

國立臺北商業大學附設空中進修學院 111 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：111 年 11 月 6 日 節次：3

每題 10 分

1. 服務業與製造業之差異為何?
2. 服務具有哪四大特性?
3. 服務花朵理論之意涵為何?
4. 根據自動化與資訊化程度，可將服務科技應用區分為哪六大類?
5. 服務策略可以分為哪三種基本類型?
6. 何謂藍海策略?
7. 商業模式的組成元素有哪些?
8. 服務品質有哪五大構面?
9. 服務業的主要產能限制因素有那些?
10. 服務業者對於產能管理可以採取的措施有哪些?

參考解(正考試題)

1. 表 1-2。請參考課本第 7 頁。
2. 請參考課本第 19-21 頁。
3. 請參考課本第 24-28 頁。
4. 請參考課本第 39 頁。
5. 請參考課本第 51-55 頁。
6. 請參考課本第 56-57 頁。
7. 表 5-1。請參考課本第 65 頁。
8. 請參考課本第 81-83 頁。
9. 表 7-1。請參考課本第 92-94 頁。
10. 請參考課本第 97-99 頁。