

105 年特種考試地方特考公務人員考試試題

等 別：四等考試

類 科：觀光行政

科 目：觀光學概要

一、試述低成本航空 (Low Cost Carrier, 亦稱廉價航空) 在亞洲的發展情形, 以及其營運的成功要素為何? (25 分)

【擬答】:

(一)當前亞洲航空市場正擠入越來越多的競爭者, 除了原本提供短途航線的廉價航空公司, 還有其他區域提供全業務的航空公司也在進入亞洲。更重要的是, 目前廉價航空公司在運營長途航線時相對於傳統航空公司仍有約 20% 的成本優勢, 由於大量消費者在購票時僅考慮價格, 這成為廉航的關鍵優勢。因此, 傳統航空公司在競爭時可能需要降低長途航線的票價, 利潤率會受到影響, 進而財務上也會承受壓力。

過去幾年, 多家亞洲廉航公司已經開始開闢中長途航線。在長途航線中有兩類短線客機不再適用, 而寬體客機擁有明顯的成本優勢。例如, 亞洲航空 X (AirAsia X), 酷航/酷鳥航空 (Scoot/ NokScoot), 捷星航空 (Jetstar) 和宿務太平洋航空 (Cebu Pacific) 都在突破傳統的短途航空業務。

(二)低成本航空之營運成功要素有四, 茲說明如下:

1. 需求增加

就低成本航空的旅客需求來看, 使用低成本航空的旅客每天都在大幅度成長, 也因此需求增加, 低成本航空的獲利空間就大。

2. 有效的成本減省策略

從航空價值鏈的主要活動來看, 從旅客訂票到機場劃位、機上服務到達目的地的後續服務, 每個公司降低成本的方法皆有差距。

3. 組織的靈活性

低成本航空公司的靈活度一定要很高, 指令的推動或執行一定要有效率, 執行後的結果也能立即回饋。

4. 最新的行銷技巧

行銷技巧也要隨著時代進步能立即反應, 例如 Twitter、Facebook 或開發智慧型手機的 APP 軟體, 意即航空公司在行銷技術的開發上是要持續不斷的。

二、試論述旅館的經營模式有那幾種? 請比較其優缺點。(25 分)

【擬答】:

(一)獨立經營型

1. 優點

- (1) 資金可統籌運用
- (2) 經營管理人員調派有自主權
- (3) 因應變化彈性大

2. 缺點

- (1) 投資經營風險較高

(二)加入會員組織型

1. 優點

- (1) 享有尊榮信譽
- (2) 會員旅館間資訊交流

公職王歷屆試題 (105 地方政府特考)

(3)易得國際人士信賴與忠誠度

2.缺點

- (1)定位為高服務品質的高級商務旅館，採取高訂價策略來區隔市場，因此缺乏競爭策略上的價格彈性
- (2)缺少國際連鎖集團的管理技術移轉

(三)加盟連鎖型

1.優點

- (1)加盟者可藉母公司之商標開拓市場，提高知名度
- (2)加盟子旅館可獲得總公司提供之管理作業標準
- (3)可共享市場資訊、連鎖訂房系統與廣告宣傳

2.缺點

- (1)經營管理上受到母公司限制，因應市場策略的靈活度降低

(四)管理契約型

1.優點

- (1)專業管理技術的轉移
- (2)較易獲得金融機構的貸款支持
- (3)共享市場資訊、訂房系統與廣告宣傳

2.缺點

- (1)投資者對人事任用與經營管理無自主權

三、試述銀髮族市場的重要性，並描述此市場區隔的特性。(25分)

【擬答】：

隨著全球高齡人口比例逐漸升高，銀髮產業日益受到重視，銀髮族消費實力已成為各領域產業關注的焦點。目前與銀髮族相關的產業主要集中在醫療保健、安養照護、金融保險、休閒旅遊、智慧科技與生活消費等六大部份，人口結構高齡化已是全世界共同的現象，銀髮族被視為未來的消費主力，由於銀髮族對旅遊服務的高度需求，使得銀髮族旅遊市場將成為未來旅遊市場中的重要區塊。

銀髮族旅遊者的主要旅遊動機所追求的是累積智慧、自主能力及社會互動，因此這些銀髮族在市場區隔中與其他年齡層具有不同的特性，茲說明如下：

1.享受最後生命旅行

包括把握身體健康狀況還好時旅行、拜訪我想要拜訪的地方及享受優質的服務等。

2.尋求自我

包括冒險和嘗試、認識新朋友、豐富經驗和促進個人成長等。

3.尋求舒適與家人關係

花時間和家人朋友相處及去感受舒適和安全的場所等。

四、試述我國政府在推動會議展覽產業(MICE)的情形。(25分)

【擬答】：

會議展覽產業(MICE)指的是一般會議(Meeting)、獎勵旅遊(Incentive)、大型會議(Convention)、展覽(Exhibition)；會展產業的興盛與否，可以做為一個國家經濟發展的指標。

目前臺灣積極建構國際級之會展場館，包括「臺北世貿展覽 1 館」、「臺北南港展覽 1 館」、「臺北國際會議中心」及 2014 年 4 月正式營運的「高雄展覽館」，已形成南北會展發展之雙核心。目前興建中的「臺北南港展覽 2 館」預估於 2017 年開幕，與南港 1 館合計可提供約 5,000 個標準展覽攤位及不同功能的會議場地，另目前規劃中的尚有臺中市泊嵐匯會展中心以及桃園航空城國際會展中心等，可望帶動臺灣會展產業邁入新紀元。

此外，在國際會議活動部分，臺灣在醫學、資訊與科學等領域之研究水準揚名國際，同時與

公職王歷屆試題 (105 地方政府特考)

國際相關學會、協會等密切交流，造就了臺灣專業且成熟的會議市場。根據國際會議協會(ICCAs)全球協會型國際會議場次統計資料，2015 年在臺舉辦協會型國際會議數超過 150 場，足見臺灣會議產業實力。

近年來，臺灣藉著優質及專業的軟硬體設施與服務，已成為亞洲地區辦理會展的熱門地點之一，近年在臺舉辦過的國際會議不計其數，亦成功舉辦多項大型國際活動，這些經驗皆大幅提升臺灣作為亞洲最佳會展目的地的潛力。臺灣擁有各專業領域人才、科學技術與創新研發實力，且特定學術領域(例如資訊、醫學等)之研究水準皆高於亞洲鄰近國家，加上臺灣包括資通訊、光電、半導體、自行車等多項產業均具有國際競爭力，且在臺灣已形成完整產業聚落，更成為臺灣發展會展產業的強大後盾。

公 職 王