

一五三、觀光學

適 用 考 試 名 稱	適 用 考 試 類 科
公務人員高等考試三級考試	觀光行政
特種考試地方政府公務人員考試三等考試	觀光行政
公務人員特種考試原住民族考試三等考試	觀光行政
專業知識及核心能力	一、了解觀光的意涵範疇、相關理論與發展趨勢。 二、了解觀光產業特質與供需系統。 三、了解觀光資源之類型、規劃、整合與行銷之基本概念。 四、了解相關組織的觀光政策、計畫與推動的重要內容。
命 題 大 綱	
一、觀光的意涵範疇、相關理論與發展趨勢 (一) 觀光的定義、內涵、類別型態與效益評估 (二) 觀光的系統架構、組成要素及其影響 (三) 我國觀光的發展沿革與當代議題趨勢 (四) 世界主要國家之觀光發展現況，暨與我國觀光發展之關聯 (五) 全球化發展與在地的觀光行動策略	
二、觀光產業特質與供需系統 (一) 觀光產業鏈的組成因子及其相互關聯 (二) 觀光供給系統主要關聯產業的規劃與執行 (三) 影響觀光客觀光行為的主客觀因素 (四) 觀光消費者權益 (五) 觀光吸引力系統與旅遊目的地意象 (六) 觀光產業倫理 (七) 觀光產業之風險管理與永續發展	
三、觀光資源之類型、規劃、整合與行銷之基本概念 (一) 觀光遊憩資源與觀光產業之內涵及類型 (二) 觀光規劃基本概念、程序、方法 (三) 觀光目的地的規劃、開發與管理原則 (四) 觀光發展對地方的衝擊(經濟、政治、環境、社會文化、科技) (五) 政府觀光理念的政策、產品、行銷與宣傳 (六) 觀光資源的經營管理與永續發展	
四、相關組織的觀光政策、計畫與推動的重要內容 (一) 臺灣觀光行政系統所推動之重大政策發展與計畫執行內容 (二) 臺灣重要觀光組織之發展宗旨和相關計畫 (三) 國際重要觀光組織之發展宗旨和相關計畫	
備註	表列命題大綱為考試命題範圍之例示，惟實際試題並不完全以此為限，仍可命擬相關之綜合性試題。

一五四、觀光行政與法規

適 用 考 試 名 稱	適 用 考 試 類 科
公務人員高等考試三級考試	觀光行政
特種考試地方政府公務人員考試三等考試	觀光行政
公務人員特種考試原住民族考試三等考試	觀光行政
專業知識及核心能力	一、了解觀光行政、法規與政策之基本概念與法理原則。 二、了解觀光遊憩產業經營與管理之相關法規。 三、了解旅行業經營與管理之相關法規。 四、了解旅館業及民宿經營與管理之相關法規。
命 題 大 綱	
一、觀光行政、法規與政策之基本概念與法理原則 (一) 觀光政策之內涵暨相關法規之立法精神 (二) 觀光政策、計畫與法規如何因應環境變遷而調適 (三) 觀光行政部門與相關組織間，如何進行工作職掌之平行與垂直之分工與整合	
二、觀光遊憩產業經營與管理之相關法規 (一) 風景區管理及法規 (二) 國家公園管理及法規 (三) 森林遊樂區管理及法規 (四) 觀光遊樂業管理及法規 (五) 觀光地區、自然人文生態景觀區及其他相關法規	
三、旅行業經營與管理之相關法規 (一) 旅遊契約與責任及履約保險法規 (二) 旅遊品質保障與緊急事故處理 (三) 旅行業特性、類別、註冊、經營管理與法規 (四) 領隊人員、導遊人員、旅行社經理人及專業導覽人員管理及法規 (五) 大陸人士來臺觀光旅遊相關法規	
四、旅館業及民宿經營與管理之相關法規 (一) 觀光旅館業管理與法規 (二) 旅館業管理與法規 (三) 民宿管理與法規	
備註	表列命題大綱為考試命題範圍之例示，惟實際試題並不完全以此為限，仍可命擬相關之綜合性試題。

一五五、觀光行銷學

適 用 考 試 名 稱	適 用 考 試 類 科
公務人員高等考試三級考試	觀光行政
特種考試地方政府公務人員考試三等考試	觀光行政
公務人員特種考試原住民族考試三等考試	觀光行政
專業知識及核心能力	一、了解觀光行銷學的基本理論與意涵。 二、了解觀光行銷環境之特性。 三、了解觀光消費者行為之特性。 四、了解行銷策略與行銷組合。 五、了解觀光行銷議題與趨勢。
命 題 大 綱	
一、觀光行銷學的基本理論與意涵 (一) 觀光行銷之定義 (二) 觀光服務之特性 (三) 行銷企劃的規劃與能力	
二、觀光行銷環境之特性 (一) 觀光行銷之總體環境分析 (二) 觀光行銷之產業環境分析 (三) 觀光行銷機會之分析	
三、觀光消費者行為之特性 (一) 觀光旅客形式與動機 (二) 觀光旅客購買決策 (三) 觀光旅遊供應鏈 (四) 影響消費行為之因素 (五) 顧客關係管理	
四、行銷策略與行銷組合 (一) 觀光旅遊市場調查與分析 (二) 觀光產品之特性 (三) STP 流程(市場區隔、目標市場及市場定位) (四) 產品生命週期(PLC)模式 (五) 觀光行銷產品策略(產品包裝與設計) (六) 觀光行銷價格策略 (七) 觀光行銷通路策略 (八) 觀光溝通與推廣策略 (九) 觀光產業之行銷服務、規劃與管理 (十) 觀光行銷管理、評估與控制 (十一) 觀光行銷倫理與社會責任	

五、觀光行銷議題與趨勢

- (一) 服務行銷
- (二) 關係行銷
- (三) 網路行銷
- (四) 政策行銷
- (五) 整合行銷
- (六) 節慶活動行銷
- (七) 目的地行銷
- (八) 體驗行銷
- (九) 全球化觀光市場之趨勢

備註

表列命題大綱為考試命題範圍之例示，惟實際試題並不完全以此為限，仍可命擬相關之綜合性試題。

一五六、旅運經營學

適 用 考 試 名 稱	適 用 考 試 類 科
公務人員高等考試三級考試	觀光行政
特種考試地方政府公務人員考試三等考試	觀光行政
專業知識及核心能力	一、了解旅運經營之相關定義與旅行業之現況發展。 二、了解旅行業產品特性及影響旅客行為之因素。 三、了解旅遊團體實務運作與管理。 四、了解其他旅行業經營相關議題與發展趨勢。
命 題	大 綱
一、旅運經營之相關定義與旅行業之現況發展 (一) 旅行業之定義、種類與特質 (二) 旅行業之申請設立、組織與營運規範 (三) 我國旅行業發展現況 (四) 運輸政策與產業現況 (五) 旅運經營業務之相關專業辭彙及術語	
二、旅行業產品特性及影響遊客行為之因素 (一) 旅遊產品之類型 (二) 遊程規劃與成本分析 (三) 旅遊產品銷售技巧 (四) 旅遊產品之品質管理 (五) 旅遊糾紛與緊急事件處理之程序	
三、旅遊團體實務運作與管理 (一) 旅行業與旅遊相關產業組織之關係 (二) 旅遊團體作業之各項流程 (三) 導遊業務之管理與帶團作業 (四) 領隊業務之管理與帶團作業 (五) 國民旅遊業務之管理與領團作業 (六) 旅行業之操作與管理 (七) 旅遊產業鏈之策略聯盟	
四、其他旅行業經營相關議題與發展趨勢 (一) 旅行業之人力資源管理 (二) 旅行業之公共關係管理 (三) 旅行業之風險管理原則 (四) 旅行業之行銷管理原則 (五) 旅行業資訊系統之應用與發展 (六) 旅行業發展之面臨課題 (七) 旅行業未來發展之趨勢	
備註	表列命題大綱為考試命題範圍之例示，惟實際試題並不完全以此為限，仍可命擬相關之綜合性試題。

一五七、觀光資源規劃

適 用 考 試 名 稱	適 用 考 試 類 科
公務人員高等考試三級考試	觀光行政
特種考試地方政府公務人員考試三等考試	觀光行政
公務人員特種考試原住民族考試三等考試	觀光行政
專業知識及核心能力	一、了解觀光資源之定義、類型與特性。 二、了解觀光資源規劃架構與理論。 三、了解觀光資源管理課題與策略擬訂。 四、了解觀光資源發展議題。
命 題	大 綱
一、觀光資源之定義、類型與特性 (一) 觀光資源定義與類型 (二) 觀光資源(有形與無形產品)特性 (三) 觀光資源主管機關與組織目標	
二、觀光資源規劃架構與理論 (一) 觀光資源規劃方法與理論 (二) 觀光資源調查與分析 (三) 市場分析與需求預測 (四) 承載量評估 (五) 環境影響評估 (六) 資源規劃課題、對策與構想 (七) 觀光發展策略擬訂 (八) 實質計畫與經營管理計畫之研擬 (九) 成本與效益評估 (十) 觀光開發可行性分析	
三、觀光資源管理課題與策略擬訂 (一) 遊憩機會屬性界定 (二) 觀光衝擊評估(環境、社會文化、經濟政治、科技) (三) 觀光遊憩行為(遊憩衝突、遊客之不當或破壞行為、遊憩效益、遊憩體驗)管理 (四) 觀光導覽與解說 (五) 生態保育與文化資產保護 (六) 觀光服務品質管理 (七) 風景區之風險管理、危機管理及遊客安全管理 (八) 觀光資源管理策略研擬與評估 (九) 觀光資源監測與維護	

四、觀光資源發展議題

- (一) 觀光資源永續發展(開發與保育平衡)
- (二) 觀光資源發展與民眾參與
- (三) 獎勵民間參與觀光公共建設
- (四) 其他觀光資源發展議題

備註

表列命題大綱為考試命題範圍之例示，惟實際試題並不完全以此為限，仍可命擬相關之綜合性試題。