

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。

一、影響國際觀光需求的影響因素有那些？請條列並說明之。（25 分）

二、觀光行銷不同於傳統製造業的行銷，其行銷組合已經從早期製造業的 4P 發展到現階段的 8P。請說明觀光業和製造業的不同之處，並請條列說明觀光行銷 8P 的內容（學者對於第 8P 尚未定論，第 8P 請擇一說明即可）。（25 分）

三、服務的缺失會造成旅客不再造訪，而管理者對於服務品質的缺失的管理最常用的是 Parasuraman 的服務品質缺口模式，請畫圖表示此理論的五個缺口模式，並說明此五缺口的內容。（25 分）

四、E 化觀光（E-Tourism）的時代來臨，使得電子商務在觀光產業中扮演越來越重要的角色。請以網際網路、互動式數位電視、數位行動工具這三種通路模式，解釋其內容，並申論未來交通部觀光局或地方觀光主管機關可以在這三種通路上做何種措施，服務更多觀光客。（25 分）