

- ✧ 作業繳交截止日：106 年 5 月 21 號（第三次面授當天截止）
- ✧ 作業僅收紙本檔案，請各位同學配合。
- ✧ 請尊重原創，直接抄襲網頁或者他人作業，一律退回報告重寫。
- ✧ 撰寫作業如有困難，除可以在課程群組中與同學們討論外，歡迎用 line、信件和電話等方式跟老師聯絡，共同討論。

殯葬專班 殯葬管理學 第二次作業題目

簡答題 24%

1. 請問臨終病人的權力有哪 4 個？
2. 請問顧客導向的經營理念有哪 6 個？

申論題 76%

1. 課本指出殯葬業經營成功與失敗的影響因素，請在失敗和成功的因素中：
 - (1) 請列出課本所列的失敗與成功的因素，然後「各選 1 個」你覺得會影響企業的成功和失敗的最重要因素。16%
 - (2) 請論述你為什麼認為第 1 小題的 2 個因素會分別影響公司的成功與失敗。25%
2. 課本指出企業和顧客容易因為差距影響顧客滿意度，所以提出 4 個策略縮減與顧客之間的差異，請問：
 - (1) 介紹 1 個你覺得最重要的策略內容。10%
 - (2) 請論述你為什麼選擇這個策略，並舉出 1 個例子說明。25%

※請注意，申論題的寫法與要點已經在第一次面授課堂詳細介紹，請盡量按照申論題

寫作方式完成作業，否則將影響作業分數。