



觀光導遊與領隊

——理論與實務

觀 光 系 列 7

林燈燦◎著

五南圖書出版公司 印行

7 190.63



觀光導遊與領隊
——理論與實務——

The Professional ~~Tourist~~ Guide &

The ~~Practical~~ Practice



五南圖書出版公司 印行



1L16
觀光導遊與領隊—理論與實務

作 者／ 林 燈 燦

出 版 者／ 五南圖書出版有限公司

登 記 號：局版台業字第 0598 號

地 址：台北市大安區 106
和平東路二段 339 號 4 樓

電 話：(02)27055066 (代表號)

傳 真：(02)27066100

劃 撥：0106895-3

網 址：<http://www.wunan.com.tw>

電子郵件：wunan@wunan.com.tw

發 行 人／ 楊 榮 川

中部門市／ 五南文化廣場

總 店：台中市中區 400 中山路 2 號

電 話：(04)2260330

沙 鹿 店：台中縣沙鹿鎮 433 中正街 77 號

電 話：(04)6631635

排 版／ 五南電腦排版有限公司

製 版／ 欣緯彩色製版有限公司

印 刷／ 容大印刷事業有限公司

裝 訂／ 乙順裝訂行

中華民國 88 年 1 月初版一刷

中華民國 88 年 10 月二版一刷



ISBN 957-11-1939-3

基本定價 9.6 元

(如有缺頁或倒裝，本公司負責換新)

作者簡歷

林燈燦

- 學 歷：國立中興大學森林系畢業
中華學術院觀光事業研究所畢業
中國文化大學觀光研究所畢業碩士
韓國京畿大學校觀光大學博士候選人
美國加州 Coast University 企管博士班研究
- 考試與訓練：特種考試甲種技術人員森林組及格
觀光局觀光導遊人員訓練班結業（第一期）
觀光局領隊人員講習班結業（第四期）
觀光局大陸領隊人員講習班結業（第十期）
- 現 職：慈慈企業有限公司董事長
櫻花旅行社股份有限公司顧問
國立空大、世新大學、真理大學、醒吾商專
兼任講師
- 經 歷：林務局工作站主任、秘書、課長
中國文化大學兼任講師
台灣省訓練團兼任講座
觀光局導遊人員訓練班示範導遊
- 主要社團活動：中華民國國際友誼團台北俱樂部會長、顧問
國立中興大學森林系友聯誼會理事長、顧問

HW4363/10

中華民國觀光導遊協會常務理事
中華觀光管理協會常務理事、秘書長
中國文化觀光發展協會理事
中華青年交流協會監事
真善美基金會董事
船高文教基金會董事

榮譽：從事國民外交促進中、美友誼，獲美國 Minneapolis 榮譽市民（1986）
積極從事國民外交，促進國際友誼貢獻良多，獲國際友誼團表揚（1985～1987）
接待觀光客服務週到，獲觀光局頒發獎章表揚（1992）
革命實踐研究院傑出結業研究員「主席李登輝表揚」（1992、1997）
績優社團優良理監事，獲內政部表揚（1996）
省立嘉義高級中學第二屆「傑出嘉中人」（1996）
韓國京畿大學校觀光大學名譽研究委員（1986）
中華民國榮譽國民（1999）

傳 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，而今更願將所學精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，資料收集豐富，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份受益，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。

醒吾商專教務主任

傅屏華

1998.12.18

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昇旅遊服務品質，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，台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，滿足了求知欲，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、台灣省訓練團、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，惟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，空大台中教學中心副主任林連聰學長，世新大學行政管理學系主任黃榮護博士的提攜，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

民國八十七年九月

觀光系列叢書

- ◎ 觀光學導論
- ◎ 觀光行政與法規
- ◎ 觀光行銷學
- ◎ 空運學—經營管理概論
- ◎ 餐飲服務手冊
- ◎ 餐飲管理與經營
- ◎ 觀光導遊與領隊
- ◎ 旅行業管理與經營

目 次

傳 序

自 序

前 篇 觀光導遊業務

第一章 導 論————— 3

第一節 導遊名詞解釋 / 6

第二節 導遊資格的取得 / 9

第三節 導遊人員在觀光事業中的功能 / 11

第四節 導遊人員的工作特點 / 13

第二章 導遊人員的職責與條件————— 17

第一節	導遊人員的工作職責	/ 19
第二節	導遊接待服務的基本要素	/ 21
第三節	導遊人員的修養	/ 29
第四節	導遊人員的接待守則	/ 33
第三章	導遊接待服務	37
第一節	導遊服務範圍	/ 39
第二節	導遊工作程序	/ 42
第三節	導遊方法與技巧	/ 68
第四章	意外事故處理與預防	77
第一節	意外事故的處理	/ 79
第二節	意外事故的預防	/ 89
第三節	業務性事故的處理與預防	/ 92
第五章	旅客心理分析與接待方法	95

第一節 旅客的興趣及需要	/ 97
第二節 旅客心理與服務觀念	/ 102
第三節 來華旅客心理分析與接待方法	/ 109
第六章 導遊與相關企業	115
第一節 導遊與旅行業	/ 117
第二節 導遊與餐飲業	/ 125
第三節 導遊與航空運輸業	/ 138
前篇附錄	161
• 國際禮儀	/ 163
• 台灣地區之國家公園	/ 172
• 台灣重要一級古蹟簡介	/ 175
• 台北市主要路樹及台灣常見樹木	/ 180
• 國有林森林遊樂區一覽表	/ 196

- 台灣地區觀光導遊資料 / 200
- 導遊人員管理規則 / 217

後 篇 觀光領隊業務

第七章 緒論—— 223

第一節 領隊名詞解釋 / 225

第二節 領隊之資格取得 / 227

第三節 導遊和領隊人員特性比較 / 228

第八章 領隊人員的職責條件與工作守則—— 233

第一節 領隊人員的職責 / 235

第二節 領隊人員的條件 / 240

第三節 領隊人員的工作守則 / 245

第四節 領隊人員十戒 / 247

第九章 領隊服務作業	251
第一節 領隊工作流程	/ 253
第二節 出國前作業	/ 253
第三節 旅途隨團服務	/ 265
第四節 回國結團作業	/ 291
第十章 緊急事故的防範與處理	309
第一節 事故對策之原則	/ 311
第二節 竊盜和遺失的防範與處置	/ 316
第三節 意外事故的防範與處置	/ 324
第四節 迎送意外事故之處置與預防	/ 332
後篇附錄	339
• 旅行業管理規則	/ 341

- 領隊攜帶品確認清單 / 353
- 海外旅遊準備篇 / 356
- 到世界各主要城市的飛行時間 / 359
- 氣候與服裝 / 361
- 各地區免稅品入境標準 / 365
- 世界時刻對照表 / 367
- 世界全圖與時差標示 / 368
- 我國駐外單位聯絡電話 / 369
- 主要國際機場介紹 / 373
- 世界主要旅遊國家與首都 / 375
- 領隊用語的基礎知識 / 379

表目錄

表2-1	中國歷朝年代中西對照表	/ 26
表3-1	導遊人員接團準備表	/ 63
表3-2	承諾書	/ 64
表3-3	團體接待報告表	/ 65
表3-4	導遊結帳表	/ 66
表3-5	收入明細表	/ 67
表6-1	八十七年一至十二月來華旅客主要國籍分析表	/ 121
表6-2	地區別旅行社統計	/ 122
表6-3	甄訓合格實際受僱旅行業導遊人員統計表	/ 123
表6-4	台灣常見茶種	/ 136
表6-5	歷年來華旅客統計	/ 155
表6-6	八十六年台灣地區旅行業導遊人員統計	/ 156
表6-7	國際電話	/ 157