

附表1

114年外語領隊職前訓練課程表

類別	課程名稱	時數	課程內容
專業知識 28h 50%	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. 兒童及少年性剝削防制(含兒童權利公約) 9. 性別平等(含CEDAW)及性騷擾防治 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 18. 消費者保護宣導 上述資訊請學員自行上網閱讀，並列為結業測驗範圍(本署行政資訊網站 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)。
	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. 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
	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. 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	2	以「認識旅行業公司組織部門」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. 疫後旅行業市場之變化及分析。
	數位導覽應用及永續發展	2	1. 數位導覽應用。 2. 智慧手機、社群媒體應用及多元支付應用 3. 旅行業與永續關聯性 4. 全球永續旅遊發展趨勢 5. 實務案例解析
	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。 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。

114年外語領隊職前訓練課程表

類別	課程名稱	時數	課程內容
專業知識 28h 50%	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。
	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。
專業技能 21h 38%	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)
	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. 帶領遊輪團體實務作業流程與注意事項。

114年外語領隊職前訓練課程表

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. 配合實務案例分析說明。
	旅遊保健常識	2	1. 旅遊保健須知及常見醫療保健問題之預防、徵兆判斷與處置。 2. 國際旅遊地區疫情及防疫資訊。 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. 帶團服務數位應用技巧。 5. 領隊與司機、導遊、餐廳、地接社等合作技巧及應注意事項。 6. 銀髮族、無障礙旅遊服務接待技能及應注意事項。 7. 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 12%	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	