

## 103 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)、觀光行政(選試觀光日語)

科 目：觀光資源規劃

一、聯合國世界觀光組織 (UNWTO) 表示，國際旅客入境人次 2013 年首度超過 10 億，其中以亞太地區外國遊客成長幅度最高。臺灣觀光客大多來自大陸地區，政府及業者如何開拓其他地區客源？

【擬答】：

就近十年的台灣觀光客成長趨勢來看，除了來自中國大陸的觀光客有明顯成長之外，其他國家（包括日本、韓國、港澳、美國、歐洲、東南亞等）觀光客的成長幅度呈現較緩慢的趨勢，有鑑於此，台灣政府及業者更應正視此種觀光客無法大幅成長的訊號，並積極努力開拓其他地區客源，故提出五點建議方法如下：

### (一)觀光資源的開發

台灣地區尚蘊藏若干優異的天然觀光資源，目前尚未能充分利用，應予做重點式的開發，其重點有三：

#### 1. 山岳及森林景觀

台灣地區高山連綿，森林面積廣大，若能將交通及住宿設施改善，定可發展為優良之觀光地區。

#### 2. 海岸遊憩資源

台灣全島及離島之海濱地帶與若干淺海水域，為我國發展觀光最具潛力的一項資源，給予開發並配置海濱公園、露營地、野餐區、釣魚區、潛水區、海底公園、海水浴場等，必能吸引更多遊客。

#### 3. 文化古蹟資源

近年來台灣地區的現代化，不僅城市中看不到國人原有之生活方式，而鄉村之發展亦很少考慮到固有的建築形態，地方色彩消失無遺。故今後應重視台灣固有文化特色之維持即修補或重建重要古蹟、古建築物等。

### (二)消除旅行業間的惡性競爭

根據觀光局統計，迄 2012 年底台灣地區共有旅行社總公司 2,405 家，分公司 733 家大家競相削價、惡性競爭，尤其是接待大陸旅客為甚，2008 年 7 月開放首批大陸旅客來台，經由旅行社惡性競爭的結果導致服務品質下降。因此，應呼籲旅遊業者自律，主管機關應嚴加管理提高服務品質，贏取國外觀光客的信任，維護台灣發展觀光業的形象。

### (三)加強國際宣傳

宣傳為發展觀光主要策略，欲吸引觀光客，必須在國外廣設辦事處，加強旅遊宣傳推廣，將能吸引遊客之特殊風土人情，著名文化藝術及觀光設施，印成精美的宣傳品，多參加外國舉辦的旅展，廣為宣傳，以吸引遊客。

### (四)觀光產業專業化

現今世界上許多國家對觀光專業人員深為重視，歐美有許多大學普設觀光產業的管理課程以及研究所，有更高資深專業的知識與師資，以培養觀光專業人才。我國近年來許多大學增設觀光事業研究所，但仍然希望能恢復觀光類公費留學考試，增加觀光業類公務人員高普考試錄取之名額，從觀光人才的訓練與培養做起，適應當前觀光產業實際迫切的需要。各項工作必須專門人才的參與推動，方才有效，這是我們應積極努力的方向，否則，致有業者歸咎外行領導內行；其他如稅收太重，自然成本提高，旅館房價高、餐飲貴，缺乏文化特色，都需由政府予以獎勵與輔導，提高台灣的吸引力。

### (五)輔導獎勵觀光產業措施

觀光產業係一種多目標經營的綜合企業，它融合了各行各業，彼此相生相成，居於產業領導地位，其貢獻有目共睹。就社會經濟面觀之，它推動並拓展整體社會經濟體系之發展，就政治文化上觀之，它具有宣揚並保存文化傳承機業之功能，提供了國人更多的就業機會，這種促進國家社會繁榮，加速觀光乘數效果的無形資源，值得善加珍惜與利用。台灣

## 公職王歷屆試題 (103 高普考)

數十年來發展觀光產業已具有深厚的根基，政府的政策與國際的觀光趨勢脈動相互結合，展望未來之觀光發展仍相當樂觀，惟目前台灣遭受大陸打壓，邦交國不多，國際宣傳拓展觀光不易，亟需在國際舞台發揮，故有待下列二方面予以加強。

### 1. 完整政策規劃，富創意的接待

近年來，世界各國相繼推廣觀光產業，不斷開發觀光資源，而今日發展觀光產業，應以「如何加強觀光外交」為首要前提，以堅強我國在國際間之地位，換言之，發展觀光產業應藉著觀光旅遊活動，積極宣揚我國傳統文化，讓國外人士都能瞭解我國目前的概況，並介紹國內社會進步情形，建立與國外人士之友誼。

觀光外交可以說是一種達到發展國家觀光產業目標的手段，其本身並非一種目的。就整體運作而言，比較具有彈性、靈活性與前瞻性，且不易受到限制。這種外交行為乃近年來拓展觀光產業有效而具體之行動，因此今後在推動觀光產業尚，應盡量向外開拓，絕不能自我設限，以增進相互間之實質關係及利益上之互惠。

### 2. 行銷觀光，促進文化交流

(1) 觀光外交之適切發展，需要完善之觀光政策規劃，透過富有創意之接待工作與國民外交之互動關係，確實掌握國際觀光資訊，並將社會、教育、文化等各階層之規劃過程，納入整體推廣考量項目中，以消除觀光交流工作上之障礙。

(2) 為確保觀光效益，結合政府與民間力量，共同為促進我國觀光外交而努力。現階段應著重於下列目標之推展：

- ① 增設並加強國際間的觀光旅遊機構服務項目，提升觀光主管機關的位階。
- ② 蒐集並提供觀光旅遊最新資訊。
- ③ 創造並誘導觀光需求之指標。
- ④ 拓展並建立完善之休閒遊樂地區，創造友善的旅遊環境。
- ⑤ 擬定並適度調整觀光政策經營方針，向企業化、國際化之路線邁進。
- ⑥ 結合聯繫國際觀光市場之技術移轉與合作。
- ⑦ 加強培養並訓練觀光專業人才，以應付國際觀光市場之需求。

二、海洋是資源的寶庫，不僅提供漁產、礦脈等資源，亦具有運輸、觀光休憩功能；因此，聯合國訂定世界海洋日（每年6月8日），政府亦提倡「海洋興國」，臺灣向世界宣示為海洋國家；臺灣開發利用與守護海洋資源刻不容緩。臺灣該如何利用豐富的海洋資源來發展海洋觀光？

### 【擬答】：

台灣四面環海，相較於其他國家海洋資源相對豐富，而政府亦向世界宣示為海洋國家，故必須善加利用本身特有的海洋資源，作為發展海洋觀光最重要的契機。若欲發展海洋觀光，必須從兩個面向進行探討，分別為海洋產業觀光活動及海洋觀光衝擊管理，即開發利用與守護海洋資源的平衡，茲說明如下：

#### (一) 海洋產業觀光活動

##### 1. 娛樂性漁業活動

(1) 活動方式：釣魚、海鮮品嚐、海岸遊憩

(2) 內容：

- ① 海釣、磯釣、箱網養殖、海面拖釣
- ② 觀賞現釣海鮮及品嚐箱網海鮮
- ③ 觀海聽濤、沙雕活動、游泳、親水休憩、海上旅遊活動

##### 2. 體驗性漁業活動

(1) 活動方式：休閒捕魚、休閒養殖、參觀作業

(2) 內容：

- ① 箱網遊客餵食
- ② 釣魚、海底觀光
- ③ 漁撈作業
- ④ 人工浮魚礁海釣

3.教育性漁業活動

(1)活動方式：漁業展示、生物展示、魚史尋訪、養殖介紹

(2)內容：漁具陳列館、文物館、魚、蝦、貝類展示、動物表演、漁材古蹟、漁民傳說、古老漁法、現代養殖方法之介紹。

4.生活文化性漁業活動

(1)活動方式：漁村生活、民俗慶典、魚食文化

(2)內容：漁市交易、漁人碼頭、民宿、漁民生活體驗、新船下水、燒王船、迎王祭典、特色海鮮品嚐、食譜、魚類食品介紹。

(二)海洋觀光衝擊管理

除了上述海洋相關活動發展可供經營管理單位開發利用之外，守護海洋資源的措施亦刻不容緩，尤其是發展觀光必定會對該環境造成某種程度的衝擊，若要使海洋觀光資源能夠永續利用，必須有一套海洋觀光衝擊管理措施，茲說明如下：

1.規劃策略

(1)儘量依據可接受改變限度(LAC)相關理論，開發及經營管理海洋觀光遊憩區，(2)政府儘速訂定海洋觀光遊憩發展政策、指導手冊、建議書或規範，並確實督導相關人員遵循，(3)定期或不定期確實監測海洋環境品質，(4)輔導業者訂定自律公約及守則，(5)增修相關法令，(6)加強各單位的聯繫合作及整合，(7)加強海洋觀光遊憩相關的研究。

2.實體建設

(1)強化基地以增加資源的耐久性，如船舶上下坡道、浮筒式船塢，(2)謹慎選擇各項設施的興建位置，以主動導引遊客到適當的地點從事觀光遊憩活動，如在海灘或潛水區興建陸橋，或將船舶上下坡道、碼頭、及船塢等設在環境比較不敏感的地帶，(3)設計更安全、更耐用或較無害的海域(岸)遊憩設施，汰換老舊容易發生意外的遊憩設施，(4)有些區域允許較高密度的使用(如一般遊憩區)，而其他地區則加以保持原有面貌(保護區)，如利用分區使用規範及設計方法，鼓勵大多數遊客到特定海灘，以減輕鄰近其他海灘的遊憩壓力，(5)改變海洋觀光遊憩據點的吸引力、降低交通便利性或公共設施水準，減少遊客參訪該地的動機，(6)更新已受損之海洋觀光遊憩資源，改善品質，避免繼續惡化，如施放人工魚礁，復育瀕臨絕種的生物。

3.管制措施

(1)設定使用該海洋觀光遊憩區的最高遊客人數，禁止超額使用，如泊船必須事先申請，超額不再接受泊船要求，(2)禁止遊客從事傷害較大、不安全或衝擊較大的活動，如在近岸 100 公尺範圍內嚴禁使用任何機動船筏，(3)關閉該海洋觀光遊憩景點一段時間，禁止所有利用或某些用途，關閉某塊沙丘地區 6 個月，以使植栽有機會再生，(4)按地理區域或暫時性分隔措施，提供不同海洋觀光遊憩活動的使用，分區規劃適合從事之海洋觀光遊憩活動，若該區適合有多種相衝突之海洋觀光遊憩活動，則需以時間或空間區隔，(5)限制使用者必須具備某種程度的訓練或證照才可以從事某些海洋觀光遊憩活動，如遊客必須具有潛水證照或急救訓練，遊客必須具有水域安全或求生證明。

4.經濟措施

(1)針對不同群體、活動、時間或地點收取不同費用，如淡季或非忙時，以折扣價收取船舶使用費，(2)加收損害保證金，若使用者能保持海洋觀光遊憩資源在合乎要求的狀態，則可獲得無息退還，如使用海灘時加收 100 元保證金，若經檢查通過標準，則可退還遊客，(3)對不當行為或破壞處以罰金，如亂丟垃圾、採集貝殼或珊瑚等或其他違法行為，(4)獎賞正當的海洋觀光遊憩行為或檢舉不當行為者。(5)採收費方式，一方面以價制量，一方面增加地方收入及改善環境品質的財源。

5.教育措施

(1)分發印刷品(摺頁、小冊子、簡訊、DM)給海洋觀光遊憩遊客，說明及鼓勵正確的行為，(2)透過電台廣播提供重要海洋觀光遊憩資訊給遊客，如關於該海洋觀光遊憩地區的相關資訊如氣候、污染或問題，(3)在適當地點張貼或印上相關訊息，如沙丘正在復育過程中，請保持在步道上，(4)利用旅客服務中心提供各種海洋觀光遊憩解說教育機會，(5)利用解說員或員工隨時對遊客施予海洋觀光遊憩教育，(6)舉辦海洋觀光遊憩活動教學及

## 公職王歷屆試題 (103 高普考)

研習，如衝浪教學或救生技巧，(7)加強工作人員與遊客接觸及溝通功能，實施海洋觀光遊憩機會教育，(8)加強工作人員的海洋觀光遊憩知識與技能，(9)加強觀光遊憩行為研究或加強觀光遊憩行為宣導研究。

三、自由化與國際化是推動臺灣經濟持續發展的關鍵，未來將全力推動臺灣成為“自由貿易島”及“加值島”，讓臺灣成為亞太加值服務中心，開創新局。臺灣觀光產業如何自由化與國際化？

【擬答】：

國際化、自由化是帶動台灣經濟成長的主動能，政府應加速台灣轉型成創新經濟體，因此必須針對台灣產業經濟轉型、掌握全球化契機提出相關意見。在觀光產野的自由化與國際化部分作法建議如下：

(一)觀光產業結構

台灣觀光產業結構轉型勢在必行，故應加速台灣轉型成創新經濟體，推動傳統產業創新、服務業加值與升級，必可為觀光產業結構開拓新局。

(二)觀光服務業

政府應強化對觀光服務業的投入，加速觀光服務業國際化、科技化，並強化觀光服務業人力資本，協助觀光服務業招募跨國人才，以創造高階高值值的觀光人力需求，並提升觀光產業工作服務人員之薪資。

(三)觀光中小企業

應提高技術研發經費，協助觀光中小企業創新研發技術，或引進國外技術與技術合作，並協助觀光中小企業開展全球布局。

(四)觀光人才

人才是國家競爭力的根本，應強化教育資源之投資，強化青年學子國際觀、資訊化的教育政策，並積極促進觀光產業發展與人力運用的緊密結合，暢通學術界與產業間之互動，鼓勵學術界、產業界及國際高階人才之交流。

面對自由化與國際化的趨勢，政府部門各部會間亦應加強協調溝通與合作，觀光產業政策規劃也應聚焦，並加強政策行銷及政令宣導，以凝聚各界共識。

四、交通部觀光局表示，2013 年臺灣觀光客已突破 800 萬人次，預計 2016 年超過 1000 萬人次，政府應有何政策或規劃，以提升大陸人士來臺旅遊品質？

【擬答】：

自 2008 年 7 月開放大陸居民來台旅遊首發，到 2010 年 7 月 18 日起大陸各省市地區全面開放來台旅遊至今已有四年以上的時間，在這期間大陸旅行團在台灣的各種旅遊爭議及旅遊安全事件層出不窮，歸咎其原因大多出在各旅行團之間惡性削價競爭導致旅遊品質低落的結果，台灣身為觀光目的地的地主國，有必要為了旅遊品質的提升盡一份心力，尤其大陸遊客是在所有外國遊客中成長最顯著且人次最多的一個旅遊族群，因此若有良好的來台旅遊品質，其重遊率也將獲得顯著的提升，並可達到政府所預估 2016 年大陸來台遊客將超過 1000 萬人次的目標。有鑑於此，政府針對大陸人士來台旅遊品質提升之相關作為說明如下：

(一)調節景點流量：陸客必到之故宮及 101 觀景臺都可延長參觀時間，並且設計有效的團體參觀預約機制，讓行程安排更便利、有效率。

(二)彈性加速發證：尤其是陸客來台旺季，我方移民署應協助加快簽證的發放速度，協助陸客團作業順利。

(三)重視陸客反應：每個月辦理「大陸觀光團旅遊品質調查」來傾聽陸客的心聲，對於陸客反映、意見都做為查核時的有用資訊，查處接待社的責任。

(四)源頭蒐訊控管：為了從組團源頭控管接待品質，應按週蒐集組團社在大陸廣告報價的情形，當查核發現低價行程即將臺灣接待社列為查核重點，另按月送請海旅會協助查察團費過低的組團社。

(五)查核機制環環相扣：事前將團體入台的行程資料，從住宿、用膳、用車的情形評定等級，對於等級低之旅行團則鎖定為在台期間查核對象，派員全程觀察瞭解，並定期到機場、景

## 公職王歷屆試題 (103 高普考)

點、購物店等地查核是否推銷自費行程、接待品質是否符合規範，住宿旅館等級有無變更，一遇旅客申訴或發生任何異狀，立即派員處理。

- (六)改進安全措施：例如曾發生落石事件之太魯閣應派駐人員在九曲洞步道東、西端入口進行安全宣傳，發送安全宣導摺頁，並備安全帽置於旅客中心及布洛灣、天祥、合歡山等管理站，供遊客免費借用，擴大防護。
- (七)加強服務銀髮族：結合優質旅行業及旅館業共同重塑來台行程，以「吃得軟一點，住得好一點，行程緩一點，拉車少一點」的原則，規劃養生、樂活的優質行程；另加強隨團導遊的專業訓練，聘任醫師擔任講座，增加導遊對銀髮族旅遊保健與照護的知識，以及突發病況處理等課程。
- (八)獎勵配額提升品質：為鼓勵旅行社提高接待品質，訂定辦法，對凡是配合政策、行程具獨特性、創意性或特殊性、或是經公布旅客滿意度高的接待社，另外核給獎勵配額，帶動市場的良性發展。

公  
職  
王