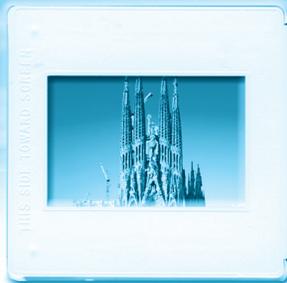


前 篇

觀光導遊實務



第一章 導 論



導遊名詞解釋

導遊資格的取得

導遊人員在觀光產業中的功能

導遊人員的工作特點

觀光活動早在古代的中國、埃及、印度、希臘、羅馬等文明國度裡就已開始，但是旅遊業作為社會生活中普遍的活動現象，作為一項行業，卻是在工業革命之後才出現的經濟活動。

一八四一年七月五日英人湯姆斯·庫克（Thomas Cook），在萊斯特（Leicester）與勞普羅（Lough Borough）之間，利用鐵路專用列車，組織旅行團，旅客共有570人。這是公認的近代第一次商業旅遊活動。¹一八四六年又組織350人赴蘇格蘭旅遊時，專門安排了旅遊嚮導，這可算是近代最早的導遊人員。²

導遊是旅遊業中不可或缺的人員，許多國家都認為導遊是表現一個國家的「櫥窗」，是一個國家文明的體現。因為能讓旅遊順利而愉快，給旅客各式各樣的照顧，甚至旅客對一個國家和人民的印象，會受到他所接觸的導遊人員的很大影響。因此對一個合格的、優秀的導遊人員的重要性，被強調並不為過。

導遊一詞翻遍古籍，查無其源。古代雖無導遊之詞彙，卻不能說沒有導遊這項事實，追溯古代，旅遊早已成為王公貴族所獨享，不論個人單獨旅行或集體旅行時，即有一個精通旅行事務的人，隨侍在側以充當侍衛或嚮導，為他嚮導的人可以說就是現代的導遊人員。³

我國在民國五十八年以前因「發展觀光條例」尚未訂頒，故對於嚮導來華旅客旅遊的人員並未加以管理。

因為充當嚮導工作者，未受過良好教育，言行不端，甚至有不法行為發生，影響國內觀光事業之發展至鉅，政府有鑑於此，臺灣省交通處觀光事業管理局遂於民國五十八年舉辦導遊人員檢覆工作，訓練講習後發給執業證。成為國內最早的合格導遊人員，也是國內旅行業的中堅，加以納入管理。

迄民國六十年交通部觀光局成立，於是該年舉辦第一次導遊人員甄試，報考資格規定必須具有大專以上學校畢業或同等學力。在資格上教育程度方面顯然提高。此外，頒布「導遊人員管理規則」予以管理，以期觀光業服務品質之提升。

茲就導遊服務的理論、技巧、操作程序和規律等有關知識加以討論。

第一節 導遊名詞解釋

壹、「導遊」的涵義

「遊」的本意首先是遊玩、遊覽旅行。其次包含遊歷、遊學、增長見聞閱歷。其三含有交遊、交往、交際的意思。

「導」含有嚮導、引導、開導、教導、啓發的意思。其次有「通也」的意思，即導而通。還有開通、引流的涵義。

「導」和「遊」合在一起組成新的詞語「導遊」，便產生了新的涵義。可以解釋為組織、協調旅遊活動，以滿足旅遊者遊覽、交往、增長見聞與閱歷的願望，是一項給予組織、賦予教益、陶情怡性、增進了解和友誼的服務性工作。⁴

「導遊」有時指導遊業務、導遊行爲、導遊人員的總稱，有時是導遊業務、導遊人員的簡稱。⁵

貳、外國對導遊的解釋

英文Guide或Tourist Guide, Tour Guide指我們的導遊人員，其解釋如下：

Guide: Person who shows others the way esp. A person employed to point out interesting sights on a journey or visit.

指替別人做嚮導，特別是受僱於在旅行或訪問途中說明誘人興致的景觀者。

Guide : Someone who is licensed and employed to take tourist on local sightseeing and excursions.⁶

某特定的個人有執業證而受僱於照顧觀光客在當地觀光和遊覽的人。

Tour Guide: In its purest industry definition, is "one who conducts a tour" or one with "a broad-based knowlege of a particular area whose primary duty is to inform".

Outside the industry, the term tour guide is widely used to describe the various professionals who are in any way engaged in guiding people,including tour managers,docents,and interpreters.⁷

在單純企業上的定義為「一個引導旅遊團的人」或指「在一個特別的領域具有廣闊基礎知識，基本的職責是供給知識」。

在產業意識外，團隊導遊是廣泛使用去描寫許多專業人員，他在不同旅途從事人們的嚮導，包括旅程管理者、講解者和翻譯的角色。

Guide: ガイド、案内人。PATA定義為「地方參觀旅行，准許收取報酬嚮導旅客者」。不過因為國情不同，並不一定都需要有執業證的許可。而日本，於明治40年（1907）內務省會議訂定「案内業管理規則」，定義為「收取報酬而陪同外國人，使用外語對旅行有關事項服務的人」，運輸大臣試驗合格，都道府縣知事發給執照始可就業。⁸現在稱之為通譯案内士。

參、法令對導遊的定義

發展觀光條例第二條第十一款，⁹對導遊人員所下的定義：指執行接待或引導來本國觀光旅客旅遊業務而收取報酬之服務人員。

同條例第三十二條進一步規定導遊人員資格之取得與業務的限制。

導遊人員及領隊人員，應經考試主管機關或委託之有關機關考試及訓練合格。前項人員應經中央主管機關發給執業證，並受旅行業僱用或受政府機關、團體之臨時招請，始得執行業務。

前項執業證，應由旅行業（專任）或申請人（特約）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後使用。

綜觀上述，吾人對我國「觀光導遊」可以做如下的闡釋。

- (一)導遊人員應經考試主管機關或其委託之有關機關考試及訓練合格。
- (二)導遊人員不能單獨招攬旅客，必須有下列二種情形才能執行導遊業務。
 - 1.受旅行業者僱用。
 - 2.受政府機關、團體的臨時招請。
- (三)導遊人員必須請領執業證後始得執行導遊業務，在執業時並應佩帶執業證。
- (四)導遊人員係指接待或引導觀光旅客而收取報酬之服務人員。

肆、導遊的種類

依據我國「導遊人員管理規則」第三條規定，導遊人員分專任導遊及特約導遊兩種。第六條規定：導遊人員執業證分外語及華語導遊人員執業證，領取外語導遊人員執業證者，應依其執業證登載語言別執行接待或引導使用相同語言之國

外觀光旅客旅遊業務並得引導大陸、香港及澳門地區觀光旅客旅遊業務，或領取華語導遊人員執業證者，得執行接待或引導大陸、香港、澳門地區觀光旅客旅遊業務，不得執行接待或引導國外觀光旅客旅遊業務。

一、專任導遊（Full Time）

指長期受僱於旅行業執行導遊業務之人員（導遊人員管理規則第3條）。其執業證應由旅行業填具申請書，檢附有關證件向交通部觀光局或其委託之團體請領發給專任導遊使用。離職時應將其執業證繳回原受僱之旅行業於十日內轉繳交通部觀光局或其委託之團體；逾期未繳回者，由交通部觀光局公告註銷。（導遊人員管理規則第17條）。

二、特約導遊（Part Time）

指臨時受僱於旅行業或受政府機關、團體之臨時招請而執行導遊業務之人員（導遊人員管理規則第3條）。

其執業證應由申請人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後使用。

特約導遊人員轉任為專任導遊人員或停止執行業務時，應將其執業證送繳交通部觀光局或其委託之團體；未繳回者，由交通部觀光局公告註銷。（導遊人員管理規則第18條）。

導遊人員執業證應每年校正一次，其有效期間為三年，期滿前應向交通部觀光局或其委託之團體申請換發（導遊人員管理規則第19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（導遊人員管理規則第16條）。

第二節 導遊資格的取得

導遊人員考試自民國九十二年七月一日起已納入國家考試之專門職業及技術人員普通考試。

至於報考導遊之資格、考試科目及程序分別說明如下：

壹、依據專門職業及技術人員普通考試導遊人員考試規則第五條之規定¹⁰

中華民國國民具有下列資格之一者，得應本考試：

- 一、公立或立案之私立高級中學或高級職業學校以上學校畢業，領有畢業證書者。
- 二、初等考試或相當等級之特種考試及格，並曾任有關職務滿四年，有證明文件者。
- 三、高等或普通檢定考試及格者。

貳、專門職業及技術人員普通考試導遊人員考試規則第四條之規定

應考人有下列情事之一者，不得應本考試。

- 一、專門職業及技術人員考試法第八條第一項各款情事之一者。¹¹
- 二、導遊人員管理規則第四條各款情事之一者。
 - (一)非旅行業或非導遊人員非法經營旅行業或導遊業務，經查獲處罰未逾三年者。
 - (二)導遊人員有違本規則，經撤銷導遊人員執業證書未逾五年者。

參、考試科目及程序

外語導遊人員

第一試筆試應試科目：

- 一、導遊實務(一) (包括導覽解說、旅遊安全與緊急事件處理、觀光心理與行為、航空票務、急救常識、國際禮儀)
- 二、導遊實務(二) (包括觀光行政與法規、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、兩岸現況認識)
- 三、觀光資源概要 (包括臺灣歷史、臺灣地理、觀光資源維護)
- 四、外國語 (分英語、日語、法語、德語、西班牙語、韓語等六種，由應考人任選一種應試)

華語導遊人員

第一試筆試應試科目：

- 一、導遊實務(一) (包括導覽解說、旅遊安全與緊急事件處理、觀光心理與行為、航空票務、急救常識、國際禮儀)
- 二、導遊實務(二) (包括觀光行政與法規、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、香港澳門關係條例、兩岸現況認識)
- 三、觀光資源概要 (包括臺灣歷史、臺灣地理、觀光資源維護)

前項應試科目之試題題型，均採測驗式試題。

第二試口試：

語文表達能力測驗 (就應考人選考之語文應試) (96年度起取消華語口試)

本考試及格人員，由考選部報請考試院發給考試及格證書，並函交通部觀光局查照。外語導遊人員考試及格證書，應註明選試外國語言別。

前項考試及格人員，經交通部觀光局或委託之有關團體、學校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。

為因應開放大陸地區人民來臺觀光，觀光局於民國九十年五月舉辦華語導遊甄試，測驗科目免考外國語文，現職外語導遊人員參加訓練結業即可取得資格。

第三節 導遊人員在觀光產業中的功能

觀光產業是一個綜合性的企業，如果說旅行業是觀光事業的核心，即導遊人員就是旅行業接待工作的支柱，是整個旅遊接待工作中最積極、最活躍、最典型，也許是決定一次旅遊成敗最關鍵性的工作人員。他們對外還是一個國家的代表。

茲就導遊人員在觀光事業中的功能分析如下：

壹、導遊人員是觀光產業的基本動力

發展觀光產業，除了開發觀光資源，興建現代化設備之旅館與遊憩設備，整頓觀光景點等之外，仍然需要導遊人員之接待引導和熱誠的服務。因為只有他是與旅客關係最緊密，最親切。有了優秀的導遊人員，才能善盡職責完成一次包辦旅遊的工作。所以說，導遊人員是觀光事業的基本動力。

貳、導遊人員是觀光事業的尖兵

觀光客一踏進國門，最先接觸且相處時間最多、最長者即是導遊人員。導遊人員的一舉一動，或一言一行都被認為是國人的代表，都足以影響他（她）們對我國家與人民的觀感。介紹我國光輝燦爛的文化，宣揚我國悠久優良的歷史傳統，報導我國政治民主、經濟繁榮、社會進步、教育普及、民生富裕、安和樂利的實況，無一不有賴於導遊人員的努力執行業務，才能獲得理想的成果。導遊人員是站在觀光事業的第一線，給予觀光旅客最先、最深、最後印象的重要關鍵者。所以說，導遊人員是觀光事業的尖兵。

參、導遊人員是國民外交的先鋒

我國發展觀光產業，以宏揚中華文化，敦睦國際友誼，增進國民身心健康，加速國內經濟繁榮及促進國際交流為目的。

吾人在國內展開國民外交工作，則輕而易舉之事，更不需受到各種限制與不便，能獲得更理想的效果。此種國民外交的任務，唯有導遊人員具有推行之優越條件，因為導遊人員可以利用工作機會，巧妙運用人際關係，靈活發揮工作技巧，增進友誼，化解對方敵意，結其同心，對我國人民與國家發生興趣與好感，又不需花費國家的一分錢。所以說，導遊人員是國民外交的先鋒，也是國民與國民之間，溝通文化和情感的橋樑。

肆、導遊人員是吸引觀光客的磁石

觀光業又稱為親切的企業（Hospitality Industry）。觀光客在我國觀光旅遊期間，由於導遊人員接待週到，服務熱忱，介紹內容豐富，講解生動有趣，態度真誠有禮，對觀光客必能產生一種強烈的吸引力，不但使來者有流連之情，進而使旅客重遊的意願提高，返國後便成為自動宣傳員，更促進旅客源源而來。

固然，吸引觀光客，宣揚國家聲譽之條件與因素很多，不過導遊人員對此卻有巨大的影響力，所以說，導遊人員是吸引觀光客的磁石，也是國家良好聲譽馳揚海外的傳播者。

伍、導遊人員是「旅客之友」、「旅人之師」

近年來，由於世界局勢安定，經濟持續穩定繁榮、國民生活品質提高、休閒時間增長，旅遊活動已經成爲生活的一部分。然而沒有適當的安排，與專業人員的引導介紹，總無法達到寓教於遊的目的。導遊人員是受過專業訓練，有豐富的知識、有能力、可信賴又關心他們的人，是他們在異國他鄉的引導者，是可以依靠的人。旅客亦希望通過導遊人員的導遊講解及各方面的指點，幫助享受湖光山色，吸收文化知識，遵守生活禮節，認識臺灣，獲取教益，得到身心健康愉快之旅。故導遊人員堪爲「旅客之友」、「旅人之師」。

上述五點是導遊人員在觀光事業中的功能，與發展旅遊業和旅客之關係密切。故世界各國對導遊人員都有很高的評價。

日本人稱爲「無名大使」，日本交通公社認爲「導遊人員是旅行社的支柱；是旅行社的代表」。

美國人稱導遊人員是「祖國的臉面」，倫敦旅遊局在培訓導遊人員時稱導遊是「倫敦大使」。

總之，許多國家認爲導遊是表現一個國家的「櫥窗」，是一個國家文明的體現。導遊人員與觀光事業乃密不可分，要發展觀光業，條件固然很多，但培養優秀的導遊人員是其中重要的環節。

陸、導遊人員是旅行業的最佳行銷員

旅行社的業務主要有四，即旅遊產品的開發、旅遊產品的銷售、旅遊服務的採購和旅遊接待。旅遊接待過程即是實現旅遊產品的消費過程。而導遊服務使產品和服務的銷售得以實現。旅客在旅遊過程的種種需要得以滿足，使旅遊目的地的旅遊產品得以進入消費。優質的服務，令旅客感到滿意，會認爲該次旅遊物有所值，而且回國後，以其親身體驗向親朋好友進行義務宣傳，從而擴大旅遊產品的銷路，起促銷作用，導遊人員正扮演旅行業的最佳行銷員。