

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：觀光行政 (選試觀光英語)

科 目：觀光學

一、請說明發展永續觀光 (sustainable tourism) 對旅遊目的地正面影響。(25 分)

【解題關鍵】

1. 《考題難易》：★ 非常簡單
2. 《解題關鍵》：課堂上多次提及的考試重點永續觀光基本概念之了解。

【擬答】

永續觀光考慮的不僅僅是生態觀光，也超越了陌生自然環境和文化可以帶來的利基考量，而是同時提升對社會需求和環境需求的滿足。永續觀光計畫應以維持文化特色、保護自然環境、發展正面的性別關係和社區授權為共同原則，因此永續觀光可以被定義為：「以一種滿足經濟、社會和美學上需求的方式對所有資源進行管理，同時維持文化的整合、基本的生態過程、生物多樣性和維生系統。」

Holden(2000)分析「永續觀光」以及「利用觀光促進永續發展」的不同，前者考量的是透過顧客與觀光行銷維持觀光事業之永續經營，後者則以發展觀光作為實踐社會及環境目的的手段，雖然方向與主客體有異，但其實兩者在實質上具有因果關係或可視為一體兩面；並點名永續觀光的三要素為觀光產業的成長、環境的保育以及社會經濟的發展，意即觀光產業有賴高品質的環境與成功地滿足遊客需求來獲得經濟上的成功，而環境品質同時又是決定遊客需求能否獲得滿足的關鍵因素，因此永續觀光對於旅遊目的地之正面影響是不言可喻的。

志光 × 保成 × 學儒

109 高普考錄取成績 No. 1

囊括 33 狀元 37 榜眼 27 探花

高考 勞工行政 狀元 姚○諭	普考 農業行政 狀元 黃○君	高考 工業設計 榜眼 張○琪	普考 勞工行政 榜眼 謝○湘	高考 財務審計 探花 潘○廷
高考 財務審計 狀元 陳○玄	普考 會計 狀元 蔣○誦	高考 一般行政 榜眼 邱○翰	普考 電子工程 榜眼 洪○詮	高考 經建行政 探花 鄭○賢
高考 僑務行政 狀元 曾○學	普考 法律廉政 狀元 余○誠	高考 公職社會工作師 榜眼 許○容	普考 農業技術 榜眼 沈○璇	高考 教育行政 探花 鄭○澤
高考 戶政 狀元 李○萱	普考 一般行政 狀元 黃○圻	高考 績效審計 榜眼 劉○瑾	普考 財稅行政 榜眼 曾○	高考 一般民政 探花 洪○嵐
高考 農業技術 狀元 黃○智	普考 社會行政 狀元 梁○翰	高考 植物病蟲害防治 榜眼 鍾○庭	普考 一般民政 榜眼 施○惠	高考 人事行政 探花 黃○珊
高考 財經廉政 狀元 林○秀	普考 新聞政 狀元 林○敏	高考 農業行政 榜眼 李○猷	普考 農業行政 榜眼 李○運	高考 農業行政 探花 石○文
高考 一般行政 狀元 張○	普考 法律廉政 狀元 余○誠	高考 一般民政 榜眼 翁○藏	普考 文化行政 榜眼 陳○學	普考 財經廉政 探花 黃○瑜
高考 社會行政 狀元 梁○翰	普考 經建行政 狀元 鄺○賢	高考 教育行政 榜眼 廖○雅	普考 經建行政 榜眼 蔡○諭	普考 經建行政 探花 王○慧
高考 交通行政 狀元 梁○亞	普考 文化行政 狀元 張○迎	高考 航運行政 榜眼 林○棟	普考 戶政 榜眼 施○壽	普考 交通技術 探花 羅○善
高考 公職社會工作師 狀元 陳○賢	普考 觀光行政 狀元 黃○華	高考 人事行政 榜眼 張○豐	普考 經建行政 榜眼 蔡○	普考 人事行政 探花 許○理
高考 體育行政 狀元 宋○軒	普考 人事行政 狀元 陳○毅	高考 測量製圖 榜眼 李○玲	普考 戶政 榜眼 施○壽	普考 統計 探花 陳○廷
高考 法制 狀元 張○佑	普考 教育行政 狀元 黃○萍	高考 體育行政 榜眼 陳○愛	高考 法律廉政 榜眼 白○泰	普考 金融保險 探花 陳○毅
高考 一般民政 狀元 莊○瑾	普考 財經廉政 狀元 林○秀	高考 商業行政 榜眼 曾○純	高考 公職社會工作師 探花 陳○新	普考 社會行政 探花 曾○毅
高考 人事行政 狀元 楊○謙	普考 經建行政 榜眼 鄭○賢	高考 觀光行政 榜眼 張○	高考 商業行政 探花 胡○安	普考 一般行政 探花 史○楨
高考 僑務行政 狀元 潘○誠	高考 文化行政 榜眼 張○瑾	高考 法制 榜眼 方○淵	高考 觀光行政 探花 黃○華	普考 農業行政 探花 石○文
高考 經建行政 狀元 蔡○	高考 財經廉政 榜眼 朱○罪	高考 交通技術 榜眼 倪○	高考 財稅行政 探花 曾○	普考 文化行政 探花 張○玲
高考 商業行政 狀元 洪○偉	高考 社會行政 榜眼 林○燕	普考 一般行政 榜眼 邱○翰	高考 交通行政 探花 苑○融	普考 測量製圖 探花 李○玲
高考 農業行政 狀元 黃○君	高考 交通行政 榜眼 杜○蒞	普考 商業行政 榜眼 王○惠	高考 戶政 探花 廖○鈞	普考 文化行政 探花 張○瑾
高考 教育行政 狀元 施○蒙	高考 文化行政 榜眼 張○瑾	普考 人事行政 榜眼 張○豐	高考 財經廉政 探花 劉○芳	
普考 交通行政 狀元 陳○成	高考 動物技術 榜眼 黃○宣	普考 財經廉政 榜眼 朱○罪	高考 一般行政 探花 高○凱	

下一位上榜就是你!

■因版面有限無法一一列出，詳盡榜單請上公職王查詢■

二、請說明消費者購買決策的五個階段內涵。(25分)。

【解題關鍵】

- 1.《考題難易》：★★ 簡單
- 2.《解題關鍵》：觀光消費行為基本概念。

【擬答】

Kotler(1996)將購買決策過程分為五個階段，強調購買過程在實際採取購買行動前即已開始，在購買後仍未結束，提醒行銷人員要注意整個購買過程。各階段分述如下：

- (一)需要確認：購買過程始於消費者體認到產生問題或需要，當購買者經由外在的刺激，或由內在的生理、心理主動感覺到實際狀態與欲求狀態之間有差異存在時，便會產生購買的驅力。
- (二)資訊蒐集：一個受刺激的消費者會對相關事物提高注意力，投入較高的關注，或透過各種管道主動搜集資訊，其搜尋程度受到驅力的強度、消費者擁有資訊的多寡、獲得額外資訊的難易程度、取得額外資訊的評價、及搜集過程得到的滿足等因素的影響。資訊來源可分為：
 - 1.個人來源(personal source)。
 - 2.商業來源(commercial source)。
 - 3.公共來源(public source)。
 - 4.經驗來源(experience source)。
- (三)方案評估：在理性消費者的前提下，消費者會從搜集的資訊中對各項方案加以評估。一個理性的消費者對於感興趣的商品，會依自己獨特的需要與慾望，對產品屬性賦予不同的重要權數，經由產品信念的影響，建立其對品牌的態度，並會應用不同的評估程序，在多重屬性的商品間作抉擇。
- (四)購買決策：在方案評估階段，消費者會形成個人的品牌偏好，也可能形成購買意圖，傾向購買偏好的品牌，但卻不一定會購買其認為最好的品牌，因為他人的態度與非預期的情境都可能使消費者改變、延後或取消購買。消費者在決定執行購買意圖的過程，會受到品牌、供應商、數量、時間及付款方式等因素所影響。
- (五)購後行為：消費者購買商品後，將經歷某種程度的滿足或不滿足，而有各種不同的反應。滿足程度取決於消費者對產品的期望與對產品的認知績效之差距，如果產品績效低於期望，消費者會感到失望；如果符合期望，消費者會感到滿足；如果超過期望，消費者會產生極大的滿足。而消費者的滿意程度會反映在口碑宣傳、重購行為與品牌的認知。

志光 保成 學儒

地方特考 考前衝刺備忘錄

#你的最佳戰友已上線
Helpful Tips # 考生必備上榜指南

現一
在次
掃描
描有

- ✓ 考前
重點下載
- ✓ 名師
重點叮嚀
- ✓ 線上
即時解答
- ✓ 影音
解題大會

三、請說明主要觀光承載量 (carrying capacity) 的種類及內涵。(25 分)。

【解題關鍵】

1. 《考題難易》：★ 非常簡單
2. 《解題關鍵》：年年必出的重點考題，承載量基本觀念。

【擬答】

觀光承載量又名遊憩承載量，Shelby 及 Heberlein(1984)將遊憩承載量定義為「一種使用水準，當超過這個水準時，各衝擊參數受影響的程度，將超越評估標準所能接受的程度。」進而提出「承載量評估的概念性架構」，此架構包含有兩個部分，首先為描述性部分，其資料著重在從不同的經營管理方式來描述不同遊憩系統的客觀特性，描述出可被觀察的行為及可被測量的行為結果，包含有管理參數、衝擊參數及兩者間之關係；另一部分則為評估，也就是審慎考慮各種管理參數所造成的不同客觀狀態以決定相對價值，包含有體驗類型與評估標準。

基於其概念性架構，Shelby 與 Heberlein(1984)定義出四種遊憩承載量：

(一)生態承載量(ecological carrying capacity)：

主要衝擊參數是生態之因素，分析使用水準對動植物、土壤、水及空氣品質之影響程度，進而決定其承載量。

(二)實質承載量(physical carrying capacity)：

以空間因素當做主要衝擊參數，主要依據尚未發展之自然地區空間分析其所容許之遊憩使用量。

(三)設施承載量(facility carrying capacity)：

以發展因素當做衝擊參數，利用停車場、露營區等人為設施分析遊憩承載量。

(四)社會承載量(social carrying capacity)：

以體驗參數當做衝擊參數，主要依據遊憩使用量對於遊客體驗之影響或改變程度評定遊憩承載量。

志光×保成×學儒
SUCCESS 服務篇

15大環狀學習

服務架構

為您快速敲開高普大門

全國第1 輔考資源 最齊全	面授學習	數位學習	在家學習	WIFI補課	函授學習
親臨名師風采 學習成效加倍	課程隨選隨看 名師任你欽點	在家輕鬆補課 學習更不受限	免排隊免預約 學習更有效率	在家雲端上課 學習便利有效	



師資多元
旁聽制度
筆記借閱
隨堂班導
補課系統



平時測驗
申論批改
全國模考
落點分析
班級讀書會



考取經驗傳承
時事專題講座
考生關懷講座
考取自修教室
手機APP系統

四、依據交通部觀光局 Taiwan Tourism 2030 台灣觀光政策白皮書(第 30 頁)，請說明六大政策主軸的內涵。(25 分)。

【解題關鍵】

1. 《考題難易》：★★ 簡單
2. 《解題關鍵》：最新觀光政策之理解，難度較低。

【擬答】

「Tourism2030 臺灣觀光政策白皮書」審視國內外觀光環境變遷及趨勢、分析亞太國家觀光政策、回顧臺灣 21 世紀觀光政策成效，並提出臺灣觀光發展面對之課題與政策策略，提出因應之政策與策略。政策主軸共包含：(一)組織法治變革；(二)打造魅力景點；(三)整備主題旅遊；(四)廣拓觀光客源；(五)優化產業環境；(六)推展智慧體驗等 6 大項施政主軸，共計提出 23 項策略及 36 項重點措施，概略簡述如下：

(一)組織法制變革：

1. 奠定「觀光立國」願景並落實「觀光主流化」。
2. 改制觀光行政組織，研議交通部更名為「交通觀光部」，觀光局改制為「觀光署」，並攜手各區域觀光發展組織(DMO)共同推動觀光發展。
3. 強化觀光推廣及研訓機構，研議成立專責國際觀光推廣業務之「行政法人組織」及扶植成立「財團法人觀光研訓中心」。
 - (1)「行政法人組織」將專責「國際觀光推廣業務」，透過延攬專業人才，提昇服務效能，自行辦理國際觀光推廣業務(無需再委外)增進行政效能，行政與行銷分工合作，政府仍保有監督權限。
 - (2)「財團法人觀光研訓中心」將辦理觀光產業與觀光行政人才之教育訓練，整合加強國內觀光高階人才之培訓，以及利用大數據數位智能從事觀光市場調查分析與政策研究，以提供相關參考。
4. 研議修正《發展觀光條例》並更名為《觀光發展法》；提高行政院觀光發展推動委員會層級。
5. 觀光發展基金法制化，並研議調整機場服務費之名稱，調整為「觀光發展費與機場服務費」，避免誤解其用途僅限於機場服務設施。

(二)打造魅力景點：

1. 建構區域觀光版圖，訂定整體臺灣觀光資源整備計畫，創造國際觀光新亮點。
 - (1)規劃整備北中南東及離島等五大區域之觀光圈及旅遊線。
 - (2)利用區域資源特性及景點間交通鏈結模式，規劃特色旅遊，創建區域觀光新魅力。
 - (3)開發海陸空域多元形式之旅遊，配合主題旅遊年結合創新。
 - (4)結合民間力量打造區域國際觀光新亮點。
2. 打造友善旅遊環境，加強景區改造與整備。
3. 建立人人心中有觀光，倡導觀光美學及永續觀光理念。

(三)整備主題旅遊：

1. 整合觀光資源，促進跨域合作。
2. 推廣深度旅遊體驗，開發特色主題旅遊產品。
3. 推展綠色旅遊認證及生態觀光。

(四)廣拓觀光客源：

1. 明確分流國際觀光市場客源，針對國際主力、潛力及特定族群(如：穆斯林、郵輪、銀髮與青年等)市場，給予明確化且短中長期布局。

公職王歷屆試題 (109 地方特考)

2. 推動旅遊目的地品牌行銷，加強臺灣觀光意象及品牌之形塑，推動主題旅遊，如：運動、生態、醫美及文化體驗等。
3. 深化國民旅遊推廣機制，加強海空運輸接待運能，健全全國觀光組織行銷分工策略，各部會應配合國家觀光政策編列相關預算，並由專責機構推動資源觀光化、服務友善化及宣傳國際化。

(五) 優化產業環境：

1. 結合旅行業、旅宿業等公協會組織之能量，優化產業投資經營環境，健全產業輔管機制，並為因應天災或人為突發事件，適時輔導產業紓困與振興。
2. 持續檢討修正旅行業分類及管理機制，因應未來旅遊業發展型態之演變。如：適度鬆綁旅行業分類制度等。
3. 健全產業輔導管理機制，請勞動主管機關研議訂定航空公司及大眾運輸業之罷工預告期，以維護旅遊消費者權益及相關產業應變。
4. 檢討旅宿業管理及輔導機制，改善期經營環境。
5. 以導入數位化、營造特色品牌等方式，強化產業輔導、提升旅遊服務品質。
6. 培訓觀光專業人才，提升職能水準。
7. 發揚企業社會責任、鼓勵地方創生，以及加強旅宿、旅行業環保標章之推廣。並鼓勵觀光業參照全球永續觀光委員會 (GSTC) 之「全球永續觀光準則」自主推動永續觀光計畫取得認證。

(六) 推展智慧體驗：

1. 推動產業及旅遊場域導入智慧科技應用，營造智慧旅運服務。
2. 建立跨部會數據旅遊平台，並強化數位社群行銷。

志光保成學儒 **快速考取** 全方位智慧服務系統

線上.線下 給您 **最強大的支援**

問題解惑 **試題演練** **數位/在家補課系統**
實力分析 **即時資訊** 課程可重複觀看解決學習疑問

手機APP系統 考情.開課.預約補課.試題輕鬆掌握
能力指標檢測系統 線上測驗同時診斷你章節強弱
線上模擬考 平時測驗 定期檢視學習成效修正學習方向
線上考前重點下載 考前大補帖, 重點一點通
歷屆試題.解題典藏 最完整各類國考試題及解題題庫
國考加分學習資訊網 最新考情.時事精闢分析, 即時加分

名師申論批改 授課名師批閱提升寫作能力
時事專題講座 最新修法時事彙整即時補充重點
筆記借閱 重點科目筆記借閱有效複習上課進度
落點分析 由上榜各科成績分析設定個人得分值
WIFI教室/自修教室 最舒暢的閱讀空間, 亦可線上自助補課

YouTube™ 公職王影音頻道
考題剖析、考前重點等加值內容線上看