

開南大學 96 年度第二學期 觀光與餐飲旅館學系、所、中心科目教學計劃表

課程編號	1 0 6 0 2 0 7 0 0		授課教師：蔡進祥 老師
班次	01	<input type="checkbox"/> 必修	老師 e-mail : tsai0715@mail.knu.edu.tw
開課系所：	觀光與餐飲旅館 學系	<input checked="" type="checkbox"/> 選修	老師分機：6014
年級班別：	二年 班		
課程名稱(中文)		學分數	課程名稱(英文)
領隊導遊實務		02	The Practices Of Tour Manager And Guide
教學目標與內容	領隊與導遊在現代之旅行業具有相當的重要性，他們不但代表公司執行任務，更是發展觀光事業中之尖兵與磁石；本課程教學目標如下： 1. 了解旅行業中領隊與導遊之角色扮演與基本條件。 2. 嫻熟導遊與領隊人員操團實務的基本概念與工作內容。 3. 領隊與導遊人員應具備之服務態度與職業道德。 4. 運用通論藝術與學理，解決旅遊糾紛與抱怨。 5. 利用情境教學提升領團技巧。 6. 熟悉導遊與領隊相關專業辭彙及觀光術語。		
實施方法	<input checked="" type="checkbox"/> 講解法 <input checked="" type="checkbox"/> 實作法 <input checked="" type="checkbox"/> 討論法 <input type="checkbox"/> 演習法 <input checked="" type="checkbox"/> 問答法 <input type="checkbox"/> 其他_____		
評量方式	期中測驗 25% 期末測驗 25% 平時成績 10% 其他（含上課參與、小考、課堂討論、報告）成績 40%		
授課使用及參考書籍	(請按作者、書名、版別、出版商、發行地、出版年份、起訖頁數順序填寫)。		
	使用書籍： 黃榮鵬 著 (94) 領隊實務 (第四版) 揚智出版 參考書籍： 1. 劉志正 著 (91) 領隊觀念與實務 墨刻出版 2. 中華民國觀光領隊協會 (91) 領隊經驗談 旅人叢書		
科目簡介(含課程大綱及教學進度)：			
第一週 (02/28) 和平紀念日放假		第二週 (03/06) 領隊與導遊在觀光事業中的定位	
第三週 (03/13) 領隊與導遊應具備的資格		第四週 (03/20) 領隊與導遊的工作流程	
第五週 (03/27) 領隊與導遊的工作流程		第六週 (04/03) 領隊與導遊解說之技巧	
第七週 (04/10) 領隊與導遊解說之技巧		第八週 (04/17) 開車詞及謝車詞之演練與車上團康運作之探討	
第九週 (04/24) 期中考		第十週 (05/01) 國內戶外教學實地演練	
第十一週 (05/08) 領隊與導遊服務的內涵		第十二週 (05/15) 領隊帶團的操作技巧	
第十三週 (05/22) 旅遊者心理的認識及緊急事件的處理與預防		第十四週 (05/29) (出國) 行前說明會內容與演練	
第十五週 (06/05) 桃園國際機場戶外教學		第十六週 (06/12) 分組演練	
第十七週 (06/19) 分組演練		第十八週 (06/26) 期末考	
◎其他規定：			
1. 相關規定逾時(分組名單、分組題目)，一概不受理。			
2. 每堂課均會點名，若超過 3 次平時成績以零分計算；超過 6 次以扣考論處。			
3. 上課與考試中嚴禁使用手機接收或發送，若違反規定以曠課一次論處。考試時以零分計算。			
4. 上課請準時，遲到超過十分鐘不得進入且視同曠課。			
5. 請保持上課環境整潔並嚴禁上課中進食，飲料除外。			

說明：

1. 授課教師於學期前填寫本表，經課程委員會審核後，影印分送給教師所屬課程委員會召集人，授課班級所屬系、所及教務處課務組；並於開始上課時，將本內容向學生說明。
2. 本表於 91.4.23 第四次校課程委員會討論通過。

課程委員會召集人：

觀光系主任 文祖湘

授課教師：蔡進祥

課務組
97.3.6
收文章