

113 年公務人員普通考試試題

類 科：觀光行政

科 目：旅運經營學概要

王逸卉老師

一、臺灣為 AI 大國，請申論旅遊電子商務的主要功能。(25 分)

1. 《考題難易》：★★★普通
2. 《破題關鍵》：B2C 交易模式、智慧觀光
3. 《學說文章》：B2C 交易模式、政府提升觀光產業科技化

【擬答】

旅遊電子商務的主要功能：

(一)B2C 交易模式：

1. 直接銷售給消費者：B2C 旅遊電子商務模式直接將旅遊產品或服務提供給最終消費者，無需經由中間商或分銷商，提升了交易效率並降低了成本。
2. 電子商務網站的運作：旅遊散客可以透過網路瀏覽和獲取旅遊目的地資訊，並在網站上自主設計旅遊活動日程表，預訂飯店、車船機票，或報名參加旅行團，使旅遊安排更加靈活和個性化。
3. 交易的多樣性：B2C 旅遊電子商務不僅包括消費者自主設計行程的模式，還包括旅遊企業對旅遊者拍賣旅遊產品，由電子商務網站提供仲介服務等，增強了市場活力。
4. 方便的線上預訂功能：提供簡便易用的線上預訂功能，讓消費者能夠隨時隨地進行交易，提高了交易的方便性和效率。
5. 全球應用最廣泛的電子商務形式之一：透過 B2C 旅遊電子商務網站訂房、訂票已成為當今世界應用最廣泛的電子商務形式之一，顯示出其巨大的市場需求和潛力。

(二)政府提升觀光產業科技化：

1. 觀光科技與科技觀光：新創科技如虛擬實境（VR）與擴增實境（AR）技術的應用，提供了更加豐富和身臨其境的旅遊體驗。同時，推動環境教育和永續發展，支持業者應用綠色技術與能源，降低對環境的影響。
2. 建置數位分身與觀光雲：建立觀光雲資料共享平台，提升旅客重遊率，降低成本、避開災害、減低旅遊障礙，提供全面的智慧旅遊解決方案。
3. 擴大觀光產業數位化應用範圍：透過觀光產業健檢、協助媒合科技業者，逐步輔導觀光產業導入數位化服務，降低人力成本、提升服務品質、增加行銷曝光及創新互動體驗。
4. 鼓勵旅宿業智慧化經營管理：鼓勵旅宿業者導入自助式入住櫃台、企業資源管理（ERP）或飯店管理（PMS）等系統，並透過國內外訂房平台進行銷售，提升經營管理效率。
5. 推動行政程序簡化與資訊化：推動申辦與行政作業程序資訊化，提供線上辦理服務，簡化手續，提高辦理效率。
6. 協助觀光遊樂業智慧化經營管理：導入聯合數位會員平台，蒐集及分析消費數據，進行精準行銷與永續發展，提升遊客重遊率。
7. 加強輔導觀光產業個人資料保護：宣導及辦理個人資料保護講習，維護消費者權益。

旅遊電子商務的主要功能包括提供便利的線上預訂、克服地域分散、促進市場活力和提升服務品質等。結合科技創新，推動智慧旅遊和數位化管理，有助於實現永續發展和提高產業競爭力。

二、導遊是能讓旅遊成功的靈魂人物，請說明其必備條件（15 分）及解說技巧。（10 分）

1. 《考題難易》：★★★普通
2. 《破題關鍵》：導遊人員素質與具備條件及解說技巧
3. 《學說文章》：導遊必備條件、解說技巧

【擬答】

導遊主要負有帶領旅客觀光及參觀當地名勝之責，提供知識和資料及必要之服務，而賺取酬勞，如何能成為一個成功的導遊，的確不是一件容易的事，根據過去的經驗，除了個人的個性與志向之外，如果能具備下列的條件越多，則成功的機會也就越大。

(一)導遊必備條件：

1. 淵博的學識：導遊接觸的旅客來自不同背景，需具備多方面的知識。需不斷學習和更新知識，熟悉各地風光名勝、歷史文化等，並具備良好的外語能力以進行有效溝通。
2. 高尚的情操：導遊的言行舉止直接影響旅客的旅遊體驗。保持端莊儀表 and 優雅風度，遵循守時、守分、守法的精神，對旅客一視同仁。
3. 恢宏的氣度：導遊需處理各種突發情況和旅客不同需求。公平接待每位團友，保持心平氣和，運用機智處理旅遊過程中的不愉快或糾紛，站在旅客立場設想並協助達成願望。
4. 敬業樂群的精神：導遊是旅客在異地最親近的朋友，需建立信任感。以誠正篤實的服務精神，消除旅客的不安和緊張感，發自內心的真摯與熱忱，保持品德言行的一致性，獲得旅客的絕對信任。

(二)導遊解說技巧：

1. 克服心理壓力的技巧：

- (1) 聚焦與擴展：開始解說時注視某一友善的團員，逐漸擴展到其他成員，控制全場。
- (2) 一體之概念：認識到旅客期望完美的旅遊經驗，導遊努力回應，旅客會成為助力而非阻力。
- (3) 化緊張為良師益友：事先規劃條例式的大綱，隨身攜帶以備應用。
- (4) 經驗的累積：完美工作需經驗累積，不斷努力，自然達成完美。
- (5) 自信的動力：自信面對工作，臨陣不亂，按部就班，提升信心。

2. 解說內容應注意事項：

- (1) 內容深入性：熟悉所解說事物，能進一步說明，尤其對景點之典故、原委、來源等。
 - (2) 資訊正確性：確保資料來源正確，避免隨性發揮，定期更新資訊。
 - (3) 滿足對象需求：解說內容應滿足團友需求，不要曲高和寡，使聽眾感到乏味。
 - (4) 保持內容簡潔：解說內容應適當、生動，化繁為簡，避免拖泥帶水。
 - (5) 發揮個人特色：將資料鮮活化，創造解說特色及魅力，展示專業知識。
- 作為旅遊成功的靈魂人物，導遊需要具備專業知識、語言能力、人際關係能力、時間管理能力、應變能力和良好的健康狀況。導遊需掌握引人入勝的故事講述、互動式解說、情感共鳴、語速與語調調整、以及有效的身體語言運用等解說技巧。這些條件和技巧相輔相成，共同確保遊客能夠享受一次愉快而充實的旅程。

三、請說明旅行社類型及其未來經營發展方向，（9 分）並說明中小型旅行社應如何確立自己的業務重點。（16 分）

1. 《考題難易》：★★★普通
2. 《破題關鍵》：旅行社類型、中小型旅行社經營模式
3. 《學說文章》：規模結構變革、中小型旅行社的業務重點確立

【擬答】

(一)旅行社未來經營發展方向：旅行社可以依其規模、服務內容及市場定位進行分類。主要分為大型旅行社（綜合）、中型旅行社（甲種）和小型旅行社（乙種）。

1.規模結構變革：

(1)大型化：大型旅行社將通過擴大經營規模、提高市場佔有率和加強品牌建設來降低成本和提升競爭力。大型旅行社可能會與其他行業或企業進行跨界合作，利用大企業的資源和渠道擴展業務。

(2)中小型化：中小型旅行社將專注於提供個性化、定制化的服務，以滿足特定市場或客戶群體的需求。旅行社將更加靈活，能迅速應對市場變化和客戶需求的轉變。

2.網路行銷：隨著網際網路和電子商務的普及，旅行社將更加依賴網路行銷和線上服務。通過網路平台，旅行社可以更便捷地向客戶提供資訊、接受預訂並進行售後服務，提升整體運營效率和客戶滿意度。

3.顧客服務與忠誠度管理：旅行社需更加重視現有客戶的維護和服務，以提高客戶的忠誠度和重複消費率。提供個性化的服務、針對常客推出優惠計畫以及建立完善的客戶關係管理系統。

4.產品多元化與精緻化：為滿足市場多樣化需求，旅行社需設計和推出更多元化、精緻化的旅遊產品。針對不同客群（如銀髮族、年輕人、家庭）設計專屬行程，提供文化旅遊、生態旅遊、休閒度假等特色產品。

5.科技應用：旅行社應加強科技的應用，提高運營效率和服務品質。例如，利用全球定位系統（GPS）和行動應用程式提供實時資訊和導航服務，通過虛擬實境技術（VR）提供線上旅遊體驗等。

6.市場區隔與個性化服務：隨著消費者需求的差異化和個性化，旅行社需根據不同市場區隔提供定制化服務和產品，滿足特定群體的需求。針對商務旅客、女性旅客、家庭旅客等設計專屬行程和服務。

(二)中小型旅行社的業務重點確立：

1.專業化服務：中小型旅行社應根據自身資源和優勢，專注於特定領域或市場，提供專業化服務。例如，專注於生態旅遊、文化旅遊、冒險旅遊等特色領域，建立專業形象和口碑。

2.客戶關係管理：建立和維護良好的客戶關係，提供個性化服務和差異化產品，以提高客戶滿意度和忠誠度。包括建立完善的客戶資料庫，針對不同客戶需求提供專屬服務和優惠。

3.靈活經營：中小型旅行社應具備靈活應變的能力，快速響應市場變化和客戶需求。例如，根據季節性需求調整產品和行程，推出短期促銷活動等。

4.合作夥伴關係：與其他旅遊相關企業（如航空公司、酒店、景區等）建立合作夥伴關係，共同開發和推廣旅遊產品，實現資源共享和互利共贏。

5.數字化轉型：中小型旅行社應積極採用數字化工具和技術，提高運營效率和服務品質。例如，利用在線預訂系統、自動化行銷工具、社交媒體平台等進行宣傳和銷售。

旅行社將面臨市場需求多樣化、科技快速發展和競爭加劇的挑戰。大型旅行社需通過規模擴大和品牌建設提升競爭力，中小型旅行社則需專注於提供專業化和個性化服務，靈活應對市場變化，確立自身的業務重點。通過數字化轉型、加強客戶關係管理和建立合作夥伴關係，旅行社將能在激烈的市場競爭中脫穎而出。

四、試述下列名詞之意涵：(每小題 5 分，共 25 分)

(一)特約導遊

(二)芝加哥公約

(三)All-Inclusive Ready-Made Tours

(四)IATA Clearing House

(五)第一航權

1. 《考題難易》：★★★普通

2. 《破題關鍵》：導遊、國際民航條約、旅遊型態、清帳計畫、航權

3. 《學說文章》：導遊、國際民航條約、旅遊型態、清帳計畫、航權

【擬答】

(一)特約導遊：

導遊人員指專業從事帶領和解說觀光旅遊活動的專業人員。為遊客提供深入的景點介紹和文化解說，並確保整個行程的順利進行。而依導遊人員管理規則，導遊人員應依僱用之旅行業或招請之機關、團體所安排之觀光旅遊行程執行業務，非因臨時特殊事故，不得擅自變更。

1. 僱用之旅行業（專任導遊）：指與導遊人員簽訂勞動合同的旅行社或旅行公司。負責制定旅遊行程並提供相應的服務。

2. 招請之機關、團體（特約導遊）：指政府機關、學校、企業或其他團體，邀請導遊人員為其組織的旅遊活動提供專業導覽服務。

(二)芝加哥公約：

1944 年在美國芝加哥成立，根據國際民航條約（芝加哥條約）而成立的政府之間的國際組織，其設立宗旨為：

1. 謀求國際民間航空的安全與秩序。

2. 謀求國際航空運輸在機會均等的原則下，保持健全的發展及經濟的營運。

3. 鼓勵開闢航線、興建及改建機場與航空安保設施。

4. 釐訂各種原則及規定，經各會員國的合作，推進國際民航業務之發展。

(三)All-Inclusive Ready-Made Tours：

現成遊程（Ready-Made Tour）：旅行社以其本身的關係、經驗、能力、本身觀點及市場需要等各有利因素，所擬訂出來一定的旅行行程。因各種因素雷同，因此目前各旅行所安排的行程其內容均大同小異，行程以大量生產、大量銷售為原則，價格較為低廉此符合大眾需求。

(四)IATA Clearing House：

是由國際航空運輸協會（IATA）建立和管理的一個機構，負責航空公司之間的財務結算。它提供一個集中的平台，幫助航空公司簡化和加速其相互之間的交易和支付。

(五)第一航權：

第一航權—飛越權：指 A 國航空公司的飛機有權飛越 B 國領空，前往第三國，但是不得降落或停留。因此班機飛越他國領空而不在該國境內降落，航空公司須取得第一航權。

志光×學儒×保成 前三菁英邀你明年一同加入行政之國

冠軍路上 與你同行

人事行政

全國雙狀元

高考 林 ○、普考 鍾○玲

- ★高考一般行政狀元趙○芝
- ★高考一般民政狀元李○誠
- ★高考人事行政狀元林 ○
- ★高考勞工行政狀元馬○凌
- ★高考戶政狀元張○昀
- ★普考一般民政狀元余○岑
- ★普考人事行政狀元鍾○玲

一般民政

全國雙狀元

高考 李○誠、普考 余○岑

- ★普考勞工行政狀元李○琳
- ★高考人事行政榜眼林○樺
- ★普考一般行政榜眼陳○貞
- ★普考一般民政榜眼李○誠
- ★普考勞工行政榜眼李○甄
- ★普考戶政榜眼唐○芯
- ★高考人事行政探花陳○淳

勞工行政

全國雙狀元

高考 馬○凌、普考 李○琳

- ★高考勞工行政探花朱○慧
- ★高考戶政探花辜○甄
- ★普考一般行政探花端○勤
- ★普考一般民政探花吳○誠
- ★普考人事行政探花林 ○
- ★普考勞工行政探花林○蓓
- ★普考戶政探花李○萱

志光×學儒×保成

穩佔高普 穩穩上榜 做你的神兵利器

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

- 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

- 04 申論作答班
- 05 測驗常考易錯

依各區規劃為主，請洽全國門市