

# 導遊實務(二)講義

## 第一回

408840-1



社團法  
考友社  
出版發行

# 導遊實務（二）講義 第一回

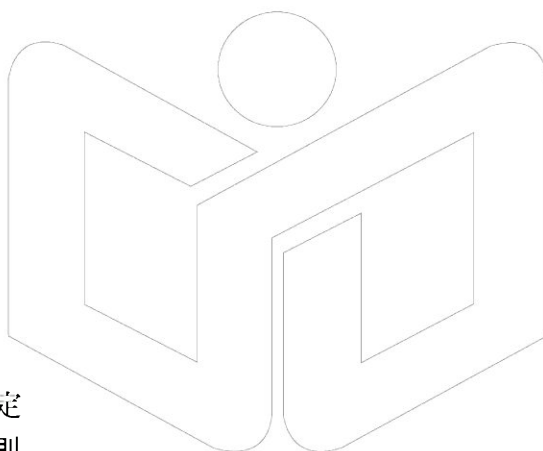
## 目錄

第一講 觀光行政與法規.....	1
命題大綱.....	1
重點整理.....	2
一、觀光行政.....	2
二、發展觀光條例.....	22
三、旅行業管理規則.....	41
四、導遊人員管理規則.....	60
精選試題.....	67

# 第一講 觀光行政與法規



- 一、觀光行政
  - (一)概論
  - (二)觀光行政體系
  - (三)重要觀光政策
- 二、發展觀光條例
  - (一)總則
  - (二)規劃建設
  - (三)經營管理
  - (四)獎勵與處罰
  - (五)附則
- 三、旅行業管理規則
  - (一)總則
  - (二)註冊
  - (三)經營
  - (四)獎懲與其他規定
- 四、導遊人員管理規則
  - (一)概論
  - (二)導遊人員之職訓相關規定
  - (三)導遊人員之執業相關規定



# 重點整理

## 一、觀光行政

### (一) 概論：

#### 1. 觀光行政之定義：

##### (1) 廣義：

係指各級政府（中央與地方）的各部門之組織人員，以觀光政策與法規為基礎，運用行政管理方法（計畫、組織、領導、溝通、協調、控制、預算等）、推行並完成政府發展觀光政策之任務。

##### (2) 狹義：

係指觀光行政機關對於觀光事業發展之推行、政策之釐訂、評估觀光法規之執行，運用行政之方法，完成政府機關對於觀光事業任務之一種管理藝術。

#### 2. 觀光政策之定義：

##### (1) 廣義：

觀光產業係為政府總體經濟之一環，故各級政府的各部門之各項政策執行，無論係經濟、外交、兩岸、衛生、環保、族群、農業、地方產業、社區等，皆攸關觀光產業之發展。

##### (2) 狹義：

係指政府為了達成整體觀光事業建設之目標，就觀光資源、發展環境與供需因素作最適切之考慮，所選擇作為或不作為之施政計畫或策略。

#### 3. 觀光事業之發展：

我國觀光事業之發展可區分為 5 大階段，各階段之重要事項如表(-)：

表(-) 觀光事業發展之重要事項

第一階段／觀光啓蒙期（民國 16～45 年）	
民國 年份	重要事項
16	陳光甫成立「中國旅行社」，係我國第一家旅行社
36	日營之東亞交通公社改組為「臺灣旅行社」，係我國第一家公營旅行社

45	(1)民間成立「臺灣觀光協會」 (2)「臺灣省觀光事業委員會」成立，係中國第一個觀光事業機構
第二階段／萌芽奠基期（民國 46～55 年）	
47	我國加入： (1)太平洋區旅行協會（係亞太旅行協會 PATA 之前身） (2)國際官方觀光組織聯合會（IUOTO）
53	我國舉辦首批導遊人員之甄試
第三階段／發展成長期，觀光事業黃金時期（民國 56～65 年）	
56	日本人成為來華觀光客之第一客源國
58	臺北市旅行商業同業公會成立
61	交通部觀光局成立
第四階段／蛻變轉型期（民國 66～75 年）	
66	訂元宵節為「中華民國觀光節」
67	舉辦第 1 屆元宵節慶祝活動，以觀光節之前後 3 天為「觀光週」
68	開放國人出國觀光
第五階段／成熟發展期（民國 76 年迄今）	
76	(1)開放國人至大陸探親 (2)臺灣觀光協會舉辦第 1 屆「臺北國際旅展」（ITF）
77	旅行社重新開放設立，其區分為綜合、甲種與乙種 3 類
78	中華民國旅行業品質保障協會成立
79	(1)觀光局舉辦第 1 屆臺北燈會（Taipei Lantern Festival） (2)引進航空電腦訂位系統（Computer Reservation System；CRS）
81	中華民國旅行業經理人協會成立
82	旅行業統一開立使用「代收轉付」
84	(1)全面核發： 機器可判讀式護照（Machine Readable Passport；MRP） (2)開放 12 國入境 14 天之免簽證 (3)首次舉辦「金旅獎」（Travel Quality Award）
87	政府實施「隔週週休二日」；觀光局推動國民旅遊
88	921 大地震，觀光局成立霧峰辦公室

90	<p>(1)政府實施「週休二日」</p> <p>(2)開放金馬小三通： 馬祖、金門與中國大陸的福州、廈門之間可直接通航</p> <p>(3)首度招考華語導遊人員</p> <p>(4)觀光政策： 觀光政策白皮書（西元 2001 年）</p>
91	<p>(1)政府訂為「生態旅遊年」（西元 2002 年）</p> <p>(2)霧峰辦公室更名為國民旅遊組</p> <p>(3)政府開放第二類與第三類之大陸地區人民來臺觀光</p> <p>(4)觀光政策： 推動「觀光客倍增計劃」（西元 2002~2008 年）</p>
92	<p>(1)因 SARS 重創臺灣觀光產業，發行「國民旅遊卡」鼓勵公務人員國內旅遊</p> <p>(2)導遊、領隊人員甄試納入專門職業與技術人員考試</p> <p>(3)開辦外籍旅客購買特定貨物申請退還營業稅</p>
93	<p>(1)觀光局訂本為觀光元年，為「臺灣觀光年」（西元 2004 年）</p> <p>(2)4 月 1 日啓用旅遊諮詢服務熱線電話： 0800-011-765，其推出中、英、日之 3 國語言</p>
94	<p>(1)2 月開放第三類大陸人士，來臺不需團進團出</p> <p>(2)全亞洲第 1 座自行車隧道正式啓用（位於后豐鐵馬道與東豐綠廊沿線）</p>
95	<p>(1)定為「臺灣國際青年旅遊年」（西元 2006 年）</p> <p>(2)為了落實大陸人民來臺觀光兩岸協商，8 月成立「財團法人臺灣海峽兩岸觀光旅遊協會」作為與對岸協商窗口</p>
96	<p>(1)擴大舉辦臺北國際旅展，展館攤位總數歷年來最多</p> <p>(2)臺灣高速鐵路： 係服務臺灣人口最密集的西部走廊之高速鐵路系統，全長 345 公里</p>
97	<p>(1)大陸地區人民來臺觀光步入「常態化」： 7 月 4 日大陸首發團抵臺；常態觀光團於 7 月 18 日抵臺旅遊</p> <p>(2)宣傳 2008~2009「旅行臺灣年計畫」之保健旅遊</p> <p>(3)12 月 15 日兩岸大三通啓動：</p>

	<p>包含開放海空通航與全面通郵</p> <p>(4) 12 月 29 日外交部正式發行「晶片護照」： 我國成為全球第 60 個使用晶片護照之國家</p> <p>(5) 行政院大陸委員會開放人民幣在臺兌換</p> <p>(6) 觀光政策： 重要觀光景點建設中程計畫 1~3（西元 2008~2019 年）</p>
98	<p>(1) 臺灣兩大國際綜合性賽事： ① 第 8 屆世界運動會： 亦稱為 2009 高雄世運（The World Games 2009）， 係我國首次舉辦之國際性綜合運動會 ② 聽障奧林匹克運動會</p> <p>(2) 觀光政策： 觀光拔尖領航方案（西元 2009~2014 年）</p>
99	<p>(1) 2010 臺北國際花卉博覽會： 臺灣之園藝產業首度以領航之姿，站上世界舞臺</p> <p>(2) 參展 2010 年上海世界博覽會</p> <p>(3) 觀光政策： 旅行臺灣·感動 100（西元 2010~2011 年）</p>
100	<p>(1) 委託中華民國觀光領隊協會辦理 100~102 年度領隊人員執業證業務，其自 100 年 1 月 1 日生效</p> <p>(2) 6 月 28 日正式啟動大陸居民赴臺自由行，首波開放城市：北京、上海與廈門</p> <p>(3) 觀光局於 12 月 26 日舉行第 4 次星級旅館標章頒發典禮，當年次有 34 家旅館通過評鑑取得標章</p> <p>(4) 陸客觀光團體來臺旅遊之來臺人數： 自 97 年 7 月開放至本年 12 月底止，突破 300 萬人次</p>
101	<p>(1) 香港經濟貿易文化辦事處： 5 月香港特區政府在臺成立綜合性之統籌機構</p> <p>(2) 陸客自由行，自 100 年 6 月底上路以來： ① 首波開放城市北京、上海與廈門 ② 第 2 波開放天津、重慶、南京、廣州、杭州、成都 ③ 第 3 波開放濟南、西安、福州、深圳 4 個試點城市 ④ 自由行每日上限提高為 1000 人</p> <p>(3) 西元 2012 年外來旅客 700 萬人次，觀光外匯佔 3,800 億元，出國人次為 10,209,760 人次</p>

	<p>(4)美國正式宣布我國： 為美國「免簽證計畫 ( Visa Waiver Program : VWP ) 」之參與國</p> <p>(5)觀光政策： 旅行臺灣就是現在 ( 西元 2012~2013 年 )</p>
102	<p>臺灣觀光再次締造歷史新高紀錄：</p> <p>(1)來臺主要客源 ( 例如：日本與大陸 )，雖受日圓貶值與大陸旅遊法實施之衝擊，仍於 12 月 21 日達成來臺旅客 770 萬人次之目標</p> <p>(2)全年突破 800 萬人次，臺灣觀光產生質變，邁向新里程碑： 來自日本的第 800 萬名旅客表彩 ( OMOTE AYA ) 女士搭乘 BR195 班機，抵達桃園機場</p>
103	<p>(1)定位「馬祖國際觀光元年」，全力爭取國際客源赴馬旅遊</p> <p>(2)郵輪旅遊業新里程碑： 2 月 26 日，觀光局與香港旅遊發展局簽署「亞洲郵輪專案」 ( Asia Cruise Fund )</p>
104	<p>(1)3 月 18 日開放第 5 批來台自由行： 於 4 月 15 日啓動，合計開放陸客來臺自由行城市已達 47 個城市</p> <p>(2)觀光局於 5 月 1 日針對大陸市場推出高端旅遊團措施： 陸客高端首發團業於 5 月 27 日、28 日抵臺</p> <p>(3)觀光政策： 觀光大國行動方案 ( 西元 2015~2018 年 )</p>
105	<p>(1)6 月 23 日正式成立「西拉雅觀光產業策略聯盟」，成立目的： ①運用政府政策之支持，來推動「觀光異業產業結盟」，建立異業間之交流平台 ②達到資訊之共享交流、服務之相互分工、產品之共同開發與活動之共同行銷等，以期創造新型態之觀光事業</p> <p>(2)12 月 6 日交通部觀光局再創港澳旅客來臺便捷行－香港／花蓮定期包機首航</p> <p>(3)交通部觀光局和國家地理頻道合作推出「北回臺灣的極限旅程」，擴大宣傳臺灣夏至 235 活動</p>



106	(1)行政院核定推動 106 年「國民旅遊卡」新制 (2)觀光政策： Tourism 2020-臺灣永續觀光發展策略
107	「臺灣觀光年曆」更新 2018 年各縣市相關特色活動

【註】大陸地區人民之開放類別：

- ①第一類開放對象（簡稱第一類）：  
經香港、澳門來台灣地區觀光之大陸地區人民。
- ②第二類開放對象（簡稱第二類）：  
赴國外旅遊或商務考察轉來台灣地區觀光之大陸地區人民。
- ③第三類開放對象（簡稱第三類）：  
赴國外留學或旅居國外取得當地永久居留權之大陸地區人民。

(二)觀光行政體系：

1. 觀光行政體系之概況：

(1)觀光事業管理之行政體系：

- ①在中央係於交通部下設「路政司觀光科」與「觀光局」。
- ② 6 直轄市：  
臺北市觀光傳播局、新北市觀光旅遊局、桃園市觀光旅遊局、臺中市觀光旅遊局、臺南市觀光旅遊局、高雄市觀光局。
- ③縣（市）政府：  
設有觀光單位，專責地方觀光建設暨行銷推廣之業務。

(2)為能有效整合觀光事業之發展與推動：

- ①行政院於民國 91 年 7 月 24 日提升跨部會之「行政院觀光發展推動小組」為「行政院觀光發展推動委員會」。
- ②目前係由行政院指派政務委員擔任召集人；交通部觀光局局長為執行長；各部會副首長與業者、學者為其委員，觀光局負責幕僚作業。

(3)觀光遊憩區管理體系：

- ①國內主要觀光遊憩資源除了觀光行政體系所屬與督導之風景特定區、民營遊樂區以外，尚有：  
內政部營建署所轄國家公園、國家自然公園、行政院農業委員會所轄休閒農業及森林遊樂區、行政院退除役官兵輔導委員會所屬國家農（林）場、教育部所管大學實驗林、經濟部所督導之水庫與國營事業附屬觀光遊憩地區。

♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥  
♥  
♥ **精選試題** ♥  
♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥

- (C) 1. 非旅行業者不得經營旅行業業務，但以下何項業務不在此限？ (A)提供旅遊諮詢服務 (B)代辦出、入國境與簽證手續 (C)代售日常生活所需陸上運輸事業之客票 (D)招攬或接待觀光旅客。
- (A) 2. 依交通部觀光局民國 104 年起推動之「觀光大國行動方案（104～107 年）」所訂之執行策略中，並不包含以下何者？ (A)品牌觀光 (B)優質觀光 (C)智慧觀光 (D)永續觀光。

【解析】觀光大國行動方案之執行策略：

- (一)優質觀光。  
(二)特色觀光。  
(三)智慧觀光。  
(四)永續觀光。

- (C) 3. 小陳在臺北市申請經營旅行業，依據旅行業管理規則之規定，應先向以下何機關申請核准，並依法辦妥公司登記後，領取旅行業執照，始得營業？ (A)經濟部 (B)行政院中部聯合服務中心 (C)交通部觀光局 (D)臺北市政府。
- (C) 4. 爲了鼓勵公務人員休假旅遊，政府於何時開始實施「國民旅遊卡」？ (A)民國 94 年 (B)民國 93 年 (C)民國 92 年 (D)民國 91 年。

【解析】(一)民國 92 年，當時因 SARS 重創臺灣觀光產業，故政府發行「國民旅遊卡」鼓勵公務人員國內旅遊。

(二)另於民國 106 年，行政院核定推動「國民旅遊卡」新制，新制 8,000 元觀光旅遊額度之旅遊方式包含：

1. 第一類：

供機關選擇之「團體旅遊行程」。

2. 第二類：

公務人員自行選擇屬意之旅行社「個別參團」。

3. 第三類：

「台灣觀巴」或「台灣好行套票」、「交通加住宿」之半

自助套裝旅遊。

4. 第四類：

由公務人員自行規劃旅遊需求逕向旅宿業、交通運輸業或觀光遊樂業訂購產品之「自由行」方式。

- (C) 5. 旅行業及其僱用之人員於經營或執行旅行業務，取得旅客個人資料應妥慎保存，以下何項之使用行為並無違背契約規定之虞？ (A)提供遊覽車和購物店參考 (B)提供給關係企業做為行銷招攬之參考 (C)經徵得旅客同意後，將旅客姓名提供給其他同團旅客 (D)列印旅行團員名冊供全團旅客使用。
- (B) 6. 目前交通部觀光局於美國哪幾個城市設有推廣辦事處？ (A)芝加哥、紐約、舊金山 (B)紐約、舊金山、洛杉磯 (C)紐約、芝加哥、洛杉磯 (D)華盛頓特區、紐約、洛杉磯。
- (C) 7. 依據發展觀光條例之規定，關於「自然人文生態景觀區」之劃定，以下敘述何者正確？ (A)由中央主管機關劃定 (B)由中央主管機關會同目的事業主管機關劃定 (C)由該管主管機關會同目的事業主管機關劃定 (D)由目的事業主管機關劃定。
- 【解析】根據發展觀光條例第 19 條第 3 項之規定：  
自然人文生態景觀區之劃定，由該管主管機關會同目的事業主管機關劃定之。
- (A) 8. 依據導遊人員管理規則之規定，導遊人員不得有以下何行為，違者依相關規定處罰之？ (A)執行導遊業務時，誘導旅客採購物品或為其他服務收受回扣 (B)執行導遊業務時，非經旅客請求無正當理由保管旅客證照，或經旅客請求保管而遺失旅客委託保管之證照、機票等重要文件 (C)擅自離團體或擅自將旅客解散、擅自變更遊樂與住宿設施 (D)導遊人員之執業證遺失或毀損，未具書面敘明理由，申請補發或換發。
- (C) 9. 依據發展觀光條例之規定，具大自然之優美景觀、生態、文化和人文觀光價值之地區，應規劃建設為以下何項，由各該管目的事業主管機關嚴加維護，禁止破壞？ (A)森林遊樂區 (B)國家公園 (C)觀光地區 (D)休閒農業區。
- (D) 10. 「甲種旅行業」的實收資本總額與需繳納之保證金各為多少元？ (A)實收資本總額不得少於新臺幣 800 萬元及保證金 200 萬元 (B)實收資本總額不得少於新臺幣 800 萬元及保證金 150 萬元 (C)實收資本總額不得少