

修平科技大學
應用日語系

題目：以實習經驗
探討旅行業之強弱機危分析

指導老師：邱俞瑗老師

姓名：吳曉臻

學號：BX97035

中華民國 101 年 1 月 10 日

目 錄

第一章 公司介紹	1
第一節 序 論	1
第二節 公司組織	1
第三節 實習目的	3
第二章 實習報告	3
第一節 工作內容	4
1-1 透過其他旅行社 SWOT 分析比較優勢與缺點	6
第二節 心得與建議	14
第三章 總結	15
參考文獻	

第一章 公司介紹

第一節 序論

在現代國際化的社會中，只學習學校的專業知識是不夠的，走出職場才是真正能夠體會現代社會的方法。所以政府推動了「建教合作教育」，希望學子在學習學校的專業課程之外，還能夠在校外學習到更多的專業實務經驗、並學以致用，以利畢業後與職場上的銜接。

然而，筆者對於行政性質的事務感到興趣，如行政助理、助理秘書、事務秘書等性職之工作感到興趣，故在校期間選課時多半選擇系上所開立的「秘書實務」之專業領域課程為主。而這次選擇在旅行業—「保嘉旅行社」實習，是希望能夠在實習當中學會事務秘書應有的專業技能，如接聽電話時的應對進退、檔案管理等專業技能，以利於畢業後能夠快速適應現下社會職場、並且融入社會。

第二節 公司組織

2-1. 公司簡介

隨著社會的進步、資訊的發達、生活水準之日益提升，人們在追求工作報酬與自我實現之餘，逐漸注重到休閒活動的安排。而「旅行」即是可滿足現代人放鬆、休息、充電的最佳途徑。為了圓滿達到休閒的目的，必須經過妥善的安排。而妥善的安排除了自身的安排外，也可透過一些機構、人員代為安排其各項細節，「旅行社」便應運而生。

然而在「旅行」之行程安排，各項因素需要相互的配合，例如：

1. 交通的安排

無論飛機、汽車、火車、輪船等交通工具，都須事先安排妥當，尤其是在國外的行程上更是重要。如果沒有訂妥各種車票、機票、船票等會發生滯留國外，無法如期歸國的狀況，這對旅客而言，不但是極大的困擾，更將會影響到整個旅遊行程。

2. 食、宿的安排

旅行中的餐點問題是較容易解決的事，一般各地方的餐點對旅客而言是可接受的。所以，原則上不會有太大的問題；然而住宿問題則十分重要，因為若未事先安排妥當，可能造成露宿街頭。因此，住宿之安排對旅行而言極為重要。

3. 觀光據點的安排

旅行除了以休閒為目的外，同時，也兼具增廣見聞之效能。因此，觀光據點的安排適當與否，不但關係著旅客參加的意願，更將影響到旅途中的收穫多寡。若是個人的自助旅行，據點可隨意安排及自行參觀，不受行程約束；若是參加旅行團，則須透過旅行社預先安排導遊、預購門票等相關事宜，以期能使旅程更順暢。

4. 證照及各國簽證

出國旅遊須辦理我國護照、目的國簽證等證件，故旅行之地點非國內時，證照及簽證之辦理是必要的。

由以上可知，旅行時所需之安排繁多，透過旅行社，可使這些手續簡單化，故旅行社之存在意義甚大。

保嘉旅行社位於台中市西區，成立於 1994 年，為甲種旅行社，其服務內容為：

1. 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。
2. 接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
3. 招攬或接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及交通。
4. 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。
5. 代理綜合旅行業招攬前項第五款之業務。
6. 代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務。
7. 設計國內外旅程、安排導遊人員或領隊人員。

8. 提供國內外旅遊諮詢服務。
9. 其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。
10. 護照、簽證、機票代辦等，及各項團體旅遊諮詢服務
11. 自由行、兩人成行、小團體之精緻旅遊服務

保嘉旅行社目前以服務商務旅客及特殊行程之旅客為主，但也辦理非商務及特殊行程之旅客的出國事務，如簽證、機票等。

2-2. 服務類型

保嘉旅行社目前的服務類型以服務「商務旅客」及「特殊行程之旅客」為主。針對這兩個類型，其簡單說明如下：

1. 商務旅客

所謂的商務旅客，即為因公出國的旅客。此類型的旅客，雖是因公務而至國外處理公司事務，但若時間允許，公務結束後會順便旅遊當地。由於此類客人非個人因素而出國，故其出國費用皆由公司支付（即為公帳），且出國之行程非事先規劃而是臨時性的，故出國時之機位的安排會比事先有做行程規劃之旅客難求。因此在選擇機位時，不會拘泥於機位之等級，其心情皆以有機位即可的心理來做選擇。此外，部分商務旅客之出國目的除了幫助公司處理國外分公司之事務外，還包含了協助機器設備之裝設，因此其回台之時間較為不明確，故一般之回程機票的訂購都在公事處理後才開始。

2. 特殊行程之旅客

旅行社所服務的客人除了商務旅客外，也包含了特殊行程的客人。所謂「特殊行程的客人」是指出國之目的地屬於一般市面上旅行社所推出的行程內容中所沒有的行程，如歷史古跡或是較少人去旅遊的國家等。像這類的客人，旅行社就會幫忙設計一些符合客人的行程，提供客人參考，或是協助行程之規劃、處理客人簽證等問題。

第三節 實習目的

筆者在就學期間，因為對從事秘書實務以及行政性質的工作有所嚮往，故在選課時以「秘書實務」的課程為主。而這次選擇在旅行社實習，除了想要進一步了解行政事務上的需求和情況之外，並讓自己能夠提早進一步的去親近職場、了解職場，以利於往後能夠迅速適應職場、並且融入職場。

此外，校外實習能讓自己了解到自身所學之專業知識的不足處，以利在學期間加強、補足，並且能將在學期間所學之專業知識運用於職場上，以達到學以致用之目的，故選擇至校外實習。

第二章 實習報告

第一節 工作內容

近年來經濟起飛，因而有許多人會想要到國外去旅行，也有許多的觀光客來台觀光，形成了旅行業盛行的現象。

而「保嘉旅行社」的工作項目有分很多種，像是辦理各項出國手續、代售國內外機票、代訂國外旅館、出國觀光、接洽商務、個人行程安排、大陸探親等。

(1) 辦理各項出國手續

1. 護照辦理

填寫普通護照申請書，附上六個月內拍攝、不戴帽、清晰之2吋彩色照片。護照有效期限為十年，如果出國次數過多，護照用完，則要重新辦理。

2. 簽證辦理

有些國家需要事先辦理簽證，有些地方則免簽證，或需要落地簽。

(2) 代售國內外機票

當旅客要出國或是回國時，旅行社將會與機場接洽，並且代為辦理機票，依照顧客的需求安排飛機時間、排訂所需的機位。

(3) 代訂國外旅館

顧客決定出國後，會依照顧客所去的地點，以及顧客的需求等等，代為辦理在國外旅遊時所住的旅館。

(4) 出國觀光

安排顧客出國遊憩、探訪。

(5) 接洽商務

所謂的「商務」，是指因公司安排而前往國外去辦理事務，並且在辦完所有事務後，由旅行社為他們安排行程至當地的觀光景點遊玩。

(6) 個人行程安排

依顧客所提出的時間替他們安排所要去的地點，並且依照季節而設定行程、安排旅館，讓顧客選擇喜歡的行程。

(7) 大陸探親

1987年7月15日開放台灣至大陸探親，解除長達38年的戒嚴令。因此，旅行社也開放前往大陸探親行程的安排，辦理護照、機票等所需的手續。

而筆者在保嘉旅行社實習期間為行政人員，負責「辦理護照」的手續，填寫護照申請單、接收重要信件、以及客戶來電的接聽。不但學會了很多在課堂中所沒有學過的一些知識，也學會如何應對進退，

禮貌的去招呼不同的人。

在實習期間，對於保嘉旅行社的經營狀況有了進一步的了解，所以以下便針對其他旅行社的 SWOT 分析來比較「保嘉旅行社」的在企業內、外部的優勢以及缺點：

1-1. 透過其他旅行社 SWOT 分析比較保嘉旅行社優勢與缺點

所謂 SWOT 分析即為強弱機危綜合分析法，是一種企業競爭態勢分析方法。通過評價企業的優勢 (Strengths)、劣勢 (Weaknesses)、競爭市場上的機會 (Opportunities) 和威脅 (Threats)，用以在制定企業的發展戰略前對企業進行深入全面的分析以及競爭優勢的定位。

1. 內部優勢 (S)

是指一個企業超越其競爭對手的能力，或者指公司所特有的能提高公司競爭力的東西。

2. 外部劣勢 (W)

是指某種公司缺少或做的不好的東西，或指某種會使公司處於劣勢的條件。

3. 內部機會 (O)

市場機會是影響公司戰略的重大因素。

4. 外部威脅 (T)

在公司的外部環境中，總是存在某些對公司的盈利能力和市場地位構成威脅的因素。

(1) 「雄獅旅行社」之 SWOT 分析

總公司位於台北市，成立於 1977 年，旗下擁有 12 間分公司，台灣旅遊業者排名第一，屬於綜合種旅行業，可以接洽來台觀光遊客，以及出國觀光旅客。

表 1. 雄獅旅行社之 SWOT 分析表

(由「莊鳴涓、張雅慧 2006 休閒事業管理學系-休閒產業雄獅旅行社」擷取)

S 優勢	W 劣勢
<ol style="list-style-type: none"> 1. 口碑良好 2. 產品項目豐富多樣化且完整 3. 全年無休高品質高服務 4. 經驗豐富專業服務陣容 5. 遍及全球即時溝通管道 6. 企業專屬旅遊規劃團隊 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人才流通率高 2. 網路名聲攻擊頻凡 3. 旅遊套裝行程有時效性
O 機會	T 威脅
<ol style="list-style-type: none"> 1. 開放大陸人士來華觀光 2. 提供一次購足需求 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經濟不景氣 2. 旅遊負面新聞消息頻傳 3. 受氣候因素影響大 4. 受國際情勢(如 911 恐怖攻擊)及天然災害(如南亞海嘯)影響大

(2)「上選旅行社」之 SWOT 分析

總公司位於台北市，成立於 1995 年，屬於甲種旅行業，以接洽出國觀光之旅可為主。

表 2. 上選旅行社之 SWOT 分析表

(由「莊立育 2003 我國旅行業宗教 觀光遊程設計之研究-以以色列朝聖團為例- 南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文」擷取)

S 優勢	W 劣勢
<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司小應變市場速度快 2. 因為經營主題旅遊所以更專業 3. 團控、線控專業人力充分、經驗充足 4. 公司人事成本低、行政操作成本低 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 專業領隊不足 2. 資金不夠充裕 3. 出國量不足，團費成本高
O 機會	T 威脅
<ol style="list-style-type: none"> 1. 足夠的專業領隊可以塑造口碑帶來更多團體，過往客戶回流率高，會有多次消費產生 2. 減少員工異動，讓員工隨著資歷建立並鞏固良好的業務關係 3. 使用網際網路行銷，提升效率 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國際局勢不穩定 2. 景氣低迷

(3) 「凱旋旅行社」之 SWOT 分析

總公司位於台北市，成立於 1997 年，旗下有 3 間分公司，屬於綜合種旅行業。

表 3. 凱旋旅行社之 SWOT 分析表

(由「莊立育 2003 我國旅行業宗教 觀光遊程設計之研究-以以色列朝聖團為例- 南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文」擷取)

S 優勢	W 劣勢
<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司規模大小適中，應變市場速度夠快、但又具經濟規模，機位以及團體報價成本低廉，產品價格當然具競爭力 2. 因為經營宗教旅遊，公司擴大產品線，但是其目標在於提升企業形象，而非獲利，所以，公司的主要獲利還是來自經營一般旅遊路線 3. 團控、線控專業人力充分、經驗足夠 4. 新設公司、人事「年輕化」，員工老幹新枝兼具，年輕員工衝勁十足、容易接受新資訊，也比較瞭解新人類生活形態；資深員工操作技巧熟練、專業知識豐富、更具市場敏銳度 5. 資金充裕，足以因應環境變動的人為或天然危機 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 產品線太多，卻沒有固定人事編組負責服務 2. 透過同業帶進來的客源後續服務工作不易掌握
O 機會	T 威脅
<ol style="list-style-type: none"> 1. 減少員工異動，讓員工隨著資歷建立並鞏固良好的業務關係 2. 使用網際網路，擴張行銷層面、甚至在網路上進行上下游結合 3. 社會動盪、追求宗教需求擴大 4. 加強年輕員工在職教育，以彌補經驗不足之處。 5. 上下游聯盟，降宣傳成本，甚至可以藉此開發公關操作，另闢領域 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國際情勢動盪 2. 台灣加入世界貿易組織，國外廠商進入台灣市場，競爭壓力增加 3. 景氣低迷、下游廠商接二連三倒閉

(4) 「康福旅行社」之 SWOT 分析

總公司位於台北市，成立於 1975 年，有 12 間分公司，屬於綜合種旅行業。

表 4. 康福旅行社之 SWOT 分析表

(由「莊立育 2003 我國旅行業宗教 觀光遊程設計之研究-以以色列朝聖團為例-南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文」擷取)

S 優勢	W 劣勢
<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司規模大，所以具有機位以及團體報價成本低廉等優勢，產品價格具競爭力 2. 經營宗教旅遊，公司擴大產品線，但是其目的在於服務同業，而非獲利，簡單地說，公司的主要獲利還是來自經營一般旅遊路線 3. 團控、線控專業人力充分、經驗足夠 4. 新設公司、人事「年輕化」，員工老幹新枝兼具，年輕員工衝勁十足、容易接受新資訊，也比較瞭解新人類生活形態；資深員工操作技巧熟練、專業知識豐富、更具市場敏銳度 5. 資金充裕 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司規模大、人事成本太高，資金無法充裕應付環境變動 2. 市場應變不夠快速 3. 產品線太多，卻沒有固定人事編組負責服務 4. 透過同業帶進來的客源後續服務工作不易掌握 5. 躉售、直客部門因各有業績壓力無法有效整合，銷售力量不集中
O 機會	T 威脅
<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用分公司的直客部門，直接進入宗教旅遊市場 2. 使用網路，擴大行銷通路、在網路進行客戶服務與同業結盟 3. 加強員工在職教育，建立企業文化、熟悉標準操作程序、強化溝通平台，裨補缺漏 4. 減少員工異動，除了可以讓員工結構穩定，增加彼此之間的工作默契，並可隨著員工資歷成長建立、鞏固良好的業務與社會關係 5. 上下游結合可以降低公關、廣告成本，甚至可以藉此開發廣告代理與公關操作等新業務範疇 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中小型旅行社機動性強、營運成本低，會侵蝕大公司的業務領域。 2. 中東政治問題懸而未決 3. 國外代理商已允許進入台灣市場，其以「量、價」優勢直接接觸下游直客同業，破壞康福與下游業務關係 4. 景氣不振、下游廠商接二連三倒閉，躉售業務急速萎縮

(5)「鳳凰國際旅行社」之 SWOT 分析

總公司位於台北市，成立於 1995 年，旗下有 6 間分公司，屬於綜合旅行社。國內唯一上櫃之旅行業者，安排國人出國旅遊比重約 80~90%，接待外國旅客來台比重約 10%。以出團路線來分，歐洲團是獲利的重心，為台灣旅行業者排名第五，市佔率約 5%。

表 5. 鳳凰國際旅行社之 SWOT 分析表
(由「奇摩知識家 旅遊規劃師—小岳 2008」擷取)

S 優勢	W 劣勢
<ol style="list-style-type: none"> 1. 內部系統整合成功 2. 固定產品專業訓練 3. 全球即時訂房系統 (DELTOURS) 4. 全球即時訂位系統 (加俐略) 5. 40 年來累積的客戶資料 6. 40 年以上的品牌優勢 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無形成本難以控制 (電話費) 2. 出團服務品質難以完全控制 3. 自我商品風格不明顯 4. 外部人員流動率過高 5. 電子商務維護專屬人員缺乏 6. 成本過高
O 機會	T 威脅
<ol style="list-style-type: none"> 1. 進入全球市場，擴大市場範圍 2. 增加品牌曝光率 3. 減低無效行銷的機會 4. 增加專業人員培訓的機會 5. 異業結盟機會 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 進入門檻降低，相關產業進入 2. 資訊專業價格特透明化競爭 3. 微利時代開始，生存不易 4. 同業削價競爭，增加困難度

透過以上幾間旅行社的 SWOT 分析中發現，不論旅行社的大小以及成立多久，別家旅行社所沒有或做不到的事情，就會變成自家的優勢，而服務的品質也會引響顧客前來辦理所需手續的意願。而公司所做不到的服務，以及無法滿足顧客需求的部份，則會造成外部的威脅，像是經驗的多寡，也會造成顧客對公司的支持度有所改變。

而外部所帶來的機會，則是要讓顧客了解公司有哪些與眾不同的地方，以及不同的技術，讓顧客知道公司可以做出與眾不同的服務。而所有公司外部所帶來的威脅則是要看市場最近的改變、經濟環境的變化、國際情勢，以及天然的災害所帶來的改變，而跟著去改變。

依照以上分析，在此探討出「保嘉旅行社」之 SWOT 分析，其分析如下：

表 6. 保嘉旅行社之 SWOT 分析

S 優勢	W 劣勢
<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司小應變市場速度快 2. 服務性質豐富且多樣化 3. 固定客戶往來 4. 公司人事成本低、行政操作成本低 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無形成本難以控制（電話費） 2. 顧客旅遊意願容易受景氣影響 3. 旅遊套裝行程有時效性問題 4. 沒有屬於自家之領隊人員
O 機會	T 威脅
<ol style="list-style-type: none"> 1. 政府政策開放，免簽證地區增加，往來遊客也跟著增加 2. 網路發達，所提供之商機無限 3. 形成一次購成的需求（機票、機位、行程、飯店等等） 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 消費者需求改變快。 2. 受國際事件及天然災害影響大 3. 經濟的低迷 4. 來自同業的削價競爭 5. 網路發達，自行購票、訂飯店的人越來越多 6. 國際局勢不穩定

針對以上「保嘉旅行社之 SWOT 分析」的結果，在此做更進一步的陳述以及建議：

公司內部「優勢」：

由於公司的規模小，在市場上的應變速度相對較快；且人事及行政上也會因公司的規模小而降低成本，節省成本。

而公司本身就有固定的顧客往來，在行程安排上有一定的了解，也較容易配合顧客的要求，而增加服務性質的豐富及多樣化，這些與其他旅行業不同的優勢若能夠繼續保持下去，將會為公司帶來在職場中更多的競爭力。

公司內部「劣勢」：

由於每天都要接洽許多的顧客，所以電話的連絡是必要的，但是在成本上卻是難以控制的，所以形成了一種無形的成本；然而沒有屬於自家的領隊人員，有時候可能會造成無法滿足顧客需求，而造成顧客的流失；雖然有旅遊套裝的行程安排，但是很容易受季節的變化以及景氣的影響，形成了對公司的內部的劣勢。

然而電話費無法控制，便可以使用網路電話（skype），利用網路的連結，便能夠免費的和顧客通上電話，並且有效的聯繫顧客的需求；然而沒有自家的領隊人員，則是可以招聘擁有證照資格的人來帶領顧客，或是與同業合作，一起安排行程、安排領隊帶領顧客到他們所需的地方，並且輔佐顧客；而在旅遊行程上的問題，則是可以因為季節的變換，而建議顧客到適合當季旅程，以免造成顧客的不便。

公司外部「機會」：

近年來政府政策開放，在歐美地區及很多國家都簽訂了免簽證，只要持有有效期限之內的護照即可透過基本的申請手續，便可去那些國家遊玩，非常的方便；而網路發達造就了許多人在家裡就可以和旅行社作接洽，旅行社也可以靠著網路就能夠幫顧客辦理出國所需的機票、機位、飯店等等，是旅行社在可以好好把握的重要機會。

公司外部「威脅」：

現代社會有許多人喜歡出國遊玩，而不同的旅行社所安排不同的行程，消費者會做比較，進而改變許多不同於以往

的需求，而同業之間則會用許多不同的優惠方案來吸引顧客，造成同業之間競爭；然而現在的國際情勢時好時壞，以及天然災害所帶來的影響，也造成了許多旅行業者在行程安排上的一大威脅。

然而在許多同業以及網路發達所造成的威脅之下，可以選擇和旅館或機場合作，做與其他旅行不同的優惠方案，來吸引更多的顧客；然而國際情勢所造成的紅色警戒區還是要有效的使顧客不要冒著生命危險去旅遊，鼓勵去其他文化相似國家去旅遊，或是等到該區不再受威脅時再去。

第二節 心得與建議

雖然這一次的實習時間並不長，但是卻讓這個暑假充滿了回憶，學習到很多平常時不會知道的事情，也知道一個組織形成真的不是一件簡單的事情。共同相處的同事們人都很親切，每天到公司時一定會和大家說聲早安，讓大家都充滿了精力，開始迎接每一天所帶來的新的挑戰。

實習期間學習到很多新的對待人、事、物的方式，像是在填寫護照申請書的時候學到了很多平常所不會去注意到的專業知識；以及接聽電話時要先和對方說：「保嘉旅行社您好！」這樣不但增添許多的親和力；在接待客戶時要親切有禮貌的詢問對方的問題，並且簡潔有力的回覆對方的疑問，這樣不但能添增顧客滿意度，也能讓對方知道我們是充滿熱情與活力的一個團體。

在旅行社之 SWOT 分析中發現到，目前線上的旅行社有很多間，每一間都會有他們的優缺點，而服務的性質也有所不同，但是大家仍然有共同的威脅，像是當局的經濟狀況、社會的動盪，以及天然災害所帶來的影響，是大家要共同去面對的一大問題。

然而保嘉旅行社在旅行業中算是比較小型的公司，他們擁有與其他公司不同的優勢，在同業中保有一定的競爭力；而現代社會所帶來的機會，則是需要他們去好好把握的，這樣才能夠讓公司能夠永續的經營下去。但是在劣勢上則要能夠有效的去解決它，並且讓公司能夠有效經營；在威脅上能夠有效的去面對並且排解它，則會讓公司永續經營，並且得到顧客的肯定。

第三章 總結

在實習的這段期間發現，現在顧客對於自己的旅遊行程以及品質都比從前的需求還要高，而每一間旅行社都有他們可以繼續保持下去的優點，以及需要去改進的缺點，這些也都成為消費者對於旅行社做選擇的重要原因之一。

在實習期間也學會了很多待人處事的道理，以及筆者想在職場中學習有關於秘書實務行政事務上相關的工作內容，讓我知道如何有效率的去滿足顧客的需求，以及針對顧客的要求的去做處理。

實習雖然只有短暫的兩個月，也只有擔任行政人員負責辦理護照所需要的一些事務，但是也了解到「顧客至上」的道理，發現現在的消費者不但會依旅行社所安排的行程以及服務的性質去做消費的選擇，也會依個人的想法去做行程的取捨以及更改，若旅行社無法滿足顧客的要求，顧客便會去尋找其他的旅行業者來滿足他們的需求。

在學校所學習的知識只有書面上一昧的講解，並沒有透過實務的經驗以及實際的了解，讓我們無法理解到如果真的遇到問題時應該要如何去面對；而在實習期間所學習到的專業知識雖然不多，但是卻能夠讓我們學習到一些實務的經驗，像是如何去面對顧客、如何去滿足顧客的需求，這些都能夠了解到自己需要去補足、加強的部分，並且學以致用讓自己更加的進步…這次的實習也讓筆者學到了很多不同於學校這些籠統的東西，而有這次的經驗，進一步的去親近職場、了解職場，以利於往後能夠迅速適應職場、並且融入職場。

引用文獻

莊立育 2003 我國旅行業宗教觀光遊程設計之研究-以以色列朝聖團為例- 南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文

莊鳴涓、張雅慧 2006 休閒事業管理學系-休閒產業 雄獅旅行社

奇摩知識家 旅遊規劃師-小岳 2008

<http://tw.knowledge.yahoo.com/question/question?qid=1508050410309>