

國立臺北商業大學附設空中進修學院 113 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：113 年 10 月 27 日 節次：1

計 5 題，每題 20 分

以下試題並非填充題，須有合宜的論述始給分

1.試請說明服務的定義。

答：(請參考書本 p.6)

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？並各舉一例說明其要義

答：(請參考書本 pp.21-23)

3.試述服務系統是由哪三大系統所組成？並述其要義與內涵

答：(請參考書本 pp.28-29)

4.試述服務策略的三種基本類型為何？並述其要義與內涵

答：(請參考書本 pp.51-55)

5.服務品質有哪五大構面？並述其要義與內涵

答：(請參考書本 pp.81-83)