

TQC 電子商務概論 V4 第八類

1. 「一門規劃、組織及管理任何提供產品或服務之活動的科學」是指下列哪一項的定義？

- (A) 應用軟體租賃服務
- (B) 競標解決方案
- (C) 運籌管理
- (D) 委外服務

Ans: C

2. 「由內隱知識轉換為外顯知識」是指下列哪一項的知識轉換模式？

- (A) 社會化 (Socialization)
- (B) 外部化 (Externalization)
- (C) 內部化 (Internalization)
- (D) 組合 (Combination)

Ans: B

3. 「從內隱知識到內隱知識」是指下列哪一項的知識轉換模式？

- (A) 社會化 (Socialization)
- (B) 外部化 (Externalization)
- (C) 內部化 (Internalization)
- (D) 組合 (Combination)

Ans: A

4. 下列有關「企業電子化」與「電子商務」的敘述哪一項錯誤？

- (A) 「企業電子化」包括了企業間前端至後端之電子媒體應用以及電子商務
- (B) 電子商務改變了有形與無形商品間買賣之交易行為
- (C) 企業電子化改變了企業與企業、顧客甚至內部員工間之關係
- (D) 「電子商務」就是「企業電子化」，在本質上完全相同，毫無分別

Ans: D

5. 下列哪些是 Android 和 iOS 等智慧型手機作業系統所採用的瀏覽器？(複選)

- (A) Netscape
- (B) Safari
- (C) Internet Explorer
- (D) Chrome

Ans: B D

6. 下列有關 CRM 概念的敘述哪些正確？(複選)

- (A) 方便顧客與企業進行交易
- (B) 提供客製化的資訊與服務給顧客
- (C) 為了資訊保密，不須提供顧客有關交易之網上查詢
- (D) 不須提供顧客各家同業之相關產品價格比較，避免喪失商機

Ans: A B

7. 根據經濟部技術處對「企業資源規劃」的定義，下列哪一項錯誤？

- (A) 指結合系統工程及資訊科技的技術
- (B) 一種用於企業資訊整合的科技，其核心為資料庫
- (C) 只解決企業內的問題
- (D) 一組將企業製造、財務、行銷及其他相關功能，達成平衡的應用軟體

Ans: C

8. 下列有關企業導入 ERP 的敘述哪一項錯誤？

- (A) ERP 所著重的是企業的整體規劃
- (B) ERP 需全體員工的總動員
- (C) ERP 為 IT 部門之責任
- (D) ERP 儘量減少客製化

Ans: C

9. GSM 行動通信系統中之網路與交換子系統（NSS），透過下列哪一項設備記錄了所有用戶的國際行動用戶碼（IMSI），並會產生相關參數提供給權責單位，用以執行相關的安全機制？

- (A) 行動交換中心（MSC）
- (B) 本籍位置記錄器（HLR）
- (C) 訪客位置記錄器（VLR）
- (D) 認證中心（AUC）

Ans: D

10. 下列哪一種標記語言最適合使用在行動商務網站？

- (A) HTML4.01
- (B) HTML5
- (C) HTML2.0
- (D) HTML3.0

Ans: B

11. 下列有關開發行動商務網站的敘述哪一項錯誤？

- (A) 可使用 HTML5 搭配 JavaScript 來繪製圖形
- (B) 利用 HTML5 可指定不同型態的鍵盤，例如：電話號碼鍵盤與文字鍵盤
- (C) 不能使用 HTML5 嵌入影片（Video）內容到網頁中
- (D) 可利用 CSS3 替文字加上陰影效果

Ans: C

12. POS 系統所獲得的資訊能提供下列哪一項系統進行整合行銷、銷售和服務等功能？

- (A) MRP
- (B) SCM
- (C) ASP
- (D) CRM

Ans: D

13. 下列有關 SCM 的敘述哪些正確？(複選)

- (A) 管理顧客關係
- (B) 供應鏈管理
- (C) 指從原物料取得到生產製造、銷售物流相關作業，透過有效整合使企業和供應體系及相關服務資訊均能以低廉成本，適時適量且即時的方式傳遞
- (D) 可以將所有的資源，包括人事、工廠原物料等等的資源，透過處理系統的分配使達成更有效率的資源，以利消費者購買產品

Ans: B C

14. Arthur Andersen 所提出知識管理重要元素公式： $K=(P+I)^S$ 中，下列敘述哪一項錯誤？

- (A) K 代表組織知識（Organization Knowledge）
- (B) P 代表人員（People）
- (C) I 代表資訊（Information）
- (D) S 代表技能（Skill）

Ans: D

15. 關於 Wayland 和 Cole 對於顧客關係價值提出「價值羅盤」，可分為四個價值羅盤的面向，下列哪一項不屬於這四個面向？

- (A) 客戶組合管理
- (B) 報酬與風險的分享
- (C) 顧客關係管理
- (D) 價值定位之設定

Ans: C

16. 下列有關「長鞭效應」的敘述哪一項錯誤？

- (A) 中上游製造廠商所面對的訂單變異遠高於實際需求的變異性
- (B) 一般狀況下，存貨增加
- (C) 缺貨狀況下，會有假性需求
- (D) 中上游製造廠商所面對的訂單變異遠低於實際需求的變異性

Ans: D

17. 一般而言，現代化企業進行電子化至最成熟狀態，能蒐集並組織資訊，同時將資訊傳給需要者，此系統為下列哪一項？

- (A) SCM
- (B) CRM
- (C) ERP
- (D) KM

Ans: D

18. 一種將圖像、文字、影像及語音等資料運用資訊科技加以數位化，並整合運用之產品或服務，是指下列哪一項？

- (A) 企業資源規劃（ERP）
- (B) 網路行銷（Web Marketing）
- (C) 電子商務（E-Commerce）
- (D) 數位內容（Digital Content）

Ans: D

19. 一種數位資料的保護管理機制，防止數位內容被非法複製與侵權使用，稱為下列哪一項？

- (A) 網路行銷（Web Marketing）
- (B) 數位藝術（Digital Art）
- (C) 數位版權管理（Digital Right Management）
- (D) 數位典藏（Digital Archive）

Ans: C

20. 一個以整合採購、生產和顧客服務的企業流程，透過流程銜接，貿易夥伴得以創造一個環環相扣的虛擬企業網，以提供顧客相關產品及服務的採購、生產和配送等活動，是指下列哪一項定義？

- (A) 企業流程管理
- (B) 供應鏈管理
- (C) 顧客關係管理
- (D) 知識管理

Ans: B

21. 下列哪些屬於行政院數位內容產業發展指導小組所規範的「內容軟體」範疇？(複選)

- (A) 內容工具
- (B) 平台軟體
- (C) 內容應用軟體
- (D) 內容專業服務

Ans: A B C D

22. 下列哪一項不屬於電子化企業主要的應用範圍？

- (A) 企業流程再造
- (B) 顧客關係管理
- (C) 供應鏈管理
- (D) 六個標準差

Ans: D

23. 以製造生產的可行性觀點來管理企業內部之所有製造資源，是指下列哪一項？

- (A) 物料需求規劃
- (B) 製造資源規劃
- (C) 企業資源規劃
- (D) 顧客關係管理

Ans: B

24. 以數位方式處理（拍攝、全文輸入、掃描等），並加上原數據（Metadata）的描述，以數位檔案的形式儲存，稱為下列哪一項？

- (A) 數位行銷（Digital Marketing）
- (B) 數位藝術（Digital Art）
- (C) 數位版權管理（Digital Right Management）
- (D) 數位典藏（Digital Archive）

Ans: D

25. 下列敘述哪一項錯誤？

- (A) 語音辨識系統可試圖瞭解文字並用適當答案與意見來回應
- (B) 線上文字交談提供顧客與服務代表兩者間即時的溝通形式
- (C) 資料挖掘（Data Mining）是運用演算法及統計工具，可從顧客參訪的資料找出相關模式
- (D) 聲音可經由網路協定（VoIP）的產品及應用，允許人們用言語在網路上溝通

Ans: A

26. 下列哪一項不是目前 MPEG 主要的視訊壓縮標準？

- (A) MPEG-1
- (B) MPEG-2
- (C) MPEG-3
- (D) MPEG-4

Ans: C

27. 下列有關行動商務網站設計要點的敘述哪些正確？(複選)

- (A) 按鈕應設計成適合手指點選的尺寸
- (B) 圖片應避免過於龐大的檔案，易造成下載網頁速度緩慢
- (C) 網頁長度可稍長，因為智慧型手機適合上下滑動
- (D) 行動商務網站適合採用 Flash 製作

Ans: A B C

28. 若某企業要求各部門主管必須定期將其部門內重要的技術資訊傳送至資訊部，並將其整理後提供給各部門參考使用，則我們可知該企業正在進行下列哪一項活動？

- (A) 架構線上學習系統
- (B) 建構知識管理系統
- (C) 建立組織學習的氣候
- (D) 發展企業電子化系統

Ans: B

29. 下列有關企業資源規劃（ERP）演進歷程的排序哪一項正確？

- (A) MRP→MRP II→ERP→EERP
- (B) MRP II→MRP→ERP→EERP
- (C) MRP→MRP II→EERP→ERP
- (D) MRP→ERP→MRP II→EERP

Ans: A

30. 企業運用內部網路、網際網路及相關的資訊科技，將重要的企業情報與知識系統與供應商、客戶內部員工及相關合作夥伴緊密結合，以提昇企業效率，是指下列哪一項定義？

- (A) 電子化企業（E-Business）
- (B) 電子商務（E-Commerce）
- (C) 企業資源規劃（ERP）
- (D) 顧客關係管理（CRM）

Ans: A

31. 下列有關企業電子化的敘述哪些正確？(複選)

- (A) 為較廣義的電子商務
- (B) 為較狹義的電子商務
- (C) 包含組織內部與外部之協同商務
- (D) 顧客服務不包括在內

Ans: A C

32. 下列哪一項不是企業建置與導入 ERP 系統所需考量的因素？

- (A) 企業現有資訊系統與設備的適用性
- (B) 企業組織文化的配適度
- (C) 企業對經營資訊的需求度
- (D) 企業與顧客關係管理的聯繫性

Ans: D

33. 下列有關全球運籌管理的敘述哪一項正確？

- (A) 在全球各個進貨港口均設一物流站來統一處理所有出口商品
- (B) 在全球各地均設一分公司，以有效管理出口商品之銷售、品質和服務，以利市場之開拓
- (C) 以全球的角度，經濟有效的規劃控制原物料、半成品、製成品以及相關服務資訊的流通處理之整體管理流程，以較低成本提供服務
- (D) 在全球設立顧客服務系統，以達到一對一行銷，提升服務品質及客戶管理

Ans: C

34. 關於供應鏈管理的演進：a.物料資源規劃（MRP）、b.第二代物料資源規劃、c.供應鏈管理、d.企業電子化，下列哪一項排序正確？

- (A) abcd
- (B) bcad
- (C) bdac
- (D) acdb

Ans: A

35. 所謂供應鏈管理中「在製造的流程中，先由生產中性產品或家族產品開始，再分別生產特定的終端產品」，是指下列哪一項？

- (A) 延遲
- (B) 延遲產品的差異化
- (C) 同步處理
- (D) 平行處理

Ans: B

36. 下列有關供應鏈管理系統的敘述哪些正確？(複選)

- (A) 為一物流、資訊流與服務流之管理系統
- (B) 組成份子包括企業之上中下游
- (C) 來自於 MRP II 的概念，並加強其整合功能
- (D) 並不包括最終消費者端

Ans: A B C

37. 下列哪一項不是「製造資源規劃」比「物料資源規劃」多的功能？

- (A) 供應鏈管理
- (B) 財務
- (C) 營運計畫
- (D) 產能規劃

Ans: A

38. 把產品由上游廠商即時且有效率的運送給製造商或消費者，將物流配送、庫存管理及訂單處理等資訊流進行整合，並透過網路傳輸降低庫存及物流成本，以提高服務品質方式，指的是下列哪一項？

- (A) 企業資源規劃
- (B) 供應鏈管理
- (C) 顧客關係管理
- (D) 存貨管理

Ans: B

39. 利用供給與需求連結之關係，清楚的表明企業資源之使用情況，並配合產品結構化之機制，以達到即時答覆合理之可交貨時間，進而提升客戶服務之效能，是指下列哪一項？

- (A) 企業資源規劃
- (B) 顧客關係管理
- (C) 供應鏈管理
- (D) 知識管理

Ans: C

40. 為了達成組織目標而對知識的產生、傳播與運用加以管理的程序與機制，稱為下列哪一項？

- (A) 知識控管
- (B) 知識管理
- (C) 知識傳播
- (D) 知識再造

Ans: B

41. 下列有關內隱知識與外顯知識的敘述哪一項錯誤？

- (A) 無法用文字或句子表示主觀且實質的知識是指內隱知識
- (B) 知識是可以用文數字、形式化和系統化的語言來傳遞，稱作外顯知識
- (C) 個人主觀的經驗性知識是屬於外顯知識
- (D) 客觀的理性知識是屬於外顯知識

Ans: C

42. 個人透過電腦，上網路去閱讀或取得所要學習的內容進行學習，稱為下列哪一項？

- (A) 線上學習（e-Learning）
- (B) 數位藝術（Digital Art）
- (C) 數位版權管理（Digital Right Management）
- (D) 數位典藏（Digital Archive）

Ans: A

43. 資料挖掘（Data Mining）的技術提昇有助於下列哪一項系統之運作？

- (A) ASP
- (B) CRM
- (C) EDI
- (D) XML

Ans: B

44. 資料倉儲（Data Warehouse）與資料挖掘（Data Mining）在下列哪一項電子商務應用範疇是重要的？

- (A) 顧客關係管理
- (B) 供應鏈管理
- (C) 企業資源規劃
- (D) 電子採購

Ans: A

45. 下列有關資料、資訊及知識的敘述哪一項正確？

- (A) 資訊是具有可觀察、測量或計算之屬性的值
- (B) 知識是經過驗證的資料
- (C) 資訊是資料經過儲存、群組、分析以及解釋後所產生的
- (D) 資料是資訊經過儲存、群組、分析以及解釋後所產生的

Ans: C

46. 運用電腦運算能力，根據相依需求觀念並利用物料清單、存貨資料與主生產排程以計算各種物料需求的一組軟體技術，是指下列哪一項？

- (A) 物料需求規劃
- (B) 製造資源規劃
- (C) 企業資源規劃
- (D) 顧客關係管理

Ans: A

47. 下列哪一項不屬於線上學習的主要參與者？

- (A) 授課教師
- (B) 學員
- (C) 系統管理者
- (D) 實體校園

Ans: D

48. 下列哪一項為第三代行動通訊系統的鑑別機制？

- (A) 用戶對網路的鑑別機制
- (B) 網路對用戶的鑑別機制
- (C) 網路與用戶的雙向鑑別機制
- (D) 網路與用戶的單向鑑別機制

Ans: C

49. 遠距教學系統是下列哪一項概念之應用？

- (A) 線上學習
- (B) 線上即時分析
- (C) 網路社群
- (D) 顧客關係管理

Ans: A

50. 關於行動通訊的技術標準：a.GPRS、b.GSM、c.AMPS、d.WCDMA，若按照演進的過程依序排列，下列哪一項正確？

- (A) cbad
- (B) abcd
- (C) cabd
- (D) bcda

Ans: A

51. 可以用來當行動商務的客戶端工具有下列哪些？(複選)

(A) 智慧型手機

(B) 智慧手錶

(C) 平板電腦

(D) 桌上型電腦

Ans: A B C