

導遊執業實務講義

第一回

408830-1



社團法
考友社
出版發行

導遊實務 講義 第一回



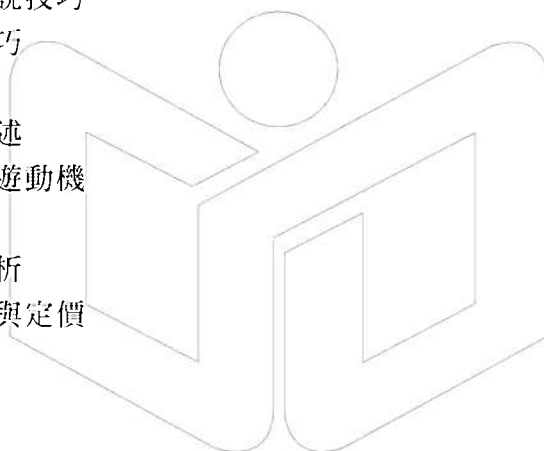
第一講 導覽解說.....	1
命題大綱.....	1
重點整理.....	2
一、觀光與導遊服務.....	2
二、導覽技巧.....	5
三、觀光心理與行為.....	28
精選試題.....	66

第一講 導覽解說



命題大綱

- 一、觀光與導遊服務
 - (一)觀光概述
 - (二)導遊及其服務概述
- 二、導覽技巧
 - (一)導覽解說概述
 - (二)導遊之導覽解說技巧
 - (三)導遊之帶團技巧
- 三、觀光心理與行為
 - (一)觀光心理學概述
 - (二)旅客需求與旅遊動機
 - (三)旅客滿意度
 - (四)消費者行為分析
 - (五)旅遊產品行銷與定價
 - (六)旅遊銷售技巧



重點整理

一、觀光與導遊服務

(一)觀光概述：

1.觀光形成之三要素：

- (1)人。
- (2)空間。
- (3)時間。

2.「觀光需求」之基本特性與影響力：

(1)基本特性：

- ①非必需品之需求。
- ②兼具自發性與誘發性。
- ③高度替代性。
- ④高度價格敏感性。
- ⑤季節性。
- ⑥易受外在因素之影響，例如：
 - A.政治。
 - B.治安。
 - C.疾病等。

(2)影響力：

表() 「觀光需求」之 5 大影響力

影響力	包含內容
社會性	人口數、文化差異、休閒偏好
經濟性	國民所得、物價水準、經濟成長、外幣匯率
市場性	吸引力條件、市場區隔、行銷推廣、空間分布
政治性	國際情勢、外交關係、國內政局
環境性	安全性、政策性、制度、可及性等條件

3.文化觀光：

(1)定義：

係指一個國家或地區，向觀光客所呈現之一切文化活動風貌，其主要包含：

- ①民族習慣。
- ②民俗藝術與技藝。
- ③宗教儀式等。
- ④一切人類在不同之時間與空間所展現之各類人文活動。

(2)國際組織對文化觀光之定義：

①聯合國教科文組織之定義：

A.文化觀光係指：

一種與文化環境，包括景觀、視覺與表演藝術及其它特殊地區生活型態、價值傳統、事件活動和其它具創造和文化交流之過程的一種旅遊活動。

B.將國家之名勝古蹟、歷史文物、文化藝術、民俗風物等融入觀光活動中，提供遊客心靈上之滿足，以達到宣揚國家文化的目的。

②世界觀光組織之定義：

A.廣義：

其包含所有人們之活動，係為了滿足人們對多樣性之需求，並試圖藉由新知識、經驗與體驗中，深化個人之文化素養。

B.狹義：

係指個人為了特定之文化動機而從事觀光之行爲，例如：

- (A)文化旅遊。
- (B)參觀古蹟遺址。
- (C)參與嘉年華會等。

(3)文化觀光之特性：

①獨特性：

顯示一個民族獨特之風貌景觀。

②整體性：

將民俗文化全貌作有系統、有組織之設計，建立完整體系。

③傳統性：

表現一個民族之固有歷史文化，並發揚光大。

④考古性：

審慎研考當時土著之環境流動遷徙、生活習慣與慣用物，作為後世之歷史驗證依據。

⑤教育性：

將優良傳統融合於民俗文化中，啓發大眾達到教育目的，理解與認識社會變化之狀況。

⑥觀察性：

他國人民之生活、工作與娛樂。

(二)導遊及其服務概述：

1.導遊人員之類別：

表(二) 導遊之類別

依服務對象區分	
外語導遊	係指針對使用不同語系之旅客執行導遊業務之人員，例如：日、英、德、法等
華語導遊	係指針對海外華僑以及新近開放來臺觀光的大陸與港澳地區之旅客執行導遊業務之人員
依受僱情形區分	
專任導遊	(1)由所屬旅行社向交通部觀光局申請 (2)係指「長期」受僱於旅行業執行導遊業務之人員
特約導遊	(1)由中華民國觀光導遊協會向交通部觀光局申請 (2)係指「臨時」受雇於旅行業或受團體、政府機關為舉辦國際性活動等接待國際觀光旅客的臨時招請而執行導遊業務之人員

2.導遊人員之帶團作業流程：

表(三) 導遊帶團作業流程

流程	作業內容
準備作業（前置作業）	身心健康準備、資料準備、物料準備、專業資訊等
接團作業	辦理入境作業、接機抵達作業、相關手續、相關接送（送往飯店、轉接國內交通工具）、先行離隊之安排等
接待作業	飯店住宿登記、觀光景點導遊、購物導遊、餐飲等
送團作業	送機前準備、送機巴士作業、相關手續、辦理出境作業等
結團作業	報帳、結帳、提接待報告書等
後續作業	投訴、檢討、考核等

3. 導遊服務之功能與範圍：

表(四) 導遊服務之功能與範圍

講解 服務	功能：			
	(1)使旅遊者認識一國家或地區，擴大其傳統文化及現代文明之影響			
	(2)加深旅遊者對於旅遊地區之瞭解與自然景觀、人文景觀之認識			
	(3)使旅遊者增長見識、增加閱歷			
	導遊 服務	口語 導遊	現場導遊	(1)自然風光導遊 (2)人文景觀導遊 (3)博物館導遊
			流動遊覽 導遊	(1)景區風貌遊覽導遊 (2)市區遊覽導遊
沿途導遊			(1)抵／離沿途導遊 (2)回程沿途導遊 (3)長／短程導遊	
娛樂活動 導遊			娛樂活動相關	
	物化 導遊	影像、圖文、聲音等		
口譯 服務	現場參觀、訪問、交流、諮詢、拜會、座談等			
生活 服務	功能：			
	(1)使旅遊者對於導遊產生信賴感，漸消除彼此間之距離與陌生感 (2)使旅客精神愉快、遊興濃郁，拉近導遊與旅遊者之情感 (3)助於旅遊者認真聽取導遊的導覽解說，使講解服務有良好之效			
生活照料、安全服務、行李服務、委託服務、證件服務等				

二、導覽技巧

(一)導覽解說概述：

1. 解說－係一種「訊息傳遞」之服務：

(1) 解說之目的：

告知與取悅遊客，並闡釋現象背後所代表之含意，引起當地環境之關注與瞭解：

- ①藉由解說人員詳盡生動、充滿熱忱之解說，或各種解說媒體之運用及傳遞，提供相關資訊，來滿足每一個人之好奇與需求。
- ②同時亦不偏離中心主題，以期能激勵遊客對所描述之事物產生新的見解和熱誠，以達與遊客有效溝通、引導遊客更深入瞭解環境。
- ③而經由欣賞與知性之瞭解，提升高品質之旅遊體驗，由新的感受與愉快的經驗產生「對環境保育之關懷」，進而培養積極參與環境保育工作。

(2)解說服務之內涵：

- ①係一種態度之表現，必須具備態度：
 - 尊重、接納、體諒之態度。
- ②係一種情緒之表現：
 - A. 情緒之勞動，勞心與勞力兼有之，享受服務樂趣，避免出現負面情緒。
 - B. 服務係情緒最優之表達。
 - C. 導遊於服務客人過程中，所傳遞者係一「功能性品質」之服務責任心。Grinder & McCoy 認為其包含：資訊、引導、教育、娛樂、宣導以及鼓舞人心之功能。

2. 解說之基本要素：

- (1)解說「服務」之基本 3 要素，包括：語言、知識與服務。
- (2)服務係核心；語言係手段；知識則係條件。

表(五) 解說之基本要素

基本要素	內容
語言要素	①誠實的語言： <ul style="list-style-type: none"> A. 言之有據： <ul style="list-style-type: none"> 解說要有根據 B. 言之有物： <ul style="list-style-type: none"> 言之有據亦係言之有物，又尚指談話、講解時不能光以漂亮之辭藻、而無充實的內容；同時須堅持「言必信，行必果」 C. 言之形象化： <ul style="list-style-type: none"> 即言之傳神，係指語言要形象化，不空洞

	<p>D.言之有理： 解說要講道理，且能說出道理</p> <p>②友好的語言： A.言之友好： 用詞、聲調、表情皆該表現出友好之態度</p> <p>B.言之有禮： 自謙而尊人，多使用敬語與禮貌用語</p> <p>③美的語言： A.言之使人愉快： 要使聽者「賞心」，不要使聽者喪氣</p> <p>B.言之流暢達意： 流暢才能達意，否則邏輯順序混亂，給人不知所云、詞不達意之感</p> <p>C.言之文雅： (A)溫和係文雅之首要條件 (B)善良亦是文雅的內涵 (C)恭敬他人才能出言文雅 (D)文雅的語言亦意味著正規的語言</p> <p>D.言之生動活潑： 側重於語言之表意形式與內容，其特色是有幽默感</p>
知識要素	<p>①解說服務是一項「知識密集」之工作</p> <p>②要把人文、自然融合各類之知識，才能表現出解說的專業性，帶給遊客豐富之體驗</p> <p>③知識面愈廣泛，信息量愈多，愈能得心應手、運用自如</p> <p>④解說過程中，遊客所提之問題不全然針對解說員之專業而提，故對於解說資源之各項知識皆須實際瞭解</p> <p>⑤對於緊急事件之處理或簡易之急救常識，平時須多加注意</p> <p>⑥知識可靠旅遊管理單位舉辦各項專業訓練</p> <p>⑦有賴於解說員本身平時不斷閱讀、學習與自我充實</p>

♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥
♥♥ 精選試題 ♥♥
♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥

- (B) 1. 以下何者係為解說服務最主要之功能？ (A)展現自己之行銷能力 (B)啓發消費者之認知及瞭解 (C)擴展本身之人際關係 (D)增加薪資報酬。
- (B) 2. 關於「旅遊產品」之敘述，以下何者有誤？ (A)旅遊產品之差異性小 (B)旅遊產品並無競爭性 (C)旅遊產品無專利權 (D)旅遊產品係為無形商品。

【解析】(B)選項錯誤：

(一)旅遊產品相當具有競爭性，價格高低並非唯一之競爭因素。

(二)競爭點主要在於旅行社所能提供之服務內容（例如：行程之安排、食宿之等級等）與服務品質。

- (C) 3. 參觀古蹟係屬於以下何種觀光類型？ (A)探險性觀光 (B)生態性觀光 (C)文化性觀光 (D)享樂性觀光。
- (B) 4. 解說係一種教育性活動，但與教育不同，因教育偏重在教導，而解說則側重在以下何種層面？ (A)瞭解 (B)啓發 (C)觀察 (D)認知。

【解析】依解說之父費門·提爾頓 (Freeman Tilden) 所言，解說之主要目的並非教導，而是啓發 (provocation)。

- (C) 5. 勇於嘗試新的旅遊產品與接受新的行銷概念之旅客，係屬於以下何種性格類型？ (A)男性氣概型 (B)自信型 (C)冒險主義型 (D)知性型。
- (C) 6. 對於某國建築物、風土文物，以團員熟知的台灣作為比較參觀之事物，使團員對外國景物能立即瞭解並產生親切感，此係為何種講解技巧？ (A)畫龍點睛法 (B)平鋪直敘法 (C)同類比較法 (D)引人入勝法。
- (B) 7. 關於旅遊銷售之三階段，其層次依序而言，以下何者正確？ (A) MI→SI→II (B) MI→II→SI (C) II→MI→SI (D) SI→MI→II。

【解析】旅遊銷售之3個不同層次：

(一)第1階段－MI (Material Impact)：

強調銷售旅遊產品之優異性。

(二)第2階段－II (Image Impact)：

強調銷售旅行社或旅遊品牌形象。

(三)第3階段－SI (Salesman Impact)：

強調銷售員較其他旅行同業能力強。

- (A) 8.銷售之重要哲學係要懂得「傾聽」顧客。而所謂「傾聽」之行銷意涵係指？ (A)了解客人需求 (B)多聽客人說話 (C)多陪客人聊天 (D)客人的抱怨一定要聽完。
- (C) 9.一般而言，解說之流程並不包括以下何項？ (A)賦予生命內涵 (B)團員參與 (C)內容具煽動性，引發興趣 (D)組織內容。
- (C) 10.旅館之大廳環境、服務員之禮貌、儀態、談吐舉止等，都決定著旅客對於該旅館之「印象」，試問此種現象係屬於心理學上的何種效應？ (A)群體效應 (B)移情效應 (C)暈輪效應 (D)激勵效應。

【解析】暈輪效應，亦稱為月暈效應：

(一)係指個體對於他人之第一印象，會產生「以偏概全」之情形。

(二)消費者於解釋資訊時，很容易根據其所接觸到的某項產品特質，來判斷產品之其他特質，甚至係影響整體表現。

- (D) 11.以下何者係為自導式步道之優點？ (A)能夠防止破壞 (B)能夠雙向溝通 (C)較易掌握遊客之興趣 (D)能夠全天候解說。
- (B) 12.旅館業、航空業於淡季時所提供之季節折扣係屬於促銷策略的？ (A)產品組合之應用 (B)價格戰略 (C)贈品兌換 (D)參加商展。
- (C) 13.以下何者並非解說牌設計與製作最應考慮之事項？ (A)顏色 (B)環境配合 (C)新潮流行 (D)字體。

【解析】解說牌誌之設計，一般而言，除考慮經費預算外，其設置環境、地點、字體訊息表達、色彩運用、造形規格、材質等因素皆應詳細且謹慎列入考慮。

- (B) 14.解說互動之3要素係為解說員、遊客以及以下何者？ (A)資源 (B)環境 (C)訊息 (D)媒體。
- (A) 15.在解說服務中，服務最直接、反應最好，但成本亦最高之方式，係為以下何者？ (A)人員解說 (B)解說牌 (C)解說刊物 (D)解說展示。
- (D) 16.為外國遊客進行解說時，宜多利用以下何種感官之輔助器材來協助說明？ (A)嗅覺方面 (B)觸覺方面 (C)聽覺方面 (D)視覺方面。
- (A) 17.小陳因為觀光景點的知名度而去造訪當地，試問其動機係屬於旅遊動