

# 旅運經營學講義

## 第一回

408940-1



社團  
法人  
考  
試

考  
友  
社

出版  
發行  
考  
試

# 旅運經營學講義 第一回

## 目錄

第一講 旅遊發展過程.....	1
命題重點.....	1
重點整理.....	2
一、旅遊的定義.....	2
二、我國旅遊活動的演進.....	2
三、國外旅遊活動的演進.....	5
四、旅行社的發展.....	6
精選試題.....	10
第二講 旅行社的設立與組織結構.....	14
命題重點.....	14
重點整理.....	16
一、旅行社的定義.....	16
二、旅行社的特性.....	16
三、旅行社的基本功能.....	16
四、旅行社的分類.....	17
五、旅行社產品的特性.....	18
六、旅行社的設立.....	18
七、旅行社的組織結構.....	21
八、我國旅行業行業組織.....	22
九、我國旅行社所面對的問題.....	24
十、旅行社發展建議.....	26
精選試題.....	28

# 第一講 旅遊發展過程



- 一、旅遊的定義
- 二、我國旅遊活動的演進
  - (一) 旅遊市場早期階段
  - (二) 旅遊市場成長階段
  - (三) 旅遊市場競爭調整階段
  - (四) 旅遊市場整合管理階段
- 三、國外旅遊活動的演進
  - (一) 古代時期
  - (二) 歐洲文藝復興時期
  - (三) 工業革命時期
  - (四) 現代時期
- 四、旅行社的發展
  - (一) 旅行社的誕生
  - (二) 旅行社的發展階段
  - (三) 我國旅行社的發展

\*\*\*\*\*  
\* \* \* \* \*  
\* 重點整理 \*  
\* \* \* \* \*  
\*\*\*\*\*

一、旅遊的定義

依韋氏字典的解釋有二：

- (一) 從一個地方前往另一個地方的行動。
- (二) 透過自發性的空間轉移活動。

二、我國旅遊活動的演進

(一) 旅遊市場早期階段（～1978年）：

1. 來台外籍旅客及國人海外旅遊市場：

- (1) 二次世界大戰結束後，國民政府治台之初，台灣由於經濟環境不佳、政治不穩定、觀光設施未達國際水準及交通建設不完善等因素的影響，致使來台旅客並不多見。直到 1964 年日本開放該國人民可以赴海外觀光，在地緣及日人對台情感因素等的影響下，開始有大量的日本觀光客湧入台灣。同時期爆發越戰，台灣成為美軍在東亞地區重要的據點，也是作戰美軍重要的休生養息之處，此時開啓了台灣外籍旅客旅遊市場的首頁。
- (2) 台灣當局鑑於國內經濟環境，不鼓勵國人前往海外觀光，以免台灣外匯大量流失，所以在這時期並沒有開放國人海外觀光旅遊活動，當時國人出國僅能以商務、留學、考察及訪問等名義出國，出國觀光旅遊仍在禁止之列，所以台灣也就不存在所謂的國人海外旅遊市場。

2. 國民旅遊市場：

- (1) 由於此時期生活困頓，國人旅遊習性尚未成形，所以旅遊活動並不發達，但大致上可以追溯至早期由村里地方人士所舉辦的自強活動，民眾搭乘遊覽車到全台各地的名勝古剎旅遊，主要活動也以燒香祈福的宗教朝聖為主。
- (2) 早期國民旅遊的主導者當屬遊覽車業者，由旅行社主導的國民旅遊業務並不多見。
- (3) 隨著台灣的經濟發展及政治穩定，交通建設也日益發達，如東西中部橫貫公路的開通及省（縣）道的通車，為民眾帶來更便利快速的旅遊活動。另外，單純燒香祈福活動的旅遊安排已經無法滿足民眾，所以遊覽車的旅遊服務順勢改變，活動地點從廟宇燒香祈福活動變成風景名勝及人文古蹟的參觀。此時的台灣已由農業社會轉變成為輕工業的社會，公司行號紛紛開始成立，而參與旅遊活動的民眾

也由社區民眾轉變為公司團體的員工旅遊為主體。

- (4)合法旅行社爲了在市場保持競爭力，開始採用聯合經營的方式來增加競爭優勢，其中「海燕之旅」即是旅行社所推出的國民旅遊商品，以團結合作的方式來推動優質的旅遊服務品質，也是我國旅行社投入國民旅遊市場的重要里程碑。

(二)旅遊市場成長階段（1979～1984年）：

1.來台外籍旅客及國人海外旅遊市場：

(1)1970年代末期經濟起飛，對民眾的生活型態與價值觀產生了一定的影響。台灣社會開始朝向都市化及工業化的發展趨勢，大批的村民移入城市，使台灣各都會生活圈更加明顯成形，歐美文化成爲百姓學習及模仿對象，而其休閒遊憩的觀念也開始根植在台灣民眾的心中。

(2)1981年初期，人民對政治及經濟活動的參與更勝以往，繁榮的現代化工商社會，娛樂、休閒需求加上大眾傳播工具的宣傳，大眾觀光時代於焉形成。此時政府對我國風景區開發、觀光法令制定及交通運輸建設等有關觀光發展的軟、硬體建設已有一定的成效，所以來台旅遊的外籍人士被推向另一個高峰，此時故宮博物館、阿里山、日月潭及太魯閣等處更是外籍人士必到之處。同時，我國政府在1979年元旦開始解除了國人出國觀光旅行的禁令，於是大批的台灣觀光客開始出現於世界各主要城市。就當時國人海外的旅遊習慣而言，仍以訪問各國主要城市爲主，也就是所謂的「城市觀光」。由於國人出國旅行的需求，爲旅行社帶來了大量商機，但也爲旅行社間的惡性競爭吹起了號角，在此風潮之下，國人與旅行社之間的糾紛日益嚴重，其中又以旅行社的惡性倒閉及遺棄旅客於海外不顧爲最常見的案例，政府爲管理旅行社的服務品質，於1979年中期開始停止新設旅行社的辦理。

(3)此一時期，雖然兩岸之間瀰漫者緊張的政治及軍事氣氛，可是民間的交流已經悄悄的展開，當時國人多數取道香港進入中國大陸，政府爲了扼止這股風潮，在1979年初期禁止國人以香港爲旅遊首站，可見當時旅遊活動仍受到一定的政治因素影響。

2.國民旅遊市場：

(1)1979年，國人對遊覽車旅遊一成不變的行程及購物點的安排日漸不滿，旅客開始要求遊覽車業者對於行程安排應更多元化，並刪除商業行爲太重的購物點，此種對遊覽車業者的不滿表現在其消費行爲，原本直接與遊覽車業者接觸的消費者轉而向旅行社消費，所以1984年時我國經營國民旅遊的旅行社已增加到45家之多，其中又以旅行社所聯合推出的「蓬萊之旅」，爲旅行業者的合作模式奠下典範。

(2)以業務推廣的角度而言，此時期的旅遊業務大致上可分爲套裝旅遊

\*\*\*\*\*  
\* \* \* \* \*  
\* 精選試題 \*  
\* \* \* \* \*  
\*\*\*\*\*

一、綜觀人類的旅遊簡史，人類的旅遊活動可歸納幾種形式？

答：人類的旅遊活動可歸納為三種形式：

- (一)以經貿為主的旅遊活動：如早期活躍於絲路的各旅遊者。
- (二)以宗教、節慶為主的旅遊活動：如希臘人的奧林匹克運動會及黑暗時期到耶路撒冷朝聖的旅遊者。
- (三)以個人目的為主的旅遊活動：如埃及法老王巡視國土，藉以宣揚國威；羅馬人的休閒渡假及探親活動；英國貴族的留學活動。

二、請問人類史上的第一家旅行社是如何誕生？

答：19世紀初期，由於工業革命的影響，人類在動力的運用已由傳統的人力獸力改為機械動力，這也影響交通工具的演變，交通史的發展進入全新的紀元。工業革命後，商品的外銷需求大增，西方世界開始將它們的觸角延伸到亞洲、非洲等地，此時需要高運能的交通工具，故蒸氣火車及蒸氣輪船先後問世，人們常藉由這些先進的交通工具到各處從事經商、宗教、休閒及其他各項不同目的的旅遊活動。在這時期，首家旅行社於1842年在英國創立英商「通濟隆旅行社」，創立者是湯瑪士·庫克(Thomsa Cook)先生。庫克先生最早在南米蘭旅店協會擔任祕書，他發現投宿的旅客常為買不到火車票而延誤行程，因此他就安排由里斯特到流堡盧的一日遊活動，主要的服務對象是前往流堡盧從事宗教活動的人士，當時參加的人數高達五百多人，漸漸地庫克先生將業務擴大到英國其他地方，而參與的人數也不斷的增加，這樣的成果加深了他日後成立旅行服務機構的信心。1855年，庫克先生將業務延伸到歐陸，更於1866年成功的舉辦首團由英國到美國的旅遊活動，庫克先生成功的旅遊業務，影響了當時的旅遊活動，同時也為後來旅遊經營者樹立重要的指標，因此被譽為「現代旅遊業之父」。

三、請討論大眾觀光時代及e時代的旅行社在旅遊產品的發展上有何不同？

答：(一)大眾觀光時代的旅行社(二次世界大戰之後~20世紀中)：

- 1.在二次世界大戰末期，人類發明了噴射引擎，最早只是運用於軍事用途，但後來在民用航空器上的運用，正式宣告了地球村的來臨。此外，汽車進入一般民眾的家庭，為民眾在旅行上提供更大的便利性。人類的經濟有更進步的發展，這導致人類的休閒時間大幅的增加，上述各項的組合成就了「大眾觀光紀元」。
- 2.隨著全球經濟的快速發展，個人所得日益增加，所以民眾興起了海外的旅遊活動，此時旅行社業務的主流即是以接待外國人到本國旅遊業

務及辦理本國人赴海外旅行業務為主。

3. 大眾觀光之特色為旅遊產品在大規模標準化作業之下量產而出，旅行社在標準化的作業流程中，以批量的方式來使旅遊產品達到一定的規模。
4. 同期，大型民用航空器投入，加上人類旅行目的的多元化，旅行社的各項旅遊服務也更豐富，如航空票務代辦也成為某些旅行社的主要業務，也出現一些以旅館業務為主的旅行社，但單一旅遊零售商到了 90 年代初期，因航空票務的銷售系統調整而面臨全新的挑戰。
5. 大眾觀光時代，旅行社取得了量的擴張，但在大眾觀光的末期，新一輪的旅行社重組又達到新的高峰，其中最重要的是旅行社的發展有走向異業結合及大型旅行社的趨勢。

(二) e 世代的旅行社（20 世紀末期～迄今）：

1. 在 20 世紀末期，傳統的旅遊產品銷售通路仍是以透過中間商或銷售部門等方式來向旅遊者促銷其商品，因為可面對面感受其親和性、雙向溝通認識產品及交易時較有安全感等因素，使傳統旅遊產品銷售方式仍處於主導地位。但是人類全新的通訊技術（也有人稱這是第三次工業革命）已悄悄的進入旅遊業，稱為 e 時代的經營管理，此階段從 20 世紀末期開始，發展重點是將新的管理觀念融入旅行社的經營管理活動，及將科學技術運用於銷售及訊息傳遞。在科學技術運用上，資訊化的辦公設備及網站的架設使得旅遊產品的交易平台更透明化，例如：電子機票、網路訂團及網路結帳已然成為旅行社經營必然的條件。

四、試述我國國民旅遊市場的演進。

答：(一) 旅遊市場早期階段（～1978 年）：

1. 由於此時期生活困頓，國人旅遊習性尚未成形，所以旅遊活動並不發達，但大致上可以追溯至早期由村里地方人士所舉辦的自強活動，民眾搭乘遊覽車到全台各地的名勝古剎旅遊，主要活動也以燒香祈福的宗教朝聖為主。
2. 早期國民旅遊的主導者當屬遊覽車業者，由旅行社主導的國民旅遊業務並不多見。
3. 隨著台灣的經濟發展及政治穩定，交通建設也日益發達，如東西中部橫貫公路的開通及省（縣）道的通車，為民眾帶來更便利快速的旅遊活動。另外，單純燒香祈福活動的旅遊安排已經無法滿足民眾，所以遊覽車的旅遊服務順勢改變，活動地點從廟宇燒香祈福活動變成風景名勝及人文古蹟的參觀。此時的台灣已由農業社會轉變成為輕工業的社會，公司行號紛紛開始成立，而參與旅遊活動的民眾也由社區民眾轉變為公司團體的員工旅遊為主體。
4. 合法旅行社為了在市場保持競爭力，開始採用聯合經營的方式來增加競爭優勢，其中「海燕之旅」即是旅行社所推出的國民旅遊商品，以