

2020領隊-國旅

游文章

2020-4-8

單元1-2國民旅遊（國內旅遊）現況



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

旅行社代辦或經營的國民旅遊型態

特約團（客制化）

1. 家族（親友）旅遊
2. 企業員工旅遊 / 獎勵旅遊 / 會議旅遊
機關團體旅遊 / 里民 / 鄰里長 / 志工
3. 學校戶外教學（1日遊 / 隔宿露營）
4. 學校畢業旅行（安親班到高中）
5. 宗教參訪進香團
6. 社團活動（獅子會/扶輪社/青商會）

散拼團-定制化

1. 季節性旅遊（武陵賞櫻/風櫃斗賞梅/金針花季/馬祖追逐藍眼淚/澎湖花火節/金門燕鷗季/蘭嶼飛魚季/桐花季/螢火蟲季）
2. 主題旅遊（單車旅遊/登山健行旅遊/觀光列車鐵道旅遊
部落生態旅遊/小鎮走讀系列團）

自由行套裝

1. 高鐵假期
2. 航空假期
3. 票券銷售（賞鯨/休閒農場通用券/住宿券）

你好台灣
HOW ARE YOU TAIWAN

大溪橋日出
桃園 大溪

外木山晨曦
基隆 安樂

三峰日出仙境
新竹 寶山

望洋山日出
宜蘭 大同

雪見聖稜日出
苗栗 泰安

崇德海灘日出
花蓮 秀林

九號日出步道
台中 大坑

中五城日出
南投 魚池

大凍山日出
嘉義 竹崎

隙頂日出
嘉義 番路

潑墨觀日亭
台南 二寮

高屏舊鐵橋日出
高雄 大樹

風吹砂日出
屏東 墾丁

金剛大道日出
台東 長濱

富山漁港日出
台東 卑南

2017 日出 秘境

新年第一道／曙光／

看日出要記得保暖喔！

Copyright © iWant-in.net Inc. All Rights Reserved.

15 secret spots to
watch the first
sunrise of 2017

台灣
你好!
HOW ARE YOU
TAIWAN



男湯



女湯



巴陵溫泉

桃園 復興

百年老湯

台北 北投

清泉人文溫泉

新竹 五峰

海底溫泉

新北 金山 萬里

美容養生溫泉

新竹 尖石

礁溪溫泉

宜蘭 礁溪

乳白碳酸泉

苗栗 泰安

玉山東埔溫泉

南投 信義

碳酸溫泉

台中 谷關

清水岩童軍營地溫泉

彰化 社頭

中崙美人湯

嘉義 中埔

關子嶺溫泉

台南 白河

龜丹溫泉

台南 楠西

不老溫泉

高雄 寶來

四重溪溫泉

屏東 車城

紅葉溫泉

花蓮 萬榮

知本溫泉

台東 卑南

湯旅台灣

Taiwan Hot Spring Map

溫泉環島趣!!

泡溫泉記得多喝水

補充水分喔!

Copyright © iWant-in.net Inc. All Rights Reserved.

單元3-1 旅行社OP職務角色



operator：有操作、管理的意思。

指旅行社內除了財務和總務工作以外的內勤人員，
又可細分為團體OP、商務OP、票務OP、訂房OP、
線控OP、團控OP、同業OP...等。

旅行社不管是哪一種OP，

泛指旅行社內部行政人員，所有的旅遊團後續細節
聯繫都是由OP完成，廣義的來講，就是旅行社業務
後勤的行政工作人員，工作多元化，負責協助出團
的前置作業控管。

單元3-2 國旅OP工作內容



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

- 1.辦理旅客旅遊保險 (旅責險/旅行平安險)
- 2.國內機票/台鐵/高鐵/船舶訂位及開票
- 3.建立常用基本資料庫開團作業
- 4.住房/交通/餐飲/門票...預約等聯絡、預訂、確認、取消
- 5.領隊/導遊交團作業的執行檔案資料的彙整~
入名單/分房/分車等列印出團表
- 6.行前說明會文件製作
- 7.帳款整理:查核業務人員開列的成本價格及需求
事宜(包含對帳~業務所列各項單價)
- 8.供應商聯繫、對帳及請款~列印收款及支出單

單元3-3 國旅OP特質與需要技能



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

- 1.學歷要求：專科、大學、碩士
 - 2.科系要求：不拘
 - 3.語文條件：不拘
 - 4.工作技能：結帳作業與帳務處理
 - 5.其他條件：反應靈敏，具備高度學習心、細心、有耐心、
穩定性高，個性主動積極，具服務精神 觀光相關科系尤佳
- A：SOP 制定與養成
- B：擅長工具：OFFICE作業系統（Excel、Word PPT）
擅用電腦軟體設計清楚的表格(團控表, 出團表...等)
- C：檔案歸納與管理
- 國旅OP主要功能**

掌控團體行程進度，達成目標任務

沿途提供顧客照料事宜的導師

塑造公司形象，旅遊品質的指標

單元1-2國民旅遊（國內旅遊）現況



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

旅行社代辦或經營的國民旅遊型態

特約團（客制化）

1. 家族（親友）旅遊
2. 企業員工旅遊 / 獎勵旅遊 / 會議旅遊
機關團體旅遊 / 里民 / 鄰里長 / 志工
3. 學校戶外教學（1日遊 / 隔宿露營）
4. 學校畢業旅行（安親班到高中）
5. 宗教參訪進香團
6. 社團活動（獅子會/扶輪社/青商會）

散拼團-定制化

1. 季節性旅遊（武陵賞櫻/風櫃斗賞梅/金針花季/馬祖追逐藍眼淚/澎湖花火節/金門燕鷗季/蘭嶼飛魚季/桐花季/螢火蟲季）
2. 主題旅遊（單車旅遊/登山健行旅遊/觀光列車鐵道旅遊
部落生態旅遊/小鎮走讀系列團）

自由行套裝

1. 高鐵假期
2. 航空假期
3. 票券銷售（賞鯨/休閒農場通用券/住宿券）

單元 4：國民旅遊OP常遇到的問題與實務狀況



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

預訂不到理想
的車/房/機票
或是完全沒有訂到

出發前旅客變動
NO SHOW
這是經常的

臨時換遊覽車
餐廳黃牛

旅客意外受傷
理賠事宜

颱風應變與處理

單元3-5 國民旅遊住宿實務篇



交通部觀光
Tourism Bureau, MO

以床型安排區分的房型：

Double（簡稱 **S**）：一大床雙人房，可供2人入住

Twin（簡稱 **T2**）：雙床雙人房，房間有兩張單人床，
可供2人入住，

Triple（簡稱 **T3**）：3人房，房間有一張雙人床 + 一張
單人床、或是三張單人床，可供3人入住，

Double Twin（簡稱 **T4**）：4人房，房間有二張雙人床或
一張雙人床 + 二張單人床、
或是四張單人床，可供4人入住

單元3-4 國民旅遊交通實務篇



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

根據**台灣鐵路管理局**訂的標準，

孩童身高滿**150公分**者，應購成人票，未滿**115公分**者免費，滿**115公分**未滿**150公分**者，應購孩童票，票價按成人票價一半。台鐵同時規定，孩童滿**115公分**而未滿**6歲**者，經出示身分證件，得免費；滿**150公分**而未滿**12歲**者，經出示身分證件，得購買孩童票。

各級對號列車團體：票價計算：**團體人數10人以上**，按乘車區間單程全價票價乘以團體人數，即為團體票總價（無折扣）。

申購方式

團體票可供訂購期間：乘車日前**2個月**起至乘車日前**20天**為止。

※例：6/30 當日可預定 7/20~8/30 之團體票。

台灣高鐵規定，未滿**12歲**的兒童購買孩童票，身高超過**150公分**但未滿**12歲**兒童，應出示身分證明。而身高未滿**115公分**的兒童，或身高超過**115公分**但出示證明，確認未滿**6歲**的兒童，不佔位者得免票，佔位者購孩童票。**台灣高鐵**要求，免票孩童應由成年旅客陪同，且每位旅客攜帶的免票兒童以**2人**為限。



國民旅遊交通安排-離島澎湖地區

飛機：

松山-馬公	立榮、華信 (50分鐘)
台中-馬公	立榮、華信航空 (35分鐘)
嘉義-馬公	立榮航空 (30分鐘)
台南-馬公	立榮航空 (30分鐘)
高雄-馬公	立榮 (35分鐘)

船舶：嘉義布袋-馬公港

滿天星、太吉之星、凱旋聯營船班 船程90分鐘

高雄-馬公港

(台華輪) 日航船程約4.5小時 夜航船程約6.5小時



立榮航空公司規定

為確保客艙安全及遵守民航法規，出口旁的座位不適合下列乘客

- 1.體能、活動力及機動性不佳者。
- 2.年齡小於15歲者。
- 3.無法了解本公司的各項機上安全須知，或無法傳達此相關訊息給其他乘客者。
- 4.有視力障礙者。
- 5.有聽力障礙者。
- 6.有語言障礙無法協助其他乘客疏散者。
- 7.攜帶幼童者。
- 8.乘客為被遣返出境者或其隨行者。
- 9.攜帶服務性動物者（如導盲犬）。
- 10.攜帶佔位行李者。
- 11.因執行被賦予之義務而可能遭致傷害者。

單元3-4 國民旅遊交通實務篇



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

搭乘國內班機相關法令權益

- (1) 完成訂位手續時，必須向訂位人員取得電腦訂位代號及確認搭機的日期、班次、時間、出發地、目的地及姓名正確的寫法或拼法，並留下能直接聯絡的電話，以便班機若有變動，航空公司能迅速通知乘客。
 - (2) 如果取消行程，亦請電話告知訂位人員，以免影響其他乘客訂位權益。
 - (3) 國內線班機一般於起飛前60分鐘開始受理乘客報到手續，國內線乘客最遲應於起飛前30分鐘辦妥報到手續，否則機位將會由候補乘客遞補；惟上述時間之規定可能因航空公司而不同，為保障權益，仍請洽詢各航空公司。
- 為維護自身權益，請在規劃行程時，事先訂位、提早報到。

單元3-4 國民旅遊交通實務篇



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOT

國民旅遊交通安排-離島馬祖地區

飛機

松山-南竿	立榮	飛行時間：50分鐘
松山-北竿	立榮	飛行時間：50分鐘
台中-南竿	立榮	飛行時間：60分鐘

船舶

臺馬之星航線為：基隆→南竿→東引→基隆 (先馬後東)。
或 (先東後馬)

台馬輪 基隆→南竿→東引→基隆 (先馬後東)。
或 (先東後馬)

晚上 22:20 開航 航程約8-10小時 (視風浪與潮汐狀況)

馬祖南竿約9:30開船..預計18:05抵達基隆港

單元3-4 國民旅遊交通實務篇



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

綠島.蘭嶼地區

飛機（德安航空）

台東-蘭嶼 德安航空 飛行時間：30分鐘

每日10班（視天候狀況）

船舶

台東富岡-蘭嶼（2.5-3小時）

有恆星號、綠島之星號

墾丁後壁湖-蘭嶼（2-2.5小時）

有綠島之星3號、金星3號

台東富岡-綠島 航行時間：40-50分鐘

單元 2-1 產品企劃作業



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

固定成本與變動成本

~~表 2-1~~ 旅遊行程的固定與變動成本

成本屬性	費用項目
固定成本（費用需平均分攤）	<ol style="list-style-type: none">1. 遊覽車車資（租金以整輛與天數計算）2. 領隊導遊小費（以天數計算）3. 司機小費（以天數計算）4. 過路停車費（實報實銷制）5. 特殊活動費（如租借場地設備）
變動成本（隨人數而變）	<ol style="list-style-type: none">1. 住宿費（以使用房間數計算，但團體價有數量規定）2. 餐食費（以使用桌數或人數計算）3. 門票與活動費（以人數計算，但團體票有人數規定）4. 保險費（以人數計算）5. 雜費（實報實銷制）

單元 2-1 產品企劃作業



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

旅遊行程報價方式

(一)團費明細報價法

該報價方式較適合運用在由公司、社團全額出費補助的旅遊規劃中。為了讓客戶一目了然，報價的內容可以類分為以下六大項目：

- | | | |
|--------|-------|---------|
| 1、交通費 | 2、住宿費 | 3、餐食費 |
| 4、門票活動 | 5、雜費 | 6、行政服務費 |

(二)個人團費明細報價法

若是團員的人數有所變動，此報價方式則能很清楚的讓客戶知道每人平均分攤的金額。該報價方式適合運用在參加的旅客需要自費的公司、社團團體的旅遊規劃中。

(三)個人團費報價法

此類型的報價方式普遍用於國外旅遊(Outbound)的行程報價中，而國內旅遊部分較常用在離島的行程，或是專門販售給市場上散客的現成遊程(Ready-Made Tour)。



散拼團運用方式

建立銷售
網路及擬
定行銷方案

官網
電視台/購物台
同業行銷/PAK
關鍵字廣告
廣播廣告

特約團運用方式

標團方式

電話行銷
官網露出
社團合作
里長/民意代表
關鍵字廣告



行前說明會召開

關鍵重點

一.依據前往目的地與旅遊目的來說明

二.領隊自我介紹(或由接團業務介紹領隊)、集合時間、地點

必帶物品(身分證/健保卡/提款卡)

依據衣食住行育樂購的旅遊六大元素來說明

1.衣➤氣候狀況/早晚溫差/應備衣物

建議攜帶之衣物及相關物品(如雨具、太陽眼鏡、防曬、泳裝)

2.食➤行程內安排的餐飲內容(或有自理餐)調查素食/不吃牛/羊

3.住➤旅館設施(是否要事先打針).無線上網/盥洗設備/吹風機/煮熱水設備/卡拉OK/室內拖鞋

4.行➤交通需要的時間/暈船(車)藥/換小車

5.育樂➤行程(門票)包含內容/有否需要自費/

6.購➤購物店/當地名產特色介紹



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

出團 CHECK LIST

- | | |
|-------------------|----------------|
| (1)最後確認行程表 | (2)訂房確認書 (已回傳) |
| (3)車輛確認書 (已回傳) | (4)餐廳確認書 (已回傳) |
| (5)遊樂區確認書 (已回傳) | |
| 旅遊手冊 | |
| (6)餐桌分配表 | (7)分房表 |
| (8)分車表(遊覽車/高鐵/台鐵) | |
| (9)領隊出團OP單 | (10)團體名冊 |
| (11)保險出團通知書 | (12)團名條 |
| (13)旅客滿意調查表 | (14)器材單 |

單元 2-1 產品企劃作業



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

前置作業

1. 針對以下重點先行思考
人：組成對象.年紀.男女.職業
事：舉辦目的(活動主題)
時：天數..舉辦月份（寒暑假）
地：地點？
物：預算？
2. 多久時間要交件

單元 2-1 產品企劃作業



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

企劃內容要素

- 食 ☞ 地方特色料理/米其林餐廳/在地料理DIY)
- 住 ☞ 星級旅館/特色民宿/景觀度假飯店
- 行 ☞ 使用的交通工具/巴士/火車/高鐵/飛機/船舶)
- 育樂☞

農場體驗活動：種蔬菜、摘水果、擠牛奶、採竹筍

採茶體驗/拔蔥/蔥油餅/農夫體驗/觀光工廠

觀賞活動：如天然景觀、人文景觀如國家公園、森林遊樂區、一般風景區、

慶典活動：放天燈、搶孤、迎神會、燒王船

生態活動：植物教學，採無患子作肥皂DIY)

大型活動：尾牙/產品發表/企業會議/家庭日

購：☞ 伴手禮/在地名產（等路）

單元3-4 國民旅遊交通實務篇



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

遊覽車的大小事

甲類大客車

指軸距逾四公尺之大客車。

乙類大客車

軸距未逾四公尺且核定總重量逾四・五噸之大客車。

丙類大客車

軸距未逾四公尺且核定總重量逾三・五噸而未逾四・五噸之大客車。

前輪軸與後輪軸之間的距離，稱為**軸距**



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

單元 1-4 領團/領隊/導遊之差異

國民旅遊的一直以來沒有清楚的法規定義，帶團時也無須證照領團。而其相關規定

僅有旅行業管理規則第 29 條說明：「旅行業辦理國內旅遊，應派遣專人隨團服務」。另外，在觀光局國民旅遊作業手冊第四章中，將領團人員定義為：領團人員是國民旅遊的「領隊」，一般稱為領團或隨團服務人員，指帶領國內旅客至台灣各地風景遊樂區、名勝古蹟等地參觀遊覽，並沿途照料旅客以及提供有關人文、地理、歷史等知性解說的相關服務。

我們專業且熱情的優質領隊



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

• 專屬旗幟

— 專屬旗幟讓我們的團員，更好找到方向—

• 領隊識別證

— 專屬識別證讓您輕鬆記得領隊的名字—

• 準時手錶

• 威力大聲公

— 有了它，團體人數再多也不怕—

• 萬能隨身包

— 領隊隨身小包包，出團資料、藥品、小工具...等，隨身帶著走—

• 多功能運動鞋

— 上山下海，絕對少不了它，一起走透透—

• 專屬制服

— 專屬制服讓我們的團員，更方便辨識領隊—

• 安全急救箱

— 簡單急救一把罩—

• 數位相機

— 留下客人歡樂美麗瞬間—



單元1-3國民旅遊重要的景點資源



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

(一) 國家公園

台灣國家公園示意圖



單元1-3國民旅遊重要的景點資源



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

(二) 國家森林遊樂區



單元1-3國民旅遊重要的景點資源



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

(三) 行政院退輔會



你好台灣！



男湯



女湯



交通部觀光局
Tourism Bureau



巴陵溫泉

桃園 復興

清泉人文溫泉

新竹 五峰

美容養生溫泉

新竹 尖石

乳白碳酸泉

苗栗 泰安

碳酸溫泉

台中 谷關

清水岩童軍營地溫泉

彰化 社寮

中崙美人湯

嘉義 中埔

關子嶺溫泉

台南 白河

龜丹溫泉

台南 楠西

不老溫泉

高雄 寶來

四重溪溫泉

屏東 麟鳳

百年老湯

台北 北投

海底溫泉

新北 金山萬里

礁溪溫泉

宜蘭 礁溪

玉山東埔溫泉

南投 埔里

紅葉溫泉

花蓮 瑞穗

知本溫泉

台東 卑南

湯旅台灣
溫泉環島趣!!

Taiwan Hot Spring Map

泡溫泉記得多喝水

補充水分喔!

Copyright © iWant on net Inc. All Rights Reserved

你好
台灣



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC



2017 日出 秘境

新年第一道曙光

看日出要記得保暖喔！

15 secret spots to
watch the first
sunrise of 2017

Copyright © iWant to Travel All Rights Reserved