

中華民國人壽保險管理學會
102 年度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、外僑永久居留證或外籍、大陸配偶領有長期居留證件）及准考證入場，無身分證件或持未附有照片的證件者，不得入場考試。
- 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、答案卡上不得出現任何與作答無關之註記，否則以缺考計。
- 八、只繳回答案卡，若該堂考科需考試證明之考生，請監考人員於准考證上蓋到考證明，另試題卷請考生自行保留。
- 九、參加測驗人員如有疑問（如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。
- 十、壽險數學、會計與經濟、壽險財務管理等三科目，可攜帶簡易型計算機，其他科目則不得攜帶計算機入場。

壹、單選題：50 題，每題 1.6 分，共計 80 分

1. 下列何者不屬於市場行銷研究之分析重心？
 - (A) 市場潛力
 - (B) 競爭壓力
 - (C) 生產導向
 - (D) 價格趨勢

2. 管理五功能的首要，是指？
 - (A) 組織
 - (B) 控制
 - (C) 計劃
 - (D) 用人

3. 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)

4. 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) 時間紀錄
 - (B) 甘特圖
 - (C) 比率分析
 - (D) 逐步預算

5. 有效經營管理的最終目標是：
 - (A) 經營政策與公司治理
 - (B) 專業經營與創新研究
 - (C) 顧客滿意與合理利潤
 - (D) 全球化與自由化

6. 下列敘述何者有誤？
- (A) 控制本身應包含工作目標與工作方案
 - (B) 管理控制是由組織結構和控制程序所構成
 - (C) 設定控制標準是基本控制程序的第一項步驟
 - (D) 企業經營中最直接有效的控制方是為確保財務的控制
7. 有關企劃的要素面，下列靜態性計畫文件，何者可說是「知識管理」的主題？
- (A) 公司章程
 - (B) 辦事細則
 - (C) 作業程序
 - (D) 操作標準
8. 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
9. 有關理智決策之科學分析七步驟，下列敘述何者有誤？
- (A) 第一步驟是「斷」：確定中心問題
 - (B) 第二步驟是「圖」：確定真正意圖目標
 - (C) 第五步驟是「評」：評定分析各種備選對策或方案之優劣後果
 - (D) 第七步驟是「選」：選擇一個較佳對策方案
10. 政府對「公司治理」的核心要求，下列何者不屬之？
- (A) 應保障股東權益
 - (B) 提升資訊透明度
 - (C) 發揮監察人功能
 - (D) 應具備專業技能

11. 有關產品生命週期，增加產品項目及形式並逐漸移向大量推廣方式是在那個階段所採的策略？
- (A) 新品上市階段
 - (B) 成長階段
 - (C) 成熟階段
 - (D) 衰退階段
12. 下列何者屬於「非系統風險」？
- (A) 市場風險
 - (B) 產業風險
 - (C) 購買力風險
 - (D) 利率風險
13. 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) 促成新的流程
 - (C) 擾亂科技、破壞科技
 - (D) 促成新知識的形成與合成
14. 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
15. 赫滋伯 (Herzberg) 所主張的激勵 (Motivator) 因素相當於馬斯洛 (Maslow) 之人類慾望階層的：
- (A) 社交、尊嚴慾望
 - (B) 安全、社交慾望
 - (C) 自我實現、社交慾望
 - (D) 尊嚴、自我實現慾望

16. 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
17. 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
18. 下列何者不屬於陳定國所主張的管理五功能？
- (A) 計劃
 - (B) 指導
 - (C) 激勵
 - (D) 控制
19. 行為學派學者史勤諾 (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
20. 下列有關使用者自建 (End-User Computing, EUC) 系統的敘述何者有誤？
- (A) 提供了一個資訊人員短缺的舒解之道
 - (B) 在發展和運作的過程中，總是會缺乏應用軟體品質保證的手續
 - (C) 系統分析師角色的消除，造成了整個發展過程中缺乏外在的檢視者
 - (D) 使用者完全有能力確認應用軟體的正確和完整性
21. 下列何者為設定經營目標及策略，或設定新投資專案的第一先決要件？
- (A) 經營生態環境之分析及預測
 - (B) 顧客與競爭市場、分析與預測
 - (C) 企業本身投入產出條件之強弱分析
 - (D) 以上皆非

22. 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，其中何種階段因技術移轉，電腦應用快速成長？
- (A) 整合階段
 - (B) 資料經營階段
 - (C) 擴散階段
 - (D) 成熟階段
23. 有關知識管理，下列敘述何者正確？
- (A) 知識管理的重點不是知識，而是轉知識為利潤
 - (B) 科技整合的架構不相當於知識管理的知識地圖
 - (C) 只有服務業和知識產業才需要知識管理
 - (D) Peter Senge 認為系統思考是以內隱知識為主
24. 負回饋是為了確保系統的正確操作，相當於管理學的那一項功能？
- (A) 計劃
 - (B) 執行
 - (C) 控制
 - (D) 策略
25. 根據 J.P. Morgan 的報告，網路消費者在網路購物所考慮的最主要因素是：
- (A) 價格因素
 - (B) 隱私政策
 - (C) 產品資訊
 - (D) 顧客服務
26. 下列有關矩陣式組織的敘述何者是錯誤的？
- (A) 共同上級主管不需注意機能部門與專案小組間權利的平衡
 - (B) 兼取功能別及產品別劃分，或任務導向的長處
 - (C) 人力調派運用相當有彈性
 - (D) 時間、成本及效率間之平衡，必須特別注意

27. 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) 考核
 - (B) 控制
 - (C) 計劃
 - (D) 決策
28. 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) 從授權到指揮
 - (B) 從鬆散結構到高度結構
 - (C) 從風險避免到風險管理
 - (D) 從委派領導到管理
29. 有關組織動態化，下列何者有誤？
- (A) 組織結構應朝向層級扁平化
 - (B) 應實施「目標管理-責任中心」體制之分權管理
 - (C) 高層管理者須集中注意例常(或例內)決策
 - (D) 力求情報傳遞路徑的縮短
30. 下列敘述何者有誤？
- (A) 正式或非正式委員會都可能是長期性或臨時性
 - (B) 「避免採取某項行動」是運用委員會的理由之一
 - (C) 需要快速決斷的事件，最好能用委員會方式來做
 - (D) 委員會可以是直線執行單位，也可以是幕僚建議單位
31. 下列敘述何者錯誤？
- (A) 一般而言，激勵系統包括三個要素：即個人，工作，與工作環境
 - (B) 組織氣候對於激勵有很大影響
 - (C) 「目標管理」首重參與性目標體系之建立
 - (D) 目標管理包括參與管理，但不包括授權管理

32. 人員推銷具備四大特點，下列何者種特點敘述有誤？
- (A) 可配合個別顧客之需要動機和行為
 - (B) 除銷售外，可擔負其他功能
 - (C) 廣告的功能比人員推銷更完整
 - (D) 可以選擇具有較大購買可能之顧客
33. 下列有關管理資訊系統(MIS)的敘述，何者有誤？
- (A) 發現問題是 MIS 的資訊用途之一
 - (B) MIS 系統的設計通常均採由下而上(bottom-up)的方式
 - (C) 管理導向是 MIS 最重要的特性
 - (D) MIS 的建立者最好要預期「莫非定律」(Murphy's Law)和「雷利定律」(Reilly's Law)都會發生
34. 有關研究發展支出，下列敘述何者有誤？
- (A) 其成本與收益間存有「時間的遲延」
 - (B) 在理論上雖應屬「費用」，但企業經理人每以「投資」視之
 - (C) 具高度的風險性
 - (D) 其所有的衡量，均應顧及短期與長期的因素
35. 「計劃」有四大特性，下列何者不屬之？
- (A) 未來性
 - (B) 程序性
 - (C) 哲學性
 - (D) 孤立性
36. 下列有關資料庫系統的描述，何者正確？
- (A) 每個應用程式都會保有自己的檔案
 - (B) 資料庫的資料可以共用，而且是可以同時共用
 - (C) 資料庫系統是分散式管理，其安全上的風險比以往更小
 - (D) 對資料的存取跟交換沒有幫助

37. 想成為「世界名流級」組織，下列敘述何者有誤？
- (A) 公司組織要經由責任中心而扁平化，以易於接觸各種反應
 - (B) 要做到永續改善
 - (C) 要建立創造性之人力資源管理
 - (D) 要從「彈性學習級」組織，再力爭上游，成為「總體品管級」組織
38. 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，例如高級化的咖啡屋星巴克連鎖店。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)
39. 序列決策 (Sequential Decision) 法，
- (A) 其重心是在第一個決策
 - (B) 最適宜用於主管晉升之決策
 - (C) 後一步決策不須以前一步驟的新證據來驗證
 - (D) 其決策方式與決策樹法沒有區別
40. 決策過程的靈魂指的是：
- (A) 科學分析方法
 - (B) 管理程序
 - (C) 創造力的培養
 - (D) 目標之澄清
41. 下列敘述何者有誤？
- (A) 致命型科技是創新者的兩難
 - (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，通常是在重要的市場
 - (D) 護持型科技傾聽顧客說要什麼產品

42. 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
43. 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) 利用三個基本法則:封裝，繼承和多型
 - (C) 比傳統高階程式語言所需的程式寫作少
 - (D) 具有低度整合的特性
44. 有關策略資訊系統 (Strategic Information System)，下列敘述何者有誤？
- (A) 不一定是高階主管的資訊系統，反而經常是基層的資訊系統
 - (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，不能支援大量客製化的作法
 - (D) 可以運用策略區隔矩陣架構，腦力激盪，產生許多 IT 策略運用
45. 下列何者並非開放式資料庫系統提供給應用系統的環境特性之一？
- (A) 高彈性
 - (B) 高移植性
 - (C) 高可調性
 - (D) 高相依性
46. 要建立一套資訊安全的政策，最重要的就是：
- (A) 和組織企業文化契合
 - (B) 願意花錢投資硬體
 - (C) 多做電腦系統備份
 - (D) 注重電腦系統使用效率

47. 下列有關資料採勘 (data mining) 的敘述，何者有誤？
- (A) 是將資料倉儲的資料取出分析得到一個樣式 (pattern)
 - (B) 其分析可以找出交叉行銷的機會
 - (C) 其分析步驟的第一步是企業目標
 - (D) 無法做詐欺分析
48. 下列何者不屬於「平衡計分卡」的四項評核指標？
- (A) 顧客
 - (B) 學習與成長
 - (C) 財務
 - (D) 政策彈性
49. 所謂資訊的矛盾 (information paradox) 是指：
- (A) 每年資訊系統的花費和企業獲利的能力，兩者相關性很大
 - (B) 每年資訊系統的花費和管理人員對該系統的滿意，兩者相關性很大
 - (C) 每年資訊系統的花費和企業獲利的能力，兩者相關性很小
 - (D) 以上皆非
50. 下列有關資訊部門的組織之敘述何者有誤？
- (A) 資訊部門在企業組織中的地位會影響 IT 在組織中的策略地位
 - (B) 資訊部門組織的一個重要決策是決定分散式或集中式策略
 - (C) 穩定的企業和低成本導向而非顧客導向的企業多偏向分散式策略
 - (D) 資訊長 (CIO) 的領導風格，將從「命令-控制」，轉為「說服-影響」

貳、複選題：10 題，每題 2 分，共計 20 分(該題答案選項必須全部正確才給分)

51. 下列有關工作評價的敘述何者有誤？
- (A) 工作評價的方法中，採用者較多的是排列法
 - (B) 評分法是最簡單的方法，但又不易精細
 - (C) 因素比較法因標準明確，所以比評分法簡而易行
 - (D) 工作評價是決定待遇的比較科學的一種方法，其優點多於缺點
52. 下列敘述何者正確？
- (A) 主管人員對部屬之管理行為深受其「認知」過程之影響
 - (B) 若員工覺得工作只不過是達成其他目標之手段時，則主管人員可採取「工作擴大化」方式
 - (C) 若員工覺得可藉由工作來滿足慾望，則主管應加強監督及控制方式
 - (D) 「個別差異」在組織中是一種必然存在之現象，作為一個管理者不應該漠視其存在
53. 下列何者是知識管理的目標？
- (A) 增加顧客滿意度，顧客關係管理
 - (B) 分散式學習
 - (C) 加強供應鏈管理
 - (D) 增長產品發展週期
54. 下列有關群組決策系統的敘述何者正確？
- (A) 支援一群決策者共同解決非結構化決策問題
 - (B) 求共識為主，不一定要求產生最佳方案
 - (C) 倚重網路，不需要實體佈置配合，也不需要公正的第三者和協調人員
 - (D) 是成效導向，交談式的資訊系統
55. 下列何者屬於網路服務架構的優點？
- (A) 使用最新科技，降低公司使用過時科技的風險
 - (B) 有效率的管理資訊科技，企業能隨時採購需要的功能
 - (C) 可以使公司更有彈性整合各種應用系統及資料庫
 - (D) IT 專業人力資源的節省，系統維修可轉移到外界的服務提供者

56. 下列有關專家系統的敘述何者正確？
- (A) 能提供智慧型的決策與輔助、解決問題
 - (B) 可應用於管理及醫學治療等方面
 - (C) 雖然起步發展經費不小，但日常操作成本比人類專家便宜許多
 - (D) 通常多使用於大範圍的知識領域，較少使用於小範圍的特定知識領域
57. 下列何者為通常生產所需之「生產因素」？
- (A) 土地
 - (B) 時間
 - (C) 情報資訊
 - (D) 金錢
58. 有關研究發展主管人員，下列敘述何者正確？
- (A) 與企業高階主管人員之間應有密切溝通關係
 - (B) 必須是領導者，但不須是跟隨者
 - (C) 必須指導研究發展活動，以符合高階主管人員所制訂的策略
 - (D) 可經由分析，建議上級改變或重訂發展方向
59. 下列有關企劃的特性面敘述，何者正確？
- (A) 愈高級人員之計畫過程應愈有整體性
 - (B) 一般而言，靜態性的常備計畫應較公開
 - (C) 經過一番計畫之後，所得較佳成果大於所發生之成本，屬於「經濟性」之計畫
 - (D) 寫成文件之計畫較具有廣為傳播及日後存檔之作用，對大規模企業而言，是屬於必要之措施
60. 下列產業中，較適合「價值網路」(value network)的產業是：
- (A) 社群
 - (B) 銀行
 - (C) 保險
 - (D) 運輸