

113 年公務人員普通考試試題

類 科：觀光行政
科 目：觀光學概要
考試時間：1 小時 30 分

劉謙老師

一、試述下列名詞之意涵：

- (一) receptive service operator (RSO) (7 分)
- (二) tailor-made tour (7 分)
- (三) rack rate (6 分)
- (四) mass tourism (5 分)

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. 《考題難易》：★★☆☆☆2. 《破題關鍵》：觀光學教材內容的英文名詞為主破題關鍵3. 《使用法條》or《使用學說》：應用觀光學教材內容的英文名詞解釋即可。4. 《命中特區》：觀光學教材內容 |
|--|

【擬答】

- (一) receptive service operator (RSO) (7 分)

接待服務業者 (RSO)：例如飯店接待服務人員搭起了飯店和顧客之間的橋樑，他們盡可能地滿足顧客需求，並在顧客入住期間增添驚喜，讓顧客的體驗更加豐富。

- (二) tailor-made tour (7 分)

客製化旅遊：近年在國內逐漸蔚為風潮，依照個人需求量身打造專屬行程，從交通、住宿、到餐食…等，提供全面而周到的服務量身訂做旅遊，以及從溝通行程至歸國，全程細膩專屬旅遊貼心的服務。

- (三) rack rate (6 分)

基本房價：未做任何折扣之前的現行價格，亦即原價。

- (四) mass tourism (5 分)

大眾旅遊：首先是指旅遊活動參加者的範圍已擴展到普通的勞動大眾。大眾旅遊的另外一層含意則是現代旅遊活動開始形成以有組織的團體包價旅遊為代表的大眾型旅遊模式，並且形成廣大民眾中佔支配地位的旅遊形式。

二、請論述觀光資源、觀光市場、觀光服務三個面向與觀光事業發展的關係為何？(25 分)

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. 《考題難易》：★★★★☆2. 《破題關鍵》：依觀光學教材內容的 CH2 觀光資源、CH5 觀光市場、CH3 觀光服務產業，各項綜合性回答為破題關鍵。3. 《使用法條》or《使用學說》：觀光客的心理行為、消費行為模式。4. 《命中特區》：觀光學教材 CH2 觀光資源、CH5 觀光市場、CH3 觀光服務產業 |
|--|

【擬答】

觀光是綜合型的產業，是由服務觀光客的觀光業者以及促成觀光資源供需的交易平台所構成。觀光客、觀光服務業者、交易平臺三者合起來即所謂的觀光市場。觀光資源是商品，觀光業者透過交易平臺成為賣方，而觀光客就是消費者。交易後產生的觀光行為影響了觀光產業的發展，而觀光產業的營運發展則促進地方經濟的繁榮。

除了觀光客的觀光行為之外，對於觀光政策與組織、觀光規劃以及影響近代觀光方式的觀光科技加以討論。觀光發展所建構的觀光城鄉發展時需低負面衝擊，並經由政府政策規範觀光朝向生態觀光、永續旅遊發展。協助地方建立觀光市場並經營管理觀光資源及觀光服務事業；同時協助地方發展、觀光解說、觀光遊程、及觀光行銷。

利用觀光地區的環境、產業及活動等資源做為觀光遊憩使用，就是所謂的資源供給，這

公職王歷屆試題 (113 普考)

些資源展現了當地人文與自然的獨特性、景觀性及藝術性、產業特殊性，有此地方的慶典活動則展現當地的地方特色，提供觀光客分享、參與、體驗和欣賞的觀光遊憩機會。因此，觀光學是研究觀光客（需求者）、觀光資源（供給者）以及觀光業者（提供觀光的中介服務者）三者之間的關係；包括觀光客的心理行為、消費行為；觀光資源的類型、規劃與經營管理、觀光業者的服務類型與經營管理。

觀光是由時間、空間以及人所組合而成，是一種「人」在一定時間內在空間移動的行為。

「人」可以是「觀光客」也可以是「服務者」，觀光客則有國內觀光客和國際觀光客。空間的主要組成元素是觀光地區中群居的生活型態及生活環境如群聚成為社區、聚落、城市以及自然未經人為雕塑的環境空間，這些空間內容包含建築空間、室內外環境空間和環境特色；而人文歷史、古蹟、遺址都因時間過程變得稀有和珍貴。時間和空間組合成觀光行程，例如利用三天兩夜從事觀光活動：觀光客購買了套裝行程後，搭乘交通工具前往觀光地區進行旅遊並接受當地居民所提供的各項服務、體驗當地生活型態，實地參與感受當地的民情風俗，這樣的過程就是觀光，觀光地區也因為提供觀光服務而獲得報酬，發展了地方的觀光事業體。

三、請說明觀光服務業裡，典型的一階、二階、三階配銷通路的差別。（25 分）

- 1.《考題難易》：★★★★☆☆
- 2.《破題關鍵》：依觀光學教材內容的 CH10 觀光行銷規劃，觀光商品的間接通路為破題關鍵
- 3.《使用法條》or《使用學說》：行銷通路管理學
- 4.《命中特區》：觀光學教材內容的 CH10 觀光行銷規劃，觀光商品的間接通路

【擬答】

觀光旅遊服務業通路階層數，所謂通路階層，指使產品及所有權往最終消費者手中移動（前向通路）的中間商所構成的一個階層，其中的每個中間商都是一個通路階層。另外，我們將扣除觀光旅遊業（製造者）與最終觀光客（消費者）後，通路的中間階層數目，稱為通路階層數。

(一)零階通路

又稱直接行銷，係由觀光旅遊業（製造者）與最終觀光客（消費者）所構成。在零階通路中，係由觀光旅遊業（製造者）直接將產品銷售給最終觀光客（消費者）。

(二)一階通路

除外觀光旅遊業（製造者）與最終觀光客（消費者），再加上一層中間機構，在消費品市場通常是零售商，在觀光市場則通常是銷售代理商或者經紀商。

(三)二階通路

係在觀光旅遊業（製造者）與最終觀光客（消費者）間再加上兩層中間機構，在消費市場通常是批發商和零售商，在觀光市場則通常是旅遊業配銷商與旅遊業經銷商。

(四)三階通路

包括三層中間機構，即觀光產品的批發商與零售商之間還有一層中盤商；大型觀光旅遊業通常不直接銷貨給零售商，而是透過其間的中盤商轉售。

四、假設你是觀光產業裡某個事業的經營者，你會採取何種策略來提升自己的競爭力？請以 Michael Porter 的競爭策略（competitive strategy）論點詳細說明之。（25 分）

- 1.《考題難易》：★★★★★
- 2.《破題關鍵》：依觀光學教材內容的 CH5 觀光市場、CH7.觀光事業經營管理規劃論述，為破題關鍵
- 3.《使用法條》or《使用學說》：麥可·波特(Michael Porter 的競爭策略)
- 4.《命中特區》：教材內容的 CH5 觀光市場、CH7.觀光事業經營管理規劃

【擬答】

我是觀光產業裡某個事業的經營者，我會採取目標集中策略來提升自己的競爭力。將目標顧客專注於一群而不是全部。如果把競爭策略放在針對特定的觀光顧客群、某個觀光產品鏈的一個特定區段或某個地區市場上，專門滿足特定觀光市場的需要，就是集中化策略。

麥可·波特(Michael Porter 的競爭策略)：成本導向、差異化、集中化，麥可·波特所提出的競爭策略有三種選擇，分別是「成本導向」「差異化策略」「目標集中策略」。觀光事業的經營者要獲得相對的競爭優勢，就必須做出策略選擇；觀光事業的經營者若未能明確地選定一種策略，就會陷入窘境。策略形成的本質，本來就是為了應付競爭所需。

(一)成本導向

要有效降低成本具體的做法通常是靠規模化經營來實現。而要實現規模化則需要以量為首要考量。在激烈的市場競爭中，處於低成本觀光事業的經營的公司，將可獲得高於所處產業平均水準的收益。

(二)差異化策略

差異化可以透過許多方法達成：

1. 產品（資源特色、行程安全性、旅客適用性、可靠性、行程設計）
2. 服務（交通運送、服務訓練、服務諮詢、餐旅服務）
3. 人員（服務能力、禮貌、旅遊業信用、可信賴度、回應速度、溝通能力）
4. 形象（標誌、文字及聲光媒體、氣氛、活動）

(三)目標集中策略

比較具體的說法是觀光產業『市場定位』。將目標顧客專注於一群而不是全部。如果把競爭策略放在針對特定的觀光顧客群、某個觀光產品鏈的一個特定區段或某個地區市場上，專門滿足特定觀光市場的需要，就是集中化策略。

志光×學儒×保成 榮耀上榜！

真正每3人 即有2人來自本系列

三等一般行政竹苗區錄取率100%
三等人事行政彰投區錄取率100%
三等勞工行政台中市錄取率100%
四等人事行政雲嘉區錄取率100%
四等勞工行政台北市錄取率100%
四等勞工行政桃園市錄取率100%
四等戶政基宜區錄取率100%

三等一般行政雲嘉區錄取率100%
三等人事行政台南市錄取率100%
四等人事行政彰投區錄取率100%
四等人事行政花東區錄取率100%
四等勞工行政新北市錄取率100%
四等戶政竹苗區錄取率100%

三等一般行政花東區錄取率89%
三等勞工行政桃園市錄取率83%
三等人事行政台中市錄取率75%
四等一般行政基宜區錄取率75%
四等一般民政竹苗區錄取率75%

四等戶政桃園市錄取率75%
三等人事行政雲嘉區錄取率74%
三等人事行政高雄市錄取率73%
三等勞工行政台北市錄取率71%
四等一般行政竹苗區錄取率71%

三等一般民政花東區錄取率67%
四等一般行政桃園市錄取率67%
四等一般行政台中市錄取率67%
四等人事行政新北市錄取率67%
四等人事行政高雄市錄取率67%

志光×學儒×保成
為你絕佳助攻

5大衝刺課程

帶你直攻
地方特考



測驗常考易錯

埋頭苦練 不如讓老師點通學習之路

常考題型 知識強化

易錯題型 觀念釐清

總複習

考點update!時事修法update!

關鍵考點

考前複習

最新考情

短期密集

題庫班

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

題庫演練

精準教學

解題技巧

作文實戰班

作文學得好，同時提升寫作能力與論述邏輯

高分
寫作指引

強化
論述深度

架構
分層演練

新式
作文教戰

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