

國立澎湖科技大學  
101 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

國立澎湖科技大學 101 學年度研究所入學考試試題  
服務業經營管理研究所碩士在職班

**科目：服務業經營管理**

※下列問答題每題 25 分：

- 一、何謂服務不可分割性？它會為服務管理帶來甚麼問題？要如何解決？
- 二、在服務管理中有所謂的「神祕訪客」的服務稽核方式，請說明其意義與優缺點。
- 三、顧客變心最具體的表現就是服務轉換，造成顧客服務轉換的主要原因有哪些？要如何改善以降低顧客服務轉換？請詳述說明。
- 四、如果您是航空公司的高階主管，在花火節期間您要如何因應超額需求（來澎湖之觀光客超過公司所提供的機位）所產生的狀況？請從產能及需求兩方面進行說明您所採取的作法。