



遊程規劃 與成本分析

Tour Planning & Cost Analysis

陳瑞倫◎著



F570.1
20064



遊程規劃 與 成本分析

陳瑞倫◎著



遊程規劃與成本分析 / 陳瑞倫著. -- 初版. --

臺北市：揚智文化，2004[民 93]

面；公分.

ISBN 957-818-681-9 (平裝)

1. 旅行業 - 管理

992.2

93017982

旅程規劃與成本分析

著 者 / 陳瑞倫

出 版 者 / 揚智文化事業股份有限公司

發 行 人 / 葉忠賢

總 編 輯 / 林新倫

執行編輯 / 鄧宏如

登 記 證 / 局版北市業字第 1117 號

地 址 / 台北市新生南路三段 88 號 5 樓之 6

電 話 / (02) 23660309

傳 真 / (02) 23660310

郵政劃撥 / 19735365 戶名：葉忠賢

印 刷 / 鼎易印刷事業股份有限公司

法律顧問 / 北辰著作權事務所 蕭雄淋律師

初版一刷 / 2004 年 11 月

I S B N / 957-818-681-9

定 價 / 新台幣 550 元

E - mail / yangchih@ycrc.com.tw

網 址 / <http://www.ycrc.com.tw>

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換。

版權所有 翻印必究。

曹 序

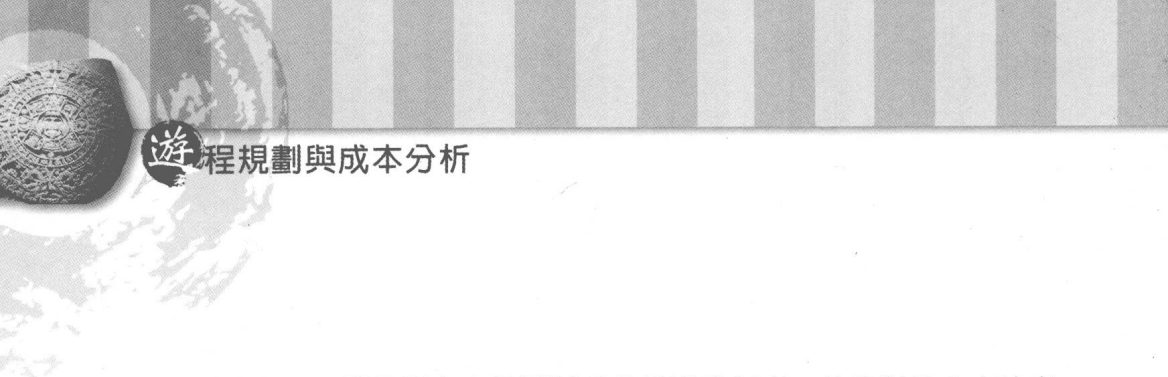


國際地球村的觀念與航空器的快速發展，促使國際旅行的需求量驟增。隨著全球休閒旅遊的市場需求不斷攀升，觀光產業已經成為世界各國重點發展的產業。觀光產業的範疇涵蓋了旅行社、餐飲、旅館、航空公司、主題遊樂園、紀念品特產等相關行業，其中除了旅行社以外，其他所有的相關行業都有自己的實體商品。然而旅行社卻扮演著組合所有相關行業商品，成為更有價值的遊程產品的重要角色，更有效率地協助其他觀光行業銷售商品。

產業的延續發展需要具有創意及專業的研發人員，就旅行社而言，遊程規劃人員就是觀光產業的研發尖兵。但是要養成一位兼具創意與專業的遊程規劃人員並不容易，目前旅行社在培養遊程規劃人員方面尚沒有一定的法則，也沒有可以參考的著作，一切運用經驗法則，尤其在面臨二十一世紀初多項不利事件的衝擊之後，旅行業人才大量流失，已經面臨到經驗傳承的斷層與延續發展的瓶頸。

全國各大專院校目前正在積極地培育觀光專業人才，但缺乏可以做為教材的專業書籍，以為修習大專院校相關課程及旅行社遊程規劃人員實務作業之參考。欣聞在眾多關於行銷、銷售、作業相關領域的觀光教育用書相繼出版之後，終於盼得涉及旅遊業產品研發與成本相關領域的書籍出版，值得期待。

「遊程規劃與成本分析」一書，運用學術理論為基礎，將複雜的實務細節經過系統化的整理架構，並搭配實例說明解釋及豐富的



圖片展示，讓學習者容易閱讀吸收並激發創意。此書對於未來培育遊程規劃人員具有相當大的助益，實值付梓之際，特此綴言推薦，是以爲序。

中國文化大學觀光事業研究所所長

曹勝雄

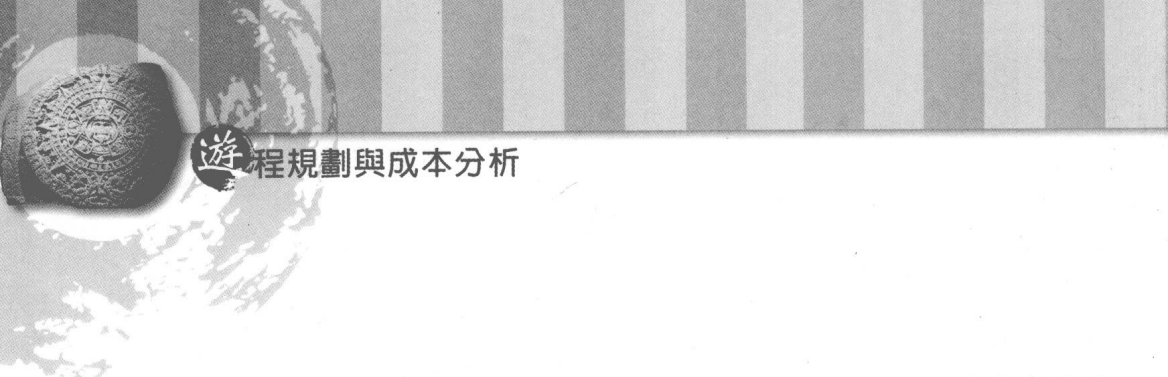
蔡序

隨著台灣經濟社會的發展，國內外旅遊已蔚為風氣，國人足跡遍及世界各地，遊覽方式也依個人需要而推陳出新，市面上呈現百家爭鳴、萬花齊放的現象。近來網路工具便捷，旅遊資訊充斥，旅客如何由真偽莫辨的資訊中去明察秋毫，自然成了當務之急。旅遊產品成本及訂價與一般常人的認識有相當的差異存在，例如：機票的價格與距離並不是絕對的關係，市場的供需關係才是決定的重要因素；淡旺季機票及酒店的價差，也應運而起。

本書作者陳瑞倫曾服務於台北理想及錫安等旅行社，負責美洲部門的團體業務，對安排遊程及成本的估算有深入及獨到的了解及研究。任職期間又親自帶團至各地旅遊，其中最為業界所津津樂道的莫過於搭乘郵輪環繞南極洲七十二天的旅行，不只每人一百三十萬的費用打破了台灣有史以來的團費，也為自然生態旅遊潤色不少，目前負責代理航空公司的業務，視界更加寬廣。

由於其學習心十分高昂，並認為台灣旅行業界應再上一層樓，遂報考中國文化大學觀光研究所，經過二年的努力，終於順利畢業，正式取得碩士的學位。並利用閒暇之際，綜合其實務經驗與理論，撰寫本書，以彌補學校及業界長期以來欠缺教科書的遺憾。

本書內容不只參考台灣、英國及美國等外國的書籍，並適時融入有關台灣旅遊業界的實務，深入淺出地勾勒出遊程安排的原則及成本分析，足供在校學子作為啟蒙的利器，也可供業者進修之用。



遊程規劃與成本分析

就如書中所言，沒有最好的行程，只有最適合的安排，本書應是目前市面上「最適合」學校及業界使用的中文教科書。

理想旅運社總經理

蔡榮一



自序

旅遊產品表面上看似國內旅遊業者之間的競爭，但實際上卻是全球性的競爭。由於遊程規劃是一門學術與實務必須兼重的學科，因此不論國際或國內都很難找到一本適合的教科書。由於國際局勢多變，加上資訊快速變化，要能掌握最新資訊又能延續傳統，將台灣旅遊業遊程產品的過往今來，運用學術基礎整理成有系統的書籍傳承經驗，以達到教育出專業人員的目的，確實是件極大的挑戰。

有幸於民國76年以外行的身分進入旅遊業，歷經封閉的出國限制期、開放大陸探親、開放出國觀光、開放旅遊業執照、各國經貿辦事處陸續登台、世界航空公司相繼飛進台灣、1998亞洲金融風暴、兩次波斯灣戰爭、各國航空公司紛紛退出直飛台灣市場、九一一事件、SARS衝擊影響…，默默地由外務員做起，與旅遊業共存共榮，直到今天成為航空公司總代理旅行社的專業經理人。十七年來筆者曾經以協力廠商的身分，專營旅遊業行程表及旅訊的企劃、包裝與印製，也曾轉任專業領隊帶著客人遊歷六大洲與三大洋（亞洲、歐洲、非洲、美洲、大洋洲、南極洲與太平洋、大西洋、印度洋），也從一個工科背景的專科生，到取得觀光研究所碩士學位，更有機會到大學代課傳承遊程規劃的經驗。一路走來，深深覺得將經驗透過知識管理的觀念撰寫一本遊程規劃與成本分析的書籍，實是刻不容緩。

然而個人力量薄弱、才疏學淺，無法完成著書大業。所幸在揚

智文化事業主編鄧宏如小姐的鼓勵與邀請及張靜玟小姐的激勵之下，決心提筆著述。惟因旅遊業務繁忙，只能犧牲個人休息時間與利用零碎時間來進行。本書共費時十四個月完成，遺漏錯誤在所難免，祈請各方先進不吝匡正賜教。

特此感謝理想旅運社陳董事長昭雄、蔡總經理榮一與林副總英明的提攜，中國文化大學觀光事業研究所所長曹博士勝雄、王博士國欽、洪博士維勵、劉博士元安與黃博士宗成的教導，母親、姊姊的支持，揚智文化給予的機會，讓理想與現實同步、理論與實務融合。

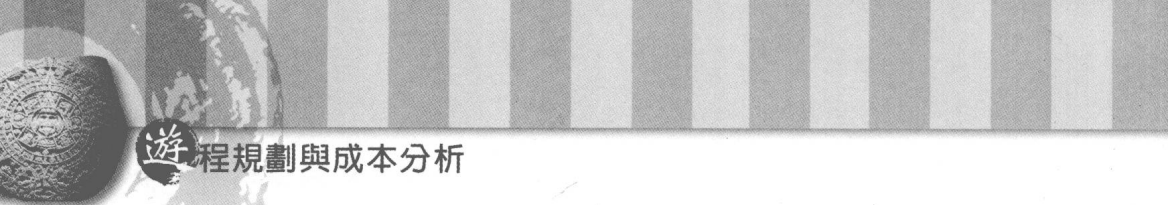
陳瑞倫 謹識

目 錄

曹 序	i
蔡 序	iii
自 序	v

遊程規劃篇

第一章 遊程規劃概論	3
第一節 遊程規劃的涵義	5
第二節 遊程規劃的原則	22
第三節 遊程規劃的功能與目的	24
第二章 遊程規劃的市場分析	27
第一節 遊程產品的特性	29
第二節 遊程產品的消費者購買行為	34
第三節 市場分析	38
第三章 遊程規劃的步驟	43
第一節 遊程規劃的步驟	45
第二節 遊程規劃的方法	60
第四章 簽證作業程序與資料蒐集	67
第一節 簽證作業程序	69
第二節 資料蒐集	72



遊程規劃與成本分析

第三節	與替代品比較評估	141
第四節	資料蒐集管道	153
第五章	遊程規劃的結構與考量因素	159
第一節	遊程規劃的結構	161
第二節	遊程規劃的考量因素	165
第六章	遊程包裝設計	175
第一節	包裝遊程的原則	177
第二節	遊程文案	178
第三節	完整的遊程包裝	191
第四節	說辭包裝	202

成本分析篇

第七章	遊程的成本考量因子	211
第一節	遊程的走法	213
第二節	遊程的成本考量因子	219
第三節	影響成本的外在因素	228
第八章	遊程規劃的成本分析	235
第一節	國外代理店的報價方式	237
第二節	成本分析表的架構	253

第九章 利潤制定與訂價	273
第一節 旅行社的營運成本	275
第二節 制定利潤與訂價	278
第十章 遊程產品的推廣	293
第一節 遊程產品的推廣工具	295
第二節 推廣的方法	299
第三節 推廣經費的來源	305
第十一章 掌控銷售與評估	311
第一節 遊程產品的銷售掌控	313
第二節 遊程規劃的評估	317
第十二章 未來趨勢	341
第一節 遊程規劃的未來趨勢	343
第二節 成本變化的未來趨勢	351
附 錄	355
附錄一 世界各國簽證資料參考表	356
附錄二 一般概略行程描述範例	366
附錄三 一般詳細行程描述範例	369
附錄四 抒情式行程寫法範例	373
附錄五 遊記式行程寫法範例	379



有關本書

台灣是一個面積狹小的海島，因此出國旅行的比例相較於其他國家高，2002年台灣的出國人次超過750萬，以總人口數2,300萬來計算，出國人次比例為三分之一；而日本的出國人次比例只有約十分之一。在2003年SARS風暴尚未來襲之前，旅遊業出國業務蓬勃發展，在激烈競爭下，不免花招百出，成就許多創意獨特的好遊程，但也免不了造成一些旅遊糾紛。根據中華民國旅行業品質保障協會調處旅遊糾紛統計，除其它項以外，因「行程內容問題」所產生的旅遊糾紛賠償金額高居第一位。其它諸如：飯店問題、領隊導遊服務問題、班機問題或證照問題，多少都與遊程規劃有關。因此本書的主要目的是希望讀者在閱讀以後，能夠藉由認識遊程規劃，進而在將來真正執行遊程規劃時，能夠深思熟慮，以減少旅遊糾紛，提升旅遊品質與價值。

本書主要以國外遊程規劃為重點，第一章從基本概論談起：讓讀者對於遊程規劃有初步的認識，並瞭解遊程的分類。第二章介紹遊程產品的特性、消費者購買行為與市場分析：讓學習者能掌握到遊程規劃之前的概念。第三章介紹遊程規劃的步驟與方法：能夠很快地掌握規劃遊程的重點。第四章進入規劃遊程實務工作最重要的部分：瞭解簽證作業與蒐集資料等課題。第五章說明遊程規劃的結構及考量因素：建立學習者對於遊程規劃具備系統性的思考模式。第六章的內容為遊程的包裝設計：讓學習者了解遊程包裝的原則及如何撰寫完整的遊程，並配合說辭上的包裝來教育業務人員，及如何與消費者溝通。第七章進入成本分析的層面：領略遊程產品成本考量的內外因素。第八章介紹國外報價的方式及成本分析表的運用。第九章為利潤制定與價格訂定。第十章認識遊程產品的推廣工具、方法及推廣經費的來源。第十一章則讓讀者瞭解掌控遊程產品銷售的內容及評估細節，這是實務操作時非常重要的一環。第十二章則就未來趨勢加以闡述與預測。

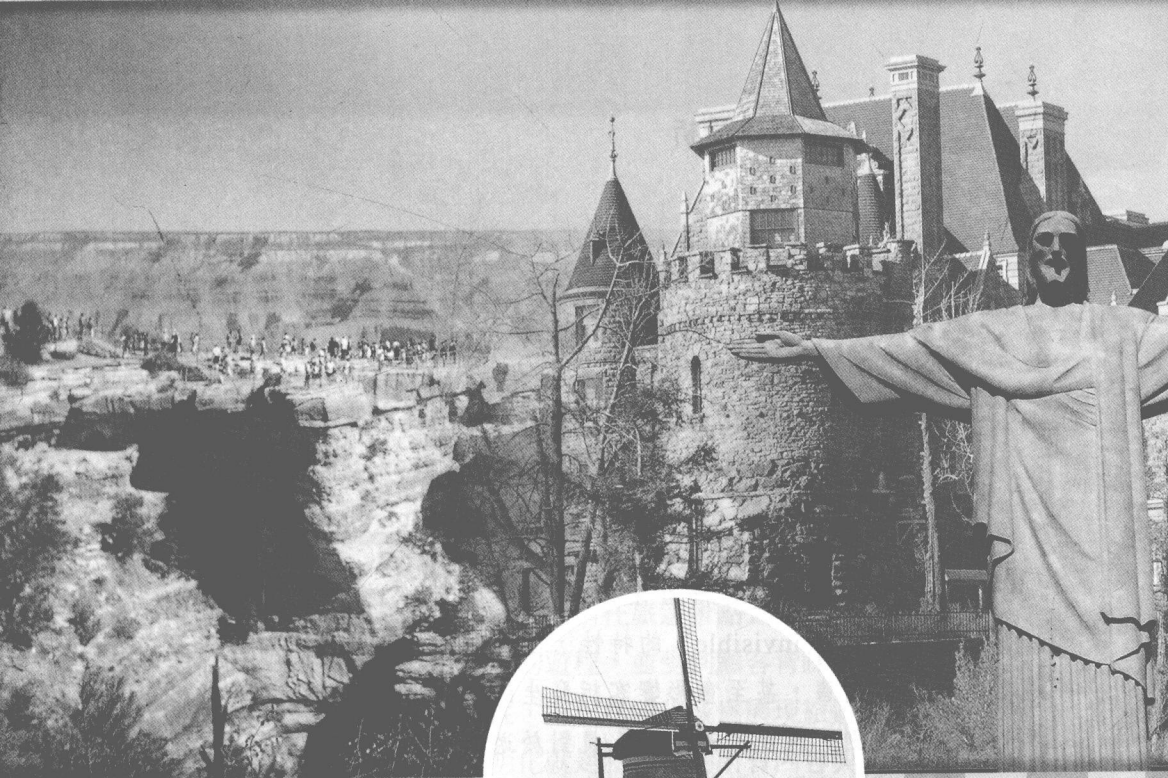
讀者在研讀學習全部章節之後，對於遊程規劃與成本分析的課題將有深入的認識與瞭解，有助於將來從事旅遊業的實務工作。

第一篇 遊程規劃



規劃概念

4. 探討遊程規劃的規範與目的

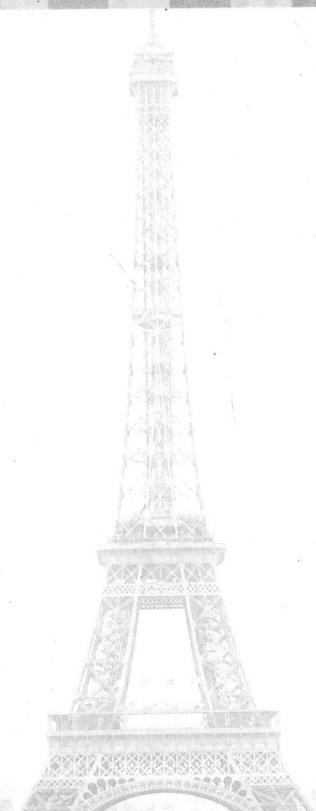


第一章

遊程規劃概論

學習目標

1. 認識遊程規劃的涵義
2. 瞭解遊程的定義與分類
3. 熟悉遊程規劃的原則
4. 探知遊程規劃的功能與目的



遊程就是旅遊業的產品，由於旅遊產品具有無形（invisible）的特性，因此遊程規劃的優劣將直接影響銷售，甚至會影響客訴發生的可能性。一個優質的遊程規劃，將會提升業務人員對於遊程（產品）的信心，減少銷售障礙，增加成功銷售的比例。反之，一個劣質的遊程規劃，會減低業務人員銷售說明的信心，甚至旅客參加遊程後會造成客訴事件。旅遊業的遊程規劃好比製造業的產品研發，是企業核心競爭力的重點。學習遊程規劃是相當重要的課題，本章內容將從基本概論談起，讓讀者對於遊程規劃有初步的認識。