

109 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：三等考試

類 科：觀光行政 (選試觀光英語)

科 目：旅運經營學

一、旅行業辦理旅遊業務必須投保履約保證保險與責任保險。試說明：

(一)履約保證保險與責任保險之差異。(10 分)

(二)不同旅行業投保保額之差異。(15 分)

【難易度分析】：★★★★★

【破題關鍵】旅行業管理規則、履約保證保險、責任保險

【命中特區】正課課本

【擬答】：

(一)履約保證保險與責任保險之差異

- 履約保證保險：依旅行業管理規則第 53 條規定，履約保證保險之投保範圍，為旅行業因財務困難，未能繼續經營，而無力支付辦理旅遊所需一部或全部費用，致其安排之旅遊活動一部或全部無法完成時，在保險金額範圍內，所應給付旅客之費用。
- 責任保險：依旅行業管理規則第 53 條規定，旅行業舉辦團體旅遊、個別旅客旅遊及辦理接待國外、香港、澳門或大陸地區觀光團體、個別旅客旅遊業務，應投保責任保險。

(二)不同旅行業投保保額之差異

1. 履約保證保險：

(1)旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務時，應投保履約保證保險，其投保最低金額如下：

- 綜合旅行業新臺幣六千萬元。
- 甲種旅行業新臺幣二千萬元。
- 乙種旅行業新臺幣八百萬元。
- 綜合旅行業、甲種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣四百萬元，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣二百萬元。

(2)旅行業已取得經中央主管機關認可足以保障旅客權益之觀光公益法人會員資格者，其履約保證保險應投保最低金額如下，不適用前項之規定：

- 綜合旅行業新臺幣四千萬元。
- 甲種旅行業新臺幣五百萬元。
- 乙種旅行業新臺幣二百萬元。
- 綜合旅行業、甲種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣一百萬元，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣五十萬元。

2. 責任保險：旅行業舉辦團體旅遊、個別旅客旅遊及辦理接待國外、香港、澳門或大陸地區觀光團體、個別旅客旅遊業務，應投保責任保險。其投保最低金額及範圍至少如下：

- 每一旅客及隨團服務人員意外死亡新臺幣二百萬元。
- 每一旅客及隨團服務人員因意外事故所致體傷之醫療費用新臺幣十萬元。
- 旅客及隨團服務人員家屬前往海外或來中華民國處理善後所必需支出之費用新臺幣十萬元；國內旅遊善後處理費用新臺幣五萬元。
- 每一旅客及隨團服務人員證件遺失之損害賠償費用新臺幣二千元。

二、俗話說：「行船走馬三分險。」辦理旅遊業務經常必須進行危機之處理。

試說明危機處理之原則。(25分)

【難易度分析】：★★★★★

【破題關鍵】 旅行業帶團業務、危機處理

【命中特區】 正課課本

【擬答】：

危機處理處理原則如下：

- (一)加強人員訓練：旅行社承辦國內、外團體旅遊業務，隨時隨地都可能發生緊急事件，因此每位從業人員都必須提高警覺防範未然，訓練有素的從業人員不但較具有更高的效率，而且在面對危機時也必然能因應處理得更好，因此平時即應加強第一線人員及相關人員的訓練工作，不只是針對工作程序、工作相關知識的訓練，一些相關事例、個人權益事項、危機一旦發生的因應處理之道等，也都應透過文件研習、課堂講授、個別傳授等各種不同的訓練方式，傳達給有關人員。
- (二)迅速掌握狀況：危機一旦發生，第一線人員必須迅速回報，並在最短時間內瞭解危機的概況以及做出適切的決定。這裡特別強調迅速，每一步驟都必須爭取時間，絕對不可拖拖拉拉或不當一回事，以致坐失最佳的處理時機。
- (三)建立溝通管道：出團之緊急事件一旦發生，除了必須做迅速有效的處理之外，尋求並建立有效、暢通的溝通管道是絕對必要的。溝通的對象包括事件發生的當事人、其他團員、家屬等。另外，與新聞媒體保持必要與良好的互動，遇有謠言立即澄清，以免問題擴大成為危機。
- (四)誠意溝通處理：危機爆發後的所作所為，不論是迅速掌握狀況或建立溝通管道，其目的都不外適時迫切的處理，藉以化解危機。當然，處理工作千頭萬緒，在一連串的決策以及無數個大小不等的行動中，「誠意」與「溝通」無疑是最重要的。
- (五)適時向外說明：危機一旦爆發，經由輿論媒體的報導，必然引起社會大眾的普遍關心。如欲封鎖新聞，顯得既愚蠢又不切實際；如放任記者自行打聽消息，經由拼湊的結果，必定與事實有所出入，且負面多於正面。因此為使社會大眾得到正確的資訊，宜指定發言人適時對外發言，既滿足民眾知的權利，也爭取民眾的認同與支持，從而有助於危機問題的處理。
- (六)事後檢討：有關危機處理，一般都不太重視，縱有重視者，其焦點亦置於危機爆發之際一段時間的處理，鮮少注意危機發生前及解決後兩個階段的處理。其實這是不對的，危機發生前的預防工作與解決後的檢討反省工作，才能真正有效防止危機的再次發生，尤其是後者，更是能否避免「重蹈覆轍」、「歷史重演」的關鍵要素。因此，危機儘管已經解決，也應加以檢討改進。

【難易度分析】：★★★★★

【破題關鍵】團體作業、海外代理商

【命中特區】正課課本

【擬答】：

團體作業中，海外團體的代理商也占了相當重要的地位，因其提供了團體在海外旅行時所有在地面上的相關服務。其主要的功能即在接受外國旅行業的委託，而代理其旅行間安排在自己國內相關的旅遊活動，如住宿、交通、參觀遊覽、解說等服務，其性質也就等同於我國內接待國外來臺觀光客的業務。旅行業者選擇海外代理商的原則：

(一)考慮該公司之規模：

團體的經營能力，在旅遊資源和當地旅館、航空公司及相關服務方面的議價能力，遊覽車的調度能力，導遊人數多寡等為考量的重要因素。通常旅行業也衡量其公司中能講中文的導遊多寡，以及其對國內旅客和旅行市場的瞭解與適應度等，皆為考慮之要項。

(二)公司報價和團體品質之考量：

價格永遠是主要的因素，以何種幣制來訂約?付款的期限如何?是否能提供利潤共享制度，如 Volume Incentive 的獎勵制度均為考慮的重點。

(三)代理商公司對團體運作之純熟度及其在國內市場之占有率：

如果其在國內批售市場佔有率過高，則追求品質的特殊團體業者未必會把業務交給他們來代理。

(四)交情之因素：

目前國人海外團體旅遊在各地所用的代理商，除歐洲地區比較少外，其他各地均以中國人經營的旅行社為主。因此，在國人做生意的方式中，交情也就成為考慮因素之一。當然，目前也有一些出團量大的業者在海外成立或投資旅行業來承作自己國內生意的現象，而步向結合經營的方式。

志光×保成×學儒
SUCCESS 服務篇

15大環狀學習

服務架構

為您快速敲開高普大門

全國第1 輔考資源 最齊全	面授學習 親臨名師風采 學習成效加倍	數位學習 課程隨選隨看 名師任你欽點	在家學習 在家輕鬆補課 學習更不受限	WIFI補課 免排隊免預約 學習更有效率	函授學習 在家雲端上課 學習便利有效
------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------

師資多元
旁聽制度
筆記借閱
隨堂班導

平時測驗
申論批改
全國模考
班級讀書會

考取經驗傳承
時事專題講座
考生關懷講座
考取自修教室

平時測驗
申論批改
全國模考
落點分析
班級讀書會

考取經驗傳承
時事專題講座
考生關懷講座
考取自修教室
手機APP系統

四、政府因應 Covid-19 疫情影響，陸續推出眾多國內旅遊補助方案，掀起一波國內旅遊熱潮。然而，多數旅行業者未能在此熱潮之下獲得顯著之收益。試說明其原因與因應之道。(25 分)

【難易度分析】：★★★★★

【破題關鍵】 新型冠狀病毒 (Covid-19)、政策補貼

【命中特區】 正課課本

【擬答】：

(一) 新型冠狀病毒 (Covid-19) 疫情之影響

- 2020 年初，新型冠狀病毒 (Covid-19) 疫情爆發並蔓延全球，且觀光旅遊業是 COVID-19 疫情受災最嚴重的產業之一，其影響除旅遊供給面外，也同時影響需求面，世界各國祭出了出境限制和航班取消 / 減班措施，大幅度減少了國內和國際的旅遊服務，而旅客需求也持續減少。隨著各國疫情發展持續升溫，UNWTO 針對 COVID-19 疫情爆發對國際旅遊影響評估報告指出，COVID-19 疫情使全球陷入停擺，對全球的生活、經濟、社會等產生了無法預見的影響，全球經濟衰退和大量失業的風險逐漸提高。
- 在這波疫情中，勞力密集度高的觀光業受到重創，上百萬個工作面臨危機。2020 年第一季全球國際旅客人次平均下降 22%，更因為許多國家實施禁足令、旅遊限制、關閉機場及國家邊界的關係，3 月份的全球國際旅客人次驟降 57%，共損失約 6,700 萬國際旅客人次與 800 億美金的觀光收入。

(二) 旅行業者受疫情影響因應之道

- 國內旅遊：當疫情逐漸趨緩後，國際旅遊限制仍可能持續存在著，各國為支持自己國內的觀光旅遊業，可能採行有目的地限制出境旅遊，並鼓勵以當地的觀光旅遊作為替代。因國內旅遊不受限於邊境開放政策，目前預計國內旅遊將替代國外旅遊需求，對於以觀光外匯收入為主的國家來說是一大影響。
- 政府補助：因疫情導致觀光業低迷，政府透過補助方案協助業者紓困，如：推廣安心旅遊、補貼旅行業薪資費用、補貼導遊及領隊人員生計費用、觀光相關產業轉型培訓實施、局振興觀光產業融資信用保證等。
- 給予企業營運資金融通：旅行社大多係中小企業、小資本的業者居多，預估 3-6 個月，旅行社會因現金不足，週轉不靈，而出現倒閉及停業風潮。因此業者希望政府能夠掌握紓困時效，加速辦理融資貸款，簡化申請程序，讓業者更便利取得所需資金。對於舊有貸款，只要付息正常的業者，允許延長貸款期間。

志光保成學備 快速考取 全方位智慧服務系統

線上.線下 給您 最強大的支援

- 手機APP系統：考情、開課、預約補課，試題輕鬆掌握
- 能力指標檢測系統：線上測驗同時診斷你章節強弱
- 線上模擬考 平時測驗：定期檢視學習成效修正學習方向
- 線上考前重點下載：考前大補帖，重點一點通
- 歷屆試題、解題典藏：最完整各類國考試題及解題題庫
- 國考加分學習資訊網：最新考情、時事精闢分析，即時加分
- 問題解惑
- 試題演練
- 實力分析
- 即時資訊
- 數位/在家補課系統：課程可重複觀看解決學習疑問
- 名師申論批改：授課名師批閱提升寫作能力
- 時事專題講座：最新修法時事彙整即時補充重點
- 筆記借閱：重點科目筆記借閱有效複習上課進度
- 落點分析：由上榜各科成績分析設定個人得分值
- WIFI教室/自修教室：最舒暢的閱讀空間，亦可線上自動補課

YouTube 公職王影音頻道 考題剖析、考前重點等加值內容線上