

112 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（選試觀光日語）
科 目：觀光資源規劃
考試時間：2 小時

一、請試述交通部觀光局在民國 112 年 9 月 15 日升格為交通部觀光署之後的業務組別之變動，各組的業務與當前發展的政策目標之關係，對於觀光政策發展有何影響？（25 分）

《考題難易》：★★★

《破題關鍵》：觀光資源規劃- CHAPTER 1 對觀光休閒遊憩資源規劃

《命中特區》：規劃的概念及其重要性

【擬答】：

交通部 9 月 15 日起組織調整，觀光局 升格為署。交通部今公告處務規程及編制，其中，觀光署維持原先 6 組 6 室，但業務組、技術組、國民旅遊組，更名為旅行業組、景區發展組、旅遊推廣組；旅宿組由原先任務編組改為正式編組。觀光署首任署長由周永暉接任，他過去擔任觀光局長任內曾積極布局日本、韓國、東南亞市場，2017 年至 2019 年更讓台灣每年達千萬旅客來台。當前觀光局以衝刺國際觀光客為重要目標。此外，此次組織更名成立「景區發展組」，將跨部會整合風景區發展。

9 月 15 日 觀光局 升格為署後，2023 年後疫情時代是觀光產業調整體質的關鍵期，調整布局以永續、綠色旅遊為方向，透過「打造魅力景點、整備主題旅遊、優化產業環境、推展數位體驗及廣拓觀光客源」等 5 大策略，以「品質旅遊 軟硬兼備」創造「臺灣好魅力」、「政策引導 跨域整合」展現「臺灣好多元」、「轉型優化 鏈結產業」提升「臺灣好服務」、「數位應用 智慧行旅」便利「臺灣好暢遊」、「網路聲量 精準行銷」開創「臺灣好集客」展現臺灣五好新氣象。

(一) 打造魅力景點，盤點臺灣整體觀光資源，訂定區域旅遊主軸，並打造國際魅力景區，營造地方魅力景點，優化地方景點及廊帶旅遊環境品質，維護及宣導旅遊安全，整備景區通用環境，以落實永續、整合、優質之理念。

(二) 整備主題旅遊，整合觀光圈資源，加強跨域合作，精進特色觀光主題活動，如台灣燈會、台灣仲夏旅遊節、台灣自行車旅遊節、台灣好湯等，及露營、水域活動、國家綠道等新興遊憩活動管理；推廣多元主題遊程，包含觀光圈區域旅遊、樂齡及金質旅遊等主題產品，帶動國內旅遊風潮。

(三) 優化產業環境，持續提升觀光產業創新服務，加強從業人力媒合及專業職能訓練、規劃 113 年自辦導領人員評量制度；推廣星級旅館評鑑新制、自行車友善旅宿、環境教育場域、綠色環保旅宿等永續認證，以精進產業服務質量。

(四) 推展數位體驗，強化觀光資料匯流，建置觀光大數據平台，完備網站應用服務；推動景區數位管理，導入熱門景區人流/車流管理機制及景區 AR、VR 旅遊互動實境體驗及 4K 觀光即時影像，提供完善旅遊服務及數位體驗，滿足旅客旅行前、中、後需求；強化 i-center 品牌化，辦理觀光景點公共運輸提升及推動台灣好行、台灣觀巴轉型智慧旅運，提供旅客一站式交通及數位訂票、多元支付等觀光服務。

(五) 廣拓觀光客源，鼓勵開發特色新遊程，拓展國內旅遊市場熱潮，做為後續推展國際觀光的基礎。檢視臺灣觀光品牌未來性及延伸效益，推廣區域觀光發展組織整合資源，並配合國

公職王歷屆試題（112 地方特考）

境解封，辦理特定客群獎助、過境半日遊、好禮大相送及「加速擴大吸引國際觀光客方案」等專案促銷活動積極攬客，持續透過網路聲量、創新多元行銷臺灣品牌，加速提升國際來臺市場復甦及成長機會。

二、何謂鐵道觀光？臺灣鐵路管理局（臺鐵）近年發展有關觀光列車的車種與旅行社的合作，請以鳴日號為例，分析對於串聯觀光景點發展的效益。（25 分）

《考題難易》：★★★★

《破題關鍵》：觀光資源規劃-CHAPTER 15 觀光資源景觀計

《命中特區》：景觀資源轉換為觀光休閒遊憩資源

【擬答】：

看準鐵道運輸對於觀光發展的重要性，交通部成立「鐵道觀光推動小組」，臺鐵並已配合規劃打造一系列五星級的觀光車隊，首度導入美學，成功改造的觀光列車「鳴日號」，2022 年前還將陸續推出多款不同風格的觀光列車，包括藍皮解憂號、海風號、山嵐號、及未來頂級豪華的「鑽石寢臺」列車，屆時臺鐵車隊將呈現嶄新亮麗的風貌，引領風騷。2020 年全球因受肺炎疫情影響，旅遊業也連帶遭受全所未有的衝擊與挑戰。因邊境管制，國人旅遊地點從國外轉到國內。而向來在國際旅遊市場深受歡迎鐵道旅遊，也移轉到國旅市場，這股熱切需求也正是旅遊商機。臺鐵是世界上唯一環島的鐵路，路網綿密且深具特色，過去營運以交通運輸為主，現在臺鐵要積極拓展鐵道旅遊市場，讓未來國外觀光客來臺灣旅遊，可想到以雙鐵為主軸，透過區域觀光聯盟，帶動未來觀光立國，這是讓臺灣從防疫大國變成觀光大國的契機。

未來臺鐵還將規畫主題風格觀光車站、盤點鐵道觀光路線；期盼藉由鐵道串聯旅遊、人文與美食等相關產業，共同推動鐵道觀光，讓旅客能深度體驗臺灣多元文化，再創臺灣觀光新魅力。

臺鐵旅遊觀光景點發展的效益方向發展

1. 火車復興：推動鐵道觀光成為旅遊主流形式

近年來歐洲各國環保意識抬頭，相關單位與人士以氣候變遷的角度，提出恢復夜行列車的遊說行動。強調減少碳排放，火車比飛機更能減輕地球的負擔。而臺灣的鐵路路網綿密且深具特色，要快速的有高鐵、要環島的有臺鐵、要看高山的有阿里山森鐵，還有深具歷史意義的糖鐵，如此多元精采的鐵道，「2022 臺灣鐵道觀光旅遊」當然能與世界無縫接「軌」！

2. 優化升級讓臺鐵成為美好旅遊的連結點

建構完善大眾運輸及旅遊服務資訊中心，即是建立一個以鐵道運輸為骨幹的旅遊系統。臺鐵局攜手雄獅旅遊集團一起打造南港、新烏日、新左營、花蓮、枋寮等 5 個鐵路公路聯運的區域轉運中心。未來從各車站節點出發，讓臺鐵成為美好旅遊的連結點。

3. 異業結盟，即場站、車輛、路線、服務，升級大躍進

建立專屬觀光車隊陸續登場，形塑未來火車將不只是運輸工具，而是旅遊的目的地。除了觀光車隊升級，車站服務場域也將全面升級。未來我們將配合區域轉運中心打造 4 個禮賓候車室，同時也在枋寮站打造一個藍皮夢幻基地。另外也進行南迴車站改善計畫，以美學打造 8 個車站（南州、佳冬、內獅、加祿、大武、金崙、太麻里、知本），將南迴線各站連結成最美的微笑曲線。在支線上，導入美學設計重新打造具有魅力特色的觀光旅遊支線，包括集集、內灣、平溪 3 條支線以及舊山線。

4. 區域整合，即結合食宿遊購行之鐵道旅遊產品共同推廣

未來我們將藉由旅行社專業經營管理能力，帶領臺灣鐵道觀光風潮，以鐵道觀光來鏈結臺灣各地觀光資源，並以深度、在地旅遊產品展開更多層次的交流，打造更多元豐富的鐵道旅遊生態圈，共同推廣。除了深耕國內市場外，也為疫情結束後做準備，以全力擴展 Inbound 旅遊市場。

三、面對 2025 年即將邁入超高齡社會，交通部觀光署將推出「鳳金旅遊」，請試述面對銀髮樂齡者的旅遊規劃，應如何確保其團體旅遊的服務品質管理？（25 分）

《考題難易》：★★★

《破題關鍵》：觀光資源規劃- CH 08 觀光休閒遊憩市場調查

《命中特區》：遊客類型與特性

【擬答】：

台灣即將在 2025 年進入高齡化社會，面對即將襲來的高齡化浪潮，各行業都應及早做好準備。為協助台灣旅遊業轉型開拓全新藍海市場，交通部觀光署在高雄、台北，徵集旅行業、旅宿業、觀光遊樂產業、觀光工廠、醫療照護業、大專院教觀光科系教師等觀光相關從業人員，參加「鳳金樂齡旅遊工作坊」共同討論高齡化市場轉型議題。

觀光署提出的「鳳金樂齡旅遊」，預定今年的發展將會朝向「標章認證」，並且加強「行銷推廣」，讓更多觀光產業投入樂齡旅遊市場。台灣社會面對高齡比重快速增長，除發展長照經濟之外，亦須解決高齡人士社會連結與學習交流之議題，並在交通、住宅等設施規劃高齡者使用便利性。因此旅行社在規劃「樂齡旅遊」時，應滿足硬體方面的無障礙空間規劃，並透過旅遊維繫高齡者的社會連結；增加人際互動。「老有所用」台灣邁入後高齡化社會後的唯一解答，讓長者在不受年齡限制，依然能夠樂活生活，旅行業身為「生活產業」中不可或缺的一環，重視樂齡消費者的需求，就是開拓新藍海的其中關鍵。

此外，為樂齡族量身打造旅遊行程，鼓勵他們走出戶外，持續參與社會各項事務，不僅是商業考量，更是為了讓整體社會在邁入高齡化後，依然能夠保持活力。

發展樂齡旅遊首要工作需要先描繪消費者輪廓，建立概念「樂齡長者並非行動不便者」，社會上有許多需要更多關注的對象，大致分為「孕、幼、老、輪」，各群體間的需求不同。針對老年人口，他們的需要是「社會互動」及「自我肯定」。

結合社群經營 形成固定客源:未來隨著台灣社會的人口老化，越來越多就業者退休離開職場，便失去與社會連結與互動。可以透過團體旅遊，安排針對樂齡族設計的旅遊行程，鼓勵樂齡族走出戶外、在旅行中結識相伴好友，形成團體後，還能夠再變成回頭客。

在設計樂齡旅遊產品時，會將「感受度」放在首位，每一條旅遊路線、餐飲、住宿，皆經過親自勘查。面對「亞健康」的樂齡旅客而言，依然擁有一顆年輕的心，渴望到世界各處走走看看。首先，要協助他們完成旅途前，協助旅客進行體力訓練，確保所以旅客都能完成報名行程。在行程出發前，必會舉辦行前說明會，以「行前說明會」，提前讓參團旅客熟識，旅途剛開始就能更快進入狀況，享受旅遊樂趣。

最後，在旅途中儘量減少行程安排，提高景點的服務品質，確保硬件設施符合樂齡者的生活習慣，若旅客需要也會在團體中隨行醫護人員。樂齡旅遊市場有固定的條件限制，旅遊趨勢將會走向「精緻小團」、「客製化」發展，目前出團人數約落控制在 6~10 人之間，唯有掌控人數才能讓每位旅客得到相應的照顧。



觀光行政高分上榜

111 高考 (選試觀光英語)	111 普考	110 高考 (選試觀光英語)	110 普考	111地特三等 (選試觀光英語)	111 普考	110 高考 (選試觀光英語)
全國狀元	全國狀元	全國狀元	全國狀元	花東區狀元	全國榜眼	全國榜眼
徐○嘉	張○雅	施○綸	施○綸	林○萱	吳○均	張○婷

111地特三等 (選試觀光英語)	111地特三等 (選試觀光英語)	111地特三等 (選試觀光英語)	111 高考 (選試觀光英語)	112 高考 (選試觀光英語)	111 高考 (選試觀光英語)
台北市榜眼	台中市榜眼	花東區榜眼	全國第四	全國第六	全國第六
周○凱	張○慈	林○萱	吳○菱	蘇○人	張○雅



下一位就是你



高普雙榜首 有幸考上觀光行政雙榜首，非常感謝全體老師及服務人員，不僅服務態度良好、迅速，各項教材、隨堂筆記、線上服務也相當完備、詳盡，讓我在備考期間多了很多信心。

施○綸 高考觀光行政(選試觀光英語) 全國狀元 + 普考觀光行政 全國狀元



學姐準備技巧大公開



觀光學&觀光資源規劃此兩科目內容非常活，故除了老師在課堂上講解的課程內容與生動的觀光相關實例外，建議可上觀光局網站多了解最新政策方向、推動活動、施政重點等。

旅運經營學需背誦的內容繁多，老師已系統化條列科目內容，也將歷屆考題以主題方式完善整理於講義中，只要跟著老師的腳步，好好複習課程內容就不用太擔心。

一年考取 非本科考取

蔣○妤 112 高考觀光行政(選試觀光英語)



想了解更多準備技巧？

歡迎至 志光.學儒.保成 全國門市洽詢

四、何謂遊憩承載量？請用遊憩承載量衝擊面向的四個類別，分別說明對於小琉球發展觀光之影響？並討論適當的管理策略。（25 分）

《考題難易》：★★★★★

《破題關鍵》：觀光資源規劃-CH 08 觀光休閒遊憩市場調查

《命中特區》：遊憩滿意度

【擬答】：

「承載量」的概念源起於生物學領域，應用於牧場與野生動物之經營管理事宜，其目的在維持自然資源於長期穩定之運作狀況。1963 年應用此概念於戶外遊憩領域，提出「遊憩承載量」一詞，並定義其為：「開發與使用的程度超過此一程度時，大量的遊客將直接導致遊客平均滿意程度的下降。」

(一)生態承載量

考量遊憩活動對環境的影響，不超過生態系之復原能力。係以生態環境受遊憩活動干擾的程度為評估標準。動植物群落之影響（物種、棲地之組成與變化情形）、保護區佔整體海岸之長度或面積比例、土壤侵蝕率、地質敏感度、廢棄物管理、污水處理能力、水資源消耗量等

(二)實質承載量

關注一空間範圍內，可以容受的遊客總數。通常指在任何時間點下，可以允許的遊客人數。係以空間範圍作為遊憩使用量之評估標準。可遊憩面積、容許遊客密度、瞬時遊客量、每日遊客量等。

(三)社會承載量

關注旅遊發展所造成的社會文化影響。包括遊客的感受、在地社區及整體社會對於旅遊發展的態度。係以人們的感受作為評估標準。遊客可接受之擁擠度、遊客滿意度、在地社區對旅遊活動的容忍度等。

(四)設施承載量

人為設施的承載限度。係以人為設施之利用程度作為評估標準。各項海洋遊憩活動應有之裝配（含安全設備）及其他必要之公共設施（如淋浴、更衣、廁所、安全範圍區隔線、步道、休息浮台、救生急救站、浪板放置架、停車場、停靠碼頭、卸船設施、露營區、接待床位及其量體等

位處大鵬灣國家風景區的琉球鄉（又稱小琉球），近幾年吸引越來越多的遊客湧入，但無限制開發最終只會使得這個美麗的小島被破壞，造成難以復原的災難。為了不讓島內生態資源持續被破壞，小琉球目前正積極發展成為低碳觀光島嶼，且當地業者們利用島內生態及景觀資源，推廣生態旅遊活動，這不僅提供了遊客環境教育解說，同時也讓套裝行程之口碑增值。若不破壞當地的資源且又能讓遊客獲得滿意體驗，將以遊憩承載量就（1.生態承載量 2.實質承載量 3.社會承載量 4.設施承載量）來適當的管理策略，小琉球合法民宿僅 60 間左右，且民宿床位大於交通船之人數、男廁多於女廁、無障礙廁所並非劃分在男女廁內之空間、僅在業者旁邊有私人搭設之沖水設施等，適逢週休二日及假日期間不應再加開班船，以控管登島人數，並且隨時修正目前所設定之容許承載量是否合乎遊客及生態環境之承受力，且現有設施已不符合現代遊客高標準之需求，若在設計上能注入小琉球當地特色及生態手法，更能提升小琉球之遊憩吸引魅力。