

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。

(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、請試述下列名詞之意涵：(每小題 5 分，共 25 分)

(一) Strategic Experiential Modules (SEMs)

(二) conflicts in channel

(三) holistic marketing

(四) PEST Analysis

(五) marketing skimming price

二、請以層級分析法 (Analytical Hierarchy Process, AHP) 之原則，論述舉辦大型節慶活動之成效評估方式，並探討節慶活動發展策略之可行做法。(25 分)

三、危機管理 (Crisis Management) 是組織或企業處理危害組織、股東及公共大眾行為等重要事件的流程。危機管理流程中，需要確定危機的種類；不同的危機需要使用不同的危機管理策略。請說明危機管理的五個階段與危機管理的 5R 理論。(25 分)

四、行銷計畫 (Marketing Plan) 是將行銷觀念落實在企業的行銷活動中，而採取的一系列活動；請就行銷計畫的性質與功能，具體說明行銷計畫應具備的內容大綱與架構。(25 分)