

正本

檔 號：

保存年限：

交通部觀光局 函

地 址：106433 臺北市忠孝東路4段290號9樓

聯絡人：任菊貞

聯絡電話：02-23491500 分機：8252

傳真：02-27115554

電子郵件：jenc@tbroc.gov.tw

22067

新北市板橋區中山路2段62號3樓之1

受文者：新北市旅行商業同業公會

發文日期：中華民國110年1月21日

發文字號：觀業字第1103000161號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨請至附件下載區(<http://documentap.tbroc.gov.tw/attachmentcenter>)以文號：

1103000161及認證碼：97BC2B56D0下載附件檔案

1.重要公文
 2.原文上網
 3.簡訊內容：

主旨：檢送本局110年1月13日召開「110年領隊、導遊人員職前訓練課程研討會議」紀錄1份，請查照。

正本：衛生福利部疾病管制署、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會、台灣省旅行商業同業公會聯合會、中華民國觀光導遊協會、中華民國觀光領隊協會、朝陽科技大學、台北市旅行商業同業公會、新北市旅行商業同業公會、桃園市旅行商業同業公會、臺中市旅行商業同業公會、臺南市旅行商業同業公會、高雄市旅行商業同業公會

副本：本局國際組、永續觀光與產學合作專案辦公室(均含附件)

局長張錫聰

「領隊、導遊人員職前訓練課程研討會」會議紀錄

一、時間：110年1月13日（星期三）下午3時

二、地點：本局6樓會議室

三、主持人：林副局長信任（劉組長士銘代理） 紀錄：任菊貞

四、出席人員：如會議簽到簿

五、主席致詞：（略）

六、報告事項：（略）

七、討論事項：

（一）110年外語、華語領隊人員職前訓練課程內容調整案。

決議：

1. 將防疫知識與準備納入相關課程內容，詳如所附修正「110年外語、華語領隊職前訓練課程表」，並作為本局規範本年度領隊職前訓練課程之依據。
2. 依衛生福利部疾病管制署代表建議「旅遊安全資訊」之「疫情資訊、檢疫須知及傳染病防治」項目將連結該署「傳染病與防疫專區」網頁，指導訓練學員隨時上網閱讀最新防疫資訊及措施，並列入結業測驗範圍。

（二）110年導遊人員職前訓練課程內容調整案。

決議：

1. 將國民旅遊操作及防疫知識與準備納入相關課程內容，另原「旅遊保健與急救訓練」課程3小時調整為「旅遊急救訓練」2小時及「旅遊保健常識」2小時，原「室內示範解說」課程時數由9小時減為8小時，詳如所附修正「110年導遊職前訓練課程表」，並作為本局規範本年度導遊職前訓練課程之依據。
2. 「旅遊安全資訊」之「疫情資訊、檢疫須知及傳染病防治」連結衛生福利部網站部分同上。

四、臨時動議。

中華民國觀光領隊協會彭副理事長提議考量防疫作業建議本年度職前訓練班人數調整為每期以100人為原則，低於50人不開班。

決議：列為本局職前訓練規劃參考，並視經費預算情形研議辦理。

五、散會（下午4時15分）。

交通部觀光局辦理「110年領隊、導遊人員職前訓練」
課程研討會議簽到簿

- 一、時間：110年1月13日（星期三）下午3時
 二、地點：本局6樓會議室
 三、主席：林副局長信任 **林士銘代**
 四、出席人員：

單位	出席代表簽名
衛生福利部疾病管制署	吳麗芬
中華民國旅行商業同業公會全國聯合會	楊新德 周坤
台灣省旅行商業同業公會聯合會	
中華民國觀光領隊協會	劉培明、胡綠雲
中華民國觀光導遊協會	許詩媛 杜鴻品
朝陽科技大學	徐雪亭
台北市旅行商業同業公會	張念琦
新北市旅行商業同業公會	彭源和
桃園市旅行商業同業公會	
台中市旅行商業同業公會	徐常儔
台南市旅行商業同業公會	周軒德
高雄市旅行商業同業公會	楊子明

五、列席人員：

單 位	簽 名
永續觀光與產學合作專案 辦公室 蔡執行秘書明玲	蔡明玲
國際組	吳維育
業務組	劉士銘
	楊士俊
	蘇奇M
	何莉貞

110年外語領隊訓練課程表(修正版)

類別	課程名稱	時數	課程內容
相關法規與政策 2h 3%	觀光法規		發展觀光條例、領隊人員管理規則 以上均列入講義教材及測驗範圍，由學員自行閱讀。
	旅遊安全資訊		<ol style="list-style-type: none"> 1. 出國行前準備參考資料 2. 國外旅遊警示分級表 3. 各國旅遊資訊 4. 海外急難救助 5. 疫情資訊、檢疫須知及傳染病防治(含愛滋病防治) 6. 毒品危害防制 7. 人口販運防制 8. 兒童及少年性剝削防制(含兒童人權公約) 9. 性別平等(含CEDAW) 10. 菸害防制 11. 動植物及動植物產品檢疫 12. 國家安全 13. 水域遊憩活動安全 14. 環境保護 15. 飛航安全 16. 個人資料保護 17. 銀髮族、無障礙旅遊 上述資訊請學員自行上網閱讀，並列為結業測驗範圍(本局行政資訊網站 https://admin.taiwan.net.tw/ 業務資訊/消保事項專區/旅行業/旅遊安全、其他宣導事項)。
	國際宣傳與推廣	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全球觀光發展情形與趨勢 2. 臺灣觀光發展與政策簡介 3. 國際觀光市場行銷策略
專業知識 25h 45%	團體出入境須知與注意事項	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 入出境規定管理辦法相關規定及應注意事項。 2. 世界各地重要機場、通關作業介紹。 3. 臺灣出國觀光(outbound)主要國家之機場與通(轉機)作業的特殊條件或重要規定，且應包含港澳大陸地區重要機場。 4. 機場外匯與退稅說明。 5. <u>入出境通關作業配合疫情變動情形。</u>
	領隊應備的特質與服務態度	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 領隊的定位及扮演角色 2. 應備的專業條件與特質 3. 領隊權利義務及應有之服務態度:以「職業道德」、「職場倫理」配合「實務案例」為優，以養成領隊基本工作觀念。 4. 領隊人員自律公約 5. 應有旅遊與國家安全危機意識 6. 性別平等政策綱要及「CEDAW」消除對婦女一切形式歧視公約
	旅行業經營管理與服務系統	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅行業經營型態 2. 旅行業各部門運作情形及領隊之僱用方式。 3. <u>旅行業面對疫情現況分析。</u>
	各國行程產品及遊程案例簡介(1)	2	東南亞、東北亞路線 行程內容及產品結構:以獲得金質獎之產品做為示範案例。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 世界著名旅遊景點解說。 2. 旅館系統說明。 3. 風味餐說明。 4. 搭乘交通工具說明。 5. 指定購物與額外自費說明。

課程名稱	時數	課程內容
各國行程產品及遊程案例簡介(2)	2	紐澳、歐美、郵輪路線 行程內容及產品結構:以獲得金質獎之產品做為示範案例。 1. 世界著名旅遊景點解說。 2. 旅館系統說明。 3. 風味餐說明。 4. 搭乘交通工具說明。 5. 指定購物與額外自費說明。
大陸地區行程產品及遊程案例簡介	2	行程內容及產品結構:以獲得金質獎之產品做為示範案例。 1. 操作大陸旅遊線之團型與種類及行程分析。 2. 輔以大陸各區(西北、東北、華東、華南、華北)之經典行程介紹 3. 銀髮族、無障礙旅遊行程規劃
藝術欣賞與涵養	2	1. 以概略性比較說明東方藝術特色及西方藝術特色。 2. 西洋藝術發展史介紹。
世界遺產及國外著名建築物介紹	2	內容應包含東南亞、東北亞、紐澳、歐美等線。 1. 世界遺產簡介。 2. 西洋建築史介紹。 3. 世界著名建築物介紹
各國特殊風俗民情及禁忌	2	內容應包含東南亞、東北亞、紐澳、歐美等線。 1. 特有風俗，遊客須入境隨俗。 2. 特有禁忌，遊客須謹慎遵守。 3. 特有禮儀與規範。
領隊票務常識	2	1. 閱讀電子機票訂位記錄為基礎(含城市代碼、航空公司代碼、航班時刻表、時差計算方式及注意事項)。 2. 常見機票問題案例分析。 3. 「廉價航空」公司介紹與使用規定。 4. <u>航空公司防疫作業規定。</u>
旅遊保險常識	2	1. 旅行業責任保險與履約保證保險介紹。 2. 旅行平安險保費種類。 3. 意外醫療費理賠及額外費用理賠之申請。 4. 配合理賠實務案例說明。
旅遊契約與旅遊糾紛案例分析	3	1. 重點說明國外旅遊定型化契約書範本。 2. 旅遊糾紛成因與案例解析。 3. 輔以近3年實務案例說明。
國際禮儀	1	1. 生活中的通用禮儀:以領隊帶團經常所需為內容，例如西餐用餐禮儀、郵輪服裝要求…等。 2. 領隊帶團應注意之禮儀:針對領隊本身「服儀穿著」之搭配加以強化，如何能夠更顯現出尊重領隊一職的專業性。
領隊帶團服務準備與計畫	2	1. 領隊帶團前應有的服務準備項目。 2. 領隊帶團前置作業之準備細節，並說明帶團服務計畫書之撰寫。 3. 領隊帶團行程中所需觀光術語。(入出境手續、檢疫、交通運輸、旅館住宿、餐飲服務) 4. <u>防疫準備。</u>
領隊帶團實務作業流程	4	1. 領隊出發前行程作業規劃:內容應包含出發前、行程中、返國後，且由講師示範「行程說明會」。 2. 隨團服務操作流程及應注意事項(含防疫準備)。 3. 返國後結團作業。 4. 教導解讀帶團操作流程「working itinerary」，並配合實務案例說明，以增進團體操作實務能力。 5. 帶領遊輪團體實務作業流程與注意事項。

課程名稱	時數	課程內容
帶團風險管理與緊急事件處理	3	1. 認識帶團風險管理。 2. 緊急事件預防與處理。 3. 說明危機處理原則。 4. 海外緊急援助公司的功能。 5. 配合實務案例分析說明(含防疫案例處理)。
旅遊保健常識	2	1. 旅遊常見醫療保健問題:以醫療保健問題之防範與處置進行實務說明,特別針對發生前可能產生的徵兆,如何預防與判斷,發生時第一優先處理方式等加以教學。 2. <u>旅遊與健康風險預防(旅遊疫情資訊及健康評估)</u> 3. 常見旅遊傳染疾病及預防(含新冠肺炎、愛滋病防治)。 4. 水域遊憩活動保健常識。 5. 溫泉水療基本認識與禁忌。 6. 銀髮族旅遊保健常識
急救訓練	3	1. 旅程中常見緊急突發狀況之處理 2. CPR及AED教學及分組演練
旅客心理與溝通協商技巧	2	1. 瞭解旅客心理。 2. 人際關係與溝通應對要領。 3. 旅程中問題協商與解決技巧:以領隊帶團時經常遇到之案例帶入說明,並且分析說明各類型旅客參加團體旅遊心理。 4. 領隊個人情緒管理。
帶團服務技巧	2	1. 搭乘交通工具服務技巧。 2. 住宿服務技巧(分配房間、查房等)。 3. 團康活動技能。 4. 領隊與司機、導遊、餐廳、地接社等合作技巧及應注意事項。 5. 銀髮族、無障礙旅遊服務接待技能及應注意事項。 6. 性別友善服務。
機場實地操作遊覽車租用及乘坐安全常識	4	1. 乘坐大客車安全常識及逃生演練。 2. 遊覽車上解說示範。 3. 入出境相關規定及應注意事項,並且實際操作演練。
始業式	1	1. 訓練課程及規定說明 2. 上課環境介紹 3. 結業測驗說明
結業測驗	6	1. 領隊帶團服務準備與計畫(書面資料)50%: 內容為搭乘班機、行程景點簡介、用餐及住宿飯店等行程安排,行前說明會內容及帶團應備事宜。 2. 行程中緊急事故危機處理及旅遊安全常識(口試測驗)50%: 由學員針對抽選試題說明處理過程。 3. 資深優良領隊評分講評及經驗分享
總時數	56	

專業技能
22h
39%

其他
7h
13%

110年華語領隊訓練課程表(修正版)

類別	課程名稱	時數	課程內容
相關法規與政策 2h 3%	觀光法規		發展觀光條例、領隊人員管理規則 以上均列入講義教材及測驗範圍，由學員自行閱讀。
	旅遊安全資訊		1. 出國行前準備參考資料 2. 國外旅遊警示分級表 3. 各國旅遊資訊 4. 海外急難救助 5. 疫情資訊、檢疫須知及傳染病防治(含愛滋病防治) 6. 毒品危害防制 7. 人口販運防制 8. 兒童及少年性交易防制(含兒童人權公約) 9. 性別平等(含CEDAW) 10. 菸害防制 11. 動植物及動植物產品檢疫 12. 國家安全 13. 水域遊憩活動安全 14. 環境保護 15. 飛航安全 16. 個人資料保護 17. 銀髮族、無障礙旅遊 上述資訊請學員自行上網閱讀，並列為結業測驗範圍(本局行政資訊網站 https://admin.taiwan.net.tw/ 業務資訊/消保事項專區/旅行業/旅遊安全、其他宣導事項)。
	國際宣傳與推廣	2	1. 全球觀光發展情形與趨勢 2. 臺灣觀光發展與政策簡介 3. 國際觀光市場行銷策略
	團體出入境須知與注意事項	2	1. 入出境規定管理辦法相關規定及應注意事項。 2. 香港、澳門、大陸重要機場(例如:北京、上海、杭州、南京、重慶、廣州、桂林等機場)通關作業介紹。 3. 入出境通關作業配合疫情變動情形。
領隊應備的特質與服務態度	2	1. 領隊的定位及扮演角色 2. 應備的專業條件與特質 3. 權利義務及應有之服務態度:以「職業道德」、「職場倫理」配合「實務案例」為優，以養成領隊基本工作觀念。 4. 領隊人員自律公約 5. 應有旅遊與國家安全危機意識 6. 性別平等政策綱要及「CEDAW」消除對婦女一切形式歧視公約	
旅行業經營管理與服務系統	1	以「認識旅行社公司組織部門」為主，讓領隊知悉各部門所負責相關事務 1. 旅行業經營型態。 2. 旅行業各部門運作情形及領隊之僱用方式。 3. 旅行業面對疫情現況分析。	
大陸地區旅遊市場現況	3	1. 大陸地區旅遊產業概況 2. 大陸旅遊市場分析 3. 旅行業經營赴大陸旅遊業務現況 4. 銀髮族、無障礙旅遊行程規劃	

類別	課程名稱	時數	課程內容
專業知識 26 h 46 %	大陸港澳行程產品及遊程案例簡介	3	1. 大陸港澳行程內容與產品種類。 2. 大陸港澳遊程案例簡介與團型分析:內容以獲得金質獎之產品作為示範案例,並且包含西北、東北、華東、華南、華北不同區域。 3. 大陸地區知名旅遊景點簡介(西北、東北、華東、華南、華北分區重點說明)。 4. 香港、澳門地區知名旅遊景點介紹。
	大陸地區交通膳宿介紹	3	1. 大陸港澳旅遊交通工具與方式介紹(例如遊覽車、地下鐵、飛機、遊輪、動車、高鐵、火車、青藏鐵路等) 2. 大陸旅館種類、品牌體系(含大陸地區旅館簡介及餐食計價方式) 3. 大陸旅遊風味餐介紹(例如:北平烤鴨、北京涮羊肉、西安餃子宴、新疆烤全羊、上海本幫、滿漢全席等各地風味餐) 4. 特產品(伴手禮)之介紹
	大陸世界遺產與著名建築物介紹	2	1. 大陸世界遺產介紹 2. 大陸港澳著名建築介紹(例如:宮殿、城邸、御所、體育場館、建築地標、新式大樓建築地標、寺廟等)
	大陸地區特殊風俗與民情及禁忌	2	1. 赴大陸地區旅遊應注意之當地特殊風俗民情及禁忌,並包含西北、東北、華東、華南、華北。 2. 港澳及大陸地區人民習慣用語
	領隊票務常識	2	1. 領隊應備之票務常識(機票之認識『含城市代碼、航空公司代碼、航班時刻表及機票範例解說』與注意事項)。 2. 機票問題案例分析及解決方式。 3. 廉價航空公司介紹與機票使用規定。 4. <u>航空公司防疫作業規定。</u>
	旅遊保險常識	2	1. 旅行業責任保險與履約保證保險介紹。 2. 旅行平安險保費種類。 3. 意外醫療費理賠及額外費用理賠之申請。 4. 配合理賠實務案例說明。
	旅遊契約與旅遊糾紛案例分析	3	1. 重點說明國外旅遊定型化契約書範本。 2. 旅遊糾紛成因與實務案例分析。 3. 輔以近3年實務案例說明。
	國際禮儀	1	1. 實際生活中的通用禮儀:以領隊帶團經常所需為內容,例如西餐用餐禮儀、遊輪服裝要求...等。 2. 領隊帶團應注意之禮儀:針對領隊本身「服儀穿著」之搭配加以強化,能夠更顯現出尊重領隊一職的專業性。
領隊帶團服務準備與計畫	2	1. 領隊帶團前應有的服務準備項目。 2. 領隊帶團前置作業之準備細節,並說明帶團服務計畫書之撰寫。 3. 領隊帶團行程相關觀光術語(入出境手續、檢疫、交通運輸、旅館住宿、餐飲服務等)。 4. <u>防疫準備。</u>	
領隊帶團實務作業流程	3	1. 領隊出發前行程作業規劃:內容應包含出發前、行程中、返國後,且由講師示範「行程說明會」。 2. 隨團服務操作流程及應注意事項(含防疫準備)。 3. 返國後結團作業。 4. 教導解讀帶團操作流程「working itinerary」,並配合實務案例說明,以增進團體操作實務能力。 5. 帶領大陸遊輪團體與西藏火車團體實務作業應注意事項。	

類別	課程名稱	時數	課程內容
專業技能 21h 38%	帶團風險管理與緊急事件處理	3	1. 認識帶團風險管理。 2. 緊急事件預防與處理。 3. 說明危機處理原則。 4. 海外緊急援助公司的功能。 5. 配合實務案例說明(含防疫案例處理)。
	旅遊保健常識	2	1. 旅遊常見醫療保健問題:以醫療保健問題之防範與處置進行實務說明,特別針對發生前可能產生的徵兆,如何預防與判斷,發生時第一優先處理方式等加以教學。 2. <u>旅遊與健康風險預防(旅遊疫情資訊及健康評估)</u> 3. 常見旅遊傳染疾病及預防(含 <u>新冠肺炎</u> 、愛滋病防治)。 4. 水域遊憩活動保健常識。 5. 溫泉水療基本認識與禁忌。 6. 銀髮族旅遊保健常識
	急救訓練	3	1. 旅程中常見緊急突發狀況之處理 2. CPR及AED教學及分組演練
	旅客心理與溝通協商技巧	2	1. 瞭解旅客心理。 2. 人際關係與溝通應對要領。 3. 旅程中問題協商與解決技巧:以領隊帶團時經常遇到之案例帶入說明,並且分析說明各類型旅客參加團體旅遊心理。 4. 領隊個人情緒管理。
	帶團服務技巧	2	1. 搭乘交通工具服務技巧。 2. 住宿服務技巧(分配房間、查房等)。 3. 團康活動技能。 4. 領隊與司機、導遊、餐廳、地接社等合作技巧及應注意事項。 5. 銀髮族、無障礙旅遊服務接待技能及應注意事項。 6. 性別友善服務。
	機場實地操作遊覽車租用及乘坐安全常識	4	1. 乘坐大客車安全常識及逃生演練。 2. 遊覽車上解說示範。 3. 入出境相關規定及應注意事項,並且實際操作演練。
其他 7h 13%	始業式	1	1. 訓練課程及規定說明 2. 上課環境介紹 3. 結業測驗說明
	結業測驗	6	1. 領隊帶團服務準備與計畫(書面資料)50%: 內容為搭乘班機、行程景點簡介、用餐及住宿飯店等行程安排,行前說明會內容及帶團應備事宜。 2. 行程中緊急事故危機處理及旅遊安全常識(口試測驗)50%: 由學員針對抽選試題說明處理過程。 3. 資深優良領隊評分講評及經驗分享
	總時數	56	

110年導遊人員職前訓練課程表(修正版)

類別	課程名稱	時數	課程綱要	
專業知識	旅遊安全資訊		1. 疫情資訊、檢疫須知及傳染病防治(含愛滋病防治) 2. 毒品危害防治 3. 人口販運防制 4. 兒童及少年性剝削防制(含兒童人權公約) 5. 性別平等(含CEDAW) 6. 菸害防治 7. 動植物及動植物產品檢疫 8. 國家安全 9. 水域遊憩活動安全 10. 環境保護 11. 飛航安全 12. 個人資料保護 13. 銀髮族、無障礙旅遊 上述資訊請學員自行上網閱讀，並列為結業測驗範圍(本局行政資訊網站 https://admin.taiwan.net.tw /業務資訊/消保事項專區/旅行業/旅遊安全、其他宣導事項)。	
	觀光法規		1. 將重點或常犯錯誤法規以精華版重點提示導遊人員： (1)發展觀光條例。 (2)導遊人員管理規則。 (3)大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法及接待大陸觀光團相關行政規則。 2. 就法規訂定之因果導入，讓導遊人員能夠更加理解，並且能夠以正確方式帶團。	
	47H 48%	接待來臺旅客應注意事項及經驗交流	3	1. 國民旅遊及國外來臺旅客:接待經驗與實務案例分享。 2. 日本、韓國、東南亞、歐美、中東來臺旅客: 日本、韓國、東南亞、歐美、中東風俗等民情比較、接待經驗、相關問題解說及實務案例分享。
		旅行業接待管理與作業	3	1. 旅行業來臺旅客接團前置作業:來臺簽證申請方式、工作天數等，並將陸客來臺各類申請團型(優質團、高端團...等)規定加以說明。 2. 如何做好接待管理工作提高服務品質與滿意度。 3. 導遊人員工作程序含準備(含防疫)、接團、接待、送團、結團等作業。 4. 無障礙旅遊行程規劃及服務應注意事項。 5. 因應疫情邊境管制，國民旅遊操作流程。
		觀光發展現況	2	1. 全球觀光發展情形與趨勢 2. 國內觀光發展現況 3. 當前觀光政策
	臺灣國家級觀光景點	3	1. 以遊客到訪之主要國家公園、國家風景區與特色景區為重點，配合該處介紹其獨特之自然與文化資源、生態特色及地理景觀等。 2. 介紹臺灣特殊地質景觀及其形成原因等。	
	臺灣常見植物介紹	2	1. 臺灣高山森林與植物特色。 2. 臺灣旅遊景點常見植物。 3. 臺灣各大城市市區常見代表性植物。	

110年導遊人員職前訓練課程表(修正版)

類別	課程名稱	時數	課程綱要
	臺灣傳統建築賞析	3	1. 說明臺灣歷史演進西、荷、清、民各時期建築特色。 2. 介紹臺灣各時期傳統、特色或具代表性之建築物。 3. 介紹臺灣代表性古蹟建物。
專業知識 47H 48%	臺灣民俗文化、民間信仰及主要節慶活動	3	1. 臺灣民俗文化、民間信仰解說及主要節慶活動。 2. 認識臺灣傳統表演藝術，例如歌仔戲、布袋戲等。 3. 認識具代表臺灣的歌謠，以瞭解臺灣生活之美。
	臺灣原住民文化介紹	3	1. 說明臺灣原住民分布與演變。 2. 各族群社會型態與文化特色。 3. 介紹臺灣部落特色。 4. 部落旅遊對人與環境的尊重。
	臺灣客家文化介紹	2	1. 說明臺灣客家族群分布與演變。 2. 客家生活型態與飲食文化特色。
	臺灣四季農特產品	2	1. 介紹臺灣四季代表性農特產品及其地區分布。 2. 說明農特產品之產銷情形與價格。
	臺灣料理特色介紹	3	1. 介紹臺灣地方特色食材與小吃。 2. 介紹臺灣道地特色料理與菜餚。 3. 介紹臺灣在地特色飲品，例如：楊桃汁、仙草、愛玉、木瓜牛奶、珍珠奶茶等，連結臺灣在地文化。 4. 介紹臺灣融合世界各地特色料理，創新菜餚。 5. 介紹交通部觀光局評選之臺灣團餐特色餐廳與菜色。
	國際禮儀(含認識各國文化差異)	3	1. 介紹環島帶團接待服務(食衣住行育樂)常見禮儀問題並配合實務案例說明。 2. 說明導遊人員穿著與接待應注意禮儀。 3. 認識各國旅客在風俗文化上差異。 4. 認識不同宗教規範與教義文化上之差異。 5. 涵蓋大陸、日韓、穆斯林、東南亞、歐美等各國獨特文化與宗教。
	故宮文物簡介	6	1. 介紹故宮歷史淵源以及重要與常設文物。 2. 說明故宮南院歷史淵源、館藏特色及導覽知識技巧。
	臺灣茶文化	2	1. 介紹臺灣各區茶葉種類與其特點。 2. 說明泡茶方法與步驟以及泡茶工具之使用。
	臺灣發展史	2	1. 說明臺灣在清朝、日據、民國等時期歷史及經濟、社會變遷發展史。 2. 說明臺灣在各時期社會經濟發展之重點與特色。
	交通事故處理與案例分析	2	1. 以遊覽車為主，分析交通事故案例、緊急事件處理程序與預防措施，以及遊覽車保險知識。 2. 全臺公路危險路段。
	帶團緊急事件與危機處理及導遊、領隊、司機相處之道	3	1. 說明 <u>國民旅遊</u> 及來臺旅客時常發生之緊急事件類型並配合案例分享。 2. 說明旅遊危機處理原則並配合案例分享。 3. 說明導遊、領隊、司機之相處模式並配合案例分享(含防疫案例處理)。

110年導遊人員職前訓練課程表(修正版)

類別	課程名稱	時數	課程綱要
專業技能 50H 51%	旅遊急救訓練	2	1. 旅遊(包含銀髮族)常見突發病況與意外事件發生時之急救處理 2. CPR及AED演練說明。
	旅遊保健常識	2	1. 旅遊中食、衣、住、行、育樂保健須知，旅遊常見醫療保健問題。 2. 防疫須知與宣導。 3. 認識旅遊重要傳染病與突發疾病(含愛滋病防治)。 4. 水域遊憩活動保健常識。 5. 銀髮族旅遊保健常識。
	導遊執業制度及應備特質與職業道德	2	1. 導遊職業工會、勞工團體等相關組織介紹。 2. 導遊執業制度、權利義務與保障。 3. 導遊應備特質與態度。 4. 導遊應遵守之職業道德與自律公約。 5. 應有旅遊與國家安全危機意識。 6. 性別平等政策綱要及「CEDAW」消除對婦女一切形式歧視公約。
	導覽技巧與動線規劃	2	1. 說明導覽工作形態、特質與執行要訣。 2. 說明導覽技巧配合景點進行實務示範。 3. 說明導覽動線規劃輔以實務示範說明。 4. 性別友善服務態度。 5. 主題旅遊行程之導覽技巧(如深度、體驗、秘境、旅遊商圈、旅遊年、客群屬性之旅)。
	旅客心理與溝通協商技巧	2	1. 分析旅客心理與行為。 2. 說明溝通與協商技巧，並配合實務個案進行說明。 3. 旅程中問題協商與解決技巧。 4. 導遊個人情緒管理。
	戶外實務導覽 【包含海關實務簡介、遊覽車租用、乘坐大客車安全常識、遊覽車定型化契約範本及填寫「機關、團體租(使)用遊覽車出發前檢查及逃生演練紀錄表」課程】	21	戶外行程3天： 1. 行程由委訓團體或學校安排(依目前 <u>國民旅遊</u> 及來臺旅遊熱門景點作行程設計安排)，由資深導遊示範導覽解說(安排交通車接送)，依實際帶團作業規劃，包含帶團作業流程【準備(含防疫措施)、接團、接待、送團、結團等作業】、購物、景點解說及危機處理等操作演練。 2. 針對搭乘遊覽車逃生安全等事項於出發前進行實際演練。 3. 輔以說明搭乘火車、輪船、纜車、交通船、腳踏船...等安全注意事項。
	室內示範解說	8	1. 依 <u>國民旅遊</u> 及目前inbound熱門景點依北(含金門、澎湖)、中、南(含馬祖)、東部地區分別規劃解說，不可與戶外景點重複。 2. 由不同導遊示範不同區域，展現不同風格帶團解說技巧。
	結業口試測驗	11	學員抽選主題演練及進行口試，由示範導遊評分及講評(含帶團經驗分享)

110年導遊人員職前訓練課程表(修正版)

類別	課程名稱	時數	課程綱要
其他 1H 1%	始業式	1	委訓單位自我介紹、輔導員介紹、環境說明、班務說明及課程內容(含測驗進行方式)。
	合計	98	

