

觀光產業之定義與範圍

Definition of Tourism Industry

廣義言之，凡與觀光旅遊有關的行業，都可稱之為觀光產業。像是航空、郵輪、火車、遊覽車、計程車等，觀光旅館、渡假村、遊樂場、餐廳、外匯銀行、旅行社、百貨公司、土特產藝品店等皆屬之。

根據交通部觀光局之行政資訊系統的觀光法規項下，列有「發展觀光條例」，計 71 條條文，它是所有觀光產業相關法規之準則。細讀這 71 條條文裡，只有部分條文是與領隊、導遊人員直接相關，特摘錄於後：

發展觀光條例

第 2 條

本條例所用名詞，定義如下：

- 一、觀光產業：係指有關觀光資源之開發、建設與維護，觀光設施之興建、改善，為觀光旅客旅遊、食宿提供服務與便利及提供舉辦各類型國際會議、展覽相關之旅遊服務產業。
- 十、旅行業：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。
- 十二、導遊人員：指執行接待或引導來本國觀光旅客旅遊業務而收取報酬之服務人員。
- 十三、領隊人員：指執行引導出國觀光旅客團體旅遊業務而收取報酬之服務人員。
- 十四、專業導覽人員：指為保存、維護及解說國內特有自然生態及人文景觀資源，由各目的事業主管機關在自然人文生態景觀區所設置之專業人員。

第 32 條

導遊人員及領隊人員，應經考試主管機關或其委託之有關機關考試及訓練合格。

前項人員，應經中央主管機關發給執業證，並受旅行業僱用或受政府機關、團體之臨時招請，始得執行業務。

導遊人員及領隊人員取得結業證書或執業證後連續三年未執行各該業務者，應重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行業務。

第 51 條

經營管理良好之觀光產業或服務成績優良之觀光產業從業人員，由主管機關表揚之；其表揚辦法，由中央主管機關定之。

第 58 條

有下列情形之一者，處新臺幣三千元以上一萬五千元以下罰鍰；情節重大者，並得逕行定期停止其執行業務或廢止其執業證：

二、導遊人員、領隊人員或觀光產業經營者僱用之人員，違反依本條例所發布之命令者。經受停止執行業務處分，仍繼續執業者，廢止其執業證。

第 59 條

未依第三十二條規定取得執業證而執行導遊人員或領隊人員業務者，處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，並禁止其執業。



旅行社種類及經營型態

Business Categories

- (一) 以公司組織規模來說：國內的旅行社主要可分為綜合旅行社、甲種旅行社、乙種旅行社三大類。綜合旅行社的規模較大，主要經營批發業務（Whole-Sale），後兩者規模較小，主要經營直客業務（Direct-Sale）。這三大類旅行社在資本額、保證金、經理人人數、可申請幾家分公司、業務範圍……等的規定，各有不同。
- (二) 一般來說，旅行社的經營路線方面，通常有短線（Short Haul）、中線（Mid-haul）及長線（Long Haul）之分，說明如下：
1. 短線團是指距離較近的行程，像是菲律賓、印尼、馬來西亞、新加坡、泰國、香港、澳門、中國大陸、越南、柬埔寨、寮國、緬甸等國的東南亞團；或是日本、韓國等的東北亞團。
 2. 中線團指的是西亞地區的印度、不丹、尼泊爾；西亞地區的巴基斯坦、阿富汗或是中東地區的伊朗、伊拉克、敘利亞、約旦、沙烏地阿拉伯、阿拉伯聯合大公國等中東團。

中線團也包括大洋洲的紐西蘭、澳大利亞，甚至於太平洋地區的薩摩亞、斐濟、夏威夷等團。
 3. 長線團指的是距離更遠的地區，像是美國團、加拿大團、中美、南美洲團、非洲團、歐洲團等。

- (三) 說明：除了少數例外，台灣的外語領隊在訓練養成後，多半是循先帶短線團、再帶中線團、最後才有資格帶長線團的模式。主要的原因是，新手領隊在初期帶短線團時，主要是在累積帶團經驗，外語能力不是很好的領隊都可以帶，因為東南亞團的當地導遊，不但都會說華語，且每天幾乎都是全天候的陪著台灣團。外語程度好的人，可能不必在短線團熬太久，只要你有信心。
- (四) 以客源屬性劃分來說：可分為辦理「外國來台旅客」之旅遊業務，一般稱為 In-Bound Tours 以及辦理「本國旅客出國」之旅遊業務，一般稱為 Out-Bound Tours。

以 inbound 來台的團體，所需當地導遊的語言別，也可粗分為外語或華語。前者主要是指英語、日語為多，有時候也會有 IN 團會要求台灣的旅行社，派出會說西語、法語、德語的等語言的導遊。今（104）年三月份的外語領隊人員應考語言別有八種；而外語導遊的應考語言別，竟達 13 種之多。

以外語領隊證來說，只要你考上某一外語語言別的執業證（在這裡我們就以英語語言別為例），你就可以帶領台灣團前往任何國家，不必會聽、會說該國語言。其原因有二：

1. 如果在國外，當地旅行社派來帶你們團的導遊，會講華語時，你這個領隊就輕鬆了，只要在團體隊伍行進時，負責幫導遊看頭看尾就可以。
2. 如果被派來的導遊，是不會講華語的老外，不管他是那一國人，他也一定會聽、會說英語才行。這是幾十年來，台灣團到了國外，「如果有當地不懂華語的老外導遊前來做導覽服務時，他一定要會聽、會說英語才行」的傳統要求。



筆者發現，有許多在旅行業工作多年的人，對以下「某一國人」、「某一國導遊」、「某一語言導遊」等三種的英語說法，還是有些不清楚，特寫出兩組例句，以供參考：

1. 他是法國人：He is French.（意指他的國籍是法國）

他是法國導遊：**He is a French guide.**（他是法國籍的導遊）

他是法語導遊：**He is a French-Speaking guide.**（他是法語導遊。與國籍無關）

2. 他是德國人：He is German.（意指他的國籍是德國）

他是德國導遊：**He is a German guide.**（他是德國籍的導遊）

他是德語導遊：**He is a German-Speaking guide.**（他是德語導遊。與國籍無關）

單元三

出國團體之形成

To Organize Out-Bound Groups

一般來說，旅行社招攬旅客的方式有三：

（一）經由各式媒體，包括電子媒體、平面媒體、報章雜誌等方式

1. 旅行社用的最多的招攬旅客方式，主要是經各大報刊登出團情報。多年來，在自由時報、中國時報與聯合報，每個禮拜都會有一天或兩天的半版或全版由旅行社所刊登的出團情報廣告，所刊登的當然都是當季的出團訊息。這些刊登內容，都會很清楚刊出行程名稱（包含幾國幾天）、團費、天數，甚至有些也會刊出所謂的「早鳥價」可以優惠多少錢等。

2. 電子媒體的電視出團廣告就明顯減少很多，那是因為電視廣告的費用太高了。即使在有線電視第四台的旅遊廣告也是不多。因為多數人的習慣，還是用十塊錢買一份報紙的旅遊廣告來慢慢看、慢慢研究才覺的最實在。多年來，較大規模的綜合旅行社，據說每年都會花上千萬元台幣，固定在報紙刊登廣告。
3. 另有旅遊業專屬、固定出刊的旅遊雜誌，像是旅報、旅遊界、旅奇等，也都是旅遊業刊登廣告的地方。可惜的是，這些旅遊業專屬的雜誌，除了旅遊業外，並不在外留傳。既然外人看不到，為什麼旅行社還會在這些雜誌刊登廣告呢？原來，在旅遊專屬雜誌上刊登廣告的幾乎都是來自綜合旅行社，因為他們的業務範圍廣，必須在這些雜誌上，刊登該公司主要是經營哪一條線，目的是要讓同業的旅行社看到，以招攬同業旅行社的生意。（至今為止，這些旅遊雜誌主要是刊登中國大陸的出團情報。）
4. 另外，在各大捷運站也都有免費取用的所謂「捷運報」，有時候也會刊登一小部分的出團訊息。這種小報刊登的費用也不便宜，但因為是免費贈閱，看的人還是很多。捷運據說是每日幾萬、或是幾十萬人的運輸量，是不可小覷的。
5. 一年一度的旅展，或是平時的「網路行銷」也是旅遊業招攬生意的管道之一。拜網路方便之賜，台灣幾乎所有大、小公司行號，都設有自家公司的網站（或稱官網），多年來靠自家網站招攬來的客群，已有明顯成長的趨勢。

（二）承攬公家機關的出國旅遊標案

數十年來，公家單位的出國旅遊業務，有絕大多數是採招標制。其做法是，先由公家機關製作出國旅遊招標案，限定旅行社的投標資格、需否押標金、及投標、審核等一連串冗長程序，等到得標旅行社名單出爐後，才會進行後續動作，像是訂約、收件、辦簽證、收款……等。

（三）承攬私人企業的獎勵旅遊標案

承攬私人企業的獎勵旅遊標案部分，與（二）公家機關的標案做法大同小異，



只是，一個是公家機關、一個是非公家機關，不同對象而已。一般來說，能夠不用參與標案、就儘量不參加。因其中的某些要求或限制，使旅遊業者投標的意願不高。

單元四

領隊之養成、責任與心態 Training, Responsibility and Mentality

(一) 凡設籍台灣、具高中職以上同等學力、並年滿 20 歲的本國人，皆可報考一年一度的觀光領隊人員考試。及格者並須接受觀光局委外辦理、為期八週的「職前訓練」課程，合格者發給結業證書及執業證後，並受僱於旅行社方可執行領隊職務。考取領隊人員之資格終身有效。唯如有連續三年未執行領隊職務者，則須補受職前訓練課程，方得繼續執業。換言之，每三年必須帶領一團，否則即須接受補訓。

(二) 在外語領隊、華語領隊、外語導遊、華語導遊的四種考試裡，外語部分比華語部分的考試位階高。也就是說，考上外語領隊或外語導遊的人，就自然擁有華語領隊、或華語導遊資格。反之，只考上華語領隊或華語導遊的人，就無法自然擁有外語領隊、或外語導遊資格。

不僅如此，先考上華語領隊或導遊，如第二年想報考外語領隊或導遊，則是整個要重考，其前一年已考及格的中文科目（實務一、實務二、觀光資源概要三大類科）成績不能援用，必須重考。

(三) 領隊的前身，稱為「隨團服務員」，顧名思義就是「帶領著團體隨時提供服務之意」，這也衍生出另一話題：那就是，領隊帶團出國，主要是出國期間應隨時提供必要的服務，可是，也常聽有些旅行團的團員反應，說有些新手

領隊，可能是第一次出國，出國時玩得比客人兇，都搞不清楚他自己是領隊？還是客人？筆者在職前訓練的課程中，就不厭其煩地提醒新手領隊，不可忘記自己是「執行帶團工作的領隊」。

- (四) 多年來，中華民國觀光領隊協會一直都有舉辦「跟團實習」的實務課程。主要都是辦理短程的「踩線團」，也就是「實習團」之意。受限於天數長、團費高等限制，很少承辦新手領隊的歐洲踩線團。同時，筆者亦曾多次在「新手領隊」的教育訓練課程裡，勉勵領隊新人，既然選擇了這個行業，就應該朝向「帶領歐洲團」的目標邁進。原因無他，歐洲的歷史悠久、人文豐富、也是聯合國教科文組織 UNESCO 指定之世界遺產最多的大洲。說的更現實些，以領隊的收入來說，帶領歐洲團比帶領其他地區團的收入高。十幾年前，自中國大陸經濟起飛後，就有很多當時台灣的資深領隊，跑去中國大陸帶陸客團去歐洲，多年下來，聽說一個個都賺飽了。

單元五

國外的接待旅行社 Local Agent

台灣的組團旅行社（也稱組團社），必須與國外的某家當地旅行社簽約合作，請其代理日後台灣團體抵達時有關行程、住宿、膳食、交通、參觀、遊覽、保險等旅遊業務。這樣的簽約旅行社，稱為當地旅行社（Local Agent 或 Ground Operator）。實務操作上，台灣的旅遊同業幾乎都把國外的 Local Agent 簡稱為「Local」一字代表之。

幾十年來，台灣出歐洲團的旅行社，尤其是綜合旅行社（Wholesale），幾乎都共同的以歐洲的 Trafalgar、Kuoni、Gulliver 等三家大規模旅行社做為他們的主



要「Agent」。基於「雞蛋不放同一籃」的風險分擔理論，出團量大的旅行社，也都把他們的年度歐洲團（yearly series），分別委託這三家大咖旅行社代理歐洲團務。而更早期的 Wagon Lits Travel、Hotel Plan Travel 等當地代理旅行社，多年來好像較少接待台灣團體了。

單元六

接到旅行社帶團任務時 Upon Receiving The Assignment

當領隊（你或妳，為求簡化，以後一律簡稱「你」，絕非性別歧視）接到旅行社要請你帶團的電話、簡訊等通知時，這個電話的通話內容，就讓筆者以模擬對話的方式說明如下：



喂，我是 000 旅行社的林經理，請問 Tom Lee 李先生在嗎？



我就是，林經理你好。



我們公司有一個 12 月 1 號去歐洲、是 12 天的團，請問你有時間幫我們帶嗎？



請稍等一下，讓我看我的記事本。我的下一團排的是要去巴爾幹半島克斯蒙的團，出發日期是 12 月 20 號，與您說的這個團，日期上不衝突。好的，我可以帶。



我們 12 月 1 日的這一團，是去北歐四國。請問你帶過北歐團嗎？



北歐團我帶過好幾團，我對那些國家、景點各方面都蠻熟，請放心。



那太好了。明天早上 10 點鐘，你可以來一下公司嗎？



請問貴公司的地址在哪裡？



在 000 市 00 路……（略）



好的，我會準時到。



那好，明天見。



明天見。

由以上的模擬對話內容來看，就是要說明，當旅行社來電時，一定要明確知道如下三項內容：

1. 要你帶的團，目的地去哪裡？
2. 團體的出發日期是哪一天？
3. 是幾天的行程？

在這第一次的通話裡，如果旅行社自己先提到上述這三項，那是最好。如果對方沒提到，領隊就必須要問清楚這三項內容。至於後續的幾個細節問題，可以等到一、兩天內，領隊親自拜訪該旅行社時，也要問清楚才行。

