

台北海洋科技大學
海洋休閒觀光系

碩士論文

導覽解說人員能力提升之策略-以實務觀點探討
Strategies to enhance the ability of guided narrators -
Discuss from a practical point of view



指導教授：莊慶達 博士
黃妍榛 博士

研究生：何玉華

中華民國一〇八年六月二十五日

台北海洋科技大學海洋休閒觀光系

Taipei University of Marine Technology
Department of Marine Leisure and Tourism

碩士論文

Thesis for the Degree of Master

導覽解說人員能力提升之策略-以實務觀點探討
Strategies to enhance the ability of guided narrators -
Discuss from a practical point of view



指導教授：莊慶達 博士 (CHUANG, CHING-TA)
黃妍榛 博士 (HUANG, YEN-CHEN)

研究生：何玉華 (HO, YU-HUA)

中華民國一〇八年六月二十五日
25, July, 2019

台北台北海洋科技大學碩士班

論文口試委員會審定書

系所名稱： 海洋休閒觀光系碩士班

論文題目： 導覽解說人員能力提升之策略-以實務觀點探討

Strategies to enhance the ability of guided
narrators - Discuss from a practical point of view

研 究 生： 何玉華 學號： K1060010

本論文業經本委員會審查及口試合格，特此證明。

論文口試委員：

國立台灣大學

生物產業傳播暨發展學系 副教授兼系主任 王俊豪

台北海洋科技大學

海洋休閒觀光系 助理教授 陳孟谷

國立臺灣海洋大學

海洋事務與資源管理研究所 名譽教授 莊慶達

台北海洋科技大學

海洋休閒觀光系 副教授兼系主任 黃妍榛

指導教授： 莊慶達 黃妍榛

系所主任： 黃妍榛

中華民國 108 年 6 月 25 日

臺灣學術倫理教育資源中心

修課證明

證書第 P107122883 號

何玉華 先生/小姐 (個人註冊)

茲證明 已修畢臺灣學術倫理教育資源中心之「學術研究倫理教育課程」，並通過課程總測驗，修課時數累積共 7 小時 20 分鐘。

修業課程單元 (測驗通過日期)：

0101_研究倫理定義與內涵	05/05/2018
0102_研究倫理專業規範與個人責任	05/05/2018
0103_研究倫理的政府規範與政策	06/19/2018
0104_不當研究行為：定義與類型	06/19/2018
0105_不當研究行為：捏造與篡改資料	06/19/2018
0106_不當研究行為：抄襲與剽竊	06/19/2018
0108_學術寫作技巧：引述	06/20/2018
0109_學術寫作技巧：改寫與摘寫	06/20/2018
0107_不當研究行為：自我抄襲	07/23/2018
0111_論文作者定義與掛名原則	07/23/2018
0112_著作權基本概念	07/25/2018
0113_個人資料保護法基本概念	07/25/2018
0114_隱私權基本概念	10/02/2018
0115_受試者保護原則與實務	10/09/2018
0201_研究中的利益衝突	10/23/2018
0110_學術寫作技巧：引用著作	10/23/2018
0202_科技部對學術倫理的相關規範	07/08/2019
0203_適當的使用研究經費	07/08/2019
0204_利益衝突：案例探討	07/08/2019
0205_研究資料處理：案例探討	07/08/2019
0116_研究資料管理概述	07/08/2019
0117_認識學術誠信	07/08/2019

此證

臺灣學術倫理教育資源中心



中 華 民 國 108 年 7 月 8 日

下載日期：108/07/08 01:39:09

Center for Taiwan Academic Research Ethics Education

Certificate of Completion

Certification No. P107122883

This is to certify that Mr./Ms. 何玉華 (Registrant)
has participated in “Academic Research Ethics Education Courses”, completed a total of 7 hours
20 minutes of courses, and successfully passed the corresponding examination.

Course(s) Completed(Examination Passing Date):

0101_Introduction to Research Ethics: Definition and Content	05/05/2018
0102_Professional Norms and Personal Responsibility in Research Ethics	05/05/2018
0103_Government Regulations and Policies in Research Ethics	06/19/2018
0104_Research Misconduct: Definition and Types	06/19/2018
0105_Research Misconduct: Fabrication and Falsification	06/19/2018
0106_Research Misconduct: Plagiarism	06/19/2018
0108_Academic Writing Skill: Quoting	06/20/2018
0109_Academic Writing Skill: Paraphrasing and Summarizing	06/20/2018
0107_Research Misconduct: Self-Plagiarism	07/23/2018
0111_Definition and Principles of Authorship	07/23/2018
0112_Basic Concepts of Copyright	07/25/2018
0113_Basic Concepts of the Personal Information Protection Act	07/25/2018
0114_Basic Concepts of Privacy	10/02/2018
0115_Principles and Practice of Human Subject Protection	10/09/2018
0201_Conflict of Interest in Research	10/23/2018
0110_Academic Writing Skill: Referencing	10/23/2018
0202_Guidelines for Academic Ethics by the Minister of Science and Technology	07/08/2019
0203_Appropriate Use of Research Funding	07/08/2019
0204_Case Study in Conflict of Interest	07/08/2019
0205_Case Study in Management of Research Data	07/08/2019
0116_An Overview of Research Data Management	07/08/2019
0117_Understanding Academic Integrity	07/08/2019

Certified by
Center for Taiwan Academic Research Ethics Education



Date of Issue(mm/dd/yyyy): 07/08/2019

Date of Download (mm/dd/yyyy) : 07/08/2019 01:39:09

導覽解說人員能力提升之策略-以實務觀點探討

摘 要

本研究之所以會以「導覽解說人員能力提升之策略-以實務觀點探討」為本論文主題，是由於全球環境變遷、社會進步、休閒活動等觀光產業蓬勃發展中。在觀光業產業裡，導覽解說更是行程中最重要的人員。因此，如何結合實務進而提升導覽解說人員的專業素質與解說品質實為重要。另因為本人從事導覽解說導遊一職已十數年，在執業期間發現有些方法與技巧是導覽人員可以改善並可以提升導覽品質的。

長期以來，我國一直忽視觀光產業產值的重要性，雖然近年外國觀光客入境人數已有成長，但對於觀光業所需的配套規劃與政策尚未完備，實有值得研究之必要。對於導覽解說人員的觀念與印象和一般的觀光導遊一直是十分模糊的，且對於解說人員導覽專業能力與品質的要求觀念尚未普及。在研究過程中，主要依據其相關文獻探討，再加以與莊慶達教授、黃妍蓁教授共同討論後，擬定導覽解說人員半結構式訪談題綱主要功能進行訪談，並依據後續設計問卷進行導覽解說之調查，以瞭解導覽解說之重要關鍵為何。

依據本研究訪談與問卷調查分析作成結論再提出建議。本研究就針對訪談結果發現其未來訓練導覽解說人員之概念性架構，如：培訓與培養導覽解說人員方法、增進導覽解說人員必備的專業口語訓練與口語表達知能、建議導覽人員透過解說能力訓練後以表現的滿意度積極自我提升。研究建議為應規劃適合我國觀光特質的導覽解說課程、增進對於觀光資源解說知識與口語技巧、建立專業職能認證制度其必要性、目的地的熟識之教育。

關鍵詞：觀光旅遊、導覽解說、解說

Strategies to enhance the ability of guided narrators - Discuss from a practical point of view

Abstract

The reason why this study will be based on the "guided commentary on the ability of personnel to enhance the ability - to explore the practical perspective" is the theme of the thesis, because the global environmental changes, social progress, leisure activities and other tourism industries are booming. In the tourism industry, the guided tour is the most important person in the itinerary. Therefore, how to combine the practice and improve the professional quality and interpretation quality of the guide commentary is really important. In addition, I have been engaged in guided tour guides for more than a decade. During my practice, I found that some methods and techniques are that guides can improve and improve the quality of navigation. For a long time, In Taiwan has always neglected the importance of the value of tourism industry. Although the number of foreign tourists has grown in recent years, the supporting plans and policies required for the tourism industry are not yet complete, which is worth studying. The concept and impression of the guide commentator and the general sightseeing tour guide have been very vague, and the concept of the ability to explain the professional ability and quality of the commentary has not been popularized. In the course of the research, mainly based on the relevant literature, and then discussed with Professor Chuang, Ching-Ta and Professor Huang, Yen-Chen. The main functions of the semi-structured interview questions are drawn up for interviews, and the follow-up design questionnaire is used to conduct a guided survey to understand the key points of the guided explanation. Based on the research interviews and questionnaire analysis, the conclusions are made and recommendations are made. This study identifies the conceptual architecture of its future training guide narrators based on the interview results. Such as: training and training guides to explain the personnel method, enhance the professional oral training and oral expression knowledge necessary for the guide commentary, and recommend the guides to actively promote themselves through the satisfaction of performance after the explanation ability training. The research suggests that it is necessary to plan a guided explanation course suitable for tourism traits, enhance the education of the knowledge and oral skills of sightseeing resources, the necessity of establishing a professional function certification system, and the familiarity of destinations.

Key words: sightseeing tour, guided narrative, narrative

謝 誌

在研究所二年的過程中，累積知識以及做學問的方法，雖然本身的實務經驗豐富但遇到了學術研究著實需要高人的指點，才能將實務經驗與學術分析發揮的淋漓盡致。這二年的過程是辛苦的，經歷了帶團出國與轉換跑道到學校任教，還要時時關切論文該如何著手，雖然疲憊，但在品嘗學習成果時，卻很甘甜。這一切是集結了很多方面的力量，倚靠這些能量讓我可以一步步走得更穩健。

很特別，我有二位指導教授。首先，感謝的是我的指導教授莊慶達老師，從一開始題目的設定與方向，老師給了很大的空間，依我的專業讓我在想法上能盡情的發揮，期間不厭其煩的給予建議並細心的解答我所遇到的困難，在老師嚴謹的學術要求中，給我正確的方向，讓我覺得做學問要有精益求精的精神，也讓論文架構更完整。其次要感謝另一位指導教授也是我的系主任黃妍榛老師，論文的完成都是因為老師的耐心與好脾氣，包容我的不足之處，關鍵性的指導與鼓勵讓我更有信心也讓我的論文更加的完善。

除了感謝老師的細心指導與教誨，也要感謝研究所的同學們互相鼓勵打氣，一起度過了久違了的學生生活。感謝參與訪談的資深同業們與陪我一起做問卷的同學們，您們的資料對我是多麼的珍貴。我還要謝謝我的好朋友亦是我的好同事，感謝你常常幫我解惑，使我對論文有靈感。

我要感謝我最親愛的家人，時時刻刻幫助我、鼓勵我給我溫暖，還會時不時地叮嚀我的論文要趕上進度，我讀研究所像全家都讀研究所的用心，不是我自己單打獨鬥，讓我無後顧之憂地完成我的夢想，我期望能成為你們心中的驕傲。我想對你們說聲謝謝！由於你們的支持我會再接再勵達成下一個目標的~~~博士之路。

最後，我要感恩一路走來曾經幫助過我、陪伴過我的人，一同分享我的喜悅，也相信這不是句點，而是另一個起點的開始。

目 錄

第一章 緒 論	1
第一節 研究問題與背景	1
第二節 研究動機與目的	2
第三節 研究對象、範圍與內容	5
第四節 名詞釋義	6
第二章 文獻回顧	7
第一節 導覽解說	7
第二節 解說服務	14
第三章 研究方法	23
第一節 研究方法與對象	23
第二節 研究架構	26
第三節 研究流程	27
第四節 研究工具	28
第五節 研究對象	30
第六節 資料整理分析	30
第四章 研究結果與討論	32
第一節 深度訪談分析	32
第二節 研究結果討論	42
第五章 結論與建議	45
第一節 研究結論	45
第二節 研究建議	46
參考文獻	48
附件(一) 導遊人員管理規則	52
附件(二) 訪談內容	55

表 目 錄

表 1-1 2017-2019 來台旅客人數	2
表 1-2 2017 各國發展觀光旅遊業的優先順序排名	4
表 2-1 解說人員與非解說人員之優缺點分析表	9
表 2-2 導覽解說需求相關研究	12
表 2-3 影響解說的品質	19
表 2-4 解說人員專業知能表	21
表 3-1 訪談題綱	28
表 3-2 受訪者身份及代號	30
表 3-3 質性研究編碼方式	31
表 4-1 導覽解說品質因素投票結果分析	43

圖 目 錄

圖 3-1 研究架構圖	26
圖 3-2 研究流程圖	27
圖 4-1 導覽解說品質提升之概念性架構	42

第一章 緒論

旅遊是一個國家社會經濟與文化發展到一定階段的必然產物，也是世界各國關注的經濟產業。本研究探討旅遊產業中相當重要的解說導覽議題，本章將分為第一節研究問題與背景、第二節研究動機與目的、第三節研究對象、範圍與內容與第四節名詞釋義，分述於下：

第一節 研究問題與背景

旅遊是社會經濟與文化發展到一定階段的產物。旅遊即是一種社會經濟活動，也是一種社會文化活動，兩者密切聯繫、相互促進。由於全球環境變遷、社會進步、休閒活動等觀光產業蓬勃發展中。基於旅行社是觀光業最主要的業務窗口之一，導覽解說的導遊更是行程中最重要的人員。因此，如何結合實務進而提升導覽解說人員的專業素質與解說品質，便是旅行社所期待的重要工作之一。

基本上，旅遊亦是一種以體驗異地他鄉文化風情、豐富閱歷、滿足精神享受為主要目的，涵蓋物質文化和精神文化雙重內容的特殊生活方式。此意味著是一種大規模的文化交流活動，在此這一體驗過程中，遊客不僅可以欣賞景觀和吸收旅遊目的地的文化，同時還會把自己客源地的文化帶到目的地，對目的地的文化產生影響，形成不同文化間的融合。旅遊還是一種以經濟形式來實現的社會文化現象，在旅遊活動要素中，都滲透了豐富的文化內涵。旅遊活動是以文化為依託的，屬於文化體驗的範疇，旅遊的本質內容就是文化，文化是旅遊活動的靈魂。而能將旅遊文化充分的被發揚光大，便需要有專業的導遊人員作詳實的導覽解說，才能有助於提升其價值。又隨著環境的變遷，經濟結構的改變，旅客需求提高與多樣化，以及消費者意識抬頭，對於服務品質的要求也逐漸增強，而擔任旅遊接待解說與服務第一線的導遊人員，其各方面的服務好壞不但會影響所屬旅行社及目的地本身的形象，更關係到我國在國際上的聲譽和形象(Geva &

Goldman,1991; Mossberg,1995; Pearce,1982; Whipple & Thach,1988)，因此也會影響旅客對特定觀光地區的印象，其地位的重要性可見一斑。近十年之間，台灣的觀光市場在政府與各界的努力之下，已有顯著的進步與成長，到台灣觀光的國際觀光遊客大部分來自亞洲鄰近國家，其中又以中國大陸民眾佔最多數，其次是日本、港澳等國(請參閱表 1-1)，相關數據顯示台灣已正式邁向千萬觀光人口大國，可見台灣觀光產業的成長趨勢與潛力，故欲永續發展旅遊產業，養成具有專業水準的優秀導覽解說員是個很重要的一個環節。

表 1-1 2017-2019 來台旅客人數

項目	來台旅客人數 (人次)	與上年同期 增減率 (%)	中國大陸 (人次)	日本 (人次)	港澳 (人次)
2017 年	10,739,601	0.46	2,732,549	1,898,854	1,692,063
2018 年	11,066,707	3.05	2,695,615	1,969,151	1,653,654
2019 年 1-5 月	5,044,562	13.06	1,416,090	840,437	670,739

資料來源:交通部統計處

產生時間:2019.06.28

<https://stat.motc.gov.tw/mocdb/stmain.jsp?sys=100&funid=a7101>

第二節 研究動機與目的

旅遊文化是未來旅遊產業的主要競爭面向之一，人們對旅遊的服務需求與旅遊資源，更趨向於高水準與文化性較強並富有參與性的項目，由此，旅遊業的從業人員和管理階層的專業素質與經營管理理念必須相應地提高，才能適應時代的需求並與國際接軌。林燈燦(2009)的研究指出，導遊人員的表現是一個國家或觀光地區的形象代表，也是國家文明的體現。Geva 與 Goldman (1991)的研究亦指出，為使旅遊順利愉快，且給予遊客各式各樣的照顧，更是銷售下一次重遊的關鍵人物。觀光產業對國家的貢獻除了觀光收益、國民生產毛額有貢獻外，還能創造大量的就業機會，亦能

致力保存歷史古蹟文化，積極維護環境生態...等功能。長期以來，我國一直忽視觀光產業產值的重要性，雖然近年外國觀光客入境人數已有成長，但對於觀光業所需的配套規劃與政策尚未完備，實有值得研究之必要，此為本文研究動機之一。

基於一位專業、敬業且具有服務熱忱的導遊人員在旅遊業中扮演的關鍵地位與角色是不容忽視的，然國內相關研究大都把焦點放在觀光資源的維護與開發、觀光景點的規劃、觀光資源的調查、觀光市場的行銷、觀光遊憩設施、旅遊行程規劃與旅館從業人員服務管理，或旅館業經營與餐飲服務業等方面。對於導覽解說員的觀念與印象和一般的觀光導遊一直是十分模糊的，且對於解說員導覽專業能力與品質的要求觀念尚未普及，此為本文另一研究動機。

又目前在各種場合的導覽解說人員普遍缺乏統一制度，以及能證明專業品質認證的訓練與職業證照認可。同時，中央機關對於解說員職業證照並沒有法令上的明文規定，亦未得見政府積極的全面推動，只有個別區域自發性的與地區進行協調。觀光事業是國際間經濟發展的主流趨勢，亦是各國重要經濟收入來源之一，旅遊成為不少國家主要國內生產或外匯貢獻的單一產業別；因此各國無不努力於提高其觀光服務品質，並樹立良好的觀光形象，從而建立來訪旅客的口碑行銷，可以提高來訪遊客的重遊率。其中，解說導遊人員可以說是接觸遊客的第一線人員，也成為發展觀光成敗的關鍵守護者之一，因此，如何提升導遊的服務特質與內涵，格外顯得重要。

根據世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）在發展觀光業的優先程度排名可知(請參閱表 1-1)，台灣評比在全球 136 個國家中排名第 56 名，可說是亞洲主要競爭國的末班端。現今國家在解說導覽層次上，針對觀光導遊只有國家考試的機制與頒發執業執照，但是針對導覽解說人員

的職前訓練與在職專業技巧訓練等等，以及相關制度與配套措施卻付之闕如。如何以實務觀點有效提升導覽解說人員的專業能力，觸發本文又一研究動機。

表 1-2 2017 各國發展觀光旅遊業的優先順序排名

政府發展觀光業優先程度排名	
新加坡	2
香 港	9
日 本	18
泰 國	34
中 國	50
馬來西亞	55
台 灣	56
韓 國	63

自網路

資料來源：世界經濟論壇 旅遊業競爭力報告

資料來源：世界經濟論壇旅遊業競爭力報告

<https://news.pts.org.tw/article/399551>

本研究旨在探討『導覽解說人員能力提升之策略-以實務觀點探討』，為達成本研究目的，因此，將研究內容主要分為『導覽解說』、『解說技巧』、『解說功能』(包含資訊、引導、教育、娛樂、宣導以及鼓舞人心等功能)作為主要面向來分析。因此，在研究過程中，主要依據其主要功能進行訪談受訪，並依據後續設計問卷進行導覽解說之調查，以瞭解導覽解說之重要關鍵為何，並以提升導覽解說品質來探討遊客對於其解說之感受。基於上述的研究背景與動機，從導遊實務觀點探討，本研究主要目的臚列如下：

- 一、如何培訓優良的導覽解說人員。
- 二、專業導覽解說人員應具備哪些專業口語表達知能。
- 三、導覽解說人員能力提升之具體建議。

第三節 研究對象、範圍與內容

一、研究對象與範圍

本研究的主要研究範圍係具導覽解說之景點與服務為主，礙於研究時間與經費的限制，因此無法駐點於其景點與服務的所在地，亦因不同景點及服務所在地之平日遊客量相較於過去人較少，因此，本研究主要以資深之導覽人員為訪問對象，此外，為求增加本研究之質量應用，因此，研究對象除了資深導覽人員外，亦包含透過 100 百名受過至少一年導覽解說訓練且即將進入旅遊相關行業的人員問卷調查。

基此，本研究主要之受訪對象包含資深導覽人員，並因研究時間、方式、人力以及經費上之限制，研究上無法進行較長時間之導覽解說研究計畫，故本研究亦未以大樣本之調查進行，而是藉由過去相關文獻上之回顧探討，同時亦針對研究者過去於導覽解說之實務經驗，以期研究結果能提供未來於訓練導覽解說人員上之解說訓練知識，本研究結果主要為訓練未來導覽解說上之技巧的精進，觀察訪談結果並不適合全面推論於其他觀光推廣，唯可提供後續相關研究者具有不同研究面向與方向之內容參考。

第四節 名詞釋義

一、觀光旅遊

張明洵、林珣秀 (1992)的研究指出，廣義的導覽：「一種引導旅客或旅客認識自然人文環境，或展覽展標地的事物之技術，且須透過一位專業且經過訓練此展覽標地的事物之導覽人員解說，使旅客能迅速進入此情境」。

二、導覽解說

本研究參考林佩蓓（2008）所提出導覽解說的定義，做為本研究定義說明：導覽解說是一種展示品詮釋的過程，是一種輔助觀眾參觀的方式，是觀眾與展示品之間，透過第三者之引導或傳達，使得觀眾在欣賞、認知及參與上獲得更豐富的訊息，產生對展示物品的瞭解，達到博物館之教育目的。

三、解說

解說應是傳達正確的資訊與給予不同的體驗，如一場有教育性質的活動課程，引導並啟發人們對環境或文化方面有正確的態度，對解說的相關事物產生興趣與關心。當導覽解說人員在進行解說服務時，應該先設定其解說的主要目的與解說的目標，以完整規劃其解說的方向及相關內容。解說服務不只是傳遞訊息或知識，更應該有其他正向的宣導與傳遞環境的保育及維護責任，其重要的責任，是必須把「保育」、「維護」、「永續」等重要環境教育觀念帶給遊客 (Sharpe,1982 轉引自陳儒瑋，2005、沈麗滿，2004、陳美芬，2005、林詩音，2005、鄭殷立與郭蘭生，2005、林珣秀、張明洵，2002、周芳如，2004、楊明賢，2006)。

第二章 文獻回顧

為達本研究前述目的，本章將回顧相關文獻，並分為第一節導覽解說、第二節解說服務等面向，分述於下：

第一節 導覽解說

我國的觀光產業發展歷程中，專業導覽和解說服務之軟硬體設備均已蓬勃發展之中。導覽解說亦是導遊人員非常重要的工作之一，雖然與專業導覽人員相較，導遊人員專業知識不必連細微枝節均通達，但一般性的導覽解說知識仍是必備的條件。導覽與解說之意義不完全相同，但有其關聯性的地方，如：溝通傳達、服務群眾、教育體驗、豐富人生、拓展視野等等內容。專業導覽解說人員在旅遊工作當中扮演舉足輕重的角色，導覽員是歷史的傳述者，應隨時根據新的歷史考證資訊，修正導覽內容。

針對導覽與解說的意義，張明洵、林珣秀(1992)的研究認為，廣義的導覽：「即引導遊客認識目的地的自然人文環境或展覽標的物之技術，而過程中須透過一位專業且經過訓練，對此展覽標地的事物以進行解說，讓使遊客能迅速進入此情境」。

導覽之定義最早是運用在國家公園，而且是所有解說技術最古老的一種(Ambrose & Crispin, 1993)，在導覽活動之中，主要涉及項目包含資訊的、引導的、教育的、啟發性等相關服務。1987年藍燈書屋出版的英文辭典中，將「導覽員」定義：「具有知識豐富的引導者，並引導觀眾如何瞭解博物館，並藉由導覽過程中以解說其原由之人」(劉婉珍，1992; 余慧玉，1999)。在1951年美國博物館協會的年會上，波士頓美術館的秘書-吉爾門(Gilman)，首度引用了「Docent」一詞，來稱呼負責博物館教育之義務工作人員。根據導覽解說文獻(吳偉德，2016)的研究指出，解說的定義不外如下：

- 一、解說不僅是旅客服務亦是一種教育活動。
- 二、解說是人與環境之間的互動過程。
- 三、解說是一種發現，亦是創造一種藝術的表現。
- 四、解說某個層面來說亦是一種經營管理的方法。

透過專業的導覽技巧，能夠讓旅客迅速瞭解並融入旅遊的情境中，因此，導覽人員的天職即是如何讓更多的遊客感動或接收更多的知識，進而達到探索更多美好的新事物，而過程中，導覽解說品質格外顯得重要，此為本研究所要探討的關鍵。

一、導覽解說

導覽解說的定義，國內外的學者皆提出了若干的解釋，在國外的文獻中，有導覽解說之父稱號的 Freeman Tilden 於 1957 年所出版的 *Interpreting Our Heritage* 一書中，定義「導覽解說是主要是教育、藝術、資訊傳播等，透過不同的方法以敘述傳達空間與物品間之意義和關係，並且藉由不同的遊客背景以設計不同的主題，以符合遊客的需求」。本研究以林佩蓓（2008）提出導覽解說定義，做為本研究的定義說明：導覽解說是一種透過輔佐遊客參觀過程中，對於其展示品詮釋引導及傳達，使得遊客於欣賞及參與上獲得更豐富的資訊，以產生對展示物品認知的瞭解，進而達到博物館之教育目的。

二、導覽解說目的與方式

王淮真（2001）提出導覽解說主要共有 5 個目的

- (一)幫助遊客對其所參觀之空間或物品具有基礎的認識、判斷與瞭解；
- (二)協助遊客於過程中獲得心靈上的啟發，或是放鬆身心靈；
- (三)給予遊客傳遞正確的資料，以促使瞭解其在參觀中所扮演教育角色；
- (四)透過解說，讓主要經營管理者所想傳遞的資訊，傳遞給遊客；
- (五)透過遊客所看到之事物，使用與生活相結合，以落實教育之意義。

對於詮釋導覽解說的目的，黃銘進（2009）研究也指出導覽解說的目的不在於灌輸觀眾多少數據的知識量，而是在於觀眾是否能從中得到不同的啟發。導覽解說方式約略區分為人員導覽與非人員導覽兩類（林佩蓓，2008），主要分類項目內容為：1.人員導覽解說：主要針對一般性導覽、展覽事講解、專業或藝術家導覽、諮詢服務、導覽人員導覽等；2.非人員導覽解說：主要以引導傳遞資訊為主，並藉由解說的方法來提升遊客能夠迅速瞭解，像是透過展示資料板、展覽手冊(導覽手冊)、語音導覽或是多媒體型態等。另外，針對人員導覽與非人員導覽本研究依據其研究訪談之結果，亦針對解說人員與非解說人員之解說優、缺點比較，如下表 2-1。

表 2-1 解說人員與非解說人員之優缺點分析表

	優點	缺點
人員 解 說	1. 可以視需要調整解說內容，以滿足個人的需要。 2. 可以闡述複雜的解說觀念對於喜好追根究底的遊客在遇到特殊問題時可以得到解答。 3. 能隨時掌握遊客的興趣與注意力。 4. 可以解說時效性的自然現象。 5. 可以防止遊客的破壞的行為。聽比看容易。 6. 不需要檢查修復。 7. 使解說人員發展出各方面的能力。	1. 有行程的安排，遊客無法自由自在的欣賞自然，對家庭、與想拍照殘障人士、喜愛悠閒的人不便。 2. 解說人員上班才有功能。訓練耗時且昂貴。 3. 無法保持服務水準，因為解說 4. 人員會在某些時候喪失工作熱忱。
非 人 員 解 說	優點 1. 能隨時提供服務 2. 節省人力降低成本 3. 無需訓練 4. 固定解說不會喪失工作熱忱	缺點 1. 無法互動, 由於無解說人員, 遇有疑問時無法及時獲得解答。 2. 不容易防止遊客的破壞行為, 需隨時檢查修護。

		3. 無法顧及不同遊客需求。 4. 無人性。 5. 設施維護及管理不易，無解說人員陪同參觀者，遇有參觀者破壞展示品時，無法立即處置。 6. 無法即時更新時效性的自然現象。
--	--	--

本研究整理

三、導覽員的特質與導覽解說原則

然而導覽員所需具備的特質及解說原則是影響導覽品質的重要關鍵項目，透過不同的導覽技巧如：告示牌、解說媒體，都不如導覽員能夠直接引導遊客進入大自然的世界更來的直接迅速。

因此，導覽解說並不是件輕鬆的事，一個專業的導覽解說人員，必須要能掌握導覽解說的原則，並透過不同的方式，以傳遞豐富人文、歷史知識，讓參訪的遊客能夠融會貫通，而過程中僅能運用淺顯易懂的文字或語言，配合遊客的年齡，來設計適合的解說主題（林佩蓓，2008）。

Tilden（1957）研究指出導覽解說的六大原則，在吳忠宏（2000a）翻譯此書 *Interpreting Our Heritage* 書中載明，此六項廣為被使用的原則中，包含任何的導覽解說內容，都應跟遊客的相關社經背景和經驗等基礎來敘述，及以遊客的觀點為出發點來描述；另外，所有的導覽解說都是經由不同的資訊以形成的概念，資訊與解說並不相同，但導覽解說應包含資訊傳遞以及知識等內容；導覽解說是整合了現在科學、人文歷史、古蹟建築等多項學問的結果。

無論導覽解說的內容是屬於人文藝術的、自然景觀或是觀光資源，基本上每個項目都應具有教育的意涵；雖然導覽解說的主要目的不是在教

學，但是，其著重於啟發以及激發遊客的觀察力、思考力，因此，在導覽過程中，盡量避免使用深奧的用字遣詞；導覽解說應該依實際狀況來陳述，避免主觀的想法，儘量避免斷章取義，而內容上亦應具有思考性；針對 12 歲以下的兒童進行導覽解說時，其內容應依據該年齡層的需求，設計一套兒童適宜的導覽解說題材。

Berck、Cable（1998）以 Tilden（1957）所建立的六大原則基礎下重新定義 15 項導覽解說原則，包含：為引起興趣，導覽員應將導覽解說題材與觀眾的生活做結合；導覽解說的目的不應只是在提供資訊，而是應揭示更深層的意涵與啟示；導覽解說的呈現，應像說故事一樣有告知、愉悅及教化的作用，導覽解說主要欲激發遊客去擴充原有視野；導覽解說必須透過整合性的解說論點，以盡可能滿足所有的遊客；依據不同遊客，需使用不同的語言及解說的方式，如為兒童、老年人做導覽時，應採用他們能夠理解的內容；每個地方都有其歷史發展的過程，導覽員應把藉由過程之事實一一呈現，讓遊客能夠清楚瞭解；透過高科技設備和導覽解說相結合時，必須互相搭配使用，以增進其解說的成效；導覽員在導覽解說內容的品質，必須事先擬好腳本，瞭解其解說的主軸與方向，以切中主題的為主要內容，以提升導覽說服力；導覽員必須精通各種解說技巧，如：溝通技巧、專業知識、專業技能，以確保品質；導覽解說的內容依據遊客的需求及實用性，以相關社經背景為主；導覽解說在不同面向上(包含：財政上、人力上、政治上及行政上)較能獲得支援；導覽解說應加強教育遊客對於藝文資源與環境的維護；透過導覽員精心設計導覽解說，觀眾將可獲得最有價值的參觀經驗；對觀眾付出熱忱，將是有效導覽解說的必要條件。

四、導覽解說需求

導覽解說成效，決定於能否滿足遊客的需求，然而，依據不同遊客時，應先瞭解不同遊客對於其導覽解說的需求，確立需求後，在針對其需

求進行腳本規劃(如：解說資源、設遊以及相關活動等)，以提升遊客的服務需求（謝旻熹，2002）。

本研究所引用導覽解說需求的定義，主要採用歐聖榮（1984）提出的遊客對於遊憩目的地現有、未來導覽解說使用的需要或欲望，亦是說明無論遊客是否實際瞭解該遊憩區的解說服務，皆必須符合其需要。有關導覽解說的需求，過去相關研究亦經常在文獻中被討論，本研究依據過去研究整理如下表 2-5 所示。

表 2-2 導覽解說需求相關研究

作者(年代)	探討內容	研究方式
陳宗玄、陸地 (2006)	主要探討國立自然科學博物館，發現多數遊客願意支付導覽解說的費用，以提升遊憩體驗。	量化-問卷研究法
謝文凱 (2004)	以宜蘭地區相關休閒農場為主，並發現遊客對於導覽人員解說諮詢的需求最多；其次為導覽手冊。	量化-問卷研究法
吳忠宏、謝旻熹 (2003)	針對鹿港區域進行解說需求，並發現解說過程中，會因為遊客之社經背景產生差異。	量化-問卷研究法
劉瓊如 (1995)	依東北角風景區導覽解說服務，並針對其遊客社經背景進行差異化導覽。	量化-問卷研究法

資料來源：本研究整理

五、導覽解說滿意度

關於滿意度的探討，主要源自於 Cardozo 在 1965 年提出的顧客滿意的概念，亦是滿意度首次被引進行銷學中，滿意度的定義多數學者都曾提出

相關的釋義，本研究將採用 Price（1972）定義滿意度為正面情緒的意向程序。導覽滿意度亦經常被運用在臺灣博物館與休閒產業，主要是因為導覽解說為傳遞經驗、傳遞知識以及傳遞資訊的服務，此過程中，兼具教育與導覽及需求，其目的除了不僅告知、取悅並說明過去背後的人文歷史外，其主要希望提供相關的資訊，以符合每一位遊客的需求，同時不偏離展覽主題的過程中，讓遊客能夠迅速的瞭解所看的展覽品，因此，於解說過程中，如何提升遊客對於其該展覽品具有認知、並於過程中獲得啟發以後續實行的行為，此外，專業的導覽服務亦將提升遊客對博物館的正面評價（吳忠宏 1999a；黃光男，1999）。

王淮真（2001）於過去研究中針對國立故宮博物館參訪觀眾，進行導覽解說滿意度問卷調查，從研究結果發現，遊客之個人屬性對於導覽員實際的服務體驗，與滿意度有明顯的影響，此外，亦發現遊客對導覽員呈現高滿意度，對於解說設施部份則呈現低滿意度。

張穎仁（2004）亦於臺中休閒農場解說滿意度研究中發現，針對不同屬性的遊客，以不同導覽解說的方式，以及知覺服務績效，對於實際體驗滿意度有顯著不同。另外，林佩蓓（2008）研究亦有類似的發現，針對不同遊客的社經背景(包含：居住地、月收入所得、教育程度)對於導覽解說服務滿意度具有顯著性差異，亦是說明導覽人員必須經由不同社經背景進行解說，黃佳慧（2005）在陶窯過去的研究中亦發現，大多導覽解說服務與遊客參觀滿意度具有有正向的重要成效。從上述文獻探討可以發現，透過導覽員可以正向的協助推廣文化觀光景點。

第二節 解說服務

一、解說服務的內涵與類型

(一) 解說的內涵

解說(interpretation)主要有翻譯與說明等意思。因此，解說這個詞，代表許多事，它可能意謂著語言、情感或是不同的翻譯，過去學者則認為，當人對一個歷史建築的認知，即為種科學理論的想法(National Park Service, 2007)。

國內文獻對解說方面的研究已有多年，解說的涵意亦有很多不同的看法，如林昂儀(2002)認為解說涵意是：

- 1.藉由解說的過程，遊客從導覽人員解說過程中，能夠獲得知識外亦能夠獲得資訊，並從中體驗環境與自然的重要性，是一個兼具教育並於適當的時機引導遊客感受目的地旅遊的體驗；
- 2.解說是透過各種方法來宣傳教育性的活動，主要目的除了傳達資訊之正確性外，亦必須瞭解如何透過不同的方式以引起遊客關注該事物。過去學者研究中，謝文凱(2005)則認為解說是遊客於從事遊憩過程中，導覽人員藉由想法的交流與資訊的傳遞，以促使遊客能夠對於當地之生活文化具有一定程度的瞭解，並且能夠此環境產生關聯與依附。

因此，從上面的敘述中，可以瞭解解說是溝通互動的方式，不僅於過程中要傳遞資訊的正確性，尚必須以教育為核心引導與啟發遊客，並於有效的時間內，透過不同的體驗讓遊客能夠快速的獲得遊憩的感受(郭麗娟，2002)。

綜上所述，解說不僅是教育活動更是體驗，在進行解說時如何能夠迅速的讓遊客具備正面的態度，對該事物產生興趣，因此解說人員在解說時，必須設定主要的目標以及內容；綜合各方的看法(Sharpe,1982 轉引自

沈麗滿，2004、陳儒璋，2005、周芳如，2004、林詩音，2005、鄭殷立與郭蘭生，2005、陳美芬，2005、張明洵、林珣秀，2002、楊明賢，2006)等，因此，除了上述之外，解說另外更重要的責任即為「保育」、「維護」、「永續」等重要教育觀念帶給遊客，如此一來，才能確保其後續之行為。

(二) 解說服務的類型

綜觀國內外研究者的論述(張明洵、林珣秀，2002；陳墀吉及陳德星，2005；陳儒璋，2005；吳忠宏、謝旻熹，2002；沈麗滿，2004；陳玉釧，2006；楊明賢，2006)，解說服務的類型包括：

1.非人員解說服務(Nonpersonal or Unattended Services)：戶外展示、視聽設備說牌版的陳列、遊客中心、解說標示、自導式步道、導覽刊物的發行、室內展示、「區外」解說、解說手冊、。

非人員解說主要是利用外在之各種儀器、設備、或是相關宣傳單，以讓遊客能夠不須經由解說人員即可以瞭解目的地的內容，針對人潮眾多時，亦較能夠減輕解說人員的負荷，因此，非人員解說能夠透過視聽閱覽室、影片影音播放、互動式導覽影音來協助解說。而針對非人員解說的實施方式可分為視聽器材的使用、解說牌誌、解說出版品、自導式活動、遊客中心，共五種。以下分別介紹：

- (1)視聽器材：視聽媒體或是影音多媒體影像，例如影片、DVD、照片等，此類的設施能夠協助靜態的展示，若是遊客較多時，亦可以解決導覽人員不足的問題，讓遊客亦可以透過比較輕鬆的方式進行自我探索的學習。
- (2)解說立牌：藉由不同文字立牌，讓遊客能夠透過立牌直接區分展示物品所想表達之意涵，而立牌一般可分為解說立牌或是管理立牌兩種。

(3)解說出版品：亦即將資訊匯整好後，欲提供給遊客的資料，並依據樣式及內容以書面的方式呈現，目前呈現的方式包含：紙張、卡片或是摺頁等方式的解說媒體，一般放置於展覽場入口，供觀眾自行取用。

(4)自導式活動：亦即遊客透過徒步與汽車相關道路，延路利用播報器進行解說、以及路線指示等。

(5)遊客中心：遊客中心即為所有解說的管理中心，大多遊客中心會提供大量的影視媒體、特色、以及摺頁等，讓遊客能夠快速的瞭解。

2.人員解說服務：包括表演解說、定點解說、帶隊解說、諮詢服務、演講與定時解說…等。其中，非人員及人員解說部份，就屬人員解說服務較容易讓遊客了解有關資訊的類型。根據不同的人員解說又可以再區分為專業解說員、特約解說員或常年與季節性之義工；特約解說員又區分為解說服務員、外語解說員、一般解說員與專家解說員等四種。為因應不同層次需要的服務：解說人員大多是透過口述服務的方式、步行、表演或是遊覽車導遊以及定點定時、不定點不定時之作法(鄭殷立、郭蘭生，2005)。

依解說形式學者 Sharpe(1982) 將解說的服務類型再分為資訊方面的服務、帶隊時的服務、解說講演服務以及活現解說服務等；當中之活現解說服務(Garrison)又區分為四類：表演式活現解說方式、第一人稱式活現解說方式、文化性的民俗表演方式與手工技藝表演方式(轉引自吳忠宏，2000)。

從上述將人員解說概分為資訊服務、帶隊解說、講演、活現解說與文化表演等四種方式，分述如下：

1.資訊服務：資訊服務通常是遊客和管理單位的第一線接觸，資訊服務主要提供的給遊客的是將該地區的相關資訊以及管理單位希望遊客遵守的事項，資訊服務的設置地點通常設置在該地區特殊或明顯

的地點，例如入口處、遊客服務中心或遊客經常聚集的地方。說明等解說人員安置於，提供遊客相關的諮詢。

- 2.帶隊解說：解說員帶領遊客沿途參訪解說該地區景點，並且依照已規劃好的路線進行導覽，利用受過訓練的解說員所擁有的豐富知識與經驗，幫助遊客了解該地區的自然資源或人文歷史。
- 3.講演：由專業的解說人員或專家學者在預定時間和地點（如：在露天劇場、營火場地或演講廳），針對演講的內容以有關該地區的自然環境、人文故事為主，以某個主題進行演講，使遊客對於當地旅遊的感受更加深刻，缺點是容易只有遊客單向的得到資訊。
- 4.活現解說與文化表演：藉由人員活動表演的方式，表現該地區的早期文化傳統生活或習俗，運用該地的生活場景、真正的服裝、語言、歷史文物和建築呈現，表演內容盡可能地貼近事實，提供參觀者瞭解某些時代背景與人文史物。

綜合以上所述，解說服務的類型包括了人員與非人員二大部份，非人員解說有較為多樣性的選擇方式亦不受人員個人好惡而影響解說品質，缺點是少了互動並且較難維護及管理，而人員解說雖只能服務的群眾較非人員解說少，且費用或訓練成本較非人員昂貴，但其互動性較佳。本研究以人員解說服務為研究對象，因人員解說服務在推廣休閒農業或自然環境解說等相關事物時，有較直接的回饋，其靈活度也比較高，不像導覽書籍或導覽解說立牌，必須主動閱讀；或是語音導覽及視聽器材只是單向說明。

二、解說的原則和功能

根據解說之父 Tilden（1977）對於解說提出六大原則：

- （一）「任何的解說活動若不能和遊客的性格或經驗有關，將會是枯燥乏味的」，亦是說明，必須找到與遊客間之共同點，因為人總是對於自己想似之事物或是興趣較成興趣，否則則容易興趣缺缺。

- (二)「資訊不僅僅是解說，解說主要是透過事實之資訊而形成，因此，兩者截然不同。然而，其共同點即為都包含資訊」，因此，解說的根據是基於事實，不僅僅只是敘述而已，專業解說不僅僅敘述，而是起承轉合給人想像的空間。
- (三)「解說是一種整合多種人文科學的藝術，可以強化我們對歷史古蹟和自然奇觀的了解與欣賞無論講述的內容有關那一方面，皆是可以被教育」，因此，解說主要目的之一，是能夠讓遊客產生興趣，進而探索。
- (四)「解說的目的不是教育而是探索」，除了要能夠傳遞知識外，更重要的是促使遊客去探索及了解所見事物。
- (五)「解說必須針對整體來陳述，並非支尾末節」，解說時不能僅強調單一事物，要有全面的資訊。
- (六)「對不同年紀的遊客進行做解說時，其方法應該有不同的差異。若要達到最好的品質，則需要有新的解說流程與步驟」，由於不同年齡層的人所關注的事項不同，因此面對不同年齡層的人，皆必須滿足其好奇心與想像力。(張勝雄，2004；李幸蓉，2002，國家公園解說系統規劃與經營管理之研究，1985)。

此外，根據解說的功能，在 Grinder 與 McCoy (1985) 的研究中區分成以下六種：

- (一) 資訊功能：提供遊客正確的資訊。
- (二) 引導功能：透過引導，以瞭解快速融入情境。
- (三) 教育功能：透過解說體驗過程中，彼此產生互動，以加強後續興趣及學習。
- (四) 娛樂功能：讓遊客達到寓教於樂之目的。
- (五) 宣導功能：解說增進遊客與機關間之相互瞭解。

(六) 振奮人心功能：引發遊客對事物的認知及激發心中的好奇。

因此，導覽解說的功能是如此的重要，不同學者對於其導覽解說皆附有不同的價值，所以導覽解說之標準不一，然而 Grindler 與 McCoy 把解說導覽解說分化為六種功能，其中不外乎有教育，這亦是國內外學者認為更為重要的部份。

三、解說服務專業發展的影響因素

人員可進行解說服務必須經由專業訓練及經驗的累積，因此，王喜青(2001)認為解說服務專業發展的影響因素是：缺乏有系統整合的訓練課程、經驗傳承的欠缺、專業訓練課程難有層次及進階性的突破以及業務繁忙，無多餘時間參與後續的專業訓練。

過去有許多研究指出，導覽解說若是缺乏系統整合的訓練，將會有相關的困境，並且影響其解說品質，如下表 2-3 所示。

表 2-3 影響解說的品質

學者(年代)	影響的原因
曾永平(1998)	訓練成本高且不易、人員流動性高、不易管理且費時、人員解說方式有嚴重的個人差異
趙韻婷(2003)	個人特質、過往經驗、保育組織、社會趨勢、閱讀書籍、政府策略、工作、寵物、負面經驗、對自我的探索、長期接觸養成的自然習慣
楊淑敏(2005)	公部門資源短缺；不重視培訓；協會的經費不足；訓練課程規劃有限；政府對認證機制建立不易；願意從事導覽解說相關服務工作的人不多
施佩瑩(2005)	專業訓練安排缺乏完善計畫；導覽人員的專業培訓及專業認知不足；人員任用條件的限制；訓練資源有限；部門之間溝通管道不足；缺乏制定訓練後成效評估機制

資料來源：本研究整理

由上述研究分析可知，對於解說人員的訓練課程應包括如何對專業知識的獲取與吸收以及扮演在不同時段的角色應有不同的表現服務態度訓練，且是缺一不可，因此若無較完善的解說訓練課程安排，將會影響解說人員的素質與專業發展；且因訓練課程的成本過高、訓練機構的經費有限加上培訓時管理不易，亦是造成影響訓練的限制因素之一；由於解說人員個人缺乏解說時的自信、解說時的正面心態、角色的扮演或是個人意識太過主觀而失去解說時的熱情、內部對於解說人員的專業認知不足，也會影響其後續的專業發展。

四、解說人員專業知能

（一）解說專業知能的內涵

以休閒農業人員為例，必須經過專業解說服務的相關訓練與經驗累積之後，進而才能成為專業的解說人員。而「專業」不應只局限在解說知識的方面，應以不同行業族群的經驗、態度和習性融入解說內容讓遊客更能快速體驗。更應強調在從事專業解說活動時，要具備充分認識學習與溝通的理論和技巧、倫理與道德及對環境維護的責任心，因此，亦即執業者於從事相關專業工作或活動下，必須具備正當的服務態度(王喜青，2001)。

Bultet(1978) 研究認為，專業能力是當一個人能夠獨立的完成一項工作所包括的知識、技能、態度以及價值觀等。而專業知能亦是一個人欲成功的扮演專門職業中的特定角色，其中所需具備的知識、技能、態度或是價值都是重要的(鄭秀琴，2003)。

而鄭美女(2003)認為解說人員的專業能力包括：

- 1.專業解說知識：具備基本的專業知識、解說並教育引導的知識、其他與解說相關知識；
2. 專業解說技能：具備解說技巧與解說能力、注重聲音儀態、其他相關行政能力；

3. 專業解說態度：重視服務的承諾、充分展現專業能力、隨時充實自我與成長。

由上述研究可知，在專業解說的知能中有三個主要面向(即知識、技能及態度)雖均以分開的方式討論及研究，但其關係卻是密不可分，加上此三個面向其實很難再作其他的區別。資訊不是解說，解說確是由資訊演譯而來，它是一種結合多種學門的藝術。而所謂專業能力的展現則是在於所屬的工作領域中表現較為優秀的，其優秀的表現是因長期的訓練及平時工作經驗的累積與不斷的學習而來。

(二) 解說人員專業知能之相關研究

對於國內提及解說人員專業知能之相關研究指出，一般而言大部份均與教師的專業能力、專業知能有關，針對不同解說專家所提的原則及分享相關研究可分述如下表 2-4 所示：

表 2-4 解說人員專業知能表

作者(年代)	專業知能
向麗容 (2006)	安排與規劃並重於技能、認知、情意三個層面的環境教育專業發展課程，培養與培訓專業知能的教育人員須具備對環境維護責任及環境教育引導。
鄭美女(2003)	解說專業知識：解說引導教育知識、正向專業基本知識解說、其他相關環境維護知識解說； 解說導覽技能：注重解說時的聲音儀態方面、專業解說技巧與解說能力方面、其他相關行政能力； 解說專業態度：重視服務的承諾、充分展現專業能力、隨時充實自我與成長。

作者(年代)	專業知能
王喜青(2001)	初級能力表現指標：在非正式場合中能夠與遊客適時的交流與接觸、減少遊客初到陌生環境的不安全感、遊客參觀動機及行為的了解與掌握、善意的瞭解遊客的需求與屬性、準備多元的解說內容、掌握解說服務區內所有環境資源。 中級能力表現指標：避免解說及引導的方式中對於特有文化、性別、宗教或種族等的偏見並準備與進行有效的活動引導、善於利用已設計好且效果不錯的活動方案或有完整地呈現解說、優良的人際關係與組織溝通、有效的準備為解說而寫作、提供給學校專業的教育方案與規劃。 三.高級能力指標:明確且有效的規劃公園解說系統、發展並引導各類可供解說用的媒體、建構解說伙伴關係、引導解說服人員後續發展，如訓練與教學、完善整合解說研究分析與掌握解說資源的運用以及評估各項解說環境的教育與方案。
余慧玉(1999)	對自身擔任的工作有熱忱、對語言表達能力佳、能對事物抱持正向態度、加強解說人員緊急應變處理方法、對展品背景資料有確瞭解、正確了解展品名詞、加強溝通技能、解說的教育目標、要有耐心解答觀眾的問題、要能樂在工作中、當觀眾有所抱怨時，能心平氣和地加以處理、對所有聽眾的尊重、讓聽眾有一個愉快的參觀經驗、並能隨時自我提升知能，吸收相關知識與內容

資料來源：本研究整理

第三章 研究方法

為深入了解旅遊產業中的解說導覽內容，本章進一步探討本文的研究方法，分為第一節研究方法與對象、第二節研究架構、第三節研究流程、第四節研究工具、第五節研究對象、第六節資料整理分析，茲分述於下：

第一節 研究方法與對象

本研究運用文獻分析法與立意抽樣團體的焦點訪談法進行問題的收斂歸納與問卷設計，討論訪談大綱設計方向，再進行深度訪談法與資深導覽解說員專家對談，對於有關如何培訓導覽解說員專業技巧暨有關開設課程，以及如何改進制定評鑑制度以提升導覽解說能力品質，進行深度的實務訪談，以補充國內現有文獻之不足。

一、文獻分析法

本研究希望透過相關文獻的收集與整理，檢視國內有關導覽解說員專業技巧及開設課程，進而對導覽解說員能力提升有所了解，文獻回顧有助於輔佐本研究探討導覽解說員能力的提升，包括如何運用培訓資料及評鑑制度，或透過經由網際網絡綜合開發計畫相關書籍等研析。而文獻分析是注重客觀而有系統描述及量化的的一種研究方法。提取所需資料，透過蒐集、分析、歸納、研究而獲得。在範圍上，是分析整個文獻的學術傳播過程不僅僅只分析文獻內容的；在價值上，是在推論文獻內容對整個學術傳播過程所產生的影響（胡龍騰、黃瑋瑩、潘中道譯，2000）而不只是針對文獻內容作敘述性的解說而已。換言之，文獻分析可以幫助研究者有研究的具體方向並釐清該研究的目的事實背景、理論上的發展狀況、作適當的研究設計方式及使用研究工具的方式。它可以幫助我們更了解過去、並重建過去、解釋現在及推測將來（葉至誠、葉立誠，1999）。故本研究將蒐集國內外各研究學者針對本研究個案進行文獻探討。

二、焦點團體訪談法

潘淑滿(2003)研究指出，焦點團體訪談法就是研究者將訪談法的技巧，運用在團體的情境中，並透過團體互動與討論預先設定議題的過程，來達到收集研究資料的目的。又根據相關文獻（Stewart & Shamdasani, 1990; Morgan, 1996; Greenbaum, 1998）指出，焦點團體訪談法基本的適用時機為：（一）研究者想透過團體互動與討論過程，了解團體成員對某一現象或議題看法。（二）研究者希望在有限時間內收集到較大量的資料時適用。

本研究應用焦點團體訪談法的理由乃目前國內相關研究尚無完整軌跡可循，因此希望針對導覽解說人員服務品質、導覽解說內容設計之探索性綜合論述，提升本文研究之實務驗證。此外，本文研究過程中，透過所探討範圍、探觸十分具體的面向、深入情感、認知、評價意義，引發出以往的經驗和現有意義之間的連結。由於此法觀點較容易執行、易探索到較廣的議題，並且引導出新的假設。對於具有爭議性的議題較易激發受訪者的各種不同反應，和進一步的討論。上述的特點與優勢符合本研究的屬性，因此選擇焦點團體法作為本文研究方法之一。

參加此次焦點團體討論成員，除了研究生擔任會議討論主持人之外，亦選聘 2 名專業人士及投入旅遊相關行業 3 組成為焦點討論團體，以符合焦點團體組成人員 4 至 10 人間之研究原則。討論後的資料係採用質化結語式直接進行內容分析。部分可直接引用受訪者之言詞，然後據此發展出假設和分類架構，並選取合適的引用句來表達內容，之後撰寫成焦點迷你團體訪談的內容結論報告

三、深度訪談法

Mishler(1986)認為深度訪談是一種交談行動，是受訪者與訪談者共同建構意義的過程，訪談亦是一個互動的過程，是在不斷的互動過程中創造新的意義。受訪者可能會比在標準化訪談和問卷作答中，能夠更清楚的表達出自身的主觀觀點，半結構化訪談的優點在於始終一致地使用同一份訪談大綱，可以讓資料擁有可相互比較的共同基礎，且透過大綱提問問題亦可提升訪談的結構性；而專家訪談法亦為半結構式訪談的一種，著重於受訪者在某一個領域活動中的專家能力(Meuser and Nagel,1991)。本研究採用「半結構化」的訪談方式，希望透過事前的設計，讓訪談過程呈現較有結構性的形式，除了歸納與整理相關的國內外文獻之外，透過「專家訪談」的方式獲取資深導覽人員實務上的意見與經驗，可獲得更廣泛、更有前瞻性的參考資料。

四、問卷調查法

問卷調查是透過嚴格的抽樣設計來詢問，並記錄受訪者的反應，以探討社會現象諸變數之間的關係。可以幫助研究者在最短的時間之內，收集到最多研究對象的態度、價值觀等資料。作為解決問題、改善現況，以及計畫未來的根據。又因問卷調查研究是追求一般性、普遍性事實，非特殊性個案，遂可套用於各種大、小群體。透過良好的問卷設計與統計技巧，研究者也可以很快的以科學的方法歸納出研究的結論。透過母群體中選取具有代表性樣本，旨在發現社會、心理學諸多變數彼此間相互關係及影響，故回收資料的品質非常依賴受訪者的合作程度、能力及意願。因此，問卷調查廣泛應用各個領域。本論文透過問卷調查法，問卷題目來源為以有效問卷取樣自經 50 位受過至少一年導覽解說課程訓練人員提議 20 項可以提升導覽解說品質因素，再以每位 2 票的方式計票排序出得票數最高的前 5 項作為樣本，再另外將問卷給 100 位受過至少一年導覽解說課程訓練

人員每人票方式填寫排序。蒐集量化模型，進行問卷設計，問卷回收後再進行問卷樣本分析。

第二節 研究架構

為達成本文前述之研究目的，在研究架構上，分別就如何培訓與培養導覽解說人員、如何建立導覽解說人員的評鑑制度與證照制度，及如何有效的提升觀光地區導覽解說人員能力，並創造深度旅遊與再度旅遊的商機，進行實證研究與討論，並從實務觀點提出建議，圖 3-1 為本文之研究架構。

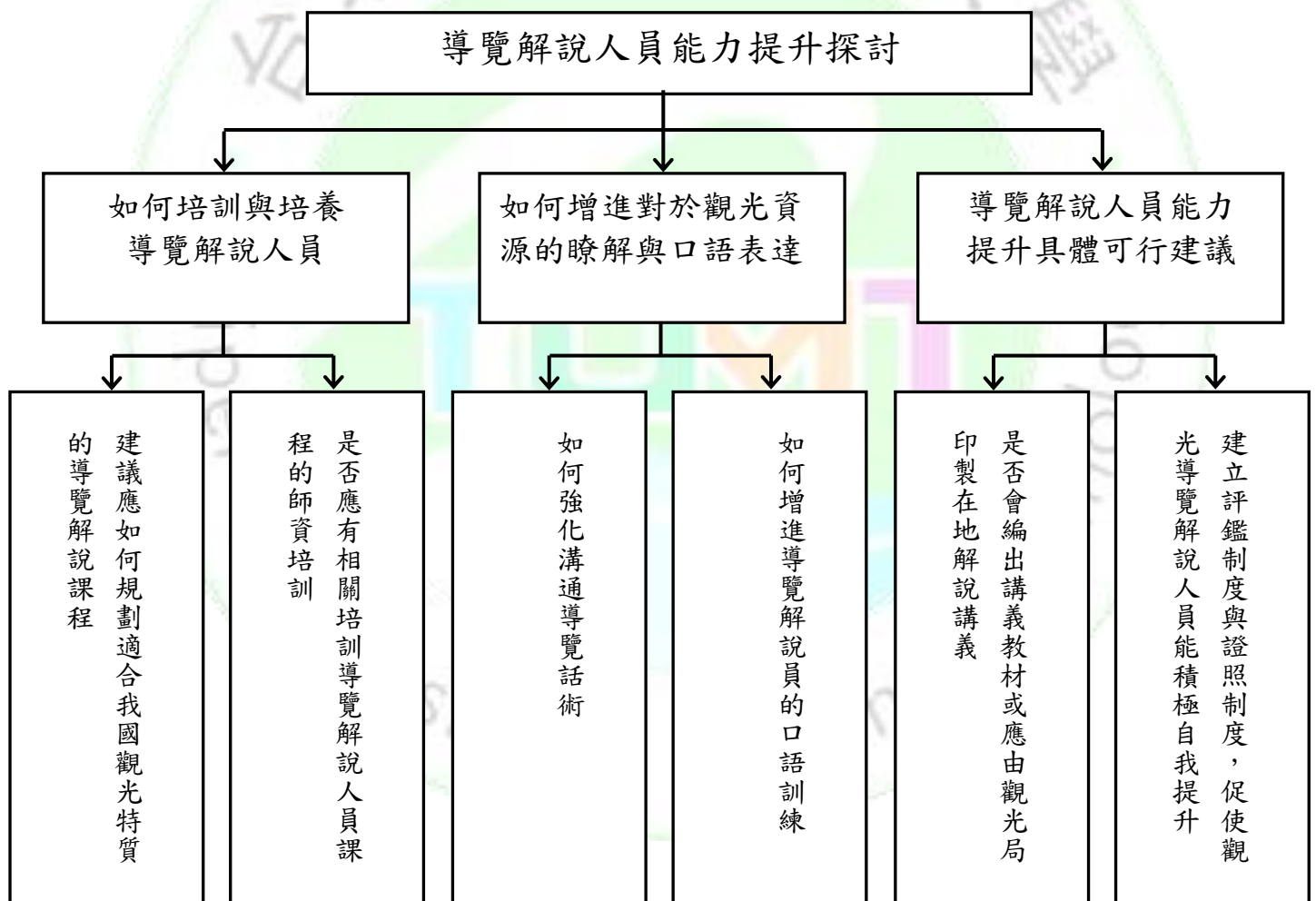


圖 3-1 研究架構圖

第三節 研究流程

研究流程如圖 3-2 所示，可區分為五個階段，第一階段為研擬並確定研究方向與主題、發展研究背景動機與目的、研究對象等；第二階段為收集觀光產業發展概況資料、現今認證制度、並整理相關理論與文獻探討，作為實證分析基礎；第三階段運用立意抽樣焦點訪談法，討論訪談大綱的設計方向；第四階段為實證研究設計，包含深度訪談與實務資料收集、資料整理與分析；第五階段為提出研究結論與建議。研究流程如下圖所示：



圖 3-2 研究流程圖

第四節 研究工具

一、深度訪談法

吳佩修、朱斌好 (2001)根據 Grindler 與 McCoy (1967)指出解說功能包括資訊功能(提供遊客主題及有趣的資訊)、引導功能(以解說的方式，讓遊客減少對環境的不適應性，以對於該環境有一定的認識)、教育功能(與遊客互動解說過程中，學習引發後續的興趣)、娛樂功能(讓遊客能夠獲得愉悅的旅遊經驗)、宣導功能(建立遊客相關正確的認知)以及鼓舞人心功能(協助遊客對於新鮮事物擁有好奇心)。因此，本研究主要訪談題綱依據過去學者所提出的導覽解說功能構面以及相關文獻探討，再加以經過與指導教授與專機學者共同討論後，擬定導覽解說人員半結構式訪談題綱。以下是本研究與相關導覽解說人員進行深度訪談之半結構式問卷，其內容大綱如下表 3-1 所示。

表 3-1 訪談題綱

研究主要目標 (提升導覽品質)		解說功能	問卷內容
導覽 解說 人員 能力 提升	培訓解說人員	資訊功能 教育功能 引導功能 宣導功能 鼓舞人心功	1.請問您針對不同對象，使用的導覽解說方式有不同嗎?如何引導對於該環境的歷史背景?(引導及宣導功能) 2.請問您導覽解說的主題及資訊如何獲得?(資訊功能)

研究主要目標 (提升導覽品質)		解說功能	問卷內容
	增進口語表達	能 娛樂功能	3.請問您導覽解說時，如何讓解說的過程中讓遊客獲得開心?您如何知道這個方法?(娛樂功能)
	具體建議		4.請問您導覽解說時，您是如何取得解說的內容?(資訊功能) 5.請問您導覽解說過程中，如何與遊客進行互動?(教育功能) 6.請問您導覽解說過程中，您最常使用的解說技巧為何?(說話技巧、站的位置)(資訊功能) 7.請問您導覽解說過程中，如何傳遞正確的人文背景?(教育及宣導功能) 8.請問您導覽解說過程中，您如何吸引遊客，引發好奇心?(鼓舞人心功能)

資料來源：本研究整理

第五節 研究對象

選取的條件是希望找尋在旅遊業界資深且服務優秀的專業導覽解說人員，針對導覽解說人員的如何提升專業能力乃設定能符合本研究標準，除了必須在旅遊業界滿五年以上，且持續不斷從事導遊人員工作一職等相關經歷。另外再收集近 100 位受過至少一年導覽解說課程訓練及即將投入旅遊相關行業人員對導覽解說人員應具備條件之問卷。成為本研究之樣本。共訪問了六位資深導遊人員。

表 3-2 受訪者身份及代號

訪談對象身分與人數	說明	代號
資深導遊六位	具有多年導覽解說經驗導遊	A1,A2,A3,A4,A5,A6

第六節 資料整理分析

一、深度訪談法

資料分析方面，本研究以錄音筆錄製訪談內容後繕打為逐字稿，並完整記錄口語語句、語氣等表達，打完逐字稿再次檢查整理，以維持訪談內容準確性。因受訪者資料具隱密性，因此本研究將資本資料以編號方式呈現，如：資深導遊六位則第一筆資料為「A1」依序編製；培訓導覽解說之兩位講師，其第一筆資料為『B1』依序編製。此外，本研究亦於各別逐字稿的檔案中，每一行句字前以數字作為編號(如：1.2.3...等)以確實瞭解此段話於那一行與那一行之間(即受訪者回應之行數順序編號)，再透過受訪者回應行數中，不同語句之概念順序編號，以此類推 C1、C2、C3...等，最後，第四位數為代表此語句在轉錄表格中重複順序的編號，以協助本研究進行內容分析。句子部份，本研究依先段落再句子的方式呈現，如：A01-1-1(表示第一位受訪者-第一段落-第一句話)，標註後並加以分析資

料，舉例如下表 3-3 所示。本研究採紮根理論的開放性編碼步驟進行訪談資料分析，透過逐句的分解關鍵句子給予標籤，以概念化建立類別。

表 3-3 質性研究編碼方式

主題	類別				
		操作型定義		如何在導覽解說中，引起注意	
		面向	概念	逐字稿	編號(受訪者-行數-類型-概念)
引導	解說策略	解說技巧	依據不同年齡使用不同方法	年紀大的必須慢慢講年紀較小的用輕快的方式敘述	A1-01-C1-1

資料來源：本研究整理

二、問卷調查法

100 份有效問卷取樣自經 50 位受過至少一年導覽解說課程訓練人員提議 20 項可以提升導覽解說品質因素，再以每位 2 票的方式計票排序出得票數最高的前 5 項作為樣本，再另外將問卷給 100 位受過至少一年導覽解說課程訓練人員每人票方式填寫排序。問卷排序 1~5 (5 為最重要，1 為最不重要)，可以提升導覽解說品質因素有：

- A.增加口條能力
- B.增加專業知識能力
- C.解說內容的誠實態度
- D.抱持導覽解說熱情
- E.合理的導覽時間分配

第四章 研究結果與討論

本章將研究結果予以呈現與討論，分為第一節深度訪談分析、第二節研究結果討論，茲分述於下：

第一節 深度訪談分析

本研究重點在於提升導覽解說品質，因此，根據文獻系統歸納與連結之基礎下，以建立導覽解說之內涵與類型進而擬定訪談題綱，經由訪談內容歸納分析整理後發覺其影響導覽解說之前因、類型及概念性架構。以下彙整本研究之發現：

一、如何培訓與培養導覽解說人員中影響導覽解說之前因：

導覽解說之引導解說技巧

(一)內化表達之技巧會形成導覽解說良好的品質

本研究藉由受訪者的訪談中歸納出，在導覽解說時會藉由導覽員之個人的習慣以及熟悉度來進行解說，並且以故事的方式呈現。下述為受訪者A01及對於導覽解說的內化表達：

環境的歷史背景要先做功課把內容了解透徹,消化成自己的語言表達，到達現場前在遊覽車上先講解就以故事的方式述說歷史背景,讓團員較容易聽懂，到達目的地時再說一次引起大家的印象,說一些相類似的故事導入歷史背景,較容易引起興趣的與自己生活週邊相類似的事件,讓團員有興趣繼續聽下去。(A1-02-C2-1)

再以多年的帶團經驗累積資訊的更新。(A02-10-C2-2)

我會依據導覽對象的需求，設計另一套合適的導覽解說內容。確實的說出該環境的歷史，不加油添醋，簡單扼要說出來，有時會說些典故小故事。(A04-04-C2-3)

旅遊除了帶動唱、講笑話，依客人吸收程度帶入主題。例如：地名、當地特產小吃。有相同頻率時，客人就會旅遊的很開心。經驗的累積得知。
(A04-26-C2-4)

會，會有不同。若團員多大人組成，對大人講的內容就會比較深入，如果是學生就會說的比較活潑生動。但是，不管是什麼導覽對象的組成我都會以誠心導覽解說，讓團員有收穫。以正面態度看待歷史亦以正面方式傳遞給團員，不會以情緒用詞或個人觀點解說。(A05-04-C2-5)

對於不同年導覽對象的旅客會有不同的方式，但無論哪種導覽對象我會是以溫和且有耐心的口吻方式導覽，語氣表情也是很重要的。面對吵鬧不休的小孩時，可以使用非語言的方式（如：拍掌或作手勢），千萬不可直接以嚴厲的口氣制止。(A06-04-C2-6)

正確的了解要解說的內容，不熟悉的部份儘量不說，正確傳遞人文背景內容切忌誤導，正確的發揚光大，不確定的舊幣而不說了。(A06-34-C2-7)

綜合上述受訪者之訪談資料顯示，在進行導覽解說時，解說員於解說過程中之內化表達，係比較容易進行解說。

(二) 導覽解說之導覽過程類型：

- (1) 互動類型(故事、比喻、問答、幽默、口條、時機、圖片、掌握情緒)為導覽解說解品質主要內涵之一

(2)非互動類型(正確資訊、反覆複習、增加新資訊、共通點、肢體語言)
為導覽解說品質主要內涵之一。

導覽解說能力，係由一套經由訓練過程所演練而來的能力，其過程中能夠藉由不斷的充實策略及調適能力以增進自我的導覽解說能力，以提升導覽解說品質。本研究依據受訪者的訪談資料整理及歸納，分別將導覽解說者之導覽過程類型劃分為『互動性』及『非互動性』兩大部份，互動性部份之導覽解說員於解說過程中，較著重於與遊客間互動，而非互動性類型較著重在教育之意涵。

1.互動性導向導覽解說

根據本研究所整理歸納的資料中，本研究於受訪者 A01、的訪談中發現，導覽解說人員於解說過程中會著重於互動的過程，會先依據個人的各種不同的經驗類型所學習累積的經驗來與遊客互動。如：

我習慣用問答的方式,透過團員的回答可以知道團員對此景點的了解程度(A01-18-C4-1)

我會以說故事的方式、比喻的方式作為我的導覽方式與技巧。(A01-25-C4-2)

導覽過程中會先告知有小遊戲互動,並有小獎品。以問答方式設計說過的導覽內容,讓團員仔細聆聽,以幽默談諧方式導覽加強團員注意力,設計題目容易答出令團員有成就感並繼續聆聽。這個方法是經過長年帶團自己摸索得到的經驗。(A01-38-C4-3)

當然不一樣，對於大人能幽默一點，歷史典故多說一點。而對於小孩便少說一點，說些較精采的部分，把歷史典故以故事方式呈現，不能太嚴肅，不然他們會失去聆聽的耐心。(A02-04-C4-4)

以幽默方式將導覽內容帶入主題故事引起好奇，導覽過程中不失專業形象。並與遊客一問一答方式互動，讓遊客對導覽內容印象深刻。(A02-16-C4-5)

口條要清晰、大聲，確保旅客都能聽到。至於站的位置一般我不太講究，只要大家看的到我就可以了。不過在特地需要指出要旅客看的時候，我會站在較靠近目標物的位置，並且不背對旅客。(A02-22-C4-6)

不同季節的變換中，也可設計各種不同的解說活動。季節的不同，可以使遊客獲得更多不同的旅遊體驗並引起好奇心，可以在不同的時機與場所發展出不同的解說模式。有時我會先說一個故事典故引起旅客興趣，旅客多半會回饋我她知道的相關故事。這也能做為下次再解說的資訊材料來源之一的內容。(A02-43-C4-7)

多運用讓遊客觀察的方式讓遊客來進行學習，多數時間以隨意方式進行，不強調嚴謹，具有提示性質，主要目的是希望擴大及延伸遊客學習的視野。這個方式對大人小孩都是不錯的導覽方式。針對旅客的生活習慣與周遭環境帶入歷史解說的內容，引起大家的共鳴。(A03-04-C4-8)

導覽多以故事或經驗方式呈現會與遊客的生活相結合先說他知道的事，次說他一知半解的事，最後說他不知道的事。用有趣感性的話語結束。(A03-19-C4-9)

精心設計活動與解說，讓遊客獲得最佳的旅遊體驗。導覽解說的經驗累積研究出來的方法。用幽默輕鬆方式導覽卻又不失專業到覽人員形象，特別記住旅客的個性特色在適合的狀況下連結一下，但要正面提及。旅客一定會很開心導遊記住自己的事情。從經驗中與同業前輩交流時獲取的方法。(A03-36-C4-10)

讓聽眾保持注意力，先確定群體是否能聽到你的聲音，尤其要注意到外圍的人是否能聽到。有時我會準備相關圖片或實物，讓旅客有概念並與旅客交流解說內容並互動。(A04-16-C4-11)

安排要避免重複，各點或各階段要有特色。最好動線的順序具有某種順序的邏輯或美感，動線的安排最重要的是安全性。以帶動互動、我問你答、你問我答，進行雙向溝通式的導覽。(A04-20-C4-12)

利用舉例引喻幫助遊客瞭解解說的內容。面對遊客不要以背面身影向著遊客。對於導覽現場可運用的資源要很清晰。如告示牌、指標、圖像等等。(A05-25-C4-13)

我會目光照顧每位觀眾，及時掌握觀眾的反應及情緒。讓遊客有被重視與在乎的感覺。(A05-26-C4-14)

我會適時穿插一些問題，進而引起對方想知道答案的好奇心。正確回答的遊客可以得到小獎品。亦或是積極參與回答問題的人，也能給予獎勵。這招可是大人小孩都適用的方法。也可以再加入幽默的笑話帶動氣氛。(A06-19-C4-15)

把該說的導覽內容確實完成，再以旅客較感興趣的部份多說一些，或是讓也有經驗的旅客一起分享，加入一些笑話的故事內容，讓旅客開心大笑，即達到效果。(A06-40-C4-16)

經由彙整上述訪談資料後發現，導覽解說員於導覽解說過程中，會以互動性的方法來增加解說的有趣性及解說的品質。除針對不同對象調整溝通方式外，也會依據個人的各種不同的經驗類型所學習累積的經驗來與遊客互動，也善用各種小禮物、問答技巧等，增加導覽解說的豐富性。呼應解說形式學者 Sharpe(1982) 之觀點，亦即服務類型分為資訊服務、帶隊服務、解說講演以及活現解說等

2.非互動性導向導覽解說

根據本研究所整理歸納的資料中，本研究於受訪者 A01、的訪談中發現，導覽解說人員於解說過程中會著重於非互動的過程，會先依據個人的各種不同的經驗類型所學習累積的經驗，來對遊客進行教育。如：

回歸到最初說的,要先獲得正確的資訊並一再的反覆複習與不斷的增加新資訊。注意的技巧為,當對某一部份的歷史地理不確定時,就盡量避免提及才不暴露自己的短處,也絕對不能給團員有錯誤的訊息,更不能讓專業度扣分。(A01-32-C5-1)

多聽多看多吸收知識，如不清楚地可以去問當地的專業導覽解說人員，或與當地居民多聊天尤其是老人家以獲取不同的人文背景資料。而傳遞時應與事實相符不加油添醋，正面的方式傳遞。(A02-28-C5-2)

措辭有趣而具有吸引力，多會使用舉例、說明、稗官野史與故事呈現。如果能搭配不同的語言更好，如：旅客較多南部的鄉親便盡量說台語。如果客家人多而又能說客家語，就說旅客較能接受的語言，就能拉近關係並能讓旅客更想聽解說。依現場條件決定站的位子，在正常狀況以面對旅客為主。(A03-26-C5-3)

人文背景資料靠平常的資訊累積，當然有時參觀現場也會有便要熟讀所有資料，其他不足再從網路上獲取。累積經驗消化成自己的語言解說出來，多以正面解說的態度導覽，不失原本的歷史背景，亦能讓旅客思考真正的人文歷史典故加深印象。(A03-29-C5-4)

找到彼此的共通點之後在導覽過程必能更快引起對方共鳴。若有機會，導覽結束後也能延續彼此的共通點，變成朋友喔！旅客所關心多以與自己有關的事，如果能將解說的內容能與旅客背景相連結在一起，便能達到導覽的目的，也會讓旅客記憶深刻。(A05-16-C5-5)

我會以肢體語言表達豐富的情感和想法，但切忌具有殺傷力，使解說更具說服力。面對遊客為主，除非場地不允許，要不通常我會讓遊客很清楚地看到我，我也能看到每一位遊客的位置為主。(A06-27-C5-6)

藉由上述所歸納整理訪談資料後發現，導覽解說員於導覽解說過程中，非互動性的方法來增加解說教育的品質。非互動類型則包含『正確資訊、反覆練習、增加新資訊、共同點以及肢體語言』，透過不斷的練習，能夠增進彼此的互動關係，其中，最重要的是『共同點』，當導覽解說人

員能夠找出與遊客關係間之共同點，較能夠引起遊客的注意，並且對於導覽人員口語表達的方式亦會比較降低壓力。

二、如何增進對於觀光資源的瞭解與口語表達：

資訊搜集之技巧會形成導覽解說良好的品質。在研究資料中發現，受訪者 A01、對於導覽解說前，若能夠事先先蒐集相關資訊，對其導覽解說之品質是較能夠完整將內容說出。

做功課,不斷地找尋資料,網路上或書上相關資料,獲得正確的資訊,沒有捷徑只有多讀資料內化自己的理解將導覽內容說出。(A1-11-C3-1)

剛開始多以書籍補充知識與強化解說內容，後來資訊發達便常常上網查詢資料，我會找 3-4 個網站查詢，以重複確認資料是否正確。(A02-10-C3-2)

不斷的查找資料，如:網上或當地人的口述歷史、與同事的經驗交流，每一份資訊都會做過確認再增加為導覽內容。靠不斷地充實知識與技能，提升導覽品質。(A03-12-C3-3)

從自己興趣開始建立資料庫，生活周遭食衣住行題材隨手拈來。和前輩討論從前輩經驗獲得部份資訊，其餘較多的資料來源是書籍報章雜誌與網路上獲得的。(A04-10-C3-4)

書籍、網路、同事交流、常與旅遊當地居民尤其老人家聊天，應證得知的資訊，不斷的更新自己資料庫。(A05-12-C3-5)

閱讀大量的旅遊相關書籍，其中包括地理、歷史、人文歷史、生活知識，甚至百科全書都會涉略，導覽的範圍太廣了，當然與前輩和同事交流也是非常**有收穫的**。(A06-12-C3-6)

上述資料顯現，資訊搜集能夠有效提升導覽解說的品質，因此，藉由上述此技巧，而提升其解說品質。

藉由上述所歸納整理訪談資料後發現，會影響導覽解說品質可以略分為以內化表達以及資訊搜集，藉由此導覽解說技巧來提升導覽過程之品質。由於在解說過程中必須清楚的交待其主要的資訊來源，因此，必須不斷的去尋找新的資訊，以免資訊錯誤。

三、建議導覽解說者之導覽品質能持續引發期待、參與感、好奇心

根據本研究所整理歸納的資料中，本研究於受訪者 A01、的訪談中發現，導覽解說人員於解說過程中若透過良好的互動及非互動關係，會促使遊客引發期待。如：

用說故事或問答的方式，有事亦可以埋下伏筆或下回揭曉等等讓人期待的方式，讓團員覺得有趣，並願意繼續聽下去。(A01-46-C6-1)

我會準備一些即將前往的旅遊地特產零食透過講解有獎問答的方式請旅客吃，讓他有參與感。同時加深旅遊地點特產的深刻印象也能讓旅客很開心。此方法是前輩曾說過，我再自己改良操作，覺得效果還不錯。(A02-35-C6-2)

有時準備小禮物，準備一些題目問旅客與旅客互動，題目設計可以延伸的方式，讓旅客有繼續挖掘下去好奇心。(A03-46-C6-3)

打個啞謎、故作神秘、引人入勝，求知型旅客最愛。下回分解的方法、有趣話題、引而不發、預知結局、下回分解。導覽解說前，先告知遊客有小禮品要贈送，並會引起他們的好奇心。(A04-33-C6-4)

醞釀遊客一些期待或回憶的情緒，或是一首小詩、一張泛黃的照片，讓遊客進入歷史的回憶。(A05-21-C6-5)

以問答引導方式再加送一點小禮物引起好奇心，當團員答對時再請其餘團員鼓掌鼓勵參與的人，引起榮譽感。(A05-43-C6-6)

說一些與景點相關的傳說故事或典故故事，再以有獎問答方式與旅客互動，引起好奇心。(A06-46-C6-7)

藉由上述所歸納整理訪談資料後發現，導覽解說員於導覽解說後，能夠引起持續的期待，用說故事或問答、小禮物、傳說故事或典故故事、醞釀遊客一些期待或回憶的情緒、打個啞謎、故作神秘、引人入勝等，都是常用以及可用的技巧。

第二節 研究結果討論

透過上述之歸納構面分析整理，本研究發現，導覽解說品質會經由不同導覽解說者不同的解說方式而形象不同的解說技巧與類型，而綜合上述研究結發現，本研究訪談結果概念如下圖所示：



圖 4-1 導覽解說品質提升之概念性架構

此外，根據 100 位受過至少一年導覽解說課程訓練人員投票發現，題目平均分數分別為 A.增加口語能力 3.95；B.增加專業知識能力平均分數 3.37；C.解說內容的誠實態度平均分數 3.03；D.抱持導覽解說熱情平均分數 3.06；E.合理的導覽時間分配平均分數 1.66。由數據分析可知，提升導覽解說品質因素中最重要應為增加口語能力，而合理的導覽時間分配則是排序較後的項目。如下所示：

表 4-1 導覽解說品質因素投票結果分析

題目	分數	數量	總計	平均分數
A.增加口語能力	5	42	210	3.95
	4	26	104	
	3	20	60	
	2	9	18	
	1	3	3	
		100	395	
B.增加專業知識能力	分數	數量	總計	平均分數
	5	16	80	3.37
	4	36	144	
	3	25	75	
	2	15	30	
	1	8	8	
		100	337	
C.解說內容的誠實態度	分數	數量	總計	平均分數
	5	13	65	3.03
	4	17	68	
	3	35	105	
	2	30	60	
	1	5	5	
		100	303	
D.抱持導覽解說熱情	分數	數量	總計	平均分數
	5	27	135	3.06
	4	14	56	
	3	9	27	
	2	38	76	
	1	12	12	
		100	306	
E.合理的導覽時間分配	分數	數量	總計	平均分數
	5	5	25	1.66
	4	7	28	
	3	9	27	

題目	分數	數量	總計	平均分數
	2	7	14	
	1	72	72	
		100	166	



第五章 結論與建議

本研究乃在探討如何提升導覽解說的品質之情況。茲將本研究之重要結論與建議呈現，本章內容共分為兩節，第一節為研究結論、第二節為研究建議。

第一節 研究結論

依據本研究欲探討之問題，本研究就針對訪談結果發現其未來訓練導覽解說員之概念性架構，分別說明於下：

一、培訓與培養導覽解說人員方法

未來欲訓練專業人員的導覽解說發展方法與途徑中，可以透過本研究訪談之發現結果，從訪談者中歸類出兩大會影響解說品質的前因即為『內化表達』與『資訊搜集』，透過這兩個主要前因會影響其導覽品質之後果，因此，要訓練專業的解說人員基礎先將其表達能力提升，由於導覽解說過程中，最重要的即為表達溝通能力，透過表達溝通能力的培訓，讓導覽解說人員能夠在面對不同的遊客時，運用不同的表達方式，以掌握不同遊客的社經背景；另外，由於在解說過程中必須清楚的交待其主要的資訊來源，因此，必須不斷的去尋找新的資訊，以免資訊錯誤。

優良的導覽解說人員最重要的就是於遊客接觸解說過程中的體驗，因此，在解說過程中依據本研究結果發現，可以增加其導覽解說人員『互動』及『非互動』的類型，在互動過程中，能夠透過不同方式的互動能夠增加與顧客間的樂趣，透過靜態的非互動方法，亦能夠給予其導說人員的自信心。

二、增進導覽解說人員必備的專業口語訓練與口語表達知能

根據本研究結果發現，專業導覽人員應具備互動與非互動類型的解說過程，而互動類型包含『故事、比喻、問答、幽默、口條、時間、圖片、掌握情緒』等等關鍵表達技巧，透過這些不同的表達技巧，能夠增加吸引

遊客對於其解說人員解說過程中的注意；而非互動類型則包含『正確資訊、反覆練習、增加新資訊、共同點以及肢體語言』，透過不斷的練習，能夠增進彼此的互動關係，其中，最重要的是『共同點』，當導覽解說人員能夠找出與遊客關係間之共同點，較能夠引起遊客的注意，並且對於導覽人員口語表達的方式亦會比較降低壓力。

三、建議導覽人員透過解說能力訓練後以表現的滿意度積極自我提升

而導覽人員解說能力訓練後表達的滿意度，則可以依據遊客後續期待與好奇心瞭解，以擴增原有滿意度的構面，因當遊客對於解說過程吸引時，較會期待導覽人員給予更多的知識或資訊，然而，引發好奇心亦是相同的概念，當遊客對於解說過程具備好奇心，亦較瞭解遊客對於此解說是不滿意的。

第二節 研究建議

就解說導覽而言，可以看出解說技巧構面而言，它對於不同對象和職業別是有顯著差異的；解說知識構面，對於職業別與陪同夥伴沒有顯著差異；在實際調查研究中做規劃性的建議，提供未來訓練導覽解說人員參考：

一、建議應規劃適合我國觀光特質的導覽解說課程而言

因解說導覽服務而增加持續聆聽意圖或者因為解說導覽服務使得導覽品質提升是導覽意向所要探討的，亦和其他變項不盡相同的是，導覽意象需要透過前面的解說技巧與解說知識來影響其導覽意象，或者是先前至其他旅遊的參與解說導覽的經驗，所以可以針對不同縣市遊客有不同的遊園規劃。

二、增進對於觀光資源解說知識與口語技巧而言

導覽人員的專業知識是解說導覽的精華，導覽人員對於資訊所有人、事、物等其背景都瞭若指掌，並透過解說讓遊客對園區有不同層面的知識

吸收，不同陪同夥伴參與導覽服務其目的性不同，可以針對散客或是不同旅遊型態遊客做不同的知識程度分享。解說技巧在解說導覽中的重要性，從導覽人員的口語表達以及與遊客之間的互動，進而分析遊客對解說技巧的認同度，在年齡上是有顯著相關的，所以可以針對不同年齡層的遊客有不一樣的解說導覽服務，才能達到其解說導覽真正的目的。

三、建立專業職能認證制度有其必要性

欲提升導覽解說人員與建立其專業職能認證制度，除了過往交通部所規範外，亦可以從本研究結果所發現之導覽解說過程之類型來判斷導覽解說人員之專業職能，並給予星級評鑑，當星星越高時，其代表所會的導覽解說類型越多。

四、目的地的熟識之教育目標而言

對於未來導覽解說教育也有一定程度上的改變，由於現今旅客旅遊較喜愛自助式的旅遊方法，因此，導覽解說的方式必須調整有別以往團體式的解說方式，建議觀光局印製在地解說講義教材使解說一致性。而教育層面以及深度方面，也促使遊客對參觀後對目的地有更深入的價值認知，並重視自助式之旅遊地的規劃。

參考文獻

一、中文部分

- 1.王淮真(2001)，旅客對導覽解說滿意度之研究—以國立故宮博物院為例。中國文化大學觀光事業研究所，未出版碩士論文。
- 2.王喜青(2001)。國家公園解說員環境教育與環境解說專業發展需求研究。臺灣師範大學環境教育研究所，未出版碩士論文。
- 3.向麗容(2006)。臺灣自然史博物館教育人員環境教育專業知能與發展之需求。臺灣師範大學環境教育研究所，未出版碩士論文。
- 4.李幸蓉(2003)。從遊客的角度探討花蓮港賞鯨活動之解說服務。東華大學觀光暨遊憩管理研究所，未出版碩士論文。
- 5.沈麗滿(2004)，生態導覽解說重視因素之研究-國立屏東科技大學後山生態溼地個案。國立屏東科技大學農企業管理系，未出版碩士論文。
- 6.吳忠宏(1999a)。解說在自然保育上的應用。**自然保育季刊**，36，6-13。
- 7.吳忠宏(1999b)。解說專業之建立。**台灣林業**，25(6)，41-47。
- 8.吳忠宏(2002)。台灣解說研究之回顧與展望。收錄於 2002 中美澳三國環境解說與生態旅遊國際學術研討會論文集，125-169。
- 9.吳忠宏、謝旻熹(2003)。遊客之旅遊動機與其對解說服務需求之實政研究-以鹿港古蹟景點為例。國立臺中教育大學環境教育研究所，碩士論文。
- 10.吳佩修、朱斌好(2001)。解說員影響民眾參觀博物館經驗之研究—以國立科學工藝博物館為例，**科技博物**，5(4)，65-81。
- 11.吳偉德(2016)。觀光學實務與理論。新北市：新文京開發。
- 12.吳偉德、鄭凱湘、薛茹茵、應福民(2017)。領隊導遊實務與理論(第六版)。新北市：新文京開發。
- 13.余慧玉(1999a)，博物館導覽原專業知能需求之研究—以國立歷史博物館為例。國立師範大學社會教育研究所，未出版碩士論文。
- 14.余慧玉(1999b)。博物館導覽員與博物館。**社教雙月刊**，7(4)，11-14。
- 15.林耀彰(2006)。遊客對國立臺灣美術館導覽解說人員需求與付費意願之研究。朝陽科技大學休閒事業管理系，碩士論文。
- 16.林昂儀(2002)。太魯閣國家公園砂卡礑步道解說效果之探討。南華大學旅遊事業管理研究所，碩士論文。
- 17.林燈燦(2009)。觀光導遊與領隊(第八版)。臺北市：五南圖書。
- 18.林佩蒨(2008)，遊客對文化觀光的認知、導覽解說服務滿意度與重遊意願關係之研究—以鹿港地區為例。靜宜大學，未出版碩士論文。
- 19.林詩音(2005)。台灣的休閒農業。臺北市：遠足文化事業股份有限公司。
- 20.周芳如(2004)，解說員對國小二年級學童解說效果之研究—以壽山動物園為例。南華大學旅遊事業管理學研究所，未出版碩士論文。
- 21.胡龍騰、黃瑋瑩、潘中道(譯)(2000)。Ranjit Kumar 著。研究方法：步驟化學習指南。臺北市：學富文化。(原著出版年：1999)
- 22.施佩瑩(2005)。臺北縣立鶯歌陶瓷博物館導覽員專業訓練研究。國立政治大學圖書資訊研究所，碩士論文。
- 23.郭麗娟(2002)。臺灣歌謠臉譜。臺北市：玉山社。

- 24.陳儒瑋(2005)。歷史場所解說探討—以金門島水頭聚落為例。國立臺灣師範大學環境教育研究所，未出版碩士論文。
- 25.陳美芬(2005)。休閒農業解說人員要件與技巧。2005 年休閒農業經營管理訓練班，花蓮改良場。
- 26.陳思倫、宋秉明、林連聰(2000)。觀光學概論。臺北市：世新大學。
27. 陳玉釧(2006)。遊客對玉山國家公園塔塔加遊客中心解說媒體滿意度之研究。國立臺中教育大學環境教育研究所，未出版碩士論文。
- 28.陳宗玄、陸地(2006)。遊客對導覽解說人員需求與付費意願之研究-以國立自然科學博物館植物園為例。**博物館學季刊**，20(4)，7-25。
29. 陳墀吉、陳德星(2005)。休閒農業概論。威仕曼文化事業股份有限公司出版。
- 30.陳儒瑋(2005)。歷史場所解說探討—以金門島水頭聚落為例。國立臺灣師範大學環境教育研究所，未出版碩士論文。
- 31.倪執中(1979)，台中大甲鎮瀾宮遶境觀光節慶活動行銷策略之研究。朝陽科技大學休閒事業管理系，未出版碩士論文。
- 32.張穎仁(2004)。臺中縣休閒農場解說導覽滿意度之研究。朝陽科技大學企業管理研究所，未出版碩士論文。
- 33.張勝雄（2004）。森林遊樂區生態旅遊解說服務滿意度之研究以大雪山及八仙山森林遊樂區為例。國立嘉義大學，未出版碩士論文。
- 34.張明洵、林珣秀(1992)。解說概論。花蓮:太魯閣國家公園管理處。
- 35.張明洵、林珣秀(2002)。解說概論。臺北市:揚智。
- 36.黃佳慧(2005)。體驗品質、滿意度及行為意向關係之研究-以華陶窯為例。朝陽科技大學休閒事業管理系，未出版碩士論文。
- 37.黃光男(1999)。博物館與終生學習，博物館新視覺，臺北市：正中書局。
- 38.黃銘進(2009)，遊客對南瀛總爺藝文中心之導覽解說的重視度與滿意度之研究。南臺科技大學休閒事業管理研究所，未出版碩士論文。
- 39.曾永平（1998）。花蓮港賞鯨活動解說之研究。國立東華大學自然資源管理研究所，未出版碩士論文。
- 40.楊明賢(2006)。坪林鄉休閒農業發展及解說導覽課題探討。**農業推廣文彙**，51，295-306。
- 41.楊淑敏(2005)，台南縣店子文教協會推動成人鄉土解說人員培訓之個案研究。中正大學成人及繼續教育所，未出版碩士論文。
- 42.葉至誠、葉立誠(1999)。研究方法與論文寫作。臺北市：商鼎文化。
- 43.鄭美女(2003)。博物館解說人員專業能力指標之建構。國立高雄師範大學成人教育研究所，未出版碩士論文。
- 44.鄭殷立、郭蘭生(2005)。休閒農場經營管理。臺北市：華立圖書股份有限公司。
- 45.鄭秀琴（2003）。健身俱樂部運動指導員專業能力與進修需求認知之研究-以亞力山大健身俱樂部為例。輔仁大學體育學系，未出版碩士論文。
- 46.鄭人文（2005）。休閒農業解說人員專業能力與人力運用機制之研究。中興大學農業推廣教育研究所，未出版碩士論文。
- 47.趙韻婷（2003）。與自然相愛——一個解說員生命經驗的吉光片羽。國立臺灣師範大學社會教育研究所，未出版碩士論文。
- 48.劉婉珍(1992)。美術館導覽人員之角色與訓練。**博物館學季刊**，6(4)，43-46。

- 49.劉瓊如(1995)。東北角海岸風景特定區遊客解說服務需求之研究。中國文化大學觀光事業研究所，未出版碩士論文。
- 50.歐聖榮(1984)。遊客解說服務之研究—以墾丁國家公園之墾丁森林遊樂區、鵝鑾鼻公園、南仁山生態保護區為例。國立中興大學園藝研究所，未出版碩士論文。
- 51.潘淑滿(2003)。質性研究理論與應用。臺北市：心理出版社。
- 52.謝文凱(2005)。遊客對休閒農場解說服務需求之研究-以宜蘭縣頭城休閒農場為例。南台科技大學休閒事業管理系，未出版碩士論文。
- 53.謝旻熹(2002)。遊客對古蹟解說需求之研究-以鹿港為例。國立成功大學歷史學系，未出版碩士論文。
- 54.羅雪瑞(2002)。從重要生命經驗探討國家公園解說員環境素養之建構。臺中師範學院環境教育研究所，未出版碩士論文。
- 55.發展觀光條例第一條、二、十、十二、十三、十四條。
- 56.交通部觀光局(2008)。旅遊服務人員服務手冊。台北市：作者。
- 57.行政院勞工委員會職業訓練局(2013)。職能發展及應用推動要點。臺北:行政院勞工委員會職業訓練局。
- 58.臺北市導遊協會彙編(2004)。導遊領隊基礎訓練教材-實務篇(一)、觀光法規篇、觀光資源概要篇。

二、外文部分

- 1.Beck, L., & Cable,T.,(1998).Interpretation for the 21st Century. Champaign, L:Sagamore.
- 2.Butler, F.(1978). The concept of competency : an operational definition. *Educational Technology* , 18, 7-18.
- 3.Cardozo, R.N.(1965), An experimental study of customer effort, xpectation,and satisfaction, *Journal of Marketing Research*, Vol.24(8)
- 4.Geva,A., & Goldman,A.(1991), Satisfaction Measurement in Guided Tours. *Annals of Tourism Research*,18(2),177-185.
- 5.Greenbaum, T. L.(1998). The Handbook for Focus Group Research.Thousand Oaks. Calif: Sage Publications.5.Mossberg, L. L.(1995). Tour Leader and Their Importance. *Charter Tours Tourism Management*, 16(6), 437-445.
- 6.Grinder, A.L., & McCoy, E. (1985). The good guide. Scottsdale , Arizona :Ironwood Publishing.
- 7.Meuser,M.,&Nagel,U.(1991).”ExpertInneninterviews-vielfach erporbt,Wenig bedacht.Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion,”inD.Garz & K.Kraimer(eds), *Qualitativ-empirische Sozialforschung*.Opladen: Westdeutscher Verlag, 441-468.
- 8.Mishler, E. G.(1986). Research Interviewing:Context and Narrative.MA,Cambridge Harvard University.
- 9.Morgan,D.L.(1996).Focus groups.In Hagan,J.& Cook,K.S.(Eds), *Annual Review of Sociology*, 22, 129-152.
10. Morgan. David L. (1998). *The Focus Group Guidebook*. Thousand Oaks. Calif.: Sage Publications.
11. National Park Service.(2007). <http://www.nps.gov/learn/index.htm>
- 12.Oliver, R. L.,& DeSarbo, W.S. (1988).Response Determinants in Satisfaction Judgments.
- 13.Pearce, P. L.(1982). The Social Psychology of Tourist Behaviour,Oxford: Pergamon Press.
14. Price, J. L. (1972). Handbook of Organization Management, D. C. Health and Company, Lexington, Massachusetts.

15. Sharpe, G. W. (1982) An overview of interpretation. In: G.W. Sharpe(Ed.)Interpreting the Environment: 2-26. NY: John Wiley & Sons, Inc.
17. Stewart, D. W., & Shamdasani, P. N. (1990). Focus Groups: Theory and Practice. Lpndon :Sage Publications.
18. Tilden, F. (1957). Interpreting Our Heritage, University of North Carolina, Carolina
19. Whipple, T.W., & Thach, S.V. (1988). Group tour management: Does good service Produce satisfied customers ? *Journal of Travel Research*, 27(2), 16-21.

三、網站部分

1. WEF 全球旅遊競爭力台排 30 <https://news.pts.org.tw/article/399551>
2. 交通部觀光局觀光市場調查摘要來臺旅客消費及動向調查
<https://admin.taiwan.net.tw/FileDownload/FileUpload/2018080710135046231.pdf>
3. 交通部觀光局行政資訊網觀光統計年報(2017)
<https://admin.taiwan.net.tw>
4. 中華民國觀光導遊協會，導遊人員自律公約 <http://www1.tourguide.org.tw/>
5. 全國法規資料庫，發展觀光條例，2017
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=K0110001>

附件一：導遊人員管理規則

- 第 1 條 本規則依發展觀光條例(以下簡稱本條例)第六十六條第五項規定訂定之。
- 第 2 條 導遊人員之訓練、執業證核發、管理、獎勵及處罰等事項，由交通部委任交通部觀光局執行之；其委任事項及法規依據應公告並刊登政府公報或新聞紙。
- 第 3 條 導遊人員應受旅行業之僱用、指派或受政府機關、團體之招請，始得執行導遊業務。
- 第 4 條 導遊人員有違本規則，經廢止導遊人員執業證未逾五年者，不得充任導遊人員。
- 第 5 條 本規則九十年三月二十二日修正發布前已測驗訓練合格之導遊人員，應參加交通部觀光局或其委託之團體舉辦之接待或引導大陸地區旅客訓練結業，始可接待或引導大陸地區旅客。
- 第 6 條 導遊人員執業證分英語、日語、其他外語及華語導遊人員執業證。已領取英語、日語或其他外語導遊人員執業證者，如取得符合教育部對外華語教學能力認證考試外語能力合格認定基準所定基準以上之成績單或證書，且該成績單或證書為提出加註該語言別之日前三年內取得者，得檢附該證明文件申請換發導遊人員執業證加註該語言別，並得執行接待或引導使用該語言之來本國觀光旅客旅遊業務。已領取導遊人員執業證者，經交通部觀光局或其委託之有關機關、團體舉辦第一項所定其他外語之訓練合格，得申請換發導遊人員執業證加註該訓練合格語言別；其自加註之日起二年內，並得執行接待或引導使用該語言之來本國觀光旅客旅遊業務。領取英語、日語或其他外語導遊人員執業證者，得執行接待或引導國外、大陸地區、香港、澳門觀光旅客旅遊業務。領取華語導遊人員執業證者，得執行接待或引導大陸地區、香港、澳門觀光旅客或使用華語之國外觀光旅客旅遊業務，不得執行接待或引導非使用華語之國外觀光旅客旅遊業務。但其搭配稀少外語翻譯人員者，得執行接待或引導非使用華語之國外稀少語別觀光旅客旅遊業務。前項但書規定所稱國外稀少語別之類別及其得執行該規定業務期間，由交通部觀光局視觀光市場及導遊人力供需情形公告之。第三項關於其他外語訓練之類別、訓練方式、課程、費用及相關規定事項，交通部觀光局得視觀光市場及導遊人力供需情形公告之。並準用第七條第四項、第九條第二項、第十一條、第十三條至第十五條規定。
- 第 7 條 導遊人員訓練分職前訓練及在職訓練。經導遊人員考試及格者，應參加交通部觀光局或其委託之有關機關、團體舉辦之職前訓練合格，領取結業證書後，始得請領執業證，執行導遊業務。導遊人員在職訓練由交通部觀光局或其委託之有關機關、團體辦理。前二項之受委託機關、團體，應具下列資格之一：
- 一、須為旅行業或導遊人員相關之觀光團體，且最近二年曾自行辦理或接受交通部觀光局委託辦理導遊人員訓練者。
 - 二、須為設有觀光相關科系之大專以上學校，最近二年曾自行辦理或接受交通部觀光局委託辦理旅行業從業人員相關訓練者。職前訓練及在職訓練之方式、課程、費用及相關規定事項，由交通部觀光局定之或由其委託之有關機關、團體擬訂陳報交通部觀光局核定。

第 8 條 經華語導遊人員考試及訓練合格，參加外語導遊人員考試及格者，免再參加職前訓練。前項規定，於外語導遊人員，經其他外語導遊人員考試及格者，或於本規則修正施行前經交通部觀光局測驗及訓練合格之導遊人員，亦適用之。

第 9 條 經導遊人員考試及格，參加職前訓練者，應檢附考試及格證書影本、繳納訓練費用，向交通部觀光局或其委託之有關機關、團體申請，並依排定之訓練時間報到接受訓練。參加導遊職前訓練人員報名繳費後開訓前七日得取消報名並申請退還七成訓練費用，逾期不予退還。但因產假、重病或其他正當事由無法接受訓練者，得申請全額退費。

第 10 條 導遊人員職前訓練節次為九十八節課，每節課為五十分鐘。受訓人員於職前訓練期間，其缺課節數不得逾訓練節次十分之一。每節課遲到或早退逾十分鐘以上者，以缺課一節論計。

第 11 條 導遊人員職前訓練測驗成績以一百分為滿分，七十分為及格。

測驗成績不及格者，應於七日內補行測驗一次；經補行測驗仍不及格者，不得結業。因產假、重病或其他正當事由，經核准延期測驗者，應於一年內申請測驗；經測驗不及格者，依前項規定辦理。

第 12 條 受訓人員在職前訓練期間，有下列情形之一者，應予退訓；其已繳納之訓練費用，不得申請退還：

- 一、缺課節數逾十分之一者。
 - 二、受訓期間對講座、輔導員或其他辦理訓練人員施以強暴脅迫者。
 - 三、由他人冒名頂替參加訓練者。
 - 四、報名檢附之資格證明文件係偽造或變造者。
 - 五、其他具體事實足以認為品德操守違反倫理規範，情節重大者。
- 前項第二款至第四款情形，經退訓後二年內不得參加訓練。

第 13 條 導遊人員於在職訓練期間，有下列情形之一者，應予退訓，其已繳納之訓練費用，不得申請退還：

- 一、缺課節數逾十分之一者。
- 二、由他人冒名頂替參加訓練者。
- 三、受訓期間對講座、輔導員或其他辦理訓練人員施以強暴脅迫者。
- 四、其他具體事實足以認為品德操守違反職業倫理規範，情節重大者。

第 14 條 受委託辦理導遊人員職前訓練及在職訓練之機關、團體應依交通部觀光局核定之訓練計畫實施，並於結訓後十日內將受訓人員成績、結訓及退訓人數列冊陳報交通部觀光局備查。

第 15 條 受委託辦理導遊人員職前訓練及在職訓練之機關、團體違反前條規定者，交通部觀光局得予糾正並通知限期改善；屆期未改善者，廢止其委託，並於二年內不得參與委託訓練之甄選。

第 16 條 導遊人員取得結業證書或執業證後，連續三年未執行導遊業務者，應依規定重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行導遊業務。導遊人員重行參加訓練節次為四十九節課，每節課為五十分鐘。第七條第二項、第四項及第五項、第九條、第十條第二項及第三項、第十一條、第十二條、第十四條、第十五條有關導遊人員職前訓練之規定，於第一項重行參加訓練者，準用之。

第 17 條 導遊人員申請執業證，應填具申請書，檢附有關證件向交通部觀光局或其委

託之團體請領使用。導遊人員停止執業時，應於十日內將所領用之執業證繳回交通部觀光局或其委託之有關團體；屆期未繳回者，由交通部觀光局公告註銷。第一項委託事項及法規依據應公告並刊登政府公報或新聞紙。

第 18 條 中華民國 101 年 3 月 5 日交通部交路(一)字第 10182000471 號令修正發布刪除第 18 條條文。

第 19 條 導遊人員執業證有效期間為三年，期滿前應向交通部觀光局或其委託之團體申請換發。

第 20 條 導遊人員之執業證遺失或毀損，應具書面敘明理由，申請補發或換發。

第 21 條 導遊人員執行業務時，應接受僱用之旅行業或招請之機關、團體之指導與監督。

第 22 條 導遊人員應依僱用之旅行業或招請之機關、團體所安排之觀光旅遊行程執行業務，非因臨時特殊事故，不得擅自變更。

第 23 條 導遊人員執行業務時，應佩掛導遊執業證於胸前明顯處，以便聯繫服務並備交通部觀光局查核。

第 24 條 導遊人員執行業務時，如發生特殊或意外事件，除應即時作妥當處置外，並應將經過情形於二十四小時內向交通部觀光局及受僱旅行業或機關團體報備。

第 25 條 交通部觀光局為督導導遊人員，得隨時派員檢查其執行業務情形。

第 26 條 導遊人員有下列情事之一者，由交通部觀光局予以獎勵或表揚之：

- 一、爭取國家聲譽、敦睦國際友誼表現優異者。
- 二、宏揚我國文化、維護善良風俗有良好表現者。
- 三、維護國家安全、協助社會治安有具體表現者。
- 四、服務旅客週到、維護旅遊安全有具體事實表現者。
- 五、熱心公益、發揚團隊精神有具體表現者。
- 六、撰寫報告內容詳實、提供資料完整有參採價值者。
- 七、研究著述，對發展觀光事業或執行導遊業務具有創意，可供採擇實行者。
- 八、連續執行導遊業務十五年以上，成績優良者。
- 九、其他特殊優良事蹟者。

第 27 條 導遊人員不得有下列行為：

- 一、執行導遊業務時，言行不當。
- 二、遇有旅客患病，未予妥為照料。
- 三、擅自安排旅客採購物品或為其他服務收受回扣。
- 四、向旅客額外需索。
- 五、向旅客兜售或收購物品。
- 六、以不正當手段收取旅客財物。
- 七、私自兌換外幣。
- 八、不遵守專業訓練之規定。
- 九、將執業證借供他人使用。
- 十、無正當理由延誤執行業務時間或擅自委託他人代為執行業務。
- 十一、規避、妨礙或拒絕主管機關或警察機關之檢查，或不提供、提示必要之文書、資料或物品。
- 十二、停止執行導遊業務期間擅自執行業務。
- 十三、擅自經營旅行業務或為非旅行業執行導遊業務。

十四、受國外旅行業僱用執行導遊業務。

十五、運送旅客前，發現使用之交通工具，非由合法業者所提供，未通報旅行業者；使用遊覽車為交通工具時，未實施遊覽車逃生安全解說及示範，或未依交通部公路總局訂定之檢查紀錄表執行。

十六、執行導遊業務時，發現所接待或引導之旅客有損壞自然資源或觀光設施行為之虞，而未予勸止。

第 28 條 導遊人員違反第五條、第六條第五項、第十七條第二項、第十九條、第二十一條至第二十四條、第二十七條規定者，由交通部觀光局依本條例第五十八條規定處罰。

第 29 條 依本規則發給導遊人員結業證書，應繳納證書費每件新臺幣五百元；其補發者，亦同。

第 30 條 申請、換發或補發導遊人員執業證，應繳納證照費每件新臺幣二百元。

第 31 條 本規則自發布日施行。

附件二 訪談內容

訪談對象：

選取的條件是希望找尋在旅遊業界資深且服務優秀的專業導覽解說人員，針對導覽解說人員的如何提升專業能力乃設定能符合本研究標準，除了必須在旅遊業界滿五年以上，且持續不斷從事導遊人員工作一職等相關經歷。另外再收集近 100 位受過至少一年導覽解說課程訓練及即將投入旅遊相關行業人員對導覽解說人員應具備條件之問卷。成為本研究之樣本。共訪問了六位資深導遊人員。

訪談對象身分與人數	說明	代號
1. 資深導遊六位	具有多年導覽解說經驗導遊	A1, A2, A3, A4, A5, A6

100 分有效問卷取樣自：經 50 位受過至少一年導覽解說課程訓練人員提議 20 項可以提升導覽解說品質因素，再以每位 2 票的方式計票排序出得票數最高的前 5 項作為樣本，再另外將問卷給 100 位受過至少一年導覽解說課程訓練人員每人票方式填寫排序：

可以提升導覽解說品質因素

A. 增加口條能力

- B. 增加專業知識能力
- C. 解說內容的誠實態度
- D. 抱持導覽解說熱情
- E. 合理的導覽時間分配

100 份問卷排序 1-5(1 為最重要, 5 為最不重要):

可以提升導覽解說品質因素

- A. 增加口語能力
- | | |
|----|------|
| 1: | 42 票 |
| 2: | 26 票 |
| 3: | 20 票 |
| 4: | 9 票 |
| 5: | 3 票 |

- B. 增加專業知識能力
- | | |
|----|------|
| 1: | 16 票 |
| 2: | 36 票 |
| 3: | 25 票 |
| 4: | 15 票 |
| 5: | 8 票 |

- C. 解說內容的誠實態度
- | | |
|----|------|
| 1: | 13 票 |
| 2: | 17 票 |
| 3: | 35 票 |
| 4: | 30 票 |
| 5: | 5 票 |

- D. 抱持導覽解說熱情
- | | |
|----|------|
| 1: | 27 票 |
| 2: | 14 票 |
| 3: | 9 票 |
| 4: | 38 票 |
| 5: | 12 票 |

E. 合理的導覽時間分配

- 1: 5 票
- 2: 7 票
- 3: 9 票
- 4: 7 票
- 5: 72 票

100 位受過至少一年導覽解說課程訓練人員認為可以提升導覽解說品質因素中最重要為增加口語能力,較不重要為合理的導覽時間分配。

訪問錄音原始資料:

A1 小姐訪問稿(從事導遊 8 年)

1. 請問您針對不同導覽對象,使用的導覽解說方式有不同嗎?如何引導對於該環境的歷史背景?(引導及宣導功能)

答:年紀大的必須慢慢講年紀較小的用輕快的方式敘述,環境的歷史背景要先做功課把內容了解透徹,消化成自己的語言表達,到達現場前在遊覽車上先講解就以故事的方式述說歷史背景,讓團員較容易聽懂,到達目的地時再說一次引起大家的印象,說一些相類似的故事導入歷史背景,較容易引起興趣的與自己生活週邊相類似的事件,讓團員有興趣繼續聽下去。

2. 請問您導覽解說的主題及資訊如何獲得?(資訊功能)

答:做功課,不斷地找尋資料,網路上或書上相關資料,獲得正確的資訊,沒有捷徑只有多讀資料內化自己的理解將導覽內容說出。

3. 請問您導覽解說過程中,如何與遊客進行互動?(教育功能)

答:我習慣用問答的方式,透過團員的回答可以知道團員對此景點的了解程度。

4. 請問您導覽解說過程中,您最常使用的解說技巧為何?(說話技巧、站的位置)(資訊功能)

答:我會以說故事的方式、比喻的方式作為我的導覽方式與技巧。站的位置以面對團員為主,盡量不背對團員,這是禮貌亦能隨時注意團員的反應與表情。

5. 請問您導覽解說過程中,如何傳遞正確的人文背景與解說時該注意的技巧?(教育及宣導功能)

答:回歸到最初說的,要先獲得正確的資訊並一再的反覆複習與不斷的増加新資訊。注意的技巧為,當對某一部份的歷史地理不確定時,就盡量避免提及才不暴露自己得短處,也絕對不能給團員有錯誤的訊息,更不能讓專業度扣分。

6. 請問您導覽解說時,如何讓解說的過程中讓遊客獲得開心?您如何知道這個方法?(娛樂功能)

答:導覽過程中會先告知有小遊戲互動,並有小獎品。以問答方式設計說過的導覽內容,讓團員仔細聆聽,以幽默談諧方式導覽加強團員注意力,設計題目容易答出令團員有成就感並繼續聆聽。這個方法是經過長年帶團自己摸索得到的經驗。

7. 請問您導覽解說過程中,您如何吸引遊客,引發好奇心?(鼓舞人心功能)

答:用說故事或問答的方式,有事亦可以埋下伏筆或下回揭曉等等讓人期待的方式,讓團員覺得有趣,並願意繼續聽下去。

A2 先生訪問稿(從事導遊 12 年)

1. 請問您針對不同導覽對象，使用的導覽解說方式有不同嗎?如何引導對於該環境的歷史背景?(引導及宣導功能)

答:當然不一樣，對於大人能幽默一點，歷史典故多說一點。而對於小孩便少說一點，說些較精采的部分，把歷史典故以故事方式呈現，不能太嚴肅，不然他們會失去聆聽的耐心。

2. 請問您導覽解說的主題及資訊如何獲得?(資訊功能)

答:剛開始多以書籍補充知識與強化解說內容，後來資訊發達便常常上網查詢資料，我會找 3-4 個網站查詢，以重複確認資料是否正確。再以多年的帶團經驗累積資訊的更新。

3. 請問您導覽解說過程中，如何與遊客進行互動?(教育功能)

答:以幽默方式將導覽內容帶入主題故事引起好奇，導覽過程中不失專業形象。並與遊客一問一答方式互動，讓遊客對導覽內容印象深刻。

4. 請問您導覽解說過程中，您最常使用的解說技巧為何?(說話技巧、站的位置)(資訊功能)

答:口條要清晰、大聲，確保旅客都能聽到。

至於站的位置一般我不太講究，只要大家看的到我就可以了。不過在特地需要指出要旅客看的時候，我會站在較靠近目標物的位置，並且不背對旅客。

5. 請問您導覽解說過程中，如何傳遞正確的人文背景與解說時該注意的技巧?(教育及宣導功能)

答:多聽多看多吸收知識，如不清楚地可以去問當地的專業導覽解說人員，或與當地居民多聊天尤其是老人家以獲取不同的人文背景資料。而傳遞時應與事實相符不加油添醋，正面的方式傳遞。

6. 請問您導覽解說時，如何讓解說的過程中讓遊客獲得開心?您如何知道這個方法?(娛樂功能)

答:我會準備一些即將前往的旅遊地特產零食透過講解有獎問答的方式請旅客吃，讓他有參與感。同時加深旅遊地點特產的深刻印象也能讓旅客很開心。此方法是前輩曾說過，我再自己改良操作，覺得效果還不錯。

7. 請問您導覽解說過程中，您如何吸引遊客，引發好奇心?(鼓舞人心功能)

答:不同季節的變換中，也可設計各種不同的解說活動。季節的不同，可以使遊客獲得更多不同的旅遊體驗並引起好奇心，可以在不同的時機與場所發展出不同的解說模式。有時我會先說一個故事典故引起旅客興趣，旅客多半會回饋我她知道的相關故事。這也能做為下次再解說的資訊材料來源之一的內容。

A3 先生訪問稿(從事導遊 7 年)

1. 請問您針對不同導覽對象，使用的導覽解說方式有不同嗎?如何引導對於該環境的歷史背景?(引導及宣導功能)

答:多運用讓遊客觀察的方式讓遊客來進行學習，多數時間以隨意方式進行，不強調嚴謹，具有提示性質，主要目的是希望擴大及延伸遊客學習的視野。這個方式對大人小孩都是不錯的導覽方式。針對旅客的生活習慣與周遭環境帶入歷史解說的內容，引起大家的共鳴。

2. 請問您導覽解說的主題及資訊如何獲得?(資訊功能)

答:不斷的查找資料，如:網上或當地人的口述歷史、與同事的經驗交流，每一份資訊都會做過確認再增加為導覽內容。靠不斷地充實知識與技能，提升導覽品質。

3. 請問您導覽解說過程中，如何與遊客進行互動?(教育功能)

答:導覽多以故事或經驗方式呈現會與遊客的生活相結合
先說他知道的事，次說他一知半解的事，最後說他不知道的事。
用有趣感性的話語結束。

4. 請問您導覽解說過程中，您最常使用的解說技巧為何?(說話技巧、站的位置)(資訊功能)

答:措辭有趣而具有吸引力，多會使用舉例、說明、稗官野史與故事呈現。如果能搭配不同的語言更好，如:旅客較多南部的鄉親便盡量說台語。如果客家人多而又能說客家語，就說旅客較能接受的語言，就能拉近關係並能讓旅客更想聽解說。依現場條件決定站的位子，在正常狀況以面對旅客為主。

5. 請問您導覽解說過程中，如何傳遞正確的人文背景與解說時該注意的技巧?(教育及宣導功能)

答:人文背景資料靠平常的資訊累積，當然有時參觀現場也會有便要熟讀所有資料，其他不足再從網路上獲取。累積經驗消化成自己的語言解說出來，多以正面解說的態度導覽，不失原本的歷史背景，亦能讓旅客思考真正的人文歷史典故加深印象。

6. 請問您導覽解說時，如何讓解說的過程中讓遊客獲得開心?您如何知道這個方法?(娛樂功能)

答:精心設計活動與解說，讓遊客獲得最佳的旅遊體驗。

導覽解說的經驗累積研究出來的方法。用幽默輕鬆方式導覽卻又不失專業到覽人員形象，特別記住旅客的個性特色在適合的狀況下連結一下，但要正面提及。旅客一定會很開心導遊記住自己的事情。從經驗中與同業前輩交流時獲取的方法。

7. 請問您導覽解說過程中，您如何吸引遊客，引發好奇心?(鼓舞人心功能)

答:有時準備小禮物，準備一些題目問旅客與旅客互動，題目設計可以延伸的方式，讓旅客有繼續挖掘下去好奇心。

A4 小姐訪問稿(從事導遊 9 年)

1. 請問您針對不同導覽對象，使用的導覽解說方式有不同嗎?如何引導對於該環境的歷史背景?(引導及宣導功能)

答:我會依據年齡層的需求，設計另一套合適的導覽解說內容。確實的說出該環境的歷史，不加油添醋，簡單扼要說出來，有時會說些典故小故事。

2. 請問您導覽解說的主題及資訊如何獲得?(資訊功能)

答:從自己興趣開始建立資料庫，生活周遭食衣住行題材隨手拈來。和前輩討論從前輩經驗獲得部份資訊，其餘較多的資料來源是書籍報章雜誌與網路上獲得的。

3. 請問您導覽解說過程中，如何與遊客進行互動?(教育功能)

答:讓聽眾保持注意力，先確定群體是否能聽到你的聲音，尤其要注意到外圍的人是否能聽到。有時我會準備相關圖片或實物，讓旅客有概念並與旅客交流解說內容並互動。

4. 請問您導覽解說過程中，您最常使用的解說技巧為何?(說話技巧、站的位置)(資訊功能)

答: 安排要避免重複，各點或各階段要有特色。最好動線的順序具有某種順序的邏輯或美感，動線的安排最重要的是安全性。以帶動互動、我問你答、你問我答，進行雙向溝通式的導覽。

5. 請問您導覽解說過程中，如何傳遞正確的人文背景與解說時該注意的技巧?(教育及宣導功能)

答: 我會依著歷史演進、前因後果、簡單明瞭，不太討好但也不出錯的方式解說。

6. 請問您導覽解說時，如何讓解說的過程中讓遊客獲得開心?您如何知道這個方法?(娛樂功能)

答: 旅遊除了帶動唱、講笑話，依客人吸收程度帶入主題。例如: 地名、當地特產小吃。有相同頻率時，客人就會旅遊的很開心。經驗的累積得知。

7. 請問您導覽解說過程中，您如何吸引遊客，引發好奇心?(鼓舞人心功能)

答: 打個啞謎、故作神秘、引人入勝，求知型旅客最愛。

下回分解的方法、有趣話題、引而不發、預知結局、下回分解。導覽解說前，先告知遊客有小禮品要贈送，並會引起他們的好奇心。

A5 小姐訪問稿(從事導遊 10 年)

1. 請問您針對不同導覽對象，使用的導覽解說方式有不同嗎?如何引導對於該環境的歷史背景?(引導及宣導功能)

答:會，會有不同。若團員多大人組成，對大人講的內容就會比較深入，如果是學生就會說的比較活潑生動。但是，不管是什麼年齡層的組成我都會以誠心導覽解說，讓團員有收穫。以正面態度看待歷史亦以正面方式傳遞給團員，不會以情緒用詞或個人觀點解說。

2. 請問您導覽解說的主題及資訊如何獲得?(資訊功能)

答:書籍、網路、同事交流、常與旅遊當地居民尤其老人家聊天，應證得知的資訊，不斷的更新自己資料庫。

3. 請問您導覽解說過程中，如何與遊客進行互動?(教育功能)

答:找到彼此的共通點之後在導覽過程必能更快引起對方共鳴。若有機會，導覽結束後也能延續彼此的共通點，變成朋友喔！旅客所關心多以與自己有關的事，如果能將解說的內容能與旅客背景相連結在一起，便能達到導覽的目的，也會讓旅客記憶深刻。

4. 請問您導覽解說過程中，您最常使用的解說技巧為何?(說話技巧、站的位置)(資訊功能)

答:利用舉例引喻幫助遊客瞭解解說的內容。面對遊客不要以背面身影向著遊客。對於導覽現場可運用的資源要很清晰。如告示牌、指標、圖像等等。

5. 請問您導覽解說過程中，如何傳遞正確的人文背景與解說時該注意的技巧?(教育及宣導功能)

答:醞釀遊客一些期待或回憶的情緒，或是一首小詩、一張泛黃的照片，讓遊客進入歷史的回憶。

6. 請問您導覽解說時，如何讓解說的過程中讓遊客獲得開心?您如何知道這個方法?(娛樂功能)

答:我會目光照顧每位觀眾，及時掌握觀眾的反應及情緒。讓遊客有被重視與在乎的感覺。

7. 請問您導覽解說過程中，您如何吸引遊客，引發好奇心?(鼓舞人心功能)

答:以問答引導方式再加送一點小禮物引起好奇心，當團員答對時再請其餘團員鼓掌鼓勵參與的人，引起榮譽感。

A6 先生訪問稿(從事導遊 5 年)

1. 請問您針對不同導覽對象，使用的導覽解說方式有不同嗎?如何引導對於該環境的歷史背景?(引導及宣導功能)

答:對於不同導覽對象的旅客會有不同的方式，但無論哪種年齡我會是以溫和且有耐心的口吻方式導覽，語氣表情也是很重要的。面對吵鬧不休的小孩時，可以使用非語言的方式(如：拍掌或作手勢)，千萬不可直接以嚴厲的口氣制止。

2. 請問您導覽解說的主題及資訊如何獲得?(資訊功能)

答:閱讀大量的旅遊相關書籍，其中包括地理、歷史、人文歷史、生活知識、甚至百科全書都會涉略，導覽的範圍太廣了，當然與前輩和同事交流也是非常有益收穫的。

3. 請問您導覽解說過程中，如何與遊客進行互動?(教育功能)

答:我會適時穿插一些問題，進而引起對方想知道答案的好奇心。正確回答的遊客可以得到小獎品。亦或是積極參與回答問題的人，也能給予獎勵。這招可是大人小孩都適用的方法。也可以再加入幽默的笑話帶動氣氛。

4. 請問您導覽解說過程中，您最常使用的解說技巧為何?(說話技

巧、站的位置)(資訊功能)

答：我會以肢體語言表達豐富的情感和想法，但切忌具有殺傷力，使解說更具說服力。面對遊客為主，除非場地不允許，要不通常我會讓遊客很請楚看到我，我也能看到每一位遊客的位置為主。

5. 請問您導覽解說過程中，如何傳遞正確的人文背景與解說時該注意的技巧?(教育及宣導功能)

答：正確的了解要解說的內容，不熟悉的部份儘量不說，正確傳遞人文背景內容切忌誤導，正確的發揚光大，不確定的舊幣而不說了。

6. 請問您導覽解說時，如何讓解說的過程中讓遊客獲得開心?您如何知道這個方法?(娛樂功能)

答：把該說的導覽內容確實完成，再以旅客較感興趣的部份多說一些，或是讓也有經驗的旅客一起分享，加入一些笑話的故事內容，讓旅客開心大笑，即達到效果。

7. 請問您導覽解說過程中，您如何吸引遊客，引發好奇心?(鼓舞人心功能)

答：說一些與景點相關的傳說故事或典故故事，再以有獎問答方式與旅客互動，引起好奇心。