美和科技大學

運動與休閒管理系

課程規範

課程名稱：

領隊導遊實務

中華民國 115 年 9 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	**領隊導遊實務**	
	英文	Theory and Practice for Guiders and Couriers	
適用學制	二年制專科	必選修	必修
適用部別	進修部	學分數	2
適用系科別	運動與休閒管理科	學期/學年	一學期
適用年級/班級	二年級	先修科目或先備能力	導覽解說

2. 運動與休閒管理系目標培育人才

依據UCAN系統，本系以培育「**專業職能**」為目標。

	就業途徑	職能
專業職能	休閒遊憩管理	分析各休閒場所經營管理策略，決定管理方式、產品需求與潛在客層。(1)
	休閒遊憩管理	分析各休閒場所之特點與客戶需求，執行休閒活動企劃。(2)
	休閒遊憩管理	執行導覽解說，提供客戶良好的旅遊經驗。(3)
	休閒遊憩管理	檢視及執行已確認的個別及團體遊客入場流程。(4)
	休閒遊憩管理	發覺各個休閒場地的安全問題並確認維護方式，以執行適當的安全維護措施。(5)

3. 課程對應之 UCAN 職能

職能 / 課程	專業職能 M	專業職能 A
領隊導遊實務	規劃並安排遊程所有事項，執行領隊導遊工作，提供客戶良好的旅遊經驗。	檢視及分析旅客需求與潛在客層，開發旅遊產品，提供顧客所需的相關旅遊資訊，引導並給予協助

註：M 表示課程內容須教授之「**主要**」相關職能　A 表示課程內容須教授之「**次要**」相關職能

4. 教學目標

本課程可以達到以下目標：

(1)專業知識建構
(2)行程規劃與執行能力
(3)專業解說與導覽技巧
(4)顧客服務與關係管理
(5)國際禮儀與跨文化溝通能力
(6)職業道德與專業態度
(7)急救常識與危機處理能力

5. 課程描述

5.1 課程說明

本課程主要以旅行業領隊與導遊帶團的基本知識為出發點，採實務方式探討導遊領隊的工作流程與帶團技巧，提供通過領隊或導遊相關國家考試之基本需求，並做為學生未來從業帶團時的參考。
本課程將以領隊導遊的工作範圍切入，並個別進行實務探討，主要內容包括觀光旅行業概述、領隊與導遊應具備條件能力、領隊與導遊的工作流程、帶團操作技巧、緊急事件處理與觀光行業專業術語等。
本課程以授課方式，探討在導遊或領隊實際工作中所面對的各項挑戰，使學生修完本課程後，具備從業及考證時相關知識與應用等相關能力。

5.2 課程綱要

本課程規劃內容綱要及課程設計養成之職能：(請說明 18 週課程內容綱要)

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	觀光業概述 1.休閒、遊憩與觀光 2.觀光特性與觀光類型	M(1)A(2)	2
2	旅行業概述 1.旅行業定義與分類 2.旅行業發展 3.台灣旅行業設立程序	M(2)A(1)	
3	領隊與導遊概述	M(1)A(4)	
4	領隊、導遊與觀光行業	M(2)A(3)	
5	領隊、導遊與交通、藝品業，觀光遊樂業	M(2)A(3)	

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
6	領隊與導遊應具備的要件	M(4)A(3)	
7	領隊的帶團工作流程—出國前	M(4)A(2)	
8	領隊的帶團工作流程—帶團中	M(3)A(5)	
9	領隊的帶團工作流程—返國後	M(4)A(2)	
10	導遊的帶團工作流程—帶團前	M(4)A(2)	
11	導遊的帶團工作流程—帶團中	M(3)A(5)	
12	導遊的帶團工作流程—帶團後	M(4)A(2)	
13	帶團實務要領-- 1.導遊與領隊帶團操作技巧	M(2)A(5)	
14	帶團實務要領-- 2.導遊與領隊解說技巧	M(5)A(2)	
15	領隊與導遊服務內涵	M(2)A(3)	
16	旅遊者心理認識	M(2)A(1)	
17	緊急事件的處理預防	M(5)A(4)	
18	領隊與導遊的績效評估	M(4)A(2)	

5.3 教學活動

5.3.1 課堂講授，案例解說、學生小組案例討論

5.3.2 課程相關-案例影音教學

5.3.3 期中/期末評量

6. 成績評量方式

期中成績百分比：30%

期末成績百分比：30%

平時成績百分比：40%

7. 教學輔導

7.1 課業輔導/補救教學對象：

(1)成績未達及格標準之學生：期中之後成績過低的學生，進行課後輔導。

(2)有特別學習需求學生：因其他特殊學習需求(如考照)，需要深入更深入的學習內容、或進階應用有興趣者。

7.2 課業輔導/補救教學之實施

課業輔導與補救教學的實施方式：

(1) 課後輔導:由授課老師於課輔時間，額外上課。

(2) 補救教學:學生進行課後作業練習，使其能在練習中獲得進步

7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- 輔導時間：授課老師的課輔時間。
- 輔導老師聯繫方式：
  (1). **授課教師手機：**0985-239852
  (2). **授課教師：**許淑芬
  (3). **教師 email：bethany0454@gmail.com**