

國立空中大學 管理與資訊學系

106 下 「服務業經營管理」 第 1 次作業題目

【作業可就甲案或乙案任選一種方式繳交】

甲案：(每題 20 分)

- 1、請說明服務業在全球各主要國家的變化（觀察國民生產毛額及主要行業別比重之變化）及其重要性？
- 2、請說明根據 2015 臺灣連鎖店年鑑的調查分析，服務業連鎖市場在未來幾年的主要發展趨勢為何？
- 3、何謂工作分析？其與人力資源管理功能的關係為何？
- 4、請說明 PZB 服務品質模式。
- 5、「股利」是公司為了支付給股東的報酬，並以公司的盈餘為基礎所發放的，請說明實務的股利政策有哪些？

乙案：(一題 100 分)

請您上網蒐集、實地親身體驗或現場訪問【三擇一】，針對某一特定有關服務業連鎖體系之公司，根據「服務業經營管理」教科書第一次期中考前（第三章到第六章）所介紹之相關主題（例如服務業人力資源管理、服務業作業與品質管理、財務管理或資訊管理等），擇定一相關之主題，收集相關書面資料，介紹其有關服務業連鎖體系之實務管理制度，完成一份書面報告，以A4紙張5-6頁為範圍即可。

作業繳交方式及規定

請依您個人所上課之面授老師之相關規定繳交作業。