

領隊理論與實務

The Theory & Practice of
Tour Manager

黃培斌◎編著



領隊理論與實務

The Theory & Practice of
Tour Manager

黃培斌◎編著



國家圖書館出版品預行編目資料

領隊理論與實務/黃培斌編著. --初版. --臺北縣
中和市:新文京開發, 2008.02
面 ; 公分

參考書目:面
ISBN 978-986-150-832-0(平裝)

1. 領隊

992.5

97003059

領隊理論與實務

(書號: HT09)

編	著	黃培斌
出	版	者
地	址	台北縣中和市中山路二段 362 號 8 樓(9 樓)
電	話	(02) 2244-8188 (代表號)
F	A	X
郵	撥	1958730-2
初	版	西元 2008 年 2 月 28 日

有著作權 不准翻印

建議售價: 580 元

法律顧問: 蕭雄淋律師

ISBN 978-986-150-832-0

自序

在二十一世紀的今天，世界各國均以服務業在各行業所佔比例之多寡來衡量該國經濟開發之程度，而觀光產業更被世界各國視為未來最重要的無煙囪產業，並與科技產業並列為二十一世紀的明星產業。

是故，發展觀光產業應先培育高素質的服務人員，而領隊人員之養成，更是其中最重要之課題。

本書係依據考選部最近公布之專門職業技術人員普通考試領隊人員考試項目及命題大綱作精要整理，是一本結合理論與實務之專業考試用書，亦可供旅遊從業人員即在校觀光科系師生教學及進修之用。熟讀本書，參加領隊人員考試，必能收事半功倍之效，祈盼本書能帶給有心從事領隊工作者希望的種子。

編者序於嘉南藥理科技大學



目 錄

第一篇



導 論

專門職業及技術人員普通考試領隊
人員應試須知 2

第二篇



領隊實務（一）

- 第一章 旅遊活動概論 8
- 第二章 領隊概說及領隊技巧 12
- 第三章 航空票務 28
- 第四章 旅遊安全與緊急事件處理 37
 - 4-1 檢疫須知及旅遊保健 37
 - 4-2 水域活動基本認識 48
 - 4-3 旅遊保險項目及所需檢附資料 63
 - 4-4 旅遊物品遺失之緊急事件處理程序 64
- 第五章 急救常識 66
 - 5-1 急救概述 66
 - 5-2 心肺復甦術 69
 - 5-3 呼吸道異物梗塞的處理 75
 - 5-4 創傷 79
 - 5-5 包紮 81
 - 5-6 休克 84

- 5-7 普通急症 85
- 5-8 中毒 89
- 5-9 灼傷 94
- 5-10 氣溫過熱過冷的影響 96
- 5-11 骨折、關節、肌肉的損傷 100
- 5-12 傷患運送 104

第六章 國際禮儀 106

第三篇



領隊實務（二）

- 第一章 觀光法規 120
 - 1-1 發展觀光條例 120
 - 1-2 旅行業管理規則 135
 - 1-3 觀光旅館業管理規則 153
 - 1-4 觀光旅館建築及設備標準 162
 - 1-5 領隊人員違反發展觀光條例及領隊人員管理規則裁罰標準 167
 - 1-6 民宿管理辦法 174
 - 1-7 觀光遊樂管理規則 181
 - 1-8 水域遊憩活動管理辦法 191
 - 1-9 重點整理 197
- 第二章 入出境相關法規 223
 - 2-1 入出國及移民法 223
 - 2-2 護照條例 239
 - 2-3 護照條例實施細則 243
 - 2-4 外國護照簽證條例 255

- 2-5 申請普通護照簽證條例 258
- 2-6 簽證 VISA 259
- 2-7 役男出境處理辦法 260
- 2-8 接近役齡男子出境審查作業規定 265
- 2-9 入境旅客攜帶行李物品報驗稅放辦法 266
- 2-10 外籍旅客購買特定貨物申請退還營業稅實施辦法 271
- 2-11 旅客及車、船、航空器人員攜帶或經郵遞動植物檢疫物檢疫作業辦法 274
- 2-12 重點整理 276

第三章 外匯常識 296

- 3-1 管理外匯條例 296
- 3-2 外匯收支或交易申報辦法 300
- 3-3 重點整理 311

第四章 民法債編旅遊專節與國外定型化旅遊契約 313

- 4-1 國外旅遊定型化契約書範本 313
- 4-2 國內旅遊定型化契約書範本 322
- 4-3 民法債篇旅遊專節 329
- 4-4 重點整理 331

第五章 兩岸人民關係 338

- 5-1 臺灣地區與大陸地區人民關係條例 338

- 5-2 大陸地區人民來台從事觀光活動許可辦法 369
- 5-3 臺灣地區人民進入大陸地區許可辦法 378
- 5-4 臺灣地區公務員及特定身分人員進入大陸地區許可辦法 384
- 5-5 大陸地區人民申請來臺從事觀光活動作業規定 388
- 5-6 大陸旅行社管理條例 395
- 5-7 重點整理 402

第六章 港澳關係 424

- 6-1 香港澳門關係條例 424
- 6-2 大陸地區人民及香港澳門居民強制出境處理辦法例 435
- 6-3 重點整理 437

第七章 兩岸現況認識 442

- 7-1 大陸情勢 442
- 7-2 對台政策 447
- 7-3 兩岸重要記事 449
- 7-4 重點整理 459

第四篇



觀光資源概要

第一章 外國歷史概要 466

第二章 西洋建築發展簡表 477

第三章 外國地理重點概要 479

第四章 中國歷史重點概要 493

- 第五章 中國地理概要 504
- 第六章 觀光資源維護（人文篇）
514
- 第七章 觀光資源維護（自然篇）
517
- 第八章 台灣原住民簡介 522
- 第九章 遊覽台灣 527
- 第十章 海峽兩岸常用語彙對照表
531

----- 第五篇 -----



觀光英文

- 第一章 觀光常用英文字彙 534

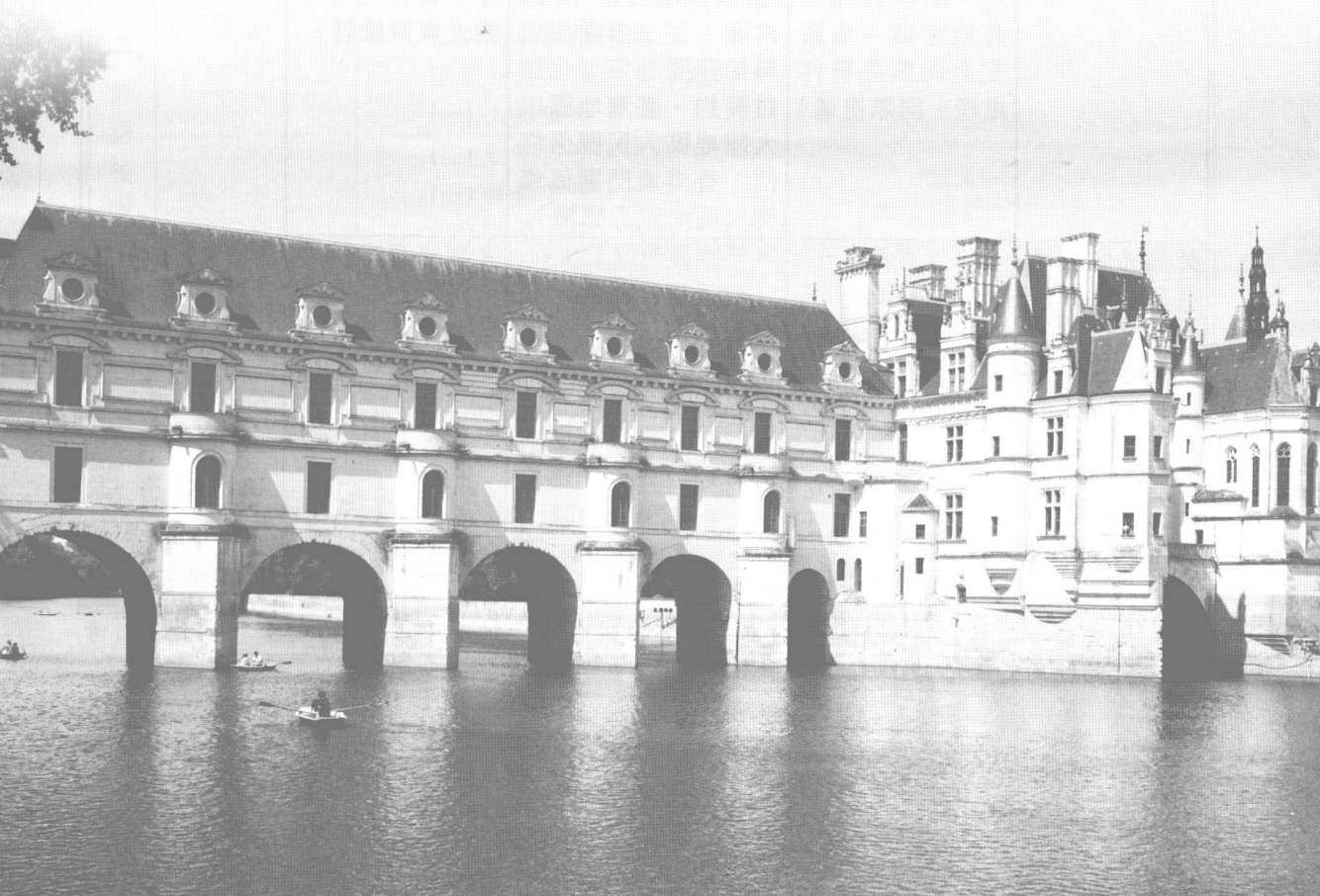
歷屆試題 547

歷屆解答 624

參考書目 628

第 1 篇

導 論



專門職業及技術人員普通考試領隊人員應試須知

一、應試資格

(一) 中華民國國民具有下列資格之一者，得應本考試：

1. 公立或立案之私立高級中學或高級職業學校上學校畢業，領有畢業證書者。
2. 初等考試或相當等級之特種考試及格，並曾任有關職業滿四年，有證明文件者。
3. 高等或普通檢定考試及格者。

(二) 應考人有下列情事之一者，不得應考：

應考人有專門職業及技術人員考試法第 8 條第 1 項各款或職業管理法規規定不得充任情事之一者，不得應本考試。

二、應試科目

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）	* 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）	* 觀光資源概要 （包括世界歷史、世界地理、觀光資源維護）	
外語領隊人員 （英語）	* 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）	* 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）	* 觀光資源概要 （包括世界歷史、世界地理、觀光資源維護）	外國語 （分英語、日語、法語、德語、西班牙語等五種，依應考類科選試）
外語領隊人員 （日語）				
外語領隊人員 （法語）				
外語領隊人員 （德語）				
外語領隊人員 （西班牙語）				

註：本考試全部科目均採測驗式試題，除外國語考試時間為 1 小時 20 分外，其餘科目考試時間均為 1 小時。

三、及格標準與成績計算

- (一) 本考試及格方式，以應試科目總成績滿 60 分及格。
- (二) 前項應試科目總成績之計算，以各科目成績平均計算之。
- (三) 本考試應試科目有一科成績為 0 分，或外國語成績未滿 50 分，均不予及格。缺考之科目，以 0 分計算。
- (四) 第 1 項、第 2 項總成績之計算取小數點後 2 位數，第 3 位數採四捨五入法進入第 2 位數。

四、命題大綱

(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）	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。 二、航空票務：包含機票特性、限制、退票、行李規定等。 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 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。 （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。
-----------------------	--	---

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）	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及其施行細則：包含施行細則。 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。
觀光資源概要 （包括世界歷、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 包含閱讀文選及一般選擇題
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

(二) 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）	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。 二、航空票務：包含機票特性、限制、退票、行李規定等。 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。 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。 （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。
	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及其施行細則：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。



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。
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。	

第 2 篇

領隊實務（一）

第一章 旅遊活動概論

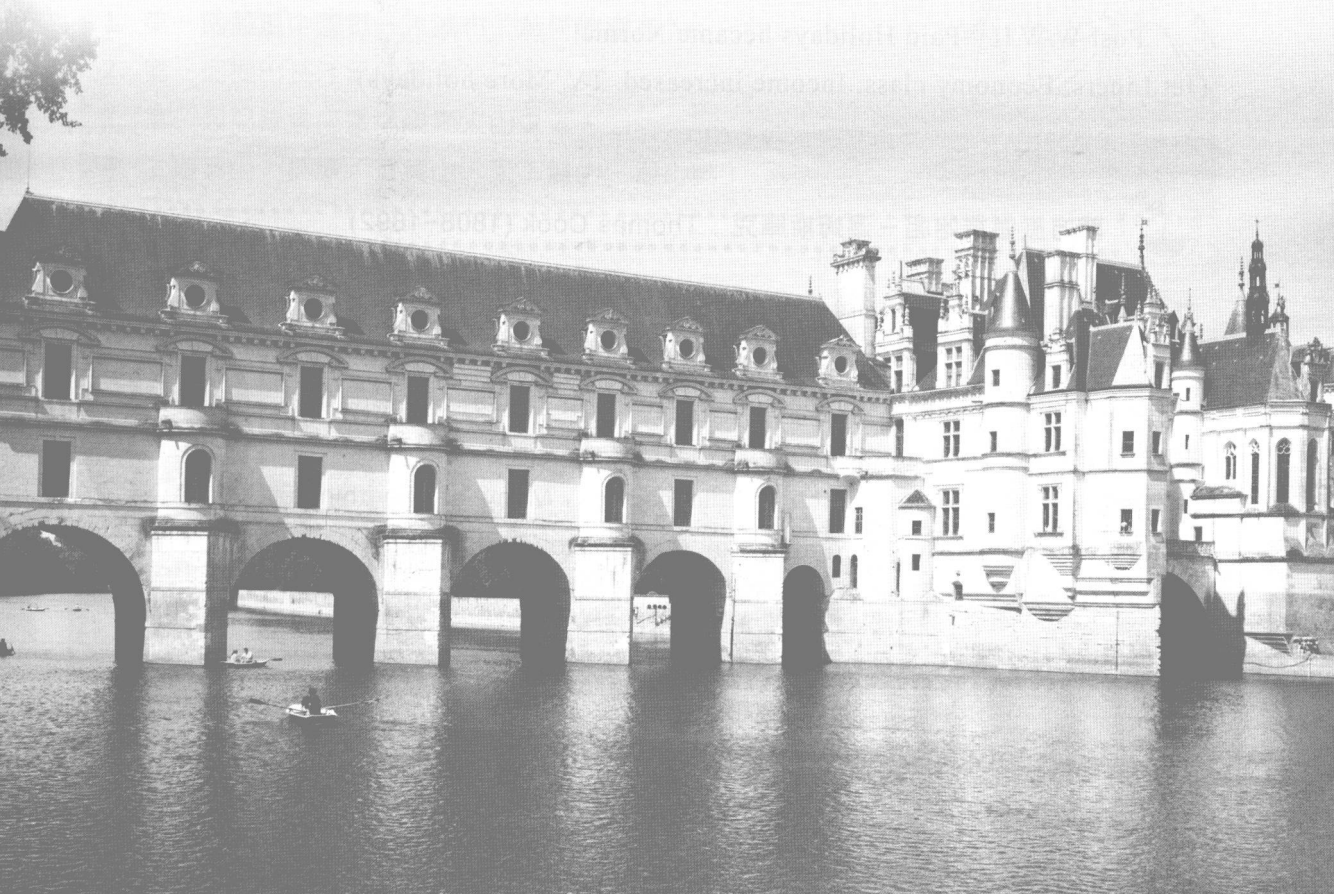
第五章 急救常識

第二章 領隊概說及領隊技巧

第六章 國際禮儀

第三章 航空票務

第四章 旅遊安全與緊急事件處理



第一章

旅遊活動概論



一、西方旅遊活動之演進 (The Evolution of Western Tourist Activities)

Ancient Greece--776BC Olympic Games

The Romans--Roman Empire built thousands of roads

Early Christianity- -crusade(11-13 cent.)

Pilgrimages (13-14 cent.)

17th & 18th Cent.--the Grand Tours

(British Young Nobility spent 2~3yrs to France. Italy. Germany. Holland)

19th Cent.--Middle Class arose

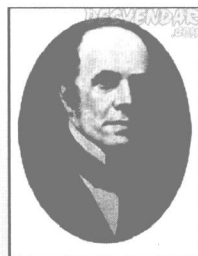
Post W.W.II—Paid Holidays became Normal.

(Jet Liners. Economy class. Income increased. TV. More holidays)



西方旅遊業始祖－湯姆斯庫克 Thomas Cook (1808~1892)

For millions of people around the world, the name Thomas Cook means traveler's checks and travel agencies – but who was Thomas Cook? He was the first person to develop mass tourism. He organized excursions and tours which opened up the world of travelling for pleasure to the middle classes. Many of the things which we now take for granted in modern tourism date back to Thomas Cook – things like traveller's cheques, hotel vouchers, and chartered transport.



二、中國觀光旅遊之發展

「觀光」一詞，最早出現周文王時代，《易經》有「觀國之光」一句。

（一）古代時期

1. 帝王巡遊－周穆王、秦始皇、漢武帝。
2. 官宦出遊－張騫、鄭和。
3. 買賣商遊－陶朱公、呂不韋。
4. 文人漫遊－李白、陶淵明、杜甫、柳宗元、歐陽修、徐霞客、蘇東坡。
5. 宗教雲遊－法顯、玄奘。



中國遊聖徐霞客(1587~1641)

20 歲開始以 30 多年時間遊歷大半個中國，邊旅遊邊作地理考察，著有《遊記》一書，成為地理學之宗師。今年 2007 適逢徐公出遊 400 週年，大陸特頒封「遊聖」封號以表彰其成就。

大事記

1. 第一個發現中國第一大瀑布（黃果樹瀑布）。
2. 第一個提出長江源頭是金沙江之人。
3. 第一個記錄雲南邊境騰衝火山之人。
4. 二遊黃山，稱讚「登黃山，天下無山，觀止矣」。



（二）近代

1. 以傳教、商務來華人士－利瑪竇。
2. 以出國留學之旅遊活動－嚴復、康有為。
3. 民國 12 年上海銀行首先成立旅行部為我國旅行業之始。

（三）現代時期

1. 68 年開放國人出國觀光。
2. 76 年開放國人赴大陸探親，同年出國人數首破百萬。



三、世界文化遺產

在文化資產的保存政策方面，世界上不同國家與地區有所不同，其中屬於最高層次的應該是聯合國教科文組織(UNESCO)所認可的「世界遺產」(World Heritage)。

「世界遺產」是聯合國教科文組織根源於 1972 年 11 月 16 日的會員大會中通過的《世界文化與自然遺產保護公約》，由「世界遺產委員會」(World Heritage Committee)與「世界遺產基金」(World Heritage Fund)於 1976 年運作後推動的世界級文化保存成果。

截至 2003 年 11 月 28 日為止，全世界已經有一百七十國家簽署《世界文化與自然遺產保護公約》(Convention Concerning the Protection of the World Cultural and Natural Heritage)，而經過「世界遺產委員會」審核通過的世界遺產已有七百五十四個之多了。《世界文化與自然遺產保護公約》是一項國際協定，在 1975 年 12 月 17 日開始生效。

依據《世界文化與自然遺產保護公約》，世界遺產分為三類，其分別是文化遺產(Cultural Heritage)、自然遺產(Natural Heritage)與兼有二者之複合遺產。根據條約第一條之定義，文化遺產包含文化紀念物(monuments)、建築群(groups of buildings)與歷史場所(sites)。

■ 表 2-1 世界文化遺產

世界文化遺產	文化紀念物	建築作品。	<世界文化與自然遺產保護公約>
		紀念性的雕塑作品。	
		紀念性的繪畫。	
		碑銘。	
		穴居地。	
		歷史、藝術或科學傑出普世性價值物件之組合。	
	建築群	分散的或是連續的一群建築。	
	歷史場所		
	文化景觀		