

**中華民國人壽保險管理學會**  
**105 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、駕駛執照、有效期間內之護照正本、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，可使用不具記憶功能計算機，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. 下列何者為「管理循環」正確順序？
  - (A) 計劃→組織→用人→指導→控制→計劃
  - (B) 指導→用人→組織→計劃→控制→指導
  - (C) 計劃→用人→組織→控制→指導→計劃
  - (D) 計劃→指導→用人→組織→控制→計劃
  
2. 下列何者不是陳氏整體因果模式中的重要觀念因素？
  - (A) 管理傳播
  - (B) 管理規則
  - (C) 管理環境
  - (D) 管理績效
  
3. 下列何者不是企業系統之特性？
  - (A) 多樣性
  - (B) 互賴性
  - (C) 動態性
  - (D) 營利性
  
4. 下列何者不是現代企業的經營哲學？
  - (A) 市場導向
  - (B) 顧客導向
  - (C) 競爭導向
  - (D) 生產導向
  
5. 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

6. 下列何者為廣義管理科學之系統知識中，屬於「非數量方法」範疇者？
- (A) 行為科學
  - (B) 科學管理
  - (C) 決策理論
  - (D) 作業研究
7. 下列何者非屬美國「科學管理」理論？
- (A) 泰勒的科學管理原則
  - (B) 吉爾博斯的十七動作要素
  - (C) 甘特的生產時間計劃圖
  - (D) 費堯的十四原則
8. 赫滋伯的兩因素激勵理論中，激勵因素可對應到馬斯洛的人類慾望階層的哪幾層？
- (A) 生理、安全慾望
  - (B) 尊嚴、社交、安全慾望
  - (C) 自我實現、尊嚴慾望
  - (D) 自我實現、尊嚴、社交慾望
9. 有效經營管理的最終目標有兩個，即為「顧客滿意」以及下列何者？
- (A) 組織極大化
  - (B) 合理利潤
  - (C) 社會共榮
  - (D) 永續發展
10. 下列何者為決策過程的靈魂？
- (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
11. 下列何者非常見之數量技巧應用方法？
- (A) 作業研究模式
  - (B) 決策樹模式
  - (C) 電腦模擬模式
  - (D) 系統猜測模式

12. 下列何者非屬新專案投資決策步驟之一？
- (A) 組織能力可行性研究
  - (B) 利潤可行性研究
  - (C) 財務可行性研究
  - (D) 風險分析
13. 下列何者非最高主管所應設立目標種類？
- (A) 公司之基本使命、願景目標
  - (B) 願景目標之詳細具體行動方案計畫
  - (C) 產品業務範圍或產品項目
  - (D) 產品年度銷售量、利潤、生產力及市占率等目標
14. 下列何者非公司之個體性經營目標項目？
- (A) 銷售值、量及銷售成長率
  - (B) 社會責任之履行及公共關係之改進項目
  - (C) 配合政府既定之經濟建設計畫
  - (D) 財務結構上之重要比例
15. 有關組織動態化，下列何者有誤？
- (A) 使高層管理者從事百分之五十之例常決策
  - (B) 應實施「目標管理-責任中心」體制之分權管理
  - (C) 力求情報傳遞路徑的縮短與客觀報告制度的建立
  - (D) 組織結構應朝向層級扁平化及部門溝通聯網化
16. 有關矩陣式組織，下列敘述何者錯誤？
- (A) 時間、成本及效率間之平衡及衝突，須特別關注
  - (B) 原機能組織的優點仍然存在
  - (C) 人力調派運用相當有彈性
  - (D) 公司的競爭性越低，則矩陣式組織就更需要
17. 下列對於馬斯洛(Maslow)提出的「人類欲望層次描述」，何者有誤？
- (A) 此五層慾望可再大分為四類
  - (B) 最上層(第五層)的慾望是追求自我成就
  - (C) 人類所追求滿足之慾望可依優先順序排列成五層次關係
  - (D) 生理慾望與安全慾望同屬於軀體慾望類

18. 有關傳統預算與企畫預算比較，下列敘述何者錯誤？
- (A) 企劃預算較重視成果導向的精神
  - (B) 傳統預算的理智化程度較低
  - (C) 傳統預算較重視系統分析的觀念
  - (D) 企劃預算較重視管理情報系統(MIS)
19. 有關產品生命週期，下列敘述何者有誤？
- (A) 一般常將這一過程區分為五階段
  - (B) 在成長階段，應增加產品項目及型式，並逐漸移向大量推廣方式
  - (C) 在成熟階段，對於推廣預算之控制，比較寬鬆
  - (D) 產品創新策略在成熟階段就應該開始引進
20. 有關行銷策略，下列何者有誤？
- (A) 一個公司所具有的差別優勢可能是創新優勢
  - (B) 作為策略核心的行銷手段，通常越多越好
  - (C) 公司的核心策略可能就是建立在差別優勢上
  - (D) 模仿競爭者可以作為一個公司的核心策略
21. 下列關於工作評價的敘述，何者正確？
- (A) 工作評價的方法中，採用比較多的是評分法
  - (B) 工作定等法是最簡單的方法
  - (C) 因素比較法是排列法與評分法的部分混合，且標準非常明確，故較評分表簡而易行
  - (D) 評分法預先備有已訂定的工作等級量尺(Scales)，量尺的刻度可與工作說明(Job Description)相比較
22. 有關會計原則之處理，下列敘述何者有誤？
- (A) 帳目處理必須力求以客觀事實為依據
  - (B) 一般營利企業多採「權責發生制」會計來裁決損益
  - (C) 為使表達的數字更具透明意義，可將「資產估價基礎」予以附註說明
  - (D) 企業以「清算價值」為重要假設關鍵

23. 下列關於研究發展的目標對象的敘述，何者錯誤？
- (A) 防衛性的研究發展指為了應付客戶的新需要，或為趕上競爭者創新產品所進行的研究發展活動
  - (B) 短期的研究發展指一年至三年可以商品化的研究活動
  - (C) 長期的研究發展指三年後才能產品化的研究活動
  - (D) 進攻性的研究發展指想取得市場上優勢，在競爭者創新活動之前搶先為之
24. 下列關於建立研究假設的敘述，何者錯誤？
- (A) 解釋型假設(Explanatory Hypotheses)主要說明一些變數的存在、大小型式及分布情形
  - (B) 關係型假設(Causal Hypotheses)係建立兩種變數間的關係
  - (C) 通常一個完整的假設不與已證實的理論衝突
  - (D) 關係型假設(Causal Hypotheses)意味著兩種變數間某種程度的相互作用，但無法指出兩者之間因果關係的主從
25. 關於工作分析之方法，下列敘述何者錯誤？
- (A) 調查資料分析法受填寫資料正確性影響有效性
  - (B) 實地分析是獲得分析資料最直接的方式
  - (C) 面談方法並非是交換意見或解決問題
  - (D) 觀察分析法之工作分析人員須具備豐富的經驗
26. 諾貝爾經濟獎得主艾克羅夫(G. Akerlof)證實，下列何者可能造成市場的逆選擇或不利選擇？
- (A) 市場區隔
  - (B) 不對稱資訊
  - (C) 一對一行銷
  - (D) 敏感性分析
27. 有關分散式系統的敘述，何者有誤？
- (A) 單元、行程及資料需能被分散處理，且運算單元之間有顯著的互動
  - (B) 透過分散式索引服務，達到系統資源存取的通透性
  - (C) 為藉由網路將多個終端機連結到一個泛用功能電腦的架構
  - (D) 使用者只看到系統所提供的服務，毋需知道資源的實際位置

28. Murray(1991)的資訊科技投資層次，何者有誤？
- (A) 攻擊型:企業組織認同爭取 IT 效益
  - (B) 防禦型: IT 投資追隨一般企業行為
  - (C) 策略型: IT 視為差異化策略，大量 IT 投資
  - (D) 成本型: IT 視為支出，無意 IT 投資
29. 有關企業流程再造(BPR)的敘述，何者有誤？
- (A) 強調顧客導向
  - (B) 促使企業朝向速度密集
  - (C) 資訊系統改為階層式設計
  - (D) 價值鏈相當於流程管理
30. Nonaka 知識的轉移「共同化」是指？
- (A) 從個人的內隱知識轉移到其他人的內隱知識
  - (B) 從他人的內隱知識轉移到個人的內隱知識
  - (C) 內容導向的 know-what 知識
  - (D) 外顯知識的轉移
31. 資訊品質敘述，何者有誤？
- (A) 資訊品質包含取得、時間、內容、表達、滿意面向
  - (B) 初級資料是組織收集的第一手資料，較次級資料重要
  - (C) 偏差是由於個人資訊表達選用的自由方式造成
  - (D) 使用者滿意度是評估資訊系統是否成功最直接的方法
32. 有關管理資訊系統(MIS)的敘述，何者有誤？
- (A) 包括許多子系統的整合系統
  - (B) 子系統更小的系統稱為模組
  - (C) 通常採用由下由上的系統設計方式
  - (D) 人工程序又稱程序設計或外部設計
33. Porter(1980)提出之一般策略(generic strategies)，不包括下列何者？
- (A) 發展多角化策略，以觸及不同的產品市場
  - (B) 發展與競爭者不同的產品或服務
  - (C) 降低供應商或顧客的成本
  - (D) 在某個特定的市場區隔成為最大的市場佔有率

34. 網路服務架構不包含哪項優點？
- (A) 立即可用
  - (B) 提升資訊技術能力
  - (C) 標準化和隨裝隨用
  - (D) 彈性的合作
35. 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
36. 下列何者不為資料庫的資料特性？
- (A) 相關性
  - (B) 共享性
  - (C) 獨立性
  - (D) 可控制性
37. 有關資訊科技敘述，何者有誤？
- (A) 資訊科技不只是創造競爭優勢，也可能形成競爭風險
  - (B) 資訊科技降低進入障礙，例如網際網路降低很多產業的進入障礙
  - (C) 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
  - (D) 先入者優勢不可能被睡醒的巨人所取代
38. 企業流程再造(BPR)的組織變革，何者有誤？
- (A) BPR 專案採用輕量小組，即矩陣式組織
  - (B) 組織形態轉變為網絡式組織
  - (C) T 型組織利用電子化增加管理者控制幅度
  - (D) 取代決策集權的傳統階層組織
39. 資訊系統委外敘述，何者有誤？
- (A) 可透過合作型委外避免單一委外風險
  - (B) 有利於專注核心業務資訊科技的開發
  - (C) 技術更新容易
  - (D) 一種獲得專門知識的方法



40. 有關資訊系統分析與設計，何者有誤？
- (A) 資訊系統需包含回饋與控制功能
  - (B) 結構化設計方法強調由上而下定義子系統
  - (C) 可以將低階層的子系統定義為黑箱
  - (D) 應增加各子系統間的聯繫力
41. Nolan 資訊系統成長階段理論的哪一個階段包括「技術移轉，電腦應用快速成長」？
- (A) 起始
  - (B) 整合
  - (C) 擴散
  - (D) 成熟
42. 有關資料庫管理系統敘述，何者有誤？
- (A) 使用者看到的部份稱為外部層
  - (B) 內部層屬於資料庫管理師(DBA)的工作範圍
  - (C) 資料庫管理系統的概念層隱藏了實體資料儲存結構
  - (D) 使用者透過結構化的查詢語言作資料查詢
43. 多國企業公司(MNC)的資訊策略敘述，何者有誤？
- (A) 全球化策略:總公司導向，控制嚴格
  - (B) 國際化策略:總公司領導策略，智慧綜效
  - (C) 多國籍策略:獨立作業，高度協調
  - (D) 跨國策略:整合全球 IT，複雜控制
44. 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，並取得一個樣式
  - (D) 經由資料採勘分析可以找出顧客終身價值

45. 拍賣網站為哪一類電子商務模式？
- (A) 消費者對消費者 (C2C)
  - (B) 消費者對企業 (C2B)
  - (C) 企業對消費者 (B2C)
  - (D) 企業對企業 (B2B)
46. 有關資訊系統開發方法敘述，何者有誤？
- (A) 應用系統提供者(ASP)適合非策略性系統
  - (B) 應用軟體(ERP)提供最佳實務流程
  - (C) SDLC 物件導向可重複使用
  - (D) 網路服務(WSP)減少人力即時可用
47. 有關知識管理，何者有誤？
- (A) 知識經濟的重點是轉知識為利潤
  - (B) 知識經濟增加國民所得和生活品質
  - (C) 分配知識不均可能造成權力失衡
  - (D) 資訊科技的投資與生產力增加無關產生資訊矛盾
48. 決策支援系統(DSS)敘述，何者有誤？
- (A) 主要是解決半結構或結構性決策問題
  - (B) 提供快速回應的能力
  - (C) 需事先定義的問題與建立模型
  - (D) 群組決策支援系統(GDSS)適用於創意產生
49. 下列敘述何者有誤？
- (A) 資訊策略系統是高階主管的資訊系統，而不是基層的資訊系統
  - (B) 資訊策略系統是支持或形成企業競爭策略的資訊系統
  - (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

50. 關於電子商務虛實混合模式(Clicks and Mortar)，何者有誤？
- (A) 混合商務比較傳統公司和純網路公司，能降低成本與提升服務品質
  - (B) 偏向整合策略的關鍵因素之一，為品牌自然擴展到網路銷售
  - (C) 偏向分類策略的關鍵因素之一，為在網路上針對不同的客戶區隔或提供不同的產品組合
  - (D) 「需要供應商、配銷商或其他夥伴作網路策略聯盟」為偏向整合策略的關鍵因素

**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. 下列關於費德勒「三情境制宜」的情境組合，何者敘述為正確？

選項	主管權力	部屬工作目標	主管能力	有效領導作風
(A)	小	清楚	高	任務導向
(B)	大	不清楚	高	任務導向
(C)	大	不清楚	低	人群導向
(D)	大	清楚	低	人群導向

53. 下列有關企業計劃之描述，何者正確？
- (A) 戰術計畫為基層設計之替代名詞
  - (B) 戰術計畫常屬於例常性
  - (C) 戰略計畫常屬中、長期性
  - (D) 戰略計畫為高階策劃之替代名詞

54. 下列何者為激勵員工之主要工具？
- (A) 工作滿足工具
  - (B) 權威工具
  - (C) 家長溫情工具
  - (D) 目標管理工具
55. 下列何者為非系統風險？
- (A) 利率風險
  - (B) 非週期性營運槓桿風險
  - (C) 產業風險
  - (D) 市場風險
56. 有關資訊部門組織，下述何者正確？
- (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
57. 電子商務經營策略敘述，何者正確？
- (A) 新技術供應商贈送產品以鎖住顧客，建立市場佔有率
  - (B) 運用雙向轉換策略提高轉移成本
  - (C) 利用資料採勘技術達到個人化行銷
  - (D) 經營模式可模仿性低，且互補資產不重要可輕易取得，應採結盟策略
58. 適合價值店的產業為何？
- (A) 銀行
  - (B) 保險
  - (C) 管理顧問
  - (D) 廣告代理
59. 致命型科技(disruptive technology)敘述，何者正確？
- (A) 利用非預期的失敗(負回饋)來創造市場
  - (B) 觀察顧客如何使用產品
  - (C) 主要獲利來源的顧客，通常不會率先使用致命型科技的產品
  - (D) 致命型科技成功公司將擾亂科技視為市場

60. 專家系統(Expert System)敘述，何者正確？

- (A) 知識庫是針對特定需求找出相關知識，並概念化整理為系統性知識結構
- (B) 操作成本低、易於傳遞及複製為其特性
- (C) 「前推式」推理控制策略為先設定目標，再證目標成立
- (D) 學科領域專家在專家系統建立扮演中樞角色