

國立臺北商業大學附設空中進修學院 112 學年度第一學期中考參考答案

考試科目：二專 318 服務業管理

考試日期：112 年 11 月 12 日 節次：3

每題 10 分

1. 請說明服務的定義。(請參考書本 1-2 節，pp6-7)
2. 依據服務活動性質及接受服務對象，服務可以分為哪四大類?(請參考書本 2-2 節，pp21-23)
3. 服務系統是由哪三大系統所組成?(請參考書本 2-5 節，pp28-29)
4. 依據自動化及資訊程度，服務科技應用可以分為哪六大類?(請參考書本 3-3 節，pp39)
5. 何謂藍海策略?(請參考書本 4-4 節，pp56-57)
6. 服務策略可以分成哪三種基本類型?(請參考書本 4-3 節，pp51-55)
7. 服務點地選擇之關鍵因素有那些?(請參考書本 5-6 節，pp70-71)
8. 服務品質有哪五大缺口?其意義為何?(請參考書本 6-5 節，pp83-85)
9. 服務管理者可以採取哪些需求管理策略?(請參考書本 7-3 節，pp95-97)
10. 服務行銷組合包含哪 7Ps?(請參考書本 8-3 節，pp113-114)