

普考 導遊領隊人員考試



TOUR GUIDE

張萍如◎編著

外語導遊

華語導遊

導遊人員

包含 導遊實務（一）、導遊實務（二）、觀光資源概要



內附測驗題庫

導遊領隊證照輔考專業教材

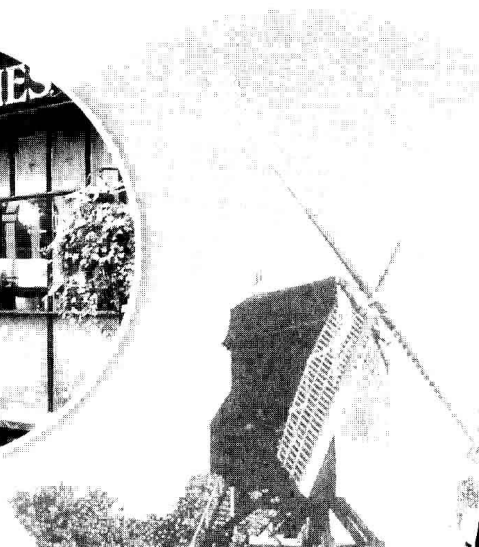
導遊人員

導遊領隊證照輔考專業教材

- ◆ 依據命題大綱 掌握出題趨勢
- ◆ 精編重點整理 輔以圖表說明
- ◆ 蒐納完整試題 培養作答能力
- ◆ 專業試題編排 熟悉應考模式
- ◆ 詳列題源出處 加深讀者印象
- ◆ 獨創解題技巧 鞏固正確觀念
- ◆ 完整輕鬆閱讀 搞定應試科目

證 照在手

旅 遊跟著走



國家圖書館出版品預行編目資料

導遊人員 / 張萍如編著. -- 五版. --
台北市：考用，2010.06
面： 公分

ISBN 978-986-265-055-4 (平裝)

1.導遊 2.旅遊

992.5

99006798

題庫光碟第一次使用請輸入密碼 2L20



2L21

導遊人員

作 者 張萍如(222.1)
編 輯 李筱雯·羅其玲



出版者
總經理

考用出版股份有限公司

何頂立

地址：106 台北市和平東路2段357巷2號4樓之2

電話：02-2709-6723 (代表號)

傳真：02-2709-8343

劃撥：19938242

網址：http://www.wunan.com.tw/kao_newbook.asp

mail：kaoune@kao-une.com.tw

版 次 2006 年 6 月初版一刷
2010 年 6 月五版一刷

定 價 新台幣 850 元

本書如有缺頁、破損、倒裝，請寄回更換

有著作權·請予尊重

序

導遊人員考試範圍廣泛，有效率的將考試重點消化吸收，澈底理解與運用自如，是讀者最大的希望。本書參考國內外學者著作、最新的法令規章，以簡潔文字或表列方式做精要歸納，並將試題按章分節整理編撰而成，重要觀念以粗體字標示，可以清楚看出重要觀念衍生出各種試題變化，幫助讀者因應不同的考法。重複出現的考題僅列出一題，並在試題前標註◆，提醒讀者這是經常出現的考題。

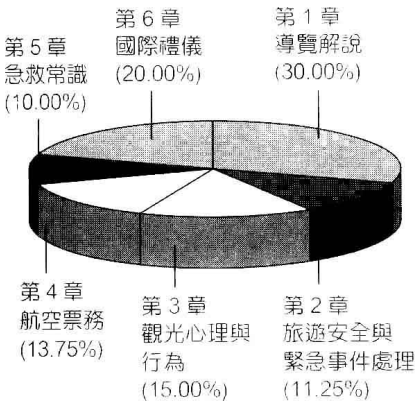
本書提供擬從事旅遊業者應試最佳讀本，內容包含導遊實務(一)、導遊實務(二)、觀光資源概要，適合作為導遊人員證照考照專業教材。導遊實務(一)是三個應考科目中，最生活化、比較容易準備與得分的科目。讀者可依據配分百分比，彈性調整準備方向。導遊實務(二)主要為與觀光有關的法規，雖然法規的內容相對枯燥，但是有明確的答案，是可以具體掌握高分的科目，從經常重複出現的試題中看得出考試重點，本書提及的法規均經過重點摘釋，並以粗體字標示重點。觀光資源概要中的台灣歷史和台灣地理是比較容易準備的章節，台灣歷史中以日治時期的考題最多，出題率最高。台灣 400 年的重要歷史事件都是考題，原住民也是每年的必考題，是容易準備與拿分的一章。

隨書附贈的題庫光碟，測驗系統採取隨機選題，模擬考場測驗情境，自我訓練作答能力。即測即評在電腦上直接應試作答，試卷也可以轉存 word 檔進行紙筆測驗。

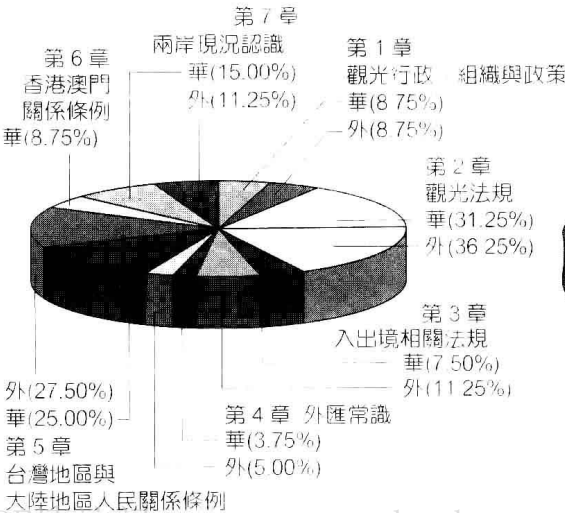
歷屆試題分析

篇	章次	章名	99 年		98 年		97 年		96 年		95 年		94 年		93 年	
第 1 篇	第 1 章	導覽解說	24 (30.00%)		27		28		26		27		28		37	
	第 2 章	旅遊安全與 緊急事件處理	9 (11.25%)		11		7		11		8		6		5	
	第 3 章	觀光心理與行為	12 (15.00%)		11		12		12		12		12		9	
	第 4 章	航空票務	11 (13.75%)		8		9		9		7		8		8	
	第 5 章	急救常識	8 (10.00%)		7		8		7		10		9		8	
	第 6 章	國際禮儀	16 (20.00%)		16		16		15		16		17		13	
第 2 篇			華	外	華	外	華	外	華	外	華	外	華	外	華	外
	第 1 章	觀光行政、組織與 政策	7 (8.75%)	7 (8.75%)	7	7	4	7	6	8	9	9	5	10	15	8
	第 2 章	觀光法規	25 (31.25%)	29 (36.25%)	27	29	27	30	25	28	23	28	22	22	15	22
	第 3 章	入出境相關法規	6 (7.50%)	9 (11.25%)	6	8	7	6	7	10	7	10	10	15	8	13
	第 4 章	外匯常識	3 (3.75%)	4 (5.00%)	3	4	3	5	2	3	3	3	3	3	2	5
	第 5 章	台灣地區與大陸地 區人民關係條例	20 (25.00%)	22 (27.50%)	21	29	19	24	23	24	19	24	19	22	21	22
	第 6 章	香港澳門關係條例	7 (8.75%)	—	14	—	9	—	10	—	9	—	9	—	8	—
	第 7 章	兩岸現況認識	12 (15.00%)	9 (11.25%)	2	3	11	8	7	7	10	6	12	7	11	10
第 3 篇	第 1 章	台灣歷史	34 (42.50%)		32		32		32		32		36		35	
	第 2 章	台灣地理	30 (37.50%)		32		30		32		28		27		32	
	第 3 章	觀光資源維護	16 (20.00%)		16		18		16		20		17		13	

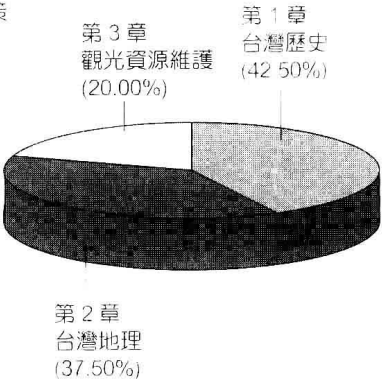
第一篇



第二篇



第三篇



目次

第一篇 導遊實務(一)..... 1-001

第一章 導覽解說／ 1-003

第一節 導覽、帶團基本流程／ 1-004

第二節 解說／ 1-005

壹 解說的功能／ 1-005

貳 解說的目標／ 1-006

叁 解說的種類／ 1-007

肆 解說員／ 1-010

伍 24 節氣／ 1-019

第二章 旅遊安全與緊急事件處理／ 1-021

第一節 旅遊安全／ 1-022

壹 國外旅遊警示／ 1-022

貳 食衣住行安全／ 1-022

叁 旅客途中疾病／ 1-024

肆 旅客途中亡故／ 1-025

伍 地震的求生原則／ 1-025

陸 郵輪安全／ 1-026

柒 水域安全／ 1-027

第二節 緊急事件處理／ 1-033

壹 緊急事件處理／ 1-033

貳 遺失護照／ 1-035

叁 遺失旅行支票／ 1-036

肆 遺失信用卡／ 1-036

伍 遺失機票／ 1-037

第三章 觀光心理與行為／ 1-039

壹 觀光的特性／ 1-040

貳 觀光的類型／ 1-042

叁 需求理論／ 1-043

肆 觀光心理／ 1-044

伍 行為、態度、社會知覺／ 1-046

陸 服務品質／ 1-052

柒 消費者購買決策／ 1-054

第四章 航空票務／ 1-065

第一節 航空概論／ 1-066

壹 航空概論／ 1-066



貳 國內航空市場與航空公司概況／ 1-067

叁 航空公司代碼／ 1-074

肆 客運飛機機型／ 1-076

第二節 航空運輸基本認識／ 1-076

壹 航空運輸三大區域與八大航權／ 1-076

貳 城市代碼與機場代碼／ 1-080

叁 機票的認識與機票的填發／ 1-085

肆 時區與航空飛行時間計算／ 1-105

伍 空運行李與飛航安全／ 1-107

陸 搭機常見問題及突發狀況／ 1-111

第三節 航空電腦訂位系統與銀行清帳計畫／ 1-115

壹 電腦訂位系統（CRS，Computer Reservation System）／ 1-115

貳 銀行清帳計畫（BSP，Bank Settlement Plan）／ 1-118

第五章 急救常識／ 1-119

第一節 心肺復甦術 CPR／ 1-120

第二節 常見狀況／ 1-123

壹 心肌梗塞／ 1-123

貳 出血與止血／ 1-124

叁 骨折、扭傷、脫臼、創傷／ 1-125

肆 異物哽塞／ 1-127

伍 休克／ 1-127

陸 暈倒／ 1-128

柒 中風／ 1-128

捌 熱傷害／ 1-129

玖 凍傷／ 1-129

拾 燒傷或燙傷／ 1-129

拾壹 腳抽筋／ 1-130

拾貳 打嗝／ 1-130

拾參 發燒／ 1-130

拾肆 氣體中毒／ 1-131

拾伍 氣喘／ 1-131

拾陸 動暈症／ 1-131

拾柒 泡湯之安全／ 1-132

拾捌 高山症／ 1-132

拾玖 動物咬傷／ 1-133

貳拾 中毒／ 1-133

貳壹 水域安全／ 1-134

貳貳 急救正確姿勢／ 1-135

第六章 國際禮儀／ 1-145

壹 緒言／ 1-146

貳 食的禮節／ 1-146

- 叁 衣的禮節／ 1-154
- 肆 住的禮節／ 1-155
- 伍 行的禮節／ 1-156
- 陸 育的禮節／ 1-158
- 柒 樂的禮節／ 1-160

第二篇 導遊實務(二) 2-001

第一章 觀光行政、組織與政策／ 2-003

第一節 觀光行政／ 2-004

- 壹 觀光產業發展重要年代／ 2-004
- 貳 觀光市場六大區域／ 2-008
- 叁 觀光資料統計分析 & 來台旅客消費及動向調查結果／ 2-009
- 肆 觀光專有名詞／ 2-011
- 伍 觀光行銷組合／ 2-012

第二節 觀光組織／ 2-014

- 壹 觀光事業管理行政體系／ 2-014
- 貳 觀光遊憩區管理體系／ 2-015
- 叁 觀光局組織及辦事細則／ 2-018
- 肆 我國民間觀光組織／ 2-023
- 伍 國際觀光組織／ 2-025

第三節 觀光政策／ 2-030

- 壹 台灣發展觀光新戰略及觀光政策白皮書／ 2-030
- 貳 2002 生態旅遊年／ 2-033
- 叁 2004 台灣觀光年工作計畫／ 2-035
- 肆 觀光客倍增計畫／ 2-038

第二章 觀光法規／ 2-047

- 壹 發展觀光條例／ 2-048
- 貳 旅行業管理規則／ 2-069
- 叁 導遊人員管理規則／ 2-096
- 肆 領隊人員管理規則／ 2-104
- 伍 觀光旅館業管理規則／ 2-108
- 陸 觀光旅館建築及設備標準／ 2-109
- 柒 旅館等級評鑑制度／ 2-111
- 捌 旅館房租計價方式／ 2-112
- 玖 民宿管理辦法／ 2-113
- 拾 觀光遊樂業管理規則／ 2-116
- 拾壹 水域遊憩活動管理辦法／ 2-118

第三章 入出境相關法規／ 2-121

第一節 護照及簽證／ 2-122

- 壹 護照條例／ 2-122

- 貳 護照條例施行細則／ 2-126
- 叁 外國護照簽證條例及施行細則／ 2-134
- 肆 中華民國普通護照規費收費標準／ 2-137
- 伍 中華民國簽證介紹／ 2-138
- 陸 落地簽證／ 2-139
- 柒 役男出境處理辦法／ 2-150

第二節 入出境查驗／ 2-155

- 壹 入出國及移民法／ 2-155
- 貳 入出國查驗及資料蒐集利用辦法／ 2-163
- 叁 入出境查驗／ 2-164
- 肆 世界各地旅遊重要傳染疾病／ 2-167
- 伍 入境旅客攜帶行李物品報驗稅放辦法／ 2-170
- 陸 入境報關須知／ 2-175
- 柒 動植物相關法令／ 2-181

第四章 外匯常識／ 2-187

- 壹 管理外匯條例／ 2-188
- 貳 外匯收支或交易申報辦法／ 2-189
- 叁 各國貨幣／ 2-194
- 肆 旅行支票／ 2-195
- 伍 塑膠貨幣／ 2-197

第五章 台灣地區與大陸地區人民關係條例／ 2-199

- 壹 命題焦點／ 2-200
- 貳 法規沿革／ 2-200
- 叁 重點摘釋／ 2-200

第六章 香港澳門關係條例／ 2-225

- 壹 香港澳門關係條例／ 2-226
- 貳 大陸地區人民及香港澳門居民強制出境處理辦法／ 2-233
- 叁 香港澳門居民進入台灣地區及居留定居許可辦法／ 2-234
- 肆 港澳現況／ 2-236

第七章 兩岸現況認識／ 2-241

第一節 兩岸交流之法規依據／ 2-242

- 壹 大陸地區人民來台從事觀光活動許可辦法／ 2-242
- 貳 台灣地區公務員及特定身分人員進入大陸地區許可辦法／ 2-252
- 叁 其他相關法規重點摘要／ 2-253

第二節 兩岸現況／ 2-256

- 壹 台灣人民進入大陸地區／ 2-256
- 貳 台灣與中國大陸之政策／ 2-258
- 叁 大陸政治及經濟／ 2-258
- 肆 中國大陸之旅行社／ 2-260
- 伍 兩岸用語差異／ 2-262

第三篇 觀光資源概要 3-001

第一章 台灣歷史／ 3-003

第一節 大航海時代至開港後的台灣／ 3-004

壹 台灣史前文化／ 3-004

貳 荷西時期／ 3-007

叁 明鄭時期／ 3-011

肆 清領時期／ 3-014

第二節 日治時期／ 3-026

壹 日本殖民統治的開端／ 3-026

貳 日治時期的政治運動／ 3-030

叁 日治時期的社會制度變遷／ 3-035

肆 文化發展與西方藝文之引進／ 3-037

第三節 中華民國在台灣時期／ 3-041

壹 中華民國在台灣／ 3-041

貳 現代台灣的經濟發展／ 3-045

叁 社會變遷、教育與文化發展／ 3-047

第二章 台灣地理／ 3-051

第一節 台灣地理通論及台灣自然地理／ 3-052

壹 台灣地理通論／ 3-052

貳 地形／ 3-055

叁 氣候／ 3-073

肆 水文／ 3-078

伍 土壤／ 3-088

陸 生物（保育類動、植物）／ 3-089

第二節 台灣人文地理／ 3-094

壹 人口／ 3-094

貳 經濟（產業活動）／ 3-095

叁 交通（公路、鐵路）／ 3-098

肆 聚落（舊地名、台灣原住民）／ 3-103

第三章 觀光資源維護／ 3-109

第一節 觀光資源與觀光規劃／ 3-110

壹 觀光資源（Tourism Resources）的特性與分類／ 3-110

貳 觀光規劃（Tourism Planning）／ 3-114

第二節 重要觀光資源／ 3-119

壹 文化資產保存法（94.2.5.修正）／ 3-119

貳 台閩地區古蹟及歷史建築／ 3-122

叁 歷史建築／ 3-127

肆 文化景觀與傳統藝術、民俗與節慶／ 3-130

- 第三節 國家公園法及國家公園／ 3-133
 - 壹 國家公園法／ 3-133
 - 貳 國家公園／ 3-134
 - 叁 我國國家公園／ 3-136
 - 第四節 風景特定區管理規則及國家級風景特定區／ 3-145
 - 壹 風景特定區管理規則／ 3-145
 - 貳 國家級風景特定區介紹／ 3-145
 - 叁 國家公園 VS.國家級風景特定區／ 3-149
 - 第五節 森林遊樂區設置管理辦法及國有森林遊樂區／ 3-153
 - 壹 森林遊樂區設置管理辦法／ 3-153
 - 貳 國有森林遊樂區介紹（18 個）／ 3-154
 - 第六節 台灣自然生態保護區／ 3-157
 - 壹 自然保留區／ 3-157
 - 貳 野生動物保護區／ 3-159
 - 叁 野生動物重要棲息環境／ 3-160
 - 肆 自然保護區／ 3-160
 - 第七節 台灣的原住民／ 3-161
- 參考書目／ 001
- 附錄一 發展觀光條例／附 1-001
 - 附錄二 旅行業管理規則／附 2-001
 - 附錄三 觀光專有名詞／附 3-001
 - 附錄四 歷屆試題／附 4-001

第一篇

導遊實務（一）



導遊實務(一) 試題分析

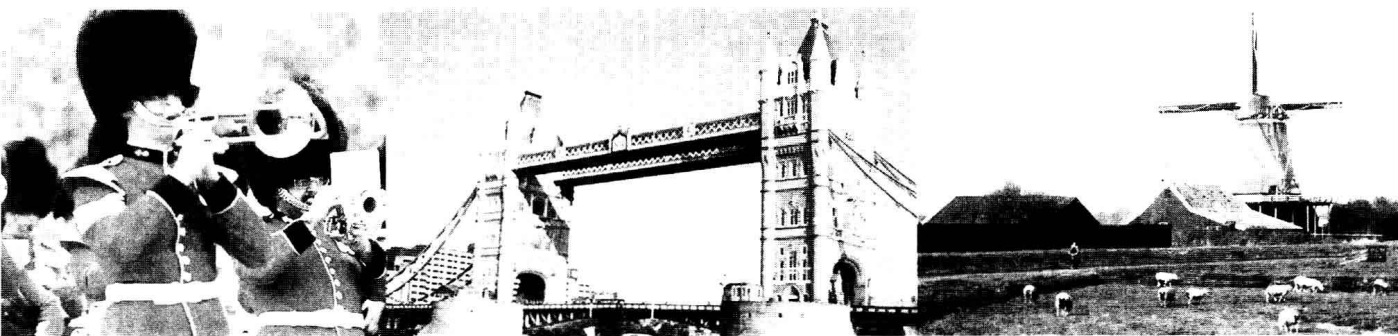
章次	章名	命題大綱	99 年 出題數	98 年 出題數
第 1 章	導覽解說	導覽技巧 (含自然解說、人文解說、解說技巧)	10	10
		遊程規劃 (含自費行程、說明會)	0	4
		原住民	2	3
		台灣地理	5	6
		台灣古蹟、文物	5	2
		建築	2	2
		小計 (百分比)	24 (30%)	27 (34%)
第 2 章	旅遊安全與 緊急事件處理	人身安全	1	1
		財物安全 (行李、貴重物品、金錢、防扒)	0	2
		業務安全 (護照、信用卡、遺失機票)	2	1
		突發狀況之預防處理原則 (酒醉、國外旅遊警示、罷工、火災、遭綁架)	1	2
		飛機上的旅遊安全	1	2
		旅遊保險 (旅平險、履約險、責任險)	4	3
		小計 (百分比)	9 (11%)	11 (14%)
第 3 章	觀光心理與 行為	旅客需求及滿意度	1	1
		消費者行為分析	7	7
		旅遊銷售技巧	4	3
		小計 (百分比)	12 (15%)	11 (14%)
第 4 章	航空票務	機票特性、限制、退票、行李規定	11 (14%)	8 (10%)
第 5 章	急救常識	急救須知、保健知識、簡單醫療術語	8 (10%)	7 (8%)
第 6 章	國際禮儀	食	7	6
		衣	2	0
		住	1	1
		行	4	3
		育樂	2	6
		小計 (百分比)	16 (20%)	16 (20%)
合計			80	80

導遊實務(一)是三個應考科目中，最生活化、比較容易準備與得分的科目。讀者可依據配分百分比，彈性調整準備方向。

這幾年出題範圍都超出公告之命題大綱，例如國家公園、國家風景區、溫泉、森林遊樂區、入出境相關法規、原住民、台灣地理、台灣歷史、台灣古蹟、台灣文物、建築、動植物…，這些內容在本書中有專節介紹。

第一章

導覽解說



學習目標

1. 導覽解說包含自然資源解說、人文資源解說。
2. 注重解說知識與解說技巧、並注意各項配合事項。
3. 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。
4. 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。

第一節| 導覽、帶團基本流程

一、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。

二、接機作業

1. 導遊證、服務證、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數。

三、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。

四、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、B/F 早餐時間與數量、B/D 下行李時間與件數、C/O 離開時間。

五、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。

六、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。

七、送離途中

1. 感謝詞及歡迎再來。
2. 說明當天日期、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。

八、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。

九、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。

第二節 | 解說

壹 | 解說的功能

一、解說對遊客的影響

1. 協助遊客了解及欣賞各項資源，具有教育功能。
2. 提供遊客獲得豐富且高品質的遊憩體驗，具有娛樂功能。
3. 培養遊客積極參與環境資源保育工作。

4. 可以啓發消費者之認知與了解。

二、解說對環境的影響

1. 環境倫理是解說工作的基石，藉由解說可以減少環境遭受不必要的破壞。
2. 解說可以將遊客由較脆弱的生態環境中轉移至承载力較強的區域。
3. 解說時可以喚起遊客對於自然的關心。
4. 解說能促使遊客以合理的方式採取行動保護環境。

三、解說對經營者或當地的影響

1. 解說是改善公共形象和建立大眾支持的一種方式。
2. 解說可喚起當地居民以自然或文化遺產引以為榮的自尊與感受。
3. 解說可以促進當地觀光資源作合理的利用，提昇當地的知名度並增加當地的經濟效益。

Exam

- () 1. 下列哪一項不是環境解說的功能？ (95 領隊—觀光資源)
- (A)娛樂功能 (B)增進遊客對安全功能
(C)教育功能 (D)增進營利功能
- () 2. 下列何項是解說服務最主要的功能？ (97 導遊實務一)
- (A)增加薪資報酬 (B)展現自己的行銷能力
(C)擴展本身的人際關係 (D)啓發消費者之認知與了解
- () 3. 解說互動之三要素是解說員、遊客與： (95 導遊實務一)
- (A)媒體 (B)訊息 (C)環境 (D)資源
- () 4. 下列何者不是解說的三要素之一？ (96 導遊實務一)
- (A)解說之對象 (B)解說之媒體 (C)解說之理論 (D)解說之環境

貳II 解說的目標

解說是要給遊客新的認識、新的觀察與引起新的興趣，藉由解說人員詳盡生動、充滿熱忱的解說或者是各種解說媒體的運用與傳遞，達到與遊客有效溝通引導遊客更深入瞭解環境。解說互動之三要素是解說員、遊客、環境。故解說之父 Freeman Tilden 說解說是一種結合多種人文科學的藝術，解說員最須具備的特質是愛。解說所要達成的目標如下：

一、就遊客而言

1. 希望達到協助遊客脫離緊張與壓迫的工作環境感覺。
2. 希望達到協助遊客對於其所造訪的地區產生好的印象，給予遊客正確的訊息，使遊客得到豐富與愉悅的體驗與美好回憶。
3. 希望遊客與解說標的物之間達到行為的改變。