

國立空中大學花蓮中心 106 下學期  
管資專班「服務業經營管理」平時作業題目  
出題教師：王屏非

第一次作業題目（請簡述重點即可，毋須長篇亂抄）

- 1.服務業的定義
- 2.服務業的特性
- 3.服務業連鎖市場發展趨勢
- 4.人力資源規劃的七步驟

第二次作業題目

- 1.請概述行銷組合中的 4P
- 2.何謂 STP 理論？請簡述
- 3.請簡述顧客關係管理的架構
- 4.請概述顧客滿意度的決定因素