

國立澎湖科技大學  
九十九學年度研究所入學考試試題

科目：服務業經營管理

—作答注意事項—

考試時間：100 分鐘

作答方式：請用黑色或藍色筆在「答案卷」上作答

祝考試順利

**科目：服務業經營管理**

- 一、許多人把領導與管理混為一談，請就您的觀點，分析它們之間的差異。(20%)
  
- 二、品質是服務業管理很重要的概念，請說明什麼叫做 PZB 模式？(20%) 又如果您是『中興戲院』的總經理，您要從那些方面來提高服務品質，進而提升顧客的滿意度以及再進場觀看電影的意願？(10%)
  
- 三、何謂『自助式服務』？自助式服務有那些優缺點？在那些環境或情境下適合推展自助式服務？在那些環境或情境下不適合推展自助式服務？請詳述說明 (25%)
  
- 四、『服務創新』是服務業經營管理中重要的課題，何謂『服務創新』？有那些類別？並請就您目前所服務的單位，提出具體可行的『服務創新』的建議。請詳述說明 (25%)