

第2版



歷屆考題、法規條款
觀光條例

領隊導遊 實務與理論

The Practice and Theory of
Tour Leader and Tour Guide

吳偉德 薛茹茵 應福民 | 編著



2013

全新法規條款
及歷年考題配
分比重解析

第2版



歷屆考題、法規條款
觀光條例

領隊導遊 實務與理論

The Practice and Theory of
Tour Leader and Tour Guide

吳偉德 薛茹茵 應福民 | 編著



2013

全新法規條款
及歷年考題配
分比重解析

國家圖書館出版品預行編目資料

領隊導遊實務與理論 / 吳偉德等編著. -- 第二版. -- 新北市：新文京開發, 2013.01

面；公分

ISBN 978-986-236-171-9(平裝附光碟片)

1.領隊 2.導遊

992.5

101024640

領隊導遊實務與理論（第二版）

（書號：HT17e2）

編著者 吳偉德 薛茹茵 應福民

出版者 新文京開發出版股份有限公司

地址 新北市中和區中山路二段 362 號 8 樓（9 樓）

電話 (02) 2244-8188（代表號）

F A X (02) 2244-8189

郵撥 1958730-2

初版 西元 2011 年 8 月 15 日

第二版 西元 2013 年 1 月 10 日

有著作權 不准翻印

建議售價：595 元

法律顧問：蕭雄淋律師

ISBN 978-986-236-171-9



NEW
WORLD

新文京開發出版股份有限公司

新世紀・新視野・新文京 — 精選教科書・考試用書・專業參考書



New Wun Ching Developmental Publishing Co., Ltd.

New Age · New Choice · The Best Selected Educational Publications — NEW WCDP



Preface 推薦序

全球環境變遷、社會經濟進步、休閒產業蓬勃發展，各國觀光產業隨勢之所趨大幅成長。2008 年 7 月政府開放大陸觀光客來臺旅遊之後，陸客絡繹於途，臺灣外來觀光客人數因此屢創新高，2010 年即突破 500 萬人次／年。觀光業求才若饑，學子競逐領隊導遊專業證照，俾具備入行基本條件，漸成風尚。

本書作者吳偉德、薛茹茵、應福民在業界多年，觀光旅遊實務經驗豐富，於銘傳大學觀光研究所求學期間為人謙沖，求知若渴，戮力治學，終將專業知識與經驗引據學理予以系統化，合力完成此書，分享學子，提攜後進，頗值嘉許。

本書乃作者多年心血結晶，內容均衡闡述領隊導遊相關學理與實務，探討專業訓練實務與要訣，列舉命題範圍輔導證照考試，實用性甚佳。

筆者衷心感佩作者學有所成而不藏私，尚祈學界先進、業界同儕多予鼓勵支持，不吝指正，共同為提升臺灣觀光旅遊服務品質努力。巨構付梓，可喜可賀，特為序。

銘傳大學觀光學院教授 陳永寬 謹誌

2013 年 1 月





Preface 推薦序

自 2004 年，領隊導遊考試改由考選部主辦相關事宜，嚴然正式改為國家考試，每年近 8 萬名考生報考，應考範圍乃理論與實務並重，舉凡臺灣及國外歷史、地理、風俗、禮儀、兩岸人民關係條例、旅行業管理法規、入出境移民法、急救常識等等，如非觀光業界從業人員實不知從何著手準備起。

欣聞，理事吳偉德先生，撰寫「領隊導遊實務與理論」專書，作者在業界自基層業務做起到副總經理，前後達 25 年。實務上，為業界一把好手，熱愛旅遊，並從事領隊兼導遊工作，帶團經驗豐富，足跡遍及五大洲，百國千城，擁有專業帶團經驗與知識，認真勤學，工作之餘並擔任旅行業經理人協會理事職務，因緣際會轉任學界，承先啟後，為實務與理論之專才，實屬難得。

本書結合「業界實務」與「學術理論」廣域，造詣甚高。現今，輔導領隊導遊證照班，如雨後春筍般的崛起，相關教材亦紛紛出版，本書在於因應加強輔導考生明確掌握考試要點，可提供旅行業界教育訓練課程的選擇，亦在協助欲從事觀光事業莘莘學子使用教材，在此除恭賀此書的完成，並預祝所有考生經由此書的閱讀，都能金榜題名！！

中華民國旅行業經理人協會 白中仁 理事長

2013 年 1 月





Preface 二版序

首先，需要感謝廣大的讀者支持及厚愛，承如一版序言「時光荏苒、歲月如梭」2012 年轉眼即過，2013 年這本領隊導遊實務與理論將全新出版，所有條例法規全部更新外，也將內容充實化，回饋讀者。筆者在這一年當中也沒能閒著，除了作育英才、出國走走（老本行不能忘），再創作兩本書；旅行業經營管理－實務與理論、觀光學－實務與理論，大家都說我就是閒不得。

談談這本書增加的內容，第 1 章導論，針對考試題項的比例，及三個考試科目的比重，均有詳盡的註解，收編自 2004 年至 2012 年，領隊導遊三科目取分標準都加以著墨；但每個人因受限所讀科系不同、學習養成與知識取得不一，而有所差異。詳讀此章節之後，請依您個人能夠取分的條件去訂定標準，三科目的取分比例盡量不動。特別一提的是 2004 年，政府將領隊導遊人員規劃成為國家考試後，力求每一科目的考題比重均相當，正說明著在實務中之重要性是可預期，切莫抱著不易讀或用不到而放棄不顧，其所為業界人常詬病之。

第 1 章導論又增加了，2010 年至 2012 年度，3 年，外語領隊考試之觀光資源概要考古題分析及準備重點。世界歷史、地理、觀光資源等，資料太多，範圍太廣，準備太難，實在是令應考者非常頭痛的一科目。索性，筆者本著研究統計及分析題項之精神，已破解出題教授，在此科目整體考題題向脈絡可循之處，一經分析必考範圍，讀者應該可以輕鬆應付。順帶一提，導遊人員考試規則有重大更改，如第 3 條本考試視類科需要，每年或「間年」舉行一次；換句話說，若是此行業別已領取執照者過多，供過於求，必然會間年舉行一次考試，導遊是如此，想必領隊考試將要修法的日子也不遠了。



本書實務上，如第 3 章導覽解說，著重在自然、人文解說實務上的精要重點。第 4 章領隊實務，從領隊接到公司派團任務到回國報帳甚至客訴處理，源源本本盡其所能交代清楚。第 5 章遊程規劃，筆者從事旅遊業且都在壘售的範疇中，涉獵地區亞洲、歐洲、美洲、大洋洲、非洲等地，不勝枚舉；亦擔任旅遊企劃、產品代言、旅遊達人、開發遊程等。以上皆為筆者 25 年，所擔任業界最高境界「領隊兼導遊（Through out Guide）」的工作範圍，才能累積到完整的經驗，本書寫作實務經驗的同時還必須與理論相結合，俾使得此書有學術上的價值。

本書目 11 章，行政法規；「觀光行政與政策」、有關「兩岸人民管理規則」及「旅行社管理規則」等，更改幅度之大，令人咋舌，我來談一下旅行社管理規則、領隊導遊管理規則，在 2012 年 3 月，觀光局更新了多達 20 多條的公告，是這近 10 年中，調整幅度最大的一次，當然此行業本身就是得走在時代之最前端，條款法規亦是與政策並行與時俱進，毫無疑問。

提到這些年的領隊導遊生涯，歷經種種工作上的磨練及跨時代的轉變，使自己產生了好還要更好的觀念。無論過程如何的艱辛，我依然要這麼說：「一切都是值得的！」，旅遊，豐富你的經歷、改變你的視野、擴展你的心胸、完美你的人生；親愛的夥伴們，儘快取得搭上領隊導遊列車的門票，讓我們一起改變你的閱歷，創造你的未來，與親友分享你的故事。最後，祝大家一定要金榜題名。

編著者 **吳偉德** 敬致（二版）

2013 年 1 月



Preface 二版序

政府自 2008 年 7 月 18 日開放大陸人士來臺觀光，每日來臺人數更放寬至 4 千人次，隨著陸客來臺個人遊於 2011 年 6 月 28 日正式啟動，優秀導遊人才需求孔急，領隊導遊證照更成為進入觀光業首要必備及政府與教育單位推廣的專業證照。

2009 年畢業於銘傳大學觀光研究所，論文題目「大陸人士來臺觀光對臺灣旅行業影響與因應策略」。因緣際會轉任教職，陸續受邀至耕莘健康管理專科學校、中華大學授課、銘傳大學擔任客座講師及中原大學推廣教育中心、萬能科大推廣教育中心、稻江科技暨管理學院臺北推廣教育中心、中國文化大學推廣教育部、行政院勞工委員會職訓局、臺灣觀光領團人員發展協會，擔任領隊導遊考照輔導班講師。

踏入旅行業轉眼即將邁入 20 年頭，回首準備領隊導遊考照期間，實在摸不著頭緒，找不到相關實用考照書籍，只能埋首苦讀一般觀光教課書自行理解，深知考生若非觀光業界實難著手準備起，坊間補習考照書籍亦不計其數，本書主要針導遊領隊歷年考照重點加以詳加論述歸納，結合理論與實務面，考生更易掌握考試要點。

本次與吳老師合作編著《領隊導遊實務與理論（二版）》，以嘉惠有意加入領隊導遊的新鮮人，本書完成首先感謝新文京開發出版股份有限公司及學術界師長們、旅遊業界前輩不吝指正，致本書能順利付梓，本書雖經多次校正，疏忽之處，在所難免，敬請各界先進，尚祈多所指教，不勝感謝！

編著者 薛茹茵 敬致

2013 年 1 月





Preface 二版序

筆者承先人之訓〈行萬里路勝讀萬卷書〉亙古不變之真理，自青春期“童子軍活動”的訓練、“歲寒三友會”的磨練到“嚕啦啦假期活動服務員”的專業淬練，奠定了旅遊業領隊生涯的根基，進而開啟了“見多識廣”的璀璨人生。

這 30 年的過程中，足跡踏遍了 62 個國家，走訪過 400 多個城鎮，甚而在 2005 年，擔任義大利蜜月團領隊導遊之重責大任，新人們一生唯一一次的蜜月之旅即交付於我手中，直至 2012 年，8 年時光完成了“106”次的義大利之旅，堪稱百義人生，在業界應無人能出其左右。

在從事領隊導遊的領域中，總覺得學而知不足；因此，秉持著活到老學到老之觀點，重回校園修習 EMBA 的學業，希望藉由學理的印證，結合實務的經驗，而融入此作品；目前，在各大專院校以講座方式分享經歷，並兼任觀光旅運休閒課程的傳授。

此次應摯友亦是同業精英吳老師之邀約，進行此書之改版，乃是筆者專業所在，自然義無反顧積極投入；更企盼有心報考觀光領隊、導遊的同好，戮力鑽研，這將會是一部您如獲至寶的良著。預祝您金榜題名，共享璀璨人生。

編著者 應福民 謹識

於威尼斯 2012 年 12 月 16 日



Contents 目錄

前言

Part 01 觀光學概要 1

Chapter 1 導 論 3

- 1-1 考試報名重點注意事項 4
- 1-2 專門職業及技術人員普通考試導遊人員考試須知 6
- 1-3 專門職業及技術人員普通考試領隊人員考試須知 12
- 1-4 重點提示 18

Chapter 2 觀光學概述 25

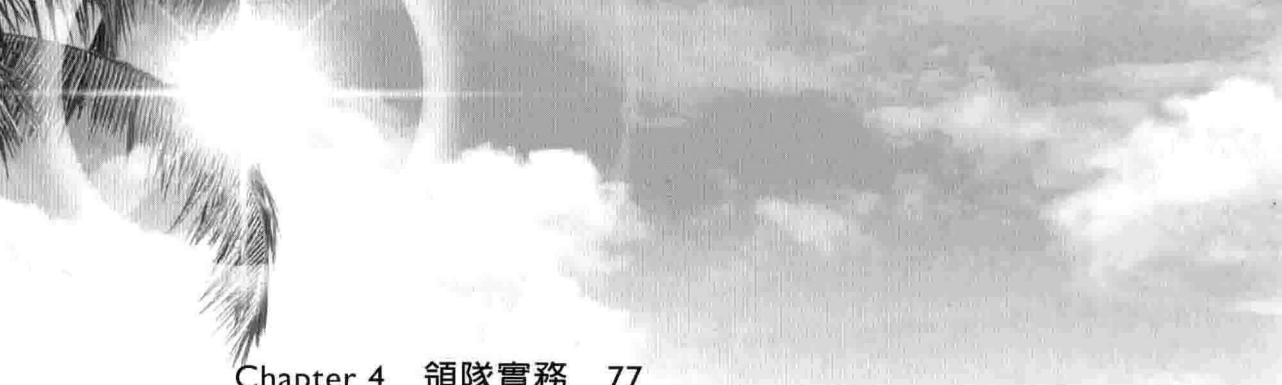
- 2-1 觀光學 26
- 2-2 旅行業概述 38
- 2-3 旅行業大事紀 39
- 2-4 旅行業種類與經營型態 41
- 2-5 旅行業籌辦程序 48
- 2-6 旅行業作業概述 50

Part 02 導遊領隊實務（一） 55

Chapter 3 導覽解說實務 57

- 3-1 導遊人員解析 58
- 3-2 導覽與解說 61
- 3-3 導遊人員工作要點 65
- 3-4 解說原則 67
- 3-5 解說技巧 70
- 3-6 導遊知識及服務特性 74





Chapter 4 領隊實務 77

4-1 旅行業領隊人員類別 78

4-2 領隊工作流程及內容 81

Chapter 5 遊程規劃 91

5-1 遊程規劃概述 92

5-2 旅遊產品的特性 92

5-3 旅遊產品的類型 95

5-4 遊程設計安排原則 96

5-5 旅遊交通工具種類 98

5-6 旅遊飯店住宿種類 99

5-7 飯店住宿、餐食依計價方式分類 99

Chapter 6 旅遊安全及緊急事件(導遊、領隊) 101

6-1 旅遊安全 102

6-2 事故之預防措施 104

6-3 緊急事件處理方法 106

6-4 觀光局災害防救緊急應變通報作業要點 119

6-5 外交部警戒燈號 122

Chapter 7 觀光心理概述 125

7-1 觀光心理學 126

7-2 觀光行為 132

7-3 顧客需求及滿意度 139

7-4 消費者行為分析 141

7-5 觀光心理學名詞釋義 144

7-6 旅遊銷售技巧 147

Contents 目錄

Chapter 8 國際航空運輸概論 157

- 8-1 票務基本常識 158
- 8-2 認識機票 162
- 8-3 城市及機場代號 173
- 8-4 航空公司代號 179
- 8-5 旅行社之電腦訂位系統(CRS) 184
- 8-6 航空常用英文術語 188

Chapter 9 急救常識 193

- 9-1 急救之重要性 194
- 9-2 CPR 的功能 195
- 9-3 呼吸道異物梗塞 198
- 9-4 燒燙傷處理 202
- 9-5 緊急出血 203
- 9-6 經濟艙症候群、中風、休克 204
- 9-7 其它重要症狀急救 207
- 9-8 旅遊保健 216

Chapter 10 國際禮儀 225

- 10-1 食的禮節 226
- 10-2 衣的禮節 243
- 10-3 住的禮節 246
- 10-4 行的禮節 248
- 10-5 育的禮節 251
- 10-6 樂的禮節 254





Part 03 導遊領隊實務（二） 257

Chapter 11 觀光法規 259

- 11-1 觀光行政與政策 260
- 11-2 發展觀光條例（節略） 279
- 11-3 旅行業管理規則（節略） 289
- 11-4 旅行業導遊人員管理規則（導遊） 320
- 11-5 旅行業領隊人員管理規則（節略） 331
- 11-6 民法債編旅遊專節（節略） 340
- 11-7 國外定型化旅遊契約（領隊） 342
- 11-8 其它相關管理規則（節略） 358

Chapter 12 入出境相關法規 365

- 12-1 入境臺灣 366
- 12-2 出境通關作業 371
- 12-3 辦理護照規定 373
- 12-4 簽證概述 383
- 12-5 外匯常識（節略） 394
- 12-6 外籍旅客購買特定貨物申請退還營業稅實施辦法 406

Chapter 13 兩岸法規 413

- 13-1 臺灣地區與大陸地區人民關係條例及細則（節略） 414
- 13-2 大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法（節略） 435
- 13-3 大陸地區人民來臺相關法規（節略） 447
- 13-4 香港澳門關係條例（節略） 460

Contents 目錄

- 13-5 大陸地區人民來臺從事個人旅遊觀光相關辦法及附件
469

Chapter 14 兩岸現況認識 475

- 14-1 兩岸政治現況 476
14-2 兩岸交流會談 477
14-3 兩岸經濟發展 480
14-4 兩岸交流協會 482

Part 04 觀光資源概要 489

Chapter 15 世界遺產 491

- 15-1 世界遺產的起源(World Heritage) 492
15-2 聯合國教科文組織 494
15-3 世界遺產評定條件 496
15-4 臺灣世界遺產潛力點 497

Chapter 16 臺灣歷史 499

- 16-1 臺灣史前時代 500
16-2 歐人占領時代 501
16-3 臺灣鄭、清時代 503
16-4 日人占領時代(1895~1945年) 507
16-5 中華民國臺灣 517

Chapter 17 臺灣地理概論 523

- 17-1 臺灣地理範疇 524
17-2 臺灣的山脈 525
17-3 臺灣的地形 526



- 
- 17-4 臺灣的海岸 528
 - 17-5 臺灣的水文 529
 - 17-6 臺灣氣候多樣性 531

Chapter 18 臺灣觀光資源概論 535

- 18-1 臺灣觀光資源 536
- 18-2 臺灣觀光自然資源 539
- 18-3 臺灣觀光人文資源（節略） 559
- 18-4 臺灣觀光資源重點 573

Chapter 19 世界歷史 579

- 19-1 上古世界史 580
- 19-2 中古世界史 590
- 19-3 近代世界史 604
- 19-4 中國歷史 626

Chapter 20 世界地理 639

- 20-1 亞洲地理 640
- 20-2 歐洲地理 642
- 20-3 美洲地理 645
- 20-4 非洲地理 648
- 20-5 大洋洲地理 649
- 20-6 中國地理 651

Chapter 21 觀光英語 659

- 21-1 觀光類別 660
- 21-2 旅行業(Travel Agency) 661