

114年導遊人員及領隊人員評量測驗 應測科目及命題大綱

一、通用制

1.導遊人員評量筆試命題大綱

業務範圍及核心能力			執行接待或引導來本國觀光旅客旅遊業務
編號	類科	科目	命題大綱內容
1	外語、華語導遊人員	導遊執業實務 (包括導覽解說、旅遊安全與緊急事件處理、觀光心理與行為、航空票務、急救常識、國際禮儀)	一、導覽解說： 包含自然生態、歷史人文解說，並包括解說知識與技巧、應注意配合事項。 二、旅遊安全與緊急事件處理： 包含旅遊安全與事故之預防與緊急事件之處理。 三、觀光心理與行為： 包含旅客需求及滿意度，消費者行為分析。 四、航空票務：包含機票特性、行李規定等。 五、急救常識：包含一般外傷、CPR、燒燙傷、傳染病預防、AED。 六、國際禮儀：包含食、衣、住、行、育、樂為內涵。
2		導遊執業法規 (包括觀光行政與法規、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、兩岸現況認識)	一、觀光行政與法規： (一)發展觀光條例 (二)旅行業管理規則 (三)導遊人員管理規則 (四)觀光行政 (五)護照及簽證 (六)外匯常識 二、臺灣地區與大陸地區人民關係條例：以大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法為主。 三、兩岸現況認識：包含兩岸現況之社會、政治、經濟、文化及法律相關互動時勢。
3		觀光資源概要 (包括臺灣歷史、臺灣地理、觀光資源維護)	一、臺灣歷史 二、臺灣地理 三、觀光資源維護：包含人文與自然資源。

業務範圍及核心能力			執行接待或引導來本國觀光旅客旅遊業務
編號	類科	科目	命題大綱內容
4	外語 導遊 人員	外國語 (英語、日語、韓語、越南語、馬來語等5種語言)	包含閱讀文選及一般選擇題
備註			表列各應試科目命題大綱為考試命題範圍之例示，實際試題並不完全以此為限，仍可命擬相關之綜合性試題。

2.領隊人員評量筆試命題大綱

業務範圍及核心能力			執行引導出國觀光旅客團體旅遊業務
編號	類科	科目	命題大綱內容
1	外語、 華語 領隊 人員	領隊執業實務 (包括領隊技巧、航空票務、急救常識、旅遊安全與緊急事件處理、國際禮儀)	<p>一、領隊技巧：</p> <p>(一) 導覽技巧：包含使用國內外歷史年代對照表。</p> <p>(二) 遊程規劃：包含旅遊安全和知性與休閒。</p> <p>(三) 觀光心理學：包含旅客需求及滿意度，消費者行為分析，並包括旅遊銷售技巧。</p> <p>二、航空票務：包含機票特性、限制、退票、行李規定等。</p> <p>三、急救常識：</p> <p>(一) 一般急救須知和保健知識。</p> <p>(二) 簡單醫療術語。</p> <p>四、旅遊安全與緊急事件處理：</p> <p>(一) 人身安全。</p> <p>(二) 財物安全。</p> <p>(三) 業務安全。</p> <p>(四) 突發狀況之預防處理原則。</p> <p>(五) 旅遊糾紛案例。</p> <p>(六) 旅遊保險。</p> <p>五、國際禮儀：包含食、衣、住、行、育、樂等</p>

業務範圍及核心能力			執行引導出國觀光旅客團體旅遊業務
編號	類科	科目	命題大綱內容
			內涵。
2		<p>領隊執業法規 (包括觀光法規、入出境相關法規、外匯常識、民法債編旅遊專節與國外定型化旅遊契約、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、兩岸現況認識)</p>	<p>一、觀光法規： (一) 觀光政策。 (二) 發展觀光條例。 (三) 旅行業管理規則。 (四) 領隊人員管理規則。</p> <p>二、入出境相關法規： (一) 普通護照申請。 (二) 入出境許可須知。 (三) 男子出境、再出境有關兵役規定。 (四) 旅客出入境臺灣海關行李檢查規定。 (五) 動植物檢疫。 (六) 各地簽證手續。</p> <p>三、外匯常識： 包含中央銀行管理相關辦法有關外匯、出入境部分。</p> <p>四、民法債編旅遊專節與國外定型化旅遊契約： 包含應記載、不得記載事項。</p> <p>五、臺灣地區與大陸地區人民關係條例：包含施行細則。</p> <p>六、兩岸現況認識： 包含兩岸現況之社會、政治、經濟、文化及法律相關互動時勢。</p>
3		<p>觀光資源概要 (包括世界歷史、世界地理、觀光資源維護)</p>	<p>一、世界歷史：以國人經常旅遊之國家與地區為主，包含各旅遊景點接軌之外國歷史，並包括聯合國教科文委員會 (UNESCO) 通過的重要文化及自然遺產。</p> <p>二、世界地理：以國人經常旅遊之國家與地區為主，包含自然與人文資源，並以一般主題、深度旅遊或標準行程的主要參觀點為主。</p> <p>三、觀光資源維護：包含人文與自然資源。</p>

業務範圍及核心能力			執行引導出國觀光旅客團體旅遊業務
編號	類科	科目	命題大綱內容
4	外語領隊人員	外國語 (英語、日語、韓語等3種)	包含閱讀文選及一般選擇題。
備註			表列各應試科目命題大綱為考試命題範圍之例示，實際試題並不完全以此為限，仍可命擬相關之綜合性試題。