

110 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

考試時間：2 小時

王逸卉老師

一、何謂團體全備旅遊？請從服務、構成要素、特質、量化優惠等方面詳細敘述之。（15 分）團體全備旅遊的旅遊行程安排要考慮的重要因素有那些？（10 分）

1.《考題難易》★★★★★

2.《破題關鍵》團體全備旅遊、旅遊行程安排

【擬答】

(一)團體全備旅遊是屬於事先安排的行程，變更性少，而海外個別行程為客製式的，按消費者的意願而設計。

1.服務：

- (1)出發日期：通常均有固定設定好的出發和回程日期，消費者僅能選擇在一定時間內出發的團體參加或去參加其他適合自己日期的旅程。
- (2)旅遊之步調：缺少個人彈性，必須團體一致活動。
- (3)觀光活動內容：事先就已安排好，在消費者購買時即按約定包含在內，雖然也會有額外旅遊的選擇，但並不豐富，甚至連參加的時間也沒有。

2.構成因素：

- (1)要有相關之基本人數：各線團體要能滿足航空公司最低開票要求。
- (2)共同的行程：由於航空公司之票期限制或某些國家的團體簽證要求同進同出，均使得整團須有一共同行程同時出發，同日結束回國。
- (3)事前安排完善的遊程內容：如住宿、膳食、交通和參觀安排等等，是一個事前規劃性和計畫性的旅遊活動。
- (4)固定的費用：在消費者以一定價格購買後，應按遊程內容提供服務，並不得任意加收團費。
- (5)共同的定價：雖然售價可能因種種因素而不同，但基本上應採取規格化的售價方式。

3.構成特質：

- (1)價格比較低廉：由於旅行業可以以量制價取得較優惠的其他旅遊相關資源，使消費者享受到比個人出國旅遊較低的費用。
- (2)完善之事前安排：經過旅行業專業人員之規劃，可以有系統而又輕鬆遊覽各地風光，並分享行千里路勝讀萬卷書的樂趣。
- (3)專人照料免除困擾：團體全備旅遊一般均有領隊人員團體服務，除了能更加明瞭國外風土民情外，亦可解決旅遊中因語言、海關、證照等手續之困擾。
- (4)個別活動的彈性較低：因為是團體活動，領隊必須按行程內容執行，雖然行程中有些地方個人並不喜歡但也要隨團活動，是主要的缺點。
- (5)服務精緻化不足：由於團體旅行，團員較多，領隊工作繁重，個人所能分享到之關注並不多，服務品質精緻化不足也是另一缺點。

(二)團體全備旅遊的旅遊行程安排要考慮的重要因素：

- 1.航空公司飛行路線。
- 2.市場上商品的競爭力。
- 3.航空公司機票價格。
- 4.領隊（導遊）人員素質。
- 5.消費者對公司產品之口碑。
- 6.產品成本估算關鍵。
- 7.國外代理商之報價。
- 8.飛機班次與機位供給面。

9. 公司企業形象。
10. 前往旅行國家(地區)之治安狀況。
11. 國外代理商之信譽。

志光.保成.學儒

15大環狀學習

為您快速敲開高普大門

服務架構

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

 <p>師資多元 旁聽制度 筆記借閱 隨堂班導 補課系統</p>	 <p>平時測驗 申論批改 全國模考 落點分析 班級讀書會</p>	 <p>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</p>
---	--	---

二、何謂廉價航空？請詳述廉價航空經營的競爭策略與旅客服務模式。(25分)

1. 《考題難易》★★★★★
2. 《破題關鍵》廉價航空、經營模式

【擬答】

- (一)廉價航空(low cost carrier, LCC)，為低成本 LCC(low cost carrier)，而全球第一家 LCC 為美國西南航空主要特色為，使用單一機型、乘客須使用網路購票、機上無餐飲及視聽娛樂服務、使用次要機場起降。
- (二)廉價航空經營的競爭策略與旅客服務模式：
1. 營運成本控制：營運成本控制到比一般航空公司低為訴求，廉航旅客比一般航空公司多了自己要辦的工作，甚至要多付想都想不到的費用，例如：簡化機場報到的服務、降低免費的託運行李重量、沒有貴賓室的免費使用等，以及幾乎是零的機上服務、選座位要加價，有的公司喝水也要錢，使用洗手間要錢，想喝咖啡、酒更要收費。
 2. 降低票務成本：如自己要上網訂機位、上網辦理報到登機手續，如減少客艙等級，甚至是單一等級，只用一種登機證或鼓勵上網辦理登機手續，儘量減少用人成本。其他也有提早促銷一年半載以後的機票等情形。
 3. 機位成本：機上座位會比較窄(前後左右)，坐起來不是很舒服，不提供或少提供機上娛樂雜誌，有提供豪華平躺座椅的廉價航空公司，票價比一般廉價航空貴比非廉價航空便宜。
 4. 廉航以下列方式來降低成本：
 - (1)採機隊的單一化。
 - (2)減少地停時間增加飛機使用率。
 - (3)使用便宜的機場設備、減少租用機場內較昂貴的設施。
 - (4)簡化機上服務，改成付費。
 - (5)降低票務成本，推廣網路的使用。
 - (6)減少用人，改以約聘方式僱用員工。
 - (7)減少公共活動區域，增加班機座位。
 - (8)不提供或只提供收費的機上視聽娛樂器材、雜誌及報紙。

- (9)行李託運的免費重量降低，甚至改成需額外付費方可託運行李。
(10)部分廉價航空不退款，臨時更改時間及地點都會額外索取手續費，有時花的手續費便超過當初所購買的費用(機票及各項稅款)。

109高普考 志光 保成 學儒 再獲佳績

穩坐高普王者之位

狀元邀你共同見證



一般行政
全國雙狀元
高考 張 ○、普考 黃○圻

人事行政
全國雙狀元
高考 楊○璉、普考 陳○毅

財經廉政
全國雙冠軍
高考 林○秀、普考 林○秀

高考一般行政 前10佔8

一般行政狀元張 ○ 一般行政第四廖○棋 一般行政第九張○開
一般行政榜眼邱○翰 一般行政第六史○禎 一般行政第十邱○禎
一般行政探花高○凱 一般行政第八余○中

普考一般行政 前10佔9

一般行政狀元黃○圻 一般行政第四錢○壹 一般行政第八陳○瑞
一般行政榜眼邱○翰 一般行政第五黃○儀 一般行政第九周○玄
一般行政探花史○禎 一般行政第六黃○筠 一般行政第十王○偉

三、新冠病毒全球肆虐，導致各國紛紛關閉邊境，出國旅行一度成為無法實現的夢想，國民旅遊的重要性也相對提升了。請詳細說明國民旅遊的旅遊產品的內容及現有市場狀況為何。(13分)交通部觀光局對於提振國民旅遊的做法為何，其中所規劃的國民旅遊交通服務配套有那些?(12分)

- 1.《考題難易》★★★★★
- 2.《破題關鍵》國民旅遊、觀光政策

【擬答】

2020年新冠肺炎(COVID-19)疫情擴散，而國內旅遊不受限於邊境開放政策，預計國內旅行和旅遊將替代國外旅遊需求，旅客傾向選擇短程旅遊，計畫旅遊行程時間將會縮短，短程旅遊市場會先以國內旅遊為主。

(一)國民旅遊的旅遊產品的內容及現有市場狀況：

以活動大型化帶動產業發展，推廣觀光局四大節慶活動(台灣燈會、寶島仲夏節、台灣自行車節、台灣好湯)及地方特色觀光活動，並結合國民旅遊卡新制，以及國內旅遊整合行銷宣傳推廣，引導跨區、過夜及平日(離峰)旅遊，擴大國旅消費規模。

(二)交通部觀光局對於提振國民旅遊的做法及國民旅遊交通服務配套如下：

- 1.擴大國民旅遊措施：積極辦理國內旅遊宣傳整體行銷推廣，搭配「台灣觀光年曆」活動，透過活動網頁推薦主題行程與優惠，提高國人出遊(平日、跨區、隔夜)意願。另推動國民旅遊卡新制，結合旅行業、旅宿業、交通運輸業、觀光遊樂業及台灣好玩卡等旅遊電子票證，預期可帶動每年至少新台幣40億元以上之商機，同時刺激各地區旅宿、餐飲、購物、遊覽車等觀光相關周邊產業復甦、協助地區觀光產業發展。
- 2.觀光特色活動扶植：輔導「台灣觀光年曆」國際級特色活動主辦單位逐年落實改善活動內涵及提升國際化，並與旅行業者結合，規劃遊程，整合規劃食、宿、遊、購、行、娛等優惠措施、開發特色伴手禮或紀念商品等。
- 3.促進旅遊安全措施：啟動旅遊安全總體檢，針對旅遊景點、旅運安全、住宿安全及觀光遊樂業安全，透過檢討法規制度、加強聯合稽查及整體宣傳等面向相關管理作為，確保旅遊安全及旅客權益。訂於每年3月第3週為「旅遊安全週」，持續強化各項旅遊安全活動。

公職王歷屆試題 (110 高考三級)

四、解釋並說明下列相關之專有名詞：(每小題 5 分，共 25 分)

- (一)何謂 Schengen Visa?
- (二)IATA 劃分的世界三大航空區域分別是指那些地區?
- (三)中華民國旅行業品質保障協會的組成與功能運作為何?
- (四)何謂 Tailor-Made Tour?
- (五)何謂 Open-jaw trip?

【解題關鍵】

- 1.《考題難易》★★★★★
- 2.《破題關鍵》簽證、三大航空、品保協會、遊程規劃、航空旅遊

【擬答】

(一)何謂 Schengen Visa?

1. 申根簽證(Schengen Visa)：自 2011 年 1 月 11 日起，免簽證方案生效，持台灣護照者可免簽證入境申根成員國家，在 180 天內最多可停留 90 天。免簽證方案不適用於台灣護照內無詳載中華民國身分證號碼者。第三國家的公民欲停留在奧地利 3 個月者，護照效期至少要 6 個月。
2. 由申根國家所發出的簽證若簽證上無其他特別的註明，則可在申根領域內旅遊。申根協議的國家包括如下：奧地利、比利時、捷克、丹麥、愛沙尼亞、芬蘭、法國、德國、希臘、匈牙利、冰島、義大利、拉脫維亞、立陶宛、盧森堡、馬爾他、荷蘭、挪威、波蘭、葡萄牙、斯洛伐克、斯洛伐尼亞、西班牙、瑞士和瑞典。

(二)IATA 劃分的世界三大航空區域分別是指那些地區?

國際航空運輸協會(IATA)將全世界劃分為 Area 1、Area 2 與 Area 3 三大區域：

1. 第一大區域(Area 1 或 Traffic Conference 1，簡稱 TC1)：北美洲(North America)、中美洲(Central America)、南美洲(South America)、加勒比海島嶼(Caribbean Islands)
2. 第二大區域(Area 2 或 Traffic Conference 2，簡稱 TC2)：歐洲(Europe)、中東(Middle East)、非洲(Africa)
3. 第三大區域(Area 3 或 Traffic Conference 3，簡稱 TC3)：東南亞(South East Asia)、東北亞(North East Asia)、亞洲次大陸(South Asian Subcontinent)、大洋洲(South West Pacific)

(三)中華民國旅行業品質保障協會的組成與功能運作為何?

1. 組成：中華民國旅行業品質保障協會(Travel Quality Assurance Association，TQAA)，是一個由旅行業自己組成來保護旅遊消費者的自律性社會公益團體，它使旅遊消費者有充份的保障，它也促使其會員旅行社有合理的經營空間。
2. 品保協會之宗旨：提高旅遊品質，保障旅遊消費者權益。其功能運作為：
 - (1)促進旅行業提高旅遊品質。
 - (2)協助及保障旅遊消費者之權益。
 - (3)協助會員增進所屬旅遊工作人員之專業知能。
 - (4)協助推廣旅遊活動。
 - (5)提供有關旅遊之資訊服務。
 - (6)管理及運用會員提繳之旅遊品質保障金。
 - (7)對於旅遊消費者因會員經營旅行業管理規則所訂旅行業務範圍內，產生之旅遊糾紛，經本會調處認有違反旅遊契約或雙方約定所致損害，就保障金依章程及辦事細則規定予以代償。
 - (8)對於研究發展觀光事業者之獎助。
 - (9)受託辦理有關提高旅遊品質之服務。

(四)何謂 Tailor-Made Tour?

1. 訂製遊程(Tailor-Made Tour)：即國內各界人士或機關團體因展覽、會議或旅行之目的，自行招募團員而交給旅行策劃設計的特別旅遊團體。此種團體多有特定的行程或特定的目的。特別訂製行程是由消費者所提出需求，再由旅行社安排及決定價格的旅行團。

2. 特徵：

- (1)通常是根據客戶依其各自之目的，擬定日期而由旅行社進行規劃的單一行程。
- (2)安排時間較耗時，由於其不規格性無法量產，通常價格（費用）較高。
- (3)卻能享有較大的自主空間，能隨心所欲遊覽是其優點。
- (4)企業界的獎勵旅遊、公家機關或學術團體的自強活動最常見。

(五)何謂 Open-jaw trip?

有缺口的航空來回旅遊(Open Jaw Trip, OJ)：指行程由去程回程所構成，但去程的起點與回程的終點城市不同或去程的終點及回程的起點間因使用陸上運輸工具，致航空來回旅行發生不銜接的情形。

志光.保成.學儒

快速考取班

業界最霸氣的宣示 讓你快速考取



考取班

8 大保障

學費省很大

全年課程不間斷，一次繳清學費輔導至考取。

課程最完整

完整課程循環，基礎班→正規班→專題課→總複習...等，全部擁有。

上榜賺獎金

報名考取班第一年考取同職等考試，頒發獎學金。

學習最便利

輔導期間可依自己時間選擇面授或視訊學習，提高學習效率。

師資最多元

重點科目安排多元師資，雙循環教學，可旁聽加強弱科，強化上榜實力。

加選最超值

輔導期間要加選其科目增加考試機會，加選另享專案優惠。

榜單最實在

年年榜單見證，錄取人數最多，錄取率最高，奪榜實力全國第一。

公約有保障

考取班簽訂公約，保障您的權利與義務至考取為止。



考取班一年考取雙料金榜

李學姐 | 109高考社會行政/109普考社會行政

選擇志光原因在於親友推薦，身邊有親友也在志光補習，並且順利考取，在這般保證下我決定加入志光行列。個人總共經歷了基礎班、正規班、題庫班、總複習以及奪榜班，一路跟著志光安排的進度，讓我每個考科皆能深入接觸與了解。

完整課程訊息請洽全國志光、保成、學儒門市

王