

明新科技大學 99 學年度研究所考試入學招生 試題卷

系所類別	科目	節次	准考證號碼 (考生請填入)	考試日期
服務事業管理研究所碩士班	管理學	第二節		99/5/2

※答案須寫在答案卷內，否則不予計分。

一、 管理觀念

1. 服務業的特性為何? (10%)
2. 如何因應服務業特性進行有效的企業管理? (15%)

二、 管理理論

1. 請敘述你最熟悉的管理理論? (10%)
2. 如何應用前述理論進行服務事業管理? (15%)

三、 發展趨勢

1. 服務科學的基本觀念為何? (10%)
2. 服務創新的發展趨勢為何? (15%)

四、 個案分析 (25%)

蘋果公司成立於 1976 年，以製作個人電腦崛起，但卻在個人電腦市場中慘遭失敗，不過蘋果公司並不放棄，以 2001 年推出的 iPod 為蘋果公司注入新生命，它成功的降階到音樂播放器市場，並憑藉整合創新的能量，徹底改變當時的影音娛樂模式，一舉晉身到數位音樂市場的領導廠商。蘋果公司在每一塊市場都先著墨，以 iPod 穩坐數位影音娛樂龍頭，以 iPhone 打入智慧型手機市場，與汽車產業結盟，iCar 的產生指日可待，推出輕薄電腦 MacBook Air，引發電腦市場的大革命，iPad 與書商的結盟，即將對人們的閱讀習慣與電子書產業啟動另一波的變革與創新，在數位生活的趨勢下，Apple 全面佈局服務創新。

請探討蘋果公司如何以服務起死回生，如何運用核心能力與整合式的服務創新對目標市場全面佈局，創造企業創新價值?