

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。

- 一、收益管理被觀光產業拿來當作管理與行銷工具，請說明何謂收益管理（Yield management or Revenue management）？（5分）並請論述一個產業之產品在何種前提或特性下才適合執行收益管理？（20分）
- 二、請以觀光產業為例，說明何謂 20/80 法則？（5分）何謂關係行銷（Relationship Marketing）？（5分）上述兩者有何關聯？（5分）此外，根據關係行銷，企業與顧客之間可劃分那三個層次關係？請說明之。（10分）
- 三、觀光業相當重視服務行銷，請以旅行業為例說明 SERVQUAL 的五個構面及其相對重要性。（25分）
- 四、以 SWOT 分析探討現階段臺灣入境（Inbound）觀光市場之發展狀況。（25分）