

■課程大綱【 尊重智慧財產權，請使用合法教科書，不得非法影印！】

部別 Department	四技日間部 4-year Bachelor	開課代碼 Course Code	W027
科目名稱 Course Name	通識社會科學領域（觀光領隊導遊） Tour Leader & Tour Guide	學分數 Credit	2.0
必/選修 Required/Elective	必修 Required	開課單位 Course Department	博雅通識教育中心 Liberal Education Center
開課學期 Sememster	2	全程外語授課 Foreign language tecahing entirely	否(N)
先修課程 Prerequistites			
優質課程類別 Course attributes	內涵式服務學習課程 工作（ 職場 ）倫理課程 Service Learning Career Ethics		
課程與校核心能力關聯 Core competence	表達溝通能力 創意創新能力 關懷服務能力 思考推理能力 Communication and Presentation Skill Innovation Skill Community Care and Service Skill Thinking and Reasoning Skill		
課程與系核心能力關聯 Department core competence	博通宏觀能力（ 20 % ） 創意思維能力（ 20 % ） 溝通表達能力（ 20 % ） 知識統整能力（ 40 % ）		

教科書 Textbook**參考書目 Other References**

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

評量方式 Evaluation

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%

課程目標 Course objectives

（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
票務業務之認知。（六）、加強對世界各地旅遊資源之瞭解。

內容綱要 Course Outline

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
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

備註 Note**教學進度 Course schedule**

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

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。
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)。

請遵守智慧財產權觀念，不得非法影印

附件一 核心能力定義

核心能力	定義與說明
A. 知識統整能力	學生能在各種知識與文化脈絡中，尋得恆久不變的價值觀，並將此價值觀融入其生活，進而認識、欣賞、尊重與珍惜生命的意義。
A. 創意思維能力	學生能認知各知識領域與多元文化間的差異處與鏈結點，進而具備跨領域思維與評判能力，使其能在固有的架構中，呈現嶄新的創造力。
A. 溝通表達能力	學生能釐清自我思想，並藉由正確且清楚的語文表達理念，以建立與他人良好的溝通。
A. 美感鑑賞能力	學生能認知、接收並傳達多元藝術美感，具備敏銳的鑑賞能力，並運用在不同領域的統整中。
A. 邏輯推理能力	學生能依據自身認知和客觀事實，運用邏輯分析與量化推理，進行反思與論證，進而做出合理判斷。

A. 法治思辨能力	學生能正確認知人權、民主、與法治之互動關聯，進行獨立思辨與論辯且基於人本關懷精神，以確立其自身與社會群體之關係。
A. 博通宏觀能力	學生能以基礎知識為本，培養前瞻性的觀點並開拓宏博的視野，以建立整全之人生觀。
A. 倫理關懷能力	學生能認知自身與所處環境的關係，並進而願意以己身之力與專業知識參與社會與環境的改造，提升正向能量。

自編教材 Self-compiled textbook

使用自編教材。

符合智財規範 Compliance with Intellectual property

已符合智財規範。