

國立中山大學100學年度碩士班招生考試試題

科目：資管實務【資管系碩士在職專班甲組】

1. 當一個企業高階管理者(A)堅持使用“腳踏實地”的準則來評估 IT 的提案，或(B)無情地要求資訊科技能夠帶來短期的利益，或(C)將重要 IT 的決策讓精通科技的人做決定，將會對該企業資訊系統的應用帶來什麼影響？為什麼？請舉例說明。(25%)

2. IT 可能會帶來組織的變革，請論述：
什麼樣的組織變革，(A)可以讓資訊科技提供直接控制員工機制的同時，也減少直接控制員工的需求；(B)可以讓我們有能力利用 IT 管理到更細微的地方，但也提供更好的回饋機制，讓員工可以改善自己的績效。(25%)

3. 網際網路平台上不斷推出新的產品或服務，試從產品功能、溝通管道(網絡)、推動者和環境四個面向來說明如何讓這些創新能廣為接受並持續成長。(25%)

4. 企業經營環境的變遷，如產業外移、技術成熟、人員供需失衡、產品生命週期縮短、...等等因素，均牽動著資訊系統的開發和資訊從業人員的調適。資訊從業人員對所屬企業或組織的價值為何？資訊從業人員應具備何種技能以確保其競爭優勢？(25%)

國立中山大學100學年度碩士班招生考試試題

科目：服務管理實務【資管系碩士在職專班乙組】

1. 服務的本質 (25%)
 - (a) 何謂服務？ (5%)
 - (b) 與傳統財貨相比，服務有何特性？ (10%)
 - (c) 在服務的過程中，服務接受者扮演「價值共同創造」(value co-creation)的角色，請就 B2B(企業對企業商務)以及 B2C(企業對客戶商務)兩種不同的商務型態，試各舉一例說明服務接受者如何與服務提供者進行「價值共同創造」。(10%)

2. 服務品質 (25%)
 - (a) 服務品質經常被用來衡量並管理服務的提供過程與結果，在服務品質的基本模型中包含「期望」與「感受」兩個主要的概念。請說明這兩者的本質並以此兩個概念闡述服務品質與顧客滿意度之間的關係。(10%)
 - (b) 依據 Parasuramen 等人在 1991 的定義，服務品質構面包含有形性(Tangibles)、信賴性(Reliability)、反應性(Responsiveness)、保證性(Assurance)、以及體貼性(Empathy)等五項。請分別就這五項，說明企業應如何在一般實體通道(例如實體店面)與網路通道(例如網路店面)實現這五種服務品質。(15%)

3. 有利銀行針對客戶投資理財的需求，推出網路銀行服務，並依客戶投資金額大小區分為 VIP 及一般型客戶。該銀行在國內各縣市都設有分行，也有良好的資訊基礎建設。你認為有利銀行應在下列二層面中，分別對上述兩類顧客提供哪些服務，以提昇其服務品質，並有良好的顧客滿意度。(25%)
 - (a) 實體支援設施。(10%)
 - (b) 線上資訊作業。(15%)

國立中山大學100學年度碩士班招生考試試題

科目：服務管理實務【資管系碩士在職專班乙組】

4. 紅不讓餐廳每週營業五天，下表是其一週用餐人數。

日期	用餐人數
週一	84
週二	89
週三	124
週四	129
週五	114

由於餐廳空間狹小，因此希望建立預約制度，以達到每日需求的平衡，可以藉由事前的預約將當天的預約排在適當的時間以獲得更好的效果。該餐廳沒有資訊基礎建設，因此希望引進電腦或手持裝置來建立其預約系統。該系統導入的目標是達成顧客預約的資訊化流程並建立顧客檔案做為促銷之用。(25%)

(a) 請簡單描述預約系統的資訊科技架構。(15%)

(b) 紅不讓餐廳想要紓解週三到週五的用餐人潮，轉移至其他時間，它可採取哪些措施以達到目的？(10%)