

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

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