

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：觀光學

考試時間：2 小時

劉謙老師

一、試述下列名詞之意涵：

(一)package tour (5 分)

(二)global distribution system (GDS) (7 分)

(三)destination marketing organization (DMO) (8 分)

(四)Modified American Plan (MAP) (5 分)

1. 《考題難易》：★★★☆☆

2. 《破題關鍵》：名詞解釋均依觀光學教材內容的英文名詞為名詞解釋為破題關鍵

3. 《使用法條》or《使用學說》：global distribution system:全球分銷系統簡稱(GDS)(destination marketing organization:旅遊目的地營銷組織)簡稱(DMO)。

4. 《命中特區》：依觀光學教材內容的英文名詞

【擬答】

(一)package tour (5 分)

包辦旅遊：招攬或接待國內外旅客並安排旅遊、食宿及交通。以包辦旅遊方式或自行組團，安排旅客國內外觀光旅遊、食宿、交通及提供有關服務。旅遊業以包辦旅遊方式辦理國內外團體旅遊，應預先擬定計劃，訂定旅行目的地、日程、旅客所能享用之運輸、住宿、膳食、遊覽、服務之內容及品質、投保責任保險與履約保證保險有關旅客之權益。

(二)global distribution system (GDS) (7 分)

全球分銷系統簡稱(GDS)，是旅遊行業的一種計算機化網絡系統，主要為航空公司、酒店、汽車租賃公司和旅行社之間的交易提供服務。服務提供商在全球分銷系統上將自己的服務(例如剩餘的酒店房間數量，剩餘的航班座位數量或剩餘的汽車數量)賣給旅行社。旅行社再將從全球分銷系統上買來的服務、產品賣給消費者。消費者也可以從旅行社那裡預定服務，例如預訂機票、酒店和汽車租賃。

(三)destination marketing organization (DMO) (8 分)

所謂的(旅遊目的地營銷組織)簡稱(DMO)意指政府觀光行政單位、民間協會組織或旅遊企業，通常以邊界來作定義，大至一個國家，小至一個城鎮或地方，例如台灣有觀光署、觀光協會；地方上有公所觀光科、地方觀光促進會等，通常以政治區域界定為主，比方埔里、魚池就會有兩個不同的DMO，有地域重疊性的則更模糊，日管處埔里站管埔里觀光營銷，但公所觀光課也管理，中間的協調與資源調動則是需要多所協調。

(四)Modified American Plan (MAP) (5 分) 飯店業的 Modified American Plan 或 MAP 的意思/定義是什麼？

改良美式計畫(MAP)是指一種預訂選項，其中包括住宿、免費早餐和第二餐(午餐或更典型的晚餐)。提供此選項有多種原因。其中之一是，它使酒店能夠為更多注重價格的客人和家庭提供預測其成本的能力。改良美國計劃(MAP)是一種膳食計劃，通常包括每日兩餐，通常是早餐和晚餐。使用此計劃的客人可以在飯店的餐廳或指定用餐區用餐，也可以選擇白天在飯店外用餐。對於希望以合理的價格方便地享用酒店預先安排的主餐的客人來說，此膳食計劃是一個絕佳的選擇。MAP 費率通常比包含一日三餐的全套美國計劃(FAP)便宜。因此，對於想要更靈活地選擇用餐或計劃在白天探索週邊地區的客人來說，MAP 是一個實用的選擇。總體而言，改良美式計畫對於注重便利、優質膳食和經濟實惠同時保持用餐選擇彈性的客人來說是一種受歡迎的飲食計畫選擇。

二、觀光產業中有五大特殊的市場區隔，請分別論述這些區隔的規模、重要性和共通特色。(25 分)

- 1.《考題難易》：★★★★☆
- 2.《破題關鍵》：依觀光學教材內容的 CH5 觀光市場、CH3 觀光服務產業綜合性論述破題關鍵
- 3.《使用法條》or《使用學說》：「Taiwan Tourism 2030 臺灣觀光政策白皮書」
- 4.《命中特區》：依觀光學教材內容的 CH5 觀光市場、CH3 觀光服務產業，綜合性重要性和共通特色論述

【擬答】

觀光產業中有五大特殊的市場為(精緻)、(在地)、(創新)、(多元串聯區域特色發展)、(擴大觀光品牌與產值)。

五大特殊的市場的規模、重要性和共通特色論述如下：

精緻、在地，揉合創新元素的人文深度旅行，現在正流行，終年層巒疊翠的山林，變幻莫測的飛瀑流雲，來到阿里山，不只賞日出、訪鐵道，現在還能親身感受漫步在雲端；走累了，達人以茶席親切待客，還有豐富的原鄉人文等待你來體驗。有別於過去的旅遊型態，臺灣觀光積極轉型，朝主題性高、重視體驗與發掘在地魅力的精緻旅遊方向前進，當新型冠狀病毒(COVID-19)疫情肆虐全球觀光之際，我們正好提前把轉型成果呈現，就連世界經濟論壇都對國際旅行復甦前景抱持觀望態度的同時，臺灣結合在地亮眼的特色之美，卻悄然在國際間傳開。

為落實觀光立國願景，實踐觀光主流化理念，整合政府各部門的資源，朝「永續觀光發展」方針前進。透過「Taiwan Tourism 2030 臺灣觀光政策白皮書」所揭組織法制變革、打造魅力景點、整備主題旅遊、廣拓觀光客源、優化產業環境、推展智慧體驗等六大政策主軸，積極改善國旅基礎及開拓國際市場，打造臺灣成為「亞洲旅遊重要目的地」，觀光產業成為開創兆元產值的明星產業。穩健國旅體質是發展國際觀光的基礎，掌握時機、強化觀光產業競爭力刻不容緩，觀光署除持續檢討法規及管理制度，優化產業經營環境，輔導產業品牌化、數位化，培育專業觀光人才之外，交通部更率先落實觀光主流化，已整合轄下機關，以交通來服務觀光，加速打造國際魅力景區，導入電子商務及人流、車流管理，增強智慧科技力，並建構北、中、南、東及離島之區域觀光特色，由管理處以旅遊帶的概念整合地方政府、在地組織、產業夥伴，推動跨區域結盟的觀光圈平台打造地方觀光品牌，並分成景區整備、國內旅遊及國際行銷等三面向執行，彰顯地方特色亮點，打造友善環境與提升在地精緻旅遊品質。並針對疫後國際市場拓源，將運用大數據分析、360 VR 影片、OTA 平台及網紅等精準行銷手法，吸引國際旅客對臺灣的關注，後續更將推展 Taiwan Pass 數位平台，提供食宿遊購行一站式服務，營造完善的智慧體驗。觀光署以主題式推廣臺灣深度旅遊，從生態旅遊年、臺灣旅遊年、小鎮漫遊年，到 2020 脊梁山脈旅遊年，除為觀光挹注充沛能量外，亦逐步厚實基礎建設、優化服務與人才實力，未來也將持續推出自行車旅遊年、鐵道觀光旅遊年、跳島旅遊年、博物館觀光旅遊年等多元魅力主題，全面實踐觀光主流化。

三、(一)什麼是藍海策略與紅海策略？(10 分)

(二)請從競爭的角度來分析，舉至少一個觀光產業的實際案例，分別說明在何種競爭情形下，採用藍海及紅海策略進行競爭的情況及結果。(15 分)

- 1.《考題難易》：★★★★☆
- 2.《破題關鍵》：依觀光學教材內容的 CH10 觀光行銷規劃，現代觀光行銷策略為破題關鍵
- 3.《使用法條》or《使用學說》：2021 年 8 月 8 日藍海戰略概述(Blue Ocean Strategy)的 W 錢金(Chan Kim)和莫博涅(Mauborgne)提出的。
- 4.《命中特區》：依觀光學教材內容的 CH10 觀光行銷規劃，現代觀光行銷策略。

【擬答】

(一)藍海策略：主的目的不是要表現得比競爭對手好，它的目的是透過重新建構產業的邊界，讓競爭對手變得無關緊要。儘管傳統的策略做法是驅使所有企業都用相似的方式，去界定他們的產業，並且聚焦在成為產業內的第一，但是藍海策略促使他們跳脫這個眾所接受的界線，因為這會限定他們的競爭方式。經理人不應該在把視野局限在這些邊界裡，反而必

須有計畫、有系統地跨越這些界線，開創出一片片藍海由新需求和高獲利成長所構成的無人競爭的新市場空間。藍海策略提供了系統性的工具和架構，讓企業擺脫競爭者，並且建立起一片無人競爭的市場空間的藍海。

紅海策略：紅海市場指的是現存的市場空間，它代表所有已知的產業和市場。這些市場通常競爭激烈，企業在其中爭奪市場份額。在現有市場空間競爭，創造沒有競爭的市場空間，打敗競爭把競爭變得毫無意義，利用現有需求創造和掌握新的需求，採取價值與成本抵換打破價值成本抵換，整個公司的活動系統，配合它對差異化或低成本選擇的策略整個公司的活動系統，配合同時追求差異化和低成本，透過戰勝競爭對手來獲得成長和利潤。

(二) 在現代觀光餐旅業競爭激烈的環境中，如何突破困境、尋找新的成長空間？

藍海競爭策略提供了一個答案。意在指導觀光餐旅業如何創造和發掘新市場即藍海與既有的紅海市場形成對比。觀光餐旅業需要在競爭激烈的商業環境創造和發掘新市場才能脫穎而出。

藍海、紅海競爭戰略是兩種截然不同的觀光餐旅業商業思維和市場競爭策略。紅海競爭戰略指的是在現有市場競爭，這個市場已經存在，競爭對手眾多，觀光餐旅業間爭奪的是市場份額，這種競爭往往導致利潤降低和增長放緩，就像血腥的「紅海」一樣。相反，藍海競爭戰略講求的是創造全新市場空間，或重塑現有市場規則，以達到無競爭或少競爭的狀態。藍海競爭策略通過創造獨特的新市場機會和需求，從而避免直接與現有競爭對手對抗。實踐藍海競爭策略時，觀光餐旅業需要進行價值創新。

在實踐藍海競爭策略時，首要的要求是觀光餐旅業必須跳脫出傳統的市場供求思維模式，進而實踐價值創新。這意味著不僅要在成本和價格上尋求突破，更要在產品或服務的功能和品質上進行創新。藍海競爭策略的關鍵在於創新和差異化，並且往往需要觀光餐旅業具有遠見和勇於嘗試的精神。

以觀光餐飲星巴克為例，咖啡本身當然已經是紅海市場，但星巴克的競爭策略是重塑咖啡的消費體驗，創造出一種以咖啡為本的生活品味、文化之餘，亦使咖啡店的店面同時成為一個社交空間的融合體，結果是同樣是咖啡，但卻開創出一個藍海市場。實踐藍海競爭策略的另一個關鍵是打破行業邊界。這意味著企業需要跨越傳統行業的限制，尋找或創造新的市場。藍海競爭策略是一種以創造性為本的商業戰略，鼓勵觀光餐旅業進行革命性的創新，尋找未被滿足的需求（甚至是創造出前所未有的消費者需求及欲望），以此打破固有的觀光餐旅業行業傳統，創造獨特的市場價值。要留意的是，藍海與紅海並不是靜態的競爭市場狀態，它們是可以互相轉化。隨著競爭加劇隨之而來的市場飽和，原本的藍海市場可能逐漸變成紅海市場。相反，舊有觀光餐旅行業中的企業通過創新和競爭策略性變革，亦可以將紅海市場轉化為新的藍海市場。

四、從觀光產業如何與科技結合的角度論述，(一)應用於觀光用途的網路科技、數位科技、通訊設備有那些？(12 分)(二)上述的應用，如何讓觀光實體環境的功能或扮演的角色得以發揮最大的效果。(13 分)

1.《考題難易》：★★★☆☆

2.《破題關鍵》：依觀光學教材內容 Ch11 觀光解說與科技運用，觀光科技整合網路科技、數位科技與現代通訊設備解說服務運用，為破題關鍵

3.《使用法條》or《使用學說》：2024 全國景區永續發展研討會，說明所應用科技概念。

4.《命中特區》：依觀光學教材內容 Ch11 觀光解說與科技運用，觀光科技整合網路科技、數位科技與現代通訊設備解說服務運用。

【擬答】

(一) 在全球觀光競爭愈益白熱化，以及國外來臺旅客人次也不斷成長之下，為旅客打造更高品質的旅遊環境與智慧新服務，成為未來行銷臺灣觀光產業的重點。面對此一挑戰，交通部觀光署將觀光資訊服務與 ICT 科技的加值應用整合，並以旅客為中心的服務核心思維，為旅客打造專屬個人化的智慧觀光服務，讓旅客可依據個人需求隨時隨地取得想要的資訊，期推動臺灣觀光產業朝多元化資源整合與智慧服務等方向發展。我國科技資訊應用發展至今已實施多年，而觀光資訊建置及應用也方興未艾，時至今日，智慧觀光不再只是單純的

提供資訊讓旅客知曉，而是要從旅遊前、旅遊中、旅遊後所有資訊串通來重新詮釋；另一方面，觀光畢竟是一個以人為主的 概念，資訊雖然能夠提供便捷，但觀光還是要回歸到人的角度思考，正所謂「以科技深化旅遊體驗，藉分享推動觀光新向」。

因此，交通部觀光署以前瞻性智慧觀光政策引領觀光產業，極力擴展應用於觀光用途的網路科技、數位科技、通訊設備等，目前觀光署執行觀光資訊科技應用包括：行動導覽、智慧型手機、觀光地理資訊應用等技術，因應近年來日益蓬勃之行動裝置、社群平臺、Big Data 等資通訊科技潮流，持續思考旅遊情境之應用，強化資訊提供（資料面）、行動無縫（服務面）、加值分享（產業面）等不同推動面向，以期達到協助民眾優化旅遊體驗，暢享智慧觀光之目標。

(二) 觀光實體環境

擴增觀光實體環境，實境是透過影像定位及 3D 合成技術，將真實世界和電腦虛擬的資料加以結合，而產生一種複合式的影像。從使用者端看到的是真實世界的景象，而電腦端所讀取的是虛擬的畫面，再將虛擬畫面與真實世界景象同時在電腦螢幕中呈現，使得在視覺上所獲得的真實世界環境資訊，從原本的真實景物擴增到與 3D 影像結合，提供原本視覺生活經驗上所無法直接取得的資訊。目前觀光署在旅行臺灣 APP 利用擴增實境技術，是以智慧型手機結合最新之擴增實境(AR)技術，將臺灣重要觀光景點之相關資訊，利用智慧型手機行動導覽，整合觀光地區之地理及店家資訊、即時訊息、重要地標等資訊，藉由行動平臺提供民眾互動式的導覽應用軟體，透過行動設備可立即查詢觀光相關資訊外，並與周邊店家取得聯繫。

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%

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
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

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

題庫班

各科名師專業訓練 審題神速、答題神準
讀書精熟+答題精準=快速上榜

題庫演練

精準教學

解題技巧

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