

114年導遊人員職前訓練課程表

類別	課程名稱	時數	課程綱要
專業知識 46H 47%	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. 毒品危害防制 3. 性別平等(含CEDAW) 4. 兒童及少年性剝削防制(含兒童權利公約) 5. 個人資料保護 6. 「兩公約」-公民與政治、經濟社會文化權利國際公約 7. 消費者保護宣導 8. 銀髮族、無障礙旅遊 9. 環境保護 10. 國家安全 11. 飛航安全 12. 人口販運防制 13. 動植物及動植物產品檢疫 14. 航空公司相關附加費(稅)說明 15. 洗錢防制 16. 水域遊憩活動安全 17. 菸害防制 18. 職業安全衛生、職災保護 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)。
	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。
	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。
	旅行業接待管理作業與數位轉型	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. 因應疫後觀光及數位轉型旅遊操作流程。 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. 如何做好接待管理工作提高服務品質與滿意度。
	永續觀光-郵輪產業發展現況與接待實務	2	1. 遊輪產業介紹(含遊輪之認識與發展) 2. 國際郵輪旅客岸上觀光規劃暨接待服務。 3. 郵輪行程接待實務與案例分享。

114年導遊人員職前訓練課程表

類別	課程名稱	時數	課程綱要
專業知識 46H 47%	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。 3. 探索自然與人文歷史之國家綠道介紹
	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。
	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。
	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. 介紹交通部觀光署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	7	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。

114年導遊人員職前訓練課程表

類別	課程名稱	時數	課程綱要
	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。
	帶團緊急事件與危機處理及導遊、領隊、司機相處之道	3	1. 說明國民旅遊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)。
專業技能 51H 52%	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	4	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. 遊覽車安全解說和示範、緊急事件處理程序與預防措施。 5. 性別友善服務態度。 6. 數位導覽技巧及應用。 7. 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。

114年導遊人員職前訓練課程表

類別	課程名稱	時數	課程綱要
專業技能 51H 52%	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（依目前國民旅遊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	7	1. 依國民旅遊及目前inbound熱門景點依北(含金門、澎湖、馬祖)、中、南、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）
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	