

義講實務業執隊領

第一回

408350-1



社團法 考友社 出版發行

領隊執業實務講義 第一回

目錄

第一講 領隊技巧.....	1
命題大綱.....	1
重點整理.....	2
一、導覽技巧.....	2
二、遊程規劃.....	30
三、觀光心理學.....	38
精選試題.....	66

第一講 領隊技巧

命題大綱

一、導覽技巧

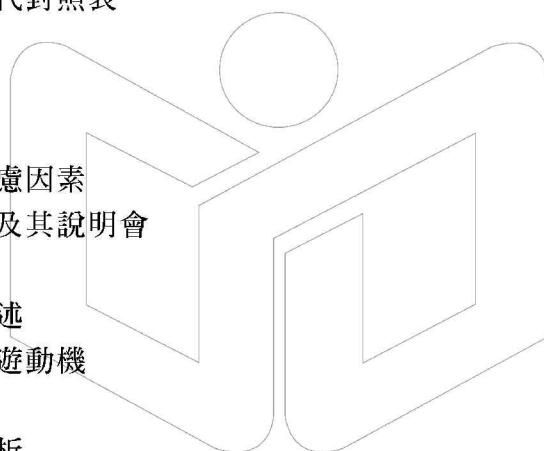
- (一)觀光概述
- (二)領隊之類別與守則
- (三)領隊之帶團技巧
- (四)領隊之導覽解說技巧
- (五)國內外歷史年代對照表

二、遊程規劃

- (一)遊程規劃概述
- (二)遊程之分類
- (三)規劃作業與考慮因素
- (四)出國前之準備及其說明會

三、觀光心理學

- (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)旅遊銷售技巧





一、導覽技巧

(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，如：
 - A. 政治。
 - B. 治安。
 - C. 疾病等。

(2) 影響力：

表(一) 「觀光需求」之 5 大影響力

影響力	包含內容
社會性	① 人口數 ② 文化差異 ③ 休閒偏好
經濟性	① 國民所得 ② 物價水準 ③ 經濟成長 ④ 外幣匯率

市場性	①吸引力條件 ②市場區隔 ③行銷推廣 ④空間分布
政治性	①國際情勢 ②外交關係 ③國內政局
環境性	①安全性 ②政策性 ③制度 ④可及性等條件

3. 文化觀光：

(1) 定義：

係指一個國家或是地區，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，係爲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：

係指個人爲了特定之文化動機而從事觀光之行爲，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，啟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。

4. 相關參與人員：

(1)領隊人員：

①定義：

根據我國發展觀光條例第 2 條第 13 款之定義：

係指執行引導出國觀光旅客團體旅遊業務而收取報酬之服務人員。

②工作實務：

根據旅行業管理規則第 36 條第 1 項之規定：

綜合旅行業、甲種旅行業經營旅客出國觀光團體旅遊業務，於團體成行前，應以書面向旅客作旅遊安全及其他必要之狀況說明或舉辦說明會。成行時每團均應派遣領隊全程隨團服務。

(2)觀光客與遊覽者之分別：

①觀光客（Tourist）：

係指「自願」暫時離開其日常生活所居住地超過 24 小時以上，並前往他處從事於非報酬性質活動者。

②遊覽者（Excursionist）或過境旅客：

通常係指停留時間在 24 小時以內者。

(二)領隊之類別與守則：

1.領隊人員之類別：

(1)以專職分類：

表(二) 領隊人員之類別——以專職分類

類別	介紹
專任領隊	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有關團體請領執業證，並發給專任領隊使用
特約領隊	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有關團體請領並使用

(2)以法規分類：

根據專門職業及技術人員普通考試領隊人員考試規則第 2 條：

表(三) 領隊人員之類別——以法規分類

類別	介紹
外語領隊人員	①具有領隊應試資格者參加由考選部辦理或委託交通部觀光局辦理的考試，須加考外語，通過考試並完成交通部觀光局之訓練者 ②帶團的範圍不受限制，係國際性的領隊
華語領隊人員	①其考試過程與外語領隊相同，唯不加考外語 ②完成受訓後僅能帶團前往大陸、香港與澳門地區

(3)以實務分類：

表(四) 領隊人員之類別——以實務分類

類別	介紹
專業領隊	係指具有合法之領隊資格，且以帶團為其主要職業、富有經驗者
非專業領隊	①旅行社職員兼任者： 雖具合法領隊資格，但正職係旅行社之會計、團控等，並非以帶團為主者 ②廠商招待團之贊助者： 團體之組成者，亦是領隊，但身份係招待廠商之代表，協助處理旅行團相關事宜，並非專業性領隊

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

- (D) 1. 團體自由活動時，導遊爲了旅客旅遊安全，儘量讓旅客參加 Optional Tour。以下有關 Optional Tour 訂費用之敘述，何者正確？ (A)由旅客支付 3 分之 1 即可 (B)由旅客支付一半即可 (C)已包括在團費內，旅客不必再支付 (D)不包括在團費內，旅客另額外支付。

【解析】自費行程（Optional Tour）：

係爲固定旅程外所安排，供旅客自由參加之追加行程或節目，旅客係參加不包含在旅遊契約中之自費旅遊活動。

- (C) 2. 根據 Freeman Tilden 的 6 大解說原則之內容，解說係一種結合多種人文科學的？ (A)理念 (B)歷史 (C)藝術 (D)哲學。
- (C) 3. 聆聽顧客需求，找出適合的產品解決方案之銷售方式，稱之爲？ (A)開發導向法 (B)銷售導向法 (C)顧客導向法 (D)教育導向法。

【解析】顧客導向法：

主要係針對大多數顧客之需求與想法，以改進及推行銷售之方法。

- (B) 4. 關於國外旅遊自由活動時，以下領隊所告知事項何者較不適合？ (A)清真寺參觀時女性穿著不宜過分暴露 (B)對乞食者可適量協助表現風度 (C)團員玩水上活動時必須穿著救生衣 (D)不宜飲用非罐裝飲料。

【解析】因各國的風土民情不同，治安狀況亦有差別，故面對乞食者，應先詢問導遊或領隊，勿貿然協助，以免遭遇詐欺或安全等風險。

- (D) 5. 旅遊產品與一般消費性之實體產品，最大不同點係在於？ (A)有形性 (B)同質性 (C)專業性 (D)易逝性。
- (B) 6. 解說係一種教育性活動，但與教育不同，因教育偏重在教導；而解說則側重在何種層面？ (A)瞭解 (B)啓發 (C)觀察 (D)認知。
- (B) 7. 以下何者爲團體出國旅遊行程中，負責行程管控，並促使團員滿意，以達成公司所交付的責任之人員？ (A)導遊 (B)領隊 (C)團員 (D)司機。

【解析】領隊與導遊之差異，根據我國觀光局導遊領隊資格之內容：

	領隊	導遊
定義	係指執行引導「出國觀光旅客團體」旅遊業務而收取報酬之服務人員	係指執行接待或引導「來本國觀光旅客」旅遊業務而收取報酬之服務人員
工作內容	(一)被旅行社派遣執行職務時，係代表公司為出國觀光團體旅客服務 (二)除代表旅行社履行與旅客所簽訂之旅遊文件中各項約定事項外，須注意旅客安全、適切處理意外事件、維護公司信譽與形象	(一)接送旅客入離境 (二)飲食住宿之照料 (三)旅遊據點與我國國情民俗之介紹 (四)意外事件之處理 (五)其他合理合法職業上之服務
具備條件	(一)豐富之旅遊專業知識、良好之外語表達能力 (二)服務時扮演各種不同之角色 (三)強健體魄、端莊之儀容與穿著 (四)良好之操守、誠懇之態度 (五)吸收新知、掌握局勢、隨機應變	(一)精通一種以上外國語文。 (二)熟諳台灣各觀光據點內涵，能詳為導覽 (三)了解我國簡史、地方民俗與交通狀況 (四)明瞭旅行業觀光旅客接待要領 (五)端莊之儀容與熟諳國際禮儀

- (A) 8.新移民的尋根之旅，係屬於馬斯洛的哪項需求層級？ (A)歸屬感需求 (B)生理需求 (C)安全需求 (D)自我實現需求。
- (B) 9.旅行業出國（含大陸地區）觀光團體旅遊業務，以下何者可經營此項業務？ (A)綜合、甲種及乙種旅行業 (B)限綜合或甲種旅行業 (C)限綜合旅行業 (D)限甲種旅行業。
- (C) 10.旅遊消費者多有「一地不二遊」之觀念，此為以下何購買行為之內涵？ (A)習慣性之購買行為 (B)複雜之購買行為 (C)尋求多樣化之購買行為 (D)降低失調之購買行為。
- (A) 11.在解說過程中，與團體溝通言詞內容應如何，才能夠讓團友易懂？ (A)目的性明確 (B)富有趣味性 (C)行雲流水一氣呵成 (D)清新脫俗雋永。
- (A) 12.經過一整年繁忙的工作，小陳想於春節期間來趟出國之旅。試問，對於旅行社而言，小陳在此階段想法係屬於購買決策中的？ (A)問題認知