

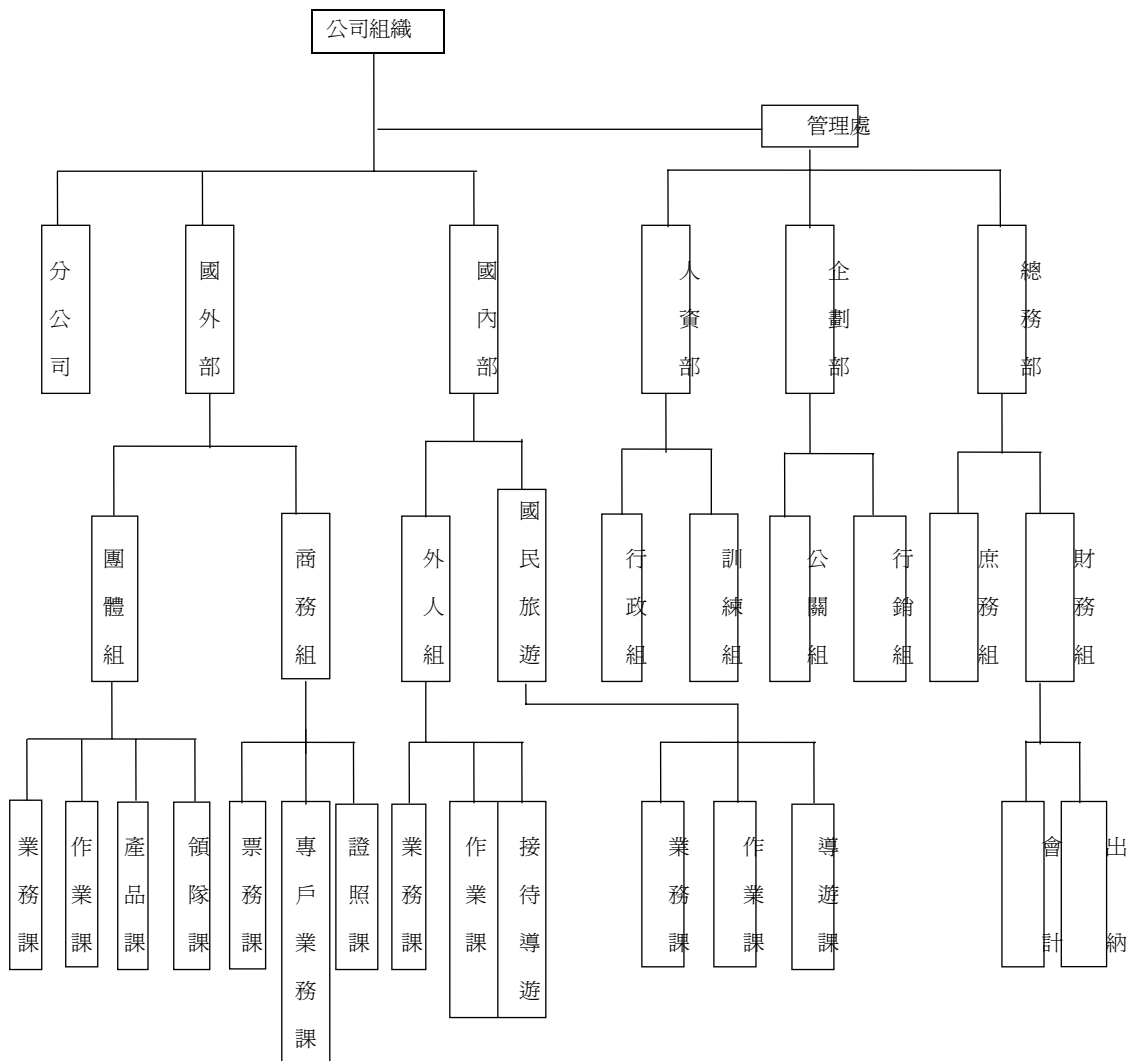
第二節 我國旅行業之組織架構與實際運作

就我國旅行業之組織架構而言，大致可分為對外營業功能和對內管理功能兩大部分，然後依營業範圍（綜合、甲種、乙種）與營業方向（出國旅遊、外人入國及國民旅遊）與服務區別（團體躉售、票務躉售、團體直售、票務直售）而產生不同之組織型態。

一、旅行社的組織架構（參考範例詳如圖 1-3.2-1）。

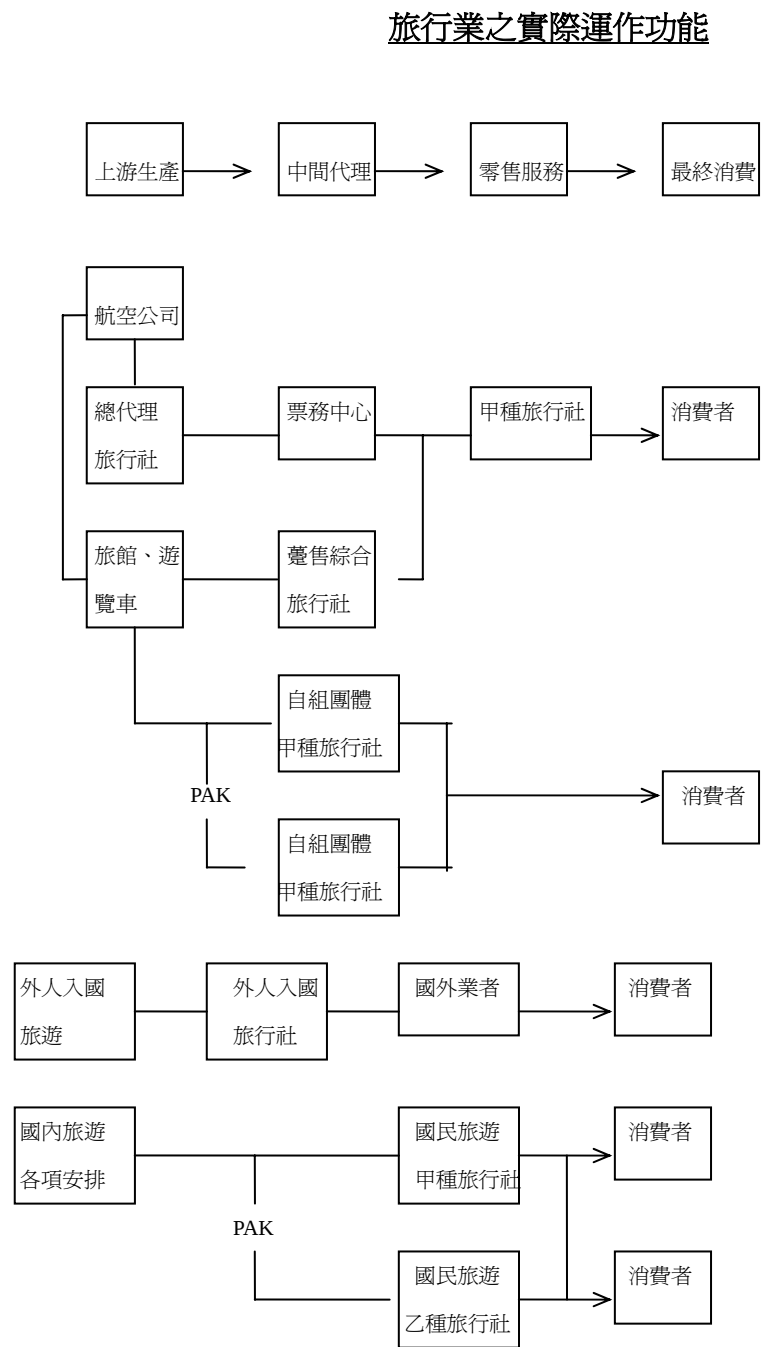
圖 1-3.2-1

旅行社組織架構參考範例



(二) 旅行業之實際運作功能（詳見圖 1-3.2-2）

圖 1-3.2-2



（三）旅行業各部門之職能說明

一般中大規模之甲種旅行社或綜合旅行社，大多以下列各部門之工作內容，加以串聯國內外各主要營業部門來運作。

職能	主要任務或工作內容
產品部	1. 產品的製作與管理、督導 2. 領隊管理與派遣 3. 特殊行程估價 4. 出國作業手續
業務部	1. 團體業務管理 2. 跑區管理 3. 應收帳款催收 4. 客戶訴願 5. 蒐集市場資訊 6. 接受諮詢及銷售產品
票務部	1. 國內外票價查詢、訂位及開票
直客部	1. 服務直接客戶 2. 證照組服務旅客護照及簽證服務
管理部	1. 進度控管 2. 協助公司專案的推動 3. 建立各部門報表、資料檔案 4. 秘書工作 5. 人力招聘作業 6. 教育訓練 7. 財會、總務

（四）聯營模式（PAK）

俗稱 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。

1. 成立宗旨

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。

2. 操作模式

（1）統一操作

在 PAK 成員中選定一家旅行社為作業中心，通常會考慮其操作經驗豐富與否。可固定指派或輪流操作 PAK。

（2）個別操作

PAK 成員個別獨立出團，財務獨立，結合力量較單薄。

3. 利潤分配

大致可分為實績分配、利潤均分及財務獨立等多種方式。

(1) 實績分配

大部份 PAK 採此方式。係指依每家旅行社實際出團或成行的人頭數，分配應得的利潤。

(2) 利潤均分

即不論各家成行人數多寡，一律均分。但須先繳交基金成本的合理底價。

(3) 財務獨立

較單純，各自負責本身之財務結算，利潤盈虧。

4. 組合成員

可分為 Wholesaler 族群、Retailer 族群及 Wholesaler 搭配 Retailer 三種。

(1) Wholesaler 族群：

PAK 成員的組織、陣容、操作能力均強。

(2) Retailer 族群：

甲種旅行業自力合組。

(3) Wholesaler 搭配 Retailer

即前者為主導，甲種旅行社則代銷其產品。

5. PAK 組織運作企劃流程（詳見圖 1-3.2-3）。

6. PAK 的組織架構

PAK 的組織可分為聯席會議、執行長、作業中心、PAK 中心主席、監察、財務、行銷、文宣、公關等組別，詳如圖 1-3.2-4。

7. PAK 組織職能說明表（詳見圖 1-3.2-5）。



圖 1-3.2-4

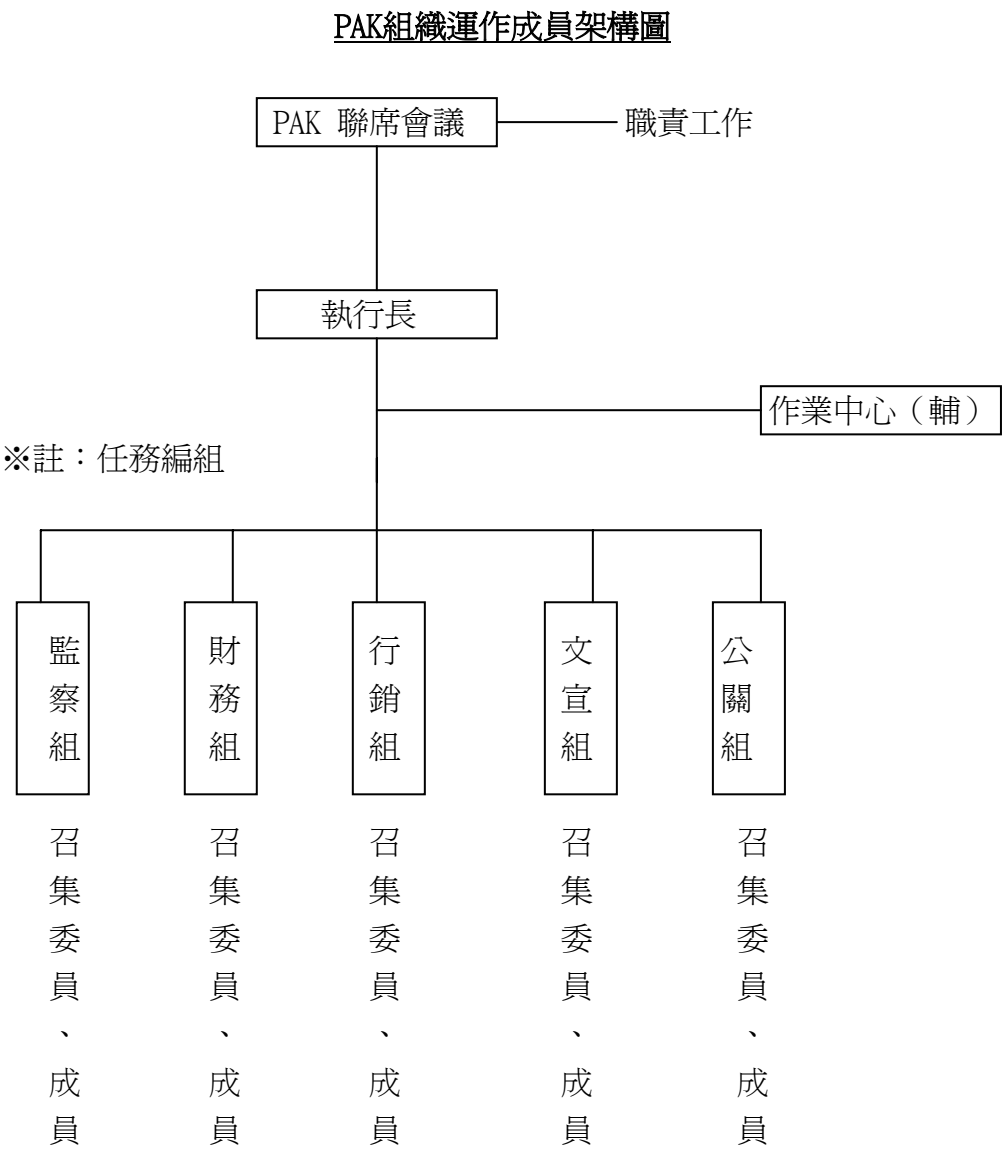


表 1-3.2-5

PAK組織職能說明表

項目組別	職責內容
聯席會 執行長	1. 總監作業中心運作順暢。 2. 協調各任務編組職責要項。
作業中心	1. 產品訂價策略 (FIT, AGT/NET, PAK/NET, NETT)。 2. 報名作業流程及訂金收取規劃之訂定。 3. 年度機位之訂定及異動情況之掌控。 4. LOCAL 之選定及報價作業。 5. 領隊派遣規則之訂定。 6. 團體結帳表之編製。 7. 團體利潤分配表之編製。
監察組召集人	1. 開會出席狀況之監督。 2. 財務基金之監督。 3. PAK 成員市場售價之監視。 4. 作業中心運作效率之監督。 5. 作業中心公平性之監視。
財務組召集人	1. 銀行開戶及內部控制作業。 2. 收付款流程之訂定。 3. 基金運作報告。 4. 基金資金負債表之編制。
行銷組召集人	1. 產品行程設計。 2. 產品銷售策略分析。 3. 產品說明會之規劃舉辦。 4. 中心成員產品銷售訓練。
文宣組召集人	1. 廣告計畫之擬訂。 2. 行銷媒體預算之編製。 3. DM 及 BROCHURE 之印製。 4. 團體出團配件、附錄之訂製。
公關組召集人	1. 對 PAK 內外對象統籌公關活動。 2. 對 PAK 內外糾紛之排解調處。 3. 凝聚 PAK 共識、塑造產品形象。 4. PAK 成員提案之蒐集、溝通、運作及反映。