

專門職業及技術人員普通考試導遊人員考試各應試科目命題大綱

| | | | |
|-----------|--|---|--------|
| 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。 | |
| 類科名稱 | | 應試科目數 | 共計七個科目 |
| 編號 | 科目名稱 | 命題大綱內容 | |
| 一 | 外語導遊人員 導遊實務（一） （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） | <p>一、 導覽解說： 包含自然、人文解說，並包括解說知識與技巧、應注意配合事項。</p> <p>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。</p> <p>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，並包括旅遊銷售技巧。</p> <p>四、 航空票務： 包含機票特性、限制、退票、行李規定等。</p> <p>五、 急救常識： 包含一般外傷、CPR、燒燙傷、國際傳染病預防。</p> <p>六、 國際禮儀： 包含食、衣、住、行、育、樂為內涵。</p> | |
| 二 | 外語導遊人員 導遊實務（二） （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） | <p>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）觀光行政與政策 （五）護照及簽證 （六）入境通關作業 （七）外匯常識</p> <p>二、 臺灣地區與大陸地區人民關係條例： （一）兩岸人民關係條例及其施行細則 （二）大陸地區人民來台從事觀光活動許可辦法</p> <p>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。</p> | |
| 三 | 外語導遊人員 觀光資源概要 （包括臺灣歷史、臺灣地理、觀光資源維護） | <p>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</p> | |

| | | | |
|---|--------|--|--|
| 四 | 外語導遊人員 | 外國語(英語、日語、法語、德語、西班牙語、韓語等六種,由應考人任選一種應試) | 包含閱讀文選及一般選擇題 |
| 五 | 華語導遊人員 | 導遊實務(一) (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) | <p>一、導覽解說： 包含自然、人文解說，並包括解說知識與技巧、應注意配合事項。</p> <p>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。</p> <p>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，並包括旅遊銷售技巧。</p> <p>四、航空票務： 包含機票特性、限制、退票、行李規定等。</p> <p>五、急救常識： 包含一般外傷、CPR、燒燙傷、國際傳染病預防。</p> <p>六、國際禮儀： 包含食、衣、住、行、育、樂為內涵。</p> |
| 六 | 華語導遊人員 | 導遊實務(二) (包括觀光行政與法規、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、香港澳門關係條例、兩岸現況認識) | <p>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)觀光行政與政策 (五)護照及簽證 (六)入境通關作業 (七)外匯常識</p> <p>二、臺灣地區與大陸地區人民關係條例： (一)兩岸人民關係條例及其施行細則 (二)大陸地區人民來台從事觀光活動許可辦法</p> <p>三、香港澳門關係條例： 包含施行細則</p> <p>四、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> |

| | | | |
|---|--------|--------------------------------|---|
| 七 | 華語導遊人員 | 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 |
| 備 | | 註 | 表列各應試科目命題大綱為本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。 |

專門職業及技術人員普通考試領隊人員考試各應試科目命題大綱

| | | | |
|-----------|--------|--|--|
| 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。 | |
| 類科名稱 | | 應試科目數 | 共計七個科目 |
| 編號 | 科目名稱 | 命題大綱內容 | |
| 一 | 外語領隊人員 | 領隊實務(一) (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的知識</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、樂為內涵。</p> |
| 二 | 外語領隊人員 | 領隊實務(二) (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>一、觀光法規：</p> <p>(一)觀光政策</p> <p>(二)發展觀光條例</p> <p>(三)旅行業管理規則</p> <p>(四)領隊人員管理規則</p> <p>二、入出境相關法規：</p> <p>(一)普通護照申請</p> <p>(二)入出境許可須知</p> <p>(三)男子出境、再出境有關兵役規定</p> <p>(四)旅客出入境台灣海關行李檢查規定</p> <p>(五)動植物檢疫</p> <p>(六)各地簽證手續</p> |

| | | | |
|---|--------|--|--|
| | | | <p>三、外匯常識： 包含中央銀行管理辦法</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及其施行細則： 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> |
| 三 | 外語領隊人員 | 觀光資源概要 (包括世界歷史、世界地理、觀光資源維護) | <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> |
| 四 | 外語領隊人員 | 外國語(分英語、日語、法語、德語、西班牙語等五種,由應考人任選一種應試) | 包含閱讀文選及一般選擇題 |
| 五 | 華語領隊人員 | 領隊實務(一) (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： (一)導覽技巧：包含使用國內外歷史年代對照表。 (二)遊程規劃：包含旅遊安全和知性與休閒。 (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： (一)一般急救須知和保健的知識 (二)簡單醫療術語</p> <p>四、旅遊安全與緊急事件處理： (一)人身安全 (二)財物安全 (三)業務安全 (四)突發狀況之預防處理原則</p> |

| | | | |
|---|--------|---|--|
| | | | (五)旅遊糾紛案例 (六)旅遊保險 五、國際禮儀： 包含食、衣、住、行、育、樂為內涵。 |
| 六 | 華語領隊人員 | 領隊實務(二) (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 香港澳門關係條例 兩岸現況認識) | 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 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)旅客出入境台灣海關行李檢查規定 (五)動植物檢疫 (六)各地簽證手續 三、外匯常識： 包含中央銀行管理辦法 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 五、臺灣地區與大陸地區人民關係條例： 包含施行細則 六、香港澳門關係條例： 包含施行細則 七、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 |
| 七 | 華語領隊人員 | 觀光資源概要 (包括世界歷史、世界地理、觀光資源維護) | 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。 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。 三、觀光資源維護： 包含人文與自然資源 |
| 備 | | 註 | 表列各應試科目命題大綱為本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。 |

