

111 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

王逸卉老師

一、試依「簡易型一日遊國內旅遊定型化契約」闡述簡易型一日遊之定義、廣告責任、簽約地點及日期與旅遊行程應記載之事項。(25分)

- 1.《考題難易》★★★★★：非常困難
- 2.《破題關鍵》：國內團體旅遊、旅行業管理規則第二十四條

【擬答】

旅行業辦理國內團體旅遊，不論其旅遊行程日數多寡，均應依發展觀光條例第二十九條及旅行業管理規則第二十四條規定，於出發前與旅客簽訂國內旅遊定型化契約，以確保雙方權益。有關簡易型一日遊之定義、廣告責任、簽約地點及日期與旅遊行程應記載之事項分述如下：

(一)簡易型一日遊之定義：

本契約所稱簡易型一日遊，指旅行業於旅遊當日在固定地點，供旅客現場臨時報名參團之國內團體一日旅遊。

(二)廣告責任

- 1.旅行業應確保廣告內容之真實，其對旅客所負之義務不得低於廣告之內容。
- 2.廣告、宣傳文件、行程表或其他說明內容均為本契約內容之一部分。

(三)簽約地點及日期

- 1.本契約應記載簽約地點及日期。未記載簽約地點者，以出發地為簽約地點；未記載簽約日期者，以出發日為簽約日期。
- 2.旅行業將中央主管機關訂定之契約書公開並印製於旅行業收據憑證交付旅客者，除當事人另有約定外，視為已與旅客簽約。

(四)旅遊行程

- 1.本契約應記載旅遊地區、城市或觀光地點及行程。
- 2.前項行程，包括啟程出發地點、回程之終止地點、日期、交通工具、餐飲、遊覽及其所附隨之服務說明。如有購物行程者，應載明其內容。
- 3.未記載前二項內容或前二項記載之內容與刊登廣告、宣傳文件、行程表或其他說明之記載不符者，以最有利於旅客之內容為準。

二、試依「旅行業辦理入境團體旅遊操作指引」闡述旅程期間食、宿、遊、購、行之防疫措施。(25分)

- 1.《考題難易》★★★★★：非常困難
- 2.《破題關鍵》：旅行業辦理入境團體旅遊操作指引、旅遊產業應遵循事項、旅遊產品規劃及行程安排、旅程期間防疫措施

【擬答】

交通部觀光局配合行政院「0+7」方案，同步自111年10月13日起開放旅行業組團赴國外旅遊及接待來台旅遊團體，為利旅行業者於邊境開放及解除禁團令後，能有完整配套措施有所依循，有關「旅行業辦理入境團體旅遊操作指引」規範事項包含以下指引規範：

(一)入境旅客及接待之旅遊產業應遵循事項

公職王歷屆試題 (111 地方政府特考)

1. 為避免疫病跨境傳播，境外確診者自採檢日起 7 日內暫緩搭機，有關入境旅客因應疫情所為之各項檢疫規定，均依中央流行疫情指揮中心最新規定辦理。入境旅客在臺期間應遵守「自主防疫指引」規定。
2. 接待入境旅客之旅行業者須確保境外旅客出發前，由國外組團社向旅客清楚告知說明國內現行防疫規定、投保海外醫療險之必要性，以及在臺染疫配合國內現行防疫規定所衍生費用由旅客自付。境外旅客來臺前，建議投保海外醫療險等相關保險，以因應染疫衍生之相關自付費用，染疫後倘無法配合診療措施之旅客，勿報名參團。
3. 接待入境旅客之旅遊產業業者(含旅行社、旅宿業、觀光遊樂業等)除應遵守交通部觀光局訂定之相關措施及國內防疫規範外，並為其員工執行防疫講習或教育訓練，落實相關措施，並指派已受相關防疫訓練之導遊人員引導旅客。

(二) 旅遊產品規劃及行程安排

1. 旅行社須協助確認團體行程內安排之餐飲業、旅宿業、觀光遊樂業、交通運輸業皆遵循中央流行疫情指揮中心公告之健康、衛生規範及各直轄市或縣(市)政府防疫管制措施，妥適安排行程。
2. 旅行業者應先確認返回國家之入境相關規定，確認是否須提供 PCR 檢測陰性報告，若返回國家規定須提供 PCR 檢測陰性報告，則安排至醫院採檢作業應列入行程規劃。

(三) 旅程期間防疫措施

1. 旅客入境自主防疫期間應進行家用抗原快篩，快篩結果如依自主防疫指引規定方式判定確診，應配合至指定場所居家照護或就醫治療。
2. 旅客須有 2 日內家用抗原快篩陰性結果才可外出，外出期間全程佩戴口罩，維持社交距離，有飲食需求可暫免佩戴口罩，並於用畢後立即佩戴口罩。
3. 導遊人員應隨時注意團體旅客身體狀況，若有疑似 COVID-19 症狀時應立即協助進行快篩。
4. 食：旅行社應安排符合衛生福利部食品藥物管理署所訂「餐飲業防疫管理措施」之餐廳用餐，不得與國人同桌共餐，並提醒旅客用餐期間依國內對外食規定。用餐離開座位時及餐點使用完畢後應立即佩戴口罩。
5. 宿：入住一般旅宿(觀光旅館、旅館及民宿)，同住家屬或同行者不受 1 人 1 室限制，惟行程間不得更換同住名單。為接待外國旅客之各旅宿業者須辦理防疫事項：
 - (1) 加強清消，館內公共區域設置酒精，供旅客隨時取用消毒。
 - (2) 旅宿附設餐廳者，應依前項規定，辦理餐飲從業人員健康管理、餐飲從業人員衛生、餐飲場所環境清潔消毒、顧客用餐管理及餐飲場所出現確診者應變等相關措施，並參考「餐飲業防疫指引」，強化防疫管理措施。
6. 遊：安排之景點如有其防疫要求，均應配合執行。
7. 購：遵守購物場所防疫規範。
8. 行：旅客若於入境後尚未進行首次快篩前，旅行社應安排專車或遊覽車接送旅客，旅客於交通工具上應配合防疫規定，並作妥大眾運輸交通工具上相應之防護措施。

三、試述旅行社出境團體部門相關職務與工作內容。(25 分)

1. 《考題難易》★★★★★：非常困難
2. 《破題關鍵》：出境團體部門、內勤人員(OP)

【擬答】

旅行業團體作業的程序與範圍規劃往往因其本身經營方向和公司規模而有所不同，各按其需求

公職王歷屆試題 (111 地方政府特考)

而設計出不同的運作系統。每家旅行社內勤人員(OP)所分層級多寡不一，端視其人數與工作性質，各層級 OP 人員的工作說明分述如下：

(一) OP 經理主要職務說明：

1. OP 之督導與管理：

- (1) OP 作業規範之製訂與管理。
- (2) 出團作業之督導與管理。並審核各國簽證。
- (3) 掌握最新資訊、爭取時效。
- (4) 激勵同仁工作士氣，提高生產效能。

2. 與業務單位之協調與聯繫：

- (1) 參與業務會議，配合業務需求，調整工作進度。
- (2) 維繫旅行同業和各航空公司之關係。
- (3) 配合各線控主管，完成年度系列訂位。
- (4) 加強與國外代理商之協調聯繫，維護旅行團正常運作。

(二) OP 副理主要職務說明：

1. 承 OP 經理之督導，做好內部管理工作。
2. 負責各航空公司團體機位之掌控。
3. 負責各線團控業務，督促 OP 按既定計劃進行。
4. 內部上下級間意見溝通與傳達。

(三) OP 主任主要職務說明：

1. 維繫旅行團出團作業之正常操作。
2. 審核 OP 人員各國團體簽證申請資料。
3. 負責各團體領隊與送機人員之交接事宜。
4. 協助副理做好 PAK OP 中心之聯絡工作。

(四) 團體 OP 人員主要職務說明：

1. 熟悉 PC 各項操作，確實掌握工作進度。
2. 安排行前說明會時間、地點，並通知領隊與旅客。
3. 寄發旅客意見反映表。
4. 隨時注意服務態度與電話禮貌，保持愉快的心情工作。

(五) OP 助理主要職務說明：

1. 協助 OP 列印各國簽證申請表格。
2. 協助領隊人員列印分房表、行李吊牌、E/D 卡及海關申報表。
3. 協助製作旅客手冊。
4. 協助 OP 整理簽證資料及通知補件。

(六) OP 人員工作要求：

1. 熟悉各項護照、簽證申辦手續。
2. 作業時宜秉時耐心、細心、熱心將 OP 工作確實做好。
3. 答覆旅客或同業來電洽商，要注意服務態度。
4. 按公司規定，勤奮工作，不任意請假，不偷懶。
5. 對於申辦各國簽證要再三查核資料，以免延誤時間。
6. 主動積極與各業務人員保持聯繫，瞭解實際作業進度。
7. 熟悉各國簽證作業規定，掌握最新動態，爭取時效。

十大貼心服務 學習無後顧之憂

· 線上課業諮詢

疑問
有解

· 老師申論批閱

· 雙師資雙循環

學習
多元

· 多元補課方式

· 上榜生經驗親授

掌握
關鍵

· 歷屆試題練習

充分
練題

· 時事專題講座

· 線上平時測驗

· LINE@班導服務

學習
無憂

詳細活動請洽全國各班門市

· 班導師制度

四、請試述下列名詞之意涵：（每小題 5 分，共 25 分）

(一) Single Supplement

(二) One ID

(三) Workation

(四) Bleisure

(五) On-Site Guide

1. 《考題難易》★★★★★：非常困難

2. 《破題關鍵》：旅館客房、生物辨識標識、旅遊型態、導覽解說

【擬答】

(一) Single Supplement：個人要求住單人房時所增加之費用

(二) One ID：旅客只要使用單一的生物辨識標識，無須使用任何紙質旅行證件。提升現代化、智慧化的機場體驗，有望提高辨別過程的效率及安全性，基於全球數位身分數據交換，乘客可從機場櫃台到登機口都不用出示護照或登機證。

(三) Workation：因疫情關係，許多企業改成居家辦公，工作不再被時間和空間所限制，也有將辦公(Work)和度假(Vacation)結合的辦公度假 Workation。

(四) Bleisure：結合了商務(business)與休閒(leisure)，指到異地出差完成工作後，選擇多留幾天在當地旅遊，即在商務旅行中加入私人行程的模式，對商務人士來說，出差的目的除了辦公之外，還能兼顧私生活，達到平衡。

(五) On-Site Guide：定點導遊，在一定的觀光景點，專司此一定點之導覽解說人員，屬於該點之導覽人員。大部分以國家重要資產為主，如臺灣博物館。