



旅運

經營與管理

Travel Industry Practices and Management

張瑞奇 博士 著

三民書局



旅運

經營與管理

Travel Industry Practices and Management

張瑞奇 博士 著

 三民書局

國家圖書館出版品預行編目資料

旅運經營與管理 / 張瑞奇著. -- 初版一刷. --

臺北市：三民，2009

面；公分

ISBN 978-957-14-5159-6 (平裝)

1. 旅遊業管理 2. 航空運輸管理

992.2

98002934

◎ 旅運經營與管理

著作人 張瑞奇

責任編輯 葉昱嫻

美術設計 陳健茹

發行人 劉振強

著作財產權人 三民書局股份有限公司

發行所 三民書局股份有限公司

地址 臺北市復興北路386號

電話 (02)25006600

郵撥帳號 0009998-5

門市部 (復北店) 臺北市復興北路386號

(重南店) 臺北市重慶南路一段61號

出版日期 初版一刷 2009年6月

編號 S 480140

行政院新聞局登記證局版臺業字第〇二〇〇號

有著作權·不准侵害

ISBN 978-957-14-5159-6 (平裝)

<http://www.sanmin.com.tw> 三民網路書店

※本書如有缺頁、破損或裝訂錯誤，請寄回本公司更換。

自序



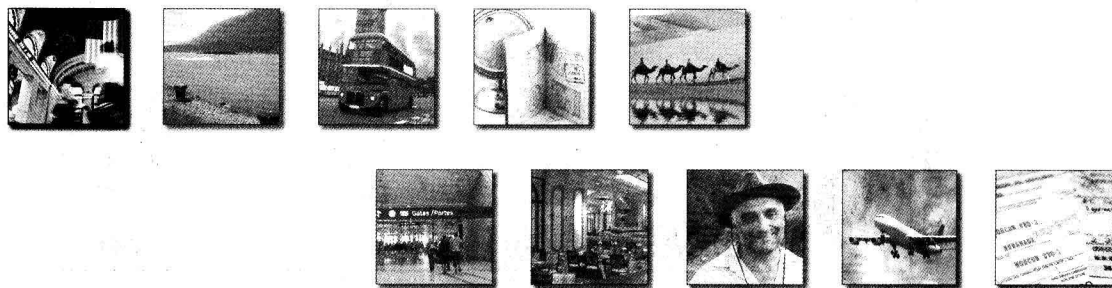
不論是否「有錢又有閒」，出國旅行已逐漸成為現代人生活的一種型態、不可或缺的生活風格，也是許多民眾追逐的夢想，希望藉此機會放鬆自己、學習新知。而旅行業是一種販賣夢想的行業，因此旅行業操作是本書撰寫的重心。旅行業務與遊客需求息息相關，多年來旅遊活動一直以歐美為重心，近年來，東亞及太平洋區域觀光市場快速成長，新的觀光人口不斷增加，新興觀光據點也不斷竄起，中國大陸市場更受矚目，無論 inbound 或 outbound 均潛力無窮。港、澳地區因中國觀光客的湧入而歷久不敗，雖然臺灣至今獲利有限，但未來機會無窮，是臺灣旅遊業者的目標市場，本書亦將著墨甚多。

本書共分 10 章，內容以旅行社的業務以及旅客出國可能需要具備的旅遊常識為主。書的內容涵蓋英文專用術語，因此適用於高職、大專、大學等觀光學系及相關領域的同學使用。此外，書中也引用許多與旅遊相關的實際發生例子，及臺灣業者操作旅遊時所發生之現象，以「旅遊小品」方式呈現於書中，提供業者及遊客瞭解旅遊途中應注意及防範之事項。本書也同時整合歸納數位學者及作者的文章，如陳嘉隆老師、容繼業老師的書籍，內容兼具理論與實務運用，將與旅行社出團作業及自助旅行相關之事項做重點介紹與陳述。因此，內容涵蓋旅行社從業人員應具備的專業知識與技能。

本人於靜宜觀光系任教近十五年，也前後教了十幾年的旅行社業相關課程，同時也完成了兩本著作：《美洲觀光地理》及《航空客運與票務》，但從未想到要撰寫旅行業經營管理的書籍。此次承蒙「三民書局」的邀請，雖然內心感到惶恐，深怕寫得不盡理想、內容不夠充實完善，但覺得數十年的教學心得應該付諸於文字，提供學生及有意從事此行業者參考。此書能完成，特別要感謝同事們的鼓勵以及學生助理曾俐穎的協助。

張瑞奇

2009 年 5 月誌於靜宜大學觀光系



1 觀光旅遊之發展

1. 瞭解觀光旅遊興起的原因。
2. 從各個角度去觀察觀光旅遊的演進。
3. 認識觀光資源的分類與特性。

旅運經營與管理

目次

自序

CHAPTER

1

觀光旅遊之發展

1

- 第一節 觀光旅遊之興起與演進 2
- 第二節 觀光資源 10

CHAPTER

2

臺灣觀光旅遊發展過程

23

- 第一節 國際觀光客入境旅遊 24
- 第二節 國民旅遊 35
- 第三節 出國旅遊 40
- 第四節 臺灣觀光發展相關重要組織 47

CHAPTER

3

旅行業的發展與沿革

55

- 第一節 旅行業的定義 56
- 第二節 旅行業的特性 59
- 第三節 旅行業的發展過程 61

CHAPTER

4

旅行社的申請設立

77

- 第一節 旅行社的申請流程 78
- 第二節 旅行社的組織架構與各部門功能 79
- 第三節 臺灣旅行社的經營範圍 85
- 第四節 從業人員應有的特性 88

CHAPTER

5 產品、遊程規劃， 出團作業與估價 93

- | | | |
|-----|-----------|-----|
| 第一節 | 產品規劃與遊程設計 | 94 |
| 第二節 | 出團作業 | 101 |
| 第三節 | 團體行程估價與售價 | 103 |

CHAPTER

6 護照、簽證及 其他相關作業 113

- | | | |
|-----|--------------|-----|
| 第一節 | 申辦護照 | 114 |
| 第二節 | 申辦簽證 | 122 |
| 第三節 | 海外急難救助 | 128 |
| 第四節 | 預防注射 | 130 |
| 第五節 | 結匯、旅遊保險與國際駕照 | 133 |

CHAPTER

7 旅館、餐飲服務業 145

- | | | |
|-----|--------|-----|
| 第一節 | 旅館住宿業務 | 146 |
| 第二節 | 餐飲業 | 157 |

CHAPTER

8 領隊與導遊 169

- | | | |
|-----|------|-----|
| 第一節 | 領 隊 | 170 |
| 第二節 | 導 遊 | 179 |
| 第三節 | 國際禮儀 | 187 |
| 第四節 | 旅遊糾紛 | 191 |

9 航空客運 201

第一節	航空業務分類	202
第二節	航空客運的特性	204
第三節	航空公司相關單位及業務	206
第四節	航空組織與航空運輸	208
第五節	銀行清帳計畫及電腦訂位系統	210
第六節	解除航空市場管制及空中航權	215
第七節	客運飛機機型與種類	219
第八節	航空公司聯營與電子機票	223

10 航空票務 233

第一節	認識機票	234
第二節	機票的相關規定	249
第三節	空運責任與賠償	254
第四節	旅客搭機注意事項	258
第五節	時 差	264

附 錄 275

附錄一	國內外觀光旅遊組織	276
附錄二	旅遊契約書	279
附錄三	航空公司代號	292
附錄四	由臺北出發所需的飛行時數	294
附錄五	香港旅行業	296
附錄六	中國大陸旅行業	300
附錄七	城市與機場代號	303
附錄八	時區之劃分	308

近年來觀光業急速地發展，取代許多傳統工業成為各國探討的熱門話題，其中最主要的原因來自於旅遊市場帶來巨大的經濟效益及就業機會。觀光旅遊包括使用各式運輸工具、住宿、餐飲、遊憩與旅遊服務。根據聯合國世界觀光組織 (UNWTO) 2007 年的報告指出，在 2006 年全球各國的觀光收入達到 7,350 億美元。全球出國觀光的旅客人數成長率每年約 5% 至 6%，各國來訪觀光人數或出國人數勢必逐年增加，據估計至 2020 年，全球觀光人數將成長至 16 億 200 萬人次，全球觀光收益亦將達到 2 兆美元，觀光業將成為世界最大的工業。發展觀光有許多好處，包括提升地方公共建設，改善當地居民生活品質；賺取外匯，促進地區經濟發展；發展當地文化特色，挽救瀕臨失傳地方藝術，增加就業機會；促進民間國際交流，拓展居民視野與國際觀。

事實上，出國旅遊已經成為許多人日常生活的一部分，甚至變成一種時髦、風尚與炫耀身分的代表，和早期的觀光旅遊活動的目的大相逕庭。因此，本章先探討觀光旅遊之興起及影響因素，接著介紹吸引觀光客旅行的相關觀光資源。

圖片說明：隨著經濟的發展、生活品質的提升，出國旅遊儼然形成一股風潮。

圖片來源：Shutterstock



第一節

觀光旅遊之興起與演進



雖然觀光旅遊活動在早期並未被當作一種工業在經營，但觀光旅遊活動早已深植人們日常生活中，成為不可缺少的活動項目之一。觀光旅遊之興起受到許多因素的影響，其中又以帝國版圖擴充、文人旅遊傳記、宗教朝聖、文藝復興（啟蒙運動）、工業革命及社會福利制度的影響最為深遠。

一、帝國版圖擴充

古代時期如中國、希臘和羅馬帝國版圖遼闊，帝王須出巡宣耀國威。在這個時期，軍隊、政府官員及商隊是主要的三大旅遊團體。帝王們為加強中央集權統治、炫耀武力以震懾各地諸侯和百姓、控制資源與貿易路線，須派遣政府官員監督和軍隊守護各版圖，同時帝王為滿足遊覽、享樂之慾望，也會到各地「巡遊」。歷史上曾有許多關於帝王巡遊的記載，中國以秦始皇（十年中五次大巡遊）和漢武帝（七次登泰山、七次東巡）最具代表。古代西方則以埃及、希臘、羅馬帝國為代表。

埃及王朝（715 B.C.）是最早為人所知的文化古國，成立了最早的中央政府。現代西方則以大英帝國最具代表，大英帝國早期擁有許多殖民地，至今對觀光旅遊之發展也有極大貢獻。大英帝國是一個以英國為中心的全球帝國，在 19 世紀至 20 世紀初是鼎盛時期，尤其是維多利亞女王（Queen Victoria）統治的年代，全世界大約有四分之一的人都是該帝國的子民，靠著武力四處征伐，並奪取不少土地和財寶，美

衍生資料



維多利亞時期

指英國女王維多利亞統治時期，其在位期間曾發動多次戰爭，包括 1838 年對滿清政府的鴉片戰爭、1854~1856 年對俄國的克里米亞戰爭，以及 1899 年對南非的布爾戰爭。一般所稱的「大英帝國」也是在這個時期成型。

洲及亞洲均有其殖民地，即使其殖民地已紛紛獨立，但因其與舊殖民地間親友往來頻繁，並常常舉辦各項聯誼活動，帶動不少觀光商機。

帝國版圖擴充、社會安定，帶動了商賈買賣、休閒旅遊、宗教朝聖等活動，例如：埃及人順著尼羅河遊訪首都是當時的熱門活動之一⁹。而希臘帝國在地中海地區推廣拉丁文及流通貨幣，使希臘人成為當時最活躍的商旅。羅馬帝國早期，因政局穩定、貿易興盛，人民也有較多休閒時間去追求旅行機會。例如：羅馬人乘船從希臘到埃及尼羅河三角洲購物、欣賞沿途風景。另外，希臘人和羅馬人也喜歡參加體育和宗教朝聖活動，希臘的奧林匹克競賽、酒神節戲劇等，都吸引無數人民參與。

在這古代帝國時期，「道路建立」、「錢幣流通」、「旅遊安全」是影響旅遊活動的重要因素。羅馬人為擴展帝國開始建立道路，北到蘇格蘭與德國，南到埃及與地中海，東到波斯灣（現為伊拉克與科威特），交通的建立帶來旅遊的安全與發展。蘇美人（巴比倫人）發明了錢幣，促進貿易的發展。羅馬人首先倡導縱樂觀光 (Hedonistic Tourism)，建立了競技場娛樂大眾，並開發溫泉水療 (Thermal SPA) 區，SPA 成為羅馬人健康及休閒中心。在 18 世紀，SPA 成為上流社會時尚的活動，不只因為 SPA 提供健康治療，SPA 的市鎮也提供社交、遊戲、跳舞與賭博活動。羅馬人在英格蘭的城市 Bath（接近英國世界文化遺產之一的 Stonehenge，史前巨石群區）建立 SPA 並開發成一個非常重要的健康與社交休憩中心（日本人自古也偏好洗溫泉，溫泉飯店遍布各地，是日本發展觀光產業重要的資源）。

衍生資料



快樂主義 (Hedonism)

為著名希臘哲學家伊比鳩魯所提出，他認為人在面對取捨時是以快樂為考量點，人生在世所追求的最終目的也是為了達到快樂，而他眼中的快樂則包含了精神上的寧靜與物慾上的滿足。

二、文人旅遊傳記

隨著國家版圖擴充，民間活動頻繁，許多文人、墨客訪遍名山大川，漫遊名勝古蹟，寫出許多膾炙人口的不朽作品，如盛唐著名詩人李白漫遊長江、黃河中下游，寫下不少描繪自然風景的詩篇。他的「蜀道之難，難於上青天」、「君不見黃河之水天上來，奔流到海不復回」、「飛流直下三千尺，疑是銀河落九天」等，形象雄偉，氣勢磅礴，都是傳誦千古的名句。清朝乾隆年間，沈復曾隨朝廷使者到過琉球，著有《浮生六記》。明朝人徐霞客縱遊舉國南北足跡遍歷中國等 16 省，所到之處，探幽尋秘，並著有遊記，記錄觀察到的各種現象，撰成 60 萬字的《徐霞客遊記》。

13 世紀時，17 歲的馬可波羅 (Marco Polo) 從義大利的威尼斯，前往蒙古人統治的中國探險與貿易，其《馬可波羅遊記》描述東方見聞，使西方世界對東方備感好奇，馬可波羅也被認為是中世紀最偉大的旅行家之一，成為新思維的開拓者。另外，明朝宦官鄭和（西元 1371 年至 1433 年）七次下西洋，最遠到達沙烏地阿拉伯及非洲東岸，前後歷經二十八年，將中國航海及海外開拓史推上最高峰，成功地打開海上交通，並且促進了東西方文化貿易，是中國歷史上最偉大的航海家。

此外，在英國則有「英國戲劇之父」，著名劇作家莎士比亞的文學名著，主要作品有《羅密歐與朱麗葉》、《哈姆雷特》等。英國作家喬納森·斯威夫特 (Jonathan Swift) 是英國啟蒙運動 (Enlightenment) 中激進民主派的創始人，18 世紀英國最傑出的政論家和諷刺小說家，斯威夫特的傳世之作中，以《格列佛遊記》(Gulliver's Travels, 1726) 流傳最廣，也最為各國讀

衍生資料

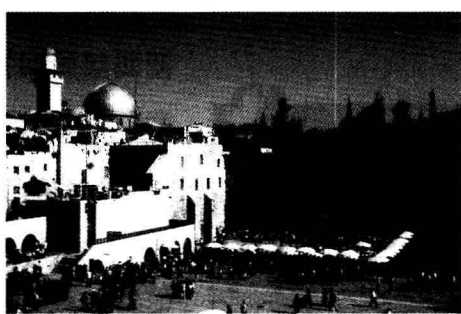
《馬可波羅遊記》

又稱《東方見聞錄》，為馬可波羅遊歷東方的口述記錄，書中描繪出富庶與繁華的中國印象，吸引西方人往東尋找新的航道，對於日後的東西文化交流以及航道的開闢有相當的影響。

者所喜愛。該書藉由格列佛船長之口，敘述了周遊列國的奇特經歷。

三、宗教朝聖

世界各地均有宗教朝聖 (Pilgrimage) 行動，禪修、宗教體驗也是民間重要的信仰活動。法顯於西元 335 年至 420 年去西天取經，著有《佛國記》，記錄沿途風光、民情、習俗。唐僧玄奘於西元 628 年到達天竺，是第一個周遊五印度的中國旅行家。在歐洲則有人們到雅典衛城參訪最著名的建築「帕特農神廟」。除此之外，麥加朝聖是全球規模最大的宗教朝聖儀式，也是一項宗教義務，所有穆斯林，無論是男是女，一生至少要前往麥加朝聖一次。耶路撒冷舊城是一座宗教聖城，是猶太教、伊斯蘭教和基督教世界三大宗教發源地，被世界三大宗教視為聖地。被譽為世界屋脊明珠的「布達拉宮」位於拉薩市內，始建於 7 世紀，是藏王松贊幹布為遠嫁西藏的唐朝文成公主而建。海拔 3,700 多公尺，是當今世界上海拔最高、規模最大的宮殿式建築群。它是西藏佛教和歷代行政統治的中心，匯聚著來自各地的朝聖者。



● 圖片說明：耶路撒冷是猶太教、基督教及伊斯蘭教的聖地，有著各種宗教的遺跡，每年都吸引大量信徒前往朝聖。

● 圖片來源：Shutterstock

四、文藝復興

義大利文藝復興 (Italian Renaissance) 開創了早期的文藝復興時代，即從 14 世紀末期到大約 1600 年之間。義大利文藝復興從義大利北部開始，集中在佛羅倫斯。在 15 世紀晚期達到全盛時期，文藝復興的理念散布到歐洲其他地方，開啟了北方文藝復興與英國文藝復興。義大利文藝復興最為人熟

知的是文化方面的成就，包括「佩脫拉克」、「卡斯蒂廖內」和「馬基維利」的文學作品；藝術家「米開朗基羅」和「達文西」的建築作品，還有偉大的建築物如佛羅倫斯的「聖母



● 圖片說明：位於羅馬的聖伯多祿大教堂是世界上最大的教堂之一，也是文藝復興時期興建的偉大建築物之一。

● 圖片來源：Shutterstock

百花大教堂」和羅馬的「聖伯多祿大殿」。文藝復興時期開創歷史、藝術、文化、語言、科學與哲學、雕塑、繪畫與建築、音樂等風潮。

以「教育」為主的大旅遊，即為當時的產物，開始於 16 世紀，於 17 世紀達到最高峰（Grand Tour，西元 1613 年至 1785 年），大旅遊奠定了歐洲團體全備旅遊（Group Inclusive Package Tour）的基礎。大旅遊，最初

為英國貴族培育子女教育的方式，英國貴族子弟流行在學業結束後，與家庭教師或貼身男僕，到歐陸各文化名城遊歷，專注於教育、藝術、和科學研究，體驗歐洲文化淵源並學習相關語言和生活禮儀，以期能夠在傳統文化薰陶下養成貴族氣質和恢弘見識。大旅遊一般長達三年，主要造訪法國，特別是巴黎，回程經過德國與瑞士，而義大利（佛羅倫斯）則是最受喜愛的目的地。貴族子弟們於旅途中需租用馬車當交通工具，透過僕役安排吃、住、拜訪旅遊景點，此流行奠定了未來觀光客租用汽車旅行的租賃制度，遊客出外旅遊時安排領隊照顧日常所需及導遊解說當地旅遊景點的旅遊護衛（Escort）制度亦廣為流行。

衍生資料



全備旅遊

為一種完整包裝各項需求的旅遊方式，行程的安排滿足了旅客對於交通、餐飲、住宿等一切需求。

五、工業革命

工業革命又稱產業革命，是從工廠手工業邁向機器製造的階段，使人類進入了蒸汽時代。工業革命發源於 18 世紀中

葉英格蘭中部地區，英國人瓦特改良蒸汽機之後，由一系列技術革命引向動力機器生產。隨後傳播到整個歐洲大陸，19世紀傳播到北美地區。一般認為，蒸汽機、煤、鐵和鋼是促成工業革命技術加速發展的四項主要因素。其中蒸汽機的發明，以機器代替人工或動物的力量，使交通資源及續航力大為增加，對交通工業影響甚鉅；工業革命中的重大發明，影響觀光旅遊活動有以下幾個因素。

🌐(一)豪華郵輪的演進

西元 1807 年美國人富爾頓製成第一艘汽船，西元 1819 年一艘美國輪船成功地橫渡大西洋，這種浮動旅館 (Floating Hotels) 的出現，使得由歐洲前往美國不需兩星期即可到達，並使旅遊更舒適、安全，旅客不再將搭船視為畏途，反而可在船上享受各種休閒娛樂及高品質的住宿環境。

西元 2008 年 9 月全球最大載客郵輪「名人至尊號」(Celebrity Cruises) 在德國下水。這艘郵輪長 315 公尺，排水量 12 萬 2 千噸，設有 1,425 間客房，可載客 2,850 人，船員人數 1,500 人，在頂層鋪設真草皮，造價 7 億 5 千萬美元。

🌐(二)火車的發明

西元 1825 年英國的第一條鐵路試車成功，許多城市因火車經過而繁榮，並帶動地方經濟及移民潮，甚至促進國家統一。東方快車 (Orient Express) 行駛巴黎至伊斯坦堡，橫貫歐洲大陸，是著名的高品質豪華旅遊列車。青藏鐵路、西伯利亞鐵路實踐人類的夢想，遊客得以探索人跡罕至的遙遠美麗淨土。



▶ 圖片說明：東方快車是著名的高品質豪華旅遊列車，本圖為東方快車內部一景。

▶ 圖片來源：Shutterstock

㊦(三)汽車的發明

汽車的發明使人類旅行更便捷、更便宜、更頻繁。例如 1908 年誕生的福特 T 型車，以低廉的價格使尋常百姓有汽車作為交通工具，為工業史上重要的一年，美國自此成為汽車王國。T 型車共計銷售有 1,500 多萬輛，是 20 世紀世界最有影響力的汽車。演變至今，休旅車已成為臺灣人家庭旅遊重要的交通工具。

㊦(四)飛機及噴射客機的發明

飛機的發明大大的縮短兩地距離，西元 1903 年美國人萊特兄弟製成飛機並試飛成功而奠定了飛行紀元，西元 1939 年 3 月美國的泛美航空公司 (Pan American Airline) 從馬里蘭州的巴爾的摩，使用波音 314 “Clipper”，以大約二十九個小時，跨越大西洋飛行到愛爾蘭的 Foynes。1958 年泛美航空公司的波音 707 式客機正式啟用，創造橫渡大西洋僅需八小時的紀錄。

工業革命創造更便捷的現代化交通工具，也帶來旅遊新時代。此外，機器生產帶來的社會階層衝擊、社會福利的概念，讓許多中產階級有多餘時間從事觀光旅遊，工會成立則使工人有休假機會，旅遊因此更趨向大眾化。

六、社會福利制度

1930 年代，許多歐洲國家通過支薪休假 (Paid Holidays) 法令，除了縮短一週工作時間外，也認為勞動者須有能力從事旅遊活動；此外社會觀光 (Social Tourism) 也開始興起。社會觀光通常由政府部門規劃、推行，對於低收入者或其他弱

衍生資料

空中巴士 A380

為法國空中巴士公司所研發，是目前載客量最大的客機，內含雙層客艙設計、吧檯，在典型三艙等（頭等、商務、經濟）的配置下可承載 555 名乘客，有「空中巨無霸」之稱。

勢群眾提供協助。歐洲自西元 1963 年起，國際社會觀光局 (The International Bureau of Social Tourism) 便積極研究、推廣社會觀光的觀念。由政府部門積極制訂補助政策，另外結合工、商、公益團體等的力量，在財務、設施上給予低收入者協助，努力協助發展社會觀光。臺灣早期的警光山莊即為臺灣邁向社會觀光的例子。

隨著以上因素的影響，加上兩次世界大戰結束後，國際政治關係改善，人權及民主主義萌芽，中產階級在戰後迅速成長並成為觀光旅遊主要社會階層，旅遊人口逐年增加，「大眾旅遊」(Mass Tourism) 因此形成，並取代原先的階級旅遊 (Class Tourism)。各國也於 1960 年代開始推動大眾旅遊，尤其是北歐國家，其中相關措施如下：

- (1) 加強觀光運輸並降低運費。
- (2) 實施旅行儲蓄，信用卡旅行制度及分期付款旅行。
- (3) 充實渡假村 (Holiday Center)、露營地 (Camping Site) 及青年招待所 (Youth Hostel) 等大眾化的平價住宿設施。
- (4) 提供旅行相關資訊，如旅遊網站、旅遊預警等。
- (5) 由中央及地方政府贊助、推行公務員旅行。

隨著時代的變化及消費習性改變，旅遊已成為國民的一種消費時尚，整體而言影響現今大眾旅遊因素可分下列數點：

- (1) 可任意支配的收入 (Disposable Income) 增加。
- (2) 一般大眾休閒時間的增加。
- (3) 航空科技的演進。
- (4) 擁有自用汽車的家庭增加。
- (5) 教育提升及普及化。
- (6) 新興觀光據點 (New Destinations) 不斷擴展。
- (7) 旅行社的成長和包裝旅遊產品的促銷普及化。

衍生資料



旅行儲蓄

建立在普通銀行儲蓄的基礎上，為存款人增加一系列的旅行便利服務，如旅行平安保險、訂房優惠等。