

# 國立中山大學 102 學年度碩士暨碩士專班招生考試試題

科目名稱：資管實務【資管系碩士在職專班甲組】

題號：342002

※本科目依簡章規定「不可以」使用計算機

共 1 頁第 1 頁

1. 陽光旅店是一家以背包客為主的旅館，其核心服務是夜間住房與觀光導覽，並提供一些周邊商品販售，如浴袍與個人衛生用品，與周邊服務如館內餐廳及機場接送。該旅館考慮推出一些服務，以提昇其營業總收入，並有良好的顧客滿意度。(25%)
  - (a) 陽光旅店可推出哪些服務來提昇其收益並增進顧客滿意度。(10%)
  - (b) 陽光旅店要如何發展或應用哪些智慧型手機 App 來支援上述服務。(15%)
2. 雲端運算(Cloud Computing)是指所需要的應用軟體與資料都在網際網路中，可以透過任何裝置上的瀏覽器取得。雲端服務則是利用雲端運算所提供之服務。西子灣中山西餐廳每週營業七天，由於地處風景名勝區，周六與周日經常客滿，一位難求。而周一至周五卻是顧客稀少。該餐廳考慮導入雲端服務，以最經濟有效的方式紓解周末的用餐人潮，與增加平常上班日之顧客。(25%)
  - (a) 請簡單描述該雲端服務的資訊科技架構。(10%)
  - (b) 請具體說明要紓解周末的用餐人潮，與增加平常上班日之顧客，該餐廳可以推出哪些雲端服務以達到目的？(15%)
3. 近來許多研究指出資訊部門應被視為內部服務的提供者而非後勤支援單位(30%)
  - (a) 依據 Kano 的二維滿意度模式，影響客戶滿意度的因子可區分為驚豔因子、績效因子以及必要因子，請定義這三種因子，並從資訊部門為服務提供者的角度，分別為這三種因子各舉一例說明(15%)
  - (b) 服務品質是滿意度的重要影響因子，它被定義成期望與感受的差異。另外，服務缺口模型則被廣泛用來了解期望與感受的差異來源。請以資訊部門為內部服務提供者為例，指出服務品質的缺口有哪些，並說明這些缺口的成因為何(15%)
4. 智慧型手機 App (20%)
  - (a) App 的開發者莫不以各種促銷方式來吸引消費者使用，因此出現了 Freemium 以及 Premium 兩個現象，試定義這兩個名詞，並分別舉例說明之。(10%)
  - (b) 發展 App 時，相當重視使用者經驗設計(UX Design)，請問何謂 UX Design？(10%)



# 國立中山大學 102 學年度碩士暨碩士專班招生考試試題

科目名稱：服務管理實務【資管系碩士在職專班乙組】

題號：342001

※本科目依簡章規定「不可以」使用計算機

共 1 頁第 1 頁

1. 顧客等候在服務提供的過程中隨時可見 (25%)
  - (a) 請從等候與服務能量(Service Capacity)的關係來說明該如何降低等候的發生(15%)
  - (b) 若等候是不可避免的，請問該如何減少等候對顧客感受的衝擊？(10%)
2. 服務設計 (25%)
  - (a) 設計思考(Design Thinking)近來被廣泛地討論，請問何謂設計思考？包含哪些元件及流程 (10%)
  - (b) 服務藍圖可將無形的服務轉換成較為結構化的方式展現，請以線上購書為例，繪製其服務藍圖，並說明藍圖中各元件的意涵(15%)
3. 服務滿意度的影響因子(30%)
  - (a) 依據 Kano 的二維滿意度模式，影響顧客滿意的因子可區分為驚豔因子、績效因子以及必要因子，請定義這三種因子，並以線上購物為例，為每種因子各舉一例說明(15%)
  - (b) 服務品質是滿意度的重要影響因子，服務品質代表的是期望與感受的差異。另外服務缺口模型被廣泛用來了解期望與感受的差異來源。請說明有哪些重要的缺口，以及這些缺口的成因 (15%)
4. App 可被視為一種創新服務 (20%)
  - (a) App 的開發者莫不以各種促銷方式來吸引消費者使用，因此出現了 Freemium 以及 Premium 兩個現象，試定義這兩個名詞，並舉例說明之。(10%)
  - (b) 發展 App 時，相當重視使用者經驗設計(UX Design)，請問何謂 UX Design？(10%)

