

中華民國人壽保險管理學會
103 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，答錯不倒扣)

1. 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) 操作標準
 - (B) 公司章程
 - (C) 辦事細則
 - (D) 作業程序

2. 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

3. 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) 控制
 - (B) 計劃
 - (C) 執行
 - (D) 策略

4. 下列敘述何者有誤？
 - (A) 需要快速決斷的事件，最好能用委員會方式來做
 - (B) 正式或非正式委員會都可能是長期性或臨時性
 - (C) 「避免採取某項行動」是運用委員會的理由之一
 - (D) 委員會可以是直線執行單位，也可以是幕僚建議單位

5. 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) 組織環境
 - (C) 經濟環境
 - (D) 市場環境

6. 下列產業中，較適合「價值店」(value shop)的產業是
- (A) 交易所
 - (B) 管理顧問
 - (C) 廣告代理
 - (D) 法律訴訟
7. 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) 高層管理者集中注意力於例常(或例內)決策
 - (D) 力求情報傳遞路徑的縮短
8. 在多數情形下，產品從構想到上市商品化為止，可能經歷六個階段，其中第二個階段是指
- (A) 商業分析階段
 - (B) 構想發掘階段
 - (C) 工程設計發展階段
 - (D) 構想初步甄選階段
9. 研究發展策略的層面，若採防禦性策略則顯示產品市場策略是
- (A) 分散多角化
 - (B) 市場發展
 - (C) 產品發展
 - (D) 市場滲透
10. 評估比較備選對策時，下列之考慮何者正確？
- (A) 不須先確定各對策應加考慮之相關限制因素
 - (B) 比較備選對策的階段，其氣氛乃是輕鬆大膽
 - (C) 首應重視彼此差異之處，方能簡化比較的過程
 - (D) 應用「滿意」原則並放棄「緊要」原則以協助決策者簡化思考過程

11. 有效經營管理的最終目標是
- (A) 目標管理與公司治理
 - (B) 效率經營與創新研發
 - (C) 全球化與自由化
 - (D) 顧客滿意與合理利潤
12. 下列何者屬於「系統風險」？
- (A) 產業風險
 - (B) 管理風險
 - (C) 購買力風險
 - (D) 非週期性營運槓桿風險
13. 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，有競爭者，三大因素
 - (C) 市場調查研究已成為現代企業的決策情報來源中心
 - (D) 現代企業的經營哲學是「市場導向」或「顧客導向」及「生產導向」，而非「競爭導向」
14. 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) 發揮監察人功能
 - (C) 尊重投資人及利害關係人權益
 - (D) 強化公司管理權之運作管理
15. 有關產品生命週期的描述，下列何者正確？
- (A) 在成長階段, 市場上最主要的特色是競爭白熱化
 - (B) 在成熟階段, 所採產品策略有產品差異化和產品改良等
 - (C) 產品創新策略在衰退階段就應開始引進
 - (D) 一般常將產品生命週期過程區分為六個階段

16. 高級化之咖啡屋星巴克(Starbucks)連鎖店所具有之差別優勢，應屬於
- (A) 發明優勢
 - (B) 重建優勢
 - (C) 創新優勢
 - (D) 模仿優勢
17. 赫滋伯 (Herzberg) 所主張的第一類因素(維生因素)等於馬斯洛 (Maslow) 的
- (A) 生理、安全、尊嚴慾望
 - (B) 社交、尊嚴、自我實現慾望
 - (C) 生理、安全、社交慾望
 - (D) 生理、尊嚴、自我實現慾望
18. 下列有關決策支援系統 (DSS) 的敘述何者有誤？
- (A) 主要是解決半結構或結構性決策問題
 - (B) 不僅是個人也為群體，甚至更是以團隊為基礎提供支援
 - (C) 對決策者而言，DSS 可提供決策的支援，並且為其代作決策
 - (D) 能提供不同的方法去分析和建立模型
19. 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，但無法提高管理者作計畫的功能
 - (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不改變決策，故不必花費很多精神評估
 - (D) "What-if" 的問題可以說明敏感性分析
20. 下列產業中，較適合「價值網路」(value network)的產業是
- (A) 運輸快遞
 - (B) 工程專案
 - (C) 廣告代理
 - (D) 法律訴訟

21. 有關知識管理，下列敘述何者有誤？
- (A) 企業知識應該是內隱知識較外顯知識多而且重要
 - (B) 知識管理的重點是轉知識為利潤
 - (C) 資訊科技及網路技術使知識管理變為更加可行
 - (D) Peter Senge 認為系統思考是以外顯知識(Explicit knowledge)為主
22. 分散式系統對於集中式系統來說，下列何者為其缺點？
- (A) 系統相對較複雜
 - (B) 增加顯著成本
 - (C) 降低系統整體表現
 - (D) 系統本身規模較不具彈性
23. 下列有關管理資訊系統(MIS)的敘述，何者有誤？
- (A) 監督性資訊是 MIS 的資訊用途之一
 - (B) MIS 系統的設計通常均採由上而下(top-down)的方式
 - (C) 管理導向是 MIS 最重要的特性
 - (D) MIS 是專為高階層管理著提供資訊而設計
24. 有關模式分類中，所謂「解析模式」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
25. 下列何者不屬於防火牆種類？
- (A) 路由器過濾(router-based filters)
 - (B) 通訊閘(gateways)
 - (C) 隔離的網路(isolated networks)
 - (D) 熱備份(hot backup)
26. 有關「專家系統」的建立開發，下列何者為正確？
- (A) 知識工程師通常扮演中樞的角色
 - (B) 專家系統是居於一個中樞的地位
 - (C) 知識工程師不需要訪問專家以決定系統內之決策法則與知識
 - (D) 在建立的過程並不重視經由測試而往前回饋的循環

27. 從階層式組織到網絡式組織所產生的差異，下列何者是錯誤的方向？
- (A) 從風險避免到風險管理
 - (B) 從鬆散結構到高度結構
 - (C) 從員工成本到員工資產
 - (D) 從指揮到授權
28. 下列有關資料庫系統的描述何者有誤？
- (A) 無法避免資料不一致的狀況
 - (B) 減少重複的資料
 - (C) 集中式的控管
 - (D) 資料庫的資料可以共用，而且可以同時共用
29. 下列何種 MNC(多國企業公司)策略的資訊系統是控制複雜，高度協調決策？
- (A) 全球化策略
 - (B) 多國籍策略
 - (C) 國際化策略
 - (D) 跨國策略
30. 下列何種新舊資訊系統的轉換，相對而言，其風險很高
- (A) 平行轉換 (Parallel Conversion)
 - (B) 立即轉換 (Immediate Conversion)
 - (C) 階段轉換 (Phased Conversion)
 - (D) 先導轉換 (Pilot Conversion)
31. 聯邦快遞(Federal Express)利用其資訊科技的策略優勢，加強或創造新的企業策略，然後重新設計其組成的內部流程，這是運用下列何種觀點？
- (A) 策略執行觀點
 - (B) 技術轉型觀點
 - (C) 競爭潛力觀點
 - (D) 服務水平觀點

32. 平衡計分卡(Balanced Scoreboard)理論,以四項指標組成績效指標架構,來評核組織績效,下列何者不屬於此四項指標之一?
- (A) 企業內部流程
 - (B) 顧客
 - (C) 學習與成長
 - (D) 新產品研發
33. 通常企業員工最普遍犯的電腦系統濫用型式,是下列哪一種類別?
- (A) 電腦程式濫用
 - (B) 資料濫用
 - (C) 硬體資源濫用
 - (D) 未授權使用
34. 資訊科技(IT)投資分為五個層次,其中 IT 是利潤中心、IT 視為槓桿應用,而非差異化策略的是屬於
- (A) 第一層 策略性
 - (B) 第二層 攻擊性
 - (C) 第三層 防禦性
 - (D) 第五層 控制性
35. 下列有關物件導向(Object Oriented)程式設計的描述,何者有誤?
- (A) 是站在人性化觀點,思考程式的邏輯
 - (B) 物件有屬性以及行為,且新的物件不可以繼承原來物件
 - (C) 比傳統高階程式語言所需的程式寫作少
 - (D) 物件導向程式設計具有高整合的特性
36. 作業研究將許多備選方案所涉及的因素,摘要成簡單的公式,容易處理及表示。廣義說來,這種摘要方法包括三個主要特色:下列何者不屬之?
- (A) 數學符號
 - (B) 模式
 - (C) 檢定對策
 - (D) 數字衡量

37. 有關企劃的特性面，下列敘述何者有誤？
- (A) 一般而言，靜態性的常備計劃應較祕密，而動態性的適應計劃則較公開
 - (B) 計劃過程有整體性及局部性之分
 - (C) 理智化計劃之前，必須有科學化的調查、分析及預測之研究功夫作為先導，才能確保目標及手段的選擇為最佳搭配
 - (D) 經過一段計劃之後，所得較佳成果大於所發生之成本，屬於經濟性之計劃
38. 有關控制功能，下列敘述何者有誤？
- (A) 計畫、執行及控制是管理的必要步驟
 - (B) 制定控制標準時，盡量鼓勵部屬的參與及提供更高明的意見
 - (C) 儘量多運用主管人員主觀的權力控制
 - (D) 執行控制時，上級人員應對個人需要及社會壓力保持高度的警覺性及平衡性
39. 下列有關預算型態的敘述何者有誤？
- (A) 選擇性成本預算是用來衡量短期工作有效率或無效率
 - (B) 銷貨預算可以說是利潤預算的核心
 - (C) 若將收益預算和成本費用預算合併則可得利潤預算
 - (D) 若在利潤中心的責任制度下，經理人員的責任就大些；反之，則小些
40. 所謂行銷策略組合 4P 中的第一要素是指：
- (A) 價格策略
 - (B) 產品策略
 - (C) 配銷策略
 - (D) 推廣策略
41. 人員推銷具備四大特點，下列敘述何者有誤？
- (A) 較具彈性
 - (B) 較為完整
 - (C) 成本較低
 - (D) 較具多樣功能

42. 在 21 世紀競爭劇烈及顧客廣大的公司，以採取下列何種計劃法，是較為穩操勝券的選擇？
- (A) 財務導向計劃法
 - (B) 生產導向計劃法
 - (C) 行銷導向計劃法
 - (D) 人事導向計劃法
43. 下列何種原則之應用不屬於功能性分組之三項優點之中？
- (A) 專技原則
 - (B) 效率原則
 - (C) 緊密指導原則
 - (D) 協調原則
44. 下列何者不屬於當幕僚人員所應具有之特性？
- (A) 當主管的代表，但不僭越主管的職權
 - (B) 常須仰賴說服力量
 - (C) 常須仰賴命令力量
 - (D) 常須有心理準備，隱抑自己的人格特性
45. 理智決策之科學分析有七步驟，其前三個步驟是指下列何者？
- (A) 圖、方、慮
 - (B) 斷、圖、方
 - (C) 圖、慮、評
 - (D) 慮、評、選
46. 下列敘述何者有誤？
- (A) 最高主管的領導能力是公司的競爭核心能力
 - (B) 領導作風是有效管理的「手段」，不是「目標」
 - (C) 參與式管理是進步的方式
 - (D) 參與式管理不宜設定任何前提

47. 要成為一個大團體（例如公司、財團、政府等）的成功領袖者，必須有六個條件要訣。其中那兩項為領袖基礎條件？
- (A) 有思考、有願景
 - (B) 有領導風格、有行為技能
 - (C) 有權威、有特質
 - (D) 有領導風格、有思考
48. 下列有關預算的敘述，何者有誤？
- (A) 銷貨預算可以說是利潤預算的核心
 - (B) 編訂收益預算包含經理人員的可控制因素和不可控制因素
 - (C) 若在利潤中心的責任制度下，經理人員的責任就小些
 - (D) 事業部利潤預算可作為企劃及協調全公司活動的工具
49. 下列有關員工訓練之敘述，何者有誤？
- (A) 員工訓練目的在提高員工的工作技能，及消除員工與各級主管間的界限，使能打成一片
 - (B) 員工訓練可分為兩種，為「一般教育課程」及「工作訓練」
 - (C) 就立即應用度而言，工作訓練與一般教育不同
 - (D) 「一般教育課程」是公司操兵練將的主要部分，同時是定期為之
50. 有關研究發展，下列敘述何者有誤？
- (A) 研究發展的生產力，是視其結果的創新差異性以及在於其重複性而定
 - (B) 研究發展是在新產品市場地位上，尋求利潤的新來源
 - (C) 研究發展效果難以度量
 - (D) 研究發展的策略只要按照最高管理階層的需要而決定，不必拘束於原有產品市場內

貳、複選題：(10 題，每題 2 分，共計 20 分，答錯不倒扣，全對才給分)

51. 下列敘述何者正確？

- (A) 「應用研究」是為特定的實用目的而進行
- (B) 所有研究發展的最終目的僅在協助企業達成「創造利潤」而已
- (C) 在「發展及工程設計」階段，研究發展之不確定性仍然很高
- (D) 通常企業的研究發展都是以進攻性的為主

52. 有關創造力之開發，下列敘述何者正確？

- (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、孵、頓、研」四步驟
- (C) 腦力激盪術 (Brainstorming) 最有效力的使用場合是解決「簡單而確定」的問題
- (D) 創造力培養的根源，是指「縱容氣氛」(Permissive Atmosphere)，而非「借用引申」(Borrowing and Adapting)

53. 下列有關矩陣式組織的敘述何者是正確的？

- (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) 公司的競爭性越低，則矩陣式組織就更需要
- (D) 原機能組織的優點仍然存在

54. 序列決策 (Sequential Decision) 法，

- (A) 重視每一個決策
- (B) 最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非常相似

55. 下列敘述何者有誤？

- (A) 資訊策略規劃是「規劃資訊系統」
- (B) 策略資訊規劃是「規劃資訊策略」
- (C) 資訊科技基礎建設策略是屬於策略資訊規劃
- (D) 電子商務策略是屬於資訊策略規劃

56. 下列有關資訊科技競爭的敘述何者正確？
- (A) 資訊科技不只是創造競爭優勢，也可能形成競爭風險
 - (B) 網際網路降低很多產業的進入障礙
 - (C) 先入者優勢不可能被睡醒的巨人所取代
 - (D) 資訊科技創造競爭優勢，過於壟斷會形成訴訟
57. 電子商務價值提議(value proposition)包括：
- (A) 選擇目標區隔
 - (B) 選擇焦點顧客的利益
 - (C) 選擇差異化的能力
 - (D) 選擇獨特的能力
58. 有關策略資訊系統 (Strategic Information System)，下列敘述何者正確？
- (A) 不一定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) 經常是基層的資訊系統
 - (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
59. 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，效益不易評估
 - (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) 公司缺乏願景及方向，對 ERP 期望不足，是 ERP 導入失敗因素之一
 - (D) 企業文化有可能因配合 ERP 的流程而做重大改革
60. 儘管定價方法甚多，但一般均可歸入下列那幾大類？
- (A) 成本導向
 - (B) 創新導向
 - (C) 競爭導向
 - (D) 需求導向