

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）、觀光行政（選試觀光日語）

科 目：觀光學

劉謙老師

一、試述觀光產業鏈的組成因子及產業鏈的建構方式。(25 分)

《考題難易》：★★★★（最難五顆星）

《破題關鍵》：觀光學講義第一章

【擬答】

(一)觀光產業鏈的組成因子：

觀光產業鏈就是為了獲得經濟、社會、生態效益，旅遊產業內部的不同企業承擔不同的價值創造職能，共同向消費者提供產品和服務時形成的分工合作關係。觀光產業部門向其提供產品和服務來滿足他的各種需求。觀光產業鏈的組成因子包括旅行社、交通部門、餐飲、酒店、景區景點、旅遊商店、旅遊車船以及休閒娛樂設施等旅遊核心企業，還關聯到農業、林園、建築、金融、保險、通訊、廣告媒體以及政府和協會組織等輔助產業和部門。

(二)旅遊產業鏈的構建

1. 縱向產業鏈體系

旅遊產業鏈縱向產業體系由上游核心企業和下游節點企業組成。產業鏈上的核心企業—大型旅遊運營商，主要包括處於客源地的組團社、大旅行社和大型網站組成，旅行社是銜接旅遊者和旅遊目的地的仲介，作為產品“分銷商”，又是旅遊產業鏈的“資源整合者”。旅遊網站作為旅遊運營平臺，掌握了大量遊客資訊及市場話語權，也可成為核心企業。核心企業作為旅遊環節的掌控者，在整合上下游資源時，實質是說明旅遊產業制定產品和管道策略。

2. 縱向產業鏈延伸

縱向產業鏈延伸包括核心、節點企業之間縱向擴張和節點企業延伸兩個方面。產業鏈縱向擴張包括縱向一體化和縱向約束兩種情況。縱向一體化指企業向其上游產業或下游產業的擴張，包括前向一體化和後向一體化兩種形式。旅遊交通運營商為了更好利用客源銷售管道，向上游兼並旅行社就是前向一體化；大型旅遊運營商為了節約成本，直接收購景區就是後向一體化。

3. 橫向產業鏈整合

即對產業鏈核心企業或節點企業實行兼併、重組等方式，擴大經營規模或組建產業鏈的若干子鏈。產業鏈水準（橫向）整合可以有兩種方式，一種是進行水準（橫向）合併，另一種就是建立橫向聯盟，典型的價格聯盟。旅遊產業鏈的橫向整合目的不是提高市場勢力、增加壟斷利潤，而是減少橫向分散風險性。

二、為提升國內旅遊品質與維護旅客旅遊安全，政府有那些可行的作法？(25 分)

《考題難易》：★★★（最難五顆星）

《破題關鍵》：觀光學講義第 7.8 章

【擬答】

臺灣的旅遊環境安全再次提升，觀光局也提出四點旅遊安全品質的基礎，包括：民眾選擇合法的旅行社、住宿、安全的旅遊景區及交通工具，「有安全，才有品質」，後續將規畫自行車、雙鐵、水上活動、小鎮等主題旅遊，選拔金質的特色行程，提升國旅品質。

公職王歷屆試題 (111 高考三級)

觀光局對國人旅遊安全極度重視，並把每年三月的第三週訂為「旅遊安全宣導週」，盼藉每年加強宣導旅遊安全，強化大家的旅遊安全意識，近兩年多來新冠疫情，使觀光相關行業遭受衝擊，隨著疫情趨緩逐漸解封、民眾紛紛出遊的同時，防疫安全也成為旅遊安全當中重要的一環。

旅遊安全是旅遊品質的基礎，隨著國內疫苗覆蓋率提升，旅遊逐步解封，觀光局提出：景區旅遊安全、旅宿安全、遊程安全、行車安全等四點升級；觀光局也結合相關部會及縣市政府以及轄下各國家風管處，針對轄管景區內遊憩特性，舉辦旅遊安全宣導活動、研習、訓練…等，提醒旅客務必在出遊時，都能夠玩得開心、一路平安。

國內旅遊安全須知

1. 出遊前先收集相關交通旅遊資訊，並做好行程規劃與訂房。
2. 旅遊裝備要事先準備妥當，並瞭解自己健康狀況，隨身攜帶必備藥物。
3. 行車遵守交通規則，並遵照交通指揮人員指揮通行。
4. 隨時注意電視廣播報章雜誌有關交通狀況及氣象報導，掌握情況。
5. 注意自身旅遊安全，無人管理之地區儘量避免前往，山區注意落石、虎頭蜂、毒蛇、野猴，無救生人員管理之海邊、溪流水域，請勿游泳、戲水。
6. 搭乘遊艇，應著救生衣，並拒絕搭超載及無照之船艇。
7. 搭乘遊樂設施時，應遵守各項安全規定，聽從服務人員解說及指示，以維護安全。
8. 請勿擅自前往危險地區，遵守警告、禁止標誌之規定。

(資料來源：<https://admin.taiwan.net.tw/Service/Fuwu/GuoneiXuzhi/Xuzhi01.htm>)

三、試述我國近年來配合全球疫情發展之觀光行動策略為何？(25分)

《考題難易》：★★★★ (最難五顆星)

《破題關鍵》：觀光學講義第 7.10.11.12 章

【擬答】

因應疫情發展，觀光發展策略布局在 2021 至 2022 年，將持續提振國旅，將整備分區旅遊特色及提升景區品質、引導產業配合政策轉型開發主題旅遊產品、優化產業經營能力及培養專業職能、加強數位科技應用。在疫情的這段期間，線上訂票與預約在疫情期間都有爆炸性的成長，而線上體驗與更便利的功能，將成為消費者在抉擇平台時的重中之重。

2021 年 3 月起全球旅遊產業邁入後疫苗時代的復甦之路，然而，跨國旅遊的復甦相對慢，疫情下全球旅遊產業巨變而有的趨勢如下：

- (一)從吸引國際遊客，改回吸引在地遊客造訪，同時也協助在地旅遊產業轉型：各國旅遊產業業者從國際市場轉回在地旅遊產品的推廣，此階段轉型，包含重新定位品牌在地化，釐清國內消費者的當地旅遊偏好，調整商品銷售與行銷模式等。
- (二)個人化旅客消費模式轉變，帶動旅宿產業轉型：數位游牧民族的生活、工作、旅遊界線模糊的模式，消費者新偏好轉變為同一定點多天數停留、飯店必須有豐富設施可久住、或能結合深度文化或自然體驗，40 歲以下年輕人傾向找出更多元化、個人獨特風格的住宿選擇。
- (三)從環境永續到永續旅遊模式的崛起：永續理念如環保旅店、綠建築等，原為環境永續盡份心力，但疫情下，反因減少消耗備品與能源，有效降低成本與開銷。以前許多人滿為患的景點，因疫情封城沒有旅客，反而讓各景點的環境與生態有休養生息機會，讓動植物與環境增加新生機，避開人群的秘境旅遊反而風行。

特別是疫情讓每年固定參加高端旅遊團的出境旅客被留在國內，他們的旅遊消費需求，讓台灣國旅必須產生更精緻、更優質、更多元的深度旅遊行程。

公職王歷屆試題 (111 高考三級)

特別是疫情後，台灣觀光產業中不同元件的服務提供者，如何與提供在地文化與獨特體驗的地方創生組織合作，才能提升國內旅遊產品的價值、創造出符合永續旅遊價值觀的內容，吸引疫情後國外新世代的旅人造訪台灣。疫情下因應創新策略，旅遊本身特質就是透過食購住行育樂之串聯，創造多元體驗價值，根據筆者觀察發現，透過本次疫情影響，也讓原國旅市場危機變為轉機，透過大量非傳統國旅業者加入，注入諸多創新旅遊產品，也讓我們後疫情時代的臺灣觀光旅遊價值。一、交通工具躍身為國旅遊程重要亮點。二、催生高質化旅遊行程。三、開發深度旅遊價值遊程。

四、試述下列名詞之意涵：(每小題 5 分，共 25 分)

- (一)觀光政策 (Tourism Policy)
- (二)志工旅遊 (Volunteer Tourism)
- (三)緩慢旅遊 (Slow Tourism)
- (四)宅度假 (Stacyation)
- (五)收益管理 (Yield Management)

《考題難易》：★★★ (最難五顆星)

《破題關鍵》：觀光學講義

【擬答】

- (一)觀光政策 (Tourism Policy) 將景觀資源、觀光組織體、及觀光從業人員，依觀光目標、觀光環境、觀光策略及觀光時效等因素作最適切的配置與運用，以調劑經濟的、社會的、文化的和政治的需要，而導向一個符合大眾所需的健全而美好的生活環境。
- (二)志工旅遊 (Volunteer Tourism) 公益旅行；志工旅行 (旅遊行程中包括從事. 志工. 義工. 的旅遊)
- (三)緩慢旅遊 (Slow Tourism) 慢行旅行強調發現當地的文化、歷史和特色，而不是創建行程並試圖塞進盡可能多的不同旅行體驗。貼近自然、放慢腳步、鬆弛身心，更希望拉近旅行與生活的距離。當我們透過慢旅行造訪該地，毫無壓力地慢遊讓我們可以充分飽覽自然美景，又可以融入當地文化特色，以嶄新的視野尋找一種新的生活方式。
除了強調與旅遊目的地的有意義和真實的接觸外，慢遊還促進了對當地環境和總體可持續性的關注。
- (四)宅度假 (Stacyation) 是因為 2019 冠狀病毒病所衍生的新詞，源自於各國因應疫情所實行的封城措施，由於民眾長期不能離開常住的城市，所以折衷地入住本地的酒店度假
- (五)收益管理 (Yield Management) 又稱產出管理，指利用不同時間段的價格差異化和折扣分配實現收益最大化的管理模式。又一定義：收益管理是通過理解、預測消費者行為，並與之互動的過程，從而實現收益最大化。



112年 虛實整合

多元學習新型態



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

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	問題解惑	試題演練	數位/在家補課系統 課程可重複觀看解決學習疑問
能力指標檢測系統 線上測驗同時診斷你章節強弱	實力分析	即時資訊	名師申論批改 授課名師批閱提升寫作能力
線上模擬考 平時測驗 定期檢視學習成效修正學習方向			時事專題講座 最新修法時事彙整即時補充重點
線上考前重點下載 考前大補帖，重點一點通			筆記借閱 重點科目筆記借閱有效複習上課進度
歷屆試題.解題典藏 最完整各類國考試題及解題題庫	YouTube™ 公職王影音頻道 考題剖析、考前重點等加值內容線上看		落點分析 由上榜各科成績分析設定個人得分值
國考加分學習資訊網 最新考情、時事精闢分析，即時加分			WIFI教室/自修教室 最舒暢的閱讀空間，亦可線上自助補課