

開南管理學院九十三年度第二學期 觀光與餐飲旅館學系教學計劃表

科目代碼	科目名稱	授課教師	修別	開課年級	學分數	每週時數
	中文：領隊導遊實務	徐世杰	進觀	三年 班	2	2
	英文：Principles and practice of Tour Leader and Guide	先修課程	無			
教學目標與內容	1. 瞭解旅行業中領隊與導遊之角色扮演與操團實務的基本概念。 2. 探討導遊與領隊人員應有之服務態度與職業道德。 3. 熟悉導遊與領隊相關專業辭彙及觀光術語 4. 解析旅客心理處理旅客糾紛及抱怨，並利用情境教學提昇領團技巧。 5. 運用溝通藝術與學理，研擬旅客緊急事件處理模式。					
實施方法	講課、影片放映、分組報告。					
評量方式	平時成績：30%、期中報告：30%、期末考試：40%。					
授課使用及參考	領隊實務(黃榮鵬)、領隊觀念與實務(劉志正)、旅行業從業人員基礎訓練教材(觀光局)。					
科目簡介(可含大綱及教學進度)：						
1. 旅行業的定義、營運範圍與特性。(觀光術語與名詞解釋)						
2. 旅行業從業人員應有的認知與態度。(領隊與導遊的意義、種類、觀光事業中的地位)						
3. 國民旅遊領團作業與原則。						
4. 導遊人員工作簡介、接待原則、工作流程、導遊方法與技巧。						
5. 領隊人員工作流程、出國前準備作業、旅途隨團服務。						
6. 出國行前說明會內容與技巧演練。						
7. 結團作業、緊急事件與危機處理。						
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：

授課教師：



94.3.04