102-103 年度教學卓越計畫
推動主題式職場體驗活動

成果報告

主辦單位：觀光與生態旅遊系

中 華 民 國 103 年 5 月 29 日

目 錄

一、職場體驗之公司與組織介紹 ----------3

二、活動與系所辦學特色關聯表 ----------13

三、學生心得報告分析 ----------14

四、活動照片及說明 ----------16

五、學生參與滿意度分析 ----------22

六、學生職場體驗心得報告彙集 ----------25

七、其他佐證資料 ----------109

一、職場體驗之公司與組織介紹

(一)公司名稱：捷安特自行車日月潭旗艦店

地點：南投縣魚池鄉水社村中山路 163 號 1 樓

創立時間：1981 年

前言：捷安特是由臺灣自行車廠商「巨大機械工業股份有限公司」所創立的品牌，為國際上知名的臺灣品牌之一。「捷安特」為「Giant」的音譯，而製造廠商「巨大」為其意譯。巨大機械由劉金標於 1972 年在臺中縣大甲鎮（今臺中市大甲區）成立，1981 年創立「捷安特」品牌，並成立「捷安特股份有限公司」負責業務銷售，在臺灣、荷蘭及中國大陸有全球生產工廠。該公司於 1994 年在台灣證券交易所股票上市。

創辦人劉金標指出，當初巨大機械是八個人合作創業，其中臺中市大甲人佔多數，故在大甲設廠。眾人認為當時美國對自行車的需求甚殷，更遠至日本與臺灣找尋工廠，於是決定從事自行車製造業。30 多年來，巨大機械成了大甲地區民眾最引以為豪的產業，許多大甲人投入巨大機械工作，甚至有全家人都是巨大員工的情況。

捷安特亦成立捷安特基金會投入公益事業，曾創辦過國際自由車環台賽，目前仍是臺灣最大的自行車競賽。

2005 年環法自行車賽選手維諾庫羅夫所騎乘的捷安特自行車。

歷年大事件：

1972 年	成立巨大機械股份有限公司
1980 年	成為臺灣第一大自行車製造商
1981 年	創立自有品牌捷安特及臺灣捷安特銷售公司
1986 年	在荷蘭成立歐洲總部
1987 年	成立美國總部
1989 年	成立日本銷售公司
1991 年	成立澳洲銷售公司與加拿大銷售公司
1992 年	成立中國銷售公司
1994 年	成立巨大股票上市（臺證所：9921）
1996 年	在荷蘭設立歐洲製造工廠
1997 年	成立中國崑山捷安特輕合金科技有限公司
1998 年度	年產量達 2,840,000 台，買進日本 HODAKA 30% 股份。
2002 年度	年產銷達 4,730,000 台。
2011 年 12 月	與臺北市政府交通局簽訂臺北市公共自行車租賃系統之 BOT 案，建置+營運共 7 年合約到期，由巨大機械股份有限公司捷安特建置營運。
2014 年 4 月	與臺中市政府交通局簽訂臺中市公共自行車租賃系統之 BOT 案，由捷安特公司建置與營運。

簡介：捷安特自行車日月潭旗艦店

租賃須知：

1.採預刷押金。客人需攜帶信用卡預刷，回來之後馬上退刷，即不影響信用額度，不收手續費

2.押張有照片的証件 Ex.身份証、健保卡、護照

租賃方式：以小時計費，依照車種的不同，租金價格第一小時亦不相同，續租(即第二小時後)任何車種皆 NT.200 元，押金和租金採分開方式。租金是回來再計算的！

提醒您，騎滿 4 個小時後，就不再累計費用了！

日月潭站的車款皆以 2009 年 20000 以上新車款為主，租金 /第 1 小時，預刷押金，市售價值，對照店內提供租賃的車種。

*註解

1.彎-彎把公路車：兩盤系列-TCR 三盤系列-DEFY / AVAIL

2.平-平把公路車：皆為 FCR

3.單-單避震登山車：XTC / ARETE

4.雙-雙避震登山車：ANTHEM

5.女性車特別以紅色做區別

出租時，我們隨車的配備有：

1.安全帽　2.坐墊袋+尾燈　3.碼錶+前車燈　4.上管馬鞍袋　5.補給礦泉水

以上均不額外計費，全免費提供，騎乘回來再歸環即可。

其它設備：

東西置物櫃：面對店門右手邊的位置

淋浴設備：有熱水！

店內貴賓休息沙發區

環潭証書：提醒您，必須要真的有環潭一圈才能收到証書哦！

預約制度：

1. 請來電說明：預約日期、租車人姓名、人數、身高即可。
2. 大宗團體(超過 20 人以上)即享有 9 折的優惠。
3. 預約的車種皆保留 15 分鐘，超過時間就不予等待，開放給其它客人承租。
4. 超過 10 人以上，請提早一星期前來電告知。

(二)公司名稱：日月潭國家風景區

地點：南投縣魚池鄉中山路 599 號

創立時間：2000 年

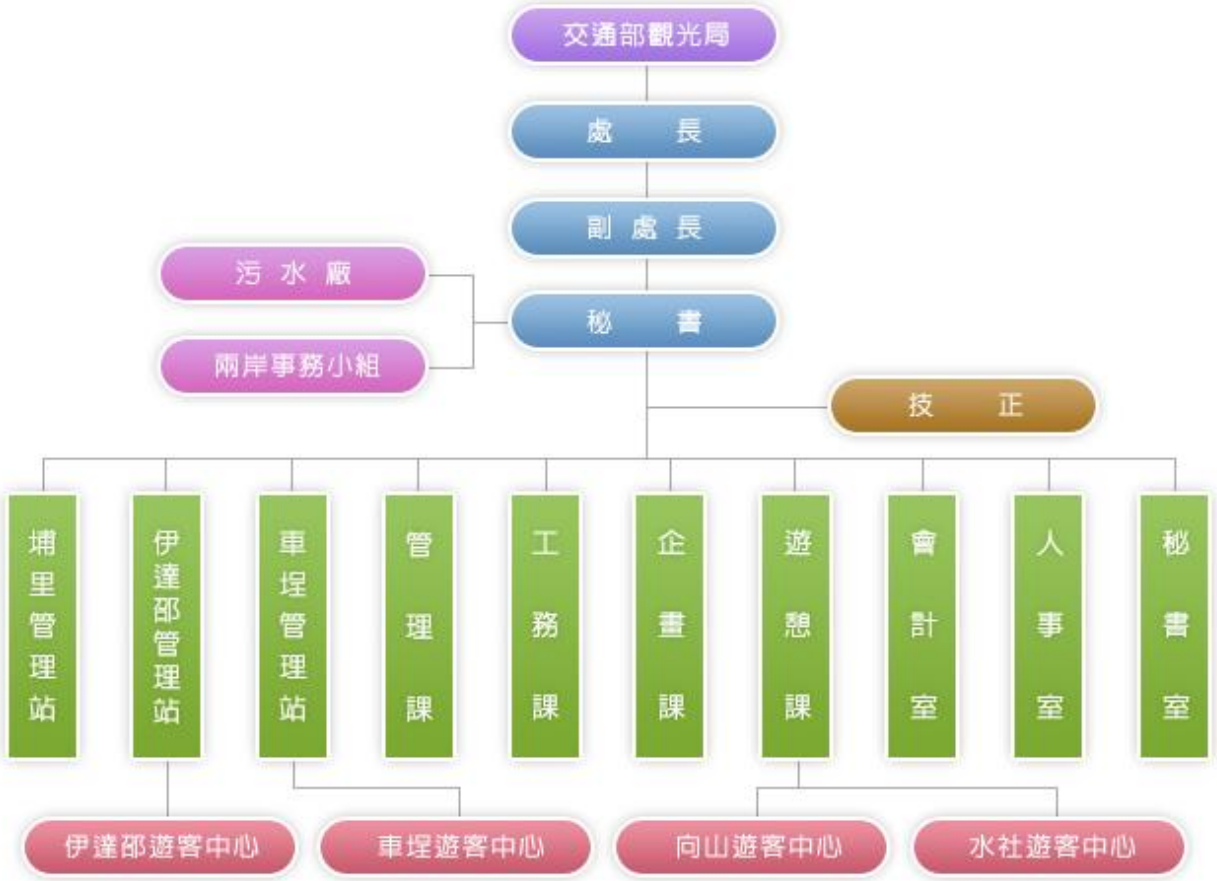
前言：台灣因地理環境特殊，擁有豐富而多樣化的人文與自然資源，發展觀光具有雄厚的潛力，其中群巒疊翠的日月潭是台灣第一大天然湖泊，「高山湖泊」及「多元文化」為台灣地區最負盛名且具發展潛力之觀光資源；又其地理位置與資源條件特殊，「雙潭映月」早已名列台灣八景之一，並成為台灣地區觀光景點代表之一，享有國際盛名，雖然民國 88 年遭逢 921 大地震，對日月潭造成衝擊與影響，危機亦是轉機，讓日月潭浴火重生，風華再現。

經管範圍：本處經營管理範圍奉行政院 100 年 10 月 7 日院臺交字第 1000058178 號函核定調整，及交通部 100 年 12 月 20 日交路(一)字第 1000012203 號函公告經營管理範圍，以現有日月潭國家級風景區為中心，向北、西及南側擴大，合計面積約 1 萬 8,100 公頃：

(一)北隅擴大範圍：西以魚池鄉、埔里鎮及國姓鄉界為界，北以埔里鎮南港溪(扣除林班範圍)為界。
(二)西隅擴大範圍：北沿清水溪向西側延伸至集集支線北推 100 公尺為界，而西側以集集與名間鄉鎮鎮界為界，南側以濁水溪河川區域線延伸至原範圍線為界。
(三)南隅擴大範圍：東側以信義鄉潭南、地利及雙龍等 3 村與林班界及濁水溪交界為界，南側以雙龍山及卓棍溪接至水里與信義鄉界為界。

建立沿革：民國 81 年台灣省政府公告日月潭為「省級風景特定區」，明定經營管理範圍涵蓋 1974 公頃之「日月潭特定區」都市計畫區域，由南投縣政府代管。
民國 88 年九二一大地震，位處震央附近的日月潭地區災情慘重，日月潭百廢待興，重建迫切，期間連戰副總統、蕭萬長行政院長均前來關懷災情，指示應以世界級水準重新規劃日月潭，期盼能藉此契機重新讓日月潭展現新生命。
民國 88 年 10 月 7 日李登輝總統前來瞭解災情時裁示，日月潭應結合鄰近觀光據點，儘速提升為國家級風景區，在整體規劃時應維護人民權益。
民國 88 年 12 月 29 日行政院台 88 交字第 47005 號函核定日月潭地區劃為第七座「國家級風景特定區」
民國 89 年 1 月 24 日「交通部觀光局日月潭國家風景區管理處」正式掛牌成立，專責開發建設及經營管理工作，並展開規劃與重建工作。

組織編制：



本處處長綜理處務，並指揮監督所屬員工；副處長，襄助處長處理處務。
本處課室主管及管理站主任承處長、副處長之命綜理各該單位業務。
本處秘書、技正、專員、技士、課員、技佐、辦事員、書記各承長官之命，辦理應辦事項。

本處設下列課、室：
一、企劃課。
二、工務課。
三、管理課。
四、遊憩課。
五、秘書室。
六、人事室。
七、會計室。

企劃課職掌：
一、觀光資源之調查及規劃事項。
二、觀光建設之規劃事項。
三、研究發展業務及年度計畫管考事項。
四、民間投資經營觀光遊樂與住宿設施之推動及審查事項。
五、有關法規之蒐集、研究、整理及編纂事項。
六、地理資訊系統建置及運用事項。
七、用地取得事項。
八、風景區管制規定之研擬事項。
九、其他有關企劃事項。

工務課職掌
一、建設工程之探勘、測量及設計事項。
二、建設工程之發包、施工、監造及驗收事項。
三、各遊憩據點、公共設施、景觀之綠、美化及整修工程事項。
四、災害之治理工程事項。
五、其他有關工程建設事項

管理課職掌
一、風景區內各遊憩據點之經營管理，環境衛生維護、旅遊秩序、安全之維護及污染防治等之統籌事項。
二、遊憩事業之推動及督導事項。
三、觀光資源與特定生態、地質、景觀及水域資源之保育統籌事項。
四、觀光、遊憩、住宿及公共設施之管理與輔導及管理站之聯繫、協調事項。
五、風景區對外交通之聯繫配合事項。
六、各項違規事件之處理事項。
七、其他有關管理事項。

遊憩課職掌：
一、遊憩解說設施之規劃、設計及製作事項。
二、遊憩活動規劃、宣傳推廣及執行事項。
三、遊憩活動之配合及支援事項。
四、遊憩及解說推廣資料之編印事項。
五、遊憩服務、解說志工之培訓及管理事項。
六、遊憩資訊之研究與統計事項。
七、其他有關遊憩服務及解說事項。

人事室職掌
一、人事規章之擬訂事項。
二、職員送請銓敘案件之查推及擬議事項。
三、職員考勤之紀錄及訓練之籌辦事項。
四、職員考績、考成之籌辦事項。
五、職員保險、撫卹之簽擬及福利之規劃事項。
六、職員任免、遷調、獎懲及其他人事之登記事項。
七、職員俸級之簽擬事項。
八、需用人員依法舉行考試之建議事項。
九、人事調查、統計資料之蒐集事項。
十、其他有關人事管理事項。

秘書室職掌
一、文書收發、繕校、印信典守、文書流程管理及檔案、書籍之管理事項。
二、現金出納之收支及票據、有價證券之保管事項。
三、技工、駕駛及工友之管理事項。
四、車輛、器材設備之管理與修護事項。
五、財物購置及房屋修繕及辦公室設施之管理事項。
六、土地、財產之登記、保管及管理事項。
七、員工薪給之製發事項。
八、公勞健保費用、公務人員退撫基金、約聘僱人員離職儲金提撥、勞工退休準備金提撥等之計算與繳納事項。
九、行政革新、為民服務工作之推動及研考事項。
十、公共關係及新聞發布事項。
十一、本處大事紀之蒐集及會報處理事項。
十二、電腦資訊業務之推動及管理事項。
十三、各遊憩據點營運收支之執行及稽核事項。
十四、分層負責明細表之研擬事項。
十五、其他不屬各課室掌理事項。

人事室職掌
一、組織編制、職務歸系及人力規劃事項。
二、職員任免、遷調、銓敘、俸給事項。
三、職員差勤管理事項。
四、職員訓練、進修、研習、出國、考察事項。
五、職員考績、獎懲及保障事項。
六、職員退休、撫卹、資遣及離職事項。

八、職員待遇、福利、保險、互助事項。
九、人事人員之任免、遷調、考核、獎懲、退撫事項。
十、職員人事資料之登記及管理事項。
十一、其他有關人事管理事項。

會計室職掌
一、歲入、歲出概算、預算及相關資料之蒐集、編制事項。
二、預算之分配及執行事項。
三、會計報告之編製、陳報事項。
四、經費審核、收支憑證保管及報核事項。
五、現金票據及財物查核事項。
六、營繕工程、財物購置處理之監辦事項。
七、會計人員之管理事項。
八、其他有關歲計、會計及統計事項。

本處於所轄風景區設管理站職掌
一、旅遊服務及解說之執行事項。
二、旅遊秩序、安全之維護及管理之執行事項。
三、環境衛生維護及污染防治之執行事項。
四、公共設施之管理及維修事項。
五、觀光資源之保育與特有生態、地質、景觀及水域資源之維護、違規取締事項。
六、有關急難之救助事項。
七、其他經管理處指定之事項。

施政目標：日月潭國家風景特定區因應時代的變遷及旅遊環境的改變，如高速鐵路、國道六號及日月潭九族纜車系統等重要交通建設相繼通車營運，大陸人士來台觀光政策的開放，行政院在 100 年 10 月 6 月核定擴大日月潭國家風景特定區，交通部於 100 年 12 月 20 日公告經營管理範圍，面積約為 1 萬 8,100 公頃，賡續推動日月潭國家風景區之規劃建設與經營管理工作。

經營主軸係配合觀光局以「建構質量並進的觀光榮景」為願景，奠基於友善、優質之旅遊接待環境推動：
1. 以「高山湖泊」與「多元文化」為 2 大發展主軸，發展多元觀光產業及文化特色為主軸，構成「安全、永續、美觀、富文化氣息之 21 世紀湖畔休閒渡假區」。
2.致力於提供國際友善、生態維護、整潔美化、安全舒適的優質旅遊環境，全面提昇遊憩品質與服務水準，藉以吸引國際觀光客來臺旅遊，並促進國人國內深度旅遊，更進一步促使民間業者投資風景區建設，造就地方產業繁榮。

3. 定期辦理觀光遊憩活動，推動觀光與文化藝術結合之創新行銷推廣，發展整合性行銷，遊程多元化，帶動週邊地方觀光產業發展。
4. 透過定位各遊憩系統之發展特色，持續辦理日月潭國家風景區建設，加強遊憩服務設施整建，並規劃多種進出遊憩據點之主題遊程，以核心景點串連周邊景點，帶動整體觀光發展，以兼顧生態保育及觀光永續經營理念。

延續台灣中部觀光發展的樞紐軸心，擴展多元文化與產業，以多樣且豐富的遊憩魅力及完善的旅遊服務，塑造台灣心臟—日月潭

～波光雲彩、山中明珠；日月潭、寧靜湖；21 世紀人文湖泊渡假遊憩區～

二、活動與系所辦學特色關聯表

<table>
<tr><td>活動名稱</td><td colspan="3">推動職場倫理體驗活動：日月潭國家風景區導覽解說與捷安特自行車領騎工作實務體驗</td></tr>
<tr><td>承辦單位</td><td>觀光與生態旅遊系</td><td>辦理時間</td><td>2014/05/29</td></tr>
<tr><td>活動重點
(請簡述活動內容及重點)</td><td colspan="3">活動的內容包括：
1. 國家風景區的組織運作 (日月潭國家風景區管理處)
2. 自然解說與導覽實務(日月潭國家風景區管理處)
3. 自行車旅遊的產業(捷安特自行車日月潭旗艦店)
4. 自行車領騎行業的發展(捷安特自行車日月潭旗艦店)
5. 自行車領騎實務與技巧(捷安特自行車日月潭旗艦店)
實施的重點在於讓參加的學生，能了解觀光與生態旅遊產業的趨勢，並與第一線的工作人員互動交流，以明白未來從事本行業所需具備的能力與態度。</td></tr>
<tr><td>系所發展特色
(請依據貴單位中長程發展計畫或核心本位課程計畫書規劃內容說明)</td><td colspan="3">本系(觀光與生態旅遊系)發展重點為：
1. 領隊與導遊人員的培養
2. 自然導覽解說的能力培養
3. 生態旅遊的規劃與安排
4. 永續(低碳旅遊)的觀光旅遊規劃與安排
5. 環境教育人員的培育</td></tr>
<tr><td>關聯度</td><td colspan="3">■高度關聯　□中度關聯　□低度關聯</td></tr>
<tr><td>填表人</td><td>陳泰安</td><td>單位主管</td><td>張子見</td></tr>
</table>

三、學生心得報告分析

為有效檢視活動之成果與具體成效，本章將就量化和質化兩個面向對活動產生的回饋資料作簡要描述統計和質化分析，以便作為未來執行類似活動改善之參考。首先就資料之述性統計說明如下：

參與人員性別統計表

性別	人數	比例
男	56	65%
女	30	35%
合計	86	

年級分佈統計表：

年級	一年級	二年級	三年級	四年級
人數	40	40	1	5
比例	47%	47%	1%	5%

學生觀察與分享焦點量化統計表

描述分享主題	人數	比例
產品/服務內容	15	17%
理論技術	4	5%
服務銷售	15	17%
行政管理	11	13%
作業環境	5	6%
市場需求	14	16%
研究創新	13	15%
生產成本	5	6%
就業認知	4	5%

活動參加人數共 86 人

為瞭解學生於職場環境中之學習成效與學習焦點為何，作為未來改進教師教學方式和調整教學重點，與強化學生認知較不足之領域等參考，以下就本次職場體驗活動之學生具體學習內容分享描述資料中，分析出下列幾項學習焦點：

一、學生對於產品/服務內容體驗最深刻的部分

對於捷安特日月潭旗艦店的服務內容，透過系上強調青年初階領騎、進階領騎人員的考照，讓我們在於考照的基本了解及訓練上，有足夠的知識，而捷安特日月潭旗艦店在於產品的介紹，例如：在於腳踏車的配備、如何挑選適合自己的腳踏車、在路上有危險要如何比手勢知會騎在後面的人員…等，這些對於之後的考照都有相當的幫助。

對於日月潭國家風景區的服務內容，一路上透過解說教育，推翻了以往只是走走看看的方向差別很多，一路上會看到植物、當地景色、建築物，不單單只是介紹它，例如：植物，透過口說加味覺，刺激自己的想像力；建築物，讓我們有深入其境的感覺，回到當年的歷史，是很像深度旅遊的感覺。

二、學生對於服務銷售體驗最深刻的部分

對於捷安特日月潭旗艦店的服務銷售，會先了解客人需要的腳踏車須具備什麼樣的功能，再逐一的為客人一一介紹，直到挑選到客人喜歡的腳踏車，這樣的服務銷售奠定了捷安特在所有相關產業成為龍頭，店員用自己的經驗及所學和熱情，替客人服務，讓有需求的民眾，可以更知道自己需要什麼，進而挑選適合自己的物品。

三、學生對於行政管理體驗最深刻的部分

對於捷安特日月潭旗艦店的行政管理，原本那一天是店休日，但店家還是為了我們開了，在於整個作業系統，特過店長及員工，在我們要去之前的溝通及規劃，這樣的組織系統，相當的縝密，這樣不僅可以減少時間上的浪費，也可以提高行政管理的效率。

四、學生對於市場需求體驗最深刻的部分

對於捷安特日月潭旗艦店的市場需求，現在對於環境相關議題也相當的注重，「減少開車，多騎腳踏車」，也變得相當的重要，這樣的市場需求，也需要有更多的人員，投入腳踏車的市場，好好的推廣及發揚。

對於日月潭國家風景區的市場需求，一般的旅遊，幾乎都是大眾旅遊，就像是帶陸客一樣，去景點隨隨便便的介紹一下，就可以打發他們，我想日月潭國家風景區更需要的市場需求是更深入的旅遊，慢慢地走入並體驗當地，這樣才會有更廣大的市場。

五、學生對於研究創新體驗最深刻的部分

對於捷安特日月潭旗艦店的研究創新，從以前到現在，對於腳踏車的功能性、方便性，都慢慢的在創新，為的就是要提供民眾更舒適、更方便的腳踏車及工具，所以捷安特日月潭旗艦店在這方面，我覺得是值得受到肯定的。

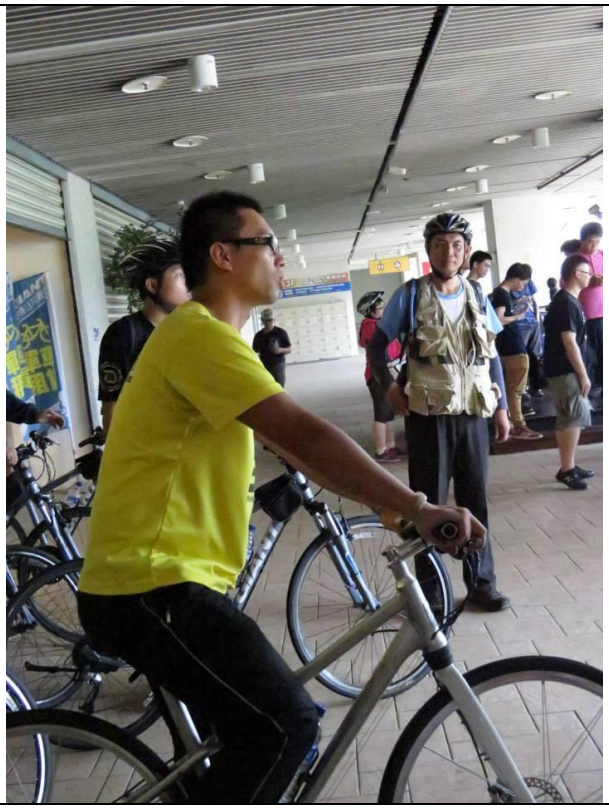
對於日月潭國家風景區的研究創新，從以前的零經驗到現在的上手，都是經過許多的研究、許多的創新才可以想得出來的，對於更深入的解說，可以了解到在日月潭，有什麼是我們遊客不會發現的，透過解說員精闢的解說，是有必要且一定需要的。

四、活動說明照片

環球科技大學 102-103 年度教學卓越計畫
(推動主題式職場體驗活動)

相片說明: 業界指導講師示範講解自行車產業之運作與實際示範。

相片說明:同學們參觀捷安特日月潭旗艦店內部腳踏車。



相片說明: 業界指導講師在騎乘腳踏車時的注意事項。

相片說明:業界指導講師與老師們討論相關事宜。

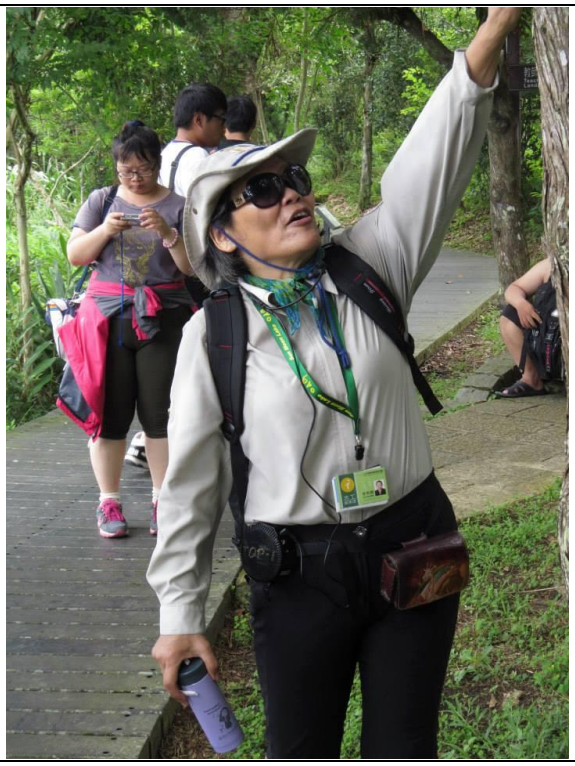
相片說明: 業界指導講師講解騎車應注意的手勢。

相片說明:在業界指導講師帶領下，大二在日月潭國家風景區(向山遊客中心)拍照。

相片說明: 日月潭國家風景區管理處解說講師講解涵碧步道。

相片說明: 日月潭國家風景區管理處解說講師講解植物。

相片說明：在日月潭國家風景區管理處解說講師指導下，學生學習如何進行導覽解說。



相片說明：日月潭國家風景區管理處解說講師講解樹木。

相片說明: 日月潭國家風景區管理處解說講師說明日月潭的由來。

相片說明: 在日月潭國家風景區管理處解說講師指導下，學生學習如何進行導覽解說。

五、學生參與滿意度分析

一、滿意度調查結果

題　　項	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	平均滿意度
1. 本次參訪體驗之職場與學校課程相關性高	16	70	0	0	0	4.2
2. 本次體驗之場所內解說與資料提供非常完整。	14	72	0	0	0	4.2
3. 本次職場體驗之內容讓我留下深刻的印象。	17	69	0	0	0	4.2
4. 本次體驗活動對未來自我學習很有助益。	19	67	0	0	0	4.2
5. 本次承辦單位對整體活動執行過程規劃完整且流暢。	20	66	0	0	0	4.2
有效問卷：86份		整體平均滿意度：			4.2	

二、開放性問題

1.我會將學習內容應用在

◎之後會做導覽解說員，替外來遊客解說當地風光。

◎考取青年初階領騎、進階領騎證照。

◎學習說話的技巧與進應退。

◎透過領騎的專業訓練，以利之後就業。

◎導覽解說的訓練，可以讓沒有自信的人，增加自信。

◎靈活應用在未來課業或就業職場上。

2.我對本次活動的建議

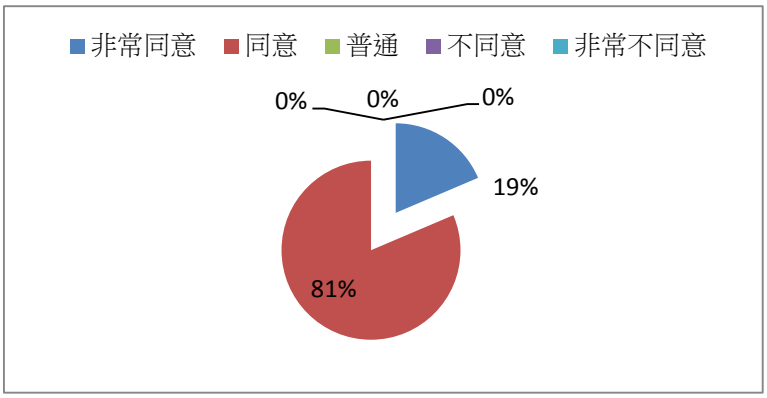
◎應事前先訓練大家的基本知識。

◎這種活動，應該要多多辦理。

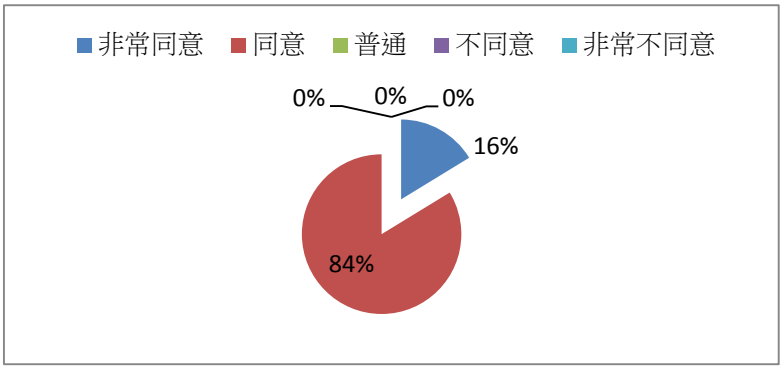
◎當天下午下大雨，應更注意氣象。

三、調查比例統計

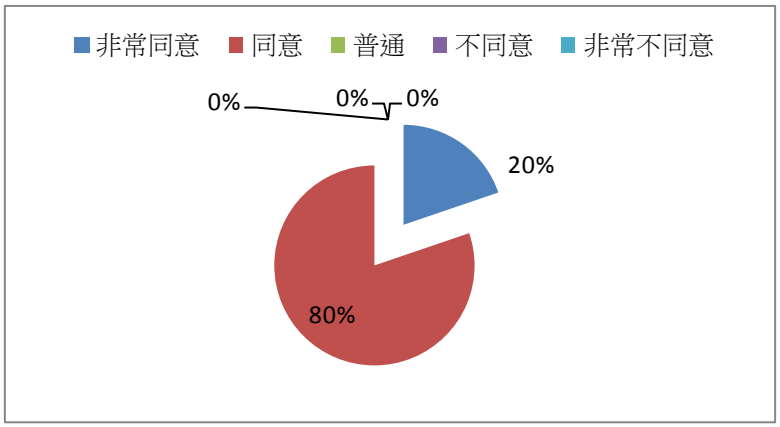
1. 本次參訪體驗之職場與學校



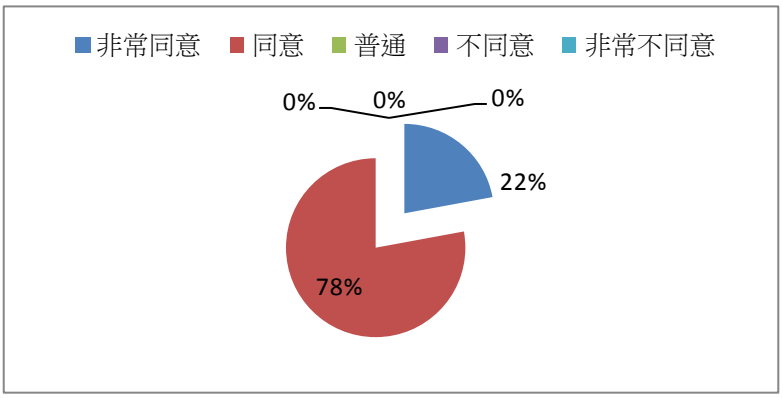
2. 本次體驗之場所內解說與資料提供非常完整



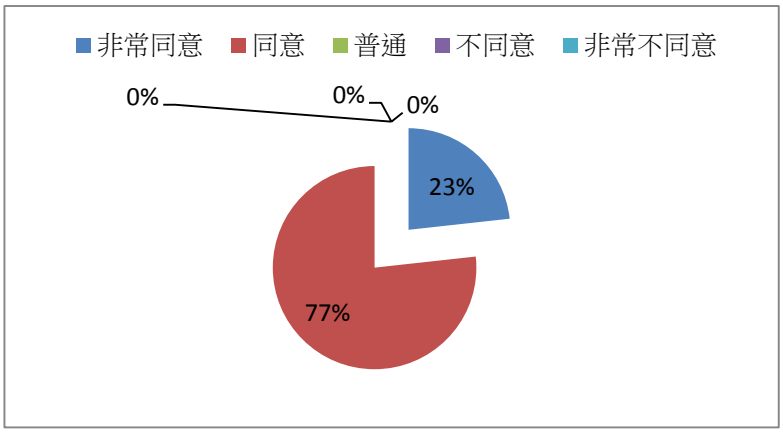
3. 本次職場體驗之內容讓我留下深刻的印象。



4. 本次體驗活動對未來自我學習很有助益。



5. 本次承辦單位對整體活動執行過程規劃完整且流暢。



六、學生職場體驗心得報告彙集

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	黃信舜	聯絡電話	0920-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437101

工作心得感想與建議

去完了這次的校外參訪，看到了許多人在他們的工作崗位的堅持，無論是領騎人員、解說導覽人員，甚至任何職業，我想都應該給予他們應該有的尊重及敬重，不同的對環境上和心境上，我想都應該要有足夠的經驗及技術，真的很厲害。

若騎乘發生

1. 心臟疾病，領騎人員必須會使用自動體外心臟電擊器(AED)
2. 熱昏厥，領騎人員必須將病患移至陰涼處，躺平休息補充水分，還要隨時注意病患的身體狀況，以免發生熱衰竭和熱痙攣。
3. 曬傷，可分成三度，主要發生是在騎乘的時候，被太陽曬傷

一度：症狀會紅、腫、熱、痛；傷口處理應冰敷、止痛劑；7~10 天即可復原。

二度：症狀會紅、腫、熱、痛、起水泡；傷口處理沖、脫、泡、蓋、送，可自然癒合。

三度：症狀會有皮革狀皮膚，成焦黑或珍珠白、無痛覺，傷口處理需動過植皮手術可癒合。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	許家銘	聯絡電話	0911-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437103

工作心得感想與建議

103 年 5 月 29 日，經過了領騎及導覽，不禁讓我對於日月潭有更多的期待，這是我第一次去到日月潭，原本對於日月潭不是很熟悉，但經過導覽解說人員的解說，讓我對日月潭有進一步的了解。

跟著系上的課程結合，與捷安特日月潭旗艦店合作，裡面的業者，是本系第一屆的學長，有了他的帶領及解說，讓我們更能知道在當領騎人員需注意的事項，原本就很愛運動的我，再加上系上有這樣的課程搭配，希望之後還有機會可以出去體驗。

當領騎人員領騎帶隊基本(團隊進行守則)

1 領騎務必先維護自身安全

2.要求工作團隊必要的規範(小隊長、殿後、後勤人員)

3.預先製作行前活動路徑規劃與流程：清楚標示、充足資訊的活動行程路線地圖與路線流程說明，含休息點、景點、上下急陡坡、危險路段、交為路段，並提供工作團隊人員。

4.行前解說正確安全騎車要領

一、適切變速

二、遵守騎車安全規則

三、仔細安全檢查團隊自行車與胎壓

四、正確戴安全帽

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	曾敏源	聯絡電話	0973-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437104

工作心得感想與建議

經過這一次的出遊，讓我更知道導覽解說員及領騎人員，是要經過多少的磨練、多少的經驗而可以成功的，那天下午下大雨，所以導覽到一半的時候，就先在小涼亭休息，雨中的日月潭，看起來也很美。而當天早上的天氣超好，果然天氣是不可預測的，領騎人員，不僅要有一定的知識，也要有足夠的判斷力，行行出狀元阿~

導覽解說是一種行為語言的表達，是一種行銷，也是一種生活藝術，它結合知識、教育、歷史、地理、人文等等，還要加上一些民情、風俗來刺激，以提昇遊客的興趣與擴展知識領域。

- 導覽解說員的自我認知

  「身為導覽解說，自我行銷是很重要的一件事，它可以掌握給遊客的第一印象，成功的自我介紹，前三分鐘是創造遊客對自己的信心、興趣、好奇心。」

  「包裝自己要簡明、易記，令遊客快速增加印象的稱謂。同時要有專業形象，服裝適當及特色穿著，以及清新的儀態。再加上獨特風格，例如臉帶微笑，心情輕鬆自然，富幽默感。」

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	張巧瑜	聯絡電話	0985-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437105

工作心得感想與建議

早上是先去導覽，下午再去騎腳踏車，似乎我們的運氣比較背，下午的雨，是傾盆大雨，在天氣這麼不好的情況下，還是去環湖了，這是配合系上課程的安排，一路上要注意好多事情，但我還是成功的環湖了。

早上的導覽，很少有看過導覽解說員是女生的，但她的專業不失男性，這個也跟系上的課程有所相關，我想，我想把此作為之後的就業職場的應用。

- 導覽解說員要有五星級的服務，更要能漏兩粒，看三點：五星級服務就是信心、誠心、真心、貼心、熱心；漏兩粒就是要表現得有體力，有耐力；看三點就是要讓遊客看到最美的景點、解說要有重點並展現解說員本人的優點。
  「做為一個專業的解說，其特質與魅力，必須要親切、誠懇、自信、活力、貼心、熱心、專業、輕鬆、自然、幽默、知輕重。」

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	鍾啟祥	聯絡電話	0985-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437106

工作心得感想與建議

一整天下來很累，但是很有趣，希望下一次還可以有這樣的機會，可以配合系上的課程去實施，對於課業或就業上也有一定的幫助。

環湖體驗，這個體驗讓我覺得很新鮮，因為我以前從來沒有過，雖然天氣不穩定，但我還是憑著毅力，環完湖了，我覺得我很佩服自己，也謝謝捷安特日月潭旗艦店的人員細心的解說，好可以讓我完成這一次的環湖。

- 解說導覽員解說不能平鋪直敘，它含概有很多知覺、感情、想像和藝術。

解說在技術的層面上和文學、繪畫、音樂、美學有特別的關係。導覽解說要忠於事實，並針對遊客的特質、興趣，給予不同的改寫或包裝，以通俗、口語化、生活化以及易懂的語言來引起遊客的興趣與互動關係。

- 輪胎的介紹

1. 輪胎的種類：Open 胎、無內胎的輪胎、管胎
2. 輪胎的規格：
   一、 700C/650C：大多用於公路車
   二、 26/27.5/29：大多用於登山車
   三、 8/12/16/18/20/24：用於越野
3. 輪胎的胎壓：
   一、 一般的輪胎會在外側著名輪胎的胎壓，要依照指示的範圍來打氣，不可低於最小值，亦不可高於最大值。
   二、 適合的胎壓與體重息息相關
4. 拆內胎的技巧：用挖胎棒-先將輪組從車上取下。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	許華賓	聯絡電話	0910-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437108

工作心得感想與建議

一到了日月潭，風和日麗，天氣很好，但午餐竟然是吃餐盒，不過我覺得很有收穫，因為透過導覽解說，才可以知道其實日月潭，跟我們平時所知道的一些差很多，經過導覽人員，用深度的知識及技巧，讓我們可以更融入，這真是很難。

騎腳踏車的部分，我們比較幸運，騎的時候，天氣很好，之後如果可以有更多類似這種可以出去玩又加上可以學習，真是再好不過的了。

- 導覽解說的技巧：
  1. 解說必須以完整的架構來說明，要對整體的環境認識與熟悉才能以自信、輕鬆、自然、生活化、幽默來做絕無僅有成功的解說
  2. 對特殊對象要有特殊的設計，以及語言的表達方法，如對小朋友說「小蟲蟲、小鳥兒住的地方」要比大人所謂的「棲地、生育地」來得清楚明白與有效。
  3. 機智、應變、幽默、以發問、客答方式讓遊客能充分參與與互動。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	廖冠宇	聯絡電話	0983-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437110

工作心得感想與建議

這兩個活動，讓我啟發很多。

早上的騎腳踏車，當頭的領騎人員，帶領著我們近 40 位同學一起騎，一路上需要注意的事情太多了，但相信大家都有依照指示在騎，這是一份不簡單的工作。

下午的導覽解說，一路上看到許多日月潭的風景，讓我的心情很平靜，但在下午的時候下了一場大雨，大家穿著雨衣、撐著傘，都在等待雨變小，可以接下來的行程，是經過很多的訓練及自己補充，真是不簡單。

當領騎人員領期帶隊基本(團隊進行守則)

1. 出發前後暖身操：騎車出發前與結束後，以最舒緩動作、姿勢，伸展活絡筋骨。
2. 路況指引、手勢解說

   一、 前進(舉起左手、手心向前，然後手向前擺動 45 度角)

   二、 停車(舉起左手，同時緊握拳頭)
3. 帶隊、引導安全順利騎車行進

   一、熟悉 GPS 導航儀器紀錄和導航路線

   二、控管騎車速度、掌控騎車與停留休息時間
4. 指導工作團隊-小隊長、壓尾、後勤人員

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	鄭明原	聯絡電話	0919-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437112

工作心得感想與建議

這一天的行程，我覺得似乎有點緊湊，因為我們的人數眾多，所以我覺得如果下一次還要再辦的話，應該要兩天一夜比較好，這樣也會學習到比較多。

親自體驗騎腳踏車，並且是領騎人員，責任很重大，但也覺得十分過癮，很感謝他們的教導及知識的傳授，對於之後在課程上一定會更有收穫的。

● 導覽解說的技巧：

1.「故事」是解說的春藥；並適度運用肢體語言、笑話做展演或串場，增加解說的生動性。

2.結束與送客的氣氛造安排：金留下次再光臨之伏筆，讓遊客牢牢銘記在心的好印象。

3.成功的導覽解說者，花在準備的時間往往比實際解說的時間還多，「台上一分鐘，台下十年功」。

腳踏車常見故障介紹與排除：

1.剎車皮更換：先將剎車釋放，然後拆下員剎車塊，然後將新的剎車塊裝回。

2.斷鍊處理：將斷掉處的「公」目打掉，將扣裝上往左、右拉緊就可。

3.掉鍊處理：先判定原因，視人為操作不當或機械故障。

變速微調：先確定後輪輪組是否裝正，若無，起先將輪組裝正，試試看變速，是否恢復正常。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	賴菁慈	聯絡電話	0985-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437113

工作心得感想與建議

從斗六到日月潭，一路上大家都有說有笑，是在期待今天的行程吧!身為觀光系的第一屆，我想這兩個活動，都很有可能跟之後的工作息息相關，這更是重要。

我很開心我完成了環湖的這項活動，這也是為了證明自己有能耐當領騎人員，更是覺得是個新鮮的體驗;而透過解說導覽，讓我更透徹地知道，當解說導覽人員，需要多少的能耐及毅力。

當領騎人員領期帶隊基本(團隊進行守則)

1.出發前後暖身操:騎車出發前與結束後，以最舒緩動作、姿勢，伸展活絡筋骨。

2.路況指引、手勢解說

一、　前進(舉起左手、手心向前，然後手向前擺動 45 度角)

二、　停車(舉起左手，同時緊握拳頭)

3.帶隊、引導安全順利騎車行進

一、　熟悉 GPS 導航儀器紀錄和導航路線

二、　控管騎車速度、掌控騎車與停留休息時間

4.指導工作團隊-小隊長、壓尾、後勤人員

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	蕭孟岳	聯絡電話	0978-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437115

工作心得感想與建議

首先，要謝謝日月潭旗艦店人員及日月潭國家風景區導覽解說人員的協助，讓我們能順利完成這一天的行程，但在時間上我覺得是不夠的，向我們下午有環湖，再加上天氣不好，所以結束時間，從原本的四點，拖到了五點才結束，但還是很開心可以完成環湖。

腳踏車發生常見故障介紹與排除

一、　龍頭方向歪斜：先將龍頭固定的螺絲與前岔頂端的上蓋螺絲適度放鬆，將方向擺直後，可鎖上，切記，不可所太緊。

二、　坐墊鬆動(含水平調整)：將坐墊打水平後，將固定螺絲輪流施力鎖緊。

三、　坐管鬆動：將坐管調整到適合高度，用適當扭力鎖緊即可。

四、　剎車調整：在帶隊過程中，不對剎車拆解性調整，若狀況嚴重者，又無替換車輛可請車友上支援車或者適取消該次行程。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	何宗倢	聯絡電話	0952-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437116

工作心得感想與建議

日月潭自行車環潭一日遊，這活動讓我期待又擔心，日月潭它算是頗負盛名的觀光景點了，是大家旅遊常去的地點，我也去過了幾次，但去不是坐船環潭，就是去吃阿婆茶葉蛋…等這些活動，我還是第一次騎自行車環潭，而且我體能並不是很好，真怕在半路騎不動，而無法看見我之前所看不見的風景。

解說導覽人員應該注意的事項：

1. 認識人類所應承擔的自然責任：自然責任的內涵指的是每個人都應該為改善現有的生態問題、促進良性的生態循環而努力。
2. 培養敬畏自然：以台灣曾發生的事件為例，向汐止的水患、南投的土石流、雲嘉南地區的地層下陷，因此對自然界存著敬畏之心是學習生態學的人所必須切記的。

腳踏車常見故障介紹與排除：

1.剎車皮更換：先將剎車釋放，然後拆下員剎車塊，然後將新的剎車塊裝回。

2.斷鍊處理：將斷掉處的「公」目打掉，將扣裝上往左、右拉緊就可。

3.掉鍊處理：先判定原因，視人為操作不當或機械故障。

變速微調：先確定後輪輪組是否裝正，若無，起先將輪組裝正，試試看變速，是否恢復正常。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	賴定渝	聯絡電話	0988-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437118

工作心得感想與建議

當天早上到日月潭國家風景區,下了遊覽車之後集合到自行車遊客中心之後帶我們騎自行車的學長先帶我們做操以防在騎腳踏車受傷,一邊問我們會不會騎腳踏車和有沒有生病或身體不適等等症狀,之後以身高來選車和安全帽講還有講解腳踏車要怎樣騎,和要怎樣知道前方帶領人所用的手語還有所要騎的路線和注意事項。

腳踏車常見故障介紹與排除:

1. 剎車皮更換:先將剎車釋放,然後拆下員剎車塊,然後將新的剎車塊裝回。
2. 斷鍊處理:將斷掉處的「公」目打掉,將扣裝上往左、右拉緊就可。
3. 掉鍊處理:先判定原因,視人為操作不當或機械故障。
4. 變速微調:先確定後輪輪組是否裝正,若無,起先將輪組裝正,試試看變速,是否恢復正常。

● 輪胎的介紹

1.輪胎的種類:Open 胎、無內胎的輪胎、管胎

2.輪胎的規格:

一、 700C/650C:大多用於公路車

二、 26/27.5/29:大多用於登山車

三、 8/12/16/18/20/24:用於越野

3.輪胎的胎壓:

一、 一般的輪胎會在外側著名輪胎的胎壓,要依照指示的範圍來打氣,不可低於最小值,亦不可高於最大值。

二、 適合的胎壓與體重息息相關

4.拆內胎的技巧:用挖胎棒-先將輪組從車上取下。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	張雅淇	聯絡電話	0989-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437119

工作心得感想與建議

謝謝老師們帶領我們騎腳踏車和逛逛日月潭，我想，領騎人員和解說導覽人員這兩份工作，其實都非常的艱辛，要注意非常多的事情，這需要有極大的耐心和毅力才可以做成的，我也慢慢地開始喜歡騎腳踏車帶領別人的感覺。

解說導覽人員應該注意的事項：

1. 尊重生命的觀念與行為：人類不應該擅自破壞自然，要存著愛惜大自然，不可一味的美足自己的需求與妄想，而不尊重所有生命，給牠們生存的空間。
2. 探討生物與環境的關係：我們在生態系中的任何行為，都可能牽動著生態系的構造或改變物種間的關係,甚至會造成某些生物異常的增加或意外的滅絕。

腳踏車常見故障介紹與排除：

1.剎車皮更換：先將剎車釋放，然後拆下員剎車塊，然後將新的剎車塊裝回。

2.斷鍊處理：將斷掉處的「公」目打掉，將扣裝上往左、右拉緊就可。

3.掉鍊處理：先判定原因，視人為操作不當或機械故障。
變速微調：先確定後輪輪組是否裝正，若無，起先將輪組裝正，試試看變速，是否恢復正常。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	黃世旻	聯絡電話	0934-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437123

工作心得感想與建議

捷安特日月潭旗艦店，在產品服務及內容部分，我覺得銷售人員充分運用它自己的經驗及客人的需求，滿足他們的需要，並且用他們的專業，提醒要騎車的客人應注意的事項，這樣的服務態度，難怪會在眾多腳踏車業中，脫穎而出，成為腳踏車界的龍頭。

我覺得要有自己的專業用具，在當領騎人員的時候，才會把這些專業用具派上用場，例如：補胎等注意事項，我想，這就是專業領騎人員，應該注意的。

當領騎人員領期帶隊基本(團隊進行守則)

1.出發前後暖身操：騎車出發前與結束後，以最舒緩動作、姿勢，伸展活絡筋骨。

2.路況指引、手勢解說

一、　前進(舉起左手、手心向前，然後手向前擺動 45 度角)

二、　停車(舉起左手，同時緊握拳頭)

3.帶隊、引導安全順利騎車行進

一、　熟悉 GPS 導航儀器紀錄和導航路線

二、　控管騎車速度、掌控騎車與停留休息時間

4.指導工作團隊-小隊長、壓尾、後勤人員

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	許雅珺	聯絡電話	0982-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437126

工作心得感想與建議

透過日月潭國家風景區的解說導覽人員，他們利用他們的專長及日積月累的實力，解說在一路上看的風景及植物，而解說是一種訊息傳遞的服務，目的是在告訴遊客們他們所不知道的事，從他們的談吐中，也可以知道需要多少的談話技巧及引發遊客的好奇心，也可以問更多的問題向解說導覽人員，讓他們發揮他的專業及專長，對遊客解惑，我想，這都是非常需要有實力的。

● 導覽解說的技巧：

1.「故事」是解說的春藥；並適度運用肢體語言、笑話做展演或串場，增加解說的生動性。

2.結束與送客的氣氛造安排：金留下次再光臨之伏筆，讓遊客牢牢銘記在心的好印象。

3.成功的導覽解說者，花在準備的時間往往比實際解說的時間還多，「台上一分鐘，台下十年功」。

● 輪胎的介紹

1.輪胎的種類：Open 胎、無內胎的輪胎、管胎

2.輪胎的規格：700C/650C：大多用於公路車；26/27.5/29：大多用於登山車；8/12/16/18/20/24：用於越野

3.輪胎的胎壓：

一、一般的輪胎會在外側著名輪胎的胎壓，要依照指示的範圍來打氣，不可低於最小值，亦不可高於最大值。

二、適合的胎壓與體重息息相關

4.拆內胎的技巧：用挖胎棒-先將輪組從車上取下。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	黃馨儀	聯絡電話	0937-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437128

工作心得感想與建議

經過這天的了解,「自行車領騎人員」,是我工作以後的嚮往。

領騎人員必須應有的帶隊基本要領與專業知識、如何準備導覽解說、基本單車維修與故障排除等技能及技巧,每個行業,都有它的困難之處,而它的困難,也是吸引我的地方,我對於自行車,很有興趣,但以前不覺得它可以變成一個職業,但經過這一次捷安特日月潭旗艦店領騎員的帶領下,讓我更認識這個職業,也讓我對未來有更多的憧憬。

● 腳踏車發生常見故障介紹與排除

1.龍頭方向歪斜:先將龍頭固定的螺絲與前岔頂端的上蓋螺絲適度放鬆,將方向擺直後,可鎖上,切記,不可所太緊。

2.坐墊鬆動(含水平調整):將坐墊打水平後,將固定螺絲輪流施力鎖緊。

3.坐管鬆動:將坐管調整到適合高度,用適當扭力鎖緊即可。

4.剎車調整:在帶隊過程中,不對剎車拆解性調整,若狀況嚴重者,又無替換車輛可請車友上支援車或者適取消該次行程。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	紀嘉晟	聯絡電話	0988-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437129

工作心得感想與建議

這是我第二次到日月潭。

第一次只是個匆匆過客,尚未仔細觀賞就離開了; 第二次跟著老師來,沒想到就要用騎自行車這麼進階的方式來感受日月潭之美。 上午行程是騎自行車環日月潭,了解捷安特如何操作正興起的新旅遊型態,剛起步,可能還不夠完善,卻也看到很多要注意的地方,例如:選擇適合自己身形的自行車、檢查自行車的狀態、安全防護的注意、與行車隊伍間距離及速度的掌控等。

腳踏車常見故障介紹與排除：

1. 剎車皮更換：先將剎車釋放，然後拆下員剎車塊，然後將新的剎車塊裝回。
2. 斷鍊處理：將斷掉處的「公」目打掉，將扣裝上往左、右拉緊就可。
3. 掉鍊處理：先判定原因，視人為操作不當或機械故障。

變速微調：先確定後輪輪組是否裝正，若無，起先將輪組裝正，試試看變速，是否恢復正常。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	江敏慈	聯絡電話	0912-******	所系(科)	觀光系
		班級	二甲	學號	101437133

工作心得感想與建議

系上一直在推廣自行車領騎人員的證照,這次的校外教學,就是讓我們看看以後其中一種出路。 這次帶我們領騎的是我們歷屆學長,難怪感到莫名的親切感! 而學長現在在日月潭國家風景區的捷安特擔任帶領遊客領騎的工作, 從選自行車、稍微在店門外繞幾圈感覺一下自行車的狀況是否良好、注意安全的宣導、騎速的提示跟即將要騎的自行車車道的簡介等,讓我覺得真的很專業! 雖然當天天公不做美,騎到一半下雨,而且比想像中還要耗體力,但是我覺得有這機會來體驗真的很棒。

● 輪胎的介紹

1.輪胎的種類：Open 胎、無內胎的輪胎、管胎

2.輪胎的規格：700C/650C：大多用於公路車；26/27.5/29：大多用於登山車；8/12/16/18/20/24：用於越野

3.輪胎的胎壓：

一、一般的輪胎會在外側著名輪胎的胎壓，要依照指示的範圍來打氣，不可低於最小值，亦不可高於最大值。

二、適合的胎壓與體重息息相關

4.拆內胎的技巧：用挖胎棒-先將輪組從車上取下。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	陳奕辰	聯絡電話	0975-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437201

工作心得感想與建議

這一次的領騎訓練，讓我發現不一樣的體驗，事先都需要很多的規劃及準備，像路程規劃、午餐要去哪裡吃、同學當中有沒有人不會騎腳踏車、遇到紅綠燈會不會有人脫隊、腳踏車要停在哪，會不會沒人顧被偷竊、過程中若有突發狀況需如應變……等等非常多的問題，需要我們去探討。

- 導覽解說是一種行為語言的表達，是一種行銷，也是一種生活藝術，它結合知識、教育、歷史、地理、人文等等，還要加上一些民情、風俗（在地故事）來刺激，以提昇遊客的興趣與擴展知識領域。「解說不能平鋪直敘，它含概有很多知覺、感情、想像和藝術。」解說在技術的層面上和文學、繪畫、音樂、美學有特別的關係。導覽解說要忠於事實，並針對遊客的特質、
興趣，給予不同的改寫或包裝，以通俗、口語化、生活化以及易懂的語言來引起遊客的興趣與互動關係。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	劉育林	聯絡電話	0988-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437204

工作心得感想與建議

早上是先去導覽，聽了關於一些注意事項，下午再由領騎人員帶著我們去騎腳踏車，騎車環湖好刺激，在其的過程中，也遇到滿多外國人的，可見日月潭是很出名的，可以說是台灣中部最著名的觀光景點，但有點失望的是，卻下大雨了，大家都淋著雨於雨繼續騎，可說一件特別的體驗。

腳踏車常見故障介紹與排除：

1.剎車皮更換：先將剎車釋放，然後拆下員剎車塊，然後將新的剎車塊裝回。

2.斷鍊處理：將斷掉處的「公」目打掉，將扣裝上往左、右拉緊就可。

3.掉鍊處理：先判定原因，視人為操作不當或機械故障。

變速微調：先確定後輪輪組是否裝正，若無，起先將輪組裝正，試試看變速，是否恢復正常。

● 輪胎的介紹

1.輪胎的種類：Open 胎、無內胎的輪胎、管胎

2.輪胎的規格：700C/650C：大多用於公路車；26/27.5/29：大多用於登山車；8/12/16/18/20/24：用於越野

3.輪胎的胎壓：

一、一般的輪胎會在外側著名輪胎的胎壓，要依照指示的範圍來打氣，不可低於最小值，亦不可高於最大值。

二、適合的胎壓與體重息息相關

4.拆內胎的技巧：用挖胎棒-先將輪組從車上取下。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	劉豐睿	聯絡電話	0922-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437206

工作心得感想與建議

對於日月潭國家風景區的服務內容，對於導覽的精闢解說及言詞的表達，我覺得這是要日積月累才可以做得到，對於不常言辭的我來說，是個非常好的訓練，因為小時候沒有電腦時，都聽著電台播音員，努力地用高亢及熱情的聲音，播報一些生活大小事給大家，當時就覺得好神奇，所以夢想著想要靠一張嘴巴就可以當一個職業的工作，這是一個很好的體驗。

若騎乘發生

1.心臟疾病，領騎人員必須會使用自動體外心臟電擊器(AED)

2.熱昏厥，領騎人員必須將病患移至陰涼處，躺平休息補充水分，還要隨時注意病患的身體狀況，以免發生熱衰竭和熱痙攣。

3.曬傷，可分成三度，主要發生是在騎乘的時候，被太陽曬傷

一度：症狀會紅、腫、熱、痛；傷口處理應冰敷、止痛劑；7~10 天即可復原。

二度：症狀會紅、腫、熱、痛、起水泡；傷口處理沖、脫、泡、蓋、送，可自然癒合。

三度：症狀會有皮革狀皮膚，成焦黑或珍珠白、無痛覺，傷口處理需動過植皮手術可癒合。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	李俊逸	聯絡電話	0975-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437207

工作心得感想與建議

對於捷安特日月潭旗艦店服務銷售，我覺得他雖然價格偏高，但我覺得貴的有到理，但在服務態度，去過那麼多店家，我覺得耐心地為客人的需求而做選擇，是非常重要的，在服務業來說，「以客為尊」是一件再重要不過的事情了。

捷安特日月潭旗艦店跳脫了以往騎腳踏車隨意的情形，到現在有個領騎人員在前面當頭，指揮一切，我覺得這樣研究創新的產業，是可以在眾多產業中林立的。

● 當領騎人員領期帶隊基本(團隊進行守則)

1 領騎務必先維護自身安全

2. 要求工作團隊必要的規範(小隊長、殿後、後勤人員)

3. 預先製作行前活動路徑規劃與流程：清楚標示、充足資訊的活動行程路線地圖與路線流程說明，含休息點、景點、上下急陡坡、危險路段、交為路段，並提供工作團隊人員。

4. 行前解說正確安全騎車要領

一、適切變速

二、遵守騎車安全規則

三、仔細安全檢查團隊自行車與胎壓

四、正確戴安全帽

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	何愷晨	聯絡電話	0985-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437208

工作心得感想與建議

因為學校生態旅遊課程而參與到這次日月潭校外教學,雖然到後來都在雨中進行,卻不減少所學的寶貴經驗! 其中,對於解說員帶領我們走入涵碧步道特別有印象。 解說員對沿路所見的建築及植物的淵博知識,再次讓我體認到如果要做解說員或是導遊領隊真要上知天文,下知地理。除了正確的知識以外,誠實的講述沿路看到的任一景點也是很重要的,畢竟在日月潭隨便誤導遊客正確觀念的旅遊業者實在不少。再來就是幽默的談吐,印象中解說員對於日月潭的顏色開了一個小玩笑,這玩笑真是風趣阿。總之,能夠參加這次教學真是太好了。

腳踏車常見故障介紹與排除：

1. 剎車皮更換：先將剎車釋放，然後拆下員剎車塊，然後將新的剎車塊裝回。
2. 斷鍊處理：將斷掉處的「公」目打掉，將扣裝上往左、右拉緊就可。
3. 掉鍊處理：先判定原因，視人為操作不當或機械故障。

變速微調：先確定後輪輪組是否裝正，若無，起先將輪組裝正，試試看變速，是否恢復正常。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	楊文凱	聯絡電話	0963-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437210

工作心得感想與建議

我發現那天的日月潭一日遊，有好多的東西可以做觀光方面的職業，算是很廣泛的區域，身為環管最後一屆的我們，突然面臨了改系的命運，原本想要走環境相關職業，思考也漸漸轉向觀光方面的職業了，「領騎人員」我覺得是個吃力不討好的職業，但是可以考驗自己的耐性，對於市場的需求及創新的產業的部分來說，是很新鮮的。

- 如何準備導覽解說資料？
  導覽解說的第一要務要先瞭解解說的對象、職業、性別、年齡等，真誠的關懷態度是準備資料的首要功課。

1.平常要閱讀在地歷史、文化、故事。
2.對於在地的刊物要收集剪貼，這樣才能「言之有物、言之有理、言之有據。」
3. 對在地的導覽路線要「勤走、常看、異想、突變、通達！」以便掌握在地的景觀，季節的變化，讓遊客充滿誠心與熱心。
4. 要能超越現實，要有禪意與禪心，「看山不是山，山中有仙。看水不是水，水中有靈。」換句話話，就是要能化腐朽為神奇，將死的意象解說成活靈活現，才能讓遊客充滿無限的想像與好奇心。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	江宜庭	聯絡電話	0980-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437211

工作心得感想與建議

經由這次系上舉辦的校外參訪，聽了這麼多，其中讓我印象最深刻的是解說導覽解說人員，我覺得他在市場創新的這一塊上，我覺得很少有年輕人投入這一塊的市場，我覺得在於這樣的市場機制下，更需要有大量的青年投入，這樣原本較年長的解說導覽人員，也可以考慮退休，但青年的部分需要再磨練。

有了這次的校外參訪後，我覺得在未來的發展上，解說導覽人員對於未來的市場有很大的幫助，也不用擔心剛出社會的年輕人，沒有工作，反而是多了一份工作機會。

- 導覽解說的技巧：
  1. 解說必須以完整的架構來說明，要對整體的環境認識與熟悉才能以自信、輕鬆、自然、生活化、幽默來做絕無僅有成功的解說
  2. 對特殊對象要有特殊的設計，以及語言的表達方法，如對小朋友說「小蟲蟲、小鳥兒住的地方」要比大人所謂的「棲地、生育地」來得清楚明白與有效。
  3. 機智、應變、幽默、以發問、客答方式讓遊客能充分參與與互動。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	廖家宏	聯絡電話	0970-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437213

工作心得感想與建議

在這兩個職業中，我覺得它們在社會職場上都扮演著相當重要的角色，一個是比較需要較多的專業知能的「領騎人員」；另外一個相對於領騎人員，比較需要較多在認識植物、動物等方面的「解說導覽人員」。

我覺得比較有興趣的是領騎人員，在於一邊可以健身，也可以悠閒的騎腳踏車，又可以發揮自己的所學，教大家騎車的樂趣。

● 輪胎的介紹

1.輪胎的種類：Open 胎、無內胎的輪胎、管胎

2.輪胎的規格：700C/650C：大多用於公路車；26/27.5/29：大多用於登山車；8/12/16/18/20/24：用於越野

3.輪胎的胎壓：

一、一般的輪胎會在外側著名輪胎的胎壓，要依照指示的範圍來打氣，不可低於最小值，亦不可高於最大值。

二、適合的胎壓與體重息息相關

4.拆內胎的技巧：用挖胎棒-先將輪組從車上取下。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	朱亭蒨	聯絡電話	0982-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437215

工作心得感想與建議

當天到日月潭國家風景區,捷安特日月潭旗艦店的工作人員教了我們要怎樣服務客人,當客人到的時候服務的人員一定要展現出熱情和專業知識幫客人解決每一個問題。

有時候會遇到比較特殊的客人,像是體型比較大隻或身高比較矮所以他們所騎的腳踏車就會一每位客人選擇符合的腳踏車,這樣可以讓客人舒適的騎也可以降低受傷的危險。

腳踏車常見故障介紹與排除:

1. 剎車皮更換:先將剎車釋放,然後拆下員剎車塊,然後將新的剎車塊裝回。
2. 斷鍊處理:將斷掉處的「公」目打掉,將扣裝上往左、右拉緊就可。
3. 掉鍊處理:先判定原因,視人為操作不當或機械故障。

變速微調:先確定後輪輪組是否裝正,若無,起先將輪組裝正,試試看變速,是否恢復正常。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	邱子銘	聯絡電話	0976-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437216

工作心得感想與建議

捷安特日月潭旗艦店在於成本維修及保養都不考慮要花多少的時間與精神，如何做出令顧客滿意的腳踏車，在於服務內容與品質上，他們毫不馬虎的態度就知道對於他們的產品，他們是相當的有信心跟毅力的，我想，這也是我未來想要從事的職業之一。

解說導覽人員應該注意的事項：

1.認識人類所應承擔的自然責任：自然責任的內涵指的是每個人都應該為改善現有的生態問題、促進良性的生態循環而努力。

2.培養敬畏自然：以台灣曾發生的事件為例，向汐止的水患、南投的土石流、雲嘉南地區的地層下陷，因此對自然界存著敬畏之心是學習生態學的人所必須切記的。

- 如何準備導覽解說資料？
  導覽解說的第一要務要先瞭解解說的對象、職業、性別、年齡等，真誠的關懷態度是準備資料的首要功課。

1. 平常要閱讀在地歷史、文化、故事。
2. 對於在地的刊物要收集剪貼，這樣才能「言之有物、言之有理、言之有據。」
3. 對在地的導覽路線要「勤走、常看、異想、突變、通達！」以便掌握在地的景觀，季節的變化，讓遊客充滿誠心與熱心。
4. 要能超越現實，要有禪意與禪心，「看山不是山，山中有仙。看水不是水，水中有靈。」換句話話，就是要能化腐朽為神奇，將死的意象解說成活靈活現，才能讓遊客充滿無限的想像與好奇心。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	蔡奇宏	聯絡電話	0988-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437217

工作心得感想與建議

我去參加這一次的參訪之後，發現自己其實對於導覽解說人員並不是很了解，就我以前所知，大概就會像是帶大陸客的方式進行，每到一個景觀地點就開始講古，我想大陸客是吃這一套的，但這對於台灣人就有用嗎?我覺得不盡然，政府應更推廣這樣的職業給予大眾知道，也可以給失業的人，第二次的機會。

當領騎人員領騎帶隊基本(團隊進行守則)

1 領騎務必先維護自身安全

2.要求工作團隊必要的規範(小隊長、殿後、後勤人員)

3.預先製作行前活動路徑規劃與流程：清楚標示、充足資訊的活動行程路線地圖與路線流程說明，含休息點、景點、上下急陡坡、危險路段、交為路段，並提供工作團隊人員。

4.行前解說正確安全騎車要領

一、適切變速

二、遵守騎車安全規則

三、仔細安全檢查團隊自行車與胎壓

四、正確戴安全帽

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	柯筑雅	聯絡電話	0923-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437220

工作心得感想與建議

一大早就帶著愉悅的心情準備前往日月潭，一路上看著沿路的風景，就期待著今天會有什麼樣的旅程開始，而車子駛著駛著就開到了美麗的日月潭，那天的天氣很好，太陽很大，天氣很舒服，就這樣開始了我們今天的行程。

上午是在捷安特日月潭旗艦店開始體驗騎腳踏車當頭的感覺，這是我第一次有這樣的感覺，在前面當頭的人，都要注意很多突發狀況，這樣才來的及提醒後面的人注意，當個領騎人員，在很多方面都要很注意，例如：腳踏車出狀況、天氣穩不穩定…等，這些都是要分常小心的，經過這次的體驗，領騎人員，需要有很多的熱情和細心在這份工作上。

下午是日月潭國家風景區導覽解說人員帶我們繞了日月潭，當個導覽解說人員，必須要有足夠的地理及歷史知識、應變的能力及創造力，透過他們的解說，更讓我們身歷其境，感受當下的氛圍，也讓我對於導覽解說人員有越來越多的興趣。

解說導覽人員應該注意的事項：

1.認識人類所應承擔的自然責任：自然責任的內涵指的是每個人都應該為改善現有的生態問題、促進良性的生態循環而努力。

2.培養敬畏自然：以台灣曾發生的事件為例，向汐止的水患、南投的土石流、雲嘉南地區的地層下陷，因此對自然界存著敬畏之心是學習生態學的人所必須切記的。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	陳益生	聯絡電話	09817-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437221

工作心得感想與建議

之前系上有在推廣領騎人員的證照考試，這一次體驗了領騎人員，我覺得非常的新鮮，對於之前上課都是比較深硬硬的方式，這一次可以親自體驗，這是個非常好的職場體驗。我覺得好可惜喔!因為沒有參與到環湖的這個項目，但知道了一些在當領騎人員應注意的事項，也滿載而歸了。

- 輪胎的介紹

1.輪胎的種類：Open 胎、無內胎的輪胎、管胎

2.輪胎的規格：700C/650C：大多用於公路車；26/27.5/29：大多用於登山車；8/12/16/18/20/24：用於越野

3.輪胎的胎壓：

一、一般的輪胎會在外側著名輪胎的胎壓，要依照指示的範圍來打氣，不可低於最小值，亦不可高於最大值。

二、適合的胎壓與體重息息相關

4.拆內胎的技巧：用挖胎棒-先將輪組從車上取下。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	劉福隆	聯絡電話	0910-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437224

工作心得感想與建議

我想，對於這兩個職業的定義，我們更應該了解的更清楚，不能只是一知半解，在捷安特日月潭旗艦店裡，看到了很多對於品牌的堅持及產品的介紹，就知道他們對於品牌的行政管理，是做的多麼嚴密、謹慎，而日月潭國家風景區人員也很專業,利用他精闢的解說再加上的生動的肢體語言,把我們帶進日月潭的風光裡。

腳踏車常見故障介紹與排除：

1.剎車皮更換：先將剎車釋放，然後拆下員剎車塊，然後將新的剎車塊裝回。

2.斷鍊處理：將斷掉處的「公」目打掉，將扣裝上往左、右拉緊就可。

3.掉鍊處理：先判定原因，視人為操作不當或機械故障。

4.變速微調：先確定後輪輪組是否裝正，若無，起先將輪組裝正，試試看變速，是否恢復正常。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	陳冠佑	聯絡電話	0985-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437225

工作心得感想與建議

我想，經過這一次的參訪，可以對我的專題會有幫助，也讓我更懂得如何在著墨以後在那麼大的場面如何表達我的意思，這也是一種非常好的學習機會，今天也有一起出遊，覺得他們真的非常的厲害，可以在這麼多人的場面把他們講得非常仔細而且好不畏懼的一字一句的表達的非常清楚，真的很想問他們看看你們是怎麼辦到的，今天的參訪不僅讓我吸收到很多知識也讓我學習到非常的多。

解說導覽人員應該注意的事項：

1.認識人類所應承擔的自然責任:自然責任的內涵指的是每個人都應該為改善現有的生態問題、促進良性的生態循環而努力。

2.培養敬畏自然：以台灣曾發生的事件為例，向汐止的水患、南投的土石流、雲嘉南地區的地層下陷，因此對自然界存著敬畏之心是學習生態學的人所必須切記的。

- 如何準備導覽解說資料？
  導覽解說的第一要務要先瞭解解說的對象、職業、性別、年齡等，真誠的關懷態度是準備資料的首要功課。

1. 平常要閱讀在地歷史、文化、故事。
2. 對於在地的刊物要收集剪貼，這樣才能「言之有物、言之有理、言之有據。」
3. 對在地的導覽路線要「勤走、常看、異想、突變、通達！」以便掌握在地的景觀，季節的變化，讓遊客充滿誠心與熱心。
4. 要能超越現實，要有禪意與禪心，「看山不是山，山中有仙。看水不是水，水中有靈。」換句話話，就是要能化腐朽為神奇，將死的意象解說成活靈活現，才能讓遊客充滿無限的想像與好奇心。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	蔡羽婷	聯絡電話	0975-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437227

工作心得感想與建議

這是我第一次參加日月潭騎腳踏車，一整個緊張。前幾天為了今天努力的練習騎腳踏車因為太久沒有騎有一點點的生疏，而那種要一面做得好又要一面克服自己心裡的恐懼感以及緊張真的是很困難，在前面一個人比一個人還騎的要好我自己就騎的有一點慢。

帶領騎的學長跟我們大家說領騎不是只要騎快就好了，而是你要負責要帶領大家騎車時要注意安全也要和大家分享當地的特色。

當領騎人員領騎帶隊基本(團隊進行守則)

1 領騎務必先維護自身安全

2. 要求工作團隊必要的規範(小隊長、殿後、後勤人員)

3. 預先製作行前活動路徑規劃與流程：清楚標示、充足資訊的活動行程路線地圖與路線流程說明，含休息點、景點、上下急陡坡、危險路段、交為路段，並提供工作團隊人員。

4. 行前解說正確安全騎車要領

一、適切變速

二、遵守騎車安全規則

三、仔細安全檢查團隊自行車與胎壓

四、正確戴安全帽

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	鄭凱文	聯絡電話	0977-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437228

工作心得感想與建議

一開始，去日月潭國家風景區騎腳踏車非常的緊張不知道可不可以騎完全程可是經過日月潭捷安特旗艦店的學長解說過之後才知道領騎是要幹嘛的，領騎是要帶著大家去騎腳踏車一邊看著風景和學習當地的特色文化。

領騎這個職業非常的好，可以帶著大家去一般其他像是開車或騎機車所體驗不到和看到的風景和到家分享美好的景色。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	姚岱言	聯絡電話	0988-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437234

工作心得感想與建議

當天到日月潭國家風景區捷安特旗艦店，一開始那裡的工作人員的就先對我們問身高和頭圍的大小因為要騎的高興就要符合身體上需求才可以騎的快樂和安全。

騎完日月潭之後讓我學到很多事情，像是帶領的人要注意行車安全還要注意團員的身體狀況。

- 如何準備導覽解說資料？
  導覽解說的第一要務要先瞭解解說的對象、職業、性別、年齡等，真誠的關懷態度是準備資料的首要功課。

1. 平常要閱讀在地歷史、文化、故事。
2. 對於在地的刊物要收集剪貼，這樣才能「言之有物、言之有理、言之有據。」
3. 對在地的導覽路線要「勤走、常看、異想、突變、通達！」以便掌握在地的景觀，季節的變化，讓遊客充滿誠心與熱心。
4. 要能超越現實，要有禪意與禪心，「看山不是山，山中有仙。看水不是水，水中有靈。」換句話話，就是要能化腐朽為神奇，將死的意象解說成活靈活現，才能讓遊客充滿無限的想像與好奇心。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	吳怡婷	聯絡電話	0963-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437235

工作心得感想與建議

透過這次的活動體驗，我發覺需要有極大的熱情在這工作上，因為面對許多的客人，你不知道你會遇到什麼困難點，但面對了要如何克服才是重點。

領騎人員需要注意的真的很多，無論是路上的狀況、腳踏車的狀況，任何狀況都需要注意，是一個非常細心的工作；而反觀解說導覽人員，更需要有地理及歷史知識的薰陶，才可以講故事給遊客聽。

● 輪胎的介紹

1.輪胎的種類：Open 胎、無內胎的輪胎、管胎

2.輪胎的規格：700C/650C：大多用於公路車；26/27.5/29：大多用於登山車；8/12/16/18/20/24：用於越野

3.輪胎的胎壓：

一、一般的輪胎會在外側著名輪胎的胎壓，要依照指示的範圍來打氣，不可低於最小值，亦不可高於最大值。

二、適合的胎壓與體重息息相關

4.拆內胎的技巧：用挖胎棒-先將輪組從車上取下。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	陳奕廷	聯絡電話	0983-******	所系(科)	觀光系
		班級	二乙	學號	101437236

工作心得感想與建議

首先這次的活動是，是上大學頭一次參加感覺還蠻特別的，再加上我是轉學生，是第一次參加這種活動，以前在觀餐系，雖然有些課程相關，但還是有很大的不同，我是的一次參加領騎相關證照，覺得很新奇喊新鮮，靠著自己騎車的體力再加上還要記一些手勢，覺得很複雜，但做過很多次就記得了，謝謝捷安特日月潭旗艦店人員指導，好讓我們可以盡快上手。

腳踏車常見故障介紹與排除：

1. 剎車皮更換：先將剎車釋放，然後拆下員剎車塊，然後將新的剎車塊裝回。

2. 斷鍊處理：將斷掉處的「公」目打掉，將扣裝上往左、右拉緊就可。

3. 掉鍊處理：先判定原因，視人為操作不當或機械故障。

4. 變速微調：先確定後輪輪組是否裝正，若無，起先將輪組裝正，試試看變速，是否恢復正常。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	李儀萱	聯絡電話	0915-******	所系(科)	觀光系
		班級	三甲	學號	100437137

工作心得感想與建議

這次日月潭環潭活動，老師為我們租借捷安特的自行車，並為我們聘請 3 位專業的領騎導覽人員來為我們解說，從剛開始自行車自檢、環潭騎程介紹、如何帶團的技巧、及遇到特殊狀況如何解決等當領騎人員所以知識的教授，雖然這過程中遇到天況不佳，還是讓我們完美的完成了這個活動。

解說導覽人員應該注意的事項：

1.認識人類所應承擔的自然責任：自然責任的內涵指的是每個人都應該為改善現有的生態問題、促進良性的生態循環而努力。

2.培養敬畏自然：以台灣曾發生的事件為例，向汐止的水患、南投的土石流、雲嘉南地區的地層下陷，因此對自然界存著敬畏之心是學習生態學的人所必須切記的。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	陳逸峰	聯絡電話	0930-******	所系(科)	觀光系
		班級	四甲	學號	99437151

工作心得感想與建議

這是日月潭活動並不只有騎自行車,我們這次還請了一位蘇老師為我們導覽了日月潭的由來、歷史事蹟、及周圍的生態,在這趟導覽下來,我知道了日月潭的傳說,日月潭的建設來由,及涵碧步道、光華島(拉魯島)、慈恩塔…等各個景點有趣跟真正真實的知識,而不是之前旅遊時所聽見誇浮且不純正的說法,真讓我好好上了一課。

● 輪胎的介紹

1.輪胎的種類:Open 胎、無內胎的輪胎、管胎

2.輪胎的規格:700C/650C:大多用於公路車;26/27.5/29:大多用於登山車;8/12/16/18/20/24:用於越野

3.輪胎的胎壓:

一、一般的輪胎會在外側著名輪胎的胎壓,要依照指示的範圍來打氣,不可低於最小值,亦不可高於最大值。

二、適合的胎壓與體重息息相關

4.拆內胎的技巧:用挖胎棒-先將輪組從車上取下。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	王妙鮮	聯絡電話	0938-******	所系(科)	行銷系
		班級	二甲	學號	101435125

工作心得感想與建議

透過這次的體驗活動，也讓我知道正確導覽時可用不同德說話技巧，來讓枯燥的知識變有趣，然而不清楚或不知道的知識不能胡亂編造來欺騙來觀光的遊客，造成各種不正確的知識，這次的活動繞我學到了很多，雖然有點累和小狀況但是也美好的結束。

當領騎人員領期帶隊基本(團隊進行守則)

1.出發前後暖身操：騎車出發前與結束後，以最舒緩動作、姿勢，伸展活絡筋骨。

2.路況指引、手勢解說

一、前進(舉起左手、手心向前，然後手向前擺動 45 度角)

二、停車(舉起左手，同時緊握拳頭)

3.帶隊、引導安全順利騎車行進

一、熟悉 GPS 導航儀器紀錄和導航路線

二、控管騎車速度、掌控騎車與停留休息時間

4.指導工作團隊-小隊長、壓尾、後勤人員

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	張云僑	聯絡電話	0920-******	所系(科)	行銷系
		班級	二甲	學號	101437138

工作心得感想與建議

之前去參加很多地方的活動，覺得很多地方的導覽人員，都在亂亂說，而且都在騙觀光客，這樣很不好，而且給遊客錯誤觀念，對於這樣的陋習，很不好。日月潭國家風景區的導覽人員，就偏於專業還有足夠的經驗，讓我覺得很厲害。

- 如何準備導覽解說資料？
  導覽解說的第一要務要先瞭解解說的對象、職業、性別、年齡等，真誠的關懷態度是準備資料的首要功課。

1.平常要閱讀在地歷史、文化、故事。
2.對於在地的刊物要收集剪貼，這樣才能「言之有物、言之有理、言之有據。」
3. 對在地的導覽路線要「勤走、常看、異想、突變、通達！」以便掌握在地的景觀，季節的變化，讓遊客充滿誠心與熱心。
4. 要能超越現實，要有禪意與禪心，「看山不是山，山中有仙。看水不是水，水中有靈。」換句話話，就是要能化腐朽為神奇，將死的意象解說成活靈活現，才能讓遊客充滿無限的想像與好奇心。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	林建呈	聯絡電話	0978-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437101

工作心得感想與建議

我原本高中就是就讀觀光類科，對於領騎人員其實也是一知半解，只有上課時，有稍微提到，我覺得這一次最特別的就是環湖體驗，還得到了一張證書，它的總長有 30 公里，我替我自己覺得驕傲，也替代我們騎車的捷安特人員，感到佩服，因為他們一開始也一定是跌跌撞撞一路上走來，從無到有，所以我很敬佩他們的精神和堅強的毅力。

- 如何準備導覽解說資料？
  導覽解說的第一要務要先瞭解解說的對象、職業、性別、年齡等，真誠的關懷態度是準備資料的首要功課。

1. 平常要閱讀在地歷史、文化、故事。
2. 對於在地的刊物要收集剪貼，這樣才能「言之有物、言之有理、言之有據。」
3. 對在地的導覽路線要「勤走、常看、異想、突變、通達！」以便掌握在地的景觀，季節的變化，讓遊客充滿誠心與熱心。
4. 要能超越現實，要有禪意與禪心，「看山不是山，山中有仙。看水不是水，水中有靈。」換句話話，就是要能化腐朽為神奇，將死的意象解說成活靈活現，才能讓遊客充滿無限的想像與好奇心。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	趙玉雲	聯絡電話	0917-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437102

工作心得感想與建議

在學校能外出的機會很少，所以每一次外出體驗的機會我都是很珍惜的，今天去到日月潭，體驗了當領騎人員及解說導覽人員應該注意的事項。

我覺得他們在專業的知識及服務的態度上，都非常的良好。

若遇到不適合自己的東西，像是腳踏車，會熱心地替你做更換，還有不懂的地方，也可以無限次發問，這樣的服務態度是令人尊重的。

解說導覽員解說不能平鋪直敘，它含概有很多知覺、感情、想像和藝術。

解說在技術的層面上和文學、繪畫、音樂、美學有特別的關係。導覽解說要忠於事實，並針對遊客的特質、興趣，給予不同的改寫或包裝，以通俗、口語化、生活化以及易懂的語言來引起遊客的興趣與互動關係。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	陳彥勳	聯絡電話		所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437103

工作心得感想與建議

今天一群人浩浩蕩蕩地去日月潭，騎了腳踏車和去看當地的風景。

我覺得當個解說導覽人員真的很辛苦，在講解的過程中，可能會發生很多突發狀況，這是自己無法掌控的，重點是要如何拉回主題繼續再講下去，蘇老師真的好厲害，我覺得我開始對這個行業充滿期望，希望自己也可以變成那麼厲害、那麼會講話的人。

● 如何準備導覽解說資料？

導覽解說的第一要務要先瞭解解說的對象、職業、性別、年齡等，真誠的關懷態度是準備資料的首要功課。

1.平常要閱讀在地歷史、文化、故事。
2.對於在地的刊物要收集剪貼，這樣才能「言之有物、言之有理、言之有據。」
3.對在地的導覽路線要「勤走、常看、異想、突變、通達！」以便掌握在地的景觀，季節的變化，讓遊客充滿誠心與熱心。
4.要能超越現實，要有禪意與禪心，「看山不是山，山中有仙。看水不是水，水中有靈。」換句話話，就是要能化腐朽為神奇，將死的意象解說成活靈活現，才能讓遊客充滿無限的想像與好奇心。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	林金宏	聯絡電話	0979-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437104

工作心得感想與建議

這天大家開開心心的出去玩，對於環了日月潭一圈的我，我覺得很難得有這樣的機會，謝謝捷安特日月潭旗艦店，給我們這個機會。

早上的導覽解說人員，在於簡練的解說和活潑，這就是這個職業的最重要的重點，這讓我對於之後未來的藍圖，很有概念，而專題部分，也想往這方面邁進，謝謝蘇老師景彩的解說，讓我對於日月潭認識了不少。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	張家瑜	聯絡電話	0981-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437105

工作心得感想與建議

日月潭國家風景區的導覽解說人員，真的好厲害喔!

從一路上的植物到著名景點，都相當的了解，繞了日月潭一大圈，其實比我所知道的還要更豐富，看來我離導覽解說人員還有一大段的距離，但我會朝著這個目標邁進的。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	樊庚佳	聯絡電話	0910-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437107

工作心得感想與建議

我覺得他們的專業度，比想像中的還要專精，對於門外漢的我們，在講解當領騎人員必須注意的事項時，毫不馬虎，對於行政管理上，我覺得他做的非常的成功，

這樣的產業，跳脫以前的思維，我覺得是可以發揚的；而在一路上看到了很多景觀，我想換成是我，我可能腦筋會一片空白吧，值得佩服。

導覽解說是一種行為語言的表達，是一種行銷，也是一種生活藝術，它結合知識、教育、歷史、地理、人文等等，還要加上一些民情、風俗（在地故事）來刺激，以提昇遊客的興趣與擴展知識領域。「解說不能平鋪直敘，它含概有很多知覺、感情、想像和藝術。」解說在技術的層面上和文學、繪畫、音樂、美學有特別的關係。導覽解說要忠於事實，並針對遊客的特質、

興趣，給予不同的改寫或包裝，以通俗、口語化、生活化以及易懂的語言來引起遊客的興趣與互動關係。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	高婷芝	聯絡電話	0989-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437108

工作心得感想與建議

導覽解說員及領騎人員，是要經過多少的磨練、多少的經驗而可以成功的?

我想我在李老師和蘇老師的身上可以看的到，他們對於他們工作所做的堅持及努力，這是我們有目共睹的，相信經過這一次的職場體驗，讓我對於未來有更多更美好的想像。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	張家維	聯絡電話	05-58*****	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437110

工作心得感想與建議

在遊覽車帶我們到南投日月潭的旅程裡，我已看見這幾年裡日月潭觀光旅遊的興盛，沿路看見各觀光產業林立，讓我對於這次的出遊，感到特別的期待，謝謝眾位老師讓我們學習到很多東西，讓我更了解到領騎人員及解說導覽人員在職場上的定義及甘苦。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	呂定綸	聯絡電話	0955-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437111

工作心得感想與建議

那天一早，就有人遲到，為這場外出，開啟不美麗的開始，但隨著一路上的風景相伴，讓我開始期待今天的旅程。

首先，跟著系上的課程結合，我覺得是個很好的出發點，與捷安特日月潭旗艦店結合系上課程，是在好不過的學習方式了，為了我們，原本那天是店休，還是為我們開放，在行政管理上我覺得做的相當好。

導覽解說是一種行為語言的表達，是一種行銷，也是一種生活藝術，它結合知識、教育、歷史、地理、人文等等，還要加上一些民情、風俗（在地故事）來刺激，以提昇遊客的興趣與擴展知識領域。「解說不能平鋪直敘，它含概有很多知覺、感情、想像和藝術。」解說在技術的層面上和文學、繪畫、音樂、美學有特別的關係。導覽解說要忠於事實，並針對遊客的特質、

興趣，給予不同的改寫或包裝，以通俗、口語化、生活化以及易懂的語言來引起遊客的興趣與互動關係。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	丁俊傑	聯絡電話	0911-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437112

工作心得感想與建議

20140529 日月潭自行車環潭之旅

大家同一條心把所有路段都騎完

也許是上天註定好要面臨這個大挑戰

雖然騎的路都是翻山越嶺的上坡下坡路

又加上午後雷陣雨的天氣

騎到兩條腿都快斷了

但大家還是鍥而不捨的繼續騎

最後大家都圓滿達成任務

第一次來到日月潭

欣賞許多精致的風景

宛如來到中國西湖

這是個完美又難忘的旅程

這趟旅程沒去的真的很可惜

若騎乘發生

1.心臟疾病，領騎人員必須會使用自動體外心臟電擊器(AED)

2.熱昏厥，領騎人員必須將病患移至陰涼處，躺平休息補充水分，還要隨時注意病患的身體狀況，以免發生熱衰竭和熱痙攣。

3.曬傷，可分成三度，主要發生是在騎乘的時候，被太陽曬傷

一度：症狀會紅、腫、熱、痛；傷口處理應冰敷、止痛劑；7~10 天即可復原。

二度：症狀會紅、腫、熱、痛、起水泡；傷口處理沖、脫、泡、蓋、送，可自然癒合。

三度：症狀會有皮革狀皮膚，成焦黑或珍珠白、無痛覺，傷口處理需動過植皮手術可癒合。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	李政翰	聯絡電話	0970-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437114

工作心得感想與建議

2014 年 5 月 29 日，起了個大早，準備前往我去過很多次的日月潭，那天天氣很好，可是到了下午，就開始下起了大雨，為這段旅程劃上了點小瑕疵，不過要很謝謝捷安特日月潭旗艦店的李老師，他耐心的指導我們，好讓可以跟系上課程作搭配；日月潭國家風景區的蘇老師，他深刻的解說，讓我對日月潭的印象更加的深刻，在產品服務內容的部份他們都做的相當良好。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	謝依茹	聯絡電話	0988-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437115

工作心得感想與建議

很愛運動的我，對於只要能動的活動我都很喜歡，這一次的日月潭環潭，是我覺得最棒的部分，因為之前系上有在跟樂活自行車做搭配，也有講到領騎人員的這張證照，這樣與系上課程的環環相扣，我覺得在學習上也不會無聊。

蘇老師努力的解說日月潭的歷史和地理及一路上看到的所有事物，他都很耐心講解，身為學生的我，不得不拍手叫好，這跟在學校上課的感覺，真的有點不一樣，謝謝蘇老師。

- 導覽解說是一種行為語言的表達，是一種行銷，也是一種生活藝術，它結合知識、教育、歷史、地理、人文等等，還要加上一些民情、風俗（在地故事）來刺激，以提昇遊客的興趣與擴展知識領域。「解說不能平鋪直敘，它含概有很多知覺、感情、想像和藝術。」解說在技術的層面上和文學、繪畫、音樂、美學有特別的關係。導覽解說要忠於事實，並針對遊客的特質、
興趣，給予不同的改寫或包裝，以通俗、口語化、生活化以及易懂的語言來引起遊客的興趣與互動關係。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	陳映筑	聯絡電話	0938-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437116

工作心得感想與建議

日月潭的遊客很多，尤其是陸客，但對於是台灣人的我而言，我覺得日月潭應該走入更深入的旅遊，不能只是在片面的介紹日月潭的美景，這趟旅程下來，讓我學習到很多，當個導覽解說員，時時需要注意遊客的反應，也要有危機應變的警覺，這在研究創新部分，我覺得年輕人較少投入在這塊市場上，希望我也可以變成一個專業的解說導覽員，帶遊客走進千山萬水。

若騎乘發生

1.心臟疾病，領騎人員必須會使用自動體外心臟電擊器(AED)

2.熱昏厥，領騎人員必須將病患移至陰涼處，躺平休息補充水分，還要隨時注意病患的身體狀況，以免發生熱衰竭和熱痙攣。

3.曬傷，可分成三度，主要發生是在騎乘的時候，被太陽曬傷

一度：症狀會紅、腫、熱、痛；傷口處理應冰敷、止痛劑；7~10 天即可復原。

二度：症狀會紅、腫、熱、痛、起水泡；傷口處理沖、脫、泡、蓋、送，可自然癒合。

三度：症狀會有皮革狀皮膚，成焦黑或珍珠白、無痛覺，傷口處理需動過植皮手術可癒合。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	李盈萱	聯絡電話	0988-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437118

工作心得感想與建議

透過日月潭國家風景區的解說導覽人員，他們多年下來的經驗，告訴我們，這個行業不是羅馬可以一天造成的，我覺得他們可能對很多人講過不下千次，但是還是能夠維持一樣的熱情，要是我，早就已經厭煩、膩了吧!引發遊客能一直提問，我想，這就是他們的專業，無可取的的專業。

- 導覽解說的技巧：
  1.解說必須以完整的架構來說明，要對整體的環境認識與熟悉才能以自信、輕鬆、自然、生活化、幽默來做絕無僅有成功的解說
  2.對特殊對象要有特殊的設計，以及語言的表達方法，如對小朋友說「小蟲蟲、小鳥兒住的地方」要比大人所謂的「棲地、生育地」來得清楚明白與有效。
  3.機智、應變、幽默、以發問、客答方式讓遊客能充分參與與互動。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	林欣澄	聯絡電話	0936-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437119

工作心得感想與建議

走在涵碧步道,請了在日月潭國家風景區資深、經驗老道的志工解說員, 解說員告訴我們很多解說方面的技巧以及在日月潭一些奇聞軼事,例如:打架石、專業及胡亂說的差別、各種植物的介紹、不要在遊客面前表現出的言行舉止等。這趟校外教學真是受益良多。

腳踏車發生常見故障介紹與排除

1.龍頭方向歪斜：先將龍頭固定的螺絲與前岔頂端的上蓋螺絲適度放鬆，將方向擺直後，可鎖上，切記，不可所太緊。

2.坐墊鬆動(含水平調整)：將坐墊打水平後，將固定螺絲輪流施力鎖緊。

3.坐管鬆動：將坐管調整到適合高度，用適當扭力鎖緊即可。

4.剎車調整：在帶隊過程中，不對剎車拆解性調整，若狀況嚴重者，又無替換車輛可請車友上支援車或者適取消該次行程。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	徐皓	聯絡電話	0978-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	120437120

工作心得感想與建議

捷安特日月潭旗艦店學長一開始先叫我們帶上安全帽後上車,之後學長就問大家有什麼發現大家都覺得怪怪,可是就是說不出來之後學長就對大家說騎山路的腳踏車跟一般的腳踏車不一樣,變速器是用食指往前推和往後拉,剎車是碟煞的所以不能一次按下不然就會摔車。

在日月潭,這天下來之後學到很多東西,學習到如何補胎和怎樣當個領騎人員及專業手語等急救方式和注意事項,我希望可以學以致用,好利於之後的就業市場狀況。

解說導覽人員應該注意的事項:

1.認識人類所應承擔的自然責任:自然責任的內涵指的是每個人都應該為改善現有的生態問題、促進良性的生態循環而努力。

2.培養敬畏自然:以台灣曾發生的事件為例,向汐止的水患、南投的土石流、雲嘉南地區的地層下陷,因此對自然界存著敬畏之心是學習生態學的人所必須切記的。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	林慧欣	聯絡電話	0931-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437121

工作心得感想與建議

透過這一次的活動，騎腳踏車真的是一門很大的學問，無論是在騎車技巧、自身方向感還有專業技術上，都要細心專研，佩服李老師在腳踏車上花的功夫真的很多；還有日月潭國家風景區的李老師，看他的年紀大概是要退休的時候了，但他仍堅守崗位，細心的未來到日月潭的遊客解說與講解，令人敬重阿!

當領騎人員領期帶隊基本(團隊進行守則)

1.出發前後暖身操：騎車出發前與結束後，以最舒緩動作、姿勢，伸展活絡筋骨。

2.路況指引、手勢解說

一、　前進(舉起左手、手心向前，然後手向前擺動 45 度角)

二、　停車(舉起左手，同時緊握拳頭)

3.帶隊、引導安全順利騎車行進

一、　熟悉 GPS 導航儀器紀錄和導航路線

二、　控管騎車速度、掌控騎車與停留休息時間

4.指導工作團隊-小隊長、壓尾、後勤人員

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	張嘉原	聯絡電話	0977-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437122

工作心得感想與建議

透過環湖活動，騎了三十公里，這是一件很又意義的事情，因為以前從來沒有做過這件事情，就覺得騎腳踏車是一件稀鬆平常的事，感謝捷安特日月潭旗艦店的所有人員的協助，可以讓我們順利完成這一次的環湖，對於品牌的堅持，捷安特做的很成功。

腳踏車發生常見故障介紹與排除

1.龍頭方向歪斜：先將龍頭固定的螺絲與前岔頂端的上蓋螺絲適度放鬆，將方向擺直後，可鎖上，切記，不可所太緊。

2.坐墊鬆動(含水平調整)：將坐墊打水平後，將固定螺絲輪流施力鎖緊。

3.坐管鬆動：將坐管調整到適合高度，用適當扭力鎖緊即可。

4.剎車調整：在帶隊過程中，不對剎車拆解性調整，若狀況嚴重者，又無替換車輛可請車友上支援車或者適取消該次行程。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	曹博鈞	聯絡電話	0981-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437124

工作心得感想與建議

對於日月潭的歷史與地理都瞭若指掌，日月潭國家風景區的人員，真的很厲害，我讀了很久的地理與歷史，都不見得比他們厲害，我想，這個行業必須要實際操作，才知道自己的優缺點在哪，哪裡必須需要改進，但經過這次的校外教學，我學習到很多技巧。

解說導覽人員應該注意的事項：

1.認識人類所應承擔的自然責任:自然責任的內涵指的是每個人都應該為改善現有的生態問題、促進良性的生態循環而努力。

2.培養敬畏自然：以台灣曾發生的事件為例，向汐止的水患、南投的土石流、雲嘉南地區的地層下陷,因此對自然界存著敬畏之心是學習生態學的人所必須切記的。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	許銘真	聯絡電話	0978-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437125

工作心得感想與建議

這一次的外出活動，讓我知道了許多在課本上學不道的知識及技能，可以運用在之後的專業技能上，我覺得在這個部分，兩位老師都帶領我們，一些在這兩個職業上應該要有的技巧，這都是準備了很久，準備的很精闢了

才可以這樣的教導我們。

當領騎人員領期帶隊基本(團隊進行守則)

1.出發前後暖身操：騎車出發前與結束後，以最舒緩動作、姿勢，伸展活絡筋骨。

2.路況指引、手勢解說

一：前進(舉起左手、手心向前，然後手向前擺動 45 度角)

二：停車(舉起左手，同時緊握拳頭)

3.帶隊、引導安全順利騎車行進

一：熟悉 GPS 導航儀器紀錄和導航路線

二：控管騎車速度、掌控騎車與停留休息時間

4.指導工作團隊-小隊長、壓尾、後勤人員

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	施慈宥	聯絡電話	0980-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437126

工作心得感想與建議

這一次的活動，到日月潭國家風景區騎腳踏車和去步道做解說教育生態，地個活動就先去步道聽解說教育，跟我們解說教育的那位老先生一開始就跟我們說做解說員是不能亂說的不然會給來的遊客聽到錯的消息，還有也要告訴來的遊客要愛護大自然。

若騎乘發生

1.心臟疾病，領騎人員必須會使用自動體外心臟電擊器(AED)

2.熱昏厥，領騎人員必須將病患移至陰涼處，躺平休息補充水分，還要隨時注意病患的身體狀況，以免發生熱衰竭和熱痙攣。

3.曬傷，可分成三度，主要發生是在騎乘的時候，被太陽曬傷

一度：症狀會紅、腫、熱、痛；傷口處理應冰敷、止痛劑；7~10 天即可復原。

二度：症狀會紅、腫、熱、痛、起水泡；傷口處理沖、脫、泡、蓋、送，可自然癒合。

三度：症狀會有皮革狀皮膚，成焦黑或珍珠白、無痛覺，傷口處理需動過植皮手術可癒合。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	黃雪繡	聯絡電話	0988-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	101437127

工作心得感想與建議

我很開心我完成了環湖的這項活動，這也是為了證明自己有能耐當領騎人員，更是覺得是個新鮮的體驗；而透過解說導覽，讓我更透徹地知道，當解說導覽人員，需要多少的能耐及毅力。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	蔡明霖	聯絡電話	0972-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437130

工作心得感想與建議

這次活動好累，尤其是騎腳踏車因為很久沒有騎腳踏車了又要環日月潭，一開始騎的時候好累可是騎了一段時間後就開始慢慢的習慣，開始注意到旁邊的風景很漂亮原來騎腳車也可以體驗到這麼好的風景。

解說導覽人員應該注意的事項：

1.認識人類所應承擔的自然責任：自然責任的內涵指的是每個人都應該為改善現有的生態問題、促進良性的生態循環而努力。

2.培養敬畏自然：以台灣曾發生的事件為例，向汐止的水患、南投的土石流、雲嘉南地區的地層下陷，因此對自然界存著敬畏之心是學習生態學的人所必須切記的。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	張書銘	聯絡電話	0975-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437131

工作心得感想與建議

領騎是要有一定的經驗才可以做得好，對於不常言辭的我來說，是個非常好的訓練，因為小時候沒有玩具和電腦，都是騎著腳踏車跑跑走，努力的騎腳踏車及熱情的互動，說一些自然的大小事給大家聽，當時就覺得好神奇，騎腳踏車也可以變成一種職業。

- 輪胎的介紹

1.輪胎的種類：Open 胎、無內胎的輪胎、管胎

2.輪胎的規格：700C/650C：大多用於公路車；26/27.5/29：大多用於登山車；8/12/16/18/20/24：用於越野

3.輪胎的胎壓：

一、一般的輪胎會在外側著名輪胎的胎壓，要依照指示的範圍來打氣，不可低於最小值，亦不可高於最大值。

二、適合的胎壓與體重息息相關

4.拆內胎的技巧：用挖胎棒-先將輪組從車上取下。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	邱家莉	聯絡電話	0912-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437132

工作心得感想與建議

解說人員，在市場創新的這一塊上，我覺得很少有年輕人投入這一塊的市場，我覺得在於這樣的市場機制下，更需要有大量的創意，這樣原本較以前制式的解說方法可以得到創新，也可以造就年輕人可以從事的事業，解說可以帶給大家其他的知識和快樂。

- 解說導覽人員應該注意的事項：

1. 尊重生命的觀念與行為：人類不應該擅自破壞自然，要存著愛惜大自然，不可一昧的美足自己的需求與妄想，而不尊重所有生命，給牠們生存的空間。

2. 探討生物與環境的關係：我們在生態系中的任何行為，都可能牽動著生態系的構造或改變物種間的關係，甚至會造成某些生物異常的增加或意外的滅絕。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	李粮葆	聯絡電話	0978-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437133

工作心得感想與建議

在日月潭國家風景區一天下來後過的非常充實，因為早上先去步道聽生態教育解說，替我們解說的老先生非常的有趣，老先生說他的年紀已經可以退休可是因為聽到朋友說日月潭那裡很少人替遊客在解說，之後去做幾天後就做出興趣了。

解說這職業，是非常快樂的。

當領騎人員領騎帶隊基本(團隊進行守則)

1 領騎務必先維護自身安全

2. 要求工作團隊必要的規範(小隊長、殿後、後勤人員)

3. 預先製作行前活動路徑規劃與流程：清楚標示、充足資訊的活動行程路線地圖與路線流程說明，含休息點、景點、上下急陡坡、危險路段、交為路段，並提供工作團隊人員。

4. 行前解說正確安全騎車要領

一、適切變速

二、遵守騎車安全規則

三、仔細安全檢查團隊自行車與胎壓

四、正確戴安全帽

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	廖翎均	聯絡電話	0985-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437134

工作心得感想與建議

我想，在這一次的旅途中，我學習到如何當個優秀的領騎人員及上知天文、下知地理的解說導覽員，他們所賦予給我們的是無窮的技能應用與知識，在未來的職業上，是可以應用的，很感謝他們對於我們的服務那麼的周到，也讓我們學習到很多。

解說導覽人員應該注意的事項：

1.尊重生命的觀念與行為：人類不應該擅自破壞自然，要存著愛惜大自然，不可一昧的美足自己的需求與妄想，而不尊重所有生命，給牠們生存的空間。

2.探討生物與環境的關係：我們在生態系中的任何行為，都可能牽動著生態系的構造或改變物種間的關係，甚至會造成某些生物異常的增加或意外的滅絕。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	袁嘉騰	聯絡電話	0923-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437136

工作心得感想與建議

雖然我很不喜歡要流很多汗的運動，但是偶爾流一下也是不錯的，促進血液循環，我覺得捷安特日月潭旗艦店的人員再對於腳踏車的認識、器具的使用，都相當的純熟，並且也非常的熱心，這就是品牌的堅持吧!也很感謝日月潭國家風景區的蘇老師，帶我們去繞繞日月潭，看看日月潭的風景，身心靈都受到了釋放。

● 導覽解說的技巧：

1.「故事」是解說的春藥；並適度運用肢體語言、笑話做展演或串場，增加解說的生動性。

2.結束與送客的氣氛造安排：金留下次再光臨之伏筆，讓遊客牢牢銘記在心的好印象。

3.成功的導覽解說者，花在準備的時間往往比實際解說的時間還多，「台上一分鐘，台下十年功」。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	葉宣逸	聯絡電話	0912-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437137

工作心得感想與建議

這次去日月潭國家風景區活動下來之後，體驗到解說和領騎的體驗映像非常的深刻，因為解說教育是由解說員來決定遊客的節奏因為有時候會因為，有一些遊客想拍照或問一些事情所以解說員要把時間掐的很好。

領騎就是一邊運動一邊看風景可以看到不同的事物。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	許富森	聯絡電話	0985-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437138

工作心得感想與建議

雖然我很不喜歡要流很多汗的運動，但是偶爾這樣運動一下，捷安特日月潭旗艦店的人員對於腳踏車的認識、器具的使用非常純熟，並且也非常的熱心，這就是服務的熱忱，也非常感謝日月潭國家風景區的蘇老師解說，帶我們去繞繞日月潭，看看日月潭的風景，了解到關於許多日月潭的有趣事物。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	陳奕妙	聯絡電話	0912-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437139

工作心得感想與建議

在天氣有點不好的情況下，還是去領騎了，配合系上課程的安排，

早上的導覽，很少有看過導覽解說員有這麼的老，可是不會因為他的年紀就失去他的熱情和他的專業性，這個也跟系上的課程有所相關，我想，這位老先生都可把導覽解說這項工作做成自己的興趣，是不是老先生發現解說中的樂趣。

- 如何準備導覽解說資料？
  導覽解說的第一要務要先瞭解解說的對象、職業、性別、年齡等，真誠的關懷態度是準備資料的首要功課。

1. 平常要閱讀在地歷史、文化、故事。
2. 對於在地的刊物要收集剪貼，這樣才能「言之有物、言之有理、言之有據。」
3. 對在地的導覽路線要「勤走、常看、異想、突變、通達！」以便掌握在地的景觀，季節的變化，讓遊客充滿誠心與熱心。
4. 要能超越現實，要有禪意與禪心，「看山不是山，山中有仙。看水不是水，水中有靈。」換句話話，就是要能化腐朽為神奇，將死的意象解說成活靈活現，才能讓遊客充滿無限的想像與好奇心。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	周昆億	聯絡電話	0938-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437141

工作心得感想與建議

去日月潭國家風景區一天下來之後,體驗到解說教育和領騎在這兩個產業中差別在於解說教育是一邊走一邊跟遊客介紹動植物和歷史背景或特色,領騎的特色是在於一定的騎乘速度和一邊觀看風景等等。

在這兩個產業中，我必較喜歡領騎因為可一邊流汗一邊看風景。

解說導覽人員應該注意的事項：

1.尊重生命的觀念與行為：人類不應該擅自破壞自然，要存著愛惜大自然，不可一昧的美足自己的需求與妄想，而不尊重所有生命，給牠們生存的空間。

2.探討生物與環境的關係：我們在生態系中的任何行為，都可能牽動著生態系的構造或改變物種間的關係，甚至會造成某些生物異常的增加或意外的滅絕。

● 導覽解說的技巧：

1.「故事」是解說的春藥；並適度運用肢體語言、笑話做展演或串場，增加解說的生動性。

2.結束與送客的氣氛造安排：金留下次再光臨之伏筆，讓遊客牢牢銘記在心的好印象。

3.成功的導覽解說者，花在準備的時間往往比實際解說的時間還多，「台上一分鐘，台下十年功」。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	張宇迪	聯絡電話	0982-6*****	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437143

工作心得感想與建議

五月二十九日，這天我帶著興奮的心情前往學校，準備前往美麗的日月潭，坐在遊覽車上，一路風光明媚，天氣很好，大家唱個唱得很開心，準備下車時大家還依依不捨，但好玩的就是接下來的騎腳踏車和走入日月潭了。

我在想如果可以把領騎和解說教育結合再一起，這樣可以讓這產業發展的更大。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	胡家瑛	聯絡電話	0985-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437144

工作心得感想與建議

經過了這天汗水加雨水的洗禮，又完成了環潭 30 公里，這麼有意義的事情之後，我覺得我成長了不少，也對領騎人員和解說導覽人員的工作內容也了解了不少，兩者無論是在行政管理或是研究創新上，都有相當顯著的效果，非常的謝謝他們那天帶我們看了日月潭的美景，也學習到了很多不一樣的知識。

腳踏車發生常見故障介紹與排除

1.龍頭方向歪斜：先將龍頭固定的螺絲與前岔頂端的上蓋螺絲適度放鬆，將方向擺直後，可鎖上，切記，不可所太緊。

2.坐墊鬆動(含水平調整)：將坐墊打水平後，將固定螺絲輪流施力鎖緊。

3.坐管鬆動：將坐管調整到適合高度，用適當扭力鎖緊即可。

4.剎車調整：在帶隊過程中，不對剎車拆解性調整，若狀況嚴重者，又無替換車輛可請車友上支援車或者適取消該次行程。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	丁暐菘	聯絡電話	0985-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437145

工作心得感想與建議

今天出去玩，在下大雨的情況下，騎著腳踏車，對於領騎人員來說，更是危險，因為要注意的事情更多,所以我覺得這樣騎車很過癮,但是也有一些地方要考量;

謝謝蘇老師與學長的教導，讓我們可以對這兩個職業有更深的體悟，希望以後常辦這種活動。

● 導覽解說的技巧：

1.「故事」是解說的春藥；並適度運用肢體語言、笑話做展演或串場，增加解說的生動性。

2.結束與送客的氣氛造安排：金留下次再光臨之伏筆，讓遊客牢牢銘記在心的好印象。

3.成功的導覽解說者，花在準備的時間往往比實際解說的時間還多，「台上一分鐘，台下十年功」。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	林勤維	聯絡電話	0931-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437146

工作心得感想與建議

導覽解說人員的工作，其實真的很複雜。

要要能化腐朽為神奇，將死的意象解說成活靈活現，才能讓遊客充滿無限的想像與好奇心，這需要多久的功力才達的成的，謝謝蘇老師的熱情教導，

對特殊對象要有特殊的設計，以及語言的表達方法，像是小朋友的部分，所以我覺得真的要化腐朽為神奇，真的很困難。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日:103/05/29

學生姓名	李佳航	聯絡電話	0977-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437147

工作心得感想與建議

「台上一分鐘，台下十年功」就是在說導覽解說人員吧!

對於日月潭國家風景區的人員來說，他必須引發遊客的興趣，在態度上也有友善、專業、親切，我覺得這幾點非常的重要，我覺得他們在準備其實比在解說的過程中還要更久，這點，也是我所敬佩的。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	歐韋志	聯絡電話	0978-******	所系(科)	觀光系
		班級	一甲	學號	102437148

工作心得感想與建議

那天很高興地出門，只是靠山區的南投，到了下午還是下起了傾盆大雨，雖然雖壞了一些興致，但我想重點是他們傳授的知識與技術，捷安特日月潭旗艦店的人員很細心地說明要如何操作腳踏車；日月潭國家風景區的人員，會利用最直接的視覺和味覺，讓你最直接的感覺到這一趟旅程有所結束的感覺，我覺得會讓人很放鬆。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	林靖皓	聯絡電話	0918-******	所系(科)	觀餐系
		班級	二己	學號	101448630

工作心得感想與建議

謝謝老師帶我們去這麼好玩的地方，也推翻了我對日月潭原本所有的印象，可以透過騎腳踏車觀賞沿途風光，也可以利用走步道的方式再加上導覽解說，就可以更加透徹的了解當地的風光，真是一舉兩得阿，所以我覺得在服務內容的部分，我覺得他們的做的恰到好處。

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	涂皓文	聯絡電話	0928-******	所系(科)	觀光系
		班級	二己	學號	101448652

工作心得感想與建議

我是觀餐系的學生，但我要更配合課程，所以選了生態旅遊，觀光系安排去日月潭騎車和導覽解說，我想，是非常適合的。感謝泰安老師帶我們出去玩，玩的當中也學習到很多我所不知道的事，領騎人員和解說導覽人員，是兩份令人可能覺得無趣但其實久了就知道它的樂趣。

當領騎人員領騎帶隊基本(團隊進行守則)

1 領騎務必先維護自身安全

2.要求工作團隊必要的規範(小隊長、殿後、後勤人員)

3.預先製作行前活動路徑規劃與流程：清楚標示、充足資訊的活動行程路線地圖與路線流程說明，含休息點、景點、上下急陡坡、危險路段、交為路段，並提供工作團隊人員。

4.行前解說正確安全騎車要領

一、適切變速

二、遵守騎車安全規則

三、仔細安全檢查團隊自行車與胎壓

四、正確戴安全帽

102~103 年度教學卓越計畫

職場體驗心得報告　　參訪日：103/05/29

學生姓名	楊彥軒	聯絡電話	0935-******	所系(科)	觀光系
		班級	四甲	學號	99437128

工作心得感想與建議

因為課程上的需要，我跟大一和大二的一起去日月潭騎自行車，我們跟大一的行程相反，早上先騎腳踏車，下午用步行的方式認識日月潭。我們在捷安特單車休閒服務站集合，領騎教我們認識腳踏車的裝備及一些注意事項，因為我是第一次騎這種專業的自行車，剛開始有點不習慣，騎的有點不順，到後面就順多了。我們早上騎了很長一段路，騎得很累手很痠，回程時碰上大雨，我們每個人都被淋的很狼狽。下午有導遊帶我們去認識日月潭，我覺得導遊很厲害，知識很豐富，也介紹的很詳細。這趟自行車之旅收穫很多。

● 導覽解說的技巧：

1.「故事」是解說的春藥；並適度運用肢體語言、笑話做展演或串場，增加解說的生動性。

2.結束與送客的氣氛造安排：金留下次再光臨之伏筆，讓遊客牢牢銘記在心的好印象。

3.成功的導覽解說者，花在準備的時間往往比實際解說的時間還多，「台上一分鐘，台下十年功」。

七、其他佐證資料

1.簽到表

推動職場倫理體驗活動(B-1-1-3)　簽到表

活動日期：103.05.29

地點：日月潭國家風景區/捷安特自行車日月潭門市

項次	姓名	項次	姓名	項次	姓名	項次	姓名
1	許華賓	24	林建呈	47	袁嘉曙	70	李粮葆
2	趙玉雲	25	李政翰	48	賴忠瑜	71	吳怡婷
3	張嘉原	26	陳奕辰	49	張云喬	72	陳逸峰
4	林慧欣	27	張書銘	50	張家綸	73	李俊逸
5	楊彥軒	28	江宜庭	51	黃馨儀	74	丁俊傑
6	王妙鮮	29	高婷芝	52	曹博鈞	75	張雅淇
7	曾敏源	30	許家銘	53	廖冠宇	76	蕭孟岳
8	許翁森	31	賴書慈	54	許雅珺	77	李儀萱
9	黃信舜	32	黃世旻	55	陳映嵐	78	姚岱言
10	陳冠佑	33	許銘真	56	劉福隆	79	楊文凱
11	余皓文	34	林金宏	57	林欣澄	80	江敏慈
12	樊康佳	35	鄭明原	58	張家瑜		
13	蔡明泰	36	胡家瑛	59	黃雪繡		
14	張宇迪	37	龍億	60	施慈宥		
15	呂定綸	38	邱翼志	61	蔡羽婷		
16	何宗倢	39	林靖喆	62	徐皓		
17	蔡奇宏	40	張巧瑜	63	柯聚雅		
18	陳彥勳	41	李盈萱	64	李佳航		
19	葉宣逸	42	紀嘉晟	65	陳奕妙		
20	邱子銘	43	劉奇林	66	鄭凱文		
21	廖翎均	44	劉豐睿	67	朱亭蒨		
22	謝依茹	45	邱家莉	68	丁暐菘		
23	鍾啟祥	46	林勤[illegible]	69	李盈萱		