

出國報告（出國類別：其他－海外參訪）

國立高雄餐旅大學進修部四技
旅運管理系四A校外參訪研習

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：黃添丁 助理教授

派赴國家：奧地利、捷克、德國

出國期間：民國106年 4月16日至106年 4月27日

報告日期：民國 106 年 6 月 7 日

摘要

校外參訪研習為本校(國立高雄餐旅大學)大四下學期課程的特色，學生經由資料的蒐集、行程的討論、行程的確定，再由學校招標後，最後評比各旅行社的順序。其歷程是一種學習，而學生經歷此過程，也是經驗的累積與專業的成長。本次帶學生參訪的國家是奧地利、捷克及德國。雖然本次所帶的班上同學從以前學長及學姊口中得知不少相關情況，但親身經歷總是有不同的體會。經過十二天的參訪使得學生能實地學習帶團的流程與技巧。同時藉由此次機會，貼近當地生活，擴展視野，吸收國外可以借鏡的地方。

目 次

一、參訪目的	1
二、參訪過程	2
(一)參訪研習任務分組	2
(二)參訪研習歷程	3
三、參訪心得及建議	11
(一)心得	11
(二)建議	13

一、參訪目的

由於本次所帶領的校外研習學生為旅運管理系的學生，到訪的國家奧地利、捷克、德國，是經由學生投票過半所選出的，且行程也是大家一致通過的，主要是希望藉由海外參訪的機會，使同學能更了解與體會未來擔任導遊、領隊時的帶團方式與相關注意事項，進一步深入學習行程規劃的進行與完成之技巧。因此，本次參訪的目的，是希望能帶領學生完成下列事項：

(一)了解海外參訪行程規劃方法及技巧。

(二)熟悉並體驗帶團之所有工作項目，包含機場通關手續、帶隊技巧、交通工具安排、住宿安排、用餐事宜等。

(三)認識國際禮儀的運用，學習危機處理應變技巧。

(四)藉由歐洲不同風情的文化及歷史，可增廣見聞，增加自己的內涵，為未來的領隊、導遊做好更豐富的準備。

(五)經由團體的遊程及三大城市的自由活動，學習其中的可行性、順暢度，更加了解旅遊產品的過程及創新的方向。

二、參訪過程

(一)參訪研習任務分組

為了使本次校外參訪研習能夠進行順利，於開學第二週就將班上參訪學生 48 人，扣除實習領隊及副領隊後有 46 人，依工作屬性分成六組，其分組及工作任務如下：

實習領隊	◎協助導師處理全團事宜 ◎負責整隊及各組人數清點
實習副領隊	◎協助整隊及各組人數清點 ◎協助各組回報事宜

組別	工作任務
行李組 (8 人)	◎協助束箱綑帶之使用事宜 ◎協助行李識別貼紙之黏貼 ◎負責上下行李之搬運
攝影組 (10 人)	◎挑選拍攝地點 ◎負責活動之照片拍攝 ◎挑選已拍攝之照片作為成果展
醫護組 (8 人)	◎負責保管本團醫藥 ◎藥品補充及申購 ◎協助用藥及本團醫護事宜
文書組 (6 人)	◎文件繕打 ◎提供完成文件給各相關人員 ◎成果展之文書事宜

總務組 (8 人)	◎負責本班特殊用餐調查 ◎遊覽車座位之安排 ◎保管本班團名紅布條
房務組 (6 人)	◎房間安排 ◎房間鑰匙發放 ◎夜間查房點名及回報

(二)參訪研習歷程

第一天(4 月 16 日)抵達桃園機場後，由於學生科系之屬性與旅遊相關，因此便開始讓學生體會及學習從登機登記到機門應該注意的事項。於深夜搭乘長榮班機，抵達巴黎後已是第二天(4 月 17 日)清晨，拉車經盧森堡，造訪面積只有 2586 平方公里，有千堡之國稱呼，卻是世界之國內生產毛額第一的國家，順道參訪著名景點阿道夫橋、佩楚斯溪谷、憲法廣場及大公殿宮殿舊址。



第三天(4月18日)到本次參訪的行程德國，德國是歐盟人口最多的國家，工商業發達，德國文化對世界的影響相當的大，舉凡人文、建築、音樂、哲學等，皆是很多國家仿效的對象。

萊茵河遊船是我們參訪德國的第一站行程，搭乘萊茵河觀光船，讓學生學習搭乘遊船的流程，認識德國最長及歐洲第三大河流，並欣賞沿途明媚的風光景色，河畔上的古堡描寫著過去一段段的歷史與回憶，讓我們對過去可歌可泣的情境，有深刻的體會。

當日行程亦造訪了有中世紀風味的海德堡，參觀景點包括：海德堡大學、古橋、哲學大道。由於行程太豐富，所以有些人想久留的景點，也只能割捨，大家對海德堡留下美好的印象。



第四天(4月19日)的行程先到紐倫堡參訪國王街、聖羅倫茲大教堂、凱撒堡、

市集廣場、美泉、聖母教堂，並品嚐世界有名的德國啤酒及香腸。午後到德國第三大城慕尼黑，慕尼黑是藝術與文化之都，也是德國的交通及工商業中心，先參觀 BMW 世界，看各種新推出的車種展示，看到別人的進步，對自己也是一種激勵。之後參訪的重點就是慕尼黑市中心，也是最熱鬧的地方，所安排的參訪景點有：瑪麗安廣場及新市政廳。

瑪麗安廣場，廣場中央的圓柱是為了紀念瑞典侵略的結束而建造的，而位於廣場的新市政廳是哥德式的建築風格，由於附近商店、餐廳及百貨公司林立，因此於行程規劃就安排慕尼黑有自由活動，讓學生能利用將近三小時的時間，探究附近景點及安排自己的晚餐，讓學生學習自我成長的機會。

世界著名景點新天鵝堡是第五天(4月20日)的行程，新天鵝堡有世界最美的童話城堡之稱，由於當日溫度相當低，零下2度，因此抵達時遇到飄雪情景，還好大部分同學皆有帶禦寒衣物，只是沒有預期會如此的冷，從這裡同學也學習到未來於說明會說明注意事項時，一定要團員注意攜帶禦寒衣服的重要性。

薩爾茲堡有北方羅馬之稱，抵達薩爾茲堡後，處處可看到莫札特對這個城市的影響，並帶來無限的觀光財富。首先參觀了米拉貝爾宮花園，這宮殿花園融合了古代與現代之風格。參觀完後，徒步經薩爾斯河到蓋特萊德街，蓋特萊德街又稱糧食街，奧地利音樂神童莫札特故居位於此街中間9號的位置，而街道的兩旁商店，有著獨特且有創意的鑄鐵招牌，也是獨樹一格，從名牌精品店到特色小店，讓遊客能

逛的盡興，同學們對此情境留下深刻的印象。



第六天(4月21日)是行程最滿的日子，因為有薩爾斯堡的鹽洞，有哈斯達特湖區，又須拉車197公里到捷克的庫倫洛夫，且原訂隔日才參訪的庫倫洛夫景點也移至本日參觀。

位於薩爾斯堡的鹽洞，大家分批搭乘纜車，然後步行到顧客服務中心穿上礦工的工作服，進入礦坑，然後從木滑梯滑下，再來一段比較刺激且較長的木滑梯滑下到礦坑底層，親身體會鹽礦之開採過程的辛苦，最後搭坐板車到出口處，大家對於有如此設計真是嘆為觀止。

哈斯達特湖區位於海拔五百多公尺高的地方，1997年被列為世界文化遺產，在阿爾卑斯山群山的環抱下，湖光山色之美真的筆墨難以形容，讓人流連忘返。

庫倫洛夫是僅次於布拉格古堡的捷克大城，1992 年被列為世界文化遺產，是歐洲最美麗的中世紀古鎮，整個城鎮之紅瓦的建築物，讓人彷彿回到中世紀的歐洲情境。由於抵達時接近黃昏，也是最美的時刻，因此大家皆選擇不同位置點捕捉最美好的回憶。



第七天(4月22日)參訪皮爾森啤酒廠及博物館，了解其釀造過程及品嚐放置於酒窖的啤酒。皮爾森啤酒廠近年來為維護參觀品質，因此每時段參觀均有人數限制，由於我們這團人數太多，所以被分成二批進入參觀，這在台灣要出發前幾日才被通知，因此原訂早上要參觀的庫倫洛夫景點移至前一天參觀，這也是旅遊應變處理的學習。

	<p>皮爾森啤酒廠－聆聽啤酒製造過程及運送流程</p>
	<p>皮爾森啤酒廠－聆聽啤酒儲存之注意事項</p>

下午前往瑪麗安斯基溫泉，瑪麗安斯基是捷克第二大溫泉城市，我們主要是參觀瑪麗安斯基溫泉迴廊，迴廊的商店主要賣溫泉杯及溫泉餅，大家也試飲了溫泉，讓旅遊添增了豐富度，雖然很多同學覺得溫泉不好喝，但看到眾多的人潮，對於能來此一遊，也是值得的。

第八天(4月23日)來到布拉格，布拉格是波西米亞王國的古都，首先參訪了位於伏爾塔瓦河左岸的布拉格古堡區，由於恐攻之後，進城必須實施安檢，大家排隊完成安檢後，參觀了聖維特教堂，是古代國王加冕的地方，教堂內彩繪玻璃非常美

麗，城堡內有現任總統官邸。然後參觀魯道夫二世興建的黃金小巷，由於其術士們曾在此製作長生不老的秘方，而有黃金巷之稱，黃金巷內各式各樣紀念品小店林立，觀光客絡繹不絕。

之後步行於中歐最長且最古老的石橋－查理士大橋，查理士橋橫跨伏爾塔瓦河，全長 520 公尺，橋上可欣賞兩邊的藝術雕像及街頭藝術家之作品。伏爾塔瓦河右岸是舊城區，舊城區最重要景點就是舊城廣場又稱布拉格廣場，廣場內的胡斯青銅雕像及天文鐘是我們參觀的景點，天文鐘每逢整點，會出現耶穌的十二門徒的旋轉與表演，看表演的人非常的多。

另外也參觀火藥塔及其旁的市民會館，火藥塔曾是戰爭時的火藥庫，市民會館曾是波西米亞國王的皇宮，拆除重建後，現在內部有展示會場、音樂廳、餐廳及咖啡廳。

中午到晚餐前是第二次的自由活動體驗，學生自行到布拉格新、舊城區活動，體會布拉格之美，並自行處理中餐用餐事宜。

晚上則安排伏爾塔瓦河遊船，讓大家感受夜間的布拉格，也讓學生學習旅遊外加選項時，如何安排夜間活動。



布拉格天文鐘塔←

伏爾塔瓦河夜間遊船↑

第九天(4月24日)，從布拉格拉車到維也納有330公里之遠，經過長時間的車程，來到今天的主要城市維也納。音樂之都維也納是現代的藝術中心，也是古代的皇家城市，首先參觀了熊布朗宮。



熊布朗宮

熊布朗宮是奧匈帝國全盛時期所建的皇宮，於1996年被列為世界文化遺產。宮內約有1400多個房間，參觀完後，感覺皇室貴族的奢華享受。

之後也參觀訪了：霍夫堡、史蒂芬大教堂、聖米歇爾廣場。霍夫堡是總統官邸所在地，早期曾是冬季皇宮。史蒂芬大教堂是維也納的地標之一，哥德式的建築是其最大的特徵，由史蒂芬大教堂往西走的葛拉本大道及往南行的克爾特納大街，是

餐廳、名產店、精品店、百貨公司、咖啡廳林立的地方。聖米歇爾廣場上有作為王宮的正門之用途的聖米歇爾大門，展示著羅馬時代的遺跡。下午到晚上，有二小時是第三次自由活動，讓同學在參訪結束前，再一次的自我學習，並逛街購物帶回給家鄉的親朋好友。

第十天(4月25日)是參訪行程的最後一個景點百水公寓，這棟由百水先生將外觀利用色彩及曲線所設計的建築物，雖然是國宅公寓，但外觀卻是與眾不同，是值得參觀的景點。參觀完後，就前往維也納機場，搭乘奧地利航空飛巴黎，也學習中段飛機之先進的設備，從登機登記到行李托運完全自動化，大家都是第一次的接觸，連二十年的資深領隊也是第一次體驗，大家看著說明指示，很快就完成一切手續，也學會了自動化的機場設備使用的知識及技巧。

第十一天(4月26日)，早上用完餐，就往機場，大家到機場學習如何退稅，及離境的流程。飛抵桃園已是4月27日，也結束這次精彩的參訪與學習。

三、參訪心得及建議

(一)心得

本次帶學生參訪研習有部分同學是第一次搭機出國，對參訪比較興奮及陌生，大部分學生皆能了解辦理登機登記、行李檢查，並如何通關，這也是在校學習之成效印證。對於歐洲景點皆留下一些值得回味與探討之處，尤其歷史上的描述與地理

位置的了解，過去輝煌的遺跡和現代化生活的融合，看到他們對過去一切的維護與保存，更值得學習。

領隊導遊真正帶團時動線的考慮，本次出國前行程安排與到訪後實際順序有些調整，當然整個行程的內容是要完全走完，也讓大家學習到旅遊應變處理及技巧。

而行程的掌控也非常重要，因此有些景點的停留時間，也不能改變太多，以致影響到後面行程之進行。而且歐洲很重視司機的生活品質，不能超過規定的工作時數，否則會被重罰，所以身為領隊要有效率的安排各景點的停留時間，且不能影響到旅遊的內涵與品質。

在奧地利機場飛巴黎時學習到如何使用自動化的登機程序，這是本次參訪的意外收穫，大家也體會到時代變遷的快速，要時常去學習及探索，才能有所發現及進步。

在出國前已針對要參訪的國家之天氣預測做足了功課，但抵達歐洲後發現天氣變化太快，連四月下旬的薩爾斯堡也下著冰霰，而新天鵝堡卻遇到下雪，還好大部分同學皆有禦寒衣物，這說明了在氣候不穩定的情況下，還是要備齊氣候變遷時所需衣物。

本次參訪特別安排三次的自由活動，大家很滿意有如此的安排，因為可以投入比較多的時間於自己想探索的景點，同時也可以自我學習與成長。

雖然之前我已帶過兩次奧地利、捷克及德國校外參訪研習，但每次造訪總有不

同的回憶，尤其看到其他國家的進步，更覺得要好好學習，才能迎頭趕上別人。

(二)建議

本次奧地利、捷克、德國之參訪雖然比一般旅行社所安排天數還多，但如果要參訪與探討，還是有些景點只能走馬看花，因此建議未來安排行程能夠刪減一些景點，讓學生能夠充分利用時間深刻去體會。

本次參訪學生人數太多，沒有隨團老師，在只有一位老師帶領下，若遇到任何問題，就很難分身處理。領隊要帶領大家走行程，團體人數一多難免距離會拉長，每次要過馬路，總會被分成二批，一般領隊習慣是趕行程不會特別去留意後面的人，即使反應過此問題，領隊也是短時間的改變，之後依舊一樣的情況，若能多一位隨團人員在中間位置照料，導師在最後壓陣，就可大大提高其安全性。