

美和科技大學



觀光系 課程規範

課程名稱：

領隊與導遊實務

中華民國 115 年 02 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	領隊與導遊實務 2/2	
	英文	Tour Leading and Guiding Practices	
適用學制	四年制學院國合專班	必選修	必修
適用部別	日四技	學分數	2
適用系科別	觀光系國際學生產學合作專班	學期/學年	2/114
適用年級/班級	日四技一年級/四技觀國合一甲	先修科目或先備能力	無

2. 觀光系目標培育人才

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	旅館管理	P1 執行旅館客戶接待與服務業務。
		P2 執行旅館房務業務，維持旅館環境整體清潔。
		P3 執行旅館餐飲業務，確保提供客戶高品質餐飲服務。
		P4 整合旅館內部不同部門與事業單位的執行功能，以提供客戶高品質服務。
		P5 分析資訊以規劃、執行行銷活動，推廣旅館業務。
		P6 確保顧客和財產受到保護，以降低損失和法律責任。
	餐飲管理	P7 執行高品質的餐飲服務。
		P8 執行餐飲服務時遵循安全衛生程序、以維持安全的工作環境。
		P9 融合對食材特性及採購的知識，在食品生產與餐飲供應上兼顧品質與成本考量。
		P10 掌握各地文化、宗教、民情、特產之特點，做為服務及餐點設計之依據。
		P11 執行與食品生產之相關的標準作業程序，以提供高品質服務。
		P12 建立良好溝通能力與機制流程，增進員工與顧客滿意度。

		P13 分析餐飲服務成本、價格、市場需求，以有效管理利潤與市場行銷策略。
		P14 使用電腦化系統管理餐飲業務和顧客服務。
	旅遊管理	P15 彙整、考量各相關資訊以規劃旅行活動。
		P16 檢視環境中的潛在危險，執行適當的安全保障措施，並建立防護替代措施，以保障客戶安全。
		P17 組合多樣的交通、住宿、航線與餐飲選擇，以提供客製化的產品。
		P18 評估其他相關產業的服務與產品，設計多樣的旅遊行程。
		P19 設計兼顧客戶需求及成本考量的旅遊行程。
		P20 設計促銷方案以增加旅遊業務。
		P21 利用各溝通管道與媒體，將旅遊資訊傳達給目標顧客。
	休閒遊憩管理	P22 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。
		P23 分析各休閒場所之特點與客戶需求，執行休閒活動企劃。
		P24 執行導覽解說，提供客戶良好的旅遊經驗。
		P25 檢視及執行已確認的個別及團體遊客入場流程。
		P26 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。

3. 課程對應之 UCAN 職能

課程 \ 職能	專業職能 M	專業職能 A
領隊與導遊實務	<p>P15：彙整、考量各相關資訊以規劃旅行活動。</p> <p>P16：檢視環境中的潛在危險，執行適當的安全保障措施，並建立防護替代措施，以保障客戶安全。</p> <p>P17：組合多樣的交通、住宿、航線與餐飲選擇，以提供客製化的產品。</p> <p>P18：評估其他相關產業的服務與產品，設計多樣的旅遊行程。</p> <p>P19：設計兼顧客戶需求及成本考量的旅遊行程。</p> <p>P21：利用各溝通管道與媒體，將旅遊資訊傳達給目標顧客。</p> <p>P24：執行導覽解說，提供客戶良好的旅遊經驗。</p> <p>P26：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</p>	<p>P20：設計促銷方案以增加旅遊業務。</p> <p>P22：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。</p> <p>P23：分析各休閒場所之特點與客戶需求，執行休閒活動企劃。</p>

	安全維護措施。	
--	---------	--

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

透過出國旅遊國際領隊與接待來華旅客導遊人員的實務操作，教導同學航空票務、導覽解說、領團技巧、旅遊安全與緊急事件處理、觀光相關法規、兩岸現狀認識及觀光資源概要之專業與技能，和應具備之態度與精神，並進一步取得領隊導遊人員執照。

本課程可以達到以下目標：

1. 培養旅遊規劃能力：學生能整合各項旅遊資訊，規劃安全、完整且符合客戶需求的行程。
2. 提升旅遊安全與應變能力：學生學會檢視潛在風險、執行安全保障措施，並能妥善處理旅遊中的緊急事件。
3. 增強導覽與領團實務技能：學生掌握導覽解說技巧、領團管理與旅遊服務流程，提升顧客體驗與滿意度。
4. 了解觀光相關法規與產業現況：學生熟悉國內外旅遊法規、觀光資源與兩岸旅遊現況，確保專業知識應用於實務操作。
5. 培養職業態度與專業精神：學生養成責任感、團隊合作、溝通協調及服務倫理，為取得領隊導遊執照做好準備。

5. 課程描述

5.1 課程說明

本課程旨在透過實務操作與案例演練，培養學生成為具備專業知識與技能的領隊與導遊人員。課程內容涵蓋航空票務操作、領團技巧、導覽解說、旅遊安全與緊急事件處理、觀光相關法規、兩岸旅遊現況及觀光資源概要。學生將透過模擬與實務操作，熟悉國內外旅遊行程規劃、客製化服務設計、團隊管理與溝通協調能力，並強化職業態度與服務精神，以達到取得領隊與導遊執照的專業要求。

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	課程大綱介紹	M(P15)	2
2	領隊導遊概論	M(P24、P24)	2
3	清潔器具及清潔劑的材質及特性	A(P23)	2
4	航空票務	M(P15、P17)	2
5	旅遊安全與緊急事件處理	M(P16、P26)	2
6	急救常識與國際禮儀	M(P16、P26)	2
7	觀光行政與法規	M(P15、P18)	2
8	客房布巾、備品的介紹	M(P23)	2
9	期中考	-	2
10	入出境相關法規	M(P15)	2
11	旅遊契約與旅遊保險	M(P15)	2
12	兩岸現況認識	M(P15)	2
13	台灣地理概論	M(P15、P17)	2
14	台灣歷史概論	M(P15)	2
15	中國地理概論	M(P15、P17)	2
16	中國歷史概論	M(P15)	2
17	世界歷史概論	M(P15)	2
18	期末報告	-	2

5.2 教學活動

其他教學配合事項：學生需依據上課內容閱讀相關文獻及參加課後討論。

講授法、問答法、案例分析法、研究分析、影帶教學法、課程相關-全英文影音教學。

6. 成績評量方式

期中成績百分比：20%（英文題型/報告佔期中考總分 10~20 分）

期末成績百分比：30%（英文題型/報告佔期末考總分 10~20 分）

平時成績百分比：50%

7. 教學輔導

7.1 課業輔導/補救教學對象：

1. 學習成就未達基本要求之學生

- 期中或期末成績未達及格標準者。
- 各項平時成績表現明顯落後之學生。

2. 基礎能力不足之學生

- 無法順利銜接課程進度之學生。

3. 因特殊原因影響學習表現之學生

- 包含弱勢家庭學生、中文程度較弱的學生等，需要額外支持者。
- 因病假、事故或其他原因缺課，導致學習落差者。

4. 經教師觀察或輔導認定需要協助之學生

- 出現學習動機不足或學習態度消極之情況。
- 在課堂上對知識或技能掌握度偏低者。

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. 互助教學：組成課程問題討論小組，分組討論，提升教學品質。
2. 課後輔導：授課教師主動針對需要教學輔導之個案進行諮詢與研討，於課後提供問題諮詢時間，方便同學至教師研究室直接請教老師。
3. 補救教學：授課教師額外指定成績欠佳學生，進行課後作業練習，使其能在不斷的練習中獲得進步。

7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間：原則安排於平日週一至週五教師 Office Hour 時段，並視學生學習需求彈性調整，提供個別或小組課業輔導。
- ◆ 輔導老師聯繫方式：
 - (1). 授課教師：王恩普
 - (2). 校內分機：6309
 - (3). 授課教師 email：x00010158@meiho.edu.tw
 - (4). 教師研究室：SC301-9