



旅行社之會計及財務

(鳳凰、東南、皇家國際運通)

指導老師：周國華 老師

曾淑珍 主任

科系級別：會計系四年級

組員：97404013 陳怡婷

97404018 蘇琬晴

97404020 高菀蓮

97404050 吳俞賢

旅行社定義(1-2)

- 觀光事業是綜合性的產業，由一系列相關的行業所組成，主要目的是為觀光客提供服務。觀光客與觀光目的地之間必須要有環環相扣的仲介居間配合，才能滿足觀光客的需求，以達到觀光的目的地，換言之，旅行業者是觀光供給者與消費者之間的橋梁。
- 旅遊與觀光概論 = Travel and tourism / 許悅玲著 - 臺北縣深坑鄉：揚智文化，2010[民99]

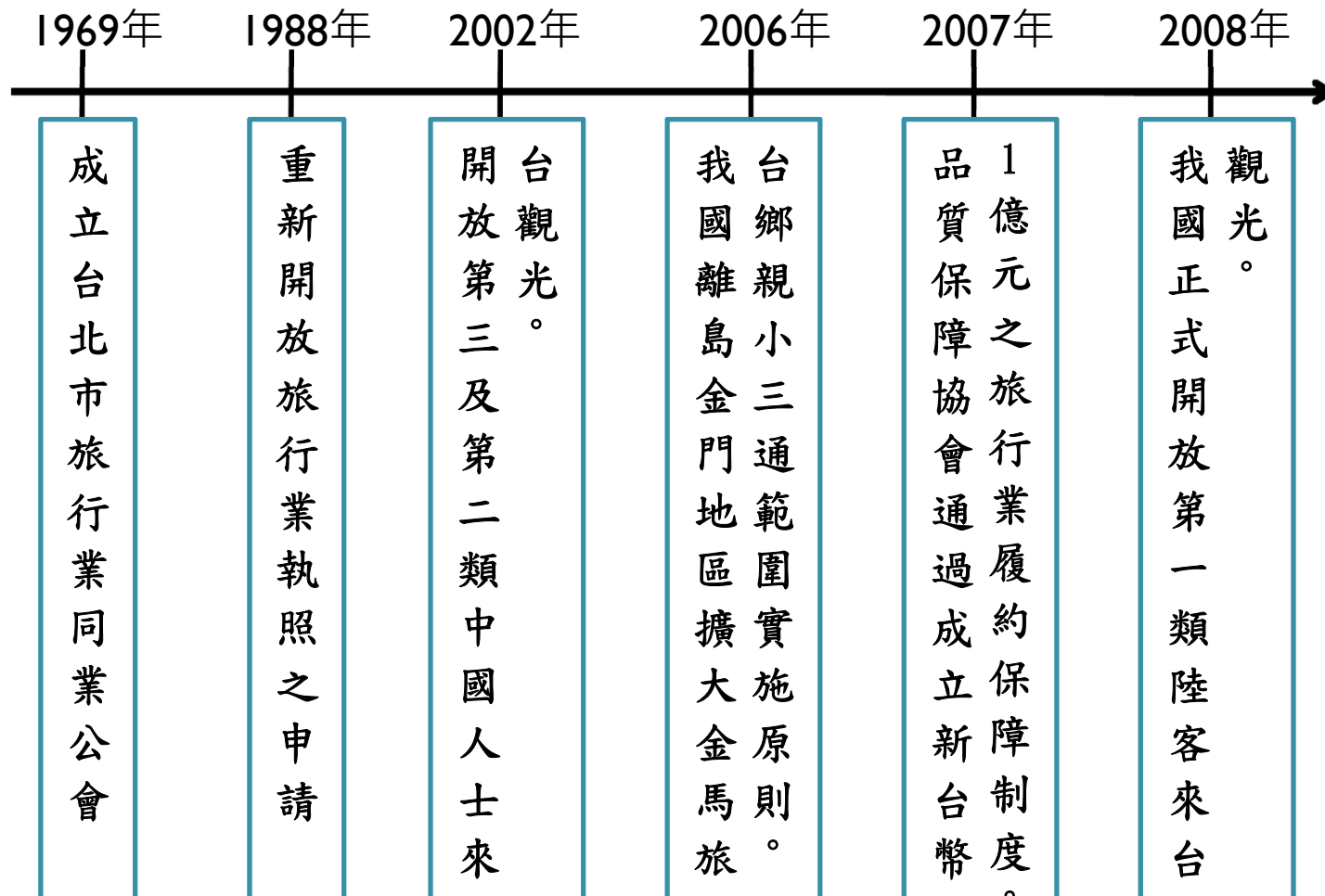
旅行社定義(2-2)

- 我國「發展觀光條例」(2009年11月18日修正發布)相關定義法條如下：

第二條第十項

旅行業：係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。

台灣旅行業發展沿革(1-2)



台灣旅行業發展沿革(2-2)

- 大陸開放類別：

第一類開放對象（以下簡稱第一類）：
經香港、澳門來台灣地區觀光之大陸地區人民。

第二類開放對象（以下簡稱第二類）：
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。

第三類開放對象（以下簡稱第三類）：
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

資料來源：大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法

旅行業之申請與設立(1-2)

● 設立條件

種類		綜合旅行業	甲種旅行業	乙種旅行業
旅行社介紹之種類		鳳凰、東南	皇家國際 運通	
設立資本額	總公司	新臺幣2500萬元。	新臺幣600萬元。	新臺幣300萬元。
	新增分公司	新臺幣150萬元	新臺幣100萬元	新臺幣75萬元
註冊費		按資本額千分之一繳納		
觀光局保證金	總公司	1000萬	150萬	60萬
	分公司	30萬	30萬	15萬

資料來源：<http://www.111111.com.tw/TRV.HTM>

旅行業之申請與設立(2-2)

種類		綜合旅行業	甲種旅行業	乙種旅行業
執照費		1000元		
經理人數	總公司	4人	2人	1人
	分公司	1人	1人	1人
辦公室面積		150平方公尺	60平方公尺	40平方公尺
品保協會 入會費	入會費	3,000元	3,000元	3,000元
	年費	3,000元	3,000元	3,000元
品保協會 基金	永久基金 (不退回)	100,000元	30,000元	12,000元
	聯合基金 (公司歇 業退回)	1,000,000元	150,000元	60,000元

資料來源：<http://www.111111.com.tw/TRV.HTM>
<http://elearning.stut.edu.tw/tourism/ee/ch2.htm#第三節>

設立流程(1-2)

- 依旅行業申請籌設與註冊流程如下：
 - 步驟一 申請籌設
 - 步驟二 發起人籌組公司
 - 步驟三 尋覓營業處所
 - 步驟四 向經濟部商業司辦公司設立預查名稱。
 - 步驟五 向觀光局申請籌設
 - 步驟六 向經濟部辦理公司設立登記。

資料來源：<http://elearning.stut.edu.tw/tourism/ee/ch2.htm#第三節>

設立流程(2-2)

- 步驟七 繳納註冊費及保證金，向觀光局申請註冊登記應具備之文件及資料
- 步驟八 核准
- 步驟九 核發
- 步驟十 申請營利
- 步驟十一 全體職員報到任職
- 步驟十二 向觀光局報備開業本
- 步驟十三 正式開業

旅行業的分類(1-6)

- 綜合旅行業

- 一、接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、託運行李。
- 二、接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
- 三、招攬或接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及交通。
- 四、以包辦旅遊方式或自行組團，安排旅客國內外觀光旅遊、食宿、交通及提供有關服務。

資料來源：發展觀光條例第六十六條第三項規定訂定之旅行業管理規則

旅行業的分類(2-6)

- 五、委託甲種旅行業代為招攬前款業務。
- 六、委託乙種旅行業代為招攬第四款國內團體旅遊業務。
- 七、代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務。
- 八、設計國內外旅程、安排導遊人員或領隊人員。
- 九、提供國內外旅遊諮詢服務。
- 十、其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。

資料來源：發展觀光條例第六十六條第三項規定訂定之旅行業管理規則

旅行業的分類(3-6)

- 甲種旅行業

- 一、接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、託運行李。
- 二、接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
- 三、招攬或接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及交通。
- 四、自行組團安排旅客出國觀光旅遊、食宿、交通及提供有關服務。

資料來源：發展觀光條例第六十六條第三項規定訂定之旅行業管理規則

旅行業的分類(4-6)

- 五、代理綜合旅行業招攬前項第五款之業務。
- 六、代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務。
- 七、設計國內外旅程、安排導遊人員或領隊人員。
- 八、提供國內外旅遊諮詢服務。
- 九、其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。

資料來源：發展觀光條例第六十六條第三項規定訂定之旅行業管理規則

旅行業的分類(5-6)

- 乙種旅行業

- 一、接受委託代售國內海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內票、託運行李。
- 二、招攬或接待本國觀光旅客國內遊、食宿、交通及提供有關服務。
- 三、代理綜合旅行業招攬第二項第六款國內團體旅遊業務。
- 四、設計國內旅程。
- 五、提供國內旅遊諮詢服務。

資料來源：發展觀光條例第六十六條第三項規定訂定之旅行業管理規則

旅行業的分類(6-6)

六、其他經中央主管機關核定與國內旅遊有關之事項。

※前三項業務，非經依法領取旅行業執照者，不得經營。但代售日常生活所需陸上運輸事業之客票，不在此限。

資料來源：發展觀光條例第六十六條第三項規定訂定之旅行業管理規則

旅行業特性

- 專業性
- 生產與消費不可分割性
- 無形性
- 異質性
- 無法儲存性
- 需求具有彈性及多樣性
- 季節性
- 易受外部環境影響
- 供給僵硬性
- 旅遊產品複製及仿造度高
- 競爭性大
- 信用性

台灣旅行業SWOT分析(1-4)

- Strength：優勢

1. 市場區隔：小的旅行社尋求立基生存。提供個人化的服務，較有彈性。大的旅行社尋求大量的規模經濟生存。提供多樣化的服務，資源較豐富。
2. 資本密集性低而勞力密集性高的產業，相對上進入障礙就低。
3. 台灣消費者較喜愛團體旅遊的特性。因為以團體旅遊的量向供應商爭取較優惠價格的籌碼。
4. 政府對旅遊業的重視。限制的放寬後業務的推展較寬廣

台灣旅行業SWOT分析(2-4)

- Weakness：劣勢

1. 科技對傳統旅行業的影響。必須投注龐大的資金在資訊設備及網路架構的成本上。不要在網際網路上缺席
2. 沒有進入障礙：價格的競爭，造成劣幣驅逐良幣的情況。就必須增加產品服務之附加價值。
3. 人力資源管理：流動率高的問題。
4. 旅行業務的擴張必須承擔龐大的資金週轉壓力，就必須籌集更多的資本。

台灣旅行業SWOT分析(3-4)

- Opportunities：機會

1. 加入WTO之後，開放的市場，與國外旅行社策略聯盟。
2. 兩岸政策：開放大陸來台觀光。
3. 旅遊休閒風氣的提昇，服務品質的要求。
4. 危機後的轉機，整合旅遊資源吸引消費者。

台灣旅行業SWOT分析(4-4)

- Threats： 威脅

1. 加入WTO：外國旅行社來台設分公司。
2. 產業間產品模仿力強，競爭激烈。
3. 兩岸政策：大陸開放。
4. 危機處理：911、兩伊戰爭、SARS、經濟不景氣等。

旅行業的現狀(1-2)

- 旅行業是觀光市場行銷系統中重要的一環，屬於媒介的角色地位，對旅遊消費者提供。屬於旅遊相關的服務，滿足觀光客的旅遊需求。隨著台灣經濟的成長，旅遊人口的增加，長期以來對觀光旅遊的發展上有一定程度的貢獻與重要性。
- 但是這幾年來旅行業幾乎是年年受到衝擊，像是「台灣921大地震」、「美國911攻擊事件」、「美伊戰爭」、「巴厘島爆炸」、「SARS」…等事件，以及目前全世界都密切注意防範的「禽流感」疫情，因無法預期這些危機發生時間的長短，對於旅行業之經營管理，影響非常大。

旅行業的現狀(2-2)

- 所以未來台灣的旅行業，如何能在脆弱的觀光旅遊產業中發展，勢必要能針對會面臨的課題，提出解決的對策才會有生存的機會。

旅行社介紹——鳳凰國際旅行社(1-18)

- 負責人:張金明
- 資本額:新台幣8億元
- 簡介:

鳳凰旅行社的前身為亞洲旅行社，創立於民國46年，以經營 INBOUND 業務為主，其後一度改名為世洋旅行社。

旅行社介紹——鳳凰國際旅行社(2-18)

- 1980年台灣處於觀光事業啟蒙時期，鳳凰國際旅行社秉著卓越的品質及熱忱的服務推廣「香格里拉假期 Shangri-La Holiday」，一舉打響名聲，享譽台灣旅遊界，並以接待來台的外國觀光客為主，更成為國內最老牌IATA(國際航空運輸協會)旅行社之一。
- 在1996年10月15日正式啟用「鳳凰旅遊網路」，在INTERNET上提供中文

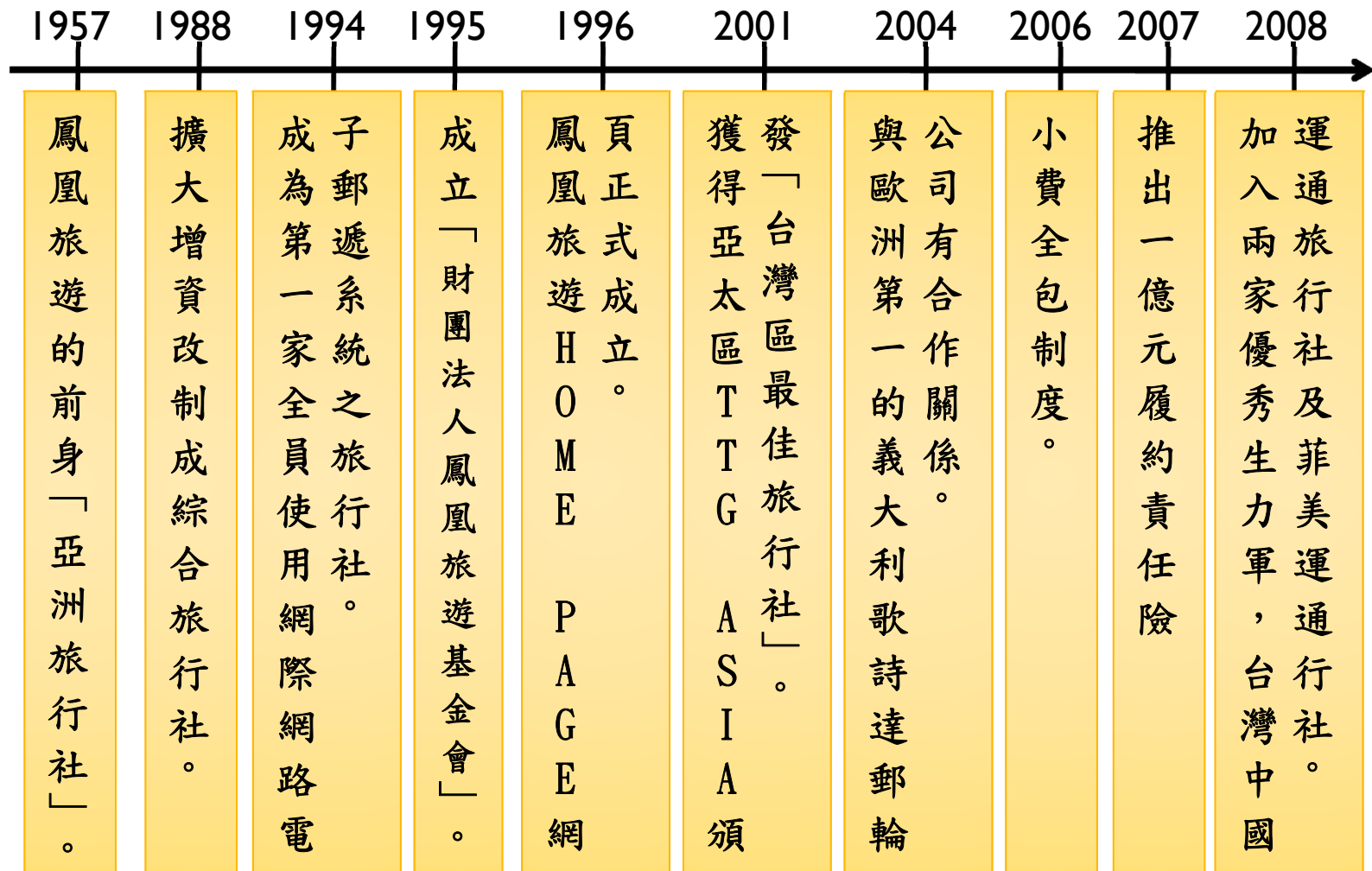
旅行社介紹——鳳凰國際旅行社(3-18)

旅遊資訊，以及更高價值的旅遊服務。為此，鳳凰旅遊推展電腦化不遺餘力，並榮獲經濟部中小企業處所頒發的「1996年度電腦化績效優良廠商」獎。

- 2001年，鳳凰旅遊正式成為全台唯一股票上市上櫃的旅行社，為旅遊業樹立更專業的經營典範，同時也為消費大眾謀求更具保障的旅遊服務。
- 目前鳳凰旅行社總共有六家分公司。

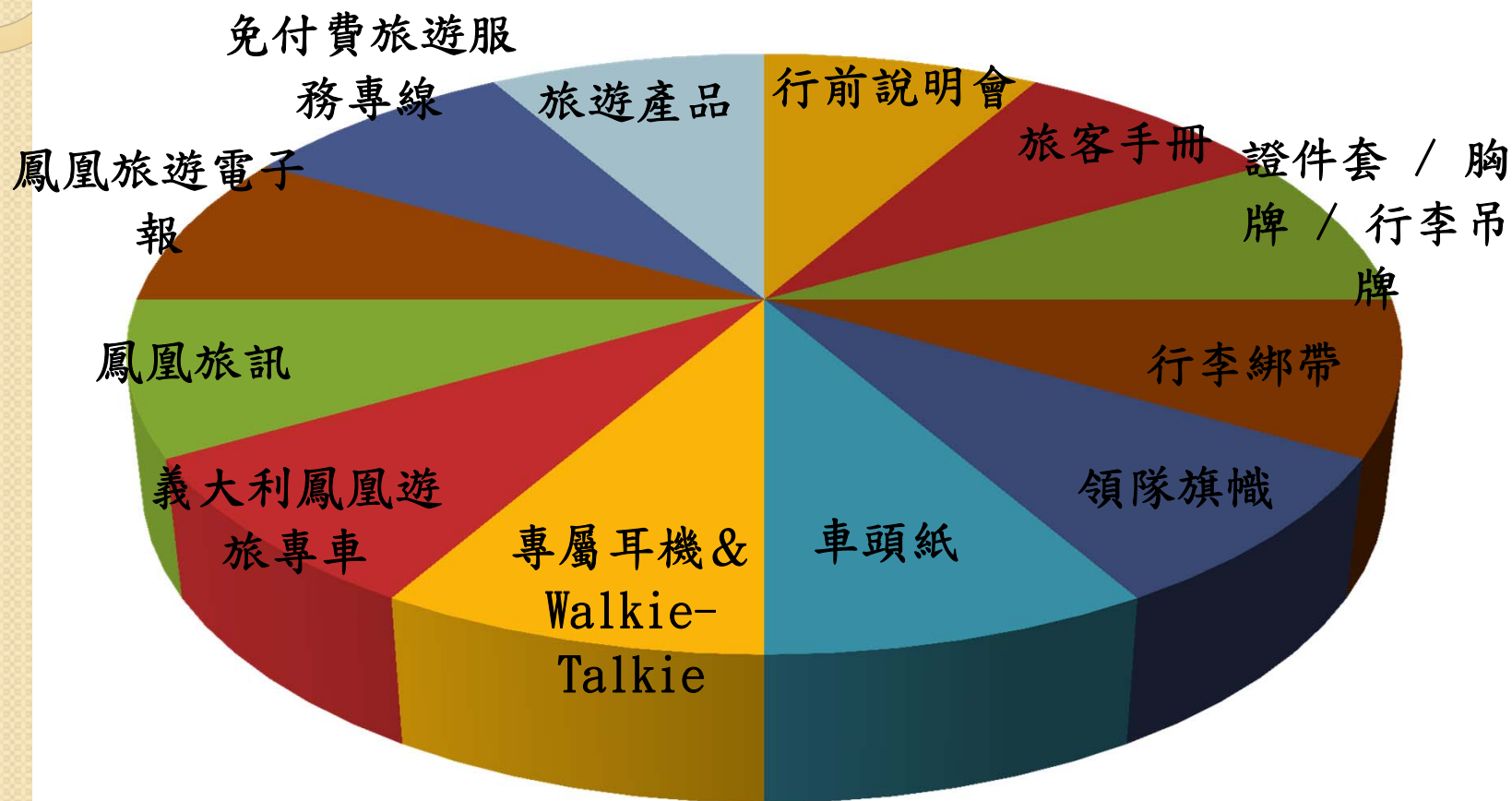
旅行社介紹——鳳凰國際旅行社(4-18)

● 鳳凰大事紀



旅行社介紹——鳳凰國際旅行社(5-18)

11項貼心服務



資料來源：鳳凰旅遊官網 <http://www.travel.com.tw/>

旅行社介紹——東南旅遊(6-18)

- 負責人:黃正一
- 資本額:2億5330萬元
- 簡介:

東南旅行社總公司位於台北，成立於民國五十年四月一日，設有十四大部門。共有三十四家分公司與美國洛杉磯等七大國外辦事處，為國內規模最大、信譽與形象最佳、各項旅遊業務量最高的旅行業。

資料來源：東南旅遊<http://www.settour.com.tw/>

旅行社介紹——東南旅遊(7-18)

- 在國內，提起旅遊就讓人聯想到「東南」、提到「東南」就等於「高品質服務」、「旅遊有保障」，「東南」幾乎等於旅行業之代名詞。
- 目前服務包含：銷售業務、國內外旅遊規劃、FIT自由行、代辦護照及各國簽證、票務、訂房、商務旅遊、渡假會議、員工旅遊、公司行號獎勵旅遊、畢業旅行等。

資料來源：東南旅遊<http://www.settour.com.tw/>

旅行社介紹——東南旅遊(8-18)

關係企業

- 東南遊覽汽車股份有限公司
- 東南留學服務股份有限公司
- 易福網——企業福利的好夥伴
- 天馬旅行社股份有限公司
- 日朋旅行社股份有限公司
- 台富旅行社股份有限公司
- 皇家金門酒廠股份有限公司

資料來源：東南旅遊<http://www.settour.com.tw/>

旅行社介紹——皇家國際運通(9-18)

- 負責人: 葉倩雯
- 資本額: 600萬元
- 簡介:

1977年皇家國際運通旅行社為國內首批前往尼泊爾，並以具體影像揭開神之國度——尼泊爾神秘面紗的我國隊伍。當時，這個歷經半年策劃、聯絡、最後順利出團的攝影之旅，震驚國內旅遊業界，為台灣旅遊史寫下輝煌的一頁，也是台灣旅遊出團經驗的嶄新里程碑。

資料來源：皇家國際運通官網<http://www.royaljetway.com.tw/>

旅行社介紹——皇家國際運通(10-18)

- 1991年，皇家國際運通首開先例提出「歐洲單國經典系列之旅」與「歐洲建築、音樂、美術之旅」等行程，這就是日後「單國深度旅遊」與「主題旅遊」旅遊概念的前身。
- 放眼旅遊業界，皇家國際運通已然樹立了新榜樣，特別是在歐洲旅遊的領域，因為行程不落俗套且蘊含深厚文化氣息，為皇家國際運通贏得一致好評與口碑。
- 1996皇家國際運通旅行社正式成立。

資料來源：皇家國際運通官網<http://www.royaljetway.com.tw/>

旅行社介紹——可樂旅遊(11-18)

- 企業理念-品牌就是承諾

旅遊業是無形的產業，做的是對顧客的承諾，我們的宗旨就是把承諾100%實現！可樂旅遊秉持"凡事用心，穩健務實"的經營理念，與"追求卓越，顧客滿意"的做事態度；專注於創造歡樂的核心價值，建構方方面面的服務網絡，提供“旅遊”的全方位需求。以成為華人世界中最有價值、最值得驕傲的旅遊公司為期許，以提供多樣化旅遊服務及資訊，倡導健康正確的休閒觀光為職志。

資料來源：可樂旅遊網<http://www.colatour.com.tw/>

旅行社介紹——可樂旅遊(12-18)

- 集團簡介

旅遊品牌 - 可樂旅遊 Cola Tours (since 1978)
可樂旅遊為台灣前三大旅遊品牌之一，(2006年五月，商業週刊全台1000大服務業調查，排名第146名)，以2010年出國總人次941萬為準，可樂旅遊市佔率為12%。在1998年通過ISO9001國際標準品質認證後實行至今，由於高滿意度的服務品質獲選為台新銀行無限卡旅遊服務中心、荷蘭銀行貴賓旅遊服務中心、中國信託商務卡指定旅行社，並為經濟部、民航局、中華電信、家樂福、台塑集團、勤業會計師事務所…等知名企業指定旅行社。

資料來源：可樂旅遊網<http://www.colatour.com.tw/>

旅行社介紹——可樂旅遊(13-18)

- 員工數：980人(不包括專業領隊群約450名)
- 資本額：3億6950萬
- 航空公司、IATA設定額：6億8790萬
- 集團總營業額：超過299億台幣(2010年)
- 參加公會：
 - (1)台北市旅行商業同業公會
 - (2)旅行業品質保障協會
 - (3)國際航空運輸協會(IATA)

資料來源：可樂旅遊網<http://www.colatour.com.tw/>

旅行社介紹——可樂旅遊(14-18)

- 旗下三家公司

康福旅行社股份有限公司(本校合作實習對象)

綜合級組團旅行社，專精於團體旅遊躉售與直售業務，每年服務超過40萬人次。

北極星國際旅行社股份有限公司

專司於個人旅遊服務，為國內大型票務中心之一，每年機票出票量80萬張以上。

可樂旅行社(原浩翰網路旅行社於2009年變更)

專司可樂旅遊網站電子商務之經營。

資料來源：可樂旅遊網<http://www.colatour.com.tw/>

旅行社介紹——康福旅行社(15-18)

- 為綜合級組團旅行社，專精於團體旅遊躉售與直售業務，每年服務超過40萬人次。旅遊品質經ISO9001認證的作業內控管理，及每一為參團旅客的旅客意見調查表的監督下，不斷精益求精力求作業零缺點，服務零客訴，行程標準化、資訊透明化用心追求優質的旅遊產品與服務。

旅行社介紹——康福旅行社(16-18)

- 所提供的國外旅遊產品遍及世界五大洲，包括東北亞、東南亞、大陸、港澳、美加、紐澳、歐洲、中東古文明、印度南亞及非洲…貼心考慮各種旅客的不同需求規劃設計不同的旅遊形態，分別有：
 - 全包式的團體旅遊行程
 - 團體自由行(機+酒)行程
 - 2-4人即可出發的(機+酒)行程easy tour
 - 2-6人自組迷你小團，一車一導遊，行程全包式的mini tour。

旅行社介紹——康福旅行社(17-18)

- 全省服務據點

總公司-台北

分公司-復北(台北)、內湖、桃園、中壢、
新竹、竹科、苗栗、台中、豐原、
彰化、台南、左營巨蛋及高雄。

- ※高雄分公司(為學校接洽據點)

地址：高雄市中華四路53號8樓

TEL:07-330-1855

FAX:07-338-6748

服務時間:08:30-18:00

資料來源：可樂旅遊網<http://www.colatour.com.tw/>

旅行社介紹——康福旅行社(18-18)

- 校內實習旅行社的服務項目：
 1. 代辦護照及各項簽證
 2. 國內外旅遊行程諮詢
 3. 畢業旅行規劃與報價
 4. 代訂機票及旅遊行程
 5. 推廣各式過內外旅遊

旅行社之團體作業流程圖.docx

台灣旅行社評比

- 評選項目包括
 1. 行前服務
 2. 領隊服務
 3. 當地導遊服務
 4. 團費合理性
 5. 行程規劃
 6. 住宿
 7. 餐飲

旅行社評比名次-2010年

- | | |
|----------------|-----------------|
| 01. 理想 | 12. 鳳凰 |
| 02. 長安 (金寶假期) | 13. 良友 |
| 03. 天喜 (心悅旅遊) | 14. 行家 |
| 04. 明泰 | 15. 中國時報 |
| 05. 東南 (好好旅遊) | 16. 康福 (可樂旅遊) |
| 06. 五福 | 17. 雄獅 |
| 07. 錫安 | 18. 山富國際 |
| 08. 洋洋 (洋洋得意遊) | 19. 雪獅 |
| 09. 上順 | 20. 歐洲通運 (逍遙風情) |
| 10. 喜美 (華泰旅遊) | |
| 11. 大鵬 | |

※紅色字體為已倒閉。

資料來源：旅行業評比<http://tw01.com/tw01d/thread-2531-1-1.html>

旅行同業公會(1-3)

- 創會宗旨：

凝聚整合旅行業團結力量的全國性組織，作為溝通政府政策及民間基層業者橋樑，使觀光政策推動能符合業界需求，創造更蓬勃發展的旅遊市場；協助業者提昇旅遊競爭力，並且維護旅遊商業秩序，謹防惡性競爭，保障合法業者權益。

旅行同業公會(2-3)

- 籌備與成立過程：

台北市旅行商業同業公會與高雄市旅行公會、台灣省旅行公會聯合會三個單位自2000年12月份起，便取得共識醞釀籌組「中華民國旅行商業同業公會全國聯合會」；此一提案分別於2001年5月4日和5月8日在台北市、高雄市和台灣省三大旅行公會的會員大會中通過，因此可確定成立全國聯合會，實為業界普遍的心聲與眾望所

資料來源：旅行業同業公會 <http://www.travelroc.org.tw/news/index.jsp>

旅行同業公會(3-3)

- 第四屆理監會：

第四屆第一次會員代表大會在二〇一〇年十二月八日，由姚大光先生連任第四屆理事長，許禔哲、蕭博仁、馬一龍、張永成當選副理事長，莊世忠先生當選監事會主席，並選出新的理監事團隊。

旅行同業公會委員會

- 觀光接待委員會
- 長程旅行委員會
- 法規委員會
- 亞洲旅行委員會
- 公共關係委員會
- 國內旅遊委員會
- 研究發展委員會
- 航空票務委員會
- 財稅會計委員會
- 大陸旅行委員會
- 調解委員會
- 康樂福利委員會
- 緊急事件處理委員會
- 資訊發展委員會
- 教育訓練委員會
- 會展委員會

中華民國旅行業品質保障協會(1-3)

- 旅行業品質保障協會（以下簡稱品保協會）成立於1989年10月，是一個由旅行業組織成立來保障旅遊消費者的社團公益法人。品保協會現有會員旅行社，總公司有2176家，分公司有656家，合計2832家，約占臺灣地區所有旅行社總數九成以上。

中華民國旅行業品質保障協會(2-3)

- 成立宗旨

提高旅遊品質，保障旅遊消費者權益。當旅遊消費者參加了會員旅行社所承辦的旅遊，而旅行社違反旅遊契約，致旅遊消費者權益受損時，得向品保協會提出申訴，經過旅遊糾紛調處委員會的調處後，如承辦旅行社確實有違反旅遊契約而負起賠償責任時，由承辦旅行社於10日內支付賠償金，逾期未支付者，由品保協會就旅遊品質保障金項下先予代償，再向該承辦旅行社追償。

資料來源：中華民國旅行業品質保障協會<http://www.travel.org.tw/profile/>

中華民國旅行業品質保障協會(3-3)

- 旅遊品質保障金的來源是由會員繳納，內容分為永久基金和聯合基金二部份。
- 2007年底，為解決會員投保履約保險及減輕保費支出，品保協會推出新台幣一億元會員履約大共保，對於會員及旅遊消費者更有保障。旅遊品質保障金的孳息，做為會務推廣之用。

導遊介紹(1-3)

- 簡言之就是接待來觀光客之人，依發展觀光條例第二條第九款之定義為指接待或引導觀光旅客旅遊而收取報酬之服務人員，再依導遊人員管理規則第三條規定，導遊人員分為專任導遊及特約導遊二類，定義如下：
 - (1)專任導遊 (Full Time Guide) 指長期受僱於旅行業執行導遊業務之人員。
 - (2)特約導遊 (Part Time Guide) (指臨時受僱於旅行業或受政府機關、團體為舉辦國際性活動而接待國際觀光旅客之臨時招請而執行導遊業務之人員。

導遊介紹(2-3)

- 專業資格

需通過考試院考選部舉辦之專門技術人員導遊考試，並參加中央觀光局之職前訓練，結訓取得「導遊證」之後，方可，以「導遊身份」在當地帶團遊歷。

導遊介紹(3-3)

- 職前訓練

學費為4000~5000元不等，節次為98節課，每節課為50分鐘，不得請假超過10分之1。測驗成績以100為滿分，70分為及格。測驗成績不及格者，應於15日內補行測驗一次；經補行測驗仍不及格者，不得結業。結業證書500元，證照費150元，每年需再繳50元驗證費，每3年換證一次150元。

連續3年未執業須重新認證：導遊人員取得結業證書或執業證後，連續3年未執行導遊業務者，應依規定重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行導遊業務。

領隊介紹(1-2)

- 簡言之就是帶團出國之人，分成專任領隊及特約領隊二類，依旅行業管理規則第3條第二項規定，其定義為：

(1)專任領隊 (Full Time Leader)：指經由任職之旅行業向交通部觀光局申領領隊執業證，而執行領隊業務之旅行業職員。

(2)特約領隊 (Part Time Leader)：指經由中華民國觀光領隊協會向交通部觀光局申領領隊執業證，而臨時受僱於旅行業執行領隊業務之人員。

領隊介紹(2-2)

- 職前訓練

學費為4000~5000元不等，節次為56節課，每節課為50分鐘，不得請假超過10分之1。測驗成績以100分為滿分，70分為及格。測驗成績不及格者，應於15日內補行測驗一次；經補行測驗仍不及格者，不得結業。結業證書500元，證照費150元，每年需再繳50元驗證費，每三年換證一次150元。

連續3年未執業須重新認證：領隊人員取得結業證書或執業證後，連續3年未執行領隊業務者，應依規定重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行領隊業務。

導遊及領隊人員考試科目-導遊(1-11)

- 考試時間：101年3月24日（星期六）全部科目均採測驗式試題，考試時間每科1小時，外語文考1小時20分
- 導遊實務（一）
 - 一、導覽解說：

包含自然、人文解說，並包括解說知識與技巧、應注意配合事項。
 - 二、旅遊安全與緊急事件處理：

包含旅遊安全與事故之預防與緊急事件之處理。

導遊及領隊人員考試科目-導遊(2-11)

三、觀光心理與行為：

包含旅客需求及滿意度，消費者行為分析，並包括旅遊銷售技巧。

四、航空票務：

包含機票特性、限制、退票、行李規定等。

五、急救常識：

包含一般外傷、CPR、燒燙傷、國際傳染病預防。

六、國際禮儀：

包含食、衣、住、行、育、樂為內涵。

導遊及領隊人員考試科目-導遊(3-11)

● 導遊實務 (二)

一、觀光行政與法規：

- (一)發展觀光條例
- (二)旅行業管理規則
- (三)導遊人員管理規則
- (四)觀光行政與政策
- (五)護照及簽證
- (六)入境通關作業
- (七)外匯常識

導遊及領隊人員考試科目-導遊(4-11)

二、臺灣地區與大陸地區人民關係條例：

- (一)兩岸人民關係條例及其施行細則
- (二)大陸地區人民來台從事觀光活動許可辦法

三、兩岸現況認識：

包含兩岸現況之社會、政治、經濟、文化及法律相關互動時勢。

導遊及領隊人員考試科目-導遊(5-11)

- 觀光資源概要

- 一、臺灣歷史：

- 二、臺灣地理：

- 三、觀光資源維護：

- 包含人文與自然資源

- 外國語(華語不用)

- 英語、日語、法語、德語、西班牙語、韓語、泰語、阿拉伯語等八種，由應考人任選一種應試(含閱讀文選及一般選擇題)。

導遊及領隊人員考試科目-領隊(6-11)

- 時間：101年3月25日（星期日）
全部科目均採測驗式試題，考試時間每科1小時，
外語文考1小時20分
- 領隊實務(一)
 - 一、領隊技巧：
 - (一) 導覽技巧：包含使用國內外歷史年代對照表。
 - (二) 遊程規劃：包含旅遊安全和知性與休閒。
 - (三) 觀光心理學：包含旅客需求及滿意度，消費者行為分析，並包括旅遊銷售技巧。
 - 二、航空票務：
包含機票特性、限制、退票、行李規定等。

導遊及領隊人員考試科目-領隊(7-11)

三、急救常識：

- (一) 一般急救須知和保健的知識
- (二) 簡單醫療術語

四、旅遊安全與緊急事件處理：

- (一) 人身安全
- (二) 財物安全
- (三) 業務安全
- (四) 突發狀況之預防處理原則
- (五) 旅遊糾紛案例
- (六) 旅遊保險

五、國際禮儀：

包含食、衣、住、行、育、樂為內涵。

導遊及領隊人員考試科目-領隊(8-11)

- 領隊實務 (二)

- 一、觀光法規：

- (一) 觀光政策
- (二) 發展觀光條例
- (三) 旅行業管理規則
- (四) 領隊人員管理規則

- 二、入出境相關法規：

- (一) 普通護照申請
- (二) 入出境許可須知
- (三) 男子出境、再出境有關兵役規定
- (四) 旅客出入境台灣海關行李檢查規定
- (五) 動植物檢疫
- (六) 各地簽證手續

導遊及領隊人員考試科目-領隊(9-11)

三、外匯常識：

包含中央銀行管理辦法

四、民法債編旅遊專節與國外定型化旅遊契約：

包含應記載、不得記載事項

五、臺灣地區與大陸地區人民關係條例：

包含施行細則

六、兩岸現況認識：

包含兩岸現況之社會、政治、經濟、文化及法律相關互動時勢。

導遊及領隊人員考試科目-領隊(10-11)

- 觀光資源概要

- 一、世界歷史：

以國人經常旅遊之國家與地區為主，包含各旅遊景點接軌之外國歷史，並包括聯合國教科文委員會（UNESCO）通過的重要文化及自然遺產。

- 二、世界地理：

以國人經常旅遊之國家與地區為主，包含自然與人文資源，並以一般主題、深度旅遊或標準行程的主要參觀點為主。

- 三、觀光資源維護：

包含人文與自然資源

導遊及領隊人員考試科目－ 領隊(11-11)

- 外國語(外語領隊需要，華語不用)

分英語、日語、法語、德語、西班牙語等五種，由應考人任選一種應試(包含閱讀文選及一般選擇題)

航空訂位系統(1-5)

- 主要有ABACUS、AMADEUS及伽利略這三種。國內的航空公司、旅行社目前多半採用ABACUS公司的航空訂位系統來為顧客進行票務服務，該公司已在台推出專位訂位系統打造的證照制度。
- ABACUS系統：基礎訂位、進階訂位操作（含上機操作）
- 考試時間：於上完課後一個月內會有考試測驗，測試合格將頒發ABACUS合格證書。

航空訂位系統(2-5)

- 航空訂位人員報考資格：

公司	科系	學歷	英文	附加條件
華航航空	不限	大專	TOEIC:550	需會Abacus訂位系統
長榮航空	不限	大專、高中	TOEIC:550	需會Abacus訂位系統
遠東航空	不限	大專	TOEIC:550	需會Abacus訂位系統
復興航空	不限	大專、高中	TOEIC:550	需會Abacus訂位系統
立榮航空	不限	大專、高中	TOEIC:550	需會Abacus訂位系統
華信航空	不限	大專、高中	TOEIC:550	需會Abacus訂位系統
鳳凰旅行社	不限	高中以上	略通(無特殊要求)	需會Abacus訂位系統
東南旅行社	不限	大專	略通(無特殊要求)	需會Abacus訂位系統
雄獅旅行社	不限	專科、大學	略通(無特殊要求)	需會Abacus訂位系統

資料來源：中華航空觀光發展協會<http://www.acda.org.tw/index.php>

航空訂位系統(3-5)

- 每月皆有開班，最新開課日期請洽航發協會。
- 報名費用：新台幣2500~3500
- 學員在上完課後，可於協會規定半年期限內申請線上練習。
- 8/31號前報名者，則課程費用包含一次考試費用和教材，若學員未通過第一次考試，再次申請考試必須繳交考試費用NTD750。
- 每班以10人為限，開課日期會依人數，師資調派，教室調度而更改，另行通知。

資料來源：中華航空觀光發展協會<http://www.acda.org.tw/index.php>

航空訂位系統(4-5)

➤ 課表：

● 第一單元 基礎訂位系統

1. 系統介紹
2. 機場代碼, 航空公司代碼
3. 訂位五大要素簡介(上機操作)

● 第二單元 基礎訂位系統

1. 模擬航空公司線上訂位練習
2. 相關艙等介紹, 航班查詢
3. 可受機位查詢, 航空公司與ABACUS連線等級

● 第三單元 基礎訂位系統

1. 模擬航空公司線上訂位練習
2. 姓名更改與刪除, 開票期限, 開票號
3. 訂位記錄查詢, 訂位注意事項.

資料來源：中華航空觀光發展協會<http://www.acda.org.tw/index.php>

航空訂位系統(5-5)

- 第四單元 進階訂位系統
 1. 模擬航空公司線上訂位練習
 2. 訂位行程更換
 3. 特別餐點, 特殊須求
- 第五單元 進階訂位系統
 1. 模擬航空公司線上訂位練習
 2. 事先選位, 哩程數登入
 3. 檢疫與簽證查詢,
- 第六單元 進階訂位系統
 1. 模擬航空公司線上訂位練習
 2. 常見電文,
 3. Q 信箱簡介

小費制度(1-3)

- 鳳凰小費全包制

為回饋廣大的消費者，鳳凰在50週年時推出領隊小費全包的制度，將簽證、稅金、小費一價全部包含在團費裡面，由領隊於行程結束前將顧客意見調查表交由貴賓填寫相關評比與意見，除了了解貴賓們寶貴的意見外，針對領隊的表現部分，未盡如人意平均在4分以下時，則領隊的小費將作部分退費，以確實賞罰的效果。

小費制度(2-3)

- 評比的項目包括： 級距為0~6分
 1. 旅遊住宿之安排
 2. 餐食安排
 3. 行程景點安排
 4. 遊覽車安排
 5. 業務人員提供專業之旅遊資訊
 6. 業務人員提供有效率且親切之服務
 7. 領隊具專業知識並清楚解說
 8. 領隊服務態度誠懇親切
 9. 領隊特殊狀況處理恰當
 10. 對於本次旅遊的整體評價

資料來源：鳳凰旅遊官網 <http://www.travel.com.tw/>

小費制度(3-3)

- 東南旅遊及皇家國際運通需額外付費。
- ※ 通常小費在旅遊規範中有詳加規定，
至於如何分配，由導遊、領隊及司機
自行協調。

行程(旅遊+用餐+飯店)的比較.xlsx

旅行社之會計處理(1-4)

• 收入面

1. 團體收入：旅行社最主要的收入來源。

2. 佣金收入：先向消費者代收機票款、團費等，再轉付給航空公司、旅館、餐廳等之相關費用，其代收轉付的差額。

3. 手續費收入：刷卡手續費等。

4. 預收團費：先收取到的團體成本。

5. 營業外損益：兌換損益、投資損益

旅行社之會計處理(2-4)

- 支出面

1. 團體成本：機票款及保險費(責任險：含海外急難救助、平安保險)等。
2. 用人費用：薪資、獎金、退休金等。
3. 預付團費：向通運公司簽定租用旅遊巴士租賃合約書等。
4. 教育訓練費用：在職的教育訓練。

旅行社之會計處理(3-4)

- 代收轉付收據

旅行業者辦理國外及大陸旅行團收取之團費，應按扣除代收轉付價款後之差額，於回國後10日逐團估算結帳開立2聯式統一發票報繳營業稅，並於最終結帳時，依支付憑證調整之。

旅行業者開立代收轉付收據之範圍如下：


1. 國外及大陸地區機票款。
2. 國外及大陸地區發生之費用，包括交通、食宿、觀光、簽證費、保險費、小費、機場費、入場券等。
3. 國內支付之費用，包括機場稅、簽證工本費、保險費等。

旅行社之會計處理(4-4)

依據82/03/27臺財稅第821481937號函規定，旅行業開立代收轉付收據除銷售國際航線機票及銷售非購自在台航空公司及其總代理之其他國家（地區）機票部分，尚包括：

1. 國內外及大陸旅行團之團費。
2. 代訂國內外及大陸地區飯店、車、船、門票。
3. 代辦簽證工本費。
4. 其他代收轉付之營業項目。

※消費者參加旅行社的國外旅遊活動，支付旅行社的團費或其他費用，若屬上項代收轉付之範圍，則取得的憑證應為旅行業開立的代收轉付收據。



報告結束！
謝謝大家！