT 策略運用的構想
36. 下列有關資料庫系統的敘述, 何者正確?
- (A) 每個應用程式都保有自己的檔案, 通常造成資料的重複
 - (B) 在同一時間存取同一筆資料, 會有資料遺失的現象
 - (C) 可以定義整合限制的條件來確保資料的正確性
 - (D) 資料庫系統是集中式管理, 但各部門在開發應用程式無法都能標準化

37. 有關 Applegate 的資訊策略重要性矩陣 (strategic importance matrix)，下列何種類型，其資訊系統對現在企業營運，有重要的影響；然而，對未來的企業競爭策略與創造優勢，沒有特別重要？
- (A) 工廠型
 - (B) 策略型
 - (C) 支持型
 - (D) 轉換型
38. 下列敘述何者有誤？
- (A) 電腦軟體程式設計，通常強調模組化設計，而且模組和模組之間的聯繫儘量鬆散
 - (B) 在模組化設計，更改一個模組的某個元件，會對其他模組產生影響
 - (C) 模組化設計的可預測性，會引來競爭對手的模仿，除非申請到專利
 - (D) 模組化設計使產品開發易於預測掌握，但也使得創新過程遭到破壞，突破改良的機會大為減少
39. 有關資訊科技的競爭風險，下列敘述何者有誤？
- (A) 資訊科技降低進入障礙，使其他競爭者很快可以跟進
 - (B) 文化差異會使在一個國家成功的策略，到另一個國家變成失敗
 - (C) 創造先入者優勢 (first mover's advantage)，則不會被睡醒的巨人所取代
 - (D) 資訊科技創造競爭優勢，但過於壟斷會形成訴訟
40. 開放式資料庫系統提供給應用系統的環境特性有四項，下列何者不屬其中？
- (A) 應用系統獨立性
 - (B) 高安全性
 - (C) 高彈性
 - (D) 高移植性
41. 下列有關 T 型組織 (T-form organization) 的敘述，何者有誤？
- (A) 每一個管理者有很寬的控制幅度 (span of control)
 - (B) 可以用電子化溝通代替面對面溝通
 - (C) 「需要 IT 投資」是由階層組織推動往 T 型組織的力量
 - (D) 「已有信賴員工」是由階層組織推動往 T 型組織的力量

42. 有關企業資源規劃 (Enterprise Resource Planning, ERP) 之系統, 下列敘述何者正確?
- (A) 成本通常昂貴, 效益不難評估
 - (B) 安裝 ERP 系統之前的標竿 (benchmark) 比較, 不致產生資訊不對稱的問題
 - (C) ERP 系統安裝風險相當低
 - (D) 企業文化有可能因配合 ERP 的流程而做重大改革
43. 資訊系統開發方法比較, 其優點相對較具開放性、模組化及彈性的方法為?
- (A) 委外 (Outsource)
 - (B) 應用系統提供者 (ASP)
 - (C) 網路服務 (WSP)
 - (D) 雛型發展 (Prototype)
44. 關鍵成功因素 (CSF) 是企業的資訊系統規劃方法之一, 下列何者是關鍵成功因素規劃的第一步驟:
- (A) 訪問該企業數位基層員工
 - (B) 訪問該企業數位中級主管
 - (C) 訪問該企業數位高階主管
 - (D) 訪問該企業數位重要客戶
45. 下列有關使用者自建 (EUC) 系統的敘述, 何者有誤?
- (A) 提供一個資訊人員短缺的舒解之道
 - (B) 資訊人員扮演協助、訓練、提供工具的角色
 - (C) 系統分析師角色不會消除, 發展過程中不會缺乏外在的檢視者
 - (D) 使用者自己設計建構時, 可能會發展出比較不高明的系統
46. 下列有關「主管資訊系統」(EIS) 的敘述何者有誤?
- (A) 不完全強調決策支援
 - (B) 需要結合決策支援系統
 - (C) 有追查細項 (drilldown) 的功能
 - (D) 其資訊類型包括組織績效、關鍵指標, 但不包括例外報告

47. 下列哪一個項目不是企業流程再造（BPR）的指導原則？
- (A) 員工有更多的決策
 - (B) 增加檢核控制的數目
 - (C) 定義端對端的解決方案
 - (D) 挑戰規範
48. 混合商務比較傳統公司和純網路公司，會：
- (A) 提升服務品質且需提高成本
 - (B) 降低服務品質及提高成本
 - (C) 降低服務品質及降低成本
 - (D) 提升服務品質且能降低成本
49. 有關應用服務提供（ASP）的發展，Gillan 曾提出 RASAbilities 的四項要求，下列何者不是此四項要求之一？
- (A) 可靠度
 - (B) 可用度
 - (C) 可延展性
 - (D) 自動性
50. 下列哪一種類型的科技，張系國曾指其是「主流企業所不齒的科技，卻往往被非主流企業用來對付主流企業，最後甚至摧毀主流企業。」？
- (A) 護持型
 - (B) 擾亂型
 - (C) 模組型
 - (D) 分散型

貳、複選題：10 題，每題 2.5 分，共計 25 分(該題答案選項必須全部正確才給分)

51. 決策的第一步是診斷問題，而良好診斷之工作目的為：找出期望與實際間之缺口所在，找出造成此缺口之原因，以及
- (A) 例外管理
 - (B) 例內管理
 - (C) 找出新情境
 - (D) 發現「似曾相識」的類似舊情境
52. 下列有關預算的敘述請選出正確的選項：
- (A) 讓各階層主管有參與擬定預算的機會是絕對必要的措施
 - (B) 預算標準不能訂得太寬鬆，否則將沒有激勵潛力的作用
 - (C) 良好的計畫預算制度，乃是參與性「目標管理」制度
 - (D) 設定目標及經費應「由下而上」
53. 下列有關研究發展之敘述何者正確？
- (A) 基本研究不應該排定時間表
 - (B) 研究工作的時間進度會影響到市場及財務狀況
 - (C) 如果專案計畫的活動不太複雜時，可以直接應用「甘特圖」，不必使用「計畫評核術」(PERT)
 - (D) 根據調查，各階層的研究發展人員有可能百分之六十的時間花在意見溝通上
54. 評估比較備選對策之優劣後果，下列敘述何者正確？
- (A) 愈理智的選擇，愈不需要按部就班地循著「決策過程」走
 - (B) 態度嚴肅及培養兼具創造與計算能力，此二者均屬於理智分析之要件
 - (C) 理智之分析比較，必須建立在問題之充分了解及備選對策之確認二大基礎上
 - (D) 應重視彼此差異之處，簡化比較過程。換言之，應該忽略共同部份
55. 有關行為科學理論，下列敘述何者正確？
- (A) 麥格列哥 (Douglas McGregor) 提出 Y 理論 (Theory Y)，與我國孟子之「性善說」相近
 - (B) 艾吉利斯 (Chris Argyris) 贊成高度控制部屬的 X 理論
 - (C) 若以 21 世紀「知識經濟」而言，麥格列哥及艾吉利斯所主張的學說越來越合用
 - (D) 艾吉利斯用五種變化來區別「成熟人」與「未成熟人」

56. 下列哪些項目是屬於市場行銷研究之分析重心？
- (A) 競爭壓力
 - (B) 顧客行為
 - (C) 價格趨勢
 - (D) 企業組織
57. 諾貝爾獎得主賽門 (Herbert Simon) 將決策過程分為四個階段。有關決策階段與相對應資訊系統或科技，下列敘述何者正確？
- (A) 管理資訊系統 (MIS) 主要用於「智識階段」及「實施階段」
 - (B) 決策支援系統 (DSS) 主要用於「設計階段」及「選擇階段」
 - (C) 專家系統 (ES) 主要用於「設計階段」
 - (D) 資料探勘 (data mining) 主要用於「智識階段」
58. 管理者對資訊系統不滿意的理由
- (A) 無法滿足未來導向或來自組織外部的資訊
 - (B) 資深管理者所需的資訊多數是每次不同，而且難以預期，建立這類資訊系統可能成本效益不划算
 - (C) 管理者高度的參與
 - (D) 以上皆是
59. 分散式系統 (distributed system) 對於集中式 (centralized) 系統來說，具有哪些優點？
- (A) 節省顯著的成本
 - (B) 提高系統的穩定度
 - (C) 更容易管理以及實作
 - (D) 相較來得簡單許多
60. 有關專家系統 (ExpertSystem)，下列敘述何者正確？
- (A) 專家系統可以代替專家做很多事，但它只是居於一個輔助的地位
 - (B) 專家系統通常適用於大範圍的特定知識領域
 - (C) 專家系統組成結構通常包括三部分：知識庫、推理機與介面
 - (D) 日常操作的成本比起人類專家便宜許多