

104 學年度國立金門大學碩士班考試入學

觀光管理學系碩士班考試試題

科目：觀光學

—作答注意事項—

考試時間：90 分鐘。

題型題數：

◎解釋名詞 5 題。

◎問答題 3 題。

配分：

◎解釋名詞每題 5 分，共 25 分。

◎問答題每題 25 分，共 75 分。

作答方式：

◎作答前請先核對答案本上之准考證號、座位貼條之號碼及科目名稱是否相符。

◎以黑筆或藍筆於「答案本」作答。

◎答題請標明題目編號。

◎答案本上不可填寫姓名或其他與作答無關的符號。

※請先詳閱上述注意事項再行作答。

祝考試順利

一、 解釋名詞：共 5 題，每題 25 分

1. 觀光旅館業
2. 導遊人員
3. EP
4. AP
5. OOO

二、 問答題：共 3 題，每題 25 分

1. 在風景區域內選擇住宿，已成為遊客重要的選擇，但有些民宿尚未取得合格標章，因此會造成管理上的問題。請就你所知舉例出二項民宿違規所產生之問題為何？而民宿主管機關在政策上應如何定位民宿？在法規管理上又要有何策略，處理違規民宿？(25 分)
2. 觀光服務業的特性為何？請詳細分項說明之。這些服務的特性請運用於旅館業，請說明舉例與旅館各部門的實際關係為何？(25 分)
3. 觀光旅遊業中的服務人員情緒勞務表現，會影響到顧客的滿意度。請問影響觀光旅遊業服務人員情緒勞務表現的因素有哪些？試詳細說明之 (25 分)