

國立澎湖科技大學  
100 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

---

**科目：服務業經營管理**

- 一、服務的無形性與三種產品屬性有關，試說明之。(20 分)
- 二、何謂『知覺風險』？消費者的知覺風險為何對服務的選擇、購買、及使用有重大的影響？如果您是 PC-Home 購物網站的經營者，您應該如何降低消費者的知覺風險？(20 分)
- 三、何謂『情緒勞務者』？如果您是『○○航空』的櫃檯人員，『情緒勞務』會如何造成你的工作壓力、或影響你的服務品質？試舉適當例子說明。(20 分)
- 四、何謂『體驗行銷』？試從經濟、科技、社會文化發展的角度，分析體驗行銷興起的因素，並說明體驗行銷對服務業者的重要性。(20 分)
- 五、擁有實體店面的零售業者(主要販賣澎湖特產)擬將採取 (一)增加虛擬(電子)通路，並與實體店面並存；(二)將實體店面完全以虛擬(電子)通路與客服中心所取代。試評估比較兩方案的風險與機會如何？請詳述說明。(20 分)