

110 年公務人員普通考試試題

類科：觀光行政

科目：旅運經營學概要

考試時間：1 小時 30 分

一、請試述下列名詞之意涵：

(一)我國國外旅遊警示共分幾級，各級警示的內涵為何？(5 分)

(二)解釋 PVS (出入國境時必須持有的三種基本文件) 所具備的意義。(6 分)

(三)何謂 Shore Excursion? (6 分)

(四)何謂代銷之零售旅行社? (8 分)

【破題關鍵】

1. 《考題難易》：★★★★★

2. 《解題關鍵》：國外旅遊警示燈、PVS(護照、簽證、檢疫)、郵輪旅遊、旅行業

【擬答】

(一)國外旅遊警示係為提供國人出國旅行之資訊，並供國人自行決定其旅行計劃，僅係參考性之建議，並無強制約束力。我國國外旅遊警示共分幾 4 級，各級警示的內涵如下：

1. 灰色警示(輕)：提醒注意。
2. 黃色警示(低)：特別注意旅遊安全並檢討應否前往。
3. 橙色警示(中)：避免非必要旅行。
4. 紅色警示(高)：不宜前往。

(二)按照國際慣例，凡出入其國境旅行的觀光客必須具備下列三種基本文件，即護照(Passport)、簽證(Visa)和檢疫(Vaccination)。

1. 護照是指通過國境(機場、港口或邊界)的一種合法身分證件。由一國的主管機關(外交部)所發給的證明文件，予以證明持有人的國籍與身份，並享有國家法律的保護，且准許通過其國境。而前往指定的一些國家，以互惠平等之原則請各國給與持護照者必要之協助。
2. 簽證是指本國政府發給持外國護照或旅行證件的人士，允許其合法進出本國境內的證件。各國政府基於國際間平等相助與互惠的原則，而給予兩國國民間相互往來的便利，並維護本國國家安全與公共秩序。
3. 檢疫係為降低旅客前往海外旅行不慎感染傳染病的危險，同時世界各國不預防傳染病的滲透，在國際機場及港口均設置檢疫單位，針對國際間入出境的旅客、航機、船舶實施檢驗。

(三)登岸旅遊(shore excursion)：通常郵輪旅遊抵達一個地點後，可再輪船停靠港口的時間，遊客可以選擇安家遊輪提供的付費岸上觀光行程或是旅行團安排的岸上旅遊。

(四)代銷之零售旅行社：從事的業務為代理航空公司、遊輪公司、飯店，渡假勝地、租車公司及躉售遊程業的通路，以賺取合理的佣金。

二、隨全球新冠疫苗施打率提高，各國將逐步解封，未來旅行社恢復正常出團而於行程中若發現參團旅客有成員在國外(非中國大陸地區)曾與 COVID-19 確診者有過密切接觸時，領隊應如何處置？(25 分)

【破題關鍵】

1. 《考題難易》：★★★★★

2. 《解題關鍵》：COVID-19、團體旅遊、緊急意外事故處理

【擬答】

(一)旅行前因應事項：

1. 行程規劃及安排應配合當地防疫管制措施，並注意各景點預約機制或容留人數限制。

公職王歷屆試題（110 高考三級）

2. 每日集合出發前為每名旅客量測體溫，如有發燒不適者，應避免其參團，如於旅程中發燒，應協助其就醫，並避免與其他旅客接觸。
3. 行前及每站行程結束時，提供酒精為旅客進行消毒。
4. 除於必要時刻外(如用餐)，旅客需全程佩戴口罩，業者並應準備口罩備用。

(二)旅行中因應事項：

1. 全程提供酒精供旅客消毒。
2. 每日均為旅客量測體溫。
3. 旅程中如發現旅客身體不適，應妥善照顧協助就醫，並避免與其他同團旅客接觸。
4. 進入購物場所時，確認該場所防疫期間之容留人數，不得超過該場所人數上限；並配合該場所之防疫規定執行。

(三)旅行後因應事項：

1. 旅客保險資料應依規定保存 1 年，隨時配合衛生單位疫調措施。
2. 如於行程結束 14 日內發現旅客有確診情形，應即刻將該團旅客名單（含聯絡方式）、隨團服務人員、駕駛員、行程表通報主管機關及衛生單位。
3. 與上列有接觸之工作人員均應配合疫情調查，並接受快篩或核酸檢測等檢疫措施。

(四)國外確診接觸入境

1. 入境後再次檢驗陽性, 若個案同時符合下列條件：
 - (1) 個案無症狀
 - (2) SARS-CoV-2 抗體陽性
 - (3) 初次呼吸道檢體病毒量低且三日內追蹤探檢結果為陰性或 Ct 大於等於 34
2. 入境檢疫期滿後無症狀檢驗陽性，國外未曾有確診紀錄者，若個案同時符合下列三條件：
 - (1) 個案無症狀
 - (2) SARS-CoV-2 IgG 抗體陽性且 IgM 抗體陰性
 - (3) 初次呼吸道檢體病毒量低且三日內追蹤兩套呼吸道檢體探檢結果為陰性或 Ct 大於等於 34
3. 自國外入境時，如有發燒、咳嗽等不適症狀，應主動通報檢疫人員，並配合防疫措施；入境後應落實居家檢疫，期間如出現疑似症狀，請主動聯繫衛生局或各縣市關懷中心，並依指示就醫，勿搭乘大眾運輸工具；就醫時請告知醫師旅遊史、職業別、接觸史及是否群聚(TOCC)，以供及時診斷通報。

三、請詳細說明何謂 BSP 及其運作方式？（15 分）旅行社加入 BSP 的方式及優點為何？（10 分）

【破題關鍵】

1. 《考題難易》：★★★★★
2. 《解題關鍵》：BSP、銀行清帳計畫

【擬答】

(一)何謂 BSP 及其運作方式

1. BSP 即為「銀行清帳計畫」，係國際航空運輸協會針對旅行社之航空票務作業、銷售結報、劃撥轉帳作業及票務管理等提出前瞻性規劃、制定供航空公司及旅行社採用之統一作業模式，主要在簡化機票銷售代理商在銷售、結報、清帳、設定等方面的程序，使業者的作業更具效率。
2. 運作方式
 - (1) 單一機票庫存
 - (2) 刷票機、代理商名版及航空公司名版

公職王歷屆試題（110 高考三級）

- (3)單一的銷售結報報表
- (4)單一的帳單與結帳
- (5)管理資料
- (6)銀行結帳計畫可以自動化
- (7)旅行社(代理商)所應負擔之費用
- (8)強化航空公司與旅行社(代理商)之間的關係
- (9)銀行結帳計畫管理

(二)旅行社加入 BSP 的方式及優點為何

1. 票務方面

- (1)以標準的中性機票取代各家航空公司不同的機票樣式，實施自動開票作業。
- (2)結合電腦訂位及自動開票系統，可減少錯誤、節約人力。
- (3)配合旅行社作業自動化。
- (4)經由 BSP 的票務系統可以取得多家航空公司的開票條件。

2. 會計方面

- (1)簡化結報作業手續：直接與單一的 BSP 公司結帳，不必逐一應付各家航空公司透過不同的程序結帳，可簡化結報作業手續。
- (2)電腦中心統一製作報表。
- (3)直接與 BSP 設定銀行保證金條件，不用向每家航空公司作同樣的設定，降低資金負擔。
- (4)單一庫存紀錄有助於機票保管之安全。

3. 業務方面

- (1)提升旅行業服務水準。
- (2)建立優良與專業的形象。

四、詳細說明旅行業業務範疇為何？請依實務經營之業務類型說明之。(25 分)

【破題關鍵】

- 1.《考題難易》：★★★★★
- 2.《解題關鍵》：發展觀光條例、旅行業經營業務類型

【擬答】

(一)依據「發展觀光條例」第 27 條規定，旅行業業務範疇如下：

- 1.接受委託代售海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買客票。
- 2.接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
- 3.招攬或接待觀光旅客，並安排旅遊、食宿及交通。
- 4.設計旅程、安排導遊人員或領隊人員。
- 5.提供旅遊諮詢服務。
- 6.其他經中央主管機關核定與國內外觀光旅客旅遊有關之事項。

前項業務範圍，中央主管機關得按其性質，區分為綜合、甲種、乙種旅行業核定之。

非旅行業者不得經營旅行業業務。但代售日常生活所需國內海、陸、空運輸事業之客票，不在此限。

(二)旅行業經營業務類型

- 1.代辦觀光旅遊相關業務：如辦理出入國手續、辦理簽證或航空票務（個別的、團體的、國際的、國內的）等業務。
- 2.行程承攬：
 - (1)行程安排與設計（個人、團體、特殊行程）
 - (2)組織出國旅遊團（躉售、直售、或販售其他公司的旅遊商品）

公職王歷屆試題（110 高考三級）

- (3)接待外賓來華業務(包括旅遊、商務、會議、導覽、接送等)
- (4)代訂國內外旅館及其與機場間的接送服務。
- (5)承攬國際性會議或展覽會之參展遊程。
- (6)代理各國旅行社業務(Local)或遊樂事業業務。
- (7)某些特定日期或特定航線經營包機業務。

3. 訂房中心：

- (1)介於旅行社與飯店之間的專業仲介營業單位。
- (2)可提供全球或國內各飯店及渡假村等代訂房的業務。
- (3)房價以訂房中心所提供報價為優。

4. 票務中心：代理航空公司機票，銷售給同業，相當於航空公司票務櫃台的延伸。

5. 異業結盟與開發：

- (1)與移民公司合作，經營旅行業務或其他特殊簽證業務。
- (2)成立專營旅行社軟體電腦公司或出售電腦軟體。
- (3)經營航空貨運、報關、貿易及各項旅客與貨物之運送業務等。
- (4)參與旅行業相關之訂房、餐旅、遊憩設施等的投資事業。
- (5)代辦遊學的旅遊部分。

公
職
王