

108 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:觀光行政(選試觀光英語)

科目:旅運經營學

一、交通為觀光之母，若臺灣高鐵南延至屏東，試問臺灣北中南三大國際機場如何結合高鐵及其他交通網，發展臺灣的國際觀光。(25 分)

【難易度分析】：★★★★(最難為 5 顆★)

【破題關鍵】國際觀光發展、觀光旅遊產品發展

【擬答】：

(一)臺灣目前有三座國際機場分別為臺灣桃園國際機場、高雄國際機場及臺中國際機場。而臺灣高鐵自 2007 年營運至今，已為臺灣國內拉近城市間距離，北高可成為一日生活圈，目前高鐵營運計有 12 個車站：南港、臺北、板橋、桃園、新竹、苗栗、臺中、彰化、雲林、嘉義、臺南、左營。來台觀光旅客可透過高鐵或其他交通網絡，使我國在發展國際觀光更加活絡。

(二)來臺旅客旅遊可以個別旅遊或團體旅遊來觀光。而團體旅遊之行程安排，在國內常以遊覽車作為國內觀光旅遊之重要交通工具；若以個別旅遊，如自由行或自助旅行旅客，擇消費者能選定自己意願中的出發行程和日期，並旅程享有較高彈性，在規劃時間內可享有自我的步調和空間，亦可使用國內不同交通工具作為觀光旅遊之工具。因此業者會以「開發多元特色產品」及「擴大爭取自由行旅客來台」來爭取來台客源。

- 1.開發多元特色產品：國內旅行業者開發創新行程，包裝區域深度遊及主題行程，加強辦理國內業者新景點考察、印製行程摺頁、從業人員教育訓練。
- 2.擴大行銷自由行旅客來台：業者可透過節慶活動行銷臺灣，如運用台灣燈會、台灣美食展、台灣自行車節等，透過知名網路分享平台及電視頻道宣傳台灣旅遊。
- 3.時程縮短：因為來臺觀光更為自由化，航空運輸之更方便，及臺灣交通網路網活絡，休假時間的因素與觀念的改變，經濟能力之考量等均導致旅遊行程的變化。
- 4.直售增加、代銷減少：由於大眾傳播媒體的普遍，以及來臺觀光旅客人們知識水準的提高，對於旅遊資訊的獲得容易，旅遊常識都甚為豐富。
- 5.航空公司半自助產品大行其道：來臺旅遊可透過航空公司的半自助行程來臺旅遊，如長榮、中華、國泰等之航空公司產品日益受到歡迎。
- 6.目的旅遊成必然趨勢：一改過去以大都市為主的行程或蜻蜓點水式的參觀，而產生一完整目的旅遊的趨勢，因此在遊程設計上必然更精緻，內容需更豐富，例如：單區度假旅遊方式、郵輪行程之選擇、冒險及美食行程之日益受到青睞，即為明顯例子。

二、臺灣最近成立一家新的國際航空公司，2019 年 10 月其第一架新機抵臺，成為臺灣觀光的新力軍。國際航空公司規模龐大，其與旅遊有關的重要服務單位及相關業務為何?(25 分)

【難易度分析】：★★★★(最難為 5 顆★)

【破題關鍵】航空公司、旅遊服務單位

【擬答】：

目前國內航空公司中除本國籍的航空公司外，較具規模者也紛紛成立臺北分公司，直接經營市場，但也有大部分的航空公司是透過代理方式來經營，無論其型態如何，其單位的結構和實務內容大致包括下列部門。

(一)航空公司與旅遊有觀的重要服務單位

公職王歷屆試題(108 地方政府特考)

- 1.業務部：負責對旅行社與直接客戶銷售機位與機票相關旅遊產品，及公共關係、廣告、年度營運規劃、市場調查、團體訂位、收帳等，為航空公司的重心及各部門協調的橋樑。
 - 2.訂位組：負責接受旅行社及旅客訂位以及其他一切相關業務，起飛前的機位管制、團體訂位、替客人預約國內、外的旅館及國內線班機。
 - 3.票務部：負責接受前來櫃檯洽詢之旅行社或旅客票務方面的問題及一切相關業務，例如確認、開票、改票、訂位、退票等。
 - 4.旅遊部：負責旅行業、旅行社與旅客之簽證、辦件、行程設計安排、團體旅遊、機票銷售等。
 - 5.客運部：負責客人與團體登機作業手續劃位、各種服務之確認，以及提供緊急事件之處理、行李承收、臨時訂位、開票等。
 - 6.空中廚房：負責班機餐點供應、特殊餐點之提供等。
 - 7.貴賓室：負責貴賓之接待與安排，及公共關係之維護。
- (二)相關業務：旅行業和航空公司在運作上相互之關係極為密切，尤其和業務部、訂位組、票務組、旅遊組、機場客運部及貴賓室等關係至為重要。
- 1.業務部：旅行業為航空公司之產品—機票的主要銷售管道之一，但因旅行業銷售之對象及其經營政策之不同。
 - 2.訂位組：以組團出國之旅行業者為主。
 - 3.票務部：負責旅行社團體行程之票價計算或相關票務手續，如開票、改票、退票等作業事項。
 - 4.旅遊服務組：負責旅行業與旅客之簽證辦理。
 - 5.機場客運部：
 - (1)櫃檯報到作業：旅行業領隊應連絡團體旅客於隨機起飛前二小時到達機場所搭載的航空公司櫃台，個別旅客亦須在起飛前一小時到達機場櫃台辦理登機前之手續，一般稱為 check-in，如在起飛前三十分鐘以內到達者，則可能遭到取消訂位，由候補旅客遞補。
 - (2)行李遺失招領組：如有行李遺失時(或未到)，可向此組報告，並應出示遺失或未到之行李牌號，填妥表格後，請其代為追查或賠償，在未找到前，可要求給予若干費用作為臨時購買應急所需之物品，如換洗衣物等。
 - (3)貴賓室：如遇特殊貴賓之接待，可向航空公司機場有關單位洽用場地。一般頭等艙的旅客辦理完 check in 手續之後，可以先到貴賓室休息，登機時有服務人員接待引導。

三、隨著社會進步與科技發展，旅遊機會更多，旅遊業更加競爭。請申述未來遊程產品及行程規劃走向。(25 分)

【難易度分析】：★★★★(最難為5顆★)

【破題關鍵】旅遊產品規劃、旅遊發展

【擬答】：

就旅遊市場之發展趨勢而言，可從市場需求面與供給面來加以探討。

(一)市場需求面

全球產業的變革趨勢指出，世界經濟愈朝向整合發展，個人就愈渴望擁有個性化與自由化的旅遊經驗，各旅遊景點必須具備獨特的本土文化，才能吸引來自世界各地的觀光旅客。忙碌的雙薪家庭雖然有能力決定消費金額的分配，但是片斷的休閒時間卻導致短線的旅遊產品較受市場歡迎，人們從事旅遊的欲望也愈來愈強烈，旅遊的次數也較以往頻繁。

1.功能取向之旅遊型態

- (1)在旅遊消費趨於多樣化的市場趨勢之下，產業之經營者為迎合消費者需求，逐漸改變過去的市場供給型態。傾向於發展主題式的旅遊型態，著重行程的彈性選擇與安排，

發展短期的套裝行程，重視健康與安全的議題提供消費者更多保障，透過網際網路提供便利的旅遊服務，對於重複消費的旅客採行個性化的服務，在在都顯示產業經營必須掌握消費者的消費趨勢。

- (2)在觀光資源的提供與管理方面，生態旅遊、節慶觀光、社區觀光所強調之生態保育與文化資產維護與資源永續利用的趨勢，主導著未來旅遊發展的走向，朝向兼具遊憩、教育與保護環境的綠色觀光消費新世紀。

2.兩極化的市場取向

- (1)人口的老化：著眼於老年人口的市場需求，所產生的旅遊型態更加著重健康與休養的取向，在旅遊行程的安排上也較為彈性。
- (2)旅遊族群年輕化：各消費市場之需求取向亦形成明顯的區隔，需求的多樣化與個性化，使業者因應消費需求而規劃的旅遊產品更具個人安排與搭配選擇的彈性。

- 3.資訊科技對觀光消費行為之影響：整體效率的提昇成為資訊系統的必備功能之一，如全球航空訂位系統，全球清帳計畫皆使業者的經營與對消費者的服務效率大為提昇，而在提供給消費者的資訊方面，網路資訊的整合與更新，乃至於線上預訂、線上旅遊資料庫已經是旅遊消費的必然趨勢。

(二)市場供給面

- 1.更加重視常客的需要：從觀光產業的供給面來看，航空公司、旅館、旅行業甚至信用卡的發卡公司，愈來愈重視老顧客的需要，畢竟開發新顧客所需的經費經常是高於維持老顧客的費用，而且忠誠顧客才是企業永續經營的資產，所以觀光業者均致力於建立長期的顧客關係。
- 2.更加強調短期套裝行程：為了因應雙薪家庭的消費市場，並配合週休二日之國內旅遊契機，短假期的套裝行程種類將會日漸增加，並朝向精緻的旅遊型態以符合市場需求，因此國內的航空公司、旅館、交通運輸業與旅遊業間之合作關係將更為密切
- 3.更加重視女性商務市場：隨著女性商務旅客人數之增加，航空公司、旅館與餐廳業者將更加關注女性消費市場的潛力與需求狀況，將有更多廣告促銷活動瞄準女性商務市場。
- 4.旅遊產品種類更多元化：為了因應旅遊需求之差異性與個性化的消費需求，業者將會推出適合各種消費需求的套裝產品。同時消費市場將會形成明顯的區隔市場，為各個層級的消費者提供多樣化的旅遊產品。例如懷舊之旅、親子旅遊團、商務考察團等。

四、2019 年 6 月，國內某航空公司發生空服員無預警罷工，導致許多乘客旅行不便。此時旅行社從業人員可發揮何種服務態度，以贏得客人尊敬，請申論之。(25 分)

【難易度分析】：★★★★(最難為5顆★)

【破題關鍵】旅遊定型化契約、航空公司罷工、緊急事故處理

【擬答】：

- (一)繼國內今年初及今年中，因國內某幾家航空公司發生無預警罷工，導致許多乘客旅行不便，而航空公司罷工受影響最大的就是旅行社，係因旅行業為中間商必須替遊客代付代訂行程，而旅客可分為散客和團體，其中團體就影響很大。
- (二)航空罷工事件係屬不可歸責於旅行社與旅客雙方之事由，依交通部觀光局國外旅遊定型化契約書第 14 條規定，「因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任(第 1 項)。前項情形，乙方應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還甲方(第 2 項)。」，即若是向旅行社購買機票及行程，卻不幸遇到航空公司罷工，導致航班取消，並不歸屬於旅行社的責任，旅行社並沒有賠償的義務，但旅行社必須把代繳的規費、和以些已支付的行政費用等扣除後，將剩餘的金額退還給旅客。

(三)旅行業從業人員因應方式

1. 已出團行程：

- (1)旅行業從業人員為此航空罷工重大事件，如已出團中的團，旅行業者基於維護旅客權益及安全，已盡全力加班簽轉其他航空公司或協助調整行程，增加額外作業及勞務，甚至團體旅客被迫延回而衍生住宿等費用，旅行業者也先行負擔。
- (2)民航局及旅行公會全聯會、旅行業品質保障協會等政府官方部門與各主要旅行社保持密切聯繫，確實掌握相關狀況，並即時協助旅行業辦理各項應變協處作為，以維護旅客權益。

2. 未出團行程：如旅客欲延後行程或轉團者，可洽商旅行社優先辦理。

公
職
王