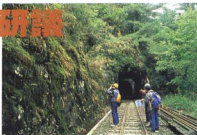




# 解說員證照之研議

◎吳忠宏／

國立台中師範學院環境教育研究所  
助理教授



## 壹、前言

經過三年的醞釀，政府終於在民國九十年全面推動週休二日的政策。民眾「非工作」的時間變長，進而帶動了休閒旅遊的熱潮；因此如何利用現有遊憩資源做為國民觀光休閒之去處已成為當前重要的課題。然而，早在春秋時代，列子在仲尼篇中就已對遊玩做了非常貼切地說明：「人之游也，觀其所見；我之游也，觀其所變。」他的老師壺丘子則認為：「玩彼物之無故，不知我亦無故。務外游，不知務內觀。外游者，求備於物；內觀者，取足於身。取足於身，游之至也；求備於物，游之不至也。」並進一步指出：「至游者，不知所適；至觀者，不知所。物物皆游矣，物物皆觀矣，是我之所謂游，是我之所謂觀也。」（大意是說：一般人出外遊玩的時候，總是觀賞外在表面之事物；而

列子出遊時，則是觀賞事物內在的變化。他的老師壺丘子則認為，遊賞時若不知從內心去體悟自然環境的奧妙，將永遠無法獲得滿足；並進一步指出一個懂得用心靈去遊玩的人，往往對週遭的事物都能有所感動，這就是遊玩的最高境界。）

對於出外從事休閒旅遊之民眾，要如何引導甚至啟發他們使其獲得知性、感性與靈性兼具的遊憩體驗及滿意度，並進而對周遭的環境有所知曉與瞭解，相信「解說」是最有效的方式之一（吳忠宏、黃宗成，2000）。但由於時代的演進、社會的變遷、科技的進步，導致人類與環境的關係愈來愈疏遠，身為一位解說員，我們最重要的任務之一就是要挑起遊客內心當中，對周遭環境沉寂已久的好奇心，進而透過解說之方式來提昇遊客對環境的敏感性與觀察力。目前

一般遊客外出旅遊時多是走馬看花，如果遊憩過程中有解說員的引導，遊客將可深入欣賞大自然的奧妙並從中體會遊玩的樂趣。

解說員被公認是所有解說媒體中最受歡迎、最被接受、最吸引遊客、也是最人性化的。然而解說員的專業該如何培養？解說員的素質又該如何界定？是否該經由一定的程序，以一定的標準，對解說員的專業知識與技巧施予測定，合格者由政府機關頒予證書，作為執業能力的證明和執業資格的憑證？唯有嚴格的專業訓練與品質管制，才能確保民眾所得到之服務具有一定的水準，據以建立良好的專業形象。當社會大眾普遍認同並肯定解說員的專業性與重要性時，證照制度的實現就往前邁進一大步了。

## 貳、文獻回顧

### 一、職業證照制度之理論基礎

#### 1、職業證照制度的意義及功能

康自立(1990)提到經由公開檢定或考試的方式，以一定效標對特定人員所具有的某項專業知識與技能加以測定，合格者由政府或公證機關頒發證書，取得該證書之人員依法在就業時可得到某種程度的保障，甚或可以該證書做為執業之憑藉，此一重視就業能力及執業資

格的憑證方式即稱為職業證照(Occupational License)制度。

康龍魁(1993)也認為「職業證照」是指對職業從業資格的一種認定，不但認定證照持有者具有從事某特定工作所需的技術能力或專業知能，甚而可作為某特定工作執業的憑藉。因此，證照制度是一種經濟活動的控制措施，可分為三種層次來管制(Friedman, 1965; Carter, Grebner and Seaman, 1989)：註冊(Registration)、證書(Certification)、執照(License)

「註冊」和「證書」係承認某一個人具有資格和能力去從事其專業性工作，而「執照」則指從事專業的合法權利，通常是由政府頒發的，是最嚴格的職業規定的形式。廣泛言之，職業證照制度涵括所有以考試或檢定而取得某項就業或執業技術士證照的銓定方式。

#### 2、職業證照制度的實施要件

(蕭錫鈞，1990)

職業證照制度應具備如下的條件：

- (1)護照職類涵蓋的範圍廣泛，發證數量足夠。
- (2)有完善的法令依據。
- (3)企業界能熱烈參與職業證照制度的建立工作。
- (4)職業證照制度普遍獲得社會的認

同。

### 3、職業證照制度的功能

蕭錫鐸(1993)歸納職業證照制度的功能有六：

(1)建立正確的職業觀念，使國人更能對技術工作者產生尊重的態度。

(2)評鑑職業訓練與職業教育成效；做為改進職業教育與職業訓練的參考依據。

(3)提高技術水準，確保個人及公共安全，使個人職業安全有所保障，並可防範危及大眾生命財產安全事件發生。

(4)確保工作品質、提昇職業服務的水準。

(5)儲備技術人力、評鑑技能水準，做為企業界僱用人員的參考依據。

(6)激勵從業人員及企業界對技能水準提昇的重視，促進經濟發展與產業技術升級。

## 二、我國職業證照制度之概況

### 1、職業證照制度的實施範圍

目前國內實施證照制度的行業多屬與公共安全有關或足以影響消費大眾個人生命安全的行業，從業人員的技能水準與工作知識、態度，自應嚴格要求，因此即先予納入職業證照制度的範疇，以保大眾的安全。而足以影響其服務水準、甚至個人生命財產，或其職業能力

直接影響消費大眾所能享受的服務品質，亦屬職業證照制度實施的範圍(夏文媛，1995)；解說員之證照制度即屬後者。

### 2、職業證照制度的考照方式

國內實施職業證照的職種散佈的範圍雖廣，但考照的方式大致仍可分下列三類(夏文媛，1995)：

(1)考試院舉行之國家考試。

(2)職訓局舉辦之技術士技能檢定。

(3)由各行業主管機關自行舉辦的考照。

### 3、職業證照制度未能全面普及的因素

職業證照制度的建立在我國目前仍屬起步階段，雖然經由多項立法，對部分從業者的就業或執業資格已有明文的規定，但與全面實施的理想仍有一段距離，乃因目前一般企業及社會大眾對職業證照制度仍缺乏認同，究其原委係傳統文憑主義之作祟，技能檢定之權威性尚未建立，以及各有關事業單位缺少參與為主因；致使職業證照未能成為事業單位用人優先考慮之條件，或作為調整待遇、職級之依據；甚至頗多公、私立事業單位對職業證照非但不主動參與，更不加以採認，導致職業證照制度之推行困難(康自立，1990)。

林澤仁和張仁家(1993)綜合目前我國未能普遍建立職業證照制度的因素為：

- (1)無相關法令規定可據以實行。
- (2)企業未積極參與。
- (3)技能檢定內容不符業者所需。
- (4)政府未大力推行及妥善規劃與協調。
- (5)社會大眾未建立正確觀念。

### 三、解說員之探討

#### 1、解說員的功能與角色

解說員是管理單位、環境資源與遊客間的橋樑與媒介(如圖一)(吳忠宏, 1998), 透過精彩生動的解說, 不但能促進遊客對環境資源的了解, 同時也表達了管理單位希望遊客配合與了解的事項。因此, 解說員除了擔負帶隊的責任、替遊客解決各種難題、為遊客提供服務外, 更應進一步引導遊客去體驗自然, 瞭解自然, 而後愛護自然。解說員隨時將所獲得或學習到的訊息溶化, 然後盡可能地消化吸收, 進而轉化成新的知識與感受, 並將其變化成與遊客有關的訊息; 藉由分享與啟發來感化遊客, 使其瞭解天地萬物的奧妙, 以達教化人心的目的, 筆者將此過程稱之為「解說六化論」。希望這「解說六化論」與「解說六大處方」(吳忠宏, 1999)能成為解說



圖一 解說服務與管理單位、環境資源及遊客間之關係  
(吳忠宏, 1998)

員的一劑藥帖；強化解說的效果並提升遊客之遊憩體驗，進而達成解說之目的、目標與宗旨。總而言之，解說員必須抱持著那份對環境的責任感與使命感，並且還要具備『愛』這個元素(Tilden, 1977)；亦即『愛』解說這份工作、『愛』被解說的資源與『愛』被解說的聽眾，如此才能真正發揮解說的功能。

#### 2、解說員的分類

解說員之分類方式有很多種，茲說明如後：

(1)依解說形式(Sharpe, 1982)

- a. 資訊服務 (Information Duty)
- b. 帶隊活動(Conducted Activities)
- c. 解說講演(The Interpretive Talk)
- d. 活現解說(Living Interpretation)

根據美國學者Garrison (1982)的分類，活現解說又可分為四類：

(a)第一人稱式活現解說

(b)表演式活現解說。

(c)手工技藝表演。

(d)文化性的民俗表演。

(2)依解說主題(改自陳昭明, 1989)

a. 自然生態解說員	b. 歷史解說員
c. 考古解說員	d. 動物解說員
e. 植物解說員	f. 地質解說員
g. 博物館解說員	h. 藝術解說員
i. 人文解說員	j. 都市解說員
k. 法律解說員	l. 工業解說員
m. 農業解說員	n. 昆蟲解說員
o. 鳥類解說員	p. 天文解說員
q. 古蹟建築解說員	r. 休閒農業解說員

(3)依解說職別區分(蔡惠民, 1985)

若以國家公園的編制為例, 則可區分為三種: 一般解說員、義務解說員、榮譽解說員。

### 3、推動解說員證照制度將面臨之問題

根據Vander Stoep (1993)的研究, 解說員專業標準之所以沒有被全球接受, 究其原因包括: 待遇低、缺乏生涯規劃路線、有限的訓練機會、不被承認為正式職業、雇用機會的疑惑, 以及社會大眾對專業性質的困惑等。

Vander Stoep (1994)在其研究結論中說到「是的, 我們(解說員)希望有被認證的選擇權(並非一個強迫性的系統), 或藉由某種方法達到標準, 但是這些計劃必須要有彈性且允許有達到標準

的代替方案存在」。

美國解說學會曾針對解說員證照做過以下的探討(Vander Stoep, 1994):

(1)到底解說員的基本教育需求是什麼?

(2)解說員需要具備什麼樣的知識及技能(硬體能力)?

(3)解說員需要具備什麼樣的內涵與特質(軟體能力)?

(4)如何測量、評估、追蹤或紀錄解說員的能力表現?

(5)要有多少的經驗或什麼類型的經驗, 是一解說員所應必備的?

(6)有哪些已行之有年的解說員制度, 可用來作為證照制度的參考?

以上這些議題, 在美國解說學會的討論中, 過去一直沒有獲得一致的共識, 因為解說員的專業能力問題一直存在著爭議性。一直到近年來美國解說員的證照才開始實施, 雖然已通過的人數不多, 但美國聯邦機構如國家公園署、林務署、漁業與野生動物署、土地管理局等, 都相當看重此解說員的證照並列為優先錄取之考量。此種機制可做為我國推動解說員證照的參考依據。

## 參、解說員證照之執行

### 一、解說員的基本能力

根據前述文獻探討, 解說員之基本

能力可歸納統整出「內在特質」與「外在特質」兩個構面，茲將各構面屬性表列於下：

### 內在特質

禮貌、耐心、誠懇、謙虛、感恩、熱誠、愛心、體貼、可信賴、有信心、正義感、責任感、服務心、幽默感、觀察力、創造力、親和力、平易近人、情緒控制、尊重自然、團隊精神、服從領導、品行優良、獨立思考

### 外在特質

服裝儀容、常識豐富、文書處理、語言能力、知識淵博、語調和悅、肢體語言、表達能力、急救技術、寫作技巧、時間掌控、活動規劃、領導能力

## 二、解說員證照考核內容範圍

考核內容主要區分為三大類：口試、筆試、書面審核。

### (一)口試：

透過口試的方式來瞭解解說員是否具備以下內外在的特質及專業能力：

1. 服裝儀容	2. 口齒清晰度
3. 具服務奉獻的熱誠	4. 負責任的精神
5. 臨場的應變能力	6. 溝通及解說的技巧
7. 自信心	8. 幽默感
9. 耐心	10. 時間掌握
11. 專業素養	12. 解說內容正確性
13. 解說內容充實性	14. 具啟發性
15. 肢體語言	

### (二)筆試：

透過紙筆測驗以瞭解解說員在專業知識、組織架構、邏輯推理、寫作技巧、活動規劃、與撰寫能力等，筆試科目建議如下：

### 指定科目

解說概論、人際溝通學、認知心理學

### 自選科目

口語(大眾)傳播、觀光學概論、環境科學、環境教育、生態學、生態旅遊、資源保育、國家公園經營管理、休閒遊憩概論、文化資產概論、地理與地質學、建築概論、森林遊樂、環境倫理、生物學、植物學、動物學、台灣史、博物館學、管理學、天文學、自然資源管理、景觀園藝、農業推廣

### (三)書面審核：

透過書面審核可補充口試與筆試之不足，審核項目如下：自傳、推薦書、相關領域工作成果報告。

## 三、解說員證照之執行單位

可由下列具公信力的單位如：觀光局、農委會、文建會、大學院校等成立執行單位，以負責相關業務。其執行單位成員可由專家學者、用人機關(公營機構)如：國家公園、風景區、林務局、博物館、動物園...等；民間機關如：休閒農場、觀光果園、市民農園、主題遊樂

圖、文史工作室...等)組成。由執行單位下設甄試委員會、評鑑委員會、申訴委員會、推廣委員會來進行授證、訓練、考核與監督的工作。其各委員會的職責如下：

(一) 甄試委員會：主要職責為口試、筆試、審查。

(二) 評鑑委員會：主要職責為再教育、再訓練、再考核、與獎勵。

(三) 申訴委員會：提供解說員、遊客、與雇主申訴之管道。

(四) 推廣委員會：主要負責課程設計、證照宣導、理論研究、建教合作。

#### 四、解說訓練課程建議內容

訓練課程可區分為四大類：專業部分、技巧部分、相關法規、安全訓練。

#### 肆、結論與建議

身為解說員就必須建立一個觀念：「...解說不是一時的激情，而是終生的職志...」。當然，「解說員」也不是個炫耀的職稱，而是個責任的期許；「解說」更不是一份只能在森林遊樂區、國家公園、動物園、或博物館裡進行的工作(Job)，而是在日常生活中就可以實踐的事業(Career)。解說員不斷地接受啟發與學習分享，同時以知識與經驗為基礎，持續地解說、給予和付出。換句話說「解說」就是我們送給遊客最好的「禮

物」(吳忠宏譯，2000)，而這份禮物的「內容」其品質是否有保障就有待「解說員證照」制度的推動了。

#### 一、結論

證照制度的推展，將是一個極具爭議性的問題。一方面，大家強烈地贊成提升專業水準；但另一方面，對於如何完成這項工作，卻又存在著許多疑問與歧見，亟待解決與整合。茲將解說員證照的優缺點分述如下：

##### (一)優點：

解說專業證照，可從實際上來分辨解說員是否具有專業能力，這也是解說專業化的手段之一。由於我國對於建立解說員證照制度的文獻幾乎沒有，本研究參考其他職業，歸納證照制度的推行，可達到下列預期目標(蕭錫鎬，1993；康自立，1990；湯惠誠，1993)：

1. 確保工作品質，提升解說服務的品質，使國人更能尊重解說專業。
2. 儲備解說專業人力，作為業界雇用解說員的參考依據。
3. 評鑑解說訓練與解說教育之成效，做為改進解說教育與訓練的參考依據。
4. 激勵解說員及業界對解說技能水準提升之重視。
5. 提供申訴控告專業解說員之失誤

或不正當行為的管道。

## (二)缺點：

解說員的專業證照制度因具獨佔的效力，所以爭議較多，或許會導致以下的缺失：

1. 專業證照並不等於能力，且可能產生另一個新的官僚體制(楊國德，1995)。

2. 不當的專業化過程，可能造成少數菁英專斷此一領域(Rogers, 1980)。

3. 執照制度的實施，限制只有特定群體才能從事此類工作，而這個群體從業員，大都必須遵守正統工作方法，必然會影響工作的創新實驗，抑制科學進步(Friedman, 1965)。

4. 證照制度的建立是資格主義的表現，資格主義通常會限制進入該專業的資格，並限定服務提供者的數量(Freidson, 1986)。

5. 職業證照制度導致「職業的進入障礙」，侵犯經濟自由(吳惠林，1990引自鄭惠文，2000)。

6. 職業證照管制對於人民受憲法保障之職業選擇自由的限制(吳坤芳，1998)。

7. 證照只是國家與專業之間所安排的共謀，並形成有關專業權威的迷思(Gross, 1978 引自鄭惠文，2000)。

## 二、建議

依據本論文所提之論點，歸納整理出以下幾點建議：

### 1、「解說員」正名：

以「解說員」的名稱稱呼其專業，過去諸如「導覽員」、「服務員」、「帶團員」、「領團員」、「領隊」、「導遊」和「嚮導」等諸多名稱，易於混淆，若能以「解說員」自稱，明確界定本身專業之理念、方法、倫理、服務、態度及影響力，以建立鮮明的新形象。

### 2、解說專業之建立：

解說的研究在台灣時間並不長，第一本有關解說的碩士論文完成於民國七十三年(Wu, 1997)，截至目前為止，有關解說的碩士論文已超過 20 本(吳忠宏、黃宗成，2000)，所有新的學門常有界定的問題，總是得掙扎一段時日，才能釐清研究之目的與範疇，並健全專業內涵(吳忠宏，1999)。例如：訂定專業人員教育訓練標準，建立倫理守則，利用社會事件及當代出現的議題在大眾媒體上發表意見，建立專業形象並服務社會大眾，使其認識並肯定解說專業。

### 3、「中華民國解說學會」之成立：

國內目前提供解說員之地區或機構計有國家公園、都會公園、森林遊樂



區、國家風景區、動物園、植物園、博物館、美術館、天文台、生態保護區、古蹟遺址區、野生動物保護區、休閒農場、觀光果園、市民農園、農會、漁會、主題遊樂園、文史工作室等，從業人員至少上千人，然而卻沒有一個可供所有解說員彼此分享心得與交換意見甚至切磋技巧的全國性學(協)會或組織，因此實在是有必要成立「中華民國解說學會」來整合各方的需求，提供協助與服務，進而從事解說之研究、發展與推廣，並替相關機構代為遴選及培訓解說員，待整體專業形象及公正性獲得社會大眾之肯定時，屆時將可承辦解說員證照之事宜。

#### 4、「解說」專門課程之教授：

解說專業建立後，期盼國內各大學院校之相關系所：如觀光旅遊、休閒遊憩、森林、園藝、景觀、教育、地理、考古、建築、生物、人類、昆蟲、大眾傳播(或口語傳播)、博物館、古蹟保存、都市計劃、農業推廣、土地管理、室內設計、環境教育、環境管理、環境政策、運動管理、自然資源管理、公共事務管理、文化資產保護、野生動物保育...等，能夠增設解說相關課程，進而從事推廣與研究的工作，因解說哲學在上述各系所中都有其可扮演之角色與發

揮的空間，使解說的技巧實務與相關的學術理論做結合，讓國內對解說領域有興趣，或欲朝解說專業邁進的學子們，有進修充實之機會與管道。

#### 5、在國家考試增設「解說員」

項目：

我國舉辦的各項國家考試，所核發的專業證照，能使持照者具有受政府認定的專業與公正的意義，也能樹立社會大眾對持照者的認同。故建議國家考試增設「解說員」類別，此乃落實「解說員證照」的最佳辦法，若能納入國家考試之列，將有助於建了解說的專業化，解說員之證照也將更具意義。如此一來，才會有越來越多人願意投身解說員的行列。

#### 6、聘任持有「解說員」證照人員：

目前我國各公營機構之解說員多為約聘雇性質，其職業的保障與福利均不如正式職員(通過高普考試者)，故建議公營之國家公園、森林遊樂區、動物園、植物園、美術館、博物館、國家風景區等，能聘任持有「解說員」證照者為正式之職員，進而擔任機構內解說的職務，如此解說服務品質才能獲得保障。

#### 伍、參考文獻

(請逕洽作者)

