

觀光導遊

與領隊

第八版

理論與實務

隨書附贈

93-97年歷屆導遊與領隊
試題及海外、臺灣旅遊的
相關介紹及資料光碟一片



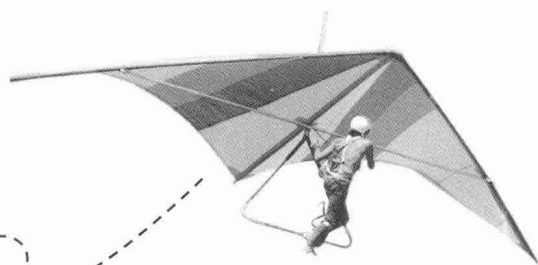
中華民國觀光導遊協會名譽理事長 林燈燦 著

觀光導遊 與領隊

第八版

理論與實務

林燈燦 著



五南圖書出版公司 印行

國家圖書館出版品預行編目資料

觀光導遊與領隊：理論與實務／林燈燦著．

——八版．——臺北市：五南，2009.02

面；公分

參考書目：面

ISBN 978-957-11-5509-8（平裝）

1.導遊 2.領隊

992.5

97024956



1L16 觀光書系

觀光導遊與領隊：理論與實務

作者——林燈燦(140.1)

發行人——楊榮川

總編輯——龐君豪

主編——黃惠娟

責任編輯——陳姿穎 李美貞

封面設計——董安安

出版者——五南圖書出版股份有限公司

地址：106台北市大安區和平東路二段339號4樓

電話：(02)2705-5066 傳真：(02)2706-6100

網址：<http://www.wunan.com.tw>

電子郵件：wunan@wunan.com.tw

劃撥帳號：01068953

戶名：五南圖書出版股份有限公司

台中市駐區辦公室/台中市市區中山路6號

電話：(04)2223-0891 傳真：(04)2223-3549

高雄市駐區辦公室/高雄市新興區中山一路290號

電話：(07)2358-702 傳真：(07)2350-236

法律顧問 元貞聯合法律事務所 張澤平律師

出版日期 1999年1月初版一刷 共八刷

1999年10月二版一刷

2000年8月三版一刷

2003年7月四版一刷

2004年3月五版一刷

2005年3月六版一刷 共五刷

2006年10月七版一刷 共三刷

2009年2月八版一刷

定價 新臺幣400元

推薦序

近年來，我國經濟每年穩定持續成長，國民所得逐年提高，個人休閒時間亦隨著社會繁榮而增加，利用休閒時間從事觀光旅遊活動之消費者與日俱增，對於旅遊業服務品質要求亦相對提高；近年來國人無論出國觀光或商務之旅客，平均每年皆呈現成長，相對地，代表旅行社與旅客接觸頻繁的領隊或導遊，則更形重要，其服務品質亦成為一般旅客選擇旅行社之重要因素之一。

燈燦學長在導遊業界已是有二十八年實務經驗的優良導遊人員，但他並不以此而滿足，為求取更高深之學問，毅然利用有限時間，於民國七十九年考上中國文化大學觀光研究所，在專業知識上更加努力鑽研，畢業後又遠赴韓國進修博士研究，而今更願將所學菁華及實務經驗整理成冊，傳授莘莘學子與社會賢達，並為推展國內觀光旅遊事業不遺餘力，其求學之精神與毅力，實令人欽佩。

本人經閱讀全文，內容共有前後兩篇，分別為導遊業務與領隊業務，其將導遊與領隊人員之職責條件、服務作業流程、意外事故之預防與處理、旅客心理分析，有條有理詳盡敘述，資料蒐集豐富，廣徵博引，使人易讀易懂，除對一般學子有所助益外；並可提供未來計畫從事導遊與領隊人員之最佳參考資料。

燈燦學長以用心、愛心、耐心教導學生，盼望所傳授的學生能充分受益，而今並將自己之經驗，以理論與實務結合之方式，著書教學，願意傳承教導下一代，其精神實令人感佩，特願爰之為序。

傅屏華

醒吾技術學院前副校長

再版序

《觀光導遊與領隊》1999年出版以來經六次修訂，荷蒙各大專院校惠予採用為教材，並承多方賢達不吝惠賜建言與提供最新相關資料，使本次改版內容更為充實，敬致最誠摯的謝忱。

近年來國際與國內觀光旅遊環境的激烈變化，帶給旅遊業不斷的衝擊，同樣對導遊與領隊人員造成嚴重的打擊，尤其是2003年SARS的肆虐造成空前的浩劫。

2003年七月起導遊與領隊人員考試，歸屬考選部辦理，等級相當專門職業及技術人員普通考試。證明國家對此工作人員之重視，肯定在發展觀光業中之重要性，給予有意投入該行業者最大的鼓勵。

2008「觀光客倍增計畫」，將發展觀光訂定為國家建設的「重大政策」，政府為積極推動發展臺灣觀光產業，相關法規都已修訂完成，2008年7月開放大陸地區人民來臺觀光。本次再版，除將一些統計資料及法規做更新之外，將接待大陸地區人民注意事項及技巧、2004至2008年考選部舉辦之導遊及領隊人員考試試題暨答案予以附錄補充，提供有意參加考試者參考。能鼓勵更多學子投入該行業，將是我國觀光旅遊業之幸，亦是筆者最大的期望。本書再版，仍祈各位先進賢達繼續指正，至深企盼。

林燈燦
2009.12

自序

第二次世界大戰結束之後，由於國際局勢安定，各國政治民主、經濟持續繁榮、教育水準提高、休閒時間增多、觀光旅遊普遍受到重視與被大力推展，旅遊服務業亦隨之蓬勃發展。

我國自從民國四十五年開始倡導發展觀光業，以接待來華觀光旅客業務（Inbound）為主，民國六十八年開放國人出國觀光，民國七十六年允許赴大陸探親之後，旅行業出國旅遊服務業務（Outbound）急速成長，業務範圍遍及全世界。

這幾年來旅遊的大眾化，旅客素質的提高，旅遊需求的多樣化，消費者權益意識的抬頭，相對地對服務品質的要求也增強。擔任旅行業接待服務第一線的導遊與領隊人員的工作更形重要。其素質之良窳與旅程之成敗息息相關。故培養優質的導遊與領隊乃提升旅遊服務品質，建立旅行業形象之關鍵。

我國早於民國六十年交通部觀光局成立後，舉辦導遊甄試，即規定應試資格為大專以上畢業，嗣後領隊人員雖僅高中以上畢業學歷，但需要有旅行業服務經歷與推薦，並訂有「導遊人員管理規則」予以列入輔導與考核，要求相當嚴格。

筆者於民國六十年，參加觀光局主辦的導遊人員甄試（第一期），幸獲錄取而意外地與旅行業結緣，民國六十六年從服務十九年之久的林務局資遣，全心投入旅行業，轉眼二十多年，從最初的接待來華旅客，到國人出國旅遊服務工作，不斷地增進了旅行業實務和經營管理的寶貴經驗，更豐富了人生的閱歷與開闊了生活的領域。

「書到用時方恨少」，為了追求工作能更精進，民國七十一年進入中華學術院觀光事業研究所進修兩年，充實觀光專業知識與外文（日、英）能力。「學然後知不足」，民國七十九年，臺灣第一所觀光研究所在中國文化大學成立，以知天命之年，克服了體力與工作之壓力，幸運考取，很順利於民國八十一年取得碩士學位，抱著「活到老、學到老」的志趣，繼續往韓國京畿大學研修觀光經營管理博士課程，滿足了求知慾，亦真正享受到解惑的樂趣。

民國八十二年開始即在醒吾商專兼任教職，相繼又在中國文化大學、世新大學、空中大學、臺灣省訓練團、淡水工商管理學院講授「導遊與領隊實務」、「觀光學概論」、「觀光行政與法規」、「旅行業管理與經營」、「航空票務」、「觀光行銷學」、「旅遊產品策略與行程設計」、「商業概論」、「旅行業規劃與投資」、「國際禮儀」、「休閒遊憩概論」等課程，使理論與實務有了驗證的機會，閱讀了更多的書，教學相長，獲益良多。

坊間有關導遊與領隊業務之書籍不多，兩年前就擬將講義整理成冊，唯總是覺得寫作能力有限而卻步，去年（86）又在淡水工商管理學院和醒吾商專再開「導遊與領隊實務」課程，所以下定決心，盡最大的努力，實現了宿願寫成此書，期為旅行業與觀光教育盡棉薄之力。

全書分為前、後兩篇，導遊與領隊業務，不過兩者在服務的精神與態度應該是一致的，執行業務的技巧可以相互參考，讀者能融會貫通，對工作的推行定能收事半功倍之效。

本書的出版，首先要感謝醒吾商專教務主任傅屏華學姊、文化大學觀研所前所長李銘輝博士、世新大學觀光系主任兼觀研所所長陳思倫博士、淡水工商管理學院觀光系主任施志宜學長、空大臺中教學中心副主任林連聰學長的提攜，才能躋身觀光教育界；櫻花旅行社給我工作歷練的空間與求學、教學的時間；五南圖書出版公司的支持，以及給我鼓勵與提供寶貴資料的各位先進們，在此均致以誠摯的謝忱。

筆者的確想寫好這本書，也確實付出許多心血，但是才疏學淺，錯誤與疏漏之處難免，尚祈各位學者專家，不吝斧正，是所至禱。

林燈燦 謹識
1998.9

CONTENTS

目 錄

推薦序 / 傅屏華	(3)
再版序	(4)
自序	(5)
前篇 觀光導遊實務	001
第一章 導 論	003
第一節 導遊名詞解釋	005
第二節 導遊資格的取得	007
第三節 導遊人員在觀光產業中的功能	009
第四節 導遊人員的工作特點	012
第二章 導遊人員的職責與條件	015
第一節 導遊人員的工作職責	016
第二節 導遊接待服務的基本要素	017
第三節 導遊人員的修養	025
第四節 導遊人員的接待守則	029
第三章 導遊接待服務	031
第一節 導遊服務範圍	033
第二節 導遊工作程序	034
第三節 導遊方法與技巧	061
第四節 大陸旅客旅遊習性與接待方法	071
第四章 意外事故處理與預防	077
第一節 意外事故的處理	078
第二節 意外事故的預防	086

第三節	業務性事故的處理與預防	088
第五章	旅客心理分析與接待方法	091
第一節	旅客的興趣及需要	092
第二節	旅客心理與服務觀念	096
第三節	來臺旅客心理分析與接待方法	101
第六章	導遊與相關企業	107
第一節	導遊與旅行業	108
第二節	導遊與餐飲業	117
第三節	導遊與航空運輸業	126
第四節	導遊與旅館業	143
附錄		
	壹、國際禮儀	151
	貳、臺灣地區觀光導遊資料	161
	參、導遊人員管理規則	174
	肆、旅程範例	179
後篇	觀光領隊實務	185
第七章	緒論	187
第一節	領隊名詞解釋	188
第二節	領隊之資格取得	190
第三節	導遊和領隊人員特性比較	191
第八章	領隊人員的職責條件與工作守則	193
第一節	領隊人員的職責	194
第二節	領隊人員的條件	198
第三節	領隊人員的工作守則	201

第四節	領隊人員十戒	203
第九章	領隊服務作業	207
第一節	領隊工作流程	208
第二節	出國前作業	208
第三節	旅途隨團服務	217
第四節	回國結團作業	239
第十章	緊急事故的防範與處理	253
第一節	事故對策之原則	254
第二節	竊盜和遺失的防範與處置	258
第三節	意外事故的防範與處置	264
第四節	迎送意外事故之處置與預防	270
第五節	大陸帶團要領	274
附錄		
	壹、領隊攜帶品確認清單	282
	貳、領隊用語的基礎知識	284
	參、領隊人員管理規則	298
參考書目		301
光碟目錄		
導遊篇		
	壹、臺灣地區之國家公園	
	貳、國家級風景特定區	
	參、臺閩地區一級古蹟簡介	
	肆、臺北主要路樹及臺灣常見樹木	
	伍、國有林森林遊樂區一覽表	

陸、九十三年導遊人員考試試題導遊實務(一) (華語、外語)
柒、九十三年導遊人員考試試題導遊實務(二) (華語)
捌、九十三年導遊人員考試試題導遊實務(二) (外語)
玖、九十三年導遊人員考試試題觀光資源概要 (華語、外語)
拾、九十三年導遊人員考試試題 (英語)
拾壹、九十三年導遊人員考試試題 (日語)
拾貳、九十四年導遊人員考試試題導遊實務(一) (華語、外語)
拾參、九十四年導遊人員考試試題導遊實務(二) (華語)
拾肆、九十四年導遊人員考試試題導遊實務(二) (外語)
拾伍、九十四年導遊人員考試試題觀光資源概要 (華語、外語)
拾陸、九十四年導遊人員考試試題 (英語)
拾柒、九十四年導遊人員考試試題 (日語)
拾捌、九十五年導遊人員考試試題導遊實務(一) (華語、外語)
拾玖、九十五年導遊人員考試試題導遊實務(二) (華語)
貳拾、九十五年導遊人員考試試題導遊實務(二) (外語)
貳拾壹、九十五年導遊人員考試試題觀光資源概要 (華語、外語)
貳拾貳、九十五年導遊人員考試試題 (英語)
貳拾參、九十五年導遊人員考試試題 (日語)
貳拾肆、九十六年導遊人員考試試題導遊實務(一) (華語、外語)
貳拾伍、九十六年導遊人員考試試題導遊實務(二) (華語)
貳拾陸、九十六年導遊人員考試試題導遊實務(二) (外語)
貳拾柒、九十六年導遊人員考試試題觀光資源概要 (華語、外語)
貳拾捌、九十六年導遊人員考試試題 (英語)
貳拾玖、九十六年導遊人員考試試題 (日語)
參拾、九十七年導遊人員考試試題導遊實務(一) (華語、外語)
參拾壹、九十七年導遊人員考試試題導遊實務(二) (華語)
參拾貳、九十七年導遊人員考試試題導遊實務(二) (外語)
參拾參、九十七年導遊人員考試試題觀光資源概要 (華語、外語)
參拾肆、九十七年導遊人員考試試題 (英語)

參拾伍、九十七年導遊人員考試試題（日語）

領隊篇

壹、國外旅遊定型化契約書範本

貳、海外旅遊注意事項

參、到世界各主要城市的飛行時間

肆、氣候與服裝

伍、各地區免稅品入境標準

陸、世界時刻對照表

柒、世界全圖與時差標示

捌、主要國際機場介紹

玖、世界主要旅遊國家與首都

拾、旅遊範例

拾壹、飛機上菜單

拾貳、航點介紹（DESTINATIONS）

拾參、九十三年領隊人員考試試題領隊實務(一)（華語、外語）

拾肆、九十三年領隊人員考試試題領隊實務(二)（華語）

拾伍、九十三年領隊人員考試試題領隊實務(二)（外語）

拾陸、九十三年領隊人員考試試題觀光資源概要（華語、外語）

拾柒、九十三年領隊人員考試試題（英語）

拾捌、九十三年領隊人員考試試題（日語）

拾玖、九十四年領隊人員考試試題領隊實務(一)（華語、外語）

貳拾、九十四年領隊人員考試試題領隊實務(二)（華語）

貳拾壹、九十四年領隊人員考試試題領隊實務(二)（外語）

貳拾貳、九十四年領隊人員考試試題觀光資源概要（華語、外語）

貳拾參、九十四年領隊人員考試試題（英語）

貳拾肆、九十四年領隊人員考試試題（日語）

貳拾伍、九十五年領隊人員考試試題領隊實務(一)（華語、外語）

貳拾陸、九十五年領隊人員考試試題領隊實務(二)（華語）

貳拾柒、九十五年領隊人員考試試題領隊實務(二) (外語)
 貳拾捌、九十五年領隊人員考試試題觀光資源概要 (華語、外語)
 貳拾玖、九十五年領隊人員考試試題 (英語)
 參拾、九十五年領隊人員考試試題 (日語)
 參拾壹、九十六年領隊人員考試試題領隊實務(一) (華語、外語)
 參拾貳、九十六年領隊人員考試試題領隊實務(二) (華語)
 參拾參、九十六年領隊人員考試試題領隊實務(二) (外語)
 參拾肆、九十六年領隊人員考試試題觀光資源概要 (華語、外語)
 參拾伍、九十六年領隊人員考試試題 (英語)
 參拾陸、九十六年領隊人員考試試題 (日語)
 參拾柒、九十七年領隊人員考試試題領隊實務(一) (華語、外語)
 參拾捌、九十七年領隊人員考試試題領隊實務(二) (華語)
 參拾玖、九十七年領隊人員考試試題領隊實務(二) (外語)
 肆拾、九十七年領隊人員考試試題觀光資源概要 (華語、外語)
 肆拾壹、九十七年領隊人員考試試題 (英語)
 肆拾貳、九十七年領隊人員考試試題 (日語)

表目錄

表2-1	中國歷代中西對照表	021
表3-1	導遊人員接團準備表	057
表3-2	承諾書	058
表3-3	團體接待報告表	059
表3-4	導遊結帳表	060
表3-5	收入明細表	060
表6-1	96年來臺旅客居住地統計Visitor Arrivals by Residence, 2007	112
表6-2	96年來臺旅客目的統計Visitor Arrivals by Purpose of Visit, 2007	113
表6-3	地區別旅行社統計	114

表6-4	甄訓合格實際受僱旅行業導遊人員統計表	115
表6-5	臺灣常見茶種	124
表6-6	歷年來臺旅客統計 Visitor Arrivals, 1961~2008	146
表6-7	國際電話	147
表9-1	旅行業出國觀光團體國外緊急事故處理作業要點	225
表9-2	中華民國海關：入境旅客申報單	237
表9-3	領隊報告表	244
表9-4	業務日誌	245
表9-5	領隊結算表	246
表9-6	領隊中之收入明細表	247
表9-7	領隊中之支出明細表	247
表9-8	Optional Tour結算表	248
表9-9	Optional Report	249
表9-10	憑證黏貼表	250
表9-11	事故、糾紛報告	251
表10-1	遺失機票退費申請書	262
表10-2	行李事故報告表——中華航空公司	266
表10-3	行李事故報告表——日亞航空公司	267
表10-4	歷年國人出國按性別分析	276
表10-5	91年至96年中華民國國民出國目的地人數統計	277
表10-6	甄訓合格實際受僱旅行業領隊人員統計表	278

圖目錄

圖2-1	績優社團優良理監事獲內政部表揚	028
圖3-1	導遊服務示意圖	032
圖3-2	導遊人員帶團作業流程	035
圖3-3	導遊機場接團作業流程	040
圖3-4	隨團導遊通報流程圖	041
圖4-1	率中華民國親善大使訪問團前往美國科羅拉多州丹佛市訪問	

	090
圖5-1 無經驗導遊服務狀態圖	097
圖5-2 累積經驗後之導遊服務狀態圖	097
圖5-3 被期望之導遊服務狀態圖	098
圖6-1 機票範例	134
圖6-2 Automated Ticket and Boarding Pass-ATB 電腦自動化機票含登機證	135
圖6-3 Electronic Ticket ET電子機票	135
圖6-4 登機證範例	137
圖6-5 登機證範例	137
圖6-6 華航機隊座艙配置介紹	138
圖6-7 長榮機隊介紹	139
圖6-8 桃園國際機場第一航廈	141
圖6-9 桃園國際機場第二航廈	141
圖6-10 臺灣觀光略圖	142
圖附-1 宴席座位安排圖	160
圖7-1 威尼斯	192
圖8-1 埃及金字塔	205
圖9-1 領隊作業流程	209
圖10-1 萬里長城（天下第一關）	281

前 篇

觀光導遊實務

