

# 國立中山大學 101 學年度碩士暨碩士專班招生考試試題

科目：資管實務【資管系碩士在職專班甲組】

題號：3010  
共 1 頁 第 1 頁

請勿於試題紙上作答。

1. 請簡單說明雲端運算之概念(5%)，並舉一例說明(10%)。
2. 公司在智慧型手機上開發一個遊戲 APP，您是開發團隊專案經理，主要工作是協調團隊成員達成工作進度，並評估遊戲 APP 之績效。在您的團隊中，負責程式設計的甲說：一個手機遊戲是否成功完全看它的功能，但負責系統介面整合的乙卻認為一個系統的成功應該要看手機操作的流暢度。
  - a. 身為專案經理，您對甲與乙的說法有何意見？(10%)
  - b. 您認為評量一個智慧型手機遊戲 APP，應該用什麼標準或評量構面(measurement dimensions)，請詳細說明。(10%)
3. 公司發現有許多同仁在上班時間利用 MSN 與公司內同事或自己社群好友通訊，管理高層希望禁止上班時間使用 MSN，您是資訊部門經理，負責執行此項禁令，但公司內部對此卻有兩派意見。一派認為上班時間本應專心工作，不應該利用 MSN 與他人聊天。另一派認為上班時間固應專心工作，但偶爾與他人通個視訊，交換一些意見，有助於提升辦公室氣氛，不應禁止使用 MSN。您有何 IT 與管理方面之解決方案，可調和此二派意見。(15%)
4. 由於利用雲端運算提供創新服務已成為目前政府以及相關產業發展的重點，請以(1)企業客戶以及(2)個人客戶的角度出發，
  - a. 分別舉例說明專為這兩種客戶打造的「以雲端運算為基礎的創新服務」。(20%)
  - b. 試說明這兩種創新服務的關鍵成功因素。(10%)
5. 手機 App 目前已經成為台灣許多人想要創業的目標，有人將這種非支援工作且以個人為主的應用軟體稱之為「消費性資訊系統」。但要了解一般民眾使用上的需求並進而開發出一個受歡迎的 App 其實有相當的困難度，
  - a. 請問有哪些方法可以探索這類「消費性資訊系統」的需求？(10%)
  - b. 試比較這些需求探索方法的優缺點。(10%)

# 國立中山大學 101 學年度碩士暨碩士專班招生考試試題

科目：服務管理實務【資管系碩士在職專班乙組】

題號：3009  
共 1 頁 第 1 頁

請勿於試題紙上作答

- 1、由於利用雲端運算提供創新服務已成為目前政府以及相關產業發展的重點，請以(1)企業客戶以及(2)個人客戶的角度出發，
  - a. 分別舉例說明專為這兩種客戶打造的「以雲端運算為基礎的創新服務」。(20%)
  - b. 試說明這兩種創新服務的關鍵成功因素。(10%)
- 2、手機 App 目前已經成為台灣許多人想要創業的目標，有人將這種非支援工作且以個人為主的應用軟體稱之為「消費性資訊系統」。但要了解一般民眾使用上的需求並進而開發出一個受歡迎的 App 其實有相當的困難度
  - a. 請問有哪些方法可以探索這類「消費性資訊系統」的需求？(10%)
  - b. 試比較這些需求探索方法的優缺點。(10%)
- 3、試從系統的角度出發，說明
  - a. 服務系統應包含哪些元件，每個元件的角色為何？(15%)
  - b. 試以「教育服務系統」為例，說明該系統存在的目的以及運作的方式。(10%)
- 4、客戶轉換至不同的服務供應商的狀況經常可見
  - a. 試以電信服務為例，分析影響個人用戶離開現有服務供應商 A 並轉移至服務供應商 B 的各種可能原因。請包含各種可能的(1)推力、(2)拉力、以及(3)阻力。(15%)
  - b. 若您為服務供應商 B，請問您可採取哪些策略以提昇用戶移轉的意願？(5%)
  - c. 若您身為現有服務供應商 A，請問您可採取哪些策略以降低用戶移轉的現象？(5%)