

旅行業經營發展之研究



燈燦撰

中國文化大學觀光事業研究所碩士論文
指導教授：劉

鈕唐

先學令

鉞斌輿

旅行業經營發展之研究

研究生：林燈燦 撰
中華民國七十三年九月

前言

近年來世界各國競相推展觀光事業，我國更呈現一遍蓬勃氣象。旅行業是觀光事業的前鋒，先總統 蔣公昭示：「具有促進文化交流與經濟發展之重要使命，其服務之好與壞，不但直接影響到旅行社本身的業務，而且影響到整個觀光事業的發展，甚至影響到國家的形象」。故其發展歷程需深謀遠慮。

筆者自民國四十六年國立中興大學森林系畢業，服畢預官役，即奉派服務於台灣省林務局，從事森林經理事務，民國六十六年奉准資遣後，從事外貿暨旅遊業迄今。于執行業務；參加國際會議、研習考察，數度走遍東北亞、東南亞、歐洲、埃及、美國等三十幾個自由國家。親身體驗到該事業對國家經濟、文化建設之重要性。旅行業在我國是一種新企業，隨著觀光事業之發展，應有美好之前景，然近年來逐漸混亂日益面臨困難，如非及時加以整頓前途堪虞。是故，向先進國家借鏡，及兩年的學習心得，針對當前的情形和所面臨的問題暨經營方式之優劣點，加以探討，進而提出客觀地評述與建議，期我國旅遊業之服務品質再提升，業務與經營繼續發展。

本文從題綱之擬定至完稿歷經一年半，本在七月中即可印就，因為七月底由副所長唐學斌博士率領，代表中華民國赴韓國參加第五屆東北亞社會福祉教育研討會，及漢城京畿大學

召開中韓觀光學術研討會，再轉往日本東京與立教大學舉行中日觀光學術研討會，行前撰寫專題演講稿，返國後提出會議報告，又爲充實內容稍作補充而延誤兩個月之久，謹此陳明。

撰文期間，承蒙業師劉所長令輿，唐副所長學斌，鈕教授先鉞殷切指導與匡正，暨七十年首屆觀光行政人員高考榜首台北市蓬萊百貨有限公司兼蓬萊餐廳副總經理黃學長清澤對本文目錄之修訂，研究方法重點之提示，資料彙集稿件之閱對鼎力相助，方底於成，銘感五內，謹申謝忱。

此外，復蒙本校經濟研究所博士班研究員許學長祐淵，對本文整體架構之建立提示，高雄國賓大飯店詹總經理益政，觀光協會委員兼櫻花旅行社顧問林伯良先生，提供寶貴的資料並擔任諮詢顧問，本班柏登基學長襄助校對，一併致謝。

筆者才疏學淺，尚在研習之中，況資料彙集匪易，疏漏必多，文中對業界之批評折論與建議，乃以學術研討之心知無不言之態度，并期望我國觀光業之健全發展，提供個人淺見，容有未盡妥當或謬誤之處，尚請宥諒，諸師長，先進不吝賜正是所至盼。

目錄

第一章 緒論	一
--------	---

第一節 研究問題之背景	一
第二節 研究之動機與目的	一四
第三節 研究之方式	一六
第四節 研究之範圍與限制	二一

第二章 旅行業之定義及其現況分析	三一
------------------	----

第一節 旅行業之定義、特質	三一
一、旅行業之定義	三一
二、旅行業之特質	三四
第二節 旅行業之分類	三六
一、國內旅行業之分類	三六
二、國外旅行業之分類	三八
第三節 旅行業發展之沿革	四一

第四節	旅行業之申請設立及其組織功能	四六
-----	----------------	----

一、	旅行業之申請設立	四六
----	----------	----

二、	旅行業之組織功能	四九
----	----------	----

第五節	旅行業現況分析	五三
-----	---------	----

第三章 旅行業經營狀況之探討

第一節	接待來華觀光團體之經營問題分析	六五
-----	-----------------	----

一、	日本觀光團體之接待	六五
----	-----------	----

二、	歐美團體之接待	七〇
----	---------	----

三、	華僑團體之接待	七二
----	---------	----

第二節	安排國人出國觀光業務之經營問題分析	七四
-----	-------------------	----

第三節	國民旅遊之經營問題分析	八五
-----	-------------	----

第四節	非法旅行業對合法業者所造成之影響	九七
-----	------------------	----

一、	寄行與靠行問題	九八
----	---------	----

二、	國外旅行業代表問題	一〇一
----	-----------	-----

三、	移民專家問題	一〇四
----	--------	-----

第五節	導遊人員與旅行業之關係	一〇八
-----	-------------	-----

一、導遊之定義、職責與分類·····	一〇八
二、導遊人員之甄試·····	一一二
三、導遊僱用與待遇標準·····	一一七

第四章 旅行業與觀光事業發展之關係 ·····	一四八
--------------------------------	-----

第一節 旅行業與觀光資源開發之關係·····	一四八
第二節 旅行業與國際旅館業之關係·····	一六四
第三節 旅行業與藝品業之關係·····	一八九
第四節 旅行業與交通運輸業之關係·····	一九七

第五章 結論與建議 ·····	二三六
------------------------	-----

第一節 結 論·····	二三六
第二節 建 議·····	二四一

參考書目 ·····	二七四
-------------------	-----

圖表目錄

圖

1 1	旅行業經營發展之研究思想架構圖	二〇
2 1	櫻花旅行社組織系統圖	六一
2 2	東南旅行社組織系統圖	六一
2 3	旅行業公司之組織（日本）	六三
2 4	旅行業之功能	六四
4 1	國賓大飯店股份有限公司組織系統圖	二三〇
4 2	希爾頓大飯店組織系統圖	二三一
4 3	來來大飯店組織系統圖	二三二
4 4	美麗華大飯店股份有限公司組織系統圖	二三三
4 5	七十一年來華觀光旅客消費內容分析	二三四
4 6	七十二年來華觀光旅客消費內容分析	二三五

表

1 1	歷年來華旅客人數暨觀光收入統計	二四
1 2	歷年來華觀光旅客統計	二五
1 3	七十二年來華觀光旅客居住圖分析	二六
1 4	十二年來訪華日美旅客統計表	二七
1 5	歷年觀光外匯收入統計	二八
1 6	七十二年來台灣地區旅行業統計	二九
1 7	七十二年度接待國外來華觀光團體最低收費價額表	三〇
2 1	旅行業之定義	五六
2 2	旅行業之種類與登錄(日本)	五七
2 3	五十八年至六十七年台灣地區旅行業家數統計分析表	五八
2 4	六十七年台灣地區旅行業分佈情形統計表	五九
2 5	六十八年至七十二年台灣區旅行業家數統計分析表	六〇
3 1	台灣觀光團旅程表(一)	一二〇
3 2	台灣觀光團旅程表(二)	一二二
3 3	台灣觀光團旅程表(三)	一二四

3	4	台灣觀光團旅程表(四).....	一二六
3	5	台灣觀光團旅程表(五).....	一二八
3	6	旅行業接待日本團體旅客之遊程及團費(六十七年與七十年上半年度比較).....	一三〇
3	7	七十一年與七十二年來華旅客性別分析比較表.....	一三一
3	8	PROGRAM FOR PARTY DENTAL FAR EAST NOVEMBER 1983.....	一三一
3	9	ITINERARY FOR RELIANCE TOURS IN TAIWAN.....	一三四
3	10	七十二年中華民國國民出國人數月別分析.....	一三七
3	11	七十二年中華民國國民出國事由與目的地分析.....	一三八
3	12	出國觀光旅遊最低收費標準.....	一三九
3	13	七十二年台灣地區主要風景名勝區遊客人數月別統計.....	一四一
3	14	七十三年元旦台北市國民旅遊示範旅行團.....	一四二
3	15	交通部觀光局導遊人員甄試須知.....	一四四
3	16	甄訓合格、實際受僱旅行業導遊人員統計表.....	一四七
4	1	台北市國際觀光旅館名冊.....	一二七
4	2	台北市觀光旅館名冊.....	一二〇
4	3	台北市國際觀光旅館等級區分評鑑名單.....	一二四
4	4	獲觀光局評鑑五朵梅花國際觀光旅館一覽表.....	一二六

4	—	5	獲觀光局評鑑四朵梅花國際觀光旅館一覽表……………	二二七
4	—	6	台北市國際觀光旅館附設中餐廳供應地方性菜餚調查表……………	二二八
4	—	7	一九八三年世界十家最佳旅館……………	二二九
5	—	1	觀光旅客每月統計比較表……………	二七二
5	—	2	日美旅客每月增減比較表……………	二七三

第一章 緒論

第一節 研究問題之背景

第二次世界大戰之後，工業先進國家對於經濟開發不遺餘力，國家重建與經濟復甦工作，為社會帶來了空前的繁榮，人類的生活也獲得了極大的改善；由於經濟發展所獲得的成就，國民所得亦隨着年年急速的提高。休閒時間，遊樂活動，相對的愈形重要，觀光事業遂應運而生。於今，如衆所共知，觀光旅遊顯然係二十世紀特殊的產物。世界各國均極重視觀光事業，並視之為「無煙囪的工業」或「無形的出口貿易」(INVISIBLE TRADE)。可見，現代觀光事業 (TOURISM) 是最具發展潛力，具有多目標多功能的綜合企業。

美國商務部 (DEPARTMENT OF COMMERCE) 於一九七一年出版「美國國際觀光要覽分析」(SUMMARY AND ANALYSIS OF INTERNATIONAL TRAVEL TO THE U.S.)。指出：「觀光事業乃是以一、〇〇〇億美元的經濟活動為目標」。(劉家驊一九七三)。聯合國於一九六三年在羅馬舉行之「國際旅行及觀光會議」，即曾就觀光事業之重要性，作如下之決議 (交通部秘書室一九八一)：

一、認定觀光為人類之基本與最熱望的活動，應廣受所有民族與政府的讚美與鼓勵。

二、認清觀光事業在一國之內所影響之經濟利益，特別在增加外匯與刺激國際貿易上所佔之重要地位。

三、確認觀光事業在社會，教育與文化各方面之力量，及其對促進國際友誼與瞭解之貢獻，以及維護人類和平之功能。

四、深切體會觀光事業由其分散之經濟活動，創造新就業機會及促進工業之發展，責為加速各國，尤其是正在開發之國家，經濟發展的重要因素。

數十年來，許多開發中國家(Developing Countries)亦爭先將發展觀光事業，招徠國外旅客，賺取國際外匯，列為「平衡國家貿易逆差及刺激國家經濟成長」的政策。於是各國紛紛設立觀光行政機構，專責觀光事業的推動工作。我國於民國四十五年(一九五六)，開始重視發展觀光事業，責令台灣省政府於民國四十五年十一月成立「交通處觀光事業管理委員會」；接着民國四十八年八月成立「交通部觀光事業專案小組」；民國四十九年九月成立「交通部觀光事業小組」；民國五十三年成立「交通部觀光事業委員會」；民國五十八年成立「行政院觀光政策審議小組」；更於民國六十年六月成立「交通部觀光局」，可謂為全國最高之觀光事業主管機構。此外，人民團體方面，亦於民國四十五年十一月成立「財團法人台灣觀光協會」、相繼有「中華民國觀光學會」、「中華民國觀光教育學會」、「中華民國導遊協會」、「各縣市觀光協會」、「旅行業同業公會」、「觀光旅館商業同業公會」等之成立。

同時先總統 蔣公亦於民國四十五年訓示國人：「舉辦觀光事業之目的，乃在爭取外匯，惟欲達此目的，不僅對於旅館之興建，風景區之整理，道路之改良，均須具有良好之規劃，而且對於旅館及風景區之管理，尤須特別注意，否則縱有良好之設備而無適當之管理，仍難適應外人需要，是以對管理人員、導遊人員、服務人員之訓練，均極重要。辦理觀光事業實為現代化技術之綜合，其管理人才，必須具備此項條件始能勝任，同時並須富有經驗對其他國家之觀光設備亦當多所觀摩與借鏡」。

「觀光旅遊事業具有促進文化交流與經濟發展之重要使命，必須多方密切配合推動，方能充分發揮其功能」（五十年五月六日對第一屆世界華商觀光旅遊事業聯誼會訓詞）。

「鑒於當前自由世界姑息逆流泛濫，共匪毛賊正逞其國際統戰陰謀，妄圖陷我祖國復興基地於孤立，而觀光旅遊事業則為溝通民族情感，促進人類合作之橋樑，實乃粉碎此種孤立戰術之一有力武器」（六十一年十月三日對第三屆世界華商旅遊事業聯誼會訓詞）。

所以今天我們的觀光事業，除了能夠大量賺取外匯，促進我國之經濟繁榮外，該具有比賺錢更重要的功能和效益，大致可以歸納為：

- (一) 對來華觀光客，宣揚我國優美的文化藝術，促進其文化交流。
- (二) 加深外人對我國民主自由真相及經濟建設發展之認識，達到政治宣傳的效果。
- (三) 增進民間之交往，展開國民外交，達到聯合國所揭櫫，「透過觀光邁向和平之路」。

近三十年來筆路藍縷，開山闢林，在全國上下不分男女老少「手牽手心連心」通力合作之下，國內的觀光事業，已由「導入期」逐漸進入「成長期」，已呈現「光明如旭日，和熙如春風」的一片美景，更成為現代化的主要企業之一。遠溯民國四十五年，來華觀光旅客總數僅一四、九七四人，迄七十二年來華觀光旅客總數已高達一四五萬七、四〇四人，計增加了一四四萬二、四三〇人，成長了九七·三倍，外匯收入方面，由民國四十五年之九三萬六千美元，迄七十二年已高達九億九千萬美元，計增加了一、〇五七倍之鉅（附表一十一）。至於國人出國觀光方面，自六十八年元月起，政府有關當局有鑑於國民所得遽增，國人出國熱潮風起雲湧，於是乎宣佈「開放國人出國觀光」政策，一改過去從單方面吸引外人來華觀光的範疇中突破，開放為國人亦可出國觀光的雙向交流，僅於開放國人出國觀光後的前八個月統計，即有四十萬同胞飛奔海外，享受國際旅遊假期（交通部秘書室一九八一）。六十八年國人出國觀光總數惜無正式統計資料可查，惟：

六十九年：	四十八萬四、九〇一人。	
七十年：	五十七萬五、五三七人。	成長率一八·七%。
七十一年：	六十四萬 六六九人。	成長率一一·三%。
七十二年：	六十七萬四、五七八人。	成長率五·三%。

由上面這些數字着來，自從開放國人出國觀光之後，四年之間平均出國人數總在五十萬以上。直至七十二年出國人數成長率才降低為五·三%，這顯示，開放觀光後一窩蜂出國觀

光的現象，逐漸穩定下來，在國外旅行的期間也逐漸縮短，國人出國觀光的心理已較為「理智化」。

前面提到自民國四十五年開始提倡發展國內觀光事業以來，來華觀光旅客迄今總數增加了九七·三倍，觀光外匯收入增加了一、〇五七倍，這的確是國人上下一體努力的豐碩成果，也是千真萬確值得咱們喝采之事，然在鼓舞歡欣之餘，爲了迎接新年度的來臨，爲了締造更佳的紀錄，凡我國人更應冷靜虛心檢討過去，策勵將來，以求百尺竿頭更進一步，實爲當務之急。

茲將六十一年至七十二年之間來華觀光旅客人數以及觀光外匯收入金額簡列如后：

一、來華觀光旅客總人數（參閱附表一—二）：

六十一年：	五八萬三三人，	成長率：	七·五%。
六十二年：	八二萬四、三九三人，	成長率：	四二·一%。
六十三年：	八一萬九、八二一人，	成長率：	負〇·五%。
六十四年：	八五萬三、一四〇人，	成長率：	四·一%。
六十五年：	一〇〇萬八、一二六人，	成長率：	一八·二%。
六十六年：	一一一萬一八二人，	成長率：	一〇·一%。
六十七年：	一二七萬九七七人，	成長率：	一四·五%。
六十八年：	一三四萬三八二人，	成長率：	五·五%。

六十九年：一三九萬三、二五四人，成長率：三・九%。
 七十年：一四〇萬九、四六五人，成長率：一・二%。
 七十一年：一四一萬九、一七八人，成長率：〇・七%。
 七十二年：一四五萬七、四〇四人，成長率：二・七%。

上列資料觀之，自六十五年以來，來華觀光旅客總數雖亦逐年遞升，惟成長率却成低滯及遞減現象，若再以七十二年來華觀光旅客居住國分析（參閱附表一十三）：

佔總旅客比率 成長率

(一) 日本：	四〇・八三%，	三・四%。
(二) 美國：	一〇・八二%，	一四・七%。
(三) 東南亞地區：	一四・七九%，	四・五%。
(四) 澳洲與紐西蘭：	一・三三%，	一・六%。
(五) 歐洲地區：	五・五一%，	三・三%。
(六) 其他地區：	六・七八%，	三・九%。
(七) 華僑：	一九・九四%，	負五・三%。

由上列這些資料可約略看出，七十年來華旅客成長率爲一・二%，七十一年爲〇・七%，造成連續兩年的低潮。究其緣由是受到日本旅客大量減少的影響。七十二年起日本旅客恢復增加成長率三・四%，這個人數與六十八年日本旅客最高紀錄六九萬三、六七一人相較尚