

國立臺北商業大學附設空中進修學院 110 學年度第一學期期中考參考答案

考試科目：二專 318 服務業管理

考試日期：110 年 11 月 14 日 節次：3

- 一、依據服務活動性質及接受服務對象，服務可分為哪四類？ (25%) ANS：課本 P.25-26.
- 二、何謂差異化策略？差異化策略的服務企業可以採取哪些行動方案？ (25%) ANS：課本 P.46-47.
- 三、服務品質有哪五大缺口？其意義為何？ (25%) ANS：課本 PP.89-91.
- 四、服務企業主要的產能限制因素有哪些？ (25%) ANS：課本 P.98-99.