

# 113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、(一)何謂觀光產品？(10分)

(二)觀光產品與製造品的最大不同是什麼？(10分)

二、請說明並解釋何謂三種行銷導向模式。(25分)

三、在服務品質形成的過程中，企業承諾的服務水準與企業兌現承諾時向顧客提供實際服務過程中，一般會出現那五種缺口？請說明之。(25分)

四、觀光服務的三個交叉體系為何？請說明其內容。(30分)