

國立澎湖科技大學  
103 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 103 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**

- 一、請說明『服務』之定義；並舉例說明在你生活中關係最密切的五種服務業
- 二、服務進行中經常發生例外的服務事件，請說明航空公司對於飛機誤點或是機場關閉等例外事件應該如何處理？相關的彌補過程如何確認是否完善？
- 三、何謂服務的四大特性及其意義，請舉 2 個與花火節相關之服務產業所可能面臨因服務特性所產生之問題以及提供解決之方式。
- 四、近年來電子商務的快速崛起，使得網路行銷已成為一個不可忽視的議題，請說明網路行銷的意義，接著討論若以網際網路為服務業的通路，可能遭遇那些挑戰，請詳述說明。