

附表 1 導遊人員評量第一試筆試命題大綱規劃內容

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
編號	類科	科目	命題大綱內容
1	外語、華語導遊人員	導遊執業實務 (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)	一、導覽解說： 包含自然生態、歷史人文解說、解說知識與技巧、應注意配合事項等。 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等。 三、觀光心理與行為： 包含旅客需求及滿意度，消費者行為分析等。 四、航空票務：包含機票特性、行李規定等。 五、急救常識：包含一般外傷、CPR、燒燙傷、傳染病預防、AED 等。 六、國際禮儀：包含食、衣、住、行、育、樂等內涵。
2		導遊執業法規 (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)	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。 (五) 護照及簽證。 (六) 外匯常識。 二、臺灣地區與大陸地區人民關係條例：以大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法為主。 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。
3		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。
4	外語導遊人員	外國語 (英語、日語、法語、德語、西班牙語、韓語、泰語、阿拉伯語、俄語、義大利語、越南語、印尼語、馬來語及土耳其語等 14 種語言)	包含閱讀文選及一般選擇題。