

111 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）

科 目：旅運經營學

王逸舟老師

一、某甲為中華民國國民，喜愛出國旅行，具有豐富的旅遊知識及良好的外語能力，欲取得外語領隊人員的資格並開始執業。請詳述某甲應具備的應考資格及準備應考的考試科目。(25 分)

1. 《考題難易》★★★★★：非常困難
2. 《破題關鍵》：領隊人員、領隊人員考試規則
3. 《命中特區》：正課講義

【擬答】

(一)領隊人員係指執行引導出國觀光旅客團體旅遊業務而收取報酬之服務人員。

1. 領隊人員執業證分外語領隊人員執業證及華語領隊人員執業證。(領隊人員管理規則第 15 條 1)
2. 領取外語領隊人員執業證者，得執行引導國人出國及赴香港、澳門、大陸旅行團體旅遊業務。(領隊人員管理規則第 15 條 2)
3. 領取華語領隊人員執業證者，得執行引導國人赴香港、澳門、大陸旅行團體旅遊業務，不得執行引導國人出國旅行團體旅遊業務。(領隊人員管理規則第 15 條 3)

(二)領隊人員報考資格：依領隊人員考試規則第五條規定，中華民國國民具有下列資格之一者，得應本考試：

1. 公立或立案之私立高級中學或高級職業學校以上學校畢業，領有畢業證書。
2. 初等考試或相當等級之特種考試及格，並曾任有關職務滿四年，有證明文件。
3. 高等或普通檢定考試及格。

(三)外語領隊人員準備應考的考試科目如下：

1. 領隊實務(一)：包括領隊技巧、航空票務、急救常識、旅遊安全與緊急事件處理、國際禮儀)。
2. 領隊實務(二)：包括觀光法規、入出境相關法規、外匯常識、民法債編旅遊專節與國外定型化旅遊契約、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、兩岸現況認識。
3. 觀光資源概要：包括世界歷史、世界地理、觀光資源維護。
4. 外國語：分英語、日語、法語、德語、西班牙語任選其一。
5. 經外語領隊人員或華語領隊人員類科考試及格，領有各該類科考試及格證書，報考外語領隊人員類科考試者，筆試外國語以外科目得予免試。
6. 應試科目均採測驗式試題。

二、請詳述低成本航空公司營運時常造成的消費糾紛。(25 分)

1. 《考題難易》★★★★★：非常困難
2. 《破題關鍵》：低成本航空公司、消費糾紛
3. 《命中特區》：正課講義

【擬答】

(一)低成本航空 (Low-cost Carriers; LCCs)，又稱廉價航空(budget, no-frill airlines)。從美國西南航空 (Southwest Airlines) 於 1971 年創始第一班只有簡單配餐而且沒有額外服務的短程航班開始，40 年多來迅速在全球推廣開來。

志光×保成×學儒
WinWay

四大學習面向

你要的輔考規劃，讓志光×保成×學儒來完備

全方位考取規劃

檢視學習盲點

盲點，就是致命點，找出學習弱點 快速強化，讓弱點變成關鍵決勝點

高普考成績分析講座

分析高普考上榜學員總分及各科落點分析，設定你的考取目標

地方特考成績分析講座

分析地方特考上榜學員總分及各科落點，幫助你修正準備方向

確認方向

8月

設定目標

9月

掌握趨勢

11月

修正弱科

4月

考取關鍵

5月

國考準備要領講座

學習達人準備技巧，掌握正確作答方向

大師開講經典講座

邀請名師針對授課重點補充，掌握趨勢

命題趨勢、最新修法時事講座

提供即時命題關鍵資訊，精準預測國考命題趨勢，讓你輕鬆學習

(二)「低成本航空公司」(LCC)管理階層將「低成本」視為長期生存策略，尤其針對可控制之營運成本部分，如能採行有效之降低成本策略，始有可能在日益競爭之市場下發展。其經營策略與旅客服務模式略述如下：

1. 降低營業成本：

(1)機場選擇；(2)機型選擇；(3)中短程航線為主；(4)機隊及機種簡化；(5)簡易機場設施

2. 簡化機上服務：

(1)簡化機內飲食種類；(2)減少公共活動空間；(3)縮短機內清潔時間；(4)積極販售商(食)品

3. 降低票務成本：

(1)簡化客艙等級；(2)尖離峰差別定價；(3)限制退票服務；(4)票務系統電子化

(三)常見造成消費糾紛

1. 超賣機位：

(1)業者為了使班機載客率提升，因此超賣機位是普遍性存在的現象，尤其是旅遊旺季、熱門景點與變動較多的商務客航線，業者為避免乘客臨時取消訂位或根本沒出現而造成位置的空缺與浪費，會針對不同航線進行評估以決定超賣的比例。

(2)廉價航空公司，而不像傳統航空業者因為受到國內法規的約束而較願意表達善意與負起賠償之責，造成發生糾紛時逼使消費者僅透過國外管道進行申訴，在乘客權利的保障上明顯不足。諸如超賣不賠、不得退票、變更航班須付高額手續費、業者臨時停飛時僅能安排搭乘下一個航班等強硬規定。

2. 航班停飛：

(1)應同步訂定退、改票配套措施，如改票、簽轉航班及退款等方案，並主動公告及通知受影響旅客。

(2)低成本航空公司若航班時間有異動或取消，應儘早通知已訂位旅客，並確認通知訊息正常發送。

3. 網路異常重複扣款：

公職王歷屆試題 (111 高考三級)

- (1) 為避免旅客因不瞭解機票相關規定而產生消費糾紛，各航空公司於旅客在訂票網頁(或其他售票管道)執行訂票步驟時，加強機票使用限制及重要運輸條款資訊揭露，以減少相關糾紛。適時增加客服人員，受理旅客諮詢與提供協助。
- (2) 遇到突發事件退、改票限制應彈性放寬，像是飛航航點發生疫情或恐怖攻擊等有客觀風險的突發事件，導致目的地旅遊條件與旅客原先訂位時有所差異時，請航空公司適度考量旅客降低旅遊風險需求，彈性放寬退、改票限制。若遇到航空消費爭議時，除可向各地方政府消保官申訴外，也能洽民航局申訴管道由專人協助處理。

志光 保成 學儒

112年 虛實整合

多元學習新型態

重聽OK 旁聽OK

突破傳統上課形式 **5大方式彈性又便利**

| 面授學習 | 直播學習 | 在家學習 | 視訊學習 | Wifi學習 |

◆學習◆
零時差

同類科各班別
皆可同步直播上課

◆服務◆
零死角

服務緊貼需求
隨時掌握學習狀況



**線上
課業諮詢**



**老師
申論批閱**



**雙師資
雙循環**



**多元
補課方式**



**上榜生
經驗親授**



**時事
專題講座**



**歷屆試題
練習**



**班導師
制度**

各班服務略有不同，詳情請洽全國志光、保成、學儒門市

三、請詳述「國際航空運輸協會」(International Air Transport Association)的會員組成類型與此國際航協組織的功能。(25分)

1. 《考題難易》★★★★★：非常困難
2. 《破題關鍵》：國際航空運輸協會、IATA
3. 《命中特區》：正課講義

【擬答】

(一)國際航空運輸協會(International Air Transport Association, 簡稱 IATA)：

1. 大部分的國際航空公司都是國際航空運輸協會的成員，可以分成

- (1) 正式會員：即經營定期國際航線的航空公司。
- (2) 預備會員：以經營定期國內航線的航空公司為主。

以便和其他航空公司共享連程中轉的票價、機票發行等等標準。但是有許多地區性的航空公司或者低成本航空公司並非國際航空運輸協會的成員。

2. 其主要功能可分為二方面：

(1) 交通運務方面

- ① 多邊航運協定：建立航空客運機票與貨運提單的標準化格式與程序 加入的航空公司成員可互相接受對方的機票或空運提單，也可接受對方的旅客與貨物。

公職王歷屆試題 (111 高考三級)

- ② 票價協調會議：主要在於協議訂定航空客貨運費率，以防止彼此惡性競爭、壟斷。會議中通過的票價仍須由各航空公司向各國政府申報獲准後方能生效。
 - ③ 制定票價計算規則：制定以哩程為基礎的票價計算規則，稱為哩程計價系統。
 - ④ 分帳：制定統一的分帳規則，以計算如何將總票款分攤於行程中的所有航段。
 - ⑤ 清帳所：集中處理所有航空公司的清帳作業，並定期制定。
 - ⑥ 銀行清帳計劃：由國際航協各航空公司會員與旅行社會員所共同擬訂的電腦化自動化作業系統，主要在簡化機票銷售
- (2) 技術與操作方面：航協在技術與操作方面的主要功能為保障飛機安全與減低經營成本。其努力的重點大致如下：
- ① 統一飛航設施：使世界各國儘量依照共同的標準，建立統一的飛航設施。舉凡機場設施、地面助航裝備、航管暗號、起降程序、跑道燈光等，都有統一的規定。如此則更能保障飛機安全。
 - ② 共同學習技術與經驗

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

- 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



問題解惑 試題演練
實力分析 即時資訊

YouTube™ 公職王影音頻道
考題剖析、考前重點等加值內容線上看

- 數位/在家補課系統**
課程可重複觀看解決學習疑問
- 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

四、請試述下列名詞之意涵。(每小題 5 分,共 25 分)

- (一) Certified Travel Councilor Association 在旅行業經營之意義。
- (二) 第二航權之意義。
- (三) Rack Rate 在旅館房間報價之意義。
- (四) Courtesy Visa 之意義與適用對象。
- (五) Official Passport 之意義與適用對象。

1. 《考題難易》★★★★★：非常困難
2. 《破題關鍵》：航權、房價、簽證、護照
3. 《命中特區》：正課講義

【擬答】

- (一) Certified Travel Councilor Association 在旅行業經營之意義

公職王歷屆試題 (111 高考三級)

1. 中華民國旅行業經理人協會(Certified Travel Councilor Association, R.O.C)成立於 1992 年，為提升旅行業經理人之專業知識及社會地位，並促進經理人之交流，以達互助互長之目的，經常舉辦各種文化活動，定期專題研討訓練，相互聯誼，自我充實，而有助於旅行業之正常發展，直接回饋社會大眾，並讓旅行業經理人成為社會公認之「旅行專業師」。
2. 宗旨:以「樹立旅行業經理人權威，互助創業，服務社會，並協調旅行同業關係及旅行業關係及旅行業經理人業務交流，提昇旅遊品質，增進社會共同利益」為宗旨。

(二) 第二航權之意義

1. 航權：為准許通航之權利，亦為國家主權之一，非經政府批准；無法獲得。國際間互相簽約授與航機並以互惠為原則，故稱為雙邊協定。
2. 第二航權：又稱技術降落權，指 A 國航空公司的飛機有權在 B 國作技術降落加油、保養或維修等，但不搭載或卸下客貨。一般亦稱為停站權。

(三) Rack Rate 在旅館房間報價之意義

1. 掛牌價(Rack Rate)：基本房價，即未做任何折扣之前的價格，如：房間公開價格之標準價格列在房價表上。
2. 須加一成服務費。

(四) Courtesy Visa 之意義與適用對象

1. 意義：簽證是指本國政府發給持外國護照或旅行證件的人士，允許其合法進出本國境內的證件。各國政府基於國際間平等相助與互惠的原則，而給予兩國國民間相互往來的便利，並維護本國國家安全與公共秩序。
2. 禮遇簽證(Courtesy Visa)適用對象：
 - (1) 外國卸任元首、副元首、總理、副總理、外交部長及其眷屬。
 - (2) 外國政府派遣來我國執行公務之人員及其眷屬、隨從。
 - (3) 政府間國際組織之所定高級職員以外之其他外國籍職員因公來我國者及其眷屬。
 - (4) 政府間國際組織之外國籍職員應我國政府邀請來訪者及其眷屬。
 - (5) 應我國政府邀請或對我國有貢獻之外國人士及其眷屬。

(五) Official Passport 之意義與適用對象

1. 意義：護照是指通過國境(機場、港口或邊界)的一種合法身分證件。由一國的主管機關(外交部)所發給的證明文件，予以證明持有人的國籍與身份，並享有國家法律的保護，且准許通過其國境。
2. 公務護照(Official Passport)適用對象：
 - (1) 各級政府機關因公派駐國外之人員及其眷屬。
 - (2) 各級政府機關因公出國之人員及其同行之配偶。
 - (3) 政府間國際組織之我國籍職員及其眷屬。
 - (4) 經主管機關核准，受政府委託辦理公務之法人、團體派駐國外人員及其眷屬；或受政府委託從事國際交流或活動之法人、團體派赴國外人員及其同行之配偶。