

類 科：觀光行政

科 目：旅運經營學概要

考試時間：1小時30分

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

一、請說明旅行社之性質與功能。(25分)

二、試說明旅行社應如何防範經營管理上之危機。(25分)

三、請說明何謂國外旅遊警示？又現行警示分級中，(一)灰色警示(二)黃色警示(三)橙色警示(四)紅色警示所代表之意涵為何？(25分)

四、請說明旅行社應如何處理顧客抱怨或服務補救之作法。(25分)