

## 112 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

王逸卉 老師

一、隨著疫情緩和，觀光產業隨之啟動，報復性旅遊自國內開始擴展至國際旅遊。在觀光產業人力尚未補足的現況下，以觀光業者角度而言，如何善用智慧新興科技 Augmented Reality 或 Virtual Reality 為觀光產業在疫後加值，重新找回旅客對觀光業者的服務信賴？（25 分）

1. 《考題難易》★★★

2. 《破題關鍵》：

觀光發展轉型策略、發展智慧觀光

3. 《使用法條》or《學說文章》or《重要爭點》：

強調與使用者互動及展現全球旅遊趨勢的主題旅遊、強化數位旅遊服務整合、擴建觀光數據平台

### 【擬答】

隨著 5G 時代來臨，全球旅遊服務日益提升網路及數位科技應用服務，獲取多樣化即時旅遊資訊與智慧體驗，善用數位科技導入觀光產業、旅遊場域及旅運服務，推展數位旅遊服務整合，提供自由行旅客即時、便利之數位觀光體驗及旅運服務；並強化數位體驗，推動探索行動化、體驗立體化(AR、VR)等數位加值服務，加強與數位媒體合作，擴大觀光數位行銷效益。觀光業者可以透過以下數位加值方式：

(一)健全數位旅遊整合服務平台：

深入瞭解觀光產業電商平台營運現況，掌握主流趨勢及具發展潛力之平台，整合觀光相關之食宿遊購資訊，建立多元通路上架機制，輔導產業介接及健全數位旅遊整合服務平台，提升產業數位行銷能力，輔導產業進行多元行銷推廣及透過結合網站強化電子商務功能，提升台灣旅遊服務品質。

(二)旅遊資訊服務行動化：

整合台灣觀光資訊網、iTravel 旅行台灣行動應用服務及旅行台灣 APP 及台灣好玩卡，打造 Taiwan Pass 數位旅遊服務整合平台，兼具原有觀光網站查詢便利性及適地性服務(Location Based Service)功能，提供國內外遊客在台旅遊食、宿、遊、購、行等一站式服務，便利國內外旅客在台灣旅遊時遊程規劃及觀光體驗。

(三)結合主題旅遊年全景影像拍攝：

結合主題旅遊年拍攝 360 全景影像，並於國內外旅展、駐外辦事處、全台各國家風景區行銷推廣使用，提升台灣觀光宣傳效益，吸引國外民眾來台旅遊。

(四)推動地質景觀知性觀光：

台灣自然景觀極具吸引世人目光，地質旅遊已成為世界風行的主題之旅，其含藏著豐富的地球科學知識，亦將科學性、趣味性、體驗性合而為一，使人們在對美景讚嘆之餘，也能理解億萬年來大地生成的奧秘，進而珍視環境、保護生態，促進觀光資源永續。

(五)提供虛擬導覽和解說服務：

可透過 AR 眼鏡或手機應用程式，於旅遊時進行導覽，並獲取有關景點、歷史、文化等相關資訊，提供互動和個人化的方式來探索目的地，並增加對觀光業者提供服務和資訊方式。

## 公職王歷屆試題 (112 高考三級)

二、旅行業管理規則以保護消費者為優先考量，特別是在保險上對旅行業者具強制性規範，請分別詳述旅行業必須投保之履約保險及責任保險內容。(25分)

1. 《考題難易》★★★
2. 《破題關鍵》：  
旅行業管理規則、責任保險、履約保證保險
3. 《使用法條》or《學說文章》or《重要爭點》：  
依據旅行業管理規則第53條說明

### 【擬答】

#### (一)責任保險：

旅行業舉辦團體旅遊、個別旅客旅遊及辦理接待國外、香港、澳門或大陸地區觀光團體、個別旅客旅遊業務，應投保責任保險，其投保最低金額及範圍至少如下：

1. 每一旅客及隨團服務人員意外死亡新臺幣二百萬元。
2. 每一旅客及隨團服務人員因意外事故所致體傷之醫療費用新臺幣十萬元。
3. 旅客及隨團服務人員家屬前往海外或來中華民國處理善後所必需支出之費用新臺幣十萬元；國內旅遊善後處理費用新臺幣五萬元。
4. 每一旅客及隨團服務人員證件遺失之損害賠償費用新臺幣二千元。

#### (二)履約保證保險：

履約保證保險之投保範圍，為旅行業因財務困難，未能繼續經營，而無力支付辦理旅遊所需一部或全部費用，致其安排之旅遊活動一部或全部無法完成時，在保險金額範圍內，所應給付旅客之費用。

1. 旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務時，應投保履約保證保險，其投保最低金額如下：
  - (1) 綜合旅行業新臺幣六千萬元。
  - (2) 甲種旅行業新臺幣二千萬元。
  - (3) 乙種旅行業新臺幣八百萬元。
  - (4) 綜合旅行業、甲種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣四百萬元，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣二百萬元。
2. 旅行業已取得經中央主管機關認可足以保障旅客權益之觀光公益法人會員資格者，其履約保證保險應投保最低金額如下，不適用前項之規定：
  - (1) 綜合旅行業新臺幣四千萬元。
  - (2) 甲種旅行業新臺幣五百萬元。
  - (3) 乙種旅行業新臺幣二百萬元。
  - (4) 綜合旅行業、甲種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣一百萬元，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣五十萬元。
  - (5) 依此規定投保履約保證保險之旅行業，有下列情形之一者，應於接獲交通部觀光局通知之日起十五日內，依前項規定金額投保履約保證保險：
    - a. 受停業處分，停業期滿後未滿二年。
    - b. 喪失中央主管機關認可之觀光公益法人之會員資格。
    - c. 其所屬之觀光公益法人解散或經中央主管機關認定不足以保障旅客權益。

三、ChatGPT 近來成為熱門討論議題，其可運用範圍超乎大眾對於 AI 科技的想像，請您說明 ChatGPT 之於觀光產業所造成的衝擊與影響。(25 分)

1. 《考題難易》★★★
2. 《破題關鍵》：  
ChatGPT、人工智慧
3. 《使用法條》or 《學說文章》or 《重要爭點》：  
AI 產業對觀光產業所造成的衝擊與影響

【擬答】

ChatGPT 之於觀光產業所造成的衝擊與影響，說明如下：

(一) 旅遊建議與推薦：

1. 根據遊客的偏好和需求，透過 ChatGPT 充當智能導遊，可以提供智能導覽和目的地推薦服務。
2. 如：根據遊客的興趣、時間和預算等因素，幫助遊客規劃行程，提供符合使用者實用的旅遊建議或符合需求的旅行，讓使用者可以更好探索旅遊目的地。

(二) 行銷與推廣：

1. ChatGPT 可以用於觀光產業的行銷與推廣活動。可以為遊客提供關於旅遊目的地的資訊、推廣活動和優惠信息，幫助旅遊機構吸引客戶並提升品牌知名度。
2. 如：透過數位智能收集和分析大量的數據，從而更好地了解遊客的偏好和需求。觀光業者亦能夠更精準提供個人化行銷，提供定制化的優惠和推薦，滿足遊客的需求。

(三) 即時服務：

1. ChatGPT 可以提供全天候的客戶支援和即時回應，使用者能夠隨時獲得即時的協助，提升他們的旅行體驗。
2. 如：提供即時且個性化的回答，協助遊客解答關於旅遊目的地、酒店訂房、航班安排、景點推薦等問題。

(四) 多語言溝通：

1. ChatGPT 具有語言翻譯的能力，可以幫助解決跨語言交流的障礙。
2. 如：提供即時翻譯服務，使遊客能夠更輕鬆地與當地人交流，增加文化交流和互動的機會。

(五) 挑戰與限制：

1. ChatGPT 在觀光產業中的應用仍然存在一些挑戰和限制。ChatGPT 作為一個虛擬助手，它無法提供與真實人類互動的情感和人際聯繫。
2. 如：可能無法完全理解和回答某些複雜問題，尤其是涉及特定地區的文化、歷史或法律等方面的問題。因此，在觀光產業中，ChatGPT 可能更適合用於輔助和支援的角色，而不是完全取代人類的角色。

四、試述下列名詞之意涵，並加以說明之。(每小題 5 分，共 25 分)

- (一) Heritage Tourism
- (二) Travel Resistance
- (三) Nonscheduled Flight
- (四) Ground Handling Agent
- (五) E-Gate

1. 《考題難易》★★★

2. 《破題關鍵》：

文化遺產觀光、觀光旅遊障礙、非定期航班、海外代理商、自動通關

3. 《使用法條》or《學說文章》or《重要爭點》：

就「文化遺產觀光、觀光旅遊障礙、非定期航班、海外代理商、自動通關」名詞解釋說明

【擬答】

(一)Heritage Tourism：

「文化遺產觀光」，是一種旅遊形式，專注於參訪和體驗具有歷史、文化或自然遺產價值的地點。文化遺產旅遊包括參觀歷史遺跡、地標、博物館、考古遺址、傳統村落、節慶活動等。

(二) Travel Resistance：

「觀光旅遊障礙」，如果一個國家核發簽證過於限制、外匯管制過於嚴格、稅額過於偏高、環境衛生不良、有種族歧視或宗教衝突等，均會直接影響到外地旅客前來觀光的意願，因此產生該國的觀光旅遊障礙。

(三)Nonscheduled Flight：

「非定期航班」或「包機航班」，針對特定的客戶需求或特殊的航空需求而設置的，如：個人、旅行團、企業或政府機構等預訂的包機航班。它可以根據客戶的要求和時間安排，提供更具彈性和個性化的航班服務。

(四) Ground Handling Agent：

「海外代理商」也就是一般所通稱的「Local Agent」，在國外也稱之為「Ground Handling Agent」，即代理地面行程安排的旅行業者，亦稱為接待代理商(Receptive Agent)。

(五)E-Gate：

入出國自動查驗通關系統(英語：e-Gate Enrollment System)簡稱自動通關，是由中華民國內政部移民署於 2012 年 1 月 1 日啟用的自助出入境服務系統，採電腦自動化方式，結合生物辨識科技，讓旅客能自助、便捷、快速的入出國。

111高普考 志光×保成×學儒 前三菁英邀你明年一同加入行政之國

# 冠軍路上 與你同行

<p><b>一般行政</b></p> <p><b>全國雙狀元</b></p> <p>高考 陳○雯 普考 李○恩</p>	<p><b>人事行政</b></p> <p><b>全國雙狀元</b></p> <p>高考 洪○茹 普考 曾○軒</p>	<p><b>戶政</b></p> <p><b>全國雙狀元</b></p> <p>高考 劉○威 普考 王○音</p>	<p><b>勞工行政</b></p> <p><b>全國雙狀元</b></p> <p>高考 宮○惠 普考 宮○惠</p>
---	---	---	---

- ★ 高考一般行政狀元陳○雯
- ★ 高考人事行政狀元洪○茹
- ★ 高考戶政狀元劉○威
- ★ 高考勞工行政狀元宮○惠
- ★ 普考一般行政狀元李○恩
- ★ 普考人事行政狀元曾○軒
- ★ 普考勞工行政狀元宮○惠

- ★ 普考戶政狀元王○音
- ★ 高考一般行政榜眼秦○婷
- ★ 高考人事行政榜眼陳○苓
- ★ 高考一般民政榜眼王○浩
- ★ 高考戶政榜眼周○彤
- ★ 普考人事行政榜眼陳○苓
- ★ 普考勞工行政榜眼林○清

- ★ 普考戶政榜眼甘○真
- ★ 高考人事行政探花蔡○宣
- ★ 高考一般民政探花吳○儀
- ★ 高考戶政探花連○誼
- ★ 普考一般行政探花柯○文
- ★ 普考一般民政探花張○珊
- ★ 普考勞工行政探花陳○菱

驚人輔考實力！熱門類科真正每3人即有2人來自志光×保成×學儒

# 過半即稱霸 錄取冠全國

<p><b>高考人事行政</b></p> <p>總錄取119人 本系列錄取96人 <b>佔榜率80.7%</b></p>	<p><b>高考一般民政</b></p> <p>總錄取27人 本系列錄取19人 <b>佔榜率70.3%</b></p>	<p><b>高考戶政</b></p> <p>總錄取17人 本系列錄取11人 <b>佔榜率64.7%</b></p>
<p><b>高考一般行政</b></p> <p>總錄取116人 本系列錄取73人 <b>佔榜率62.9%</b></p>	<p><b>高考勞工行政</b></p> <p>總錄取33人 本系列錄取20人 <b>佔榜率60.6%</b></p>	<p><b>普考戶政</b></p> <p>總錄取18人 本系列錄取13人 <b>佔榜率72.2%</b></p>
<p><b>普考人事行政</b></p> <p>總錄取73人 本系列錄取51人 <b>佔榜率70%</b></p>	<p><b>普考一般行政</b></p> <p>總錄取129人 本系列錄取73人 <b>佔榜率56.6%</b></p>	<p><b>普考勞工行政</b></p> <p>總錄取99人 本系列錄取50人 <b>佔榜率50.5%</b></p>
<p><b>普考一般民政</b></p> <p>總錄取109人 本系列錄取54人 <b>佔榜率50%</b></p>		