

國立勤益科技大學通識教育學院

111 學年度 2 學期 教學大綱

部別	<input checked="" type="checkbox"/> 日間部 <input type="checkbox"/> 進修推廣部 <input type="checkbox"/> 進修學院/專校	學制	<input checked="" type="checkbox"/> 四技 <input type="checkbox"/> 二技 <input type="checkbox"/> 二專
授課教師	步國財	教師學歷	博士
教師經歷	國立勤益科大體育室主任兼休閒運動管理系主任。 明道大學體育室主任兼休閒保健系主任。 具交通部觀光局核發領隊執業證，從事領隊工作近三十年。於勤益、明道、南開開設觀光領域課程多年。 勞動部計畫案自 2012-2104 擔任授課教師。 勞動部計畫案 2016：1. 鹿港小鎮 You-Bike 深度旅遊導覽實務班。2. 英語旅遊導覽人員培訓班。上列二項為計畫主持人並授課。	教師級職	副教授
科目名稱(中)	觀光領隊導遊	必/選修	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 選修
科目名稱(英)	Tour Leader & Tour Guide.		
開課單位	<input type="checkbox"/> 基礎通識教育中心 <input checked="" type="checkbox"/> 博雅通識教育中心	學分/學時數	2/2
優質課程類別	<input type="checkbox"/> 一般課程、 <input type="checkbox"/> 智慧財產權、 <input checked="" type="checkbox"/> 內涵式服務學習課程、 <input type="checkbox"/> 性別平等、 <input type="checkbox"/> 綠色課程 <input type="checkbox"/> 創新、創意課程、 <input checked="" type="checkbox"/> 工作（職場）倫理課程、 <input type="checkbox"/> 工具機技術研發 創新、創意課程定義：課程目標為「激發學生獨特的想像與創意思考，透過企劃與執行以創新模式解決實際問題。」		
科目與通識核心能力關聯	<input checked="" type="checkbox"/> 知識統整能力 <u>40</u> % <input checked="" type="checkbox"/> 創意思維能力 <u>20</u> % <input checked="" type="checkbox"/> 溝通表達能力 <u>20</u> % <input type="checkbox"/> 美感鑑賞能力 _____ % <input type="checkbox"/> 邏輯推理能力 _____ % <input type="checkbox"/> 法治思辨能力 _____ % <input checked="" type="checkbox"/> 博通宏觀能力 <u>20</u> % <input type="checkbox"/> 倫理關懷能力 _____ % (核心能力定義請參見附件一，請選擇 2~3 項相關程度較高之核心能力)		
科目屬性	<input type="checkbox"/> 核心課程 <input checked="" type="checkbox"/> 跨域性課程 <input checked="" type="checkbox"/> 生活性課程 <input type="checkbox"/> 學術性課程 <input checked="" type="checkbox"/> 通論性課程 <input type="checkbox"/> 經典性課程 (屬性定義請參見附件二，可複選)		
教科書	觀光領隊與導遊 黃榮鵬 編著 2017 年 4 月 華立圖書出版。		
參考書目	領隊導遊實務 楊明青等 合編 2017 年 10 月 華立圖書出版。 航空客運與票務 張瑞奇 編著 2012 年 7 月 揚智出版		
教學目標	(一)、瞭解帶團人員與觀光業、旅行業之相互關係。 (二)、具備帶團人員應有之基本與專業要件如:專業知識、服務態度。 (三)、熟悉帶團人員帶團前、中、後之工作內容與流程。 (四)、學習帶團人員之帶團操作技巧。 (五)、航空票務業務之認知。 (六)、加強對世界各地旅遊資源之瞭解。		
評量方式	一. 成績評量方式為綜合式，以上課參與度、期中書面報告、期末分組報告為依據， 評分方式如下： 1. 出席率及上課互動 30%		

	2. 期中書面報告 30% 3. 期末分組報告 35% 4. 相關領域證照 5%
內容綱要	本課程期望教授如何成為一位稱職的領隊與導遊人員，課程內容包含三大部份，第一部份為基礎的「觀光業、旅行業與領隊導遊概述」、「領隊人員」及「導遊人員」的帶團工作流程、「領隊導遊帶團技巧」。第二部份為航空客運與票務的認知，對旅遊專業人員而言，票務這一門知識目前已有逐漸普遍化的趨勢，為了提升服務品質，旅遊專業人員必須更專業化、效率化、市場化、客製化。第三部分為加強同學對世界各地人文風土及旅遊資源的瞭解。
教學方式	利用 PPT 講解，輔以實務聚焦、實務案例、個案舉隅說明。
創新教學活動設計	(若有的話，請敘述本科目融入那些創新的教學活動設計)

科目進度與內容

(勿只填寫單元名稱，請簡述內容)

週次	教學內容	備註 (課程活動與作業)
1	觀光業概述： 一. 休閒(Leisure)、遊憩(Recreation)、觀光(Tourism)三大領域的定義。 二. 旅行業的定義、業務範圍。	
2	領隊與導遊的概述： 一. 認識領隊人員與導遊人員、領隊人員的分類依實務、領團、國外職務區分 二. 領隊導遊與觀光業：領隊導遊在觀光事業中的地位。	
3	應具備的要件：個人條件、服務的重點工作。	
4	工作流程-出國前：接團準備、公司業務、出國證件、個人隨身物品，其他重點工作。	
5	工作流程-帶團中：國內出境手續、機場集合、出境作業、旅途中轉機、回國入境流程。	
6	工作流程-返國後：帳單整理與申報、行程內容書填寫包含餐廳用餐，使用之飯店房間，額外支出項目等。	
7	工作流程：接團前、帶團中、帶團後，領隊業務範圍為境外(Outbound)導遊業務範圍為境內(Inbound)，業務相互重疊之關係及分工。	
8	帶團的操作技巧：完成盡善盡美的旅遊必須是「知性」與「感性」兼備。知性是靠導遊精彩的解說與導覽感性是仰賴領隊的帶團技巧與服務。	

9	服務內涵:服務是滿足消費者需求的方式和過程，內涵是一種內化的智慧。	期中書面心得報告(內容可含教學方式之建議)
10	航空客運與票務一.空運概論:(一)航空概論(二)航空組織與航空運輸之認識(三)空中交通的演進。	
11	航空客運與票務二.航空客運業務:(一)航空市場(二)航空責任保險與飛安事故(三)營運成本與銷售(四)當前航空業市場生態分析。	
12	航空客運與票務三.航空票務:(一)時差與時間的換算(二)機票內容及使用須知(三)機票價格(四)電腦訂位系統相關內容與認識。	
13	世界旅遊資源介紹(以各洲之地形、氣候、產業、人文及各地旅遊資源)一.美洲篇:美國線、加拿大線。	
14	大洋洲篇:澳洲線、紐西蘭線。	
15	歐洲篇:東、南、西、北、中歐各國旅遊線簡介。	
16	亞洲篇:東北亞線、東南亞線、俄羅斯及中國大陸線簡介。	
17	台灣本島旅遊資源概述。	
18	分組報告:國內外四至七日旅遊行程設計或國內以縣市為單元景點解說(採Q&A方式進行)。	分組報告每組以十分鐘為原則(含Q&A)

請遵守智慧財產權觀念，不得非法影印