# 朝陽科技大學 098學年度第1學期教學大綱
# Practice manager 領隊實務

| | | | |
|---|---|---|---|
| 當期課號 | 1489 | Course Number | 1489 |
| 授課教師 | 陳炳輝 | Instructor | , |
| 中文課名 | 領隊實務 | Course Name | Practice manager |
| 開課單位 | 休閒事業管理系(四日)二A | Department | |
| 修習別 | 選修 | Required/Elective | Elective |
| 學分數 | 2 | Credits | 2 |
| 課程目標 | 1.使學生具旅行業的相關知識<br>2.使學生能熟悉領隊實務作業流程<br>3.使學生具旅行業從業人員之專業態度<br>4.可做爲學生未來進入旅行業之基礎 | Objectives | 1. To enable students with knowledge of the travel industry<br>2. So that students can be familiar with the practice manager processes<br>3. To enable students to travel industry professionals with the professional attitude<br>4. Can be used as students enter the travel industry of the future foundation |
| 教材 | 導覽解說實務，陳炳輝著，華立圖書有限公司 | Teaching Materials | 導覽解說實務，，陳炳輝著，華立圖書有限公司 |
| 成績評量方式 | Demo： 20 %、<br>期中考： 20 %、<br>期末考（報告或實作）： 20 %<br>其他：出勤及學習態度40 % | Grading | Demo： 20 %、<br>midterm test ： 20 %、<br>final test ： 20 %<br>其他：出勤及學習態度40 % |
| 教師網頁 | _ | | |
| 教學內容 | 一課程介紹與分組；領隊概述<br>二旅行社組織架構、工作職務與業務介紹<br>三領隊的資格與工作流程；國家考試概述<br>四觀光行政法規；領隊與導遊人員管理規則<br>五航空公司與機票票務介紹<br>六團體入出境作業規定與流程<br>七交通部觀光局國內外旅遊定型化契約規定<br>八國際禮儀與接待旅客服務須知<br>九期中考試<br>十帶團與解說技巧<br>十一 遊客心理與行爲<br>十二 緊急事件與旅客抱怨處理<br>十三 旅遊產品與遊程規劃<br>十四 帶團危機個案處理分組報告：生命財產意外事件處理作業程序<br>十五 帶團危機個案處理分組報告：不可抗力事件導致行程變更處理程序<br>十六 帶團危機個案處理分組報告：旅遊糾紛與申訴處理要點與程序<br>十七 帶團危機個案處理分組報告：班機延誤與行李遺失處理程序 | Syllabus | 1.The introduction of your leader.<br>2.The introduction of travel agency.<br>3.The test & qualification of tour leader<br>4.The rules of tour leader management<br>5.The presentation skill of tour leader<br>6.The planning of tour product<br>7. case study |

尊重智慧財產權，請勿非法影印。