

**中華民國人壽保險管理學會**  
**103 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、 每科測驗時間為 100 分鐘；遲到 15 分鐘到場者，不准應考；考試 30 分鐘後始准離開考場，否則視同缺考。
- 二、 應考人憑身分證件（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，並置於桌角前方，以備核對，無身分證件或持未附有照片的證件者，不得入場考試。
- 三、 應考人應依准考證上所載之場次及試場座號對號入座，每節考試座位不一定相同，請詳閱試場公布之座次表，否則視同缺考。
- 四、 應考人之書籍文件應放置於試場前後方或指定場所，不得置於抽屜中、桌椅下、座位旁或隨身攜帶，否則以違規論並以 0 分計算該堂測驗成績。
- 五、 各科考題皆為選擇題，請自備原子筆、2B 鉛筆、修正帶及橡皮擦應試作答。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 分計算該堂測驗成績。
- 六、 測驗進行時，應考人禁止左顧右盼、使用電子通訊設備、交談等，企圖舞弊之情事；並請將行動電話等相關電子通訊器材關機，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，否則視同缺考。
- 八、 只繳回答案卡，若應考人需該堂考科考試證明，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、 應考人如有疑問（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，否則以違規論並以 0 分計算該堂測驗成績。

※天災注意事項：若遇非人為因素(如颱風)之事件，則依政府機關公布之停班停課訊息為準，若臺北市/新北市、臺中市、高雄市其中只要任一市停班停課，則各區當次測驗隨之順延，當次測驗其他相關事宜，請以學會網站公布之訊息為準。

**壹、單選題：(50 題，每題 1.6 分，共計 80 分，答錯不倒扣)**

1. 有效經營管理的最終目標是
  - (A) 科學管理與知識經濟
  - (B) 目標管理與產品創新
  - (C) 顧客滿意與合理利潤
  - (D) 效率經營與系統分析
  
2. 下列敘述何者正確？
  - (A) 廣告的唯一目標是創造銷售
  - (B) 解決廠商與顧客間之溝通瞭解問題並非廣告目標之一
  - (C) 機構性廣告並非廣告策略類型之一
  - (D) 廣告之功能有情報性，說服性，生產性三大類
  
3. 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) 設計良好危機管理制度
  - (C) 設計有效的動態管控系統
  - (D) 確保經理人員的高級素質
  
4. 現代企業的經營哲學並非
  - (A) 市場導向
  - (B) 競爭導向
  - (C) 生產導向
  - (D) 顧客導向
  
5. 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) 決策
  - (B) 企劃
  - (C) 分析
  - (D) 研發

6. 下列有關矩陣式組織的描述，何者有誤？
- (A) 又稱為多面式組織
  - (B) 可使整體人力運用有彈性
  - (C) 在矩陣式組織中，原機能組織的優點不再存在
  - (D) 對於工作要求及顧客要求的反應比較直接而快速
7. 決策過程的靈魂是指
- (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
8. 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) 比率分析
  - (B) 成本預算
  - (C) 甘特圖
  - (D) 預測效度
9. 下列敘述，何者有誤？
- (A) 「資本預算」是針對公司短中期變動資產的投資
  - (B) 「投資分析」的本質是由「評價理論」延伸而來
  - (C) 一般資本預算的擬定程序步驟，包括實施後的追查
  - (D) 「資本預算」是公司高階決策經營的要項之一
10. 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) 杜魯克 (Peter Drucker)
  - (C) 福特 (Henry Ford)
  - (D) 柏納德 (Chester Barnard)

11. 二十一世紀油脂肥皂又有可能重拾被化學洗滌劑取代前在家庭洗衣之地位。其所具有之差別優勢，應屬於
- (A) 發明優勢
  - (B) 重建優勢
  - (C) 創新優勢
  - (D) 模仿優勢
12. 所謂行銷策略組合 4P 中的第一要素及第二要素是指：
- (A) 產品策略及價格策略
  - (B) 推廣策略及配銷策略
  - (C) 配銷策略及價格策略
  - (D) 價格策略及推廣策略
13. 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) 發明導向計劃法
  - (D) 行銷導向計劃法
14. 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) 規畫設計介面
  - (B) 修復改錯介面
  - (C) 交談解答介面
  - (D) 策略資訊介面
15. 按照對新產品「採用」時間遲早來劃分，所謂「早期採用者」與「創新者」的人數共約佔：
- (A) 34%
  - (B) 16%
  - (C) 5%
  - (D) 13.5%

16. 控制的目的是在於
- (A) 確保計劃的設計正確
  - (B) 確保主管的權力
  - (C) 確保制定標準的科學化
  - (D) 確保計劃目標的執行成功
17. 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) 其氣氛乃是輕鬆大膽，而非嚴肅挑剔
  - (C) 應減少替代對策之數目
  - (D) 應將涉及之有形因素盡量化為無形因數
18. 陳定國教授所主張的管理程序為(管理五功能) x (共同三因素)，其中「共同三因素」指的是資源運用和
- (A) 決策、協調
  - (B) 計劃、影響
  - (C) 創新、激勵
  - (D) 控制、協調
19. 下列有關預算的敘述，何者正確？
- (A) 收益預算可以說是所有預算的起始點
  - (B) 編訂收益預算只包含經理人員的可控制因素
  - (C) 若在利潤中心的責任制度下，經理人員的責任就小些
  - (D) 預算表示客觀猜測未來，而不主觀預期其一定要實現
20. 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) 公司政策
  - (B) 辦事細則
  - (C) 作業程序
  - (D) 操作標準

21. 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) 權威
  - (B) 個人
  - (C) 工作
  - (D) 工作環境
22. 有關產品生命週期，所採產品策略，如產品差異化和產品改良等，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
23. 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) 主管對部屬利益之關心程度
  - (B) 部屬對主管能力威望之敬重程度
  - (C) 部屬工作目標內容之清晰確定程度
  - (D) 主管職位權力之大小
24. 公司治理
- (A) 通常涉及專業經理人員之專業技能
  - (B) 為對公司管理權之運作管理
  - (C) 俗稱公司外部管理
  - (D) 涉及策略管理及控制管理
25. 有關骨幹原則(Skeleton Principle)及跳板原則(Gangplank)，下列敘述何者正確？
- (A) 在官僚機構，常常只用跳板原則
  - (B) 只有實行目標管理之企業機構，才敢利用骨幹原理
  - (C) 運用跳板原則，有利快速溝通
  - (D) 骨幹形象是指水平單位間的協調現象

26. 下列產業中，較適合「價值網路」的產業是
- (A) 銀行保險
  - (B) 管理顧問
  - (C) 廣告代理
  - (D) 醫生治療
27. 下列哪一個因素是推動往 T 型組織的力量？
- (A) 需要 IT 投資
  - (B) 幅度無法控制
  - (C) 扁平組織
  - (D) IT 管理不當
28. 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) 應用系統相依性
  - (B) 高彈性
  - (C) 高移植性
  - (D) 高可調性
29. 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) 通常只使用於小範圍的特定知識領域
  - (B) 日常操作成本比人類專家便宜許多
  - (C) 能輕易將知識傳遞或複製
  - (D) 對於費時及複雜的問題，不如人類專家的表現
30. 下列有關資訊部門組織之敘述何者正確？
- (A) 資訊部門在企業組織中的地位不會影響 IT 在組織中的策略地位
  - (B) 策略穩定產業而非成長中產業偏向集中式策略
  - (C) 低成本導向以及顧客導向的企業偏向集中式策略
  - (D) 資訊長(CIO)的領導風格，將從「說服-影響」轉為「命令-控制」

31. 下列哪一個項目不是企業流程再造(BPR)的指導原則？
- (A) 高標準的要求
  - (B) 減少檢核控制的數目
  - (C) 減少授權
  - (D) 挑戰規範
32. 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) 傳統型
  - (D) 功能型
33. 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
34. 下列有關資料採勘(data mining)的敘述，何者有誤？
- (A) 其分析可以找出顧客的終身價值
  - (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) 其分析步驟的第一步是企業目標，其中不包括趨勢分析
  - (D) 其分析可以找出交叉行銷機會
35. 下列何者不屬於群組決策支援系統的特性？
- (A) 倚重網路、需要協調人員
  - (B) 偏重非結構化決策
  - (C) 求共識而且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



36. 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) 訪問該企業數位高階主管
  - (B) 訪問該企業數位基層員工
  - (C) 訪問該企業數位中階主管
  - (D) 訪問該企業數位重要客戶
37. 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) 提供例外報告及關鍵因素
  - (C) 沒有追查細項(drilldown)的功能
  - (D) 提供組織績效、發現問題與解釋
38. 有關資訊科技的競爭優勢，下列敘述何者有誤？
- (A) 資訊科技創造競爭優勢，過於壟斷會形成訴訟
  - (B) 資訊科技降低進入障礙
  - (C) 中小型企業的先入者優勢可能被睡醒的巨人所取代
  - (D) 文化差異對資訊科技策略的成敗沒有影響
39. 有關管理資訊系統(MIS)，下列敘述何者正確？
- (A) MIS系統設計者需要具備電腦的知識和應用的領域知識
  - (B) MIS是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) MIS並不是人機系統
40. 下列有關資料庫系統的敘述，何者有誤？
- (A) 資料庫系統是分散式控管，其安全上的風險比以往更小
  - (B) 資料不一致的狀況可以避免
  - (C) 資料庫的資料可以共用，而且是可以同時共用
  - (D) 可以減少資料儲存空間的浪費

41. 有關 DSS(決策支援系統)的特徵，下列何者有誤？
- (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) 運用循序的發展和反覆的處理
  - (D) 對於無法事先由 DSS 定義的問題，使用者不能從系統中取得支援
42. 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，不能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
43. 下列有關知識管理(KM)組織改革之敘述，何者正確？
- (A) IT 的角色是促成新知識的形成與合成
  - (B) 進行方式是由中而下而上
  - (C) 由資訊部門主導，而非由知識管理部門主導
  - (D) 風險一定比典範轉移(Paradigm Shift)還高
44. 有關分散式系統的特徵，下列敘述何者有誤？
- (A) 有一定數目且不同性質的運算單元
  - (B) 不同的單元間用通訊網路來連結
  - (C) 具備不被覺察到的便利性
  - (D) 不必利用到運算單元間彼此的互動
45. 下列敘述何者有誤？
- (A) 資訊策略規劃是規劃資訊系統，策略資訊規劃是規劃資訊策略
  - (B) 資訊策略規劃包括資訊科技結合企業策略、資訊科技投資策略
  - (C) 策略資訊規畫包括資訊系統規劃開發策略、資訊科技基礎建設策略
  - (D) 資訊策略規劃也包括知識管理策略、電子商務策略

46. Forrest Research 對顧客的購買流程定義五個步驟：下列何者不在其中？
- (A) 查覺
  - (B) 考慮
  - (C) 忠誠
  - (D) 控制
47. 下列有關網路服務架構的敘述，何者有誤？
- (A) 有效率的管理資訊科技
  - (B) 銀行可以用模組化的方式選擇各種應用服務
  - (C) 提高公司使用過時科技的風險
  - (D) 在使用共同的軟體標準及通訊協定之下，各應用系統間可自由溝通，不必重新撰寫程式
48. 有關資訊系統開發，下列何者有誤？
- (A) 軟體開發的成敗是資訊系統成功的關鍵
  - (B) 生命週期開發方法(SDLC)的優點包括結構性及控制嚴謹
  - (C) 租用應用系統提供者(ASP)的服務具易整合及很安全的優點
  - (D) 租用網路服務(WSP)具開放性、模組化、彈性的優點
49. 有關電子商務經營，下列敘述何者有誤？
- (A) 在大多數的電子商務產業，進入障礙是很低的
  - (B) 網路基礎建設這個產業有很高的進入障礙
  - (C) 管理者必須了解顧客，重要的是要區別個人化與客製化之間的不同
  - (D) 虛擬社群的市場區隔，無法用來檢定價格敏感度和價格彈性
50. 下列敘述何者正確？
- (A) 軟體產品公司主要是在於客戶信賴，不常利用第三者(third-party)的銷售管道，因此軟體產品業主要是所謂的價值店的價值體系
  - (B) 軟體服務業重點是在建立龐大的行銷通路，所以軟體服務業是屬於所謂價值鏈的價值體系
  - (C) 應用服務提供(ASP)如果變成具有輔助用戶互相連結的功能，從這個角度來說，就變成價值網路的價值體系
  - (D) 以上皆正確

**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. 下列哪幾種方法可用來決定不確定性下之投資決策？
- (A) 投資組合分析
  - (B) 確定等值法
  - (C) 決策樹法
  - (D) 模擬分析
52. 研究發展策略的層面，若採攻擊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
53. 主管激勵(驅策)部屬的工具中，大體上為九種激勵理論所共同推薦配合運用的是
- (A) 績效薪酬
  - (B) 年終分紅
  - (C) 員工認股
  - (D) 永續進修
54. 下列有關員工教育訓練之敘述，何者正確？
- (A) 今日的一般趨勢，對於教育和訓練通常是並行實施
  - (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，第一為教學步驟之設定，第二為實施教學
55. 一般使用高價策略來訂價之狀況為
- (A) 產品已獲專利保障
  - (B) 市場之需要彈性小
  - (C) 市場容納潛量無限
  - (D) 屬於「新」產品，一時尚難以獲得市場普遍接受

56. 下列敘述何者有誤？
- (A) 領導作風是有效管理的目標
  - (B) 參與式領導作風是授權或分權式管理
  - (C) 老子的無為而治，是指百分之百的無為放任的管理作法
  - (D) 參與式之管理者會扮演激發部屬思考，集思廣益，以解決問題之積極角色
57. 下列有關創造力之敘述何者正確？
- (A) 自信心與肯用心是個人創造力開發之要件
  - (B) 認識心理障礙，有益創造力開發
  - (C) 改變問題或產品特性之方法，可以增加創造力
  - (D) 作業創造術適用於解決較複雜問題
58. 下列有關使用者自建(End-User Computing, EUC)系統的敘述何者有誤？
- (A) 保證所發展出的系統會比技術專家設計建構的更為高明
  - (B) 在發展和運作的過程中，不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) 對於確認應用軟體的正確和完整性，使用者的能力是有限的
59. 下列有關係統回饋的敘述, 何者正確？
- (A) 正回饋是為了確保系統的正確操作，相當於管理學的控制功能
  - (B) 一個有負回饋的系統能自我監督，自我調適
  - (C) 系統的負回饋，有四個步驟，其中之一為「採取改進的行動」
  - (D) 企業通常透過資訊系統，提供回饋機制
60. 有關知識管理，下列敘述何者正確？
- (A) 知識管理的重點是轉知識為企業的獲利能力
  - (B) 知識管理只適用於研發部門
  - (C) 並非只有服務業和知識產業才需要知識管理
  - (D) Peter Senge 認為系統思考是以外顯知識為主