

中華民國人壽保險管理學會
106 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(單一選擇題，請選出一個最正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分)(共 50 題，每題 1.6 分，共計 80 分，答錯不倒扣)

1. 系統的投入、處理、產出相互活動關係，同時利用可接受的標準，衡量績效指標，採取 P 計畫 D 執行 C 檢查 A 行動改進，屬於以下哪一種過程？
 - (A) 正回饋
 - (B) 負回饋
 - (C) 質回饋
 - (D) 量回饋
2. 企業功能可以大略分為「行銷」、「生產」、「研究發展」、「人事」、「財務」五種，請問以下何者為正確的敘述？
 - (A) 「行銷」與「生產」屬於幕僚及後勤 Staff 作業部門
 - (B) 「財務」功能下，又含會計成本、投資、庶務等體系
 - (C) 幕僚及後勤 Staff 作業部門，牽制直線及前線 Line 作業部門
 - (D) 企業要達到生存、成長、顧客滿意、合理利潤的目標
3. 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) 費堯的十四原則
 - (D) 甘特的生產時間計劃圖
4. 要因分析圖(Key-Factor Analysis)，或稱魚骨圖(Fish/Bone)，屬於以下哪一種生產管理原則的工具？
 - (A) 「重點」管理原則
 - (B) 「科學」管理原則
 - (C) 「計劃第一」管理原則
 - (D) 「事前」管理原則
5. 下列有關企業經營之四層環境，**何者有誤**？
 - (A) 企業公開上市，即是將所有權由閉塞轉為公開
 - (B) 主管應該為部屬營造好的組織工作環境
 - (C) 企業規模成長，組織不改變也會有規模經濟
 - (D) 環境是主體的限制因素

6. 對於不同所有權型態之優劣比較，下列敘述何者正確？
- (A) 獨資的缺點是課稅負擔重
 - (B) 合夥的優點是沒有職權衝突
 - (C) 公司容易籌得大量資金，因此也必須負擔無限清償責任
 - (D) 公司賺錢並分配盈餘給股東，會造成雙重繳稅
7. 人工智慧是發展電腦系統，使其有人類思考或行為。下列何者不屬於人工智慧家族？
- (A) 辨知系統 perceptive systems
 - (B) 資料採勘 data mining
 - (C) 專家系統 expert systems
 - (D) 智慧機器人 robotics
8. 有關會計原則之處理，下列敘述何者有誤？
- (A) 會計原則受到政府法令規定、經營要求、環境變遷的因素影響
 - (B) 一般營利企業多採「現金發生制」會計來裁決損益
 - (C) 帳目處理，以可資查核的憑證作為入帳的準據
 - (D) 帳務處理，宜從客觀基礎的觀點來審視資產評價
9. 下列關於建立研究假設的敘述，何者錯誤？
- (A) 假設(Hypotheses)的定義：選定研究主題，初步蒐集有關資料後，對問題的答案即可憑直覺產生一個暫時的輪廓
 - (B) 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
 - (C) 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
 - (D) 通常一個完整的假設不與已證實的理論衝突
10. 當廠商將產品推入市場前研究消費者購買行為，就哈華特和希斯「Howard-Sheth」購買行為模式，請問以下何者敘述不正確？
- (A) 企圖解釋消費者購買行為中的黑盒子 Black Box
 - (B) 源自於「刺激-反應」(Stimuli-Response)模式
 - (C) 由學習子系統，進入認知子系統，再促成決策規則
 - (D) 消費者接受刺激，大致有行銷組合、印象、親友告知的情報

11. 諾貝爾經濟獎得主艾克羅夫 (G. Akerlof) 的研究指出，下列何者可能造成市場的逆選擇或不利選擇(adverse selection)?
- (A) 市場區隔
 - (B) 敏感性分析
 - (C) 一對一行銷
 - (D) 不對稱資訊
12. 策略管理最重要的分析模型，應該是波士頓顧問公司 Boston Consulting Group 的模式，以市場占有率與市場成長率二個座標劃分為 2x2 個格子，放入不同類型的公司做分析。請問不包含以下那個類型？
- (A) 明星 star
 - (B) 金牛 cash cow
 - (C) 天才兒童 prodigy
 - (D) 狗 dog
13. 下列何種定律，敘述電腦的積體電路(IC)，每 18 個月功能增加一倍、或價格減半。因此，電腦功能增加或價格減半，推動了電子商務的普及？
- (A) 摩爾定律 (Moore's Law)
 - (B) 賽吉摩定律 (Sidgemore's Law)
 - (C) 吉爾德定律 (Gilder's Law)
 - (D) 馬卡夫定律 (Metcalfe's Law)
14. 有關資料、資訊、知識的定義，請問下列敘述何者正確？
- (A) 資料是整理、組織、轉換後的某種結果
 - (B) 資訊是人、事、時、地、物的表示方式
 - (C) 知識是將資訊加以應用，形成觀念、經驗、專業、原則
 - (D) 智慧是系統資料、資訊彙整的結果
15. 有效經營管理的最終目標是顧客滿意、合理利潤。請問在二十一世紀初期，美國採用_____的科學管理理論，科學管理分工，提高生產力？
- (A) 赫爾胥(Halsey)
 - (B) 泰勒(Taylor)
 - (C) 吉爾博斯(Gilbreth)
 - (D) 艾默生(Emerson)

16. 有關資訊科技和網際網路影響五力分析 (Five forces analysis)，請問下列敘述何者有誤？
- (A) 資訊科技可做到個人化及大量客製化
 - (B) 資訊科技可改變供應商力量的平衡
 - (C) 資訊科技可產生新產品或新市場
 - (D) 資訊科技基礎建設大部份容易維持競爭優勢
17. 「如果商品定價提高 10 元，對於市場占有率影響如何？」這類型 what-if 的問題可以說明_____，在決策支援系統中，這是一個強調的特點，並可提高資訊的價值。
- (A) 風險分析
 - (B) 資訊經濟分析
 - (C) 敏感性分析
 - (D) 知識經濟分析
18. 設計管理情報資訊的第一個步驟為：
- (A) 選擇衡量指標
 - (B) 數量化成功之標準
 - (C) 決定所需情報
 - (D) 找出關鍵因素
19. 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) 甘特圖
 - (B) 時間紀錄
 - (C) 決策樹
 - (D) 比率分析
20. 請問下列哪一項不是應用軟體與使用者及電腦操作系統的介面？
- (A) 鍵盤、滑鼠
 - (B) 程式指令
 - (C) 圖形使用者介面 GUI
 - (D) 中間軟體 middleware

21. 知名管理學者彼得·杜魯克(Peter Drucker)在其 1973 年著作《管理學》指出，企業目標的唯一有效定義即是創造_____？
- (A) 利潤
 - (B) 股東權益
 - (C) 市場
 - (D) 顧客
22. 台灣廠商在全世界資訊科技產業扮演重要角色，但是到底哪一個產業會獲利？宏碁公司施振榮先生在 1995 年提出了一項模式來說明這一個架構，請問是哪一個模式？
- (A) 致命科技理論模式
 - (B) 完全競爭理論模式
 - (C) 微笑曲線模式
 - (D) 技術軌跡成長模式
23. 經營管理因果模式中，管理績效、干擾力量、管理實務、管理環境、管理傳播五個重要的觀念因素，請問下列何者為正確？
- (A) 企業主管以追求「管理環境」的穩定，當作最終目標
 - (B) 「管理績效」水準的高低，一般不會受到其他因素力量影響
 - (C) 企業中高層管理人員應該接受管理知識之傳播，營造學習型組織
 - (D) 影響管理實務現代化程度，倚靠有效管理「干擾力量」
24. 企業用人唯賢，管理者領導部屬同時也要激勵士氣。請問下列何者不是用來激勵員工的工具？
- (A) 權威
 - (B) 授權
 - (C) 金錢
 - (D) 目標管理
25. 請問編列零基預算(Zero-based Budgeting)的基本步驟，下列敘述何者有誤？
- (A) 詳細編訂完整「目標-手段決策體系表」
 - (B) 依照重要性順序排列「決策體系表」
 - (C) 「決策體系表」排列由高層而下
 - (D) 根據所核准方案的資金預算，完成單位預算

26. 企業進行新專案投資決策可行性研究時，一般不會包含下列哪項活動？
- (A) 工程技術可行性研究
 - (B) 利潤可行性研究
 - (C) 例常營運可行性研究
 - (D) 財務融資可行性研究
27. 管理學與資訊管理的架構下，有哪些重要因素要考慮？
- (A) 市場、組織、人員、技術、流程
 - (B) 技術、市場利基、社會關係、員工
 - (C) 工作、流程、創新、型態
 - (D) 供應鏈、標準作業流程、資源、顧客關係
28. 請問有關赫滋伯(Herzberg)的「兩因素激勵原理」，下列何者敘述正確？
- (A) 將人類努力的慾望分為二類，同「X-Y」兩因素
 - (B) 「維生」等於馬斯洛的「人類慾望階層」的尊嚴、自我實現慾望
 - (C) 「激勵」等於馬斯洛的「人類慾望階層」的生理、安全、社交慾望
 - (D) 主管倚靠員工努力維生的慾望下工作，屬消極作為
29. 組織內部的人通常都想著追求晉升職位，直到他「無法勝任」的水準為止，而非追求他可以勝任的職務。以上敘述屬於下列何者學說？
- (A) 柏金斯定律
 - (B) 決策行為理論
 - (C) 權威接受論
 - (D) 彼得原理
30. 當企業進行決策，欲選定較佳對策時，可以借助數量技巧 Quantitative Techniques 來幫忙。請問下列何者「不是」數量技巧工具？
- (A) 作業研究模式(Operations Research)
 - (B) 決策樹模式(Decision-tree)
 - (C) 電腦計量模式(Computer Calculation)
 - (D) 綜合矩陣模式(Matrix Summaries)

31. 專家系統 expert systems 係由知識庫、推論引擎、介面為基礎而組成的電腦化系統。由於專家系統可以提供決策輔助解決問題，因此也可稱為_____？
- (A) 知識導向管理系統
 - (B) 智慧型知識庫系統
 - (C) 決策管理系統
 - (D) 機器學習系統
32. 以下針對 OST 與 IPPBS 兩種整體企劃制度的敘述，何者有誤？
- (A) OST 制度裡的目標(Objectives)及戰略(Strategies)的設定屬於高階主管人員及企劃幕僚的工作
 - (B) OST 和 IPPBS 都是以新零點為預算的基礎，俗稱「零基」(Zero-Base)預算
 - (C) IPPBS 制度是由美國德州儀器公司首創，我國經濟部國營事業委員會再加以修正
 - (D) IPPBS 制度的 S 是指中、基層主管人員在規劃執行方案時，對時間進度與資源配合的詳細安排工作
33. 下列有關幕僚經理及課長的企劃工作之敘述，何者有誤？
- (A) 總務及人事目標之設定以服務銷產、研究為導向
 - (B) 財務會計目標之設定以提供財力、情報資源為中心
 - (C) 由直線經理目標衍生幕僚經理目標
 - (D) 幕僚經理以設定行動方案計畫為工作目標之基礎
34. 企業擬定計畫書、規劃策略及方案時，應該同時考慮風險因素可行性的評估。請問一般不包含下列哪一種方法？
- (A) 現值法(Present Value)
 - (B) 回收年限法(Payback Year)
 - (C) 外部報酬率法(External Rate of Return)
 - (D) 模擬及常態分析(Simulation & Normal Distribution)
35. 計畫執行後之追蹤「評估」，亦稱「控制」。以下關於「控制」的敘述，何者為非？
- (A) 控制的目的是在於確保計劃目標的執行「成功」
 - (B) 控制的程序有四個步驟，分別是「制定控制標準」、「測度實施績效」、「採取矯正措施」、「召開檢討會議」
 - (C) 要控制，先要有「目標」管理
 - (D) 「企控八步操作法」中的第三步是，每週召開「公司經營檢討會」

36. 管理功能包含規劃、控制、組織、領導，而在規劃過程中，以下何者為非？
- (A) 願景 Vision：廣泛敘述組織的意圖
 - (B) 目標 Objective：組織追求、欲達成的事情
 - (C) 方針 Goal：廣義的目標
 - (D) 策略 Strategy：達到目標的方法
37. 下列有關工作評價(Job Evaluation)的敘述，何者為非？
- (A) 待遇高低取決個人的知識、技能、經驗等因素
 - (B) 工作評價是探知不同工作的相對價值，藉以決定公平合理的工資
 - (C) 可以採「因素比較法」訂出工作價值
 - (D) 依據年資、人事關係的影響作調整
38. 近年來科技創新快速，企業環境瞬息萬變，企業組織發展應該動態化，朝向_____。
- (A) 組織多面化
 - (B) 利潤中心化
 - (C) 層級扁平化
 - (D) 功能機制化
39. 現代財務管理學者認為，財務管理的主要目的是，以最有效的理財方式，配合產銷過程，以獲得公司整體的、綜合的經營效果，並促成_____。
- (A) 公司市場獲利極大化
 - (B) 公司價值長期極大化
 - (C) 公司資產負債極小化
 - (D) 公司營運風險控管化
40. 研擬企業決策時，理智決策之科學分析七步驟，請問下列敘述何者有誤？
- (A) 七步驟為藉由診斷問題、確定意圖、尋求方案、考慮限制因素、評定對策、選擇方案、進而規劃策略
 - (B) 可以藉由發掘根因(root-causes)、或是 SWOT 分析，診斷中心問題
 - (C) 尋求限制因素時，必須借助創新力、專業力，同時深淺度也是重要關係
 - (D) 常常出現在「作業研究 Operations Research」、「系統分析 Systems Analysis」

41. 企業流程再造 Business Process Reengineering 的本質，下列何者為非？
- (A) 重新思考與重新設計企業流程
 - (B) 戲劇性、顯著的改進
 - (C) 採用關鍵的績效評量
 - (D) 互動式彈性調整幅度
42. 下列關於「資訊」的敘述，何者不正確？
- (A) 錯誤(error)是由於個人在資訊表達，所選用的自由方式而造成的
 - (B) 資訊(information)是將資料加以整理、組織、轉換、綜合或解釋成對某個接受者具有意義的結果
 - (C) 外部購得的資料和出版刊物，屬於次級資訊
 - (D) 資訊的情境(contextual)是有充分解釋其原因背景的資訊
43. 下列哪一項不屬於Gartner Group 對於「知識管理」定義？
- (A) 產生、組織、使用企業的資訊資產
 - (B) 以合作、整合的方式進行
 - (C) 包含資料庫、文件等資訊
 - (D) 不包含個人經驗、內隱知識
44. 有關電子商務模式的目的，請問以下哪一項敘述是正確的？
- (A) 企業對企業(B2B)，在於降低購買成本
 - (B) 企業對消費者(B2C)，在於創造新的商業通路
 - (C) 消費者對企業(C2B)，藉以資訊整合、改善傳統通路的效率
 - (D) 消費者對消費者(C2C)，整合採購、議價的平台
45. 以下關於平衡計分卡的敘述，何者為非？
- (A) 企業應先明定財務構面的策略，藉以規劃顧客面的價值計畫
 - (B) 企業應就內部流程價值鏈，建立各種衡量指標
 - (C) 學習與成長構面，係用來平衡顧客構面、財務構面、內部流程構面可以順利達成
 - (D) 平衡計分卡與智慧資本有異曲同工的概念與方法

46. 企業需要與時俱進，配合科技進步規劃「研究與發展」活動。請問以下有關研究與發展的敘述，何者為非？
- (A) 要求重點在於可以重複，讓效用可以達到最大
 - (B) 必須確實的符合企業最高策略
 - (C) 計劃與預算需要有彈性，以適應新契機
 - (D) 不同階段採取不同的計畫控管方式
47. 上級授權時，只是指派任務要求部屬協同達成目標，而不是把責任也授予出去。以上屬於哪一種授權原則？
- (A) 權責相稱原則
 - (B) 權力下授原則
 - (C) 責任絕對性原則
 - (D) 統一指揮原則
48. 公司組織設計的目的，要將可用資源做有效分配組合。請問有關組織結構，以下何者敘述正確？
- (A) 組織利用「縱」、「橫」的關係，達到相互牽制控管
 - (B) 「部門」是水平結構分工之主要架構
 - (C) 由「工作」來決定包含的活動、作業，再整合成職位
 - (D) 現代企業組織一般不會有「管理幅度」的問題
49. 有關資訊系統開發方法敘述，下列敘述何者有誤？
- (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) 網路服務(WSP)減少人力即時可用
 - (D) SDLC 物件導向可重複使用
50. 量販商店 Wal-mart 的”天天低價 Low prices everyday”是屬於哪一種策略原則？
- (A) 利基差異策略
 - (B) 攻擊滲透策略
 - (C) 創新區隔策略
 - (D) 市場障礙策略

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

51. 有效管理是所有主管人員的職責。有關企業管理的觀念，下列何者為正確敘述？
- (A) 管理性工作指如何計劃、組織、用人、指導、控制
 - (B) 主管主要工作為「群力性工作」
 - (C) 主管次要工作為「專業操作性工作」
 - (D) 管理泛指經由他人的力量完成工作目標的系列活動
52. 有關馬斯洛(Maslow)的「人類慾望階層」原理，下列何者敘述正確？
- (A) 低層的慾望屬物質方面，高層的慾望屬精神方面
 - (B) 最高層次是自我尊嚴慾望
 - (C) 第一、二、三層慾望屬於外在的慾望
 - (D) 追求高層慾望時，可能被認為是利他，但骨子裡是(自私)的行為
53. 現代新的組織型態，以下何者是正確的方向？
- (A) 搭配嚴謹的靜態組織
 - (B) 朝向知識管理、知識經濟
 - (C) 獲取、傳遞、應用情報資訊成為主流
 - (D) 運用「矩陣式組織」
54. 下列何者為「合夥」及「獨資」在管理上共同的優點？
- (A) 容易組成及解散
 - (B) 信用可靠
 - (C) 容易成長及擴充
 - (D) 政府管制少
55. 財務管理對於需要進行各種投資決策以及財務融資計劃進行「風險衡量」。請問下列哪些是財務管理需要考量的風險？
- (A) 利率風險
 - (B) 產業風險
 - (C) 財務槓桿風險
 - (D) 管理風險

56. 目前資訊系統所採用資料庫管理，有什麼優點？
- (A) 可以增加儲存重複的資料
 - (B) 避免資料不一致
 - (C) 維持資料正確性
 - (D) 客製化的資料存取方式
57. 有關係統開發與管理，在電子商務與網路應用時代，由早期「SDLC 生命週期法」漸趨改採「雛型開發方式 Prototyping」進行，請問以下哪些屬於「雛型開發方式 Prototyping」？
- (A) 使用需求者，一開始時不需要詳細的定義
 - (B) 由上而下快速應用，也稱為瀑布模式
 - (C) 透過 Alpha 測試、Beta 測試
 - (D) 使用者與程式設計師互動循環的修改
58. 有關價值鏈、價值店、價值網路、利潤池的概念，請問下列哪些敘述正確？
- (A) 保險業是適合價值網路的產業
 - (B) 醫生治療適合採用價值店的概念
 - (C) 企業可以將價值鏈上的活動外包給其他廠商，發揮最大作用
 - (D) 價值鏈與價值店，不受時間因素影響
59. 有關知識管理流程的敘述，請問下列何者正確？
- (A) 知識編纂，可以透過由上而下、由下而上，不同的知識屬性來整理
 - (B) 知識應用，知識系統可以搭配專家系統流程協助
 - (C) 知識收集，運用資料探勘廣泛收集外部知識
 - (D) 知識轉移，可以借助電子佈告欄、網路討論區進行
60. 資料/資訊的品質，會決定資訊接收者的反應與後續行動，做有效的決策，因此非常重要。請問下列敘述，何者正確？
- (A) 資料取得面相，以嚴密的安全控管為優先考量
 - (B) 內容面向的完整，可以藉助於資料庫整合
 - (C) 表達面向對於資訊深度的要求，可以設計由綜合資料追查到詳細資料
 - (D) 內容面相應注意及時性、流通性、頻率性