

111年公務人員普通考試試題

類 科：觀光行政
科 目：觀光行銷學概要
考試時間：1 小時 30 分

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、何謂觀光行銷？並請舉例說明觀光服務的獨特性。(25 分)
- 二、何謂涉入 (Involvement)？當考慮購買自由行行程時，您是屬於那一種類型的消費者？您覺得觀光客購買自由行行程的考慮因素是什麼？(25 分)
- 三、試述觀光產業推動顧客關係管理 (Customer Relationship Management, CRM) 之原因及目標。(25 分)
- 四、何謂網路行銷？請論述觀光產業網路行銷的特色。(25 分)