

113 年特種考試地方政府公務人員考試試題

考試別：地方政府公務人員考試

等 別：三等考試

類 科：觀光行政(選試觀光英語)

科 目：旅運經營學

王逸舟老師

一、世界各國皆致力於世界遺產的保護與觀光推廣，請闡述世界遺產(World Heritage)的分類，並各舉例說明。(25分)

1. 《考題難易》★★★★★
2. 《破題關鍵》：聯合國教科文組織(UNESCO)的規範、世界遺產三大分類、世界遺產登錄標準
3. 《學說文章》：本題核心在於說明世界遺產的三大分類，並透過具體範例對應登錄標準。應強調「傑出普世價值」與學說概念，包括完整性與真實性、文化景觀等要。

【擬答】

聯合國教科文組織(UNESCO)為應對全球文化與自然遺產面臨的自然與人為破壞威脅，於1972年11月16日通過《保護世界文化和自然遺產公約》(簡稱世界遺產公約)，將世界上具有傑出普世價值(Outstanding Universal Value)的自然或文化資產登錄於世界遺產名單，向世界各國呼籲其重要性，進而推動國際合作保護世界遺產。

(一)世界遺產類型與登錄標準

世界遺產可分為文化遺產、自然遺產及兩者兼具的複合遺產，此外，1992年第16屆UNESCO世界遺產委員會提出並納入《世界遺產名錄》的文化景觀也成為一類遺產。欲申請成為世界遺產，締約國需提出申請，經世界遺產委員會審議後，須滿足以下條件：1. 具備傑出普世價值(OUV)。2. 符合《世界遺產公約執行作業指南》中十項標準之一。3. 通過完整性(Integrity)與真實性(Authenticity)的檢驗。4. 擁有完善的保存維護與經營管理機制。

1. 文化遺產登錄標準

- (1) 代表人類創意與天賦的名作。(i)
- (2) 可藉由建築、科技、偉大藝術、城鎮規劃或景觀設計的發展，展現某一段時期或一世界文化區域內，重要人類價值觀的交流過程。(ii)
- (3) 是某一文化傳統或現存／消失文明的獨特或特別的證明。(iii)
- (4) 是一建築物類型、建築或技術綜合體、或景觀的顯著典範，訴說人類歷史中的重要階段。(iv)
- (5) 是傳統人類居住、土地利用或海洋利用的顯著典範，代表了一種文化(或多種文化)或人類與環境的互動關係，特別在不可逆轉的變化衝擊下顯得脆弱。(v)
- (6) 與具有顯著全球重要性的事件、現存傳統、觀念、信仰、藝術與文學作品有直接或明確的關聯(委員會認為此項準則最好與其他準則同時配合使用)。(vi)

2. 自然遺產登錄標準

- (1) 包含極致的自然現象，或具有特殊自然美景與美學重要性的地區。(vii)
- (2) 是地球歷史重要階段的顯著代表範例，包括生命紀錄，地貌發育重要進行中的地質作用，或重要的地形、地文現象。(viii)
- (3) 對於陸域、淡水、海岸與海洋生態系和動植物族群的演化發展而言，足以代表重要且進行中的生態和生物作用。(ix)

- (4)就生物多樣性現地保育而言，包含最重要且最有意義的自然棲地，特別是那些在科學或保育上具有顯著全球價值但面臨威脅之物種的棲地。(x)

(二)文化遺產(Cultural Heritage)

1.文化遺產是指與人類文明相關的紀念物、建築群及歷史場所，展現人類歷史發展的重要價值與創意，主要符合標準 (i) 至(vi)。

2.例如：

- (1)美國自由女神像，登錄標準：標準 (i)(vi)，自由女神像位於美國紐約市哈德遜河口附近，是法國在 1876 年贈送給美國的獨立 100 周年禮物。法國著名雕塑家巴托爾迪歷時 10 年艱辛完成了雕像的雕塑工作。百餘年來，這個矗立在紐約港口的自由女神已經迎來數以百萬的移民，創造屬於自己的人生之夢。
- (2)中國明清故宮，登錄標準：(i)(ii)(iii)(iv)，瀋陽故宮是清朝在遷都北京與權力擴大到全國中心之前，朝代建立的見證，後來成為北京故宮的附屬建築。這座雄偉的建築為清朝歷史、滿族和中國北方其他部族的文化傳統提供了重要的歷史見證。

(三)自然遺產(Natural Heritage)

1.自然遺產：

- (1)在美學或科學上具備傑出普世價值，由自然與生物成因或多種成因構成的自然現象。
- (2)地質或地文成因構成可明確描繪的區域，此區域就科學或保育角度而言為具有傑出普世價值、受威脅之動植物物種的棲地。
- (3)自然景點或可明確描繪的自然區域，在科學、保育或天然美景上具有傑出的普世價值。
- (4)主要符合標準(vii)至(x)。

2.例如：

- (1)美國大峽谷國家公園，登錄標準：(vii)(viii)(ix)(x)，由科羅拉多河歷時數萬年所切割出來的科羅拉多大峽谷深達 1,500 公尺，是世界上最壯觀的峽谷地形。位於美國亞利桑那州的西北角，整個大峽谷為東西走向，總長 349 公里，寬度從最窄的 6 公里到 25 公里，將大峽谷分為南北兩緣。大峽谷的水平結構展示了 20 億年來地球的地質變遷，同時也保留了大量人類適應當時惡劣環境的遺跡。
- (2)澳洲大堡礁，登錄標準：(vii)(viii)(ix)(x)，大堡礁位於澳大利亞東北海岸，綿延 2000 公里，是世界最大的珊瑚礁群。在湛藍的海域中，蘊藏了豐富的海洋生物，包含 400 種色彩繽紛的珊瑚、1500 種魚類及 4000 種的軟體動物。另外這裡也是一個富有科學研究價值之物種棲息地，如儒艮(海牛)及瀕臨絕種的大海龜(綠蠵龜)等等。

(四)複合遺產(Mixed Heritage)

1.複合遺產同時具備文化遺產和自然遺產的特徵，符合上述兩大類標準之一，展現人類與自然環境和諧共存的價值。

2.例如：

- (1)秘魯馬丘比丘(Machu Picchu)，登錄標準：(i)(iii)(vii)(ix)，座落於安地斯山巔、海拔 2,430 公尺處的馬丘比丘，為印加帝國所遺留的巨石遺跡群，其四周壯麗的群山景緻，更襯托出此遺址的宏偉。遺址內巨大的石牆、台階以及斜坡道等石造建築，渾然天成，而位於安地斯山東麓、亞馬遜河上游盆地的絕佳地理位置，更孕育了豐富的動植物生態。
- (2)中國黃山(Mount Huangshan)，登錄標準：(ii)(vii)(x)，被譽為「中國山岳之最」的黃山，在中國歷史上的太平年代，於藝術和文學領域中擁有極高聲譽(16 世紀中葉的山

水畫)。黃山以其險峻的花崗岩山峰以及雲海景致名聞遐邇。對於從四面八方來到這個風景勝地的遊客、詩人、畫家和攝影家而言，黃山具有永恆的魅力。



志光 學儒 保成 高普考.地方特考

觀光行政上榜養成規劃

- 入門前導課**
建立學科基礎
構築穩固概念
- 正規架構課**
循序漸進教學
打造扎實實力
- 高分題庫班**
精選試題教學
強化破題能力
- 考前總複習**
重點完整掃描
補足最新修法

詳細課程內容,歡迎至志光學儒保成全國門市洽詢

二、疫情過後，臺灣航空業績持續成長，請申論臺灣航空運輸的優點、缺點及發展策略。(25分)

1. 《考題難易》★★★★★
2. 《破題關鍵》：論述臺灣航空運輸的優點、缺點和發展策略。
3. 《學說文章》：臺灣航空運輸的優勢與劣勢，並針對問題提出具體且具體操作性的發展策略，運用區位理論、競爭策略、永續發展等學說概念加以支持的論述。

【擬答】

(一)臺灣航空運輸的優點

1. 地理位置優越：臺灣位於東亞地區的中心位置，連結東北亞與東南亞，是亞太地區的重要航空樞紐。從臺灣出發，約3到5小時的航程即可抵達亞洲主要城市，這樣的地理優勢有利於發展轉機業務及商務旅遊市場。
2. 航線網絡完善，國際化程度高：臺灣擁有長榮航空及中華航空兩大國際航空公司，以及多家國內航空業者，航線覆蓋全球多個主要城市，提供旅客多元化的航點選擇。此外，桃園國際機場作為全球重要的轉運樞紐，貨運量更名列世界前茅，顯示出國際化程度之高。
3. 硬體設施先進：桃園國際機場積極推動第三航廈的建設，致力於提升航班容量並改善旅客的搭乘體驗。此外，臺灣擁有高效率的地勤服務和完善的轉機系統，讓國際旅客的流動更加順暢便利。
4. 航空運輸與觀光結合：臺灣積極推動觀光政策，吸引東北亞與東南亞旅客來臺觀光，進一步促進航空運輸與觀光產業的共同發展。此外，航空公司經常推出促銷航班與優惠活

動，增加旅客數量，進而提升市場競爭力。

5. 航空貨運優勢：臺灣在全球電子產業供應鏈中扮演關鍵角色，穩定的航空貨運服務有效支援產業的貿易需求。長榮航空與中華航空在國際貨運市場表現優異，特別是在疫情期間，航空貨運成為維持全球供應鏈運作的重要力量，展現了臺灣貨運業的強大韌性與競爭力。

(二) 臺灣航空運輸的缺點

1. 國際競爭激烈：臺灣周邊地區的航空公司具備高度競爭力，例如香港的國泰航空與新加坡的新加坡航空，在全球航空市場中享有優勢。此外，中國大陸的航空網絡快速成長，逐漸搶佔東亞地區的轉機市場，對臺灣航空公司形成壓力。
2. 航權限制與政治因素：兩岸航班的航權談判容易受到政治因素干擾，導致航線規劃與穩定性受到影響。此外，臺灣在拓展國際航線時，也常受到區域政治情勢與國際地位問題的限制，影響航空市場的成長。
3. 國內市場規模有限：由於臺灣本島面積不大，國內航線的距離短，市場需求相對有限。此外，國內航班也面臨高鐵運輸的強烈競爭，導致短途航線的發展受限。
4. 高成本壓力：燃油成本與營運費用持續上升，加上疫情後市場需求變動劇烈，航空公司的財務負擔加重。同時，低成本航空公司的快速崛起，也壓縮了傳統航空公司的獲利空間。
5. 機場基礎建設仍需提升：桃園國際機場部分設施老舊，需加快進行現代化升級，提升整體的國際競爭力。此外，第二航廈的容量已接近飽和，候機空間與相關服務也需要優化，以滿足旅客需求。

(三) 臺灣航空運輸的發展策略

1. 強化轉運樞紐地位

- (1) 優化航網佈局：積極開拓東南亞與南亞等新興市場航點，吸引更多國際轉機旅客，提升臺灣的航空轉運量。
- (2) 提升機場服務品質：加速桃園機場第三航廈的建設，優化旅客流量管理並提升機場服務品質，強化臺灣的國際競爭力。

2. 發展貨運市場，鞏固競爭力

- (1) 發揮產業優勢：結合臺灣在電子產業供應鏈的強項，發展智慧物流服務，吸引全球高附加價值的貨運需求。
- (2) 深化國際合作：與全球物流企業合作，提升貨運量能與服務水準，鞏固臺灣在全球航空貨運市場的地位。

3. 發展低成本航空(LCC)市場

- (1) 支援本土航空：支持國內低成本航空公司(如虎航)拓展短程國際航線，滿足觀光與中產階級旅客的需求。
- (2) 增加航班選擇：提供多元航線與票價選擇，提升航空運輸的普及度，吸引更多旅客搭乘。

4. 導入永續與智慧技術

- (1) 推動綠色航空：落實減碳措施，推動使用永續能源與環保技術，符合全球永續發展趨勢。
- (2) 智慧機場建設：導入數位化服務，如自助報到、AI 航班調度等智慧技術，提升機場運作效率及旅客體驗。

5. 結合觀光資源，發展國際旅遊

公職王歷屆試題 (113 地方特考)

- (1)觀光套裝行程：整合臺灣的多元觀光資源，推出「航空+旅遊」的套裝行程，吸引更多國際觀光客。
- (2)推廣中繼旅遊：發展「中繼遊」概念，鼓勵轉機旅客在臺停留觀光，進一步增加觀光收益並提升臺灣的國際能見度。

三、臺灣海洋立國，請說明全球三大郵輪集團及主要海域航線。(25分)

- 1.《考題難易》★★★★★
- 2.《破題關鍵》：三大郵輪集團、主要海域航線及特色
- 3.《學說文章》：透過三大郵輪集團的介紹，描述其主要海域航線及品牌特色，點出郵輪產業如何結合地理優勢與市場需求。

【擬答】

全球三大郵輪集團分別是嘉年華集團、皇家加勒比集團和挪威郵輪集團。這些集團透過旗下眾多品牌經營全球主要航線，滿足各類型旅客需求。以下分別說明：

(一)嘉年華集團(Carnival Corporation)

- 1.全球最大的郵輪公司，總部位於美國佛羅里達州，旗下擁有多個子品牌，包含嘉年華郵輪(Carnival Cruise Line)、公主郵輪(Princess Cruises)、荷美郵輪(Holland America Line)、奧麗安娜郵輪(AIDA Cruises)、歌詩達郵輪(Costa Cruises)等。
- 2.主要海域航線：
 - (1)加勒比海航線：世界最受歡迎的航線，包括西加勒比、東加勒比及南加勒比。
 - (2)地中海航線：從西班牙、義大利、希臘到法國，深受歐美旅客喜愛。
 - (3)阿拉斯加航線：夏季運營，著名的自然風光、冰川景觀，主要出發港口為美國西雅圖、溫哥華。
 - (4)北歐與波羅的海航線：涵蓋挪威峽灣、俄羅斯聖彼得堡等。
 - (5)亞洲航線：包括日本、韓國、東南亞、台灣等熱門目的地。
 - (6)澳洲及紐西蘭航線：從澳洲東岸或紐西蘭出發，夏季最受歡迎。

(二)皇家加勒比集團(Royal Caribbean Group)

- 1.全球第二大郵輪公司，以「創新設施」和「豪華體驗」聞名，旗下品牌包括皇家加勒比國際郵輪(Royal Caribbean International)、精緻郵輪(Celebrity Cruises)和豪華品牌銀海郵輪(Silversea Cruises)。
- 2.主要海域航線：
 - (1)加勒比海航線：以邁阿密為主要出發港，前往巴哈馬、牙買加、聖馬丁等地。
 - (2)阿拉斯加航線：提供獨特的北美自然景觀和冰河之旅。
 - (3)歐洲航線：

地中海：包括西地中海和東地中海，途經巴塞隆納、羅馬、雅典等。

北歐航線：挪威峽灣、冰島和波羅的海地區。
 - (4)亞洲航線：主要包括中國、日本、韓國、東南亞國家。
 - (5)澳洲航線：航程覆蓋大堡礁、塔斯馬尼亞及紐西蘭。
 - (6)南美洲航線：前往巴西、阿根廷及智利等國家。

(三)挪威郵輪集團(Norwegian Cruise Line Holdings)

- 1.全球第三大郵輪公司，以自由行風格聞名，讓旅客享受彈性行程及多樣化設施。旗下擁有挪威郵輪(Norwegian Cruise Line, NCL)、奧希安尼亞郵輪(Oceania Cruises)和麗晶七海郵輪(Regent Seven Seas Cruises)等品牌。

2. 主要海域航線：

- (1) 加勒比海航線：從美國邁阿密或紐約出發，提供短程及長程航次。
- (2) 地中海航線：以巴塞隆納、羅馬為主要港口，遊覽南歐沿岸城市。
- (3) 阿拉斯加航線：夏季提供阿拉斯加冰川及自然景觀旅程。
- (4) 亞洲航線：包含日本、韓國、台灣、新加坡等地。
- (5) 夏威夷航線：提供獨家島際郵輪航線，途經檀香山、茂宜島、大島等。
- (6) 南極與南美洲航線：主打豪華探險行程，包括南極洲、巴塔哥尼亞。
- (7) 全球探險航線：主要由奧希安尼亞郵輪與麗晶七海郵輪運營，提供長達數月的環球航行。

四、領隊可邊旅行，邊工作，請說明領隊應備的工作範疇與知能為何？(25 分)

1. 《考題難易》★★★★★
2. 《破題關鍵》：領隊的工作範疇、應具備的知能
3. 《學說文章》：領隊的工作範疇及應具備的知能，說明領隊在旅遊服務中的核心角色與實務操作的專業能力。

【擬答】

(一) 領隊的工作範疇

1. 行程管理與監督：領隊是旅遊行程品質的監督者，需確保遊程內容符合與團員所簽訂的合約。如：確認當地旅行社提供的交通、餐飲、住宿及導覽服務符合標準。
2. 緊急事件處理：領隊是團體在旅程中的「司令員」，需處理各種突發狀況。如：應對團員受傷、生病、證件遺失、航班延誤等問題。
3. 團隊管理與協調：領隊需負責維持團隊秩序，促進團員間的和諧相處。如：照顧不同背景的團員，確保每位團員感到尊重和被關懷。
3. 解說與文化介紹：領隊需負責向團員解說當地文化、景點歷史、風俗習慣等，增進團員的旅遊體驗。如：提供各國風俗禁忌、禮儀規範，協助團員融入當地環境。
4. 服務提供者：領隊需充當團員在旅途中的即時服務者，提供協助與支持。如：協助辦理通關手續、填寫海關申報表及相關文件。
5. 團體結束後作業：帶團結束後，領隊需提交完整的團體報告，並回報財務及行程執行情況。如：結算預支費用與實際支出；報告自費行程與購物狀況；記錄旅程中特別事件及團員意見，作為改善未來服務的依據。

(二) 領隊應具備的知能

1. 專業知識

- (1) 旅遊地理知識：熟悉目的地的文化、歷史、地理、風俗及法律規範。
- (2) 緊急應變知識：熟悉急救處理、風險管理及緊急事件處理流程。

2. 高尚的情操與品德

- (1) 儀表端莊、風度優雅：言行舉止得體，樹立專業形象。
- (2) 公平對待團員：保持不卑不亢，對所有團員一視同仁。

3. 溝通與協調能力

- (1) 與團員、當地業者及其他工作人員有效溝通，促進團隊和諧。
- (2) 處理衝突時保持冷靜，運用機智達成圓滿解決。

4. 解說技巧

- (1) 內容深入且準確：精通解說內容，確保資訊正確且具深度。

公職王歷屆試題 (113 地方特考)

(2)生動與簡潔：以生動、清晰的方式解說，避免枯燥乏味。

5. 危機處理能力

(1)冷靜應變：面對突發事件時保持冷靜，迅速找到解決方案。

(2)果斷決策：當機立斷，保護團員安全並維護公司利益。

6. 體力與抗壓性：領隊需面對長時間的旅途勞累與壓力，良好的體力及抗壓性至關重要。



志光×學儒×保成

觀光行政 高分上榜

113 高考觀光行政(選試觀光英語) 前3佔2 高考榜眼 蔡○翔 高考探花 張○忻

113 高考觀光行政
(選試觀光日語)

全國狀元

朱○瑩

113 高考觀光行政
(選試觀光英語)

全國榜眼

蔡○翔

113 高考觀光行政
(選試觀光英語)

全國探花

張○忻

113 高考觀光行政
(選試觀光英語)

全國第八

黃○詠

全國榜眼 蔡○翔 113 高考觀光行政(選試觀光英語)

補習班提供完整專業的師資，讓從來沒有準備國考經驗的門外漢省下獨自摸索的時間，可以快速掌握重點，而且上課又不受時間地點限制，比較有彈性。觀光行政與法規授課老師對於各類型的法規掌握度非常好，協助考生在眾多的法條中找到重點，可以將寶貴的時間放在必考的重點上。