

國立澎湖科技大學
102 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

國立澎湖科技大學 102 學年度研究所入學考試試題
服務業經營管理研究所

科目：服務業經營管理

壹、問答與申論題（每題 20 分）

- 一、以服務活動性質及服務標的來分類服務，可以將服務分為那四類，每一類服務的特色與服務業者應注重的要點為何？
- 二、有學者把 1984 年初，首家麥當勞於台北民生東路成立，視為國內產業進入服務業時代的開始，為什麼？它和我們傳統的美食小吃有何不同？試申論之。
- 三、服務實體環境可扮演哪些角色？如果您想經營一家『咖啡廳』，您在設計咖啡廳的服務實體環境時，應該考慮哪些因素？請詳述說明。
- 四、公共服務業(例如政府部門、警察局、老人之家、郵局、慈善事業或基金會等)要如何才能提升顧客參與度，同時對組織和顧客都有益處？試建議幾種方式。要將合作生產的觀念應用到公共服務業是否有其困難度？如果是，其困難之處為何？試說明之。
- 五、原本標榜 MIT（台灣製造）的網路平價服飾品牌 lativ，將產地移至中國等地後引發消費者不滿，客訴暴增，並於該廠商在網站上宣布，已在商品頁面上移除產地標註，並指出：「若您非『台灣製造』不買，我們誠懇地建議，請您不要下單。」此舉讓網友氣炸，廠商緊急把「請您不要下單」改成「請您確認後再下單」，但仍然難消網友怒氣，揚言抵制。
低價及 MIT（台灣製造）是 lativ 對顧客的兩大承諾，也是其成功的重要支柱，從上述事件來看，您認為該廠商這樣的做法是否妥當？是否有更周詳的方案？試申論之。