

國立勤益科技大學通識教育學院

113 學年度 1 學期 教學大綱

部別	<input checked="" type="checkbox"/> 日間部 <input type="checkbox"/> 進修部 <input type="checkbox"/> 推廣部	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	菲律賓國家師範學院教育博士
教師經歷	勤益科大副教授 明道大學副教授	教師級職	副教授
科目名稱(中)	觀光領隊導遊		
科目名稱(英)			
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
領域	<input type="checkbox"/> 人文藝術 <input checked="" type="checkbox"/> 社會科學 <input type="checkbox"/> 自然科技		
優質課程類別	<input checked="" type="checkbox"/> 一般課程、 <input type="checkbox"/> 智慧財產權、 <input type="checkbox"/> 內涵式服務學習課程、 <input checked="" type="checkbox"/> 性別平等、 <input type="checkbox"/> 綠色課程 <input type="checkbox"/> 創新、創意課程、 <input type="checkbox"/> 工作(職場)倫理課程、 <input type="checkbox"/> 工具機技術研發		
科目與通識核心能力關聯	<input checked="" type="checkbox"/> 知識統整能力 25 % <input type="checkbox"/> 創意思維能力 ____ % <input checked="" type="checkbox"/> 溝通表達能力 25 % <input type="checkbox"/> 美感鑑賞能力 ____ % <input checked="" type="checkbox"/> 邏輯推理能力 25 % <input type="checkbox"/> 法治思辨能力 ____ % <input checked="" type="checkbox"/> 博通宏觀能力 25 % <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"/> 跨領域課程(須符合附件二定義，並請勾選下一欄) <input checked="" type="checkbox"/> 生活性課程 <input type="checkbox"/> 學術性課程 <input type="checkbox"/> 通論性課程 <input checked="" type="checkbox"/> 經典性課程		
跨領域課程	<input type="checkbox"/> 人文藝術領域：(請填寫所跨之本領域之學科及百分比) <input type="checkbox"/> 社會科學領域：(請填寫所跨之本領域之學科及百分比) <input type="checkbox"/> 自然科技領域：(請填寫所跨之本領域之學科及百分比)		
教科書			
參考書目			
教學目標	教授如何成為一位稱職的領隊與導遊人員		
評量方式	量化：出席(25%) 作業(10%) 期中考(30%) 期末考(35%)		
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	(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。
創新教學活動設計	無

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。		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域
2	領隊與導遊的概述： 一.認識領導遊與隊人員與導觀光業:領隊導遊在觀光事業中的地位。遊人員、領隊人員的分類依實務、領團、國外職務區分		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域
3	應具備的要件:個人條件、服務的重點工作。		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域
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。		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域
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。		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域
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。		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域
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。		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域

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。		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域
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。		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域
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。		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域
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。		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域
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。		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域
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。		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域
14	大洋洲篇:澳洲線、紐西蘭線。		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域
15	歐洲篇:東、南、西、北、中歐各國旅遊線簡介。		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域
16	亞洲篇:東北亞線、東南亞線、俄羅斯及中國大陸線簡介。		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域
17	台灣本島旅遊資源概述。		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域
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)。		<input type="checkbox"/> 人文藝術領域 <input type="checkbox"/> 社會科學領域 <input type="checkbox"/> 自然科技領域