

代號：32360
頁次：1-1

111 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：觀光行銷學
考試時間：2 小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

- 一、近三年 COVID-19 疫情對觀光旅業造成極大的影響，近期則有韓國梨泰院踩踏事件的重大傷亡，試說明觀光行銷活動中如何避免或降低旅遊風險？（25 分）
- 二、試說明在觀光旅遊業如何透過管理服務品質缺口，有效改善服務品質？（25 分）
- 三、觀光行銷活動中如何應用顧客知覺價值（Customer Perceived Value, CPV）？（25 分）
- 四、網路帶來資訊的透明化及全球的無疆界化，具影響力的數位社群能對觀光行銷活動產生什麼樣的影響及如何應用？（25 分）