

# 111 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 分鐘

王逸卉解題

一、依據我國「旅行業管理規則」中的旅行業分類，旅行業類型包含：綜合旅行業、甲種旅行業、乙種旅行業。請詳述綜合與甲種旅行業的營業項目並分析兩種旅行業營業項目間的差異。(25 分)

1. 《考題難易》：★★★★★
2. 《破題關鍵》：旅行業管理規則、經營之業務
3. 《命中特區》：正課講義

## 【擬答】

(一)臺灣地區旅行業之分類：依據發展觀光條例第 27 條及旅行業管理規則第 3 條，我國現行旅行業區分為綜合旅行業、甲種旅行業及乙種旅行業。

### 1. 綜合旅行業

- (1)資本總額：不得少於新臺幣 3,000 萬元整。每增加一間分公司須增資新臺幣 150 萬元整。(旅 11)
- (2)保證金：新臺幣 1,000 萬元整。每增加一間分公司須新臺幣 30 萬元整。(旅 12)
- (3)履約保證保險：新臺幣 6,000 萬元，每增加一間分公司須新臺幣 400 萬元整。(旅 53)
- (4)專任經理人：不得少於 1 人。每增加 1 間分公司不得少於 1 人。(旅 13)
- (5)經營之業務：(旅 3)
  - a. 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。
  - b. 接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
  - c. 招攬或接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及交通。
  - d. 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。
  - e. 委託甲種旅行業代為招攬前款業務。
  - f. 委託乙種旅行業代為招攬第四款國內團體旅遊業務。
  - g. 代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務。
  - h. 設計國內外旅程、安排導遊人員或領隊人員。
  - i. 提供國內外旅遊諮詢服務。
  - j. 其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。

### 2. 甲種旅行業

- (1)資本總額：不得少於新臺幣 600 萬元整。每增加 1 間分公司須增資新臺幣 100 萬元整。(旅 11)
- (2)保證金：新臺幣 150 萬元整。每增加 1 間分公司須新臺幣 30 萬元整。(旅 12)
- (3)履約保證保險：新臺幣 2,000 萬元，每增加一間分公司須新臺幣 400 萬元整。(旅 53)
- (4)專任經理人：不得少於 1 人。每增加 1 間分公司不得少於 1 人。(旅 13)
- (5)經營之業務：(旅 3)
  - a. 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。
  - b. 接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
  - c. 招攬或接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及交通。
  - d. 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。
  - e. 代理綜合旅行業招攬前項第五款之業務。
  - f. 代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務。
  - g. 設計國內外旅程、安排導遊人員或領隊人員。

## 公職王歷屆試題 (111 普通考試)

h. 提供國內外旅遊諮詢服務。

i. 其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。

(二) 綜上綜合與甲種旅行業兩種旅行業營業項目間最大的差異略述如下：

	綜合旅行業	甲種旅行業
營業項目	1. 代售國外海、陸、空運輸客票，或代辦出入國簽證手續 2. 招攬、接待國內外旅客並安排旅遊、食宿及交通(含諮詢) 3. 設計國內外旅程，安排導遊、領隊 4. 包辦旅遊或自行組團辦理旅遊 5. 委託甲、乙種旅行業代為招攬	

二、旅行業規劃旅遊產品時，團體行程的成本估價影響實際售價。請詳述旅行業在估算國內團體遊程每人單價時，需考慮之各項成本及計算方式。(25 分)

1. 《考題難易》：★★★★★
2. 《破題關鍵》：團體旅遊、團體成本
3. 《命中特區》：正課講義

### 【擬答】

(一) 團體的成本和內容及品質的關係是相對的，而且與組成的方式有很大的關係。團體的成本所追求的無外低成本高品質，但是，除了以量來達到目的之外別無他法，否則只好以改變走法及做法來達成降低成本的目的。

(二) 一般團體的成本花費包括以下：

1. 機票：國際線與國內線機票。如：全票、半票、1/4 票、免費票分別算入。
2. 交通工具：遊覽巴士、火車、渡輪、纜車、水上飛機、飛翼船等費用。  
(以上兩項的交通費用，所佔比例應是最高的項目)
3. 旅館住宿費及旅客要求住單人房多出之費用 (Single supplement)。
4. 正常餐費、額外餐費支出及加菜、請酒等費用。
5. 表演秀、各遊樂場所參觀處所入場券費用及接送費用。
6. 運送行李之費用。
7. 導遊費用。
8. 簽證費用。
9. 機場稅、海關服務費、兵險、港口捐... 等。
10. 各處小費。
11. 領隊出差費用。
12. 保險費用 (履約險及責任險)。
13. 其他雜項費用：如說明會費用、印製小冊子費用、行程表印刷費分擔、廣告費分擔、旅行袋費用、電報電話、傳真機費用分擔、員工薪水辦公費用分擔、稅捐、工本費等。
14. 匯率變動因素及較難成行之團體風險分擔費用。

三、請詳述旅行社投保「履約保證保險」之意義與實務運作。(25 分)

1. 《考題難易》：★★★★★
2. 《破題關鍵》：旅行業管理規則、履約保證保險
3. 《命中特區》：正課講義

### 【擬答】

(一)依據發展觀光條例第 31 條第 2 項規定：「旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務時，應依規定投保履約保證保險。」

(二)旅行業管理規則第 53 條規定履約保證保險

1. 投保範圍：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

2. 投保金額：

(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：

- a. 綜合旅行業新臺幣六千萬元。
- b. 甲種旅行業新臺幣二千萬元。
- c. 乙種旅行業新臺幣八百萬元。
- d. 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：

- a. 綜合旅行業新臺幣四千萬元。
- b. 甲種旅行業新臺幣五百萬元。
- c. 乙種旅行業新臺幣二百萬元。
- d. 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。

e. 依此規定投保履約保證保險之旅行業，有下列情形之一者，應於接獲交通部觀光局通知之日起十五日內，依第(1)規定金額投保履約保證保險：(53-1)

- (a)受停業處分，停業期滿後未滿二年。
- (b)喪失中央主管機關認可之觀光公益法人之會員資格。
- (c)其所屬之觀光公益法人解散或經中央主管機關認定不足以保障旅客權益。

註：旅行業管理規則第六十三條：旅行業依法設立之觀光公益法人，辦理會員旅遊品質保證業務，應受交通部觀光局監督。

**想上榜嗎?其實你只需要做到這件事**

## 加入志光.保成.學儒

<b>學費省很大</b> 全年課程不間斷，一次繳清學費輔導至考取。 <small>(每年僅需繳交換證教材費)</small>	<b>課程最完整</b> 完整課程循環，基礎班→正規班→專題課程→總複習等，全部擁有。	<b>上榜賺獎金</b> 報名考取班第一年考取同職等考試，頒發獎學金。	<b>學習最便利</b> 輔導期間可依自己時間選擇面授或視訊學習，提高學習效率。
<b>師資最多元</b> 重點科目安排多元師資，雙循環教學，可旁聽加強弱科，強化上榜實力。	<b>加選最超值</b> 輔導期間加選其它科目增加考試機會，另享專案優惠。	<b>榜單最實在</b> 年年榜單見證，錄取人數最多，錄取率最高，奪榜實例全國第一。	<b>公約有保障</b> 考取班簽訂公約，保障您的權利與義務至考取為止。



四、請試述下列名詞之意涵：(每小題 5 分，共 25 分)

- (一) ABACUS 之意義。
- (二) Charter Flight 之意義。
- (三) TC1 在航空管理之意義。
- (四) PAK 在旅行業經營之意義。
- (五) Diplomatic Passport 之意義與適用對象。

1. 《考題難易》：★★★★★

2. 《破題關鍵》：航空訂位系統、包機、國際航空運輸協會、PAK 聯營模式、護照

3. 《命中特區》：正課講義

**【擬答】**

(一) ABACUS 之意義：

- 1. 全球班機資訊的查詢及訂位；
- 2. 票價查詢及自動開票功能；
- 3. 中性機票及銀行清帳計劃(BSP)；
- 4. 旅館訂位；
- 5. 租車；
- 6. 客戶檔案；
- 7. 資料查詢系統；
- 8. 旅遊資訊及其他功能。

(二) Charter Flight 之意義：

- 1. 包機航空公司主要是因能適應顧客的需求，不論任何時間，不論乘客多寡，只要有航線的地點，都可隨時提供服務，為定期航空公司所不及。
- 2. 加以與旅行業或旅館業的合作，招攬大規模觀光旅遊團體集體搭乘，儲量節省空運成本，以提供大眾化廉價而便利旅程，故除為旅遊團體所愛好，已構成定期航空公司競爭的對象。

(三) TC1 在航空管理之意義：

- 1. 國際航空運輸協會(IATA)為統一、便於管理、制定及計算票價起見，將全世界劃分為 Area 1、Area 2 與 Area 3 三大區域。
- 2. 而第一大區域(Area 1 或 Traffic Conference 1，簡稱 TC1)，含北美洲(North America)、中美洲(Central America)、南美洲(South America)、加勒比海島嶼(Caribbean Islands)。

(四) PAK 在旅行業經營之意義：

- 1. PAK 的聯營模式是源自日本旅行社針對聯合推廣 Package Tour 的組合而命名。
- 2. 由於市場競爭以及擴大空間之需求，有必要整合資源，充份利用資源、開拓通路管道之多元化，旅行社之間或旅行社與航空公司之間，以及旅行社與當地觀光資源共同結合，且針對不同特性之旅遊性質或旅遊團體做成市場推廣、聯合銷售、集中作業以及利益共享的聯營組織型態。

(五) Diplomatic Passport 之意義與適用對象：

- 1. 意義：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。
- 2. 外交護照(Diplomatic Passport)適用對象：
  - (1) 總統、副總統及其眷屬。
  - (2) 外交、領事人員與其眷屬及駐外館處、代表團館長之隨從。
  - (3) 中央政府派往國外負有外交性質任務之人員與其眷屬及經核准之隨從。


# 公 職 王

志光學儒保成

# 到底怎樣才能 輕鬆考取?



## 快來掌握 8 大課程密招

- |   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <br><b>法科架構班</b><br>結合實務例子<br>建構法科概念 | <br><b>扎實正規班</b><br>完整堂數<br>循序漸進 | <br><b>工科全科班</b><br>公職+國營<br>一次到位    | <br><b>作文實戰班</b><br>強化寫作架構<br>理清邏輯概念  |
| <br><b>主題題庫班</b><br>主題教學<br>考點分析     | <br><b>精華總複習</b><br>掌握考點<br>增強實力 | <br><b>全真模擬考</b><br>比照真實考試<br>檢視應考實力 | <br><b>考前關懷講座</b><br>名師最終提點<br>觀念更加清晰 |



志光  
保成  
學儒



112年 虛實整合

# 多元學習新型態



重聽OK  
旁聽OK

## 突破傳統上課形式 5大方式彈性又便利

| 面授學習 | 直播學習 | 在家學習 | 視訊學習 | Wifi學習 |

◆學習◆  
零時差

同類科各班別  
皆可同步直播上課

◆服務◆  
零死角

服務緊貼需求  
隨時掌握學習狀況



線上  
課業諮詢



老師  
申論批閱



雙師資  
雙循環



多元  
補課方式



上榜生  
經驗親授



時事  
專題講座



歷屆試題  
練習



班導師  
制度

各班服務略有不同，詳情請洽全國志光、保成、學儒門市