

111 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

考試時間：2 小時

劉謙老師

一、請就全球在地化之觀點，提出臺灣未來觀光業的挑戰與機會。（25 分）

《考題難易》：★★★

《破題關鍵》：本題重點在 2020 起新冠疫情肆虐下，觀光危機如何帶來轉機機會，正是趁勢體檢產業結構，輔導在地化業者轉型的最佳時機機會。

【擬答】：

2020 起新冠疫情肆虐下，觀光景點空蕩蕩。「危機往往帶來轉機，此時正是趁勢體檢產業結構，輔導在地化業者轉型的最佳時機。」交通部觀光局更進一步說，「我們希望讓民眾感受到國內旅遊的高品質服務與安心安全，打造具有在地化深度、廣度又創新的精緻旅遊行程。」未來，待國際疫情稍緩，才能逐步開放並吸引國際旅客，讓世界看見臺灣魅力。有別於過去的旅遊型態，臺灣觀光積極轉型，朝主題性高、重視體驗與發掘在地魅力的精緻旅遊方向前進，當新型冠狀病毒(COVID-19)疫情肆虐全球觀光之際，我們正好提前把轉型成果呈現，就連世界經濟論壇都對國際旅行復甦前景抱持觀望態度的同時，臺灣結合在地亮眼的特色之美，卻悄然在國際間傳開。在此之時，交通部觀光局為了穩定產業營運、保障觀光從業人員就業安定，也迅速提出各項紓困、復甦振興及升級前瞻方案，積極從「國民旅遊」著手展開復甦，配合 CDC 防疫政策，透過「防疫踩線旅遊」、「安心旅遊」及「國際行銷推廣」的三階段旅遊推廣，超前部署、規劃高品質精緻旅遊，為下階段入境旅遊與復甦做好準備。首先從「防疫踩線旅遊」出發，除了鼓勵業者發揮創意、帶頭示範，提供符合防疫標準的旅遊服務，更建立國人可在國內安心旅遊的信心；緊接著七月一日啟動「安心旅遊」，投入三十九億元推動獎助國內旅遊與優惠，期許藉此改變國人從「瘋出國」轉為「瘋臺灣」，親自走進鄉鎮、用心感受在地之美。透過「2030 臺灣觀光政策白皮書」組織法制變革、打造魅力景點、整備主題旅遊、廣拓觀光客源、優化產業環境、推展智慧體驗等六大政策主軸，積極改善國旅基礎及開拓國際市場，打造臺灣成為「亞洲旅遊重要目的地」。例如在地觀光精緻，揉合創新元素的人文深度旅行，現在正流行，終年層巒疊翠的山林，變幻莫測的飛瀑流雲，來到阿里山，不只賞日出、訪鐵道，現在還能親身感受漫步在雲端；走累了，達人以茶席親切待客，還有豐富的原鄉人文等待你來在地化體驗。

公職王歷屆試題（111 地方特考）

二、請說明觀光動機的推力與拉力動機（push and pull motivations）理論，並舉例說明觀光業者應如何應用觀光動機理論進行旅遊產品規劃？（25 分）

《考題難易》：★★★

《破題關鍵》：本題的重點：在觀光客消費者心理因素，內在的渴望及外在的吸引力，旅遊產品如何規劃讓消費者有吸引力來購買產品。

【擬答】：

美國學者丹恩提出了旅遊動機的推拉理論。他認為人們會去旅遊，是因為他們受內在和心理因素推動，以及受旅遊目的地的特性等外在因素拉動，而作出各種旅遊決策。旅遊動機，推力動機是人內在渴望因素，為一種無形的，包含追求新知識、強化人際關係、身體放鬆、新奇體驗等各種因素。因觀光客內心想要離開壓力平日生活的環境，而想要去度假旅遊又如期望探索知識而安排深度旅遊。外部拉力動機，是觀光景點資源本身所擁有的吸引力，是影響觀光客到此處旅遊的因素，例如臺北 101 大樓，杜拜帆船飯店，日本北海道雪景、馬爾地夫等景點，是吸引旅客觀光之動機。

觀光行程產品是由觀光資源、觀光活動與觀光服務包裝而成的觀光商品。觀光商品須具備足夠的魅力如價格、觀光地點的獨特性，迅速傳遞活動訊息、交通方便性、景點的知名度、觀光的促銷活動、國際性會展活動、著名的國際運動賽會、安定的政經環境和良好的治安、優質的觀光服務品質等，這些特點都可以吸引觀光客為觀光行程選擇；而消費者在選擇觀光產品行程時也容易被行程的時間、價格、行程類別、住宿餐飲品質、服務態度等因素所左右。例如：金門戰地之旅：金門因為地理區位的特殊性，從明代以來一直都是海疆的防守重鎮，西元 1949 年國民政府退守臺灣並進駐金門，金門成為守衛臺灣的國防重要軍事基地，成為政府「反攻大陸」的跳板，也因此經歷了「古寧頭戰役」、「大二膽戰役」、「九三砲戰」、「八二三砲戰」、「六一七砲戰」等激烈的戰役，西元 1992 年金門解除戰地政務後，開始發展觀光並開放兩岸小三通，並於 1995 年設置金門國家公園，金門成為最具軍事史蹟的觀光地區。戰地之旅行程如前往八二三戰役勝利紀念碑、八二三戰史館、古寧頭戰史館、莒光樓、翟山隧道等戰地風光後，前往金門酒廠、金門陶瓷廠參觀並購買金門用砲彈製成的菜刀、金門貢糖等伴手禮等，旅遊產品行程規劃。

全方位 智能學習系統

虛實整合 引你入勝 考取生激推 立即體驗



勝 上課方式最多元

多元學習
新型態

突破傳統上課模式
學習不受環境影響

面授
學習

在家
學習

WiFi
學習

直播
學習

視訊
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

勝 考點掌握最全面

考試關鍵
不漏接

考前、考中及考後，皆享有
志光、保成、學儒專業服務

考前叮嚀影片

考前重點下載

線上即時解答

考後影音解題

依各區規劃為主，請洽全國門市

志光 × 保成 × 學儒

平時測驗

不怕沒機會練題更不怕傻傻白練題

海量
試題

蒐羅各大公職、國營及特考試題
資料庫，不怕不夠練

範圍
自選

考試、題數、科目自由挑選搭配
，想怎麼練就怎麼練

彈性
便利

手機在手就可練題，隨時隨地提
升實力不受限



立即體驗



公職王歷屆試題 (111 地方特考)

三、何謂永續觀光 (sustainable tourism)，與聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 之關聯性為何？請列舉一個您熟悉的觀光業，說明業者應如何推動永續觀光之作法？(25 分)

《考題難易》：★★★

《破題關鍵》：本題的重點：在聯合國永續發展的目標針對旅遊觀光旅遊的項目永續旅遊的準則四大構面永續管理社會有序發展文化永續發展及環境永續發展解釋

【擬答】：

聯合國永續發展目標包含 17 項目標及 169 項細項目標。17 項永續發展目標，17 項內容涵蓋環境、經濟與社會等面向，展現了永續發展目標之規模與企圖心。與觀光旅遊相關聯有第 2 項消除飢餓，實現糧食安全，改善營養狀況和促進永續農業。第 14 項保護和永續利用海洋和海洋資源，促進永續發展。第 15 項保育和永續利用陸域生態系統，永續管理森林，防治沙漠化，防止土地劣化，遏止生物多樣性的喪失，等三項。

永續旅遊的推出後旅遊觀念也漸漸提升，不只是遊客應注重旅遊過程中需盡量減少對環境造成的負面衝擊，旅遊業者也必須審視，如何做才能保護地方環境以及資源，同時引導民眾更深入了解旅遊地的文化及特色。永續旅遊準則的架構分為四大面向，包含「永續管理」、「社會經濟的永續發展」、「文化的永續發展」，以及「環境的永續發展」。在進行旅遊時，不論是旅行產業、商家或民眾都應注意與遵守永續的理念，才能達成旅遊活動的永續性。例如：旅行業者的角度，在推行永續旅遊時應回過頭思考，要如何做才能保護環境，並朝這個方向做出努力。「旅行業者應該扮演守護地方環境及資源的角色。」希望人們能使用較緩慢的步調進行旅遊或生活，挖掘更多當地的故事、食物或體驗，對旅行地能有更深度的認識。「進行永續旅遊活動時可以盡量避免干擾當地人的作息。」像是在午睡時段時不使用麥克風介紹，以防打擾當地居民的作息，又或是與地方餐廳一同合作使用可重複利用的餐具，減少旅遊行為對當地環境的污染與破壞，如此，才能逐漸建立一個對環境永續的旅遊模式。進行旅遊活動時，應禁止隨地亂丟垃圾的行為產生，才能避免對當地環境造成汙染。

四、我國交通部觀光局提出 2023 年為「跳島旅遊年」，請針對臺灣之跳島旅遊行銷，提出相關部門之策略規劃。(25 分)

《考題難易》：★★★

《破題關鍵》：本題的重點：依交通部台灣跳島旅遊的政策針對跳島旅遊航港局所推出的各項策略規劃及地方政府推出的.食.宿.遊.購.行.等離島行銷策略

【擬答】：

(一)交通部：主辦「臺灣跳島政策」探討振興國內跳島旅遊的中長期目標，並與觀光局共同規劃「2023 跳島旅遊年」推出更細緻的工作計畫並訂定階段性目標，從國際行銷、航線獎勵、港口設施改善及服務提升、各項海洋觀光活動的舉辦，全面提升藍色公路的服務水準。提升行銷、設施、服務的品質，盼在疫情過後吸引國外觀光客來台旅遊。

(二)交通部航港局：為進一步深化跳島旅遊，讓臺灣的島嶼之美躍上國際舞臺，現已會同觀光局著手規劃「2023 跳島旅遊年」，將推出更細緻的工作計畫並訂定階段性目標，從國際行銷、航線獎勵、港口設施改善及服務提升、各項海洋觀光活動的舉辦，全面提升藍色公路的服務水準，期使各品牌國際郵輪、嶄新的離島交通船、大小不一的遊艇未來暢行臺灣海域，開創國人及來臺旅人愛海、親海、玩海的新典範，帶動整體海洋觀光產業的發展。

「2023 跳島旅遊年」，特推出「台灣推廣跳島郵輪國際行銷計畫」，並訂定階段性目標從跳島郵輪國際行銷、航線獎勵、港口設施服務等之全面提升，以帶動整體海洋觀光產業的

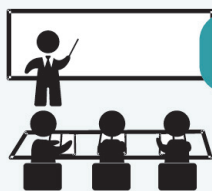
公職王歷屆試題 (111 地方特考)

發展。航港局計劃從「航」「港」、「船」、「遊」四大面向，檢討航行路線規劃，也強化港埠設施、獎助跳島郵輪。在提高旅遊服務品質，提出不同的配套措施與方案來吸引國內遊客進行跳島旅遊，協助國內觀光郵輪產業的轉型跟創新。

(三)台灣國際郵輪協會：辦理「台灣推廣離島郵輪旅遊航線國際行銷計畫」，計畫全案包含行銷資源盤點、跳島郵輪媒體報導、社群媒體廣告投放、推廣策展活動、景點資源踩線等 5 大工作，台灣推廣跳島郵輪航線國際行銷的核心概念，依離島在地遊程景點資源特色，結合各港埠作業效率提升，以推展跳島郵輪國內航線，而後再將延伸至東北亞、東南亞、兩岸三地等之特色島嶼，攜手各國以豐富的「一程多站」、「Open Jaw 母港」或多母港方案推動跳島航線，共創國際郵輪產業利基與經濟效益。台灣國際郵輪協會，台灣國際郵輪協會依據交通部航港局獎助要點執行「台灣推廣離島郵輪旅遊航線國際行銷計畫」，台灣國際郵輪協會辦理「台灣推廣離島郵輪旅遊航線國際行銷計畫」，計畫全案包含行銷資源盤點、跳島郵輪媒體報導、社群媒體廣告投放、推廣策展活動、景點資源踩線等 5 大工作。針對台灣推廣跳島郵輪國際行銷計畫進行資訊蒐集、資源盤點、歸納分析以擬出最佳策略。希望配合航港局即將推動的「藍色公路十年綜合發展規劃」，完善基隆與外島金馬澎的「食、宿、遊、購、行」行銷服務。

(四)交通部觀光局補助要點：疫情期間觀光局一直都跟，亞洲郵輪聯盟，台灣國際郵輪協會，各成員都很羨慕台灣還有郵輪在行駛。此外，觀光局跳島旅遊行銷有針對提出補助要點，但是申請的成效不彰，也許是某些規範或是限制並不符合需求，未來也將會進行滾動式的調整。而今年離島旅遊人次有望大幅增加，大量的觀光客蜂擁至離島地區，為加強行銷外島及宜花東地區，交通部已經補助台灣西岸各縣市政府 1000 萬元的跳島旅遊行銷費，吸引民眾選擇不同的跳島旅遊行程。

五大學習方式 上課超便利



現場面授

名師現場面對面
即時互動解答疑惑



直播教學

即時登入直播跟課
掌握進度免等待



視訊課程

手機APP預約上課
輔導期間 無限重覆看課



WIFI看課

專屬WIFI教室
讓你學習時間更彈性



在家學習

使用在家補課點數
即可在家複習上課
(以老師授權科目為主)

十大貼心服務 學習無後顧之憂

· 線上課業諮詢

疑問
有解

· 老師申論批閱

· 上榜生經驗親授

掌握
關鍵

· 時事專題講座

· LINE@班導服務

學習
無憂

· 班導師制度

· 雙師資雙循環

學習
多元

· 多元補課方式

· 歷屆試題練習

充分
練題

· 線上平時測驗

詳細活動請洽全國各班門市