

关键因素之忽略：

司机 / 团体旅游领队风险 / 意外

- 台湾与大陆之观点

台湾师范大学餐旅管理研究所 王国钦

上海杉达大学旅游管理系 张懿玮

中国文化大学国际企业学系 詹悉珍

台湾师范大学餐旅管理研究所 李语蓁

本研究作者基本信息

台湾

王国钦

- 台湾师范大学餐旅管理研究所 教授
- E-mail: gordonwang@ntnu.edu.tw
- 手机：0926-236-536

詹悉珍

- 中国文化大学国际企业管理研究所 博士班
- E-mail: cd629@hotmail.com
- 手机：0912-291-019

李语蓁

- 台湾师范大学餐旅管理研究所 硕士班
- E-mail: hiki90808@hotmail.com
- 手机：0919-989-641

中国大陆

张懿玮

- 上海杉达大学 讲师
- E-mail: lustinious@gmail.com
- 手机：13916227908

Introduction

- 过往文献上关于境外团体旅游研究主要由领队以及旅客角度切入，但影响旅游安全的司机／领队两者之互动关系，在既有理论上之探讨被严重忽略。

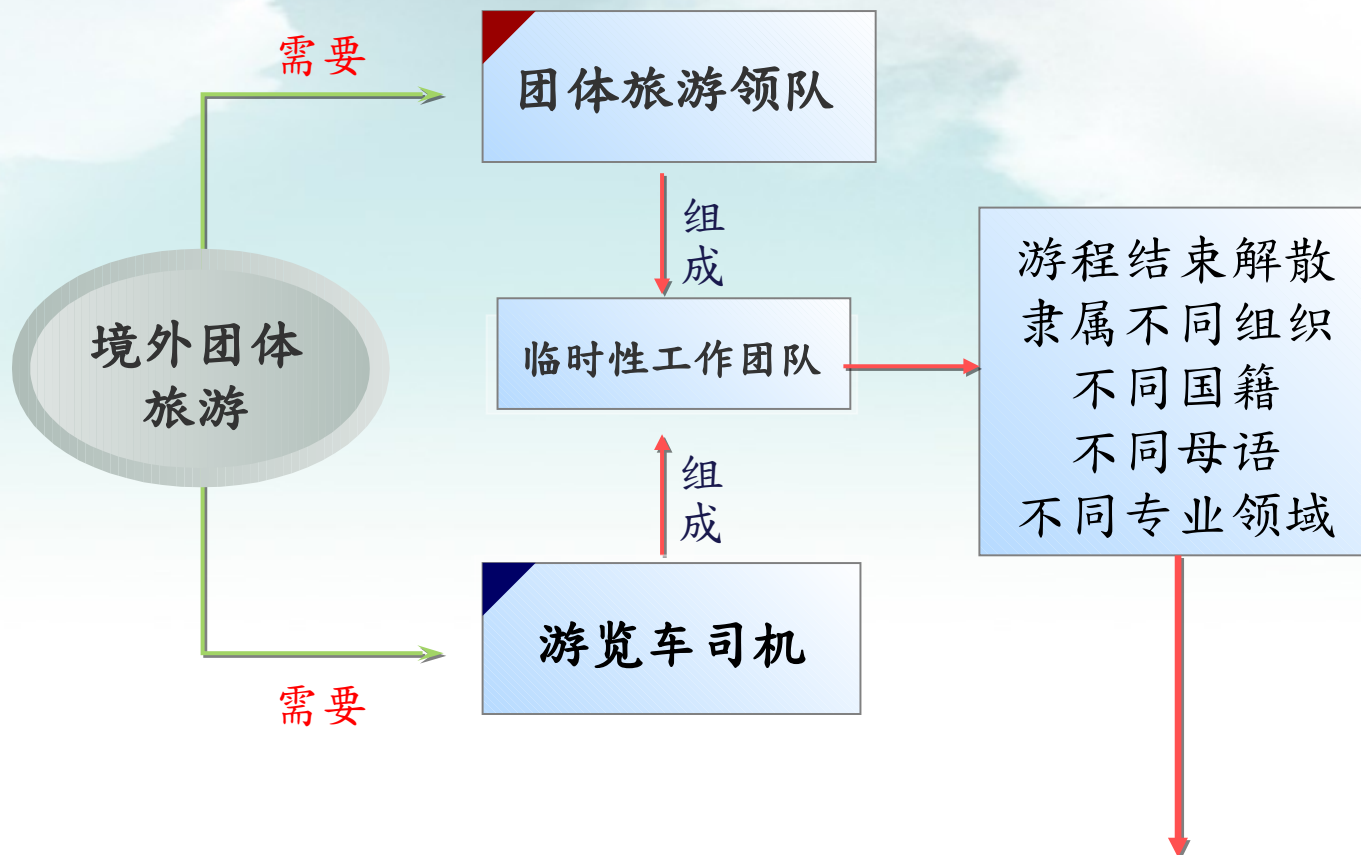
司机与领队所组成的团队特性

两人团队
临时组成
不同背景

本研究欲探讨之处

团队信任
团队冲突
风险的探讨

先前理论对团队的研究探讨



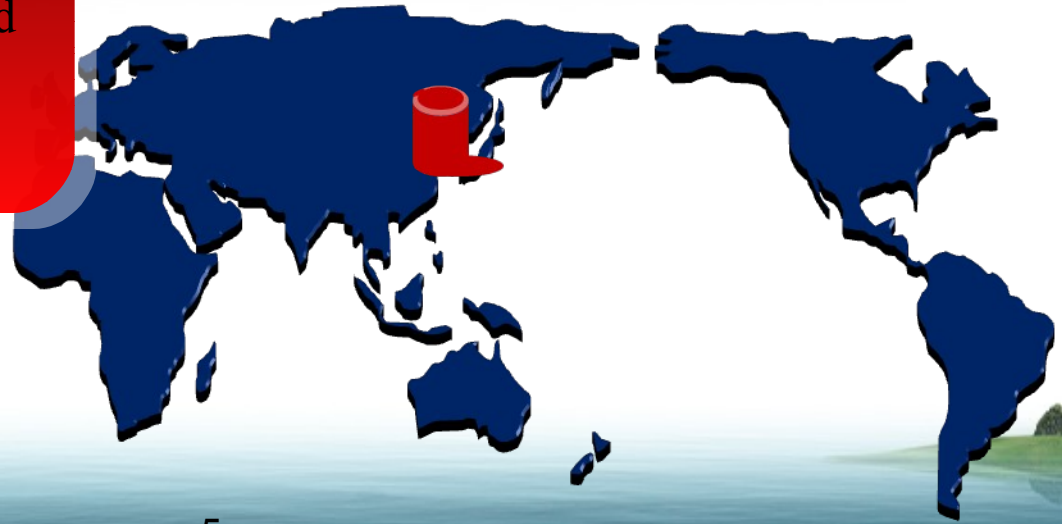
两者在共同任务执行上易产生认知上差异，进而导致冲突产生 (Capozzoli, 1995; Sockalingam and Doswell, 1999)，彼此信任度降低、服务质量下降、乃至旅游风险 / 意外产生。

因区域经济增长、所得增加，亚洲国家海外旅游市场呈现大幅的成长。

亚洲地区以团体套装旅游为主要海外旅游形式之国家：

- 台湾
- 日本
- 韩国
- 中国大陆

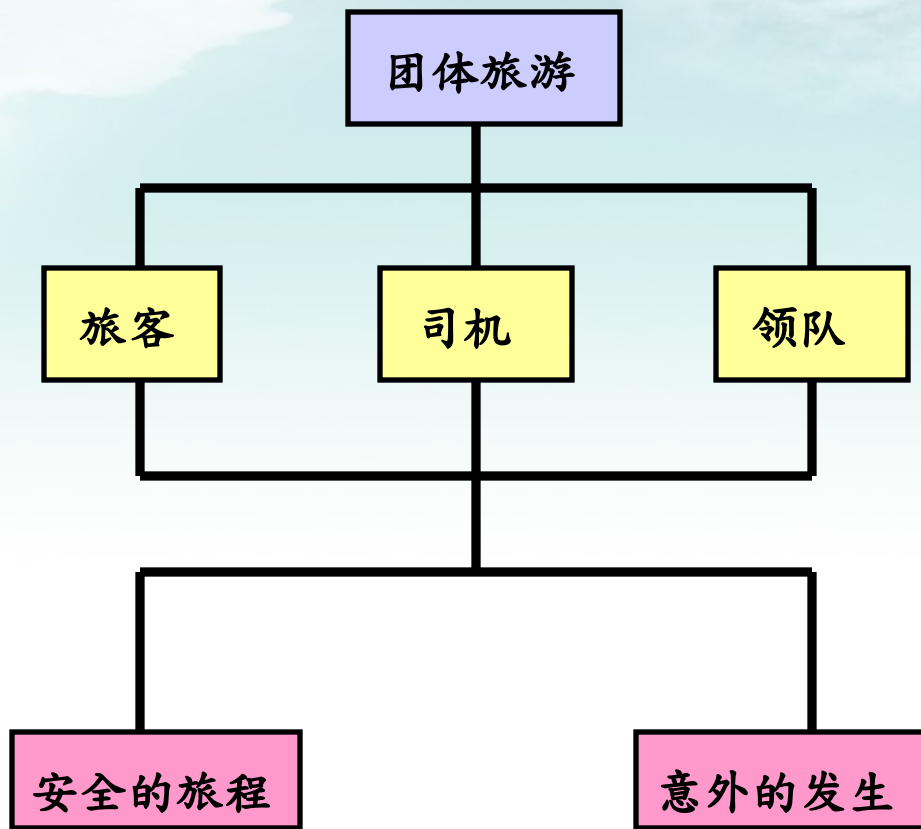
(Prideaux, 1998; Yamamoto and Gill, 1999; March, 2000; Wang, Hsieh, Yeh, and Tsai, 2004)



司机的肇因问题是领队所面临重要风险之一，其中又属车祸意外队领队伤害最严重 (Wang, Chen, Chou, and Chung, 2003)。

- 廉价旅行需求增加，进入游览车产业规定松绑。
 - 新进入业者剧增 (Evans, Plsane, and Carere, 1987)。
- 驾驶时间与游览车司机撞车频率之间有显著相关。
 - 延长驾车时间是一种典型压力任务 (Raggatt, 1991)。
- 行程景点之丰富度成为游程设计的主要考虑。
 - 司机开车超过 12 小时之后，意外事故风险倍增 (Hamblin, 1987)。

游览车的意外事故



台湾



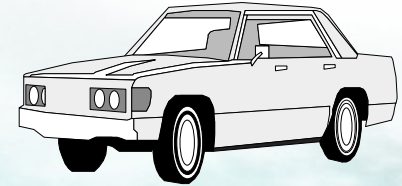
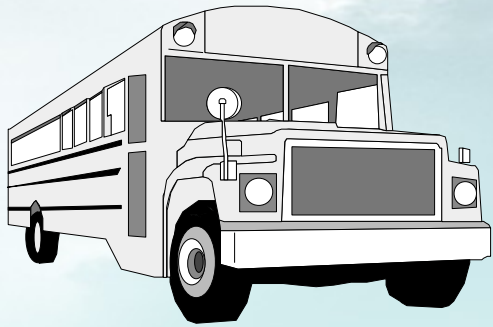
中国



… 台湾日本旅行团，在北海道传出翻游览车意外，车上5名台湾游客，4个大人、1个小孩受到轻伤。参加破冰船的旅行团，今天(26日)上午出发前往岸边搭船时，碰上公路遇雪结冰，加上前方紧急煞车，才发生打滑侧翻的意外… 5天4夜日本海上赏冰团，遇上北海道大雪季节，道路结冰，加上前方紧急煞车，导致游览车打滑翻车。

(引述自 TVBS 网络新闻 /Jan,2011)

http://www.tvbs.com.tw/NEWS/NEWS_LIST.asp?no=chen198720110126101536



... 一团来自辽宁省大连的观光客，日前在游毕阿里山下山途中，不幸发生翻车事件，造成 5 名大陆游客死亡

、 15 人轻重伤的惨剧。这是台湾政府开放第二、三类大陆人士来台观光以来，首次发生的不幸事件，对于即将开放的第一类大陆人士来台观光政策，恐会造成冲击…

(引述自中国时报 /Oct, 2006)

Research Problem

- ✓ Quiroga (1990) 与 Schmidt (1979) 指出，**领队的表现可以决定该次旅游的好坏**，其角色与功能对团员而言更是不可或缺。
- ✓ 和 **Coach (游览车司机)** 有关之研究在 Wang, Hsieh, Chou, and Lin (2007) 研究结果中可发现：“safe of coach is reliable” 是游客所重视之因素。
- ✓ Tsaur, Tzeng, and Wang (1997) 团体旅游风险研究中发现“**Transportation**”构面下，“**safety of driving**” and “**safety of transportation**” 是最重要之两个准则。

由文献可知，决定一个旅游是成功或失败，除了领队外，影响旅游安全至剧的司机亦是值得探究之重要议题！

文献上针对团体旅游司机的探讨付之阙如…

Wang, Jao, Chan, and Chung (2010) 有关领队风险的研究中，明确指出司机与领队关系之重要性，其研究结果亦显示司机是造成领队风险重要因素之一。

本篇研究希望从风险／意外的观点，探讨司机／领队两者在团体旅游过程中的认知互动关系，对于影响整个游程的程度。

过往探讨团队冲突的对象多为「软件开发团队」(Gobeli, Koenig, and Bechinger, 1998)、「管理团队」(Janssen and Veenstra, 1999)、「护士」(Cox, 2003)...等，其团队特性为：

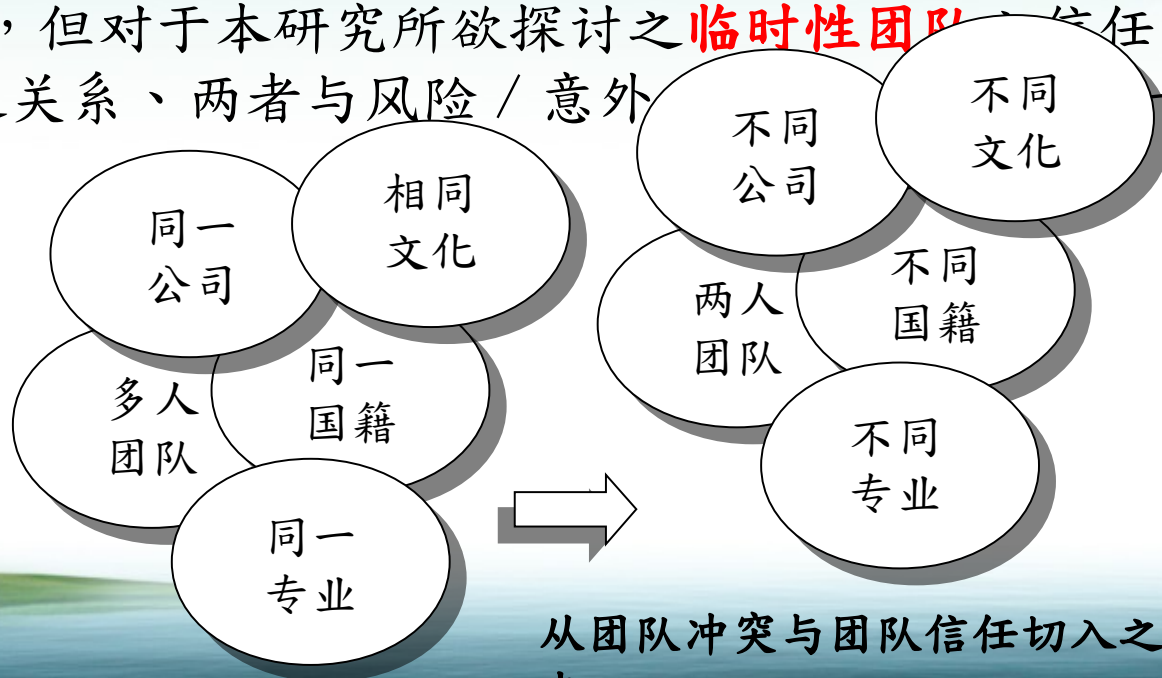


➤ 多数团队冲突之研究主要与绩效 (performance) 及满意度 (satisfaction)

进行连结 (Jehn and Mannix, 2001; Peterson and Behar, 2003; Cox, 2003), 对

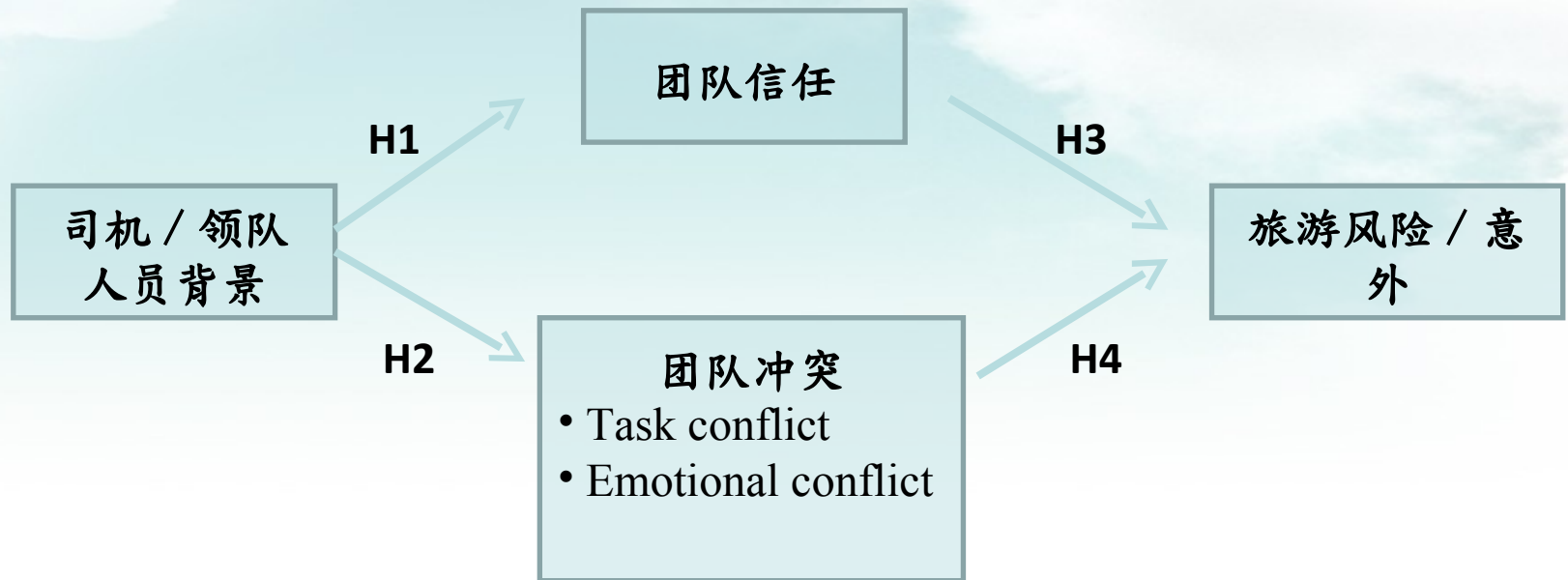
于**团队冲突与风险 / 意外**相关研究之缺乏, 亦是本研究问题切入点之一。

➤ 献上关于信任与冲突之关系已有多位学者着墨 (Peterson and Behfar, 2003; Kelman, 2005; Panteli and Sockalingam, 2005; Panteli and Sockalingam, 2005), 但对于本研究所欲探讨之**临时性团队**、信任内涵、信任与冲突之关系、两者与**风险 / 意外**研究问题点。



从团队冲突与团队信任切入之理论贡献点

本研究之架构图



H1 : 司机/领队人员背景对团队信任会有显著性影响。

H2 : 司机/领队人员背景对团队冲突会有显著性影响。

H3 : 团队信任对旅游风险/意外会有显著性影响。

H4 : 团队冲突对旅游风险/意外会有显著性影响。

Research Purpose

- 透过专家访谈以及次级数据搜集方式，建立台湾与中国的团体旅游出团模式与现况调查。
- 以定量方法调查台湾和中国境外团体旅游司机／领队在团队冲突、团队信任与风险／意外之服务差异认知，并藉由研究结果进一步建立理论模式。
- 在实务上，希冀能提供旅游经理人在团体旅游风险／意外管控设计讯息，藉由更清楚之团队互动及服务规范，降低风险／意外事件。

Methodology

➤ 抽样方法

使用配对抽样法，同时从领队与司机的角度探讨团队冲突、信任及风险／意外。

➤ 资料收集

专家效度：拟选取台湾与大陆资深领队与司机，建立境外团体旅游出团模式，此一模式可成为后续问卷调查之重要参考。

➤ 问卷问项

- 第一部分问项：团队冲突
- 第二部分问项：团队信任
- 第三部分问项：受测者基本数据

Methodology

▶ 预计发放问卷数量

台湾部分：领队 250 份、司机 250 份，计 500 份问卷。

中国部分：领队 250 份、司机 250 份，计 500 份问卷。

▶ 专家效度

在正式量化问卷发放之前，邀请 8-10 位资深领队与司机审核问卷题项，任何一个题目，只要有一半以上受访者认为题目没有意义、无法符合测量的内容或语意叙述不清楚，则予以删除或修改；另若一半以上受访者在访谈中认为应该新增的项目则予以增加题项。

▶ 抽样范围与样本条件

由中国合作研究对象选取 5-10 间旅行社，由该数间旅行社协助选取资深且具备合格执照之领队、配合之游览车司机做为问卷发放对象。



感谢您的聆听

关键因素之忽略：

司机 / 团体旅游领队风险 / 意外

- 台湾与大陆之观点

台湾师范大学餐旅管理研究所 王国钦

上海杉达大学旅游管理系 张懿玮

中国文化大学国际企业学系 詹悉珍

台湾师范大学餐旅管理研究所 李语蓁