

中華民國人壽保險管理學會
104 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. 下列敘述何者不為「公司」企業型態之優點？
 - (A) 債務清償責任
 - (B) 資金之籌措
 - (C) 課稅之利益
 - (D) 專精之人才

2. 新式民營事業為下列何種「企業經營型態」別？
 - (A) 私有民營
 - (B) 公有民營
 - (C) 私有官營
 - (D) 公有官營

3. 下列何者不為企業規模常用衡量指標？
 - (A) 雇用員工數
 - (B) 銷貨收入
 - (C) 市場佔有率
 - (D) 股本值

4. 有關「企業管理」的描述，下列敘述何者正確？
 - (A) 董事長之管理工作稱「公司治理」，以長期目標、產品、市場、組織、成長等策略之設定、執行及調配為對象
 - (B) 部門經理之管理工作稱「作業管理」，以部門間管理作業程序順暢流通控制為對象
 - (C) 組長之管理工作稱「標準管理」，以部門內品質、時間、數量、成長、利潤、服務等目標之追求為對象
 - (D) 課長之管理工作稱「基層管理」，以修定操作標準及遵守執行操作標準為對象

5. 私有企業所有權法定型態之選擇，非受下列何項基本因素的影響？
 - (A) 利潤分配之方式
 - (B) 企業管理權分配之方式
 - (C) 企業生存時間之長短
 - (D) 負債及納稅之方式

6. 理智決策之科學分析七步驟為？
- (A) 斷、圖、方、慮、評、選、測
 - (B) 圖、斷、方、慮、評、選、測
 - (C) 圖、斷、慮、方、評、選、測
 - (D) 斷、圖、慮、方、評、選、測
7. 下列敘述何者有誤？
- (A) 公司組織之所有權人為「股東」
 - (B) 「董事會」代表股東執行法律及經營管理之職責
 - (C) 「董事會」是公司的最高權力機構
 - (D) 「監事會」代表股東在日常監督及查核公司營業帳冊
8. 完整的企業管理體系是由企業功能與管理功能相結合而成，下列敘述何者有誤？
- (A) 管理功能與企業功能相結合所形成的體系，又可稱為「管理科學矩陣」
 - (B) 企業功能係指行銷、生產、研究發展、人事、財會
 - (C) 管理功能係指目標、考核、規劃、管制
 - (D) 早期的企業功能是以「生產」為重心，而早期的管理功能較重視「執行」層面
9. 選定較佳對策時，協助決策者平衡考慮有形及無形因素之技巧為？
- (A) 決策樹模式
 - (B) 綜合矩陣模式
 - (C) 作業研究模式
 - (D) 電腦模擬模式
10. 下列何者不為「腦力激盪術」之限制？
- (A) 問題必須簡單而確定
 - (B) 選擇熟悉成員不易
 - (C) 費時太多
 - (D) 問題須先徹底深入探究

11. 比較各種備選對策之決策要點，下列敘述何者有誤？
- (A) 應重視差異，忽略共同部份
 - (B) 應將收入、支出及投資等金錢數字，合併以「淨值」表達
 - (C) 應將邊際及固定成本納入計算
 - (D) 應對各因素設定「滿意」水準
12. 競爭導向定價法不包括？
- (A) 市場競爭定價法
 - (B) 追隨領袖定價法
 - (C) 習慣或便利定價法
 - (D) 差異價格法
13. 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秘密，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，所得最佳成果大於所發生之成本，屬於經濟性之計劃
14. 有關「委員會」運用，下列敘述何者有誤？
- (A) 運用綜合權力快速處理逐層上呈請示事件
 - (B) 使各權益組合都有發表意見機會
 - (C) 可處理需快速決斷事件
 - (D) 守密事件不宜在公開之委員會討論
15. 下列何者不為品質管制之目的？
- (A) 降低生產成本
 - (B) 提高產品銷售
 - (C) 提高產品品質
 - (D) 縮短交貨時間

16. 下列何者不為新專案投資之市場行銷研究的分析重心？
- (A) 市場潛力
 - (B) 競爭壓力
 - (C) 價格趨勢
 - (D) 風險分析
17. 有關「計畫評核網狀圖」，下列敘述何者有誤？
- (A) 計畫評核網狀圖是用來制訂部、課級工作方案最普遍方法
 - (B) 應詳細列出完成某一工作方案所需之具體活動項目
 - (C) 各活動項目間，平行、前後或完全無關係項目皆需列示
 - (D) 應估計完成每一活動項目所需之時間，並適當調整緊要路徑
18. 「任務混合式分組」之優點，不包括何項原則應用？
- (A) 協調原則
 - (B) 效率原則
 - (C) 士氣原則
 - (D) 目標成果原則
19. 有關「工作評價」，下列敘述何者有誤？
- (A) 在「計量制」之工作情況下，待遇可走向同工同酬
 - (B) 「評分法」對工作價值之衡量較「排列法」詳細
 - (C) 「因素比較法」因標準明確，所以比「評分法」簡而易行
 - (D) 工作評價的方法中，「評分法」採用者較多
20. 有關領導型態與領導作風，下列敘述何者有誤？
- (A) 領導作風是有效管理的目標，不是手段
 - (B) 參與式之領導作風可提升決策品質，及提高自尊心和團結力量
 - (C) 參與式的管理者較獨裁式之管理者關切部屬的人性需求及能力
 - (D) 雙利型的領導作風是指追求「生產力」及「人情味的」極大化
21. 有關員工激勵學說，下列何者不包括於馬斯洛慾望層次理論？
- (A) 生理慾望
 - (B) 安全慾望
 - (C) 成長慾望
 - (D) 歸屬慾望

22. 下列敘述何者有誤？

- (A) 成本預算是用來衡量短期工作效率
- (B) 收益預算是用來衡量行銷的有效性
- (C) 利潤預算是用來衡量經理人員績效
- (D) 收益預算和成本預算合併則為利潤預算

23. 有關品牌策略，下列敘述何者有誤？

- (A) 單一家族品牌所推出新產品的單位成本必然較高
- (B) 品牌乃大量推銷及店頭購買點推銷所不可缺乏之條件
- (C) 採取多品牌策略的理由之一是網住購買者
- (D) 採取品牌延伸策略的場合之一，是推出同品質但較簡略外型之廉價的耐用品

24. 下列何者不為「連續生產」之優點？

- (A) 單位產品製造費用與直接人工成本較低
- (B) 機器多為通用性，產品線調整彈性大
- (C) 高度機械自動化，管理工作較簡易
- (D) 產品標準化，容易大量製造

25. 下列何者用於衡量有形資產使用效率？

- (A) 淨值周轉率
- (B) 存貨周轉率
- (C) 固定資產周轉率
- (D) 資產周轉率

26. 有關正式的研究發展計劃，下列敘述何者有誤？

- (A) 管理計劃包括企業資源分配結構
- (B) 作業計劃包括專案計劃的評估及資源的取得
- (C) 策略計劃包括公司整體目標的建立、策略的設定及主要資源的調配
- (D) 技術發展穩定且產品及市場逐步轉變之產業，研究發展計劃著重於基層作業及中層管理計劃

27. 有關現金流量及投資方案分析，下列敘述何者有誤？
- (A) 淨現值法資金成本較難求得
 - (B) 內部報酬率法採用現金流量之觀念
 - (C) 投資報酬率法考慮了整個投資持續期間之收入
 - (D) 還本期法考慮了金錢的時間價值
28. 有關「工作分析」之方法，下列敘述何者有誤？
- (A) 實地分析是獲得分析資料最直接的方式
 - (B) 調查資料分析法受填寫資料正確性影響有效性
 - (C) 觀察方法之工作分析人員需具備豐富的經驗
 - (D) 面談方法並非是交換意見或解決問題
29. 下列何項研究發展活動，將研究獲得之新知識轉變為商業上可獲利之商品？
- (A) 基础研究
 - (B) 發展及工程設計
 - (C) 應用研究
 - (D) 試產
30. 下列敘述何者有誤？
- (A) 負回饋會將不好的結果，改為好的結果；正回饋會將不好的結果，變為更不好
 - (B) 有負回饋的系統能自我監督及調適
 - (C) 有正回饋的系統稱之為控制論的系統
 - (D) 網路外部性是正回饋
31. 下列何者非一般定義之資料庫的資料特性？
- (A) 相關性
 - (B) 結構性
 - (C) 共享性
 - (D) 可控制性

32. 有關電子商務基本模式，下列敘述何者有誤？
- (A) B2B 之重點為上中下游間的資訊整合利用
 - (B) B2C 之目的為改善傳統商業之經營效率
 - (C) C2B 之重點為集合消費者對企業採購
 - (D) 拍賣網站為 C2C 模式
33. 下列敘述何者有誤？
- (A) 高階主管資訊以查詢為主，且常為非預期
 - (B) 高階資訊正確性較低，頻率不固定
 - (C) 基層管理負責作業管理，主管偏重綜合性的控制資訊
 - (D) 例外報告為一種標準的資訊
34. 有關資訊管理之主題，下列敘述何者正確？
- (A) 企業關聯包括企業流程再造(BPR)、決策支援系統(DSS)
 - (B) 技術基礎建設包括通訊網路、全球資訊系統
 - (C) 技術應用包括辦公室自動化(OA)、知識管理(KM)
 - (D) 內部效果包括資訊系統評估、資訊部門人力資源規劃
35. 下列敘述何者有誤？
- (A) 資料倉儲是從營運系統內的應用程式、檔案、資料庫中，將搜集到資料儲存成一致性、結構化的格式
 - (B) 資料倉儲的資料在很短反應時間內被存取、變更
 - (C) 資料採勘是分析資料倉儲的資料，並得到一個樣式
 - (D) 經由資料採勘分析可找出顧客終身價值
36. 有關分散式系統，下列敘述何者有誤？
- (A) 一個系統對於它的資源提供具有通透性的存取
 - (B) 可將資料放置於不同機器上，使用對分散資料庫進行查詢時，就像使用單機電腦
 - (C) 不包括多個終端機連結到一個泛用功能電腦之運作模式
 - (D) 指藉由網路相互連結，將一件工作委派到另一電腦中執行

37. 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
38. 下列敘述何者有誤？
- (A) 異動處理系統(TPS)應用於生產控制
 - (B) 主管資訊系統(EIS)應用於高階管理決策
 - (C) 決策支援系統(DSS)應用於複雜整合問題
 - (D) 專家系統(ES)應用於內部控制
39. 有關智慧資本的衡量，下列敘述何者有誤？
- (A) 衡量和評估分為：金錢價值、績效指標和會計準則
 - (B) 知識報酬率屬金錢價值之相對價值
 - (C) AA 1992 (Arthur Andersen)主要評估品牌、版權、智財權
 - (D) 績效指標包括：生產力指標、平衡計分卡、無形資產監測等
40. 下列敘述何者有誤？
- (A) MIS 系統是包括許多子系統的整合系統
 - (B) 子系統再更小的系統稱之為模組
 - (C) MIS 系統設計通常採由下而上的方式
 - (D) 人工程序之設計稱為程序設計或外部設計
41. 有關決策支援系統(DSS)，下列敘述何者有誤？
- (A) 無法事先由 DSS 定義的問題，使用者仍能取得支援
 - (B) 模式庫的管理與設計，不如資料庫技術成熟
 - (C) 群組決策支援系統偏重非結構化決策
 - (D) 群組決策支援系統需要協調人員和支援產生最佳方案
42. Porter(1980)提出的一般策略，不包括？
- (A) 發展與競爭者不同之產品或服務
 - (B) 在某個特定的市場區隔，成為最大的市場佔有率
 - (C) 快速回應、縮短週期時間
 - (D) 在產業中成為低成本的生產者

43. 下列敘述何者有誤？

- (A) 策略資訊系統是支持或形成企業競爭策略的資訊系統
- (B) 策略資訊系統是高階主管的資訊系統，而不是基層的資訊系統
- (C) 在顧客與差異化策略，資訊科技可以支援大量客製化的做法
- (D) Wiseman 的策略區隔矩陣，用以考慮資訊科技的運用是否可以支援某些企業策略

44. 對於企業流程再造(BPR)的敘述，下列敘述何者有誤？

- (A) 企業流程再造進行的方式是由上而下(Top-down)
- (B) 企業流程再造以消除舊有功能流程，代以徹底創新的流程為改革重點
- (C) 企業流程再造、變革、改善的界線可以很清楚地分割
- (D) 企業流程再造的過程中可能會面臨員工抗拒的困境

45. 下列敘述何者有誤？

- (A) 流程管理促使企業資訊、速度密集
- (B) 流程管理強調作業導向，要有彈性
- (C) 價值鏈、供應鏈管理相當於流程管理
- (D) 流程再造後組織扁平化

46. 有關知識的轉移，下列敘述何者有誤？

- (A) 「組合化」為廣泛的創造新知識
- (B) 「共同化」係從個人的內隱知識轉移到其他人的內隱知識
- (C) 「外部化」主要是內容導向的 know-what 知識
- (D) 「內部化」主要是內容導向的 know-how 知識

47. 下列敘述何者有誤？

- (A) 虛擬社群經營策略可提高轉移成本與建立進入障礙
- (B) 客製化是讓顧客可自行組合所需的產品
- (C) 服務企業組織(B2B)較服務個人(B2C)利潤為高
- (D) 對於經營模式可模仿性高，但互補資產不重要輕易可得之情況，可採用「結盟」策略

48. 下列敘述何者有誤？

- (A) 應用軟體(ERP)優點為模組化，重視使用者彈性
- (B) 生命週期(SDLC)系統開發方式控制嚴謹，適合大型專案
- (C) 雛型發展(Prototype)無法估計時間及人力成本
- (D) 應用系統提供者(ASP)優點為減少人力即時可用

49. 有關「主管資訊系統」(EIS)，下列敘述何者有誤？

- (A) 不完全強調決策支援
- (B) 沒有追查細項(drilldown)功能
- (C) 提供例外報告及關鍵因素
- (D) 提供組織績效、發現問題與解釋

50. 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為主

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. 有關賽蒙提出之管理理論，下列敘述何者正確？

- (A) 上級人員之命令對下級人員而言，可能是「事實」或「價值判斷」之決策根據
- (B) 非經理人員不必做管理工作，只做技術操作性工作即可
- (C) 對於組織管理行為，提出嚴密控制及鼓勵員工自我控制二種方法
- (D) 理智性決策過程中，「選擇最佳辦法」前應進行「執行前之檢定」

52. 下列何者屬於財務管理之「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

53. 有關產品生命週期之行銷策略，下列敘述何者正確？
- (A) 產品上市階段配銷通路傾向高度選擇性
 - (B) 產品成長階段配銷網應深入普遍化，並考慮減低價格
 - (C) 產品成熟階段應大量推廣，保持市場地位
 - (D) 產品衰退階段應採產品差異化，並引進創新策略
54. 有關矩陣式組織，下列敘述何者正確？
- (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
55. 有關員工教育訓練，下列敘述何者正確？
- (A) 「一般教育課程」與員工的目前工作要有直接關係
 - (B) 「訓練」是為一項特定目的而設的短期教育
 - (C) 訓練單位在實習訓練時的基本責任是計劃的擬定與執行考核
 - (D) 今日的一般趨勢，對於教育和訓練通常是並行實施
56. 下列敘述何者正確？
- (A) 專長功能型組織難於平行協調
 - (B) 地方分權式組織主要目的為提高經營績效
 - (C) 產品分權式組織容易建立全員創業精神
 - (D) 綜合性部門劃分法各層級皆可成為利潤中心
57. 有關資訊部門組織，下列敘述何者正確？
- (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) 低成本導向及顧客導向的企業偏向集中式策略
 - (D) 資訊長(CIO)應要懂公司內容的功能應用及外部專業應用

58. 有關平衡計分卡，下列敘述何者正確？
- (A) 四個績效指標為：顧客、財務、內部流程及學習與成長
 - (B) 企業各個生命週期都應配合之財務性議題為：銷售與市場成長、成本降低與生產力改進、資產利用與投資策略
 - (C) 學習與成長構面主要著重於重新設備、新產品的研發
 - (D) 企業應就完整內部流程價值鏈，建立衡量指標
59. 下列產業中，較適合「價值網路」(value network) 的產業是？
- (A) 廣告代理
 - (B) 管理顧問
 - (C) 運輸快遞
 - (D) 銀行保險
60. 有關規劃，下列敘述何者正確？
- (A) 五個規劃階段中，第一個階段為建立目標，最後一個階段為實施
 - (B) 預測是對未來的經濟狀況、市場需求等環境
 - (C) 相關作業部門主管為最好實施計畫的管理者
 - (D) 評估階段為衡量績效與計畫目的的差異，以便修定計畫