

代號：32340
頁次：1-1

109年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：三等考試
類 科：交通行政
科 目：運輸管理學
考試時間：2小時

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。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

- 一、何謂自由貿易協定（Free Trade Agreement, FTA）？請說明各國或經濟體在加入世界貿易組織（World Trade Organization, WTO）外，尚積極簽訂FTA，甚至加入區域貿易聯盟（Regional Trading Alliances）之理由。（20分）
- 二、何謂服務失敗（Service Failure）？何謂服務補救（Service Recovery）？請以航空產業為例，說明服務補救之重要性。（30分）
- 三、何謂藍海策略（Blue Ocean Strategy）？請以航空產業為例說明之。（20分）
- 四、條碼（Bar Codes）和無線射頻辨識技術（Radio Frequency Identification）為運輸物流業經常運用的工具。請說明其主要功能及兩者在技術上之區別。（30分）