

國立空中大學花蓮中心 106 下學期

管資專班 E、F 平時作業題目

出題教師：孫啟昌

服務業經營管理（第一次作業）

請選4題作答

孫啟昌老師

- 一、請說明服務的特性
- 二、請說明台灣服務業連鎖體系快速成長的原因為何？
- 三、何謂人力資源規劃？人力資源規劃的目的為何？請說明其中三個目的
- 四、品質的定義有各種不同的觀點，請說明三種不同的觀點所定義的品質
- 五、有效管理營運資金至少有哪兩個優點？
- 六、請以圖形說明Gadrey等人於1995年所提出之服務系統的三個角色及其之間的關係

國立空中大學花蓮中心 106 下學期

管資專班 E、F 平時作業題目

出題教師：孫啟昌

服務業經營管理（第二次作業）

請選4題作答

孫啟昌老師

- 一、顧客滿意度的衡量可分為直接及間接的衡量，直接的衡量主要透過問卷調查，請問實施問卷調查時，必須注意哪些事項（至少舉出三點注意事項）
- 二、台灣地區所進行之產業創新活動，其將創新作如何之分類？
- 三、企業導入顧客關係管理後，所能帶來的競爭優勢有哪些？
- 四、試說明技術效率的定義，並繪圖說明何為「技術有效率」？何為「技術無效率」？
- 五、2010年起新消費時代來臨，請問「批發及零售業」有哪些新的發展模式？（請至少列舉三項）
- 六、我國金控公司業務複雜，請問金控公司多跨足哪六項業務？（請至少列舉五項）