

開南大學 95 年度第 2 學期 觀光 學系、所、中心科目教學計劃表

課程編號	1	5	6	0	3	1	6	0	0	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 選修	授課教師：徐世杰 老師 開課系所：觀光學系 年級班別：二年班
班次	T-703-01										
課程名稱(中文)										學分數	課程名稱(英文)
領隊導遊實務										2	The Practice of Tour Escort and Tour Guide
教學目標與內容	1. 簡述旅行業之演進與現況，以及領隊與導遊在旅行業中之角色扮演與基本條件。 2. 介紹導遊與領隊相關專業辭彙及觀光術語。 3. 瞭解導遊與領隊人員操團實務的基本概念與工作內容。 4. 解析領隊導遊考試試題。 5. 探討導遊與領隊人員應有之服務態度與職業道德。 6. 利用情境教學上台模擬旅遊說明會及遊覽車上教學，提昇領團技巧。 7. 運用案例探討旅客心理，研擬旅客糾紛與抱怨、緊急事件之處理模式。										
實施方法	<input checked="" type="checkbox"/> 講解法 <input type="checkbox"/> 實作法 <input checked="" type="checkbox"/> 討論法 <input checked="" type="checkbox"/> 演習法 <input checked="" type="checkbox"/> 問答法 <input type="checkbox"/> 其他 _____										
評量方式	期中報告 40 % 期末測驗 30 % 平時成績 30 % 其他 _____ 成績 □□ %										
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)。 1. 徐海鴻編著、領隊與導遊—理論與實務、初版、華立圖書、台北、2006。 2. 劉志正、領隊觀念與實務、初版、城邦文化、台北、2001。 3. 蕭新浴·領隊導論理論·實務、初版、新文京、台北、2006。 4. 蕭新浴·導遊導論理論·實務、初版、新文京、台北、2006。 註：1.為授課採用書籍										
科目簡介(可含大綱及教學進度)：											
一、學期課程簡介 (Semester Course Introduction) 二、旅行業發展之系統概念 (General concept of travel industry development) 三、導遊與領隊在觀光事業中的地位 (The importance of tour guide and tour escort in tourism industry) 四、導遊與領隊的意義與種類 (Explanation and types of tour guide and tour escort) 五、領隊人員的服務作業 (Serving processes of tour escort) 六、領隊作業流程 (Proceeding processes of tour escort) 七、領隊帶團與解說技巧之探討 (Skills of conducting a tour) 八、導遊接待服務作業 (Reception service of tour guide) 九、導遊技巧介紹 (Instruction of tour guide's guiding techniques) 十、旅客心理探討 (Study of Travelers' psychology) 十一、出國行前說明會內容與演練 (Practice before going abroad) 十二、緊急事件與危機處理 (Emergency and crisis handling) 十三、匯整基本觀光術語與名詞解釋 (Basic Tourism phrase and Nouns explanations)											
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，授課時 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 陳桓敦

授課教師：徐世杰

徐世杰

課務組
96.3.22