

各位女士、先生您好：

本研究的目的在瞭解影響領隊角色的因素。問卷採不記名的方式，請安心作答。您的支持與協助對本研究將有極大的幫助，因此懇請您能就實驗設計之劇情，以顧客的感受依序回答。在此致上萬分的感謝，謝謝您！！

敬祝 身體健康 萬事如意

嘉義大學休閒事業管理研究所

指導教授：曹勝雄 博士

研究生：李淑如 敬上

【作答說明】

請想像一下您正在參加一個旅遊行程，您的領隊如下列照片所示（請看照片）。此時請您想像您正處於內文中所敘述的幾種狀況。在仔細閱讀完內文中不同的情境後，請您依照您對此領隊的實際感受，從「非常差」1分，至「非常好」7分，分別給予勾選評分。

《劇情一》

您與朋友一同參加愛遊旅行社五天四夜的印尼芭里島旅遊行程。旅途中，帶團領隊（請看照片）每到一個景點就會引導團員方向，領隊也會隨時注意沒跟上隊伍的團員，並提醒團員要注意隨身物品。除此，領隊也會控制各景點的停留時間以維持行程的順暢。

請問，您對於這位領隊的表現感到：

1 非常差 2 差 3 有點差 4 普通 5 有點好 6 好 7 非常好

《劇情二》

您與朋友一同參加愛遊旅行社五天四夜的印尼芭里島旅遊行程。旅途中，有兩位團員因為某些事情起了爭執，帶團領隊（請看照片）立刻居中調解團員的糾紛。此外，領隊會帶領團員參與各種活動，並會帶動整團的氣氛，讓團員在旅途中充滿歡笑。

請問，您對於這位領隊的表現感到：

1 非常差 2 差 3 有點差 4 普通 5 有點好 6 好 7 非常好

《劇情三》

您與朋友一同參加愛遊旅行社五天四夜的印尼芭里島旅遊行程。帶團領隊（請看照片）的講解內容，大致上都能讓團員了解當地的狀況。此外，領隊亦會注意餐食、住宿、景點及交通各方面服務細節的安排，並視狀況適當地調整行程。

請問，您對於這位領隊的表現感到：

1 非常差 2 差 3 有點差 4 普通 5 有點好 6 好 7 非常好

《劇情四》

您與朋友一同參加愛遊旅行社五天四夜的印尼芭里島旅遊行程。帶團領隊（請看照片）會根據團員的喜好，適時地提供相關介紹；對於景點亦多能提供適當正確的解說，完整傳達當地的整體印象。此外，領隊的表達方式也能夠讓團員理解。

請問，您對於這位領隊的表現感到：

1 非常差 2 差 3 有點差 4 普通 5 有點好 6 好 7 非常好

《劇情五》

您與朋友一同參加愛遊旅行社五天四夜的印尼芭里島旅遊行程。在旅途中突然發生遊覽車拋錨的狀況，帶團領隊（請看照片）立刻調來另一輛遊覽車接替，使後面的行程能順利地進行。

請問，您對於這位領隊的表現感到：

1 非常差 2 差 3 有點差 4 普通 5 有點好 6 好 7 非常好

《劇情六》

您與朋友一同參加愛遊旅行社五天四夜的印尼芭里島旅遊行程。團員中有人身體不舒服，帶團的領隊（請看照片）知道之後，便經常主動關心該團員的身體狀況。此外，團員中有年紀較大的老人家，領隊也會協助老人家搬運行李；而當團員有特殊要求時，領隊亦會耐心聆聽，並盡力提供團員需要的服務。

請問，您對於這位領隊的表現感到：

1 非常差 2 差 3 有點差 4 普通 5 有點好 6 好 7 非常好

個人基本資料

(1) 性別：1 男性 2 女性

(2) 婚姻：1 已婚 2 未婚 3 其他

(3) 年齡：_____ 歲(實歲)

(4) 職業：1 軍警公教 2 金融業 3 服務業 4 理工醫農
5 自由業 6 家管 7 退休 8 學生 9 其他_____

(5) 教育程度：1 國中(含)以下 2 高中職 3 專科
4 大學 5 研究所

(6) 宗教信仰：1 基督教 2 佛教 3 道教 4 天主教 5 無 6 其他_____

(7) 請問到目前為止，您有幾次參加團體旅遊的出國經驗？

參加過 _____ 次；去過那些國家 _____

從未參加過團體旅遊

(8) 您認為帶團的領隊比較適合哪種性別的人來擔任？

1 女性 2 男性 3 都適合

(9) 您認為帶團的領隊比較適合哪種年紀的人來擔任？

1 年輕者 2 中年者 3 都適合

(10) 您認為情境中所敘述的旅客參團經驗的真實性如何？

1 非常不真實 2 不真實 3 有點不真實 4 普通
5 有點真實 6 真實 7 非常真實

(11) 在您閱讀情境的敘述中，您將自己想像成情境中旅客角色的容易程度如何？

1 非常不容易 2 不容易 3 有點不容易 4 普通
5 有點容易 6 容易 7 非常容易

～感謝您的耐心填答～