

2. 有關行程額外的開支。
3. 其他收支等。
4. 付團費。

(資料來源：中華民國觀光領隊協會)

第二節 導覽解說

一、導覽解說意義、功能及對環境和當地的影響

意義	將某特定區域內的自然和人文環境特性經由媒體或活動方式傳達給某些遊客。
目的	在於引起當地環境之關注與了解，經由欣賞與知性的了解，提升高品質的旅遊體驗，並經由新的感受與愉快的經驗產生對環境保育的關懷，進而培養積極參與環境保育工作。
功能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對於充實遊客的體驗有直接的貢獻。 2. 使遊客了解到人類在生物界中所扮演的角色進而尊敬自然。 3. 可以增廣遊客的見聞，使之超出眼睛所看到的一切，對於資源有更進一步的認識。
對環境的影響	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可以減少環境遭受不必要的破壞。 2. 可以將遊客由較脆弱的生態環境中轉移至承載力較強的區域。 3. 可以喚起民眾對於自然、人文環境的關心，有效地保存具有重大意義的歷史遺跡或自然環境。
對當地的影響	<ol style="list-style-type: none"> 1. 解說是改善公共形象和建立大眾支持的一種方式。 2. 可喚起當地民眾以自然或文化遺產引以為榮的自尊與感受。 3. 可以促進當地觀光資源與合理的利用，並提升當地的知名度增加當地經濟效益。

二、何謂服務

解說也是一種服務工作，服務英文為Service，是從拉丁語Servitium而來，為奴隸、侍候的意義。用心是服務最基本的概念，必須是積極的，讓別人了解價值的特別努力行為。服務是「去做」或「執行」的一種活動。

三、解說服務的內涵

態 度	1. 尊重的態度。 2. 體諒的態度。 3. 接納的態度。
情 緒	1. 是情緒的勞動，勞心與勞力兼而有之，享受服務的樂趣，避免出現負面情緒。 2. 服務是情緒最優的表達。

四、解說員應有的修養

親切友善	應當將服務工作中存在的冷淡、懶惰、生硬等不良行為加以克服，親切友善贏得友誼。微笑是親切友善最佳的表現。
熱忱與愛心	熱忱與愛心有助於打開遊客冷漠或害羞、孤獨的心，主動的幫助遊客，了解其需求，才能夠和遊客作第一次的接觸。
穩 重	舉止光明磊落，言談莊重有禮，遇事不慌不忙，處事有毅力又細心。
充滿自信心	針對遊客所提出的問題有不明瞭的地方，此時也必須以穩健的語氣坦然告訴遊客，並盡可能以學有專精、術業有專攻，謙誠的心理和遊客交換意見或詢問，切勿用不肯定的語氣回答遊客。
愉悅的外表與風采	解說員要隨時注重自己的儀容、外表、穿著，個人的儀態，擁有樂觀的心情。
忠貞的愛鄉心	對自己的鄉里要有充分的了解，熱愛自己的鄉里，才能詳盡解說，並以自己的熱情去感染他們，產生共鳴成為我們的好朋友。
活力充沛	有健康的體魄，充沛的活力，工作才能勝任愉快，而樂在工作中。

五、解說人員的基本要素

語言要素	友好的語言	言之友好：用詞、聲調、表情都應該表現出友好的感情。 言之有禮：自謙而尊人，尊重別人才能禮貌待人，多使用敬語和禮貌用語。
	美的語言	言之使人愉快：美的語言首先要使聽者「賞心」，多談吉利的事。不要使聽者喪氣。不談論旅客的弱點或不愉快的事，不使用他們忌諱的詞語。盡量避免談論敏感話題；如政治，國家政策，黨政色彩等，這些易引起對立情緒與訴願，同時解說員不應有政治色彩。如果遇到必須解說有關政治經濟話題，應持中立客觀之解說。

語言要素	美的語言	言之流暢達意：流暢才能達意，否則前言不達後語，邏輯混亂，不知所云，詞不達意，不但不能實現語言的表達功能，有時還會引起誤會。
		言之文雅：文雅是溫文爾雅。 1. 溫和是文雅的首要條件，文雅的語言，首先是溫和的語言。 2. 善良也是文雅的內涵之一。 3. 恭敬他人才能出言文雅。 4. 文雅的語言還意味著正規的語言。「雅」就是雅正的意思。
	誠實的語言	言之有據：說話要有根據，這是誠實的態度，也是負責的態度（例如：歷史數據、年代，不能憑空捏造……）。
		言之形象化：言之傳神的意思，是指語言要形象化，不要空洞。
言之有物：言之有據，當然也算言之有物。此外，言之有物還指談話、講解時不能光玩弄漂亮辭藻，而無充實的內容。還必須堅持「言必信，行必果」。		
生動活潑的語言	言之有理：說話要講道理，並能說出道理。只有講真理才算真正講道理，也只有講真理才有說服力。	
知識要素	言之有幽默感：有知識淵博，反應靈敏，氣質高雅的人才會有幽默感，才會講出幽默的話來。	
服務要素	知識面的	業務知識、語言能力、一般教養、經驗度。
	精神面的	誠意、責任感、熱心、關懷。

六、解說原則

親身的經驗	解說員在從事解說工作時，必須要有親身的經驗。親身有了第一手的經驗後，才能使得解說的內容更詳實充滿體驗感，而非僅是二手資料的傳遞。
引領遊客親身體驗	帶領遊客到現場去，在身歷其境中遊客方能領會，得到整體的概念與感受。惟引領遊客親身體驗的過程中，最重要的是注意安全的問題，無論任何解說活動，安全將是永遠第一的守則。

將歷史帶入實際的生活	若要使遊客對解說物產生共鳴，有賴於解說牌設計者的巧思和解說員的技巧。如在墾丁瓊麻展示館中，對於瓊麻的栽種、社會的變遷，以致目前尼龍繩代替的演進過程都有詳盡的解說。
將解說與遊客經驗相結合	遊客所關心的是與其自身有關的事物，如果能將解說內容與遊客的背景相連結在一起，便可達到目的。 例如：對於社區居民所組成的團體而言，解說員可試著從社區公園內所常見的植物導入，再介紹園區內相關的植物或其特性。對於學生團體，則可從植物的基礎辨識用問答的方式來引進主題。
關心遊客的需求	解說員能對於遊客加以觀察或適時問候，將有助於解說之進行。如帶隊解說中找一好景點讓遊客照相留念，視遊客的體力稍作休息等，都將能給遊客更貼心的解說服務。
將片段資訊組合成解說內容	解說不只是告訴遊客這是什麼東西，而是要想辦法使遊客去探索及了解所見事物的現象。讓這些資訊成為解說的內容，引領遊客進入知、情、意的世界。
解說需要知識及研究作後盾	解說者除了依據自己的所見所思，不斷的修正或充實解說內容，更重要的是持續的研究工作，如此才能使解說更吸引人，也不至於給遊客錯誤的訊息。
視對象的不同改變解說方法	遊客常因年齡、教育、性別、種族及生活文化不同而有不同的體驗，因此也得有不同的解說方法。如對於中、南部年長的遊客若使用閩南方話講解，則較能引起注意。
有計畫的安排	應針對實際到訪的遊客需求、時間、對象等條件有計畫的進行解說。考慮時空條件，預先妥為安排。

七、解說方法 (5W1H)

WHAT (內容)	意為說話內容，想講些什麼，要解說之前一定先有一番準備，整理並簡要紀錄，如何介紹新鮮、準確、有趣的內容，應有所安排，才能講來條理清晰、生動有趣。
WHEN (時間)	何時該講什麼話，要把握時空之配合，抓住最佳的時機。
WHERE (地點)	解說項目，必須採用分段講解，每段定於何處進行解說，都是非常重要的。
WHY (原因)	要講清事情的背景，說明事情的原由及目的。
WHOM (對象)	見什麼人講什麼話，看對象解說。
HOW (如何)	要怎麼解說才能讓人了解內容。

(參考資料：中華民國導遊協會理事長林燈燦先生)

八、解說技巧

平鋪直敘法	就是用直截了當的語言，簡明扼要地一次性介紹一個參觀遊覽項目。	適合於小的參觀點。
重點介紹法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 突出景點中具有代表性的景觀。 2. 突出景點的特徵及與眾不同之處。 3. 突出旅客感興趣的內容。 4. 「虛」、「實」結合法，典故、傳說與景物結合介紹。 	
極大極小法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 該景點為世界之最大、最小、第一。 2. 若不是世界之最可以往下縮小範圍，如區域性的亞洲、本國、本區。 3. 比較同類景色中存在相對極大或極小之特色。 	
分段分述法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 要有開場白，接著按照行程路線與景點一幕幕解說。 2. 將行程內容分成前後若干段，分段講述各重點。 	適合長途車程、橫跨兩個地點以上、較大的遊覽項目。
見景說景法	按照行程所見事物一一講述，藉由景色中引出話題，隨機切入主題，擴展深度及廣度。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 立即感受，機會教育。 2. 塑造領隊專業形象。
問答法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 講解時先提問題後講解。 2. 穿插問答方法，可分為：自問自答、自問客答、自問不答、客問我答。 3. 避免個人滔滔不停說話或唱獨腳戲。 4. 選擇性及邏輯順序依次回答，盡量不要客人一問就答。 	
虛擬重現法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 解說、重構當時發生的人與事物，使歷史故事、風土民情的傳說令團員感受真實般的情境，達到烘托氣氛、增加情趣並引起共鳴。 2. 以現地、現況為主體，描繪傳說中的故事，如能生動則更能吸引團員並擴及平面的技巧與垂直整合。 3. 故事內容必須注意：活潑有趣、不違反善良風俗。 	一般用在古蹟介紹導覽時。