

113 年公務人員高等考試三級考試試題

類 科：觀光行政(選試觀光英語)、觀光行政(選試觀光日語)

科 目：旅運經營學

王逸卉 老師

一、臺灣是寶島，請介紹臺灣的旅遊資源與經營策略。(25 分)

1. 《考題難易》★★★★
2. 《破題關鍵》：旅遊資源、經營策略
3. 《使用法條》or《學說文章》or《重要爭點》：自然景觀、文化資產、特色活動、深化旅遊體驗、主題活動國際化、發展景區永續、升級智慧觀光

【擬答】

臺灣豐富的自然景觀、文化資產及創新的經營策略，成為全球旅遊市場中的亮點，以下介紹臺灣的主要旅遊資源和經營策略：

(一)旅遊資源：

1. 自然景觀：

- (1)國家風景區：包括阿里山、日月潭、太魯閣、玉山等，擁有壯麗的山川湖泊，是國內外旅客的重要景點。
- (2)海岸線：如墾丁、東北角及宜蘭海岸，提供美麗的海灘和豐富的海洋活動。
- (3)生態保護區：如綠島、蘭嶼、澎湖等地，以獨特的生態系統和生物多樣性吸引生態旅遊愛好者。

2. 文化資產：

- (1)歷史建築：九份老街、鹿港古鎮、大稻埕等地保存了豐富的歷史文化，吸引許多文化探訪者。
- (2)傳統工藝：臺灣的傳統工藝如竹編、陶瓷等在全球享有盛譽，相關文化村和工藝坊是旅遊的亮點。

3. 特色活動：

- (1)臺灣燈會：每年吸引大量國內外遊客，以其獨特的燈展藝術和文化表演聞名。
- (2)臺灣美食：夜市文化和豐富的地方美食，如蚵仔煎、珍珠奶茶等，為旅客提供了獨特的美食體驗。

(二)經營策略：

1. 深化旅遊體驗：

- (1)國民旅遊 STP 行銷：透過市場區隔、目標市場選定和定位，強調各旅遊目的地的獨特價值。針對無障礙旅遊提供銀髮族團遊補助，並利用社群工具(如 Facebook)進行行銷推廣。
- (2)鐵道、步道、鐵馬道整合規劃行銷：整合環島鐵路、自行車路網及多元自行車路線，推動低碳生態旅遊，建立品牌並提高附加價值。
- (3)活動經濟：透過臺灣觀光雙年曆的標竿活動，強化國內外行銷，推動活動產品化、觀光化及國際化，吸引更多國際旅客。

2. 主題活動國際化：

- (1)聯合行銷：舉辦「觀光亮點獎」，結合各中央部會與地方政府推薦重點景點，共同打造「台灣觀光 100 亮點」，進行整合行銷，活絡各地觀光產業。

(2)爭取國際大型活動：積極爭取如國際青年商業世界大會、觀鳥馬拉松暨國際交流論壇、世界露營大會等大型活動在臺舉辦，以提高臺灣的國際能見度。

3.發展景區永續：

(1)全國景區永續發展研討會：以永續經營、安全管理、國際接軌為主題，推動景區韌性旅遊。

(2)亮點建設：持續推動雙灣濱海自行車(北海岸及觀音山)等亮點建設，強化魅力景區國際行銷。

(3)地方旅遊環境升級：透過競爭型計畫，協助地方政府整備相關軟硬體設施，發展重要廊帶及亮點，導入綠色旅遊永續發展指標。

4.升級智慧觀光：

(1)國家智慧景區：以大數據、人工智慧、物聯網等技術，強化景區競爭力，打造國家智慧景區。

(2)數位分身：發展觀光雲，以智慧服務創建影音銀行，提供沉浸式體驗、數位導覽等智慧服務。

二、臺灣為科技大國，請申論旅行社網路系統的運用技巧。(25 分)

1.《考題難易》★★★★

2.《破題關鍵》：旅遊電子商務、內容網站、其他網路行銷系統功能

3.《使用法條》or《學說文章》or《重要爭點》：B2C 交易模式、B2B 交易模式、媒體轉型的旅遊網站、旅行社的電子商務網站

【擬答】

臺灣作為科技大國，旅行社在網路系統的運用上展現了許多創新與高效的技巧，不僅提升了服務品質，也大幅提升運營效率，滿足消費者多樣化的需求。以下從旅遊電子商務、內容網站和其他網路行銷系統功能三方面來說明。

(一)旅遊電子商務：

1.B2C 交易模式：

(1)直接銷售旅遊產品或服務：

透過電子商務網站直接向消費者銷售機票、酒店預訂、旅遊套餐等。

(2)優勢：

①便利性：消費者可以隨時隨地進行購買。

②節省成本：降低了交易成本。

③客製化服務：根據消費者需求提供個性化的旅遊產品。

2.B2B 交易模式

(1)企業間合作：

涵蓋旅行社、航空公司、酒店等企業間的合作與交易。

(2)優勢：

①整合資源：企業之間可以共享資源，提升整體服務品質。

②拓展市場：透過合作拓展市場範圍，增加銷售渠道。

(二)內容網站：

1.媒體轉型的旅遊網站：

(1)提供豐富的旅遊資訊：

旅遊媒體網站如 Mook 自遊自在旅遊網，定期提供採訪或引用的旅遊新聞。

(2)特點：

①新聞整理：整理國內外觀光旅遊局的新聞。

②定期更新：保持內容的最新與時效性。

2.專營旅遊資訊的旅遊網站：

(1)提供當地旅遊資訊：

由政府觀光局或愛好者成立，提供食衣住行、合法旅館名單、地圖、天氣等資訊。

(2)特色：

①深入介紹：介紹台灣各地景點，提供旅遊達人景點介紹。

②合作推廣：推出名人旅行故事。

3.旅行社的電子商務網站：

(1)整合各類旅遊服務：

例如雄獅旅遊、鳳凰旅遊、可樂旅遊等網站，提供機票、酒店、旅遊套餐等全方位服務。

(2)特色：

①全方位服務：提供多樣旅遊產品與服務。

②線上交易：實現便捷的線上交易和即時確認。

(三)其他網路行銷系統功能：

1.線上預訂與支付系統：

(1)即時預訂：

提供即時預訂功能，讓客戶可以隨時隨地預訂機票、酒店、租車和旅遊行程。

(2)多樣支付方式：

信用卡、PayPal、行動支付等多種支付方式，提供便捷的支付體驗。

2.客製化服務：

(1)個性化推薦：

利用大數據和人工智慧技術分析客戶旅遊偏好和歷史記錄，提供個性化旅遊行程推薦。

(2)動態定價：

根據市場需求和客戶行為，動態調整產品價格，以吸引更多客戶並最大化收益。

3.多管道行銷：

(1)社交媒體行銷：

通過 Facebook、Instagram、Twitter 等社交媒體平台進行行銷推廣，提升品牌知名度。

(2)內容行銷：

創建高品質的旅遊相關內容，如博客文章、影片和圖片，吸引並留住潛在客戶。

(3)電子郵件行銷：

定期發送旅遊優惠信息和最新行程推薦給註冊用戶，提高回訪率和銷售轉化率。

4.資料分析與管理：

(1)大數據分析：

收集並分析客戶數據，了解市場趨勢和客戶需求，進行精準行銷和產品開發。

(2)客戶關係管理(CRM)系統：

管理和維護客戶關係，追蹤客戶互動記錄，提高客戶忠誠度。

1. 《考題難易》★★★★
2. 《破題關鍵》：觀光客來臺、旅行社接待作業流程
3. 《使用法條》or《學說文章》or《重要爭點》：接機前準備作業、機場接機作業、由機場接團後送往住宿飯店作業、到達飯店後辦理住房登記和相關作業、市區觀光導遊作業、晚餐(夜間)觀光導遊作業、辦理退房相關作業、由飯店送往機場之車上作業、機場辦理登機出離境作業、團體結束後之作業

【擬答】

(一)接機前準備作業：

1. 研究團體檔案：確認團體人數和房間數，是否包含早餐、午晚餐和機場稅。
2. 查詢班機時間、用車及行李安排：確認到達班機的時間，安排接送車輛和行李運送服務。
3. 準備行程表、住房表、名牌、車牌和自費行程銷售資料：準備好行程相關的所有資料，確保無誤。

(二)機場接機作業：

1. 確認證件齊全：確保導遊證、服務證明和團體派車單等證件齊備。
2. 提早到達機場：提早到達機場檢查接送車輛是否已到，若未到需聯絡車行。
3. 確認班機到達時間：通知車行報到時間，並確認車號和司機姓名，安排行李車。
4. 注意團隊出關時間：清點行李和人數，將住房表和行程表交給領隊參考。

(三)由機場接團後送往住宿飯店作業：

1. 調整麥克風音量：上車後調整麥克風音量，請領隊指教，致歡迎詞並簡單自我介紹。
2. 說明相關事項：包括當地時間、貨幣兌換、飲水問題、天氣狀況、交通狀況、行車時間、基本民情與風俗。
3. 介紹行程和自費行程：分發房號，收取證件辦理離境機位確認手續。

(四)到達飯店後辦理住房登記和相關作業：

1. 交住房名單：將住房名單交給櫃檯，註明相關訊息。
2. 交房號名單：將房號名單交給行李服務中心。
3. 交房間鑰匙：將房間鑰匙交給客人，如有活動則告知出發時間和集合地點。
4. 查看客人行李：查看客人行李是否收到，房間是否滿意。
5. 與領隊交接：與領隊交接行程內容，進一步溝通以降低執行困難。

(五)市區觀光導遊作業

1. 熟悉參觀內容：對故宮博物院、孔子廟、龍山寺等參觀點瞭如指掌。
2. 清點人數：每次上下車都需清點人數，給予充分參觀時間，不可過於匆忙。
3. 一視同仁：對團友一視同仁，注意安全，適度發揮幽默感，準時守分。

(六)晚餐、夜間觀光導遊作業：

1. 告知服裝要求：出發前告知觀光客服裝要求。
2. 說明用餐地點與方式：車上說明用餐地點、內容和方式，如蒙古烤肉、傳統晚宴。
3. 夜間活動介紹：如有夜間活動，事前完整介紹。
4. 提醒隔天行程：回程時提醒隔天行程和集合時間。
5. 注意安全：下車時注意客人安全，確認隔天行程安排。
6. 離境資料：將離境資料貼於飯店告示欄，請客人處理私人帳目。

(七)辦理退房相關作業：

1. 查驗行李：查驗行李是否齊全，清點件數，撕去航空公司托運牌，記錄行李件數。
2. 認簽團體帳：向櫃檯出納認簽團體帳，詢問私人帳目是否結清。
3. 確認車輛：確認遊覽車和行李車到達時間，告知行李數量和目的地。
4. 確認行李：確認行李上車無誤，準時集合旅客，收回房間鑰匙。

(八)由飯店送往機場之車上作業：

1. 問候和提醒：車上向觀光客問候並提醒重要事項。
2. 說明當天行程：說明當天日期、行程、班機、起飛時間和行李安排。
3. 說明機場手續：說明機場手續和注意事項，收取相關證件。
4. 致感謝詞：致感謝詞，感謝觀光客選擇台灣。

(九)機場辦理登機出離境作業：

1. 集中客人：下車後將客人集中，安排休息區。
2. 購買機場服務費：購買機場服務費，辦理登機報到。
3. 取回護照：取回護照，取得登機證和座位卡，查看是否符合要求。
4. 確認行李：確認行李件數，取得托運收據，與地勤確認。
5. 查看登機門和時間：查看登機門和登機時間，集合團員分發護照和登機證，說明登機資訊。
6. 領團到出境開門：請團員依序出境，互道珍重，期盼再見。

(十)團體結束後之作業：

1. 團體預支報告：無論現金、簽帳或支票均需報告。
2. 自費行程銷售和購物情形報告：自費行程銷售和購物情形報告表。
3. 團體遊程執行報告：團體遊程執行報告表。
4. 服務滿意度調查：旅客對公司服務的滿意度調查表。

志光×學儒×保成
為你絕佳助攻

5大衝刺課程

帶你直攻
地方特考

測驗常考易錯

埋頭苦練 不如讓老師點通學習之路

常考題型 知識強化

易錯題型 觀念釐清

題庫班

各科名師專業訓練 審題神速、答題精準
讀書精熟+答題精準=快速上榜

題庫演練

精準教學

解題技巧

總複習

考點update!時事修法update!

關鍵考點

考前複習

最新考情

短期密集

作文實戰班

作文學得好，同時提升寫作能力與論述邏輯

高分
寫作指引

強化
論述深度

架構
分層演練

新式
作文教戰

四、試述下列名詞之意涵：(每小題 5 分，共 25 分)

- (一)第七航權
- (二)黃皮書(Yellow Book)
- (三) FAM tour
- (四) Charter flight
- (五)乙種旅行社

1. 《考題難易》★★★★

2. 《破題關鍵》：航權、檢疫、熟悉旅遊、航空、旅行社

3. 《使用法條》or《學說文章》or《重要爭點》：航權、檢疫、熟悉旅遊、航空、旅行社

【擬答】

(一)第七航權：

又稱為經營權，指 A 國航空公司的飛機有權在其他國家准許下，在該國領域內裝載或卸下客貨、郵件前往第三國家。例如：A 國國籍航空公司(華航)可在 B 國(日本)裝載或卸下乘客或貨物，並可自 B 國(日本)載運乘客或貨物續往 C 國(美國洛杉磯)。

(二)黃皮書(Yellow Book)：

為了降低旅客前往海外旅行不慎感染傳染病的危險，同時世界各國不預防傳染病的滲透，在國際機場及港口均設置檢疫單位(Quarantine Inspection)，針對國際間入出境的旅客、航機、船舶實施檢驗。旅客前往疫區國時，則必須實施接種，接種後所簽發的「國際預防接種證明書」(International Vaccination Certificate)，由於其證明書為黃色的封面，故也稱為「黃皮書」。

(三) FAM tour：

許多飯店會對旅行社或會議規劃業者提供所謂的熟悉旅遊(familiarization tour, FAM)，主要是希望被招待者能事先體驗一下該飯店所提供的服務，以方便代為推廣。一般顧客在這些被招待過的旅遊業者之推薦下，也會對該飯店更深具信心。

(四) Charter flight：

包機指應團體旅客之要求，僅載運此團體之加開班機性質，不對一般旅客銷售稱之。

(五)乙種旅行社：

乙種旅行社在經營範圍和服務項目上與綜合和甲種旅行社相比，有特定限制，其業務範圍較為縮小，其主要業務範圍如下

1. 接受委託代售國內海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內客票、託運行李。
2. 招攬或接待本國觀光旅客國內旅遊、食宿、交通及提供有關服務。
3. 設計國內旅程。
4. 提供國內旅遊諮詢服務。
5. 提供旅客於購買旅遊商品或服務時，附隨代收透過其所屬網路平臺或行動應用程式(APP)，與保險業合作推廣旅遊相關保險商品之保險費。
6. 其他經中央主管機關核定與國內旅遊有關之事項。

志光×學儒×保成

穩佔高普 穩穩上榜 做你的神兵利器

高普考進階課程



階梯式課程設計 鞏固考取實力

■ 理論建構縱向連貫

- 01 基礎班
- 02 考前總複習班
- 03 多循環正規班

■ 知識運用橫向整合

- 04 申論作答班
- 05 測驗常考易錯

依各區規劃為主，請洽全國門市

志光×學儒×保成 榮耀上榜！

真正每3人 即有2人來自本系列

三等一般行政竹苗區錄取率100%
三等人事行政彰投區錄取率100%
三等勞工行政台中市錄取率100%
四等人事行政雲嘉區錄取率100%
四等勞工行政台北市錄取率100%
四等勞工行政桃園市錄取率100%
四等戶政基宜區錄取率100%

三等一般行政雲嘉區錄取率100%
三等人事行政台南市錄取率100%
四等人事行政彰投區錄取率100%
四等人事行政花東區錄取率100%
四等勞工行政新北市錄取率100%
四等戶政竹苗區錄取率100%

三等一般行政花東區錄取率89%
三等勞工行政桃園市錄取率83%
三等人事行政台中市錄取率75%
四等一般行政基宜區錄取率75%
四等一般民政竹苗區錄取率75%

四等戶政桃園市錄取率75%
三等人事行政雲嘉區錄取率74%
三等人事行政高雄市錄取率73%
三等勞工行政台北市錄取率71%
四等一般行政竹苗區錄取率71%

三等一般民政花東區錄取率67%
四等一般行政桃園市錄取率67%
四等一般行政台中市錄取率67%
四等人事行政新北市錄取率67%
四等人事行政高雄市錄取率67%