

第2版

Boarding pass

旅行業經營管理

— 實務與理論 —

吳偉德 · 謝世宗 編著

隨書附贈光碟

法規條款、觀光
條例、歷屆考題

第2版

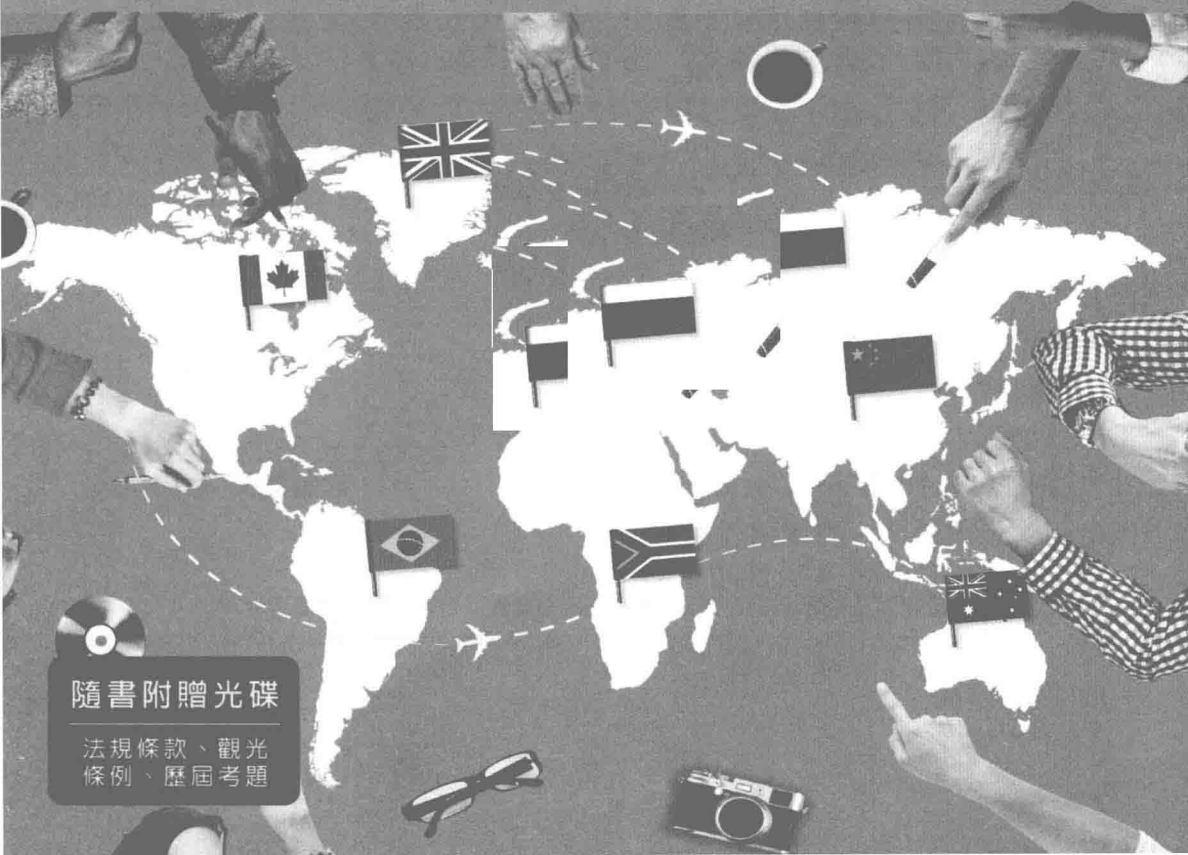


Boarding pass

旅行業經營管理

— 實務與理論 —

吳偉德 · 謝世宗 編著



隨書附贈光碟

法規條款、觀光
條例、歷屆考題

國家圖書館出版品預行編目資料

旅行業經營管理-實務與理論 / 吳偉德, 謝世宗編著.

— 二版. — 新北市：新文京開發, 2016.01

面；公分

ISBN 978-986-430-095-2 (平裝附光碟片)

1.旅遊業管理

992.2

104026206

旅行業經營管理－實務與理論（第二版）（書號：HT19e2）

編著者 吳偉德 謝世宗

出版者 新文京開發出版股份有限公司

地址 新北市中和區中山路二段 362 號 8 樓（9 樓）

電話 (02) 2244-8188（代表號）

F A X (02) 2244-8189

郵撥 1958730-2

初版 西元 2012 年 04 月 15 日

二版 西元 2016 年 01 月 01 日

有著作權 不准翻印

建議售價：510 元

法律顧問：蕭雄淋律師

ISBN：978-986-430-095-2

※ 本書封面及相關設計所使用之圖片已取得典匠資訊有限公司授權使用。

引用來源：OrelPhoto, Gines Valera Marin, Stephen Marques, Sensay, Rawpixel.com, Vectormart.



推薦序

世界觀光組織(UNWTO)統計 2015 年全球國際旅客已超過 11 億人次，預估 2030 年可達到 18 億人次，觀光產業乃是世界之潮流所趨，全球觀光市場呈現長期穩定的成長。

自 2012 年觀光政策「黃金十年 國家願景」，觀光升級提出營造臺灣成為千萬國際旅客觀光大國。截至 2014 年，觀光拔尖領航方案，啟動了 300 億元觀光產業發展基金。2015 年起推動觀光大國行動方案。旅遊業界在政府政策下順勢成長，旅行社於 2012 年突破 3,000 家業者，已有幾家上市上櫃公司；鑒於非旅行業者不可經營旅遊業務，所以旅行社為旅遊主體與客體最主要的媒合者。

欣逢偉德助理教授與世宗副理事長，撰寫《旅行業經營管理－實務與理論》一書，兩位作者皆為旅遊界資深業者，而今進入到學界，戮力自學，能夠將業界之實務與理論結合，根據其隱性知識透過智慧轉換成顯性知識，通透表達之後撰寫成書，學有所成而不藏私，於此時提出此大作，除了恭賀巨著付梓外，不啻為業界與學界一大傑作，可喜可賀，特此為序。

李安山

二版序

「為了體會豐富多元及多采多姿的旅遊生活，就此便一頭栽入」，這是從事此產業大多數人的寫照，當然我也不例外。甫自 1990 年至今，在觀光旅遊產業已有 25 的時間，敝人非常榮幸的能夠身逢其時在觀光產業的黃金年代裡，從事旅遊業，這期間已周遊百國，閱歷各國風情，不敢說看過珍奇異獸，但山川大河、歷史古蹟、奇風異俗、人生百態與珍饈美饌等，伴我此生，足矣！足矣！

其中，除專職於綜合旅行社副總一職外，還囊括旅行社經營與管理、企劃旅遊業務行程，規劃產、官、學界之旅遊參訪，亦擔任導遊、領隊及「Throughout Guide（導遊兼領隊）」之角色，此間的樂趣與興衰，不是三言兩語能道盡，索性心理嘀咕著，若能將 25 年業界的「幻變」及所學之經歷來分享傳承，盡一絲微薄之力，造福後進也算是一種社會責任，由此而肇生了本書創作撰寫之源由。

「旅行業」政府規劃為「特許行業」，除一般正常申請公司手續外，還必須向交通部觀光局請領營業執照，焉能營業，所以是受其管轄。觀光旅遊休閒產業是本世紀來各國著重推廣之「無煙囪產業」，臺灣亦同，索不再贅述。本書重點在敘述種種有關旅行業之實務與理論面，區分為兩大篇，是最適合業內、外人士及將要投入此行業之菁英來閱讀，有別於類似之書籍以長編大論來撰寫，本書乃著重於精闢之重點分析下，更顯現其獨到之處，誠如所述，就產業經營管理面現象，更著重在管理層面，一般在業界能成為一個成功的經營者必須累積相當之成敗經驗，其中重點就在管理階層之經歷，惟本作者是由基層一線人員深耕在此行業乃擔任至高階主管，意味的是用管理者之角度來撰寫更能貼近人心，摒棄艱澀難懂詞句，輕鬆釋義專業用語，閱讀起來更能廣義之理解達到順暢吸收之功效。



第一篇實務篇，敘述著產業最重要的實務管理，尤其以實務之角度來分析撰寫，將「隱性知識」轉換成「顯性知識」文字化實屬不易，是本書重點之重點，略述如下。

- 一、第一章觀光旅行業概述，作者著重於這 25 年期間由不知電腦是何產物下的當代到電子商務的普及，期間為規範業者的條款一一出籠，如民法債篇旅遊專節、旅遊定型化契約、代收轉付收據、領隊導遊考試列入國家級考試等。產業開始變革，電腦訂位系統 CRS、銀行清帳計畫 BSP、旅行社 ISO 等。
- 二、第二章中載入 2015 年最新頒布「旅行業管理規則」，再來是詳細敘述旅行社直售部與團體業績計算方式，使讀者能一窺究竟瞭解旅行社之相關業務。
- 三、第三、四章旅行業行程管理中，描述產品估價方式及注意事項，詳細說明廣為業者所用之行程估價單，每一細節以中英文呈現，並舉實例說明；重點在於經營旅行社之成本架構、公司之開銷分析、產品利潤與人員薪資結構等，簡單而言，就是如何經營一家旅行社所需之概念。也收錄美國、歐洲兩地區單一行程，國外代理旅行社(Local Agent)書面資料，如團體行程、飯店房型、餐廳餐別等確認書。逐一分明條理，清晰呈現，首重應用。
- 四、第五、六章領隊及導遊管理，分析見解精闢，包含實務操作過程，工作執掌與託付任務、規劃發展方向前景解析，領隊導遊人員定位等，亦適合現任旅遊業者閱讀，日後面臨職場轉變抉擇時，作為參考以利規劃。
- 五、第七章國民旅遊管理，其發展史，實在有趣生動，由早期的觀光巴士上的遊覽車小姐到現在專業領團人員，之後更能晉升為華導、司導；在產品企劃上、出團作業流程及表格等均有著墨。再者何謂領團人員、國民旅遊未來發展前景等。適合在學的同學們閱讀，若是對此產業有興趣，畢業後，是最沒有門檻及容易接軌的產業。

六、第八章旅遊安全及緊急應變管理，作者著重人身及財務之保險，除了政府所規定的保險之外，旅遊平安險是一定要加保的，其中在刷卡加保的範圍是否充分滿足消費者的需求是探討的目的之一，保險範圍的周全性是其二；何謂壽險、產險公司規範之「旅遊平安險」細節及內容不得不知，希望藉由此書的分析，使讀者更能理解。

第二篇為理論篇，是政府精心為產業界量身訂做的規定，略述如下。

- 一、政府觀光管理，行政、政策的施行，瞭解政府為產業做了什麼事。
- 二、在觀光專業術語中英文對照，包含航空票務、觀光產業、旅行、旅館、餐廳、交通運輸業及醫院醫藥用語。
- 三、本書因擷取業界實務精華且內容豐富，亦考慮此類書籍不宜篇幅太冗長，喋喋不休，故在本書中並無植入太多法規條文，僅放入重要之管理規則，大部分還是節略，但思考讀者在閱讀此書時，需要與法規並行，故將旅遊業重要法規全文一一放置於光碟中不占本書之篇幅，還考慮讀者會需要考取相關證照，索性將 2004~2015 年，英華語領隊、導遊人員之考古題一併植入光碟中，隨書附贈。

常有這樣的「謔稱」：旅遊業是一個吃喝玩樂的產業，毫無技術可言；當業者出了些紕漏上了新聞見報了，媒體也稱之為「不肖的業者」，曾幾何時這些的「謔稱」、「不肖的業者」，卻是政府積極布局在 21 世紀最重要的產業之一，舉凡 2009 年行政院公布政府施政重點之六大新產興業政策，臺灣生技、綠色能源、觀光旅遊、醫療照護、精緻農業、文化創意，都與此產業環環相扣，如果您現在才看到這本書，為時不晚！別讓這麼好的產業與您擦肩而過，加入我們吧！

吳偉德 敬致



二版序

臺灣自 68 年開放觀光，當時全台旅行社大約有 400 家，沒有網路，資訊不發達，國人出國都透過旅行社安排，經營順暢。時至今日旅遊風氣興盛，尤其兩岸通航，陸客來台觀光人數暴增，旅行社也成長到 3,500 多家，然消費者意識抬頭，業者削價競爭，航空公司的銷售改變，使得旅行社營運獲利大受影響，旅行業者無不謹慎應對。

筆者進入旅行業界超過 20 年，從送件、跑業務，領隊帶團到旅行社經營管理，參與了旅遊各公協會的委員會運作，旅遊糾紛的調處，協助處理南投陸客車禍與復興航空空難等旅遊事故，一直在學習成長，近年來跨足教育界，對於旅行業的處境和管理有了更深的感觸。

旅行業為特許行業，先收費後提供服務，造成信用擴張，而旅遊商品為一種集結各方資源的綜合體，在旅遊活動中易受季節性的變化、經濟、戰爭和疾病等因素的影響，經營風險甚高，業者必須做好各環節的密切關係，改善營運模式，建立和維護信用品牌，方可在劇烈競殺的大環境下永續經營。

這次和偉德兄合作立著，希望藉由此書，將自己多年來的實務經驗與知識相印證，期盼可以給臺灣旅行業界、教育界做參考，對整個觀光旅遊業有所助益和貢獻。

謝世宗 謹誌



學歷

- 銘傳大學 觀光研究所 EMBA

經歷

- 行家綜合旅行社業務部副總經理、洋洋旅行社業務部經理、東晟旅行社專業領隊、上順旅行社專業領隊、翔富旅行社、太古行旅行社、福華飯店、弟第斯 DDS 法式餐廳高級專員及調酒師
- 導覽世界七大洲五大洋，走過百國千城

證照

華語導遊證照、華語領隊證照、英語導遊證照、英語領隊證照、旅行社專業經理人證照、國際認證德國萊茵 BIM 顧客服務管理師、國際認證德國萊茵 CSIM 服務稽核管理師、自行車 C 級領隊等數 10 張證照

專長

25 年領隊兼導遊資歷、領隊導遊訓練講師、餐旅管理、國際導遊、國際領隊、旅遊行銷管理、旅遊資源開發與規劃、旅遊財務管理、旅行社經營管理、國際旅遊市場、旅遊業人力資源、旅遊業策略管理、旅遊管理學、旅遊業電子商務、觀光學概論、觀光心理學、旅遊管理與設計、輔導旅遊考照、知識管理、導覽解說旅遊自然與人文、國際會議展覽

現任

- 中華國際觀光休閒商業協會理事長
- 中華民國經理人協會理事
- 勞動部勞動力發展署職訓講師
- 各大旅行社訓練講師
- 領隊導遊訓練講師
- 旅行業專業經理人
- 旅行社專業領隊導遊
- 東南科技大學助理教授



● 學歷

世新大學觀光研究所 EMBA

真理大學觀光事業學系

● 經歷

交通部觀光局領隊職前教育訓練講座

交通部觀光局旅行業經理人教育訓練講座

品保協會緊急事故處理委員會顧問／旅遊糾紛調處委員

帆華旅行社有限公司董事

世新、嘉南藥理大學、健行、北城、東南科技大學專題講座

● 證照

外語觀光領隊、華語導遊、旅行業經理人、旅遊數位管理師、醫療保健觀光管理師、休閒治療師、養身芳療紓壓師

● 榮譽

交通部觀光局 2004、2007 年優良領隊

● 現任

- 中華民國觀光領隊協會副理事長
- 中華民國旅行業經理人協會秘書長／常務理事
- 台灣觀光旅遊產業協會副理事長
- 台灣導遊協會顧問
- 金銀島旅行社有限公司副總經理
- 醒吾、萬能、黎明、龍華科技大學兼任講師
- 台北市藥商管理研究協會理事長



→ 第1篇 實務篇

Chapter

01

觀光旅行業概述 3

- 1-1 旅行業概述..... 4
- 1-2 旅行業籌辦程序..... 14
- 1-3 旅行業相關組織..... 18

Chapter

02

旅行業經營管理 23

- 2-1 旅行社經營管理..... 28
- 2-2 旅行社行銷管理..... 49
- 2-3 旅行社作業管理..... 69
- 2-4 旅行社業務管理..... 76

Chapter

03

旅行業產品概述 95

- 3-1 旅遊產品的特性..... 96
- 3-2 旅遊產品的類型..... 101
- 3-3 旅遊產品的企劃..... 103
- 3-4 旅遊景點的規劃..... 108

Chapter

04

旅行業行程管理 131

- 4-1 旅遊行程估價..... 132
- 4-2 旅遊行程短線成本分析..... 140

4-3	旅遊行程長線成本分析（一）	149
4-4	旅遊行程長線成本分析（二）	169

Chapter

05

旅遊領隊人員管理 189

5-1	領隊人員類型之論述	190
5-2	領隊人員定位及任務	191
5-3	領隊人員工作與執掌	194
5-4	領隊人員管理	204

Chapter

06

旅遊導遊人員管理 209

6-1	導遊人員規範概述	210
6-2	導遊人員種類及工作內容	211
6-3	國外導遊人員之範疇	212
6-4	臺灣導遊領隊人員發展解析	213
6-5	導遊人員管理	216

Chapter

07

國民旅遊管理 223

7-1	臺灣國民旅遊概況	224
7-2	國民旅遊產品企劃概述	230
7-3	國民旅遊出團作業流程	240
7-4	國民旅遊領團人員	254

Chapter

08

旅遊安全及緊急應變管理 259

8-1	旅遊安全管理	260
8-2	旅遊事故之預防措施	262
8-3	兩岸旅遊糾紛管理	279
8-4	旅遊平安險規範	285

→ 第2篇 理論篇



Chapter

09

觀光經營與管理 297

- 9-1 觀光產業概述..... 298
- 9-2 觀光行政管理..... 305
- 9-3 臺灣觀光組織..... 309
- 9-4 觀光政策施行..... 313

Chapter

10

旅行業航空票務 337

- 10-1 航空機票基本常識..... 338
- 10-2 機票種類及規定..... 344
- 10-3 國際城市及機場代號..... 354
- 10-4 國際航空公司代號..... 358
- 10-5 電腦訂位系統概述..... 359
- 10-6 航空票務專業術語..... 365

Chapter

11

旅遊契約管理 373

- 11-1 國外自由行..... 374
- 11-2 國外團體遊..... 381

Chapter

12

旅行業專業術語 393

- 12-1 觀光產業名詞..... 394
- 12-2 旅行、旅遊業..... 398
- 12-3 旅館、餐廳業..... 401
- 12-4 交通運輸業..... 404
- 12-5 醫院及醫藥..... 406

References

▶

參考資料 408

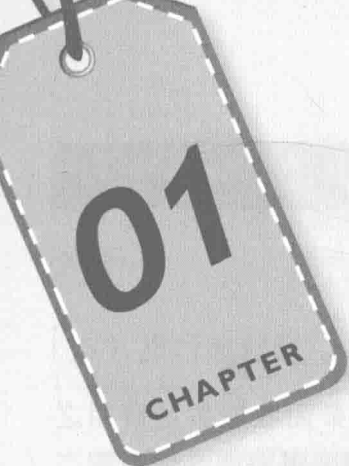
PART 1

旅行業 經營管理

實務篇

Chapter

- 01 觀光旅行業概述
- 02 旅行業經營管理
- 03 旅行業產品概述
- 04 旅行業行程管理
- 05 旅遊領隊人員管理
- 06 旅遊導遊人員管理
- 07 國民旅遊管理
- 08 旅遊安全及緊急應變管理



觀光旅行業概述

- 1-1 旅行業概述
- 1-2 旅行業籌辦程序
- 1-3 旅行業相關組織



THE PRACTICE & THEORY OF
TRAVEL AGENCY MANAGEMENT



一、旅行業之定義

(一) 民法債篇第八節之「旅遊」條文，第 514 條之一定義

稱旅遊營業人者，謂以提供旅客旅遊服務為營業而收取旅遊費用之人。前項旅遊服務，係指安排旅程及提供交通、膳宿、導遊或其他有關之服務。

(二) 依據「發展觀光條例」第 2 條第 10 款之定義

旅行業指經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等，有關服務而收取報酬之營利事業。

(三) 依據「發展觀光條例」第 27 條規定，旅行業業務範圍如下

1. 接受委託代售海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買客票。
2. 接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
3. 招攬或接待觀光旅客，並安排旅遊、食宿及交通。
4. 設計旅程、安排導遊人員或領隊人員。
5. 提供旅遊諮詢服務。
6. 其他經中央主管機關核定與國內外觀光旅客旅遊有關之事項。

 非旅行業者不得經營旅行業業務，但代售日常生活所需國內海、陸、空運輸事業之客票不在此限。

(四) 發展觀光條例第 26 條規定

經營旅行業者應先向中央主管機關申請核准，並依法辦妥公司登記後，領取旅行業執照，始得營業。