

105 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(選試觀光英語)

科目：觀光學

一、試述政府在環保旅館 (Green hotels) 推動的情形。(25 分)

【擬答】：

- (一)有鑑於臺灣服務業蓬勃發展，所產生對環境衝擊以及所耗費的資源也隨之增加，因此將環保標章制度擴展至服務業。其中旅館業在能源及水資源消耗、餐飲及被服洗滌排放的廢水、使用一次性即丟物品的廢棄、維護環境衛生之消毒及用藥等對環境衝擊面大且廣，為鼓勵業者採取各項降低對環境產生負面影響之措施，故優先推動旅館業環保標章，在各縣市環保局積極推廣環保旅館宣傳及輔導，已大幅降低業者申請環保旅館之時程及所需花費之經費，以鼓勵更多旅宿業者申請成為環保旅館。
- (二)環保署為進一步提升全民於住宿旅館時自備盥洗用品、續住不更換床單、毛巾及其他業者所推動環保作為，參考日本旅館推動綠色硬幣 (Green Coin) 之作法，推出環保旅店推廣計畫，藉由業者呼應消費者綠行動給予房價優惠、提供用餐優惠券、商品折價、套裝行程或旅遊景點參觀優惠等回饋，或自節省備品費用中提撥部分經費，贊助推廣環保活動，以鼓勵全民參與。

二、網際網路嚴重威脅到傳統零售旅行社 (travel agency) 的生存空間，導致去中間商化 (disintermediation)，試說明之。另一方面，網際網路亦帶來電子旅遊中間商的契機，國內外皆有不少異軍突起的線上旅行社，試舉例說明線上旅行社成功的關鍵因素。(25 分)

【擬答】：

- (一)旅遊產業電子商務發展至今就目前的趨勢而言，旅遊上游供應商紛紛上網尋求商機，直接與消費者接觸，希望不必透過旅行業的仲介，並將原本給付旅行業之佣金直接反映在售價上；另外，新型態網際網路的中間商藉由網際網路新媒介快速竄起，提供更快更方便的服務，傳統旅行業的生存空間受到擠壓，中間商的角色似乎已經開始動搖，這就是旅行業因為網際網路發達所導致的「去中間商化」。
- (二)網際網路的商業興起與應用，電子商務的蓬勃發展，傳統世界的商業活動與通路逐漸在網際網路中有對應的發展。而旅遊業是最能在網路上發揮功能的行業之一，更由於網路旅遊市場商機龐大，越來越多的旅行業上游供應商也利用網際網路直接將產品銷售給一般消費大眾，威脅了旅行社的生存空間，甚至於旅遊業毫不相關的產業，也想利用旅遊網站來尋求商機。所以，旅行社勢必面臨網際網路環境的衝擊，而業者如何適時地掌握此一潮流，掌握網際網路帶來的優點與便利，進而減少其所面臨的威脅，創造良好的契機，以對抗目前眾多的旅遊網站，攸關旅行社未來的發展。因此線上旅行社之成功關鍵因素說明如下：

1. 互動性

線上旅行社訪客喜歡互動性，不要簡單地將產品資料放在網頁內，要另網站上的產品資料以互動的方式顯示出來。

2. 吸引注意

網需要能有效和快速地吸引訪客的注意，並提供他們所需要的資訊。

3. 保持更新

要為網頁需要能有效和快速地吸引訪客的注意，並提供他們所需要的資訊。

4. 再次來訪

利用電子通訊、討論區等讓訪客再次來訪。

5. 追蹤訪客

留意網站統計數據，並做出相對應的調整。

三、近年來，全球的博弈事業越來越蓬勃發展，特別是亞洲地區，試述亞洲地區的博弈事業發展趨勢。此外，臺灣亦開放離島可依地方公投決定是否發展博弈事業，馬祖已於民國 101 年通過博弈公投，請問其法源依據為何？又未來博弈發展的規範或配套為何？（25 分）

【擬答】：

- (一)離島興設觀光賭場，在現行法規下有兩層規定：通過地方「博弈公投」與依相關法令申請興設。「博弈公投」不須投票率門檻，較其他公投容易成立，且依《公民投票法》規定，即便前次公投遭否決，3 年後仍可重新提案，故即便澎湖在 2009 年的「博弈公投」遭否決，至今仍可再提。不過，因為博弈法規尚未完成立法，就算馬祖於 2012 年就通過「博弈公投」，馬祖至今仍未能興設觀光賭場。博弈條款向來較具爭議，許多國家在設立博弈地區之前，往往訴諸公投決定，澎湖、馬祖兩地亦採取博弈公投，馬祖博弈公投過關，但卡在中央不支持通過《博弈專法》，馬祖想藉博弈帶動觀光產業，仍是遙不可及的夢。
- (二)從全球規劃興建大型觀光博弈的國家或地區發展經驗觀之，可發現呈現四個主要發展趨勢：博弈業趨向合法化；博弈設置區位盡量遠離人口集中地區，以避免對當地造成負面影響；政府對於觀光博弈的管制則更趨嚴格，例如：新加坡為避免本地民眾嗜賭問題，嚴格要求業者促銷策略只能針對外國旅客，並命令業者停駛市區接駁車服務；逐步提升非博弈收入比例，進行多元化的轉型，期透過優美的環境和良好的管理制度，提升城市的生活水準，吸引更多旅客多從事非博彩方面消費與活動。
- (三)從制度面來說，台灣發展觀光博弈之相關配套措施尚未完善，建議儘速訂定博弈管理專法等相關配套措施，以增加民眾對政府政策之信心。

從實務面來說，可分為下列建議：

- 1.相較於新加坡 2005 年提出「整合型休閒度假園區」計畫，2009 正式營運。臺灣發展觀光博弈腳步明顯落後，政府並應審慎評估離島發展觀光博弈重要關鍵問題「交通、水、油、電、腹地」，擬定政府協辦事項的配合、地方衝擊的降低、全國與地方民意的整合等相關配套措施。其中，交通方面，金馬地區由於先天條件不佳，導致交通不便，阻礙其長年之發展，應先提升馬祖博弈事業乃至於觀光事業發展之競爭力，如改善金馬地區機場之儀降設備，降低受氣候影響之程度，提升其進出可靠性。
- 2.亞洲大型觀光博弈競爭態勢日益激烈，臺灣發展博弈事業的競爭對手，除了全球博弈收入第一大市場澳門外，還包括：韓國、馬來西亞、新加坡、菲律賓、越南等國家。如何運用新的思維，成功吸引觀光客，建議在既有條件下，審慎進行離島大型國際觀光飯店之可行性，並思考在未來如何吸引更多大型國際博奕集團參與投資；積極輔導觀光業者提升服務品質並改善軟硬體設備。

臺灣規劃推動發展觀光博弈雖已歷時十餘年，但礙於政策不明確，加上觀光博弈為臺灣之首例，缺乏參考案例，致使相關人力培訓工作遲遲未能進行，建議積極協助臺灣與國內外學術機構或培訓機構開設的相關課程，培養專業人才，以因應未來產業的人力市場需求。

四、我國近期的觀光政策「觀光大國行動方案（104—107 年）」之主軸為何？試論述之。（25 分）

【擬答】：

- (一)優質觀光：追求優質觀光服務，提高產業附加價值
- 1.產業優化：輔導觀光產業轉型升級、創新發展，朝國際化、品牌化、集團化、差異化、在地化經營，形塑優質品牌及服務品質，以全面提高觀光吸引力、提升國際競爭力。
 - 2.人才優化：提升觀光產業人才素質、接軌國際，輔導成立全國性導遊、領隊職業工會、建置旅宿業職能基準及診斷系統、精進線上學習（E-learning）課程、落實種子教師訓練制度、鼓勵中、高階管理人才取得國際專業證照。
 - 3.制度優化：全面啟動法制研修工程，循序漸進檢討管理制度，強化旅遊安全措施，並鬆綁相關

公職王歷屆試題(105 地方政府特考)

法規限制，營造良好投資環境。

(二)特色觀光：跨域開發特色產品，多元創新行銷全球

1. 跨域亮點：以「跨域整合」為理念，引導地方政府透過跨域整合及特色加值，營造區域旅遊特色及行銷特色亮點，改善區域旅遊服務及環境。
2. 特色產品：以「觀光平臺」為載具，透過跨域合作、異業結盟，結合文化創意及創新理念，開發深度、多元、特色、高附加價值的旅遊產品，以提高國際旅客的滿意度、忠誠度及重遊率。
3. 多元行銷：以「多元創新」行銷手法，針對目標市場分眾行銷，深化旅行臺灣感動體驗，提升臺灣國際觀光品牌形象，並積極開拓高潛力客源市場，促進觀光發展價值提升。

(三)智慧觀光：完備智慧觀光服務，引導產業加值應用

1. 科技運用：透過觀光服務與資通訊科技（ICT）的整合運用，提供旅客旅行前、中、後所需的完善觀光資訊及服務，並輔導 I-center 旅遊服務之創新升級，營造無所不在的觀光資訊服務。
2. 產業加值：加強觀光資訊應用行銷推廣及遊客行為分析，引導產業開發加值應用服務，提供客製化的觀光資訊服務，發展新型態的商業模式。

(四)永續觀光：完善綠色觀光體驗，推廣關懷旅遊服務

1. 綠色觀光：鼓勵搭乘綠色運具（含台灣好行、台灣觀巴）之旅遊服務，提供國內外自由行旅客完善的綠色觀光體驗，並強化觀光產業與在地資源的連結，尊重在地資源，鼓勵在地生產、在地消費，導入綠色服務。
2. 關懷旅遊：訴求人道關懷的有感旅遊服務，以尊重及關懷之理念，推廣無障礙旅遊、銀髮族旅遊及原鄉旅遊，開創新興族群旅遊商機，促進觀光產業永續經營。

職
王