

高普考 高點名師 解題講座

連續30年人氣爆棚，
題點超過10,000名上榜生



給你最佳
最精準的詳解!

 行政法(概要) 公共政策 高凱 (高凱傑)	 各國 考證(概要) 何昀峯
 行政法 (概要) 韓律 (康皓智)	 政治學 初錫 (蘇世岳)
 財政學(概要) 經濟學(概要) 公債 張政 (張家璋)	 稅法 施敏 (張麗芬)
 審計 陳仁易	 中會 會計學 (概要) 陳世華 (邱垂炎)
 土地法 土地登記 土地經再申 曾榮耀	 心理學 (概要) 黃以迦
 資料 結構 王致強 (蕭立人)	

各分班解題講座

現場抽獎學金、圖書等好禮

台北

7/19(二)17:00 行政、商科、廉政 **直播**
7/20(三)18:00 人事、財廉、會科、地政 **直播**
7/21(四)18:00 資訊

嘉義

7/21(四)18:00 行政、廉政

台南

7/20(三)18:00 行政、廉政、商科

台中

7/19(二)17:00 人事 **直播**
7/20(三)18:00 會科、行政、廉政 **直播**
7/21(四)18:00 會科
7/22(五)18:00 商科

高雄

7/19(二)17:00 行政、廉政
7/20(三)18:00 商科、會科
7/21(四)18:00 商科、會科、人事

● 查詢全台場次

● 7/23起線上影音

● 下載各科解答

【知識數位科技股份有限公司附設臺北市私立高上文理短期補習班】
【高點數位科技股份有限公司附設私立高點文理短期補習班】
【高點數位科技股份有限公司附設新竹市私立高點建國文理短期補習班】
【高點數位科技股份有限公司附設臺中市私立高點文理短期補習班】
【高點數位科技股份有限公司附設嘉義市私立高點建國文理短期補習班】
【高點數位科技股份有限公司附設臺南市私立高點文理短期補習班】
【高點數位科技股份有限公司附設高雄市私立高點文理短期補習班】

臺北市開封街一段2號8樓
桃園市中壢區中山路100號14樓
新竹市東區民族路7號4樓
台中市東區大智路36號2樓
嘉義市垂楊路400號7樓
台南市中西區中山路147號3樓之1
高雄市新興區中山一路308號8樓

另有
政大、淡江、三峽
羅東、逢甲、東海
中技、中科、彰化
雲科、中正、成大
中山、左營、鳳山

各分班立案核准

《資訊管理》

一、關鍵成功因素法 (key success factors, KSF) 是資訊系統開發之規劃方法之一。請闡述KSF分析的目的與進行步驟，另外也敘述如何識別關鍵成功因素？(20分)

試題評析	關鍵因素成功法是企業常用於分析自身優勢的方法之一，此題在回答上要注意出題老師的問題，除了要花篇幅說明關鍵成功因素法的說明外，也一定要回答到「步驟」與「辨識方法」。回答上只要依照課本中的說明即可，並以列點的方式即可清楚明確地回答題目。
考點命中	《高點·高上資訊管理與資通安全》第三回，蕭老師編撰，頁9~11。

答：

關鍵成功因素是在探討產業特性與企業戰略之間關係時，常使用的觀念，是在結合本身的特殊能力，對應環境中重要的要求條件，以獲得良好的績效。關鍵成功因素法是以關鍵因素為依據來確定系統資訊需求的一種MIS總體規劃的方法。通過對關鍵成功因素的識別，找出實現目標所需的關鍵資訊集合，從而確定系統開發的優先次序。關鍵成功因素指的是對企業成功起關鍵作用的因素，透過分析找出使得企業成功的關鍵因素，然後再圍繞這些關鍵因素來確定系統的需求，併進行規劃。

(一)其步驟為：

1. 確定企業或MIS的戰略目標。
2. 識別所有的成功因素：主要是分析影響戰略目標的各種因素和影響這些因素的子因素。
3. 確定關鍵成功因素。不同行業的關鍵成功因素各不相同。即使是同一個行業的組織，由於各自所處的外部環境的差異和內部條件的不同，其關鍵成功因素也不盡相同。
4. 明確各關鍵成功因素的性能指標和評估標準。
5. 制定行動計劃。

(二)識別關鍵成功因素常見的方法：

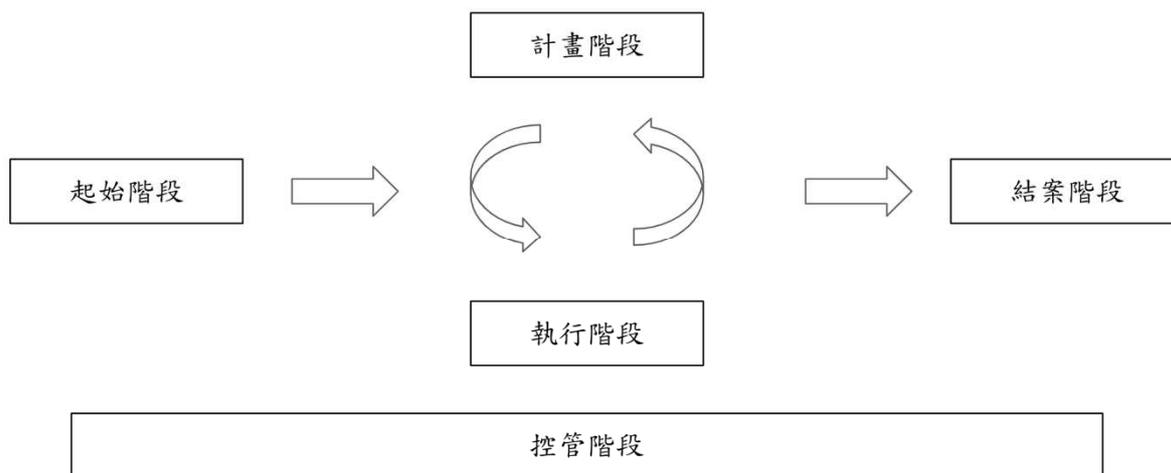
1. 環境分析法 (Environmental analysis)：包括將要影響或正在影響產業或企業績效的政治、經濟、社會等外在環境的力量，換句話說，即重視外在環境的未來變化，比公司或產業的總體變化來得重要，唯獨在實際應用到產業或公司上較困難。
2. 產業結構分析法：應用Porter所提出的產業五力分析架構為基礎。此架構由五個要素構成。每一個要素和要素間關係的評估可提供分析者客觀的數據，以確認及檢驗產業的關鍵成功因素。產業結構分析的優點是此架構提供一個很完整的分類，另一項優點就是以圖形的方式找出產業結構要素及其間的主要關係。
3. 產業/企業專家法：向產業專家、企業專家或具有知識與經驗的專家請教，除可獲得專家累積的智慧外，還可獲得客觀數據中無法獲得的資訊，但缺點是較有可能因為缺乏客觀的數據導致實證或驗證上的困難。
4. 競爭分析法 (Competitive Analysis)：分析公司在產業中應該如何競爭，以瞭解公司面臨的競爭環境和態勢，研究焦點的集中可以提供更詳細的資料，且深度的分析能夠有更好的驗證性，但其發展受到特定的限制。
5. 產業領導廠商分析法：經由該產業領導廠商的行為模式，可當作產業關鍵成功因素重要的資訊來源。因此對於領導廠商進行分析，有助於確認關鍵成功因素，惟對於其成功的解釋仍會受到限制。
6. 企業本體分析法：此項技術乃針對特定企業，對某些構面進行分析，如優劣勢評、資源組合、優勢稽核及策略能力評估等。由於透過各功能的掃描，確實有助於關鍵成功因素的發展，但實在耗費時間且數據相當有限。
7. 突發因素分析法：此項技術亦是針對特定企業，透過對企業相當熟悉的專家協助。雖然較主觀，卻常能揭露一些其它傳統客觀技術無法查覺到的關鍵成功因素，且不受功能別的限制，甚至可以獲得一些短期的關鍵成功因素，惟難以驗證這些短期的關鍵成功因素。
8. 市場策略對獲利影響的分析法 (PIMS Results)：針對特定企業，以PIMS (Profit Impact of Market Strategy) 研究報告的結果進行分析。此技術的主要優點為其實驗性基礎，而缺點在於「一般性的本

質」，即無法指出這些數據是否可直接應用於某一公司或某一產業，也無法得知這些因素的相對重要性。

二、請闡述專案管理的5大流程。(20分)

試題評析	此題為中規中矩的觀念闡述題，在答題上除了要把5大流程說明完外，最好要搭配流程圖或是其他輔助方式，才可以在此題上清楚地闡述觀念並拿到高分。
考點命中	《高點·高上資訊管理與資通安全》第三回，蕭老師編撰，頁19~22

答：



專案管理是專案的管理者在有限的資源約束下，運用系統的觀點、方法和理論，對專案涉及的全部工作進行有效地管理。即從專案的投資決策開始到專案結束的全過程進行計劃、組織、指揮、協調、控制和評價，以實現專案的目標。其流程如下：

1. 起始階段：

主要活動包含製作專案授權書、確認利害關係人、建立專案管理團隊、召開專案啟動會議等。啟始階段的主要目的在確保專案計畫及執行前，所有必要的準備工作被確實地完成，並取得全體專案管理成員的共識和承諾。啟始的工作主要由專案經理來負責完成，並由專案管理團隊成員來協辦。專案贊助者及專案委員會則負責指導及審核的工作。

2. 計畫階段：

主要活動在製作細部的專案計畫書，包含範疇、工作、品質、資源、時程、預算、風險、溝通等相關的子計畫。計畫階段主要的目的在確保專案執行前，所有產出及管理的工作被仔細的規劃。計畫工作主要由專案經理及專案管理團隊成員來負責完成，並由各工作小組組長來協辦。專案贊助者及專案委員會則負責指導及審核的工作。

3. 執行階段：

主要活動包含管理分派驗收及管理產出交付。執行階段的工作主要在確保專案經理確實分派、檢討及驗收所有的專案工作。同時所有工作小組確實接受、督導及交付工作。

4. 控管階段：

主要活動包含控管現況、解決問題及管理溝通與文件等。控管階段的主要目的在確保專案的所有進度狀況及

問題被有效地追蹤記錄、分析評估、及檢討處理。控管的工作由專案經理及專案團隊成員來負責。專案贊助者及專案委員會則負責指導及審核的工作。

5. 結案階段：

主要活動包含完成最終產出驗收、進行合約及行政結束、進行結案報告及會議、進行專案後檢討等。結案階段的主要目的在確保專案的最終產出被確實驗收，同時結案相關的工作被有效完成。結案的工作由專案經理及專案團隊成員來負責。專案贊助者及專案委員會則負責指導及審核的工作。

三、請闡述雲端運算的5個重要特徵，分別是按需自助服務（On-demand selfservice）、廣泛的網路接用（Broad network access）、資源池（Resource pooling）、快速彈性（Rapid elasticity）及服務是可度量的（Measured service）。（20分）

試題評析	此題也是中規中矩的觀念題，在解答上除了要回答這五個特性外，要取得高分也要說明出這五個特性的用處與關係，這是這個題目背後的關鍵。
考點命中	《高點·高上資訊管理與資通安全》第二回，蕭老師編撰，頁79~81

答：

雲端運算是一種提供便利、且可透過隨選的網路服務連接並存取至客戶能自由設定的運算資源（如網路、伺服器、儲存、應用程式與服務），並在最小的管理成本或服務供應商互動下快速供應與釋放的一種模式。並且可以由五個基本特性來檢視市面上的雲端服務商有沒有達到雲算運算的基本標準：

（一）按需自助服務（On-demand Self-Service）

消費者可依據使用需求狀況自行使用雲端服務，不需再透過雲端供應者與之互動。

（二）廣泛的網路接用（Broad Network Access）

為滿足公用運算與隨選資源的能力，供應商要有一定以上的對Internet網路頻寬（通常是Gbps計算）

（三）資源池（Resource Pooling）

依據消費者要求，來指派或重新指派實體及虛擬資源，在所在地獨立性的概念下，消費者通常不知道所有資源確切位置，只可能掌握國家、州或資料中心等大範圍區域地點。其中資源包括儲存、處理、記憶、網路頻寬和虛擬機等。

（四）快速彈性（Rapidly and Elasticity）

使用者在選取服務後，供應商應能在短時間內釋出指定的服務能量給使用者，並且可由使用者決定是否要擴充或縮減。

（五）服務是可度量的（Measured Services）

計算服務量測中，雲端服務各層次均由雲端供應者掌控與監管，這對於計費、存取控制、資源優化、處理能力規畫及其他工作相當重要，確保資源使用可被監測、被控制和被報告，為供應者和消費者雙方提供透明化服務使用資訊。

四、請闡述風險管理流程的4大步驟，分別是風險辨識、風險分析、風險評量、風險處理。（20分）

試題評析	此題在答題上只要掌握住風險管理的基本概念，再加上題目透露出的四個階段，並闡述每個階段的概念即可。
-------------	--

答：

（一）風險辨識

發掘可能發生風險的事件及發生的原因和方式。藉由辨識的過程，找出需要管理的風險。並且清楚瞭解每

個風險事件的5W，以獲得詳細的事件內容：

1. What - 發生什麼事情
2. How - 如何發生
3. Why - 為何發生
4. Where - 在哪裡發生
5. When - 何時發生

(二) 風險分析

在現有的控制方法下，系統性運用有效資訊，以判斷特定事件發生的可能性及其影響的嚴重程度。將可接受風險與主要風險分開，並提供風險評量所需的資料。組織需評估每一事件之影響程度及發生機率，把兩者整合起來就會形成風險等級，利用風險等級區別出可以接受和重大的風險，同時依照不同等級列出控制風險之管理方法。

(三) 風險評量

用以決定風險管理先後順序之步驟，將風險等級(風險分析所得)與組織現有風險評量基準比較，以決定需進一步優先處理之風險，並依據風險分析結果以判定需優先處理的風險。風險評量基準係由操作、技術、財務、法律、社會、人道及其他面向來決定可接受風險的程度。依照評量的結果，組織應優先處理風險圖像上接受程度最小的風險，以及風險等級為高度以上者，先保留發生機率低及可接受的風險，並定期監督。

(四) 風險處理

常見的處理對策如下：

1. 風險規避(Risk Avoidance)

在可行的情況下，採取不涉入可能產生風險的活動，因為多數人都會有躲避風險的傾向(通常是受組織內部文化的影響)，所以有時候風險規避的採用不一定是適當的。

風險規避會造成不願面對風險或淡化處理風險所需要的成本；無法成功地處理風險；依賴其他團體來做重要的決定；延後機關必須要做的決定或在不考慮利益的情況下，選擇這個處理方法。

2. 風險降低(Risk Reduction)

其方式包括稽查及遵守計畫、正式檢討必要條件、明細事項、設計、工程和操作、檢查和過程控制、投資和有價證券的管理、計畫管理、預防管理、品質保證、管理和標準化；研究和開發、技術開發；規劃良好的訓練及其他計畫；監督；測試；機關的配置；技術控制等。

3. 風險轉移(Risk Transfer)

風險轉移指的是由其他的團體來承擔或分擔部份的風險，其方法包括契約的簽訂、保險和機關的結構，如合夥經營和共同投資。將風險轉嫁給其他團體，或將風險轉移至其他地方，可以降低風險對機關的影響，但無法減低風險對整個社會所產生的所有影響。當風險全部或部分被轉移時，將風險轉嫁給其他團體的機關會遭遇新的風險，因為接受風險的團體可能無法有效地處理該風險。

4. 風險保有(Risk Retention)

在機關降低及轉嫁部分風險後，他們會保有剩餘的風險。機關應該訂定計畫來管理這些風險發生時的影響，包括處理風險時所需的經費來源與支應方式。當機關無法適時地發現並轉嫁風險，或應用其他的風險對策時，機關會因此而必須保有風險。

五、請闡述z 檢定 (z-test) 與t 檢定 (t-test) 的異同，另外也闡述何謂ANOVA分析？(20分)

試題評析

在資訊管理科目出統計學題目實屬奇葩，需搭配通靈才可預測出題意象。在答題上除了要說明題目所指示的三種檢定/分析外，也要總體的描述三者為什麼會拿來一起比較，才是獲得高分關鍵。

【版權所有，重裝必究！】

答：

統計檢定的目的，是要協助你從資料中去判定一件事情的狀況是或不是這樣。由於統計檢定的基本原理，是利用下面的這種邏輯來判定事情的狀況：數字實在是差得太遠，以致於這個狀況成立的可能性實在是太低了。在這個陳述中所謂的「狀況」，就是虛無假設。因此，對於研究人員來說，其實虛無假設就是想要否定掉的那種可能性。相對地，虛無假設的對立狀態，就是對立假設。虛無假設與對立假設兩個要周延互斥，也就是說，所有的情形如果不是符合虛無假設，就是要符合對立假設，不可以有例外。

以下介紹幾種社會科學常用的統計檢定有z檢定、t檢定與F檢定(ANOVA)：

1. **T檢定**：與Z檢定相同，必需假設所考慮之變項為常態分配。一般研究設計，常以樣本平均數對母群體中某數值做假設檢定(單一獨立樣本檢定)，或是以實驗組與對照組兩母群體樣本的樣本平均數做假設檢定(兩獨立樣本檢定)；並藉由 t 值換算與對照「t分佈表」，以判定統計量差異是否顯著(落在拒絕區域， $p \leq \alpha$)。為比較兩樣本平均數差異之顯著性的典型檢定法。
2. **Z檢定**：假設所考慮之變項為常態分配，或者為大樣本。然後以計算所得的Z值來檢定是否拒絕虛無假設。
3. **F檢定(ANOVA)**：簡單來說，F檢定用來檢定兩個樣本的變異數(Variance)是否相同。為迴歸模型之中常用來檢定迴歸關係的檢定法。

【版權所有，重製必究！】

高點

堅持夢想
全力相挺

公職 快速通關

EXPRESS >>>

Pass!

高普考准考證 就是你的 **VIP券**

弱科健檢 **了解問題再出發！**

權威專家 & 考試優勝者 & 輔導顧問，共同指引備考盲點。

諮詢30分鐘，可找出與你未來考試攸關的方向與重點 ▶▶▶



7/15—24

商會

資訊

地政

考場限定

111 地方特考 衝刺

- **總複習**：面授/VOD 特價 4,000 元起/科、雲端特價：5,000 元起/科
- **申論寫作班**：面授/VOD 特價 2,500 元起/科、雲端特價：4,000 元起/科
- **題庫班**：面授/VOD 特價 1,800 元起/科、雲端特價：單科 7 折

112 高普考 達陣

- **全修課程**：面授/VOD享准考證價再優 2,000 元
舊生報名再折 2,000 元，並加贈 15 堂補課券
雲端享准考證價再優 1,000 元
- **考取班**：高考特價 59,000 元、普考特價 49,000 元(限面授/VOD)

單科 加強方案

- **111年度**：面授/VOD 定價 6 折起、雲端定價 7 折起
- **112年度**：面授/VOD 定價 65 折起、雲端定價 85 折起

※優惠詳情依各分班櫃檯公告為準



【台北】台北市開封街一段2號8樓 02-2331-8268
 【中壢】桃園市中壢區中山路100號14樓 03-425-6899
 【台中】台中市東區大智路36號2樓 04-2229-8699

【嘉義】嘉義市垂楊路400號7樓 05-216-8787
 【台南】台南市中西區中山路147號3樓之1 06-223-5868
 【高雄】高雄市新興區中山一路308號8樓 07-235-8996

各分班立案核准

