

國立澎湖科技大學  
九十八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、請扼要說明下列問題：(每題 10 分，共占 20%)

- 1.服務業管理所謂的「劇場理論」
- 2.組織進行「專案管理」的程序

二、服務業管理者的主要責任為何？並說明原因？(20%)

三、服務人員常需面臨來自顧客與管理階層的壓力，因而面臨許多的角色衝突。試舉例說明服務業常見的衝突類型有哪些？(20%)

四、麥當勞要你自己端食物、收盤子，三商巧福都幫你服務。不過任教十幾年來，每次問大學部學生，你覺得誰的服務較好，答案都是麥當勞。為什麼？什麼叫服務？怎麼衡量？包含哪些項目？(20%)

五、政府部門被視為是一種公共服務業，請問公私組織在管理上的主要差異為何？並請說明「企業型政府」的理念意涵？(20%)