



CHAPTER 1 導覽解說

學習目標

- 導覽解說包含自然資源解說、人文資源解說。
- 注重解說知識與解說技巧、並注意各項配合事項。
- 注意國內外年代對照，使用旅客習慣的語言具體化的描述說明。
- 人員解說是所有解說媒體中最直接、反應最快、效果最好的一種，也是考試中的超級重點。



單元 1 導遊帶團基本流程

重要度



接機前準備工作 前三天

1. 研究團體檔案：訂位情形、來自何處、住宿飯店、團體人數、房間數量及型態、團體中的 VIP、旅遊期間有無客人生日。
2. 班機抵達時間、用車、行李安排。
3. 行程表、住房表、車子標示牌、名牌、自費行程。

接機作業

1. 導遊證、團體派車單。
2. 確認班機到達時間、車子到達指定地點接客人的時間、車號，以及司機姓名及手機號碼。
3. 出海關前，宜確認遊覽車是否已抵達。
4. 注意團員出海關時，有無需要協助之處。
5. 詳細清點人數與行李件數。

機場接團後送往 住宿飯店作業

1. 調整麥克風音量、先請領隊指教。
2. 致歡迎詞、開車詞。
3. 自我介紹。
4. 說明相關事宜：
 - (1) 告知本地時間，請團員調整手錶時間。
 - (2) 使用貨幣、兌換匯率、何處可兌換貨幣。
 - (3) 飲水問題。
 - (4) 天氣狀況。
 - (5) 交通狀況。
 - (6) 行車時間（機場到飯店或下一景點）。
 - (7) 旅遊地的民情與風俗。
 - (8) 行程大綱介紹。

抵達飯店後
辦理住房登記
和相關作業
(Check In)

1. 將旅客安排至休息區、發房間鑰匙、請旅客在行李填上自己房號、介紹旅館環境設施。
2. 將完整正確房號表交給行李服務中心代送行李。
3. 完成分房後，告知團員導遊房號或領隊房號。
4. 提醒旅客房間有問題時在 10 分鐘立刻通知導遊，以利處理更換房間事宜。
5. 告知客人下次集合時間及出發時間。
6. C/I 開始住宿日期、M/C 晨喚服務、B/F 早餐時間與數量、B/D 下行李時間與件數、C/O 退房時間。

市區觀光
導遊作業

1. 未到觀光景點前，將景點特色做初步介紹、確實掌控行車時間。
2. 上下車時需仔細清點人數。
3. 對待所有團員均一視同仁。
4. 安全事項提醒，扒手、過馬路、警戒區等。
5. 部分參觀景點有禁止攝影，宜事先告知團員，可建議遊客將相機或其他貴重物品放在飯店內的保險箱，並確實指導保險箱之操作方式。
6. 提醒團員宜遵守時間，以免延誤行程。對於習慣遲到的旅客，宜先關心旅客遲到的原因，甚至可以陪該旅客準時集合。
7. 要有幽默感、注意禮節。

退房
(Check Out)

1. 清點行李件數，並請客人親自確認，行李是否上車。
2. 請客人結清私人帳（如電話費、房內需付費之飲料、洗衣費等）。
3. 有無遺留物品在旅館內。

送離途中

1. 感謝詞及歡迎再來。
2. 說明飛機起飛及抵達時間。
3. 機場作業手續及流程。
4. 收取相關證件辦理登機手續。
5. 再次與旅客回顧遊程重點、值得回憶的溫馨記憶，或有任何建議賜教。



**機場裡登機
離境手續
耐心謹慎**

1. 客人集中找座椅稍作休息。
2. 取回旅客證件及登機證，確認是否有特別需求，發還旅客證件及登機證。
3. 確認行李總件數並將行李條並轉交領隊。
4. 告知登機時間及登機門號碼。
5. 帶領旅客往出境室。
6. 互道珍重，期盼再相見。

**團體結束後
作業**

1. 對於團體預支、簽帳或現金提出報告以利會計作業。
2. 導遊工作結束二日內填妥「導遊作業報告書」於受僱公司，轉交觀光局核備。
3. 旅客對公司滿意度調查表。



單元 2 導覽解說

重要度



導覽主要是注重整體架構大面向的引導及說明，解說則是偏重小面向細部的說明。導覽和解說常常是一起完成的，本單元特別就解說的重要性來加以說明。

一、解說的功能【108 導】

1. 協助遊客了解及欣賞各項資源，具有**啓發性的教育功能**。【97 導、99 導】
2. 提供遊客獲得豐富且高品質的**遊憩體驗**，具有**娛樂功能**。【93 導、100 導】
3. 提供自然人文正確訊息，喚起遊客對於自然的關心。【100 導】
4. **減少環境遭受不必要的破壞**。
5. 宣揚地方資源，改善**公共形象**。
6. 喚起當地居民以自然或文化遺產引以為榮的自尊與感受。
7. 促進當地觀光資源作合理的利用，提升當地的知名度和**經濟效益**。【93 導】

二、解說的三大要素

解說對象（遊客）、解說資源（環境）、經營管理機關。【104 導】

	說明
解說對象 （遊客）	解說服務的對象是遊客（人），所以人是最重要的主角，必須了解遊客的的差異性質，如 年齡、性別、語言、教育程度、職業類別、旅遊目的 等，才能做好最適當的解說。【103 導】
解說資源 （環境）	解說的主體，包括自然與人文景觀或其他文物，解說員必須具備相關知識與法令規定，才能帶給遊客正確的而愉悅的體驗。
經營管理機關	對於景觀資源的管理機關（如內政部、國家風景管理處等）來說，解說服務的提供是很好的溝通管道，可藉此促成遊客更進一步認識國家政策、法令，對自然資源及文化資產的保存盡一份心力。

三、解說的原則

（一）提爾頓（Freeman Tilden）六大解說原則

1. 任何的解說活動若不能**和遊客的性格或經驗有關**，將會是枯燥的。【100 導】
2. 資訊不是解說。解說是根據資訊而形成的啓示。
3. 解說是一種**結合多種人文科學的藝術**，無論講述的內容是科學的、歷史的、或與建築相關的，任何一種藝術，多多少少都是可被教導的。【96 導】
4. 解說的主要目的不是教導，而是**啓發**。【99 導、101 領】
5. 解說必須針對整體來陳述，而非片面枝節的部分。【103 導】
6. 對 12 歲以下的兒童做解說時，其方法不應是稀釋成人解說的內容，若要達到最好的效果，則需要有另一套的活動。【107 領】



(二) 另外兩位解說界的前輩賴瑞·貝克 (L. Beck) 和泰德 (T. Cable) 又加以擴充提出「解說自然與文化的 15 項指導原則」，詳述了更多解說者應思考的方向。茲條列如下：

1. 為了引起興趣，解說員應將解說題材和遊客的生活相結合。【100 導】
2. 解說的目的不應只是提供資訊，而是應揭示更深層的意義與真理。
3. 解說的呈現如同一件藝術品，其設計應像故事一樣有告知、取悅及教化的作用。【103 導】
4. 解說的目的是激勵和啟發人們去擴展自己的視野。
5. 解說必須呈現一個完全的主旨或論點，並應滿足全人類的需求。【101 導、103 導】
6. 為兒童、青少年及老年人的團體做解說時，應採用完全不同的方式。【107 領】
7. 每個地方都有其歷史，解說員把過去的歷史活生生地呈現出來，就能將現在變得更加歡樂，將未來變得更有意義。
8. 現代科技能將世界以一種令人興奮的方式呈現出來，然而將科技和解說相結合時必須慎重與小心。
9. 解說員必須考慮解說內容的質與量（選擇性與正確性）。切中主題且經過審慎研究的解說將比冗長的贅述更加有力。【107 領】
10. 在運用解說的技術之前，解說員必須熟悉基本的溝通技巧。解說品質的確保須依靠解說員不斷地充實知識與技能。【99 導】
11. 解說內容的撰寫應考慮讀者之需求，並以智慧、謙遜和關懷為出發點。
12. 解說活動若要成功必須獲得財政上、人力上、政治上及行政上的支持。
13. 解說應灌輸人們感受周遭環境之美的能力與渴望，以提供心靈振奮並鼓勵資源保育。
14. 透過解說員精心設計的活動與設施，遊客將可獲得最佳的遊憩體驗。
15. 對資源以及前來被啟發的遊客付出熱誠，將是有效解說的必要條件。

四、解說的種類（解說媒體）

(一) 凡是傳達某種內容的媒介都可以稱為媒體；解說媒體指的是將解說訊息、主題，傳達給遊客的方法、設置及工具。

(二) 解說媒體系統通常歸納為兩大類：人員解說和非人員解說。【105 導】

1. 人員解說【108 導】

是解說服務中最直接、反應最好，但是成本也最高的方式。利用解說人員直接向遊客解說有關的各種資源資訊。又可分為資訊服務、活動引導解說、解說講演及生活劇場四種：

(1) 資訊服務：

① 資訊服務是將解說人員安排於某些特殊而明顯的地點，以提供遊客相

關的各類資訊，並解答遊客的問題，是風景遊憩區或公園最基本的一種解說服務。

- ②除對遊客表達歡迎之意外，**最主要是利用解說人員良好的解說態度及親和力**，提供管理單位與遊客間的第一次接觸，給予遊客有關的基本資訊，並回答遊客的詢問與接受抱怨，進而讓遊客瞭解管理單位的設立目標及希望遊客遵守的各項規定。
- ③資訊服務通常設置於公園或遊樂區的入口處、遊客中心、遊憩據點或遊憩區的服務中心、景點附近暫設之服務站及巡迴服務站。

(2) 活動引導解說：

- ①活動引導解說是解說工作中最傳統、也最被熟知的形式，首先要清楚活動目標，解說人員伴隨著遊客，有規劃參訪路線且經過設計安排過的地點、事物及現象，在解說人員的經驗傳遞中，讓遊客獲得實際的知識與遊憩體驗。
- ②除在優秀解說人員的引導下，遊客可同時得到看、聽、觸、聞、嚐的實物解說經驗。
- ③活動引導解說通常可分為「特別預約式引導解說」與「固定出發式引導解說」兩種。

(3) 解說講演：

- ①解說講演是由專業的解說人員或專家學者，針對某個主題進行講演。
- ②解說講演服務是希望能引導聽眾或遊客產生對環境的認識，強調有效的解說是一種心靈的溝通。

(4) 生活劇場：

- ①**生活劇場**又稱為生活解說，是透過人員活動表演、模擬文化傳統生活或習俗的解說方式。如台中科博館舉辦恐龍主題展時，以人偶方式介紹恐龍習性。【96 導】
- ②強調運用解說功能闡釋真實文化行為的方法，也是提供參觀者瞭解某些時代背景、人文史物的最佳途徑之一。
- ③生活劇場又可分為：**第一人稱式**生活劇場、表演式生活劇場、手工技藝表演、文化性的民俗表演。

2. 非人員解說

是利用各種器材或設施對遊客說明，不需透過解說人員的解說服務方式。可分為：視聽器材、解說牌誌、解說出版品、自導式步道、自導式汽車導遊、展示等。

- (1) **視聽器材**：凡利用影像或聲音傳達資訊的媒體，均可稱為視聽器材。多運用在遊客中心、露天劇場或自然教室，可服務大量的遊客。【105 導】

(2) 解說牌誌：

- ①**解說牌誌**是針對特殊的資源、現象，如人文古蹟、植物及自然景觀等



解釋其特性或演進過程等訊息，其設計製作應考慮字體、顏色與環境的配合。【102 導、105 導】

②解說牌誌考量遊客閱讀習慣，應盡量簡短易讀，平均約在 20 ～ 30 秒。【102 導】

(3) 解說出版品：

①解說出版品是將遊客所欲得到的訊息或是管理處所欲傳遞給遊客的資料，設計後印刷於紙張，製成卡片、摺頁、手冊、書籍等解說媒體，將資訊傳送給遊客。

②解說出版品中具有傳達遊憩區地理環境、設施位置、交通狀況、聯絡電話及遊憩據點介紹等相關內容，是屬於資訊性的出版品。

(4) 自導式步道：將資源作統整合理，設計出完整的路線，讓遊客在遊覽過程中，藉著解說摺頁或出版品的配合，自行按圖索驥，有系統的體會資源特色並與解說出版品上之資料相互印證。【95 導、106 導】

(5) 自導式汽車導遊：與自導式步道類似，都是全天候解說媒體，不同的是自導式汽車導遊是利用汽車作為交通工具進行遊憩體驗。【101 導】

(6) 展示：

①展示是運用公開性的展出空間，以專業的設置及技術，對遊客陳列管理區域內相關資訊的方式。

②展示通常被設計陳列於遊客中心、自然教室及某些特殊的地點，以二度空間或三度空間的展覽方式，或是造景及模型等方式，表現管理區域整體或某一特殊主題的相關資訊。

五、解說員應具備的條件

(一) 應具備的特質

	說明
熱忱與愛心	1. 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「愛」。【99 導】 2. 展現高度熱忱，其工作精神表現應符合「三喜原則」，所謂的「三喜」即是指喜歡人、喜歡旅行及喜歡去的地方。【98 導】 3. 充滿熱情、愛心與細心的解說員，通常可以帶給遊客具有溫馨效果的解說，也是拉近遊客距離最關鍵的角色。【94 導、104 導】
親和力	親和力是解說人員首要具備的特質之一。【94 導】
自信心	1. 謙虛的態度、自信的語氣、不卑不亢的身段、誠懇的臉色、服務的精神。 2. 運用表情、聲調、肢體動作，與遊客進行溝通，尤以面部表情最具表達力。【105 領】

	說明
豐富的解說知識	1. 具有豐富的專業知識及充分了解政府的政令宣導重點。 2. 解說員碰到不知道的事物時，應該誠實以對。 3. 當旅客提出一些無法做到的要求時，應用 婉轉或幽默 的語言加以扭轉和修飾，不表示出「No」，而表示出「Let me try」的感覺，稱為言之悅人。
愉悅的外表和風采	1. 以 整潔的外表 建立形象，解說人員在遊客視覺中的好壞通常決定於第一次接觸，故 衣著大方 ， 整潔乾淨 的外表是具備要件之一。【93 導】 2. 解說員應認清場合，認清時間，建立服務機關（構）的良好形象。

（二）應具備的應變能力

	說明
事前周詳準備	1. 了解解說員之角色及任務、解說對象及路線與範圍。 2. 自我充實，熟悉各種解說資料及設備。【106 導】 3. 掌握可運用之資源。
認真、負責、切實執行任務	1. 認真、熱情加上信心就是成功的基礎。 2. 具備 遊客需求敏感度 ，注意每位旅客的安全及需要。【99 導】 3. 工作組織化、科學化。 4. 隨時紀錄現況及特殊事件和問題。
保持頭腦冷靜，沉著解決問題【94 導】	1. 遇突發狀況，找出問題、 沉著面對 ，具 隨機應變能力 。【96 導、105 導】 2. 妥善處理抱怨等負面情緒。 3. 及時將狀況報告有關單位，尋求支援。 4. 把握時效，當機立斷。

六、解說的技巧

	說明
濃縮法	如解說的事物太過龐雜，則必須 去蕪存菁 ，加以濃縮，呈現精華部分。【101 導】
對比法	運用事物的大小、形狀、顏色等差異，所形成鮮明的對比，使得 景物更容易分辨 ，例如：「世界上最大的鳥是鴕鳥，最小的鳥是蜂鳥。」此法尤其適用於年紀較小的朋友。【99 導、100 導】
類比法	以 性質相同的事物 來類比，讓人更了解其特色。例如：「台灣最高峰的玉山比日本的富士山高出約 176 公尺。」【100 導、101 導】
演算法	即推算某些事物的演進結果（後果），使人有較具體印象。
換算法	各地度量單位不盡相同，因此以 熟悉的事物單位來換算 比較能夠讓人理解。例如：「公園的面積大約是 5 個足球場大。」



	說明
引喻法	描寫事物時，將一事物比喻成另一事物的解說，有明喻、暗喻等，例如：「月光照於洞庭湖，閃爍之金光，如同下沉之璧玉」、「以大地為鍋燒熱水的方式來解說地下噴泉」。【100 導、105 領】
舉例法	舉例是 最具體的解說方式 ，例如：當解說鯨魚的生態時，舉例「 每年灰鯨遷移路徑約 10,000 英里，是所有哺乳類動物中最遠的。 」【98 領】

七、解說的方法

各種解說法介紹：

	說明
平鋪直述法	1. 依照故事發生先後關係及前後因果作介紹，以白話、直接的言詞，簡單、明瞭做介紹。 2. 適用於小的參觀景點、團員人數較少時。
極大極小法	1. 將該景點的特色和其他旅遊地區比較後，在類似的景觀中存在相對極大或極小時，可以運用這個解說特點來突顯。 2. 解說內容一定要 正確 ，不可亂湊數字，應 注意資料之更新 。【97 領】
分段分述法	1. 把行程上介紹的內容分成前後若干段，分段講述重點。 2. 適用於長途車程、經過二個以上的城市或景點，依先後順序的路線介紹景點。
見景說景法	1. 依照行程中所見事物，一一講述，由景色中帶出話題、切入主題，擴展介紹廣度及深度。 2. 此法可以讓團員立即感受景點的美。
問答法	1. 領隊或導遊在講解時先提問題後講解，或穿插問答的方法，問答法可以避免領隊或導遊唱獨角戲，並可吸引團員的注意。 2. 具體方式有：自問自答、自問客答、自問不答、客問我答。 3. 進行問答法時， 要注意回答的技巧，問的功夫，時間掌握要適時適宜 ，題目難度要適中。 4. 團員答對時，給予適當的獎勵，增加趣味性與吸引力。
虛擬重現法	1. 在解說、重構當時發生的人、事、物時，使歷史故事、風土民情的傳說讓團員感受彷彿回到故事發生當時的情境。 2. 適用於欣賞古蹟及夜遊。
同類比較法	1. 對建築物、風土文物，以團員熟知的台灣為比較的基礎點，如此團員才能感同身受。 2. 適用於 以熟悉的事物來介紹及比喻參觀的事物 ，使其對外國景物能立即瞭解並產生親切感。【101 導】
引人入勝法	1. 令人覺得 有趣的話題 會使團員 產生興趣 ，領隊或導遊可以營造氣氛，利用團員想知道真相與原因的迫切心理，引而不發，等待下回再為團員做分曉。 2. 適時以實質的獎勵鼓勵團員思考。

	說明
開胃菜	1. 領隊人員先給團員暗示、明示、提示，但不立即說出解答，讓團員思考、判斷後再解答。 2. 適用於求知型團體及層次較高之團員。 3. 開胃菜法應注意讓團員有想像空間，最後必須給予 完整且正確的相關資料 。
畫龍點睛法	在導覽解說中，將 景物最精采部分 加以強化指出，使團員印象深刻，並由點擴及到面與整體。

八、其他解說時應注意事項

- 出發前說明行程及終點，出發時**清點人數**，沿途也要再次清點，隨時**掌握人員動態**。
- 執行帶團任務時，在進入解說景點之前，不先細說，應先給團員有**整體的概念**。
【101 領】
- 因應情況**調整解說的步調**，由觀眾的反應分辨自己是否太快或太慢，或太單調。
- 不要為少數幾位人占去太多服務大家的時間，行進間解說時要關注每位團員，語言簡潔明快。【97 領】
- 掌握旅客的注意力**，敏銳地觀察遊客的行為來決定解說時機，尤其當遊客與解說員**正面眼神接觸時**，就是遊客暗示歡迎解說員加入時機。【97 領、102 導】
- 對於不清楚的問題，不要害怕說「**對不起，我不清楚**」，只要誠懇地表示：「請您留下聯絡方式，我會盡量尋找資料後再回答您。」如此即是溫馨美好的服務。
- 當帶隊解說談到具有爭議性的議題時，宜用**客觀角度來表達看法**，勿以自己主觀看法引導聽眾。【103 領】
- 在提供遊客適當行為的訊息時，若遊客**持反對立場**，此時應表示瞭解其不同立場，才能讓遊客傾聽。【103 導】
- 使用麥克風時，應面向觀眾音速放慢，調整前後座音量，**不用時應離開嘴巴**。【94 導】
- 聲音高低起伏（切忌平淡無味），講話時宜面向觀眾、音速放慢、音量適中，讓全部團員都可以清楚聽到解說員的聲音。
- 帶領大型團體時，如果解說時間超過原先預估，則應**縮短每個解說地點之停留時間**，儘速結束行程。【101 導】
- 讓遊客容易聽且沒有壓力的解說音速，以**每分鐘約 180 ～ 200 個字**。【93 導】
- 解說過程中，與團體溝通言詞內容應**目的性明確**，才能讓團友易懂。【94 導】
- 在有時間的限制下，有**主題、單元及層次分明**的解說方式，最能讓團員易懂且印象深刻。【93 導】
- 說話**咬字清楚，口齒清晰**、內容充實，盡量不要有贅詞。【95 導】
- 盡量少用專有名詞**，若使用專有名詞要解釋清楚，將專業的內容，以口語化的方式讓遊客能理解。【96 領】