

等 別：四等考試

類 科：商業行政

科 目：商業概論

考試時間：1 小時 30 分

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

一、臺灣的服務業產值已占 GNP 的 70% 以上，僱用 60% 以上就業人口，發展服務業要提升服務品質達到顧客滿意度，請說明何謂服務品質？（10 分）如何衡量服務品質？（15 分）

二、請以你熟悉的某個產業（例如：批發零售業、觀光旅遊業、電腦業），用麥可波特（Michael Porter）的五種競爭力分析該產業的競爭環境。（25 分）

三、臺灣有一百萬家以上的中小企業，對經濟發展有重要的貢獻，為提升中小企業的經營績效，請分別從中小企業主及政府兩方面說明各應做那些努力？（25 分）

四、請解釋下列名詞之意涵：（每小題 5 分，共 25 分）

(一)物流中心

(二)規模經濟（economies of scale）

(三)赫茲伯格（Herzberg）的雙因子理論

(四)衍生性金融商品（derivative financial products）

(五)企業倫理