

美和科技大學



觀光系

課程規範

課程名稱：

帶團技巧

中華民國 114 年 9 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	帶團技巧	
	英文	Tour Manager Skills	
適用學制	進修部二技	必選修	必修
適用部別	全校進修部二技	學分數	2
適用系科別	全校進修部二技	學期/學年	一學期
適用年級/班級	進修部二技四年級	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
	旅遊管理	P1 彙整、考量各相關資訊以規劃旅行活動。 P2 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。 P3 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。 P4 評估其他相關產業的服務與產品，設計多樣的旅遊行程。 P5 設計兼顧客戶需求及成本考量的旅遊行程。 P6 設計促銷方案以增加旅遊業務。 P7 利用各溝通管道與媒體，將旅遊資訊傳達給目標顧客。
專業職能	休閒遊憩管理	P1 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。
		P2 分析各休閒場所之特點與客戶需求，執行休閒活動企劃。
		P3 執行導覽解說，提供客戶良好的旅遊經驗。
		P4 檢視及執行已確認的個別及團體遊客入場流程。
		P5 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
帶團技巧	P2 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。 P3 執行導覽解說，提供客戶良好的旅遊經驗。	P1 彙整、考量各相關資訊以規劃旅行活動。 P7 利用各溝通管道與媒體，將旅遊資訊傳達給目標顧客。 P4 檢視及執行已確認的個別及團體遊客入場流程。 P5 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。

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. 理解領隊與導遊的專業角色與職責
2. 掌握帶團前、中、後的準備與應變技巧
3. 熟悉旅遊行程設計與帶團流程
4. 建立溝通、危機處理及服務心態
5. 實際模擬帶團情境，累積實務經驗

5. 課程描述

5.1 課程說明

理論篇（第 1－8 週）：領隊/導遊角色、旅遊產業、行程設計、帶團前準備、團體帶領技巧、服務禮儀、危機處理

實務篇（第 10－17 週）：旅客心理、財務管理、跨文化帶團案例、導覽實務演練、模擬帶團、複習

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	課程導論與領隊/導遊的角色定位	M(P3,P1)	2
2	旅遊產業與帶團工作流程	A(P1,P7)	2
3	行程設計與時間管理	A(P1,P7)	2
4	帶團前準備與行李檢查	A(P1,P7)	2

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
5	團體帶領技巧(一):集合、點名與交通工具安排	A(P1,P7)	2
6	團體帶領技巧(二):講解與互動	M(P3)	2
7	溝通技巧與服務禮儀	M(P3)	2
8	突發狀況與危機處理	M(P3) A(P5)	2
9	期中考		2
10	旅客心理與團體動態	A(P4)	2
11	金錢處理與購物行程管理	M(P2) A(P1)	2
12	跨文化帶團案例	M(P3)	2
13	導覽實務演練(一)	M(P3) A(P4)	2
14	導覽實務演練(二)	M(P3) A(P4)	2
15	帶團倫理與職業素養	A(P1,P7)	2
16	行程模擬與角色扮演	A(P1,P7)	2
17	總複習與考前準備		2
18	期末考		2

5.3 教學活動

- 1.帶團實務技巧與知識的探討；
- 2.個案討論與分析；
- 3.小組討論；
- 4.情境學習；
- 5.課程相關-中英文影音教學。

6. 成績評量方式

期中成績百分比：20%(英文題型佔期中成績 10%)

期末成績百分比：20%(英文題型佔期末成績 10%)

平時成績百分比：60%

7. 教學輔導

7.1 課業輔導/補救教學對象：

- 1.期中或期末成績未達及格標準者。
- 2.各項平時成績表現明顯落後之學生。

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：課後輔導

7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間：

- ◆ 輔導老師聯繫方式：

(1). 授課教師：廖如琴

(2). 校內分機：

(3). 授課教師 email：gawa1024@yahoo.com.tw

(4). 教師研究室：