

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：觀光行銷學

王逸卉 老師

一、ESG 是企業的永續發展目標，其內容為何？對觀光旅遊產業的重要性及如何應用 3R 原則落實綠色旅遊？（25 分）

1. 《考題難易》★★★

2. 《破題關鍵》：

ESG、3R 原則、綠色旅遊

3. 《使用法條》or《學說文章》or《重要爭點》：

ESG 在觀光旅遊產業中的重要性、如何應用 3R 原則落實綠色旅遊

【擬答】

(一) ESG 代表環境、社會和公司治理 (Environmental, Social, and Governance)，是企業在追求永續發展和長期價值創造時應考慮的關鍵因素。

1. 環境 (Environmental)：

企業在環境方面的責任和影響，企業應評估並減少其對環境的負面影響，同時推動環境保護和可持續發展，如：減少碳排放、節約能源等。

2. 社會 (Social)：

企業在社會層面的責任和影響，企業應確保其業務運營符合社會價值觀，對社會做出積極貢獻，如：提供安全健康的工作環境，促進多元化和包容性，支持社會公益事業，並遵守勞工權益和人權等。

3. 公司治理 (Governance)：

企業管理和運營的方式和結構，企業應確保優良的公司治理，建立有效的監管和內部控制機制，以確保合法性、透明度和責任感，如：提供安全健康的工作環境，促進多元化和包容性，支持社會公益事業，並遵守勞工權益和人權等。

(二) ESG 在觀光旅遊產業中的重要性

1. 經濟發展：

觀光旅遊業是全球最大的經濟部門之一，為許多國家和地區提供了就業機會和經濟收入。

2. 社區發展：

觀光旅遊業可以促進地方社區的發展，改善基礎設施，提供公共服務，並促進文化交流和理解。

3. 環境保護：

觀光旅遊業對環境產生直接和間接的影響。因此，可持續的觀光旅遊對於保護自然資源、保護生態系統和減少碳排放至關重要。

4. 提升企業形象：

具備良好的 ESG 表現有助於建立企業的形象和聲譽，吸引更多顧客和投資者。

5. 減少風險：

有效的環境管理可以減少對資源的依賴，減少法律和規定方面的風險，避免負面的公眾關注和經營風險。

6. 開拓新市場：

公職王歷屆試題 (112 高考三級)

旅遊業企業如果能夠展示他們的 ESG 承諾和實踐，就能夠吸引更多關注 ESG 的遊客，並開拓新的市場機會。

(三)如何應用 3R 原則落實綠色旅遊

實踐綠色旅遊透過 3R 原則，即：減量消費原則 (Reduce)、重複使用原則 (Reuse) 及回收再生原則 (Recycle)，在旅遊業中應用 3R 原則，促進可持續發展和綠色旅遊實踐，如下說明：

1. 減量消費原則 (Reduce)：

養成資源重覆使用的習慣，多採用可重覆使用的商品或將使用後剩下的物品做不同的利用。如：鼓勵旅館、飯店和其他旅遊設施採取節能減排措施，如使用節能照明和設備，建立能源管理系統，並減少對非可再生能源的依賴。

2. 重複使用原則 (Reuse)：

儘量購買能夠多次使用的產品，拒絕購買用過即丟的東西。如：推動酒店和旅遊業者實行洗衣服務的選項，以減少客房每天更換床單和毛巾的頻率。

3. 回收再生原則 (Recycle)：

選擇使用再生的質材製造的產品，亦即使用過後還可透過回收的過程，重新轉換為原料或製造新的產品。如：觀光旅遊業可以鼓勵旅客和業者參與回收和循環利用活動，例如設置回收箱、提供垃圾分類指導和教育、合作推動回收計劃等。

二、行銷溝通組合 (marketing communication mix) 如何應用在即將開幕六星飯店的推廣活動上？ (25 分)

1. 《考題難易》★★★★

2. 《破題關鍵》：

行銷溝通組合、廣告、促銷、人員推銷、公共關係與公共報導

3. 《使用法條》or 《學說文章》or 《重要爭點》：

運用行銷溝通組合來達到即將開幕六星飯店的推廣活動上之廣泛的宣傳和促銷效果

【擬答】

(一)行銷溝通組合 (marketing communication mix) 也稱為推廣組合 (promotion mix)，是將組織與產品訊息傳播給目標市場的活動，主要焦點在於溝通 (communication)。其包含以下主要工具：

1. 廣告 (Advertising)、
2. 促銷 (Sales Promotion)、
3. 公共關係與公共報導 (Public Relations and Publicity)、
4. 人員推銷 (Personal Selling)。

(二)在即將開幕六星飯店的推廣活動上，可以運用行銷溝通組合 (marketing communication mix) 來達到廣泛的宣傳和促銷效果。行銷溝通組合包括以下：

1. 廣告 (Advertising)：

- (1)透過廣告可以在開幕前期開始，以建立品牌認知度並引起潛在客戶的興趣。
- (2)例如：使用不同的媒體進行廣告，如電視、報紙、雜誌、網站和社交媒體等，吸引目標客戶的注意力，強調飯店的獨特之處、豪華設施和獨特體驗。

2. 銷售促銷 (Sales Promotion)：

- (1)舉辦或設計各種促銷活動來吸引客戶入住六星飯店，吸引潛在客戶，創造話題和網絡爆紅效應。
- (2)例如：

公職王歷屆試題 (112 高考三級)

例如推出限時優惠、套餐和特價房價，以讓潛在客戶體驗六星飯店的奢華服務和體驗。

3. 人員推銷 (Personal Selling)

(1) 人員推銷可以提供個性化的服務，與客戶建立良好的關係。

(2) 例如：

了解客戶的需求，並提供定制化的解決方案，以吸引他們選擇你的飯店。

4. 公共關係與公共報導 (Public Relations and Publicity)

(1) 透過公共關係活動來舉辦媒體發布會和開幕儀式，邀請媒體、知名人士和業內專家參與。

(2) 例如：

可以舉辦媒體發布會、與旅遊業者合作舉辦活動，提高對六星飯店的曝光度和知名度。

志光×保成×學儒 穩佔高普 穩穩上榜 做你的神兵利器

113高普考進階課程

階梯式課程設計 鞏固考取實力

理論建構縱向連貫 <ul style="list-style-type: none">01 基礎班02 考前總複習班03 多循環正規班	知識運用橫向整合 <ul style="list-style-type: none">04 申論作答班05 階段複習課06 測驗易點通
--	--

依各區規劃為主，請洽全國門市

志光×保成×學儒 為你絕佳助攻

5大衝刺課程 帶你直攻113高普考

NEW 階段複習課 <p>圖像精要複習鍛鍊 把重要考點烙印腦中</p> <ul style="list-style-type: none">01 心智圖圖解運用02 透過圖解複習03 破解考題陷阱04 針對考點分析	測驗易點通 <p>埋頭苦練 不如讓老師點通學習之路</p> <ul style="list-style-type: none">01 常考題型知識強化02 易錯題型觀念釐清	總複習 <p>考點update! 時事修法update!</p> <ul style="list-style-type: none">01 關鍵考點02 最新考情03 考前複習04 短期密集
題庫班 <p>各科名師專業訓練 審題神速、答題神準 讀書精熟+答題精準=快速上榜</p> <ul style="list-style-type: none">01 題庫演練02 精準教學03 解題技巧	作文實戰班 <p>作文學得好，同時提升寫作能力與論述邏輯</p> <ul style="list-style-type: none">01 高分寫作指引02 強化論述深度03 架構分層演練04 新式作文教戰	

三、差別定價 (discriminatory pricing) 經常被用以獲得最大化的營收，試說明差別定價及其定價依據？應該具備那些條件？並舉例在觀光產業的應用。(25 分)

1. 《考題難易》★★★
2. 《破題關鍵》：
價格管理、差別定價
3. 《使用法條》or《學說文章》or《重要爭點》：
就差別定價訂定不同價格的定價方式說明及應具備條件

【擬答】

(一)差別定價是針對同一產品，依顧客特性、消費地點、時間等因素，訂定不同價格的定價方式，說明如下：

1. 依顧客特性定價：

- (1)相同的產品或服務，依顧客群的不同，而有不同的價格。
- (2)航空公司的機票也依據顧客的身份而有成人票、兒童票之分；團體票與個人票之分。旅館的房間價格也依不同顧客身份而有一般散客、商務旅客、旅行團等不同區隔之分。

2. 依消費地點定價：

- (1)儘管產品成本相同，但是所處地點或位置的差異，可能導致不同的價格。
- (2)例如：旅館的房間價格因為所在區位不同而有不同價格。

3. 依消費時間定價：

- (1)指價格因季節、日期甚至是時段的不同，而訂定不同的價格。
- (2)例如，旅館、遊樂區等觀光業在淡、旺季的收費不同。

(二)差別定價應該具備那些條件

1. 市場必須有明顯的區隔，且每個區隔市場的需求強度不同，例如國外旅客在訂房時不能使用國內旅客的優惠價。
2. 價格差異不能與相關法令抵觸，如違反公平交易法。
3. 市場區隔的管理成本不會超過因差別定價所增加的利益。
4. 差別定價不會引起顧客的反感而影響銷售收入。
5. 享有低價格的顧客無法轉售給高價市場區隔的顧客。

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

一般行政	人事行政	戶政	勞工行政
全國雙狀元	全國雙狀元	全國雙狀元	全國雙狀元
高考 陳○雯 普考 李○恩	高考 洪○茹 普考 曾○軒	高考 劉○威 普考 王○音	高考 宮○惠 普考 宮○惠
★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○菱 ★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○菱 ★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	

四、面對嚴峻的缺工問題，觀光產業應如何進行內部行銷 (internal marketing)，以有效維持顧客滿意度及降低離職率？(25 分)

1. 《考題難易》★★★

2. 《破題關鍵》：

服務行銷、內部行銷

3. 《使用法條》or《學說文章》or《重要爭點》：

以內部行銷策略可用於維持顧客滿意度並降低離職率之說明

【擬答】

(一)服務業中三種類型的行銷，分別為外部行銷、內部行銷及互動行銷等方式，其中「內部行銷」是指公司對與消費者有接觸的員工進行訓練與激勵，以使員工提供令消費者滿意的服務。

1. 內部行銷應在外部行銷之前，員工未準備好之前，就要提供好服務給顧客是無意義的。
2. 若公司能滿足員工，員工熱愛工作，並以在飯店工作為榮，就會將顧客服侍好，滿意的顧客會經常惠顧，重複的生意使公司有利潤給股東。
3. 顧客是公司獲利的來源，因此對一個致力提供高品質服務的公司而言，其內部每位員工都要實踐顧客導向。

(二)內部行銷是一個重要的策略，可用於維持顧客滿意度並降低離職率，建議策略及作法如下：

1. 員工參與和參與感：

- (1) 建立開放和透明的溝通渠道，鼓勵員工參與和參與管理決策。如：透過定期的團隊會議、員工意見調查、建立回饋機制等方式，讓員工感到他們的聲音被聽到，他們的貢獻被重視。
- (2) 與員工的良好溝通能夠提高他們的參與感和歸屬感，增加工作滿意度和忠誠度。

2. 員工培訓和發展：

- (1) 提供持續的培訓和發展機會，使員工能夠獲得必要的技能和知識，並不斷提升自己的能力。
- (2) 如：透過舉辦內部培訓課程、提供專業培訓資源、支持員工參與外部培訓計劃等方式實現，可以增加員工的價值感和成就感，並激勵員工繼續在組織中發展。

3. 獎勵和獎勵制度：

- (1) 建立公平和具有競爭力的獎勵和獎勵制度，以認可員工的優秀表現和貢獻。
- (2) 如：員工獎勵計劃、員工福利和獎金等。透過獎勵制度，可以增加員工的積極投入工作動力和工作滿意度，並同時提高員工提供優質服務與保持正向顧客滿意度方向努力。

4. 建立團隊文化：

- (1) 企業組織建立一個積極、支持和合作的團隊文化，鼓勵團隊合作和共享知識。
- (2) 如：定期舉辦活動，可以提高員工的凝聚力和團隊合作精神，共同應對挑戰，提高工作效率和品質。

5. 員工福利和工作平衡：

- (1) 提供良好的員工福利，例如彈性工作時間、家庭支持、健康福利等。
- (2) 關注員工的健康和福利可以增加他們的滿意度，降低離職率，並提高顧客滿意度。