

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。

- 一、觀光產品行銷必須考慮到產品所帶來之消費價值 (consumption values)，說明那五種消費價值會影響消費者的選擇購買決定？並請以觀光相關行業舉例說明。(25分)
- 二、透過公共關係行銷，可以建立品牌認同，請以觀光業者為例，說明外部公共關係涉及那些層面關係？及應如何建立外部公共關係？(25分)
- 三、消費者消費意識抬頭，觀光產業業者也需負起企業社會責任，採行綠色行銷，請說明何謂綠色消費？(7分) 綠色消費行為的3R及3E原則為何？(18分)
- 四、以旅行業產品為例，說明觀光服務業之 intangibility、inseparability、heterogeneity 及 perishability 四大特性，及旅行業面對此四大特性的因應之道。(25分)