

100 年一般旅館中階經理人教育訓練

休閒旅遊行程規劃實務

指導單位：交通部觀光局

執行單位：中華民國全國工業總會

講 師：范智明

100.12.06

上完這堂課，你應該能：

- 1.瞭解旅遊及旅遊行程規劃之重要性。
- 2.瞭解如何在現行法規下，以旅館從業人員的身份規劃旅遊行程。
- 3.掌握規劃原則與整合相關資源，規劃適合個人與企業的遊程。
- 4.在旅遊行程規劃中增加個人、家庭與企業之附加價值。
- 5.向旅客呈現遊程之精彩性與吸引力。

一、規劃設計休閒旅遊行程的重要性、方法

(一) 重要性

旅遊行程（以下簡稱遊程）規劃是為旅行所準備的預先計畫，它可以為複雜的旅遊行為帶來清楚的目的、方向與細節。

一頭西班牙鬥牛場中的牛，如果想要逃出競技場，卻沒有預先的逃脫計畫與路線，想必在猶豫間，很快便會被鬥牛士逮了回來。更慘的一種情形是：牛隻在逃脫時，被鬥牛士手中的紅布蒙住了眼睛。結果牠不但沒能逃出競技場，救自己一條命。反而因為蒙眼瞎撞而碰得滿頭包，浪費逃脫時間，甚至失血過多而亡。

遊程規劃的重要性，就有點像幫牛隻規劃逃生路線一樣。雖然就算沒有遊程規劃，我們的客人也不致發生像牛隻一般的悲慘結局。但是如果有了旅館人員量身打造的遊程計畫，客人卻更有可能在他僅有的時間內，擁有最完美的旅遊體驗！

好的遊程規劃不僅能排除旅遊過程中的意外風險與時間耽擱，更能使顧客獲得愉快的旅遊經驗，恢復精神、修養身心、深化家庭情感，甚至能建立企業文化（團體旅客）。當這些都達到時，顧客的滿意與感謝，最終都會回到當初替他規劃遊程的人：你及你的旅館。

(二) 方法

1.見賢思齊法：又稱為「有樣學樣法」，可從交通部觀光局、縣級主管機關（例如：宜蘭縣工商旅遊處、花蓮縣觀光暨公共事務處）、旅行社、雜誌、報刊、網路（例如：背包客棧、旅遊玩家部落格）、電視旅遊節目、影片等管道獲得「參考範例」，唯須注意著作權法規。

2.飽讀詩書法：藉從業人員豐富的知識資料庫，信手拈來。可從書籍、報章雜誌、電視節目（新聞性、知識性）、電影（例如：賽德克巴萊電影中，中年

莫那魯道的故鄉在宜蘭縣南澳鄉金岳村、莫那魯道大兒子達多的故鄉在花蓮縣秀林鄉等）、歷史文獻（例如：太魯閣族與賽德克族的關係）、科學知識中獲得，並將其轉化為遊程規劃。

- 3.觀察趨勢法：瞭解現在流行的趨勢，作為規劃參考。可上臉書、背包客棧、PTT 等瞭解流行趨勢。參加各種旅遊展更是最佳管道，例如臺北國際旅展。
- 4.集思廣益法：由旅館內相關部門人員，針對旅館、顧客及在地特色，進行腦力激盪的「產品研發」會議，共同想出遊程。
附註：腦力激盪的原則。

5.市場調查法：針對顧客或潛在顧客群，調查其需求，作為規劃行程參考。

6.Discovery 法：由旅館派出專業研發人員，自行探索、「踩線」（熟悉旅遊），以研發新路線，並確保其可行性。

7.互通有無法：和旅館同業進行諮詢。

二、休閒旅遊行程規劃設計的原則

(一) 安全至上與風險管理：很好玩但很危險，以及好玩性稍弱但很安全，如何取捨？風險管理與危機處理計畫為何？

(二) 遵守法規：勿僭越法規。例如：某便利商店的「申辦臺胞證加簽」事件。

請瞭解：著作權法、發展觀光條例、旅行業管理規則、導遊人員管理規則、旅館業管理規則，以及山林、水域、原住民地區相關法規。

(三) 瞭解顧客需求：顧客的需求除非違法，沒有好與壞，不要越俎代庖。

喜歡行程點多就給他走馬看花，喜歡行程點少就給他深度旅遊，或針對喜好，給他美食導向、生態導向、文化導向，或排列組合後的遊程。

(四) 瞭解遊程的特性並解決問題：遊程具有服務的四大特性，因此而衍生的問題，要能預先解決。

(五) 可行性：規劃遊程時，應該要考量費用、時間、路線、承載量、供需平衡等條件，避免「打高空」的情形。

(六) 其他原則。

三、休閒旅遊行程規劃設計之資源整合

- (一) 旅遊時牽涉的因素有哪些？
- (二) 結合遊程規劃的步驟，善用各項資源
- (三) 善用公家資源
- (四) 跨部門資源整合問題

四、休閒旅遊行程規劃案例與討論

(一) 案例討論：

- 1.花蓮某飯店的「尋寶臺灣玉」。
- 2.探索溼地與製焙麵包。
- 3.原住民文化探索遊程。
- 4.水上活動遊程。
- 5.走馬看花遊程。
- 6.鄉村田園遊程
- 7.範例：運動旅遊、溫泉旅遊

(二) 實務展現：請以 4-6 人為一小組，針對題目討論並現場展現。

- 1.來電答詢：顧客打電話來詢問旅館有無建議行程，請即席進行 60 秒回答。
- 2.簡要解說：旅館附近某一景點，請進行 90 秒的簡要介紹。
- 3.遊程規劃大賽：請以小組為單位，運用腦力激盪原則，針對旅館所在地，
規劃一個遊程並即席報告（可用 ppt 簡報，每組 4-6 分鐘，視組別而定）。

評分標準如下（暫訂）

評選項目	評分內容	配分比重
遊程主題	是否符合主題（現場公布）	20%
遊程設計之完整性與可行性	遊程是否考慮各項條件、是否符合親子同樂之目的、經費編列是否合理、交通動線是否順暢	20%
遊程設計之創意性	是否結合當地特色民俗文化、節慶、特產、自然生態、流行趨勢與話題等； 能否開發新熱門景點	10%
遊程設計之競爭性	遊程是否具備市場優勢、有無獨特性、是否能吸引大眾購買	10%
遊程設計之報告	團隊合作之展現、簡報說明流暢度、行銷策略	40%

五、問題討論

共勉之：

當個熟知顧客需求與服務品質

為東部旅遊及企業價值 善盡心力的觀光大使

范智明 臺北海洋技術學院 海洋運動休閒系 助理教授

經歷： 臺灣觀光學院休閒管理系、旅遊管理系

外語領隊、外語導遊、旅行業經理人證照

電子信箱：hanhan974@yahoo.com.tw 電話：0936-215133