

明新科技大學

九十六學年度研究所 碩士班 碩士在職專班 招生考試試題卷

系所名稱	選考科目	准考證號碼 (請考生填入)	考試日期	節次	第 1 頁/共 1 頁
服務事業管理研究所	管理學		96年5月6日	第一節	

答案須寫在答案卷內，否則不予計分。

本所隸屬之服務事業學院以「SMILE」為發展特色，其中 Service 意涵為追隨產業發展趨勢發展服務業；Marketing 意涵為以行銷觀點提昇服務品質；Innovation 意涵為以創新增加服務價值；Life 意涵為以服務業增進生活品質；Employment 意涵為以服務業創造更多就業機會，請以前述為原則回答下列問題：

- 一、依 Dickens(1996)，Rodie & Martin(2001)之研究，服務業與製造業之差異為服務業具有何種特性？如何依前述服務業特性發展服務事業？(20%)
- 二、如何以「行銷觀點」之顧客關係管理(CRM)提昇服務品質？(20%)
- 三、如何以「服務創新」以增加服務價值？(20%)
- 四、95年行政院院會通過「大溫暖社會福利套案」，強調幼兒與老人照顧以提昇全民生活品質，請以「營利與非營利事業管理觀點」提出幼兒保育與老人服務產業可以有何具體作為？(20%)
- 五、95年行政院院會通過「產業人力套案」，強調培養觀光與運動休閒服務業人才，請以「人力資源管理觀點」提出降低休閒餐旅產業之摩擦性失業、結構性失業的方法以增加就業機會？(20%)

明新科技大學

九十六學年度研究所

碩士班
 碩士在職專班

招生考試試題卷

系所名稱	選考科目	准考證號碼 (請考生填入)	考試日期	節次	第 1 頁/共 1 頁
服務事業管理研究所	管理學		96年5月6日	第一節	

答案須寫在答案卷內，否則不予計分。

本所隸屬之服務事業學院以「SMILE」為發展特色，其中 Service 意涵為追隨產業發展趨勢發展服務業；Marketing 意涵為以行銷觀點提昇服務品質；Innovation 意涵為以創新增加服務價值；Life 意涵為以服務業增進生活品質；Employment 意涵為以服務業創造更多就業機會，請以前述為原則回答下列問題：

- 一、依 Dickens(1996), Rodie & Martin(2001)之研究，服務業與製造業之差異為服務業具有何種特性？如何依前述服務業特性發展服務事業？(20%)
- 二、如何以「行銷觀點」之顧客關係管理(CRM)提昇服務品質？(20%)
- 三、如何以「服務創新」以增加服務價值？(20%)
- 四、95年行政院院會通過「大溫暖社會福利套案」，強調幼兒與老人照顧以提昇全民生活品質，請以「營利與非營利事業管理觀點」提出幼兒保育與老人服務產業可以有何具體作為？(20%)
- 五、95年行政院院會通過「產業人力套案」，強調培養觀光與運動休閒服務業人才，請以「人力資源管理觀點」提出降低休閒餐旅產業之摩擦性失業、結構性失業的方法以增加就業機會？(20%)