朝陽科技大學
110學年度第1學期教學大綱

當期課號	1373			中文科名	領隊與導遊實務
授課教師	黃開華			開課單位	休閒事業管理系
學分數	2	修課時數	2	開課班級	日間部四年制2年級 A班
修習別	專業選修				
類別	一般課程				

本課程培養學生下列知識：

本課程首先介紹旅行業的基本知識，使學生能了解領隊導遊實務作業流程，再探討領隊導遊人員需具備的人格特質，進而分析與顧客互動的技巧，分享緊急事件處理經驗等，本課程可培養學生旅行業從業人員之專業態度，做為學生未來進入旅行業之基礎。

1.旅行業的基本知識
2.領隊實務作業流程
3.領隊導遊人員需具備的人格特質
4.與顧客互動的技巧
5.緊急事件處理

This course first introduces the fundamentals of the travel industry to enable students understanding the operational process of tour guides; and then knowing their personality traits, learning the skills of interacting with customers and the emergency handling. The students may be qualified with professionalism and good attitudes for working in the travel industry.

每週授課主題

第01週：課堂注意事項與課程介紹
第02週：台灣旅行社組織架構與經營業務介紹；領隊與導遊的資格與管理規則
第03週：領隊與導遊應具備特質與條件
第04週：領隊帶團實務作業流程(一)
第05週：領隊帶團實務作業流程(二)
第06週：導遊--旅行業接待管理與作業(一)
第07週：導遊--旅行業接待管理與作業(二)
第08週：出國說明會操作與注意事項
第09週：期中考試
第10週：領隊人員管理規則、導遊人員管理規則
第11週：領隊帶團技巧
第12週：導覽解說
第13週：旅客心理與行為
第14週：急救常識
第15週：帶團危機處理：EX不可抗力事件導致行程變更處理程序<緊急事件處理>
第16週：帶團危機處理：EX旅遊糾紛與申訴處理要點與程序
第17週：帶團危機處理：EX班機延誤與行李遺失處理程序
第18週：期末考試

成績及評量方式

平時應對：20%
平時作業及出席：20%
期中考(報告)：30%
期末考(報告)：30%

證照、國家考試及競賽關係

■觀光局領隊人員執照
■觀光局導遊人員執照
■考選部領隊人員普通考試
■考選部導遊人員普通考試

主要教材

1.自編教材(數位學習平台)
2.領隊與導遊實務2021蔡進祥, 徐世杰, 賴子敬, 鄧秀玉前程文化事業有限公司9789869947503 2020年13(教科書)

參考資料

本課程無參考資料!

建議先修課程

本課程無建議先修課程

教師資料

教師網頁：http://www.cyut.edu.tw/~/
E-Mail： open6922@gmail.com
Office Hour：
分機:

[關閉] [列印]

尊重智慧財產權，請勿不法影印。