

### 114年華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		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 出國行前準備參考資料</li> <li>2. 國外旅遊警示分級表</li> <li>3. 各國旅遊資訊</li> <li>4. 海外急難救助</li> <li>5. 疫情資訊、檢疫須知及傳染病防治(含愛滋病防治)</li> <li>6. 毒品危害防制</li> <li>7. 人口販運防制</li> <li>8. 兒童及少年性交易防制(含兒童權利公約)</li> <li>9. 性別平等(含CEDAW)及性騷擾防治</li> <li>10. 菸害防制</li> <li>11. 動植物及動植物產品檢疫</li> <li>12. 國家安全</li> <li>13. 水域遊憩活動安全</li> <li>14. 環境保護</li> <li>15. 飛航安全</li> <li>16. 個人資料保護</li> <li>17. 銀髮族、無障礙旅遊</li> <li>18. 消費者保護宣導</li> </ol> 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 <a href="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">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</a> )。
	團體出入境須知與注意事項	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 入出境規定管理辦法相關規定及應注意事項。</li> <li>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。</li> </ol>
	領隊應備的特質與服務態度	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 領隊的定位及扮演角色</li> <li>2. 應備的專業條件與特質</li> <li>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。</li> <li>4. 領隊人員自律公約</li> <li>5. 應有旅遊與國家安全危機意識</li> <li>6. 性別平等政策綱要及「CEDAW」消除對婦女一切形式歧視公約</li> </ol>
	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 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 旅行業經營型態。</li> <li>2. 旅行業各部門運作情形及領隊之僱用方式。</li> <li>3. 疫後旅行業市場之變化及分析。</li> </ol>
	數位導覽應用及永續發展	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 數位導覽應用。</li> <li>2. 智慧手機、社群媒體應用及多元支付應用</li> <li>3. 旅行業與永續關聯性</li> <li>4. 全球永續旅遊發展趨勢</li> <li>5. 實務案例解析</li> </ol>
	大陸地區旅遊市場現況	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大陸地區旅遊產業概況</li> <li>2. 大陸旅遊市場分析</li> <li>3. 旅行業經營赴大陸旅遊業務現況</li> <li>4. 銀髮族、無障礙旅遊行程規劃</li> </ol>

114年華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%	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。
	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。
專業技能 21h 38%	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)。
	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。

114年華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. 香港、澳門、大陸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 遊覽車租用及乘座 安全常識	4	1. 乘座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	