

導遊實務(一)講義

第一回

408830-1



社團法 考友社 出版發行

導遊實務(一)講義 第一回



第一講 導遊人員與導覽解說.....	1
命題大綱.....	1
重點整理.....	2
一、緒論.....	2
二、導遊人員.....	8
三、導覽解說.....	12
精選試題.....	38

第一講 導遊人員與導覽解說



- 一、緒論
 - (一)觀光學概要
 - (二)旅行業的基本概念
 - (三)旅行業從業人員應具備特質與條件
- 二、導遊人員
 - (一)基本概念
 - (二)應具備的資格與條件
 - (三)在觀光產業中的功能
- 三、導覽解說
 - (一)基本概念
 - (二)解說服務
 - (三)解說員與解說對象
 - (四)解說原則
 - (五)解說技巧與方法
 - (六)解說的注意事項



一、緒論

(一)觀光學概要：

1. 定義：

(1)世界觀光組織：

觀光是人們爲了休閒、商務和其他目的而旅行，停留在其日常生活環境之外的地點，不超過 1 年的時間內從事的各種活動所構成。

(2)德國人休烈恩：

觀光是一種概念，表示外來客人的進入、停留、離開某一特定地區或國家的現象，以及與此等現象有直接關係的事項，特別是含有經濟性的事項。

(3)德國包爾曼博士：

不論旅行的目的是因爲休養、遊覽、商事等因素，凡屬暫時離開其居住地旅行，應稱之爲觀光。但定期往來其定居地與工作地間之職業性的區間上下班者除外。

(4)義大利人馬利奧帝：

觀光是外國來的觀光者的移動。

2. 觀光的特徵：

(1)具複雜性：

觀光是各種因素與關係的綜合現象，並非單獨的現象。

(2)動態及靜態的因素：

會因爲人們在各個目的地的移動與停留的不同而引起。

(3)旅行地點與停留地點：

根據前往或停留地點的不同會有所差異，前往或停留地點通常指平常生活所居住或工作地方以外的區域。

(4)暫時性的停留：

在觀光地區停留幾天、數週甚至是數個月後，仍然會回到原來居住的地方。

(5)目的單純：

純粹去該地是爲了休閒，而不是爲了去工作或從事貿易活動。

3. 觀光的種類：

(1) 娛樂觀光：

又稱爲休閒或渡假觀光，利用渡假的方式來調劑身心，藉此消除工作疲勞。

(2) 運動觀光：

以滿足人們的嗜好爲主的觀光活動，例如：狩獵、爬山、潛水等。

(3) 產業觀光：

主要在於參觀一個國家或地區經濟發展概況、經濟建設情形，例如：國家重要建設的港口、工廠，加工出口區等。

(4) 宗教觀光：

利用參與宗教信仰的活動，可在過程中達到觀光旅遊之樂趣，例如：迎神、廟會、參加朝聖、媽祖進香團等。

(5) 會議觀光：

利用各種會議，如科學性、專業性或政治性之會議而順道觀光旅遊。會議舉行地點在都會區中的觀光大飯店或風景渡假中心等。

(6) 文化觀光：

① 以參觀其他國家的歷史文物、名勝古蹟、風土民情、民俗文化或從事學術等活動爲主，娛樂爲輔，例如：到國外參觀萬國博覽會、國內的鹽水峰炮、平溪天燈、臺北燈會等。

② 可增進對他國的認識，讓自己本身對該國的文化有更深一層的瞭解。

(7) 休養觀光：

因個人身體之需要，必須前往醫療設施較爲完善的國家或地區，例如：具有特殊醫療效果之溫泉或泥浴之溫泉區。

(8) 探親觀光：

以探親爲主，娛樂爲輔，例如：留學生探親、居住在外地的子女回家鄉探視父母。

(9) 生態觀光：

又稱爲綠色或環境觀光，由一個地區的自然、歷史，及固有文化所散發出一種旅遊型態。

(10) 社會觀光：

提供弱勢族群，例如：低收入者、殘障者、老年人、單親家庭等一些協助，使他們不會因為沒有能力從事渡假、觀光旅遊的活動，而喪失了觀光旅遊的權利。而此規劃與推行，通常由政府部門來進行。

4. 觀光的類型：

(1) 境內觀光：

指居住在某一地區內的居民在所居住的區域範圍內旅行，例如：住在花東地區的居民在花東進行旅遊活動。

(2) 入境觀光：

指不居住在某一地區內的居民像訪客一樣到某一區域旅行，例如：日本觀光客到臺灣旅遊。

(3) 出境觀光：

指居住在某一地區內的居民，到不是其居住的區域旅行，例如：臺灣的觀光客到歐洲地區旅遊。

(二) 旅行業的基本概念：

1. 定義：

「發展觀光條例」第 2 條第 10 款規定，旅行業是經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業。

2. 旅行業的營運範圍：

(1) 旅行業的營運範圍依「發展觀光條例」第 27 條規定，旅行業的營運業務範圍如下：

- ① 接受委託代售海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買客票。
- ② 接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
- ③ 招攬或接待觀光旅客，並安排旅遊、食宿及交通。
- ④ 設計旅程、安排導遊人員或領隊人員。
- ⑤ 提供旅遊諮詢服務。
- ⑥ 其他經中央主管機關核定與國內外觀光旅客旅遊有關之事項。

(2) 上述業務範圍，中央主管機關得按其性質，區分為綜合、甲種、乙種旅行業核定之。非旅行業者不得經營旅行業業務。但代售日常生活所需陸上運輸事業之客票，不在此限。

3. 旅行業的特性：

(1) 旅行業是一種將旅遊相關產業加以組合，並提供勞務服務的行業，所

提供的服務包含經濟、文化的雙重特點，是一種綜合性的服務業。

- (2)由於旅行業本身無法單獨生產商品，必須結合上下游事業（如交通、住宿、餐飲、風景遊樂區及其他觀光娛樂單位或組織），以及來自行業本身之競爭與行銷通路的牽制，加上社會、經濟、政治、文化各方面加諸的影響，因此，旅行業除了源自於服務業之特性之外，也融合了中間商的特性。旅行業的特性如下：

①旅遊產品是無形的商品：

消費者在購買前是看不到的，銷售者須以優質的服務和專業的知識來建立消費者對選購該產品的信心。

②旅遊產品無法儲存：

旅遊產品不像一般的商品可儲存較長的時間，必須在規定的期限內使用完畢。例如：過期的機票不能再使用、隔日的房間不可再賣等。

③不穩定性：

旅遊產品會隨各種因素，包含時間、環境、天候、政治因素等而變動。例如：旅行團淡季時價格較低。

④服務性：

服務對象與提供服務之一方均為人，員工本身的素質、訓練以及人性化服務的提供顯得格外重要。

4. 旅行業的分類：

- (1)依「旅行業管理規則」第 3 條規定：

①綜合旅行社（國外、內業務）：

- A. 接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、託運行李。
- B. 接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
- C. 招攬或接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及交通。
- D. 以包辦旅遊方式或自行組團，安排旅客國內外觀光旅遊、食宿、交通及提供有關服務。
- E. 委託甲種旅行業代為招攬上述 D. 業務。
- F. 委託乙種旅行業代為招攬上述 D. 國內團體旅遊業務。
- G. 代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務。
- H. 設計國內外旅程、安排導進人員或領隊人員。
- I. 提供國內外旅遊諮詢服務。



精選試題

- (A) 1. 解說員扮演的是過去歷史中的某個角色或來自於過去歷史中的某個訪客，此法被視為第一人稱解說，現有的古蹟景點都採用此種方式，請問此種呈現的方式叫 (A)歷史重現 (B)畫龍點睛 (C)畫蛇添足 (D)同位比較。
- (D) 2. 解說是一種教育性活動，但與教育同，因為教育偏重在教導，而解說則側重在何種層面？ (A)觀察 (B)瞭解 (C)認知 (D)啓發。
- (B) 3. 「世界上最大的鳥是駝鳥，最小的鳥是蜂鳥」，這是何種解說技巧？ (A)濃縮法 (B)對比法 (C)演算法 (D)量換法。
- (C) 4. 解說員必須考慮解說內容的質與量，爲了要正確適當地呈現資訊，下列那一項是其必備的能力？ (A)未來趨勢敏感 (B)資源供給敏感 (C)遊客需求敏感 (D)環境衝擊敏感。
- (A) 5. 九份舊居民多沿著山坡面海建築住家，屋頂使用木樑上覆木板，頂層用柏油沾黏油毛氈（俗稱黑紙），可防風防颱，形成「黑屋頂的世界」，此爲下列何種解說的內容選材？ (A)引述具體事實資料 (B)用例子和軼事 (C)採用比較和對比 (D)借用歷史故事。
- (D) 6. 解說員的人力有限，爲了服務更多的遊客，自導式步道可以替代部分的解說人力，下列敘述何者是自導式步道的缺點？ (A)自由自在地欣賞自然 (B)提供偏遠遊憩地區解 (C)全天候提供解說服務 (D)符合遊客現場互動的需要。
- (D) 7. 很多兒童對於自然界的昆蟲如蜘蛛、毛毛蟲、螳螂等心存畏懼，好的解說員對於這些昆蟲應該如何進行解說才能達到解說的目的？ (A)讓小朋友自己觀察 (B)讓小朋友親身體驗 (C)讓小朋友們彼此觀察並體驗 (D)讓大人及小朋友配對方式進行觀察及體驗。
- (A) 8. 爲聽障者解說的重點是，解說者應設法讓聽障者 (A)看見臉 (B)看見手 (C)看見身體 (D)手指置於嘴上。
- (B) 9. 解說員帶隊解說的時候，下列作法何者不正確？ (A)解說員要面對遊客說話 (B)解說員要站在隊伍的中央來引導隊伍前進 (C)解說員要站在所有遊客都看得到的位置解 (D)解說員要隨時注意遊客的人。
- (C) 10. 下列何者爲解說溝通最有效的方式？ (A)使用術語 (B)多用趣味行話 (C)單純平白 (D)長句形容說明。

- (C) 11. 「春天看海港，夏天看山頭」，為九份居民的天氣口訣。此為下列何者解說內容選材？ (A)引述具體事實 (B)用例子和軼事 (C)採用比較及對比 (D)借用歷史故事。
- (D) 12. 「日據時代，顏氏採用日人所譏之『狸掘式』開採金礦，將礦區分層轉租金礦工人，由工人一寸一寸在礦區摸索，找出礦脈，使地利無所遺」，此為下列何者解說內容選材？ (A)引述現有事證 (B)運用軼事說明 (C)採用比較方式 (D)借用歷史故事。
- (C) 13. 解說互動之三要素是解說員、遊客與 (A)媒體 (B)訊息 (C)環境 (D)資源。
- (C) 14. 下列何者不是解說的三要素之一？ (A)解說之對象 (B)解說之媒體 (C)解說之理論 (D)解說之環境。
- (C) 15. 下列何者為自導式步道的優點？ (A)較易掌握遊客興趣 (B)能防止破壞 (C)全天候解說 (D)可以雙向溝通。
- (C) 16. 解說員的人力有限，為了服務更多的遊客，自導式步導可以替代部分的解說人力，下列有關自導式步道的敘述，何者錯誤？ (A)自由自在地欣賞自然 (B)提供偏遠遊憩地區解說 (C)無法提供全天候解說服務 (D)適用對象：家庭式的旅遊。
- (D) 17. 為外國遊客解說時，下列何者錯誤？ (A)避免用刻板老套的方式對待外國遊客 (B)熟悉公制英制的度量單位之轉換 (C)尊重每一位外國遊客的個人特質 (D)應加強聽覺的使用。
- (B) 18. 下列何者為外籍遊客作解說服務，所面臨的最重要問題？ (A)民俗文化 (B)語言溝通 (C)食宿供應 (D)交通安排。
- (B) 19. 根據 Freeman Tilden 六大解說原則的內容，解說是一種結合多種人文科學的 (A)哲學 (B)藝術 (C)歷史 (D)理念。
- (A) 20. 根據解說之父 Freeman Tilden 的說法，解說員所應具備最重要的特質是 (A)愛 (B)知識豐富 (C)溝通技巧 (D)儀表端莊。
- (C) 21. 下列何者是解說工作的基石，若不能瞭解此思想並傳達給聽眾，則解說工作將不易落實？ (A)行銷管理 (B)大眾傳播 (C)環境倫理 (D)社會態度。
- (D) 22. 下列何者為觀光「環境解說」中最基本而且重要的項目？ (A)景點特色 (B)管理人員外表 (C)測度技巧 (D)有效溝通。
- (B) 23. 下列何者是達成解說服務功能最應掌握的因素？ (A)為製造氣氛，將音量放大 (B)口齒清晰，內容充實 (C)以肢體語言表達 (D)說話速度要快，節省時間。