

考試院第 12 屆第 43 次會議考選部重要業務報告

民國 104 年 7 月 9 日

壹、考選行政

104 年專門職業及技術人員普通考試導遊人員、領隊人員考試及格人員資料統計分析

一、前言

本考試包括外語導遊人員、華語導遊人員、外語領隊人員、華語領隊人員等 4 類科，其中外語導遊人員另區分英語等 13 種外國語供應考人選試，外語領隊人員則另區分英語等 5 種外國語供應考人選試。本考試方式除外語導遊人員分為第一試筆試及第二試口試外，其他 3 類科均採筆試。

本考試之筆試於 104 年 3 月 14 日至 15 日在臺北、桃園、新竹、臺中、嘉義、臺南、高雄、花蓮、臺東、澎湖、金門及馬祖 12 考區同時舉行，另於 5 月 23 日至 5 月 24 日假國家考場舉行外語導遊人員第二試口試。期間承蒙楊典試委員長雅惠主持、仇監試委員桂美監試及相關典試、試務工作人員努力下，順利圓滿完成，並分別於 4 月 28 日進行筆試榜示，5 月 29 日進行外語導遊人員第二試榜示，適時補充觀光業所需人力。

二、考試辦理情形

本考試係屬專技人員普通考試等級，應考人具備高中（職）以上畢業學歷即可報考，外語導遊人員第一試、華語導遊人員、外語領隊人員、華語領隊人員之筆試，均採測驗式試題，及格方式以總成績滿 60 分及格；外語導遊人員第二試採外語個別口試，亦以滿 60 分及格。另外語導遊人員第一試及外語領隊人員之外國語科目成績未滿 50 分或外語導遊人員第二試口試成績未滿 60 分者，均不予錄取。

104 年本考試筆試部分總計報考 51,633 人，全程到考 41,132 人，及格 11,730 人，及格率為 28.52%。外語導遊人員第二試總計報考 1,458 人，到考 1,414 人，及格 1,271 人，及格率為 89.89%。整體而言，今年本考試在筆試部分，其及

格人數與及格率，均比 103 年及 102 年有所提升；在口試部分，其及格率亦較前 2 年為高（詳如表 1 及表 2）。惟對照歷年平均總及格率 28.64%，今年本考試總及格率為 27.92%，二者並無明顯差異。

表 1 102~104 年導遊領隊考試報考、到考、及格人數與及格率統計表(筆試)

| 年度 | 類科 | 報考人數 | 到考人數 | 及格人數 | 及格率 |
|-----|-------------|--------|--------|--------|--------|
| 104 | 外語導遊人員(第一試) | 4,478 | 3,419 | 1,517 | 44.37% |
| | 華語導遊人員 | 20,134 | 16,194 | 5,482 | 33.85% |
| | 外語領隊人員 | 11,538 | 9,028 | 2,322 | 25.72% |
| | 華語領隊人員 | 15,483 | 12,491 | 2,409 | 19.29% |
| | 合計 | 51,633 | 41,132 | 11,730 | 28.52% |
| 103 | 外語導遊人員(第一試) | 4,113 | 3,203 | 1,636 | 51.08% |
| | 華語導遊人員 | 20,613 | 16,806 | 3,745 | 22.28% |
| | 外語領隊人員 | 10,990 | 8,585 | 2,100 | 24.46% |
| | 華語領隊人員 | 15,987 | 12,639 | 3,408 | 26.96% |
| | 合計 | 51,703 | 41,233 | 10,889 | 26.41% |
| 102 | 外語導遊人員(第一試) | 6,542 | 5,312 | 1,785 | 33.60% |
| | 華語導遊人員 | 42,807 | 36,036 | 1,131 | 3.14% |
| | 外語領隊人員 | 16,865 | 13,662 | 2,487 | 18.20% |
| | 華語領隊人員 | 31,451 | 25,372 | 3,239 | 12.77% |
| | 合計 | 97,665 | 80,382 | 8,642 | 10.75% |

表 2 102~104 年外語導遊人員報考、到考、及格人數與及格率統計表(口試)

| 年度 | 類科 | 報考人數 | 到考人數 | 及格人數 | 及格率 |
|-----|-------------|-------|-------|-------|--------|
| 104 | 外語導遊人員(第二試) | 1,458 | 1,414 | 1,271 | 89.89% |
| 103 | 外語導遊人員(第二試) | 1,636 | 1,530 | 1,315 | 85.95% |
| 102 | 外語導遊人員(第二試) | 1,785 | 1,691 | 1,470 | 86.93% |

三、及格人員年齡、教育程度統計分析

(一) 年齡

104 年本考試及格人員平均年齡為 35.49 歲，其分布比率以 18-20 歲為最多，計 1,912 人，占 16.65%；其次為 21-25 歲，計 1,784 人，占 15.53%。如以類科分析，平均年齡以華語領隊人員 37.45 歲最高、華語導遊人員 36.18 歲居次，而以外語領隊人員 32.49 歲最年輕。另查 103 年及 102 年本考試及格人員平均年齡分別為 36.99 歲及 37.91 歲，本考試及格人員之平均年齡與其他專技人員相比有較高之現象（詳如表 3）。

表 3 本考試及格人員年齡統計表

| 類科 \ 年齡 | 平均年齡 | 18-20 歲 | 21-25 歲 | 26-30 歲 | 31-35 歲 | 36-40 歲 | 41-45 歲 | 46-50 歲 | 51 歲以上 |
|--|-------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|
| 外語導遊人員 (第二試) | 34.92 | 138 (10.86%) | 258 (20.30%) | 156 (12.27%) | 158 (12.43%) | 133 (10.46%) | 139 (10.94%) | 116 (9.13%) | 173 (13.61%) |
| 華語導遊人員 | 36.18 | 1018 (18.57%) | 698 (12.73%) | 371 (6.77%) | 439 (8.01%) | 560 (10.22%) | 748 (13.64%) | 785 (14.32%) | 863 (15.74%) |
| 外語領隊人員 | 32.49 | 370 (15.93%) | 535 (23.04%) | 321 (13.82%) | 262 (11.28%) | 206 (8.87%) | 216 (9.30%) | 175 (7.54%) | 237 (10.21%) |
| 華語領隊人員 | 37.45 | 386 (16.02%) | 293 (12.16%) | 155 (6.43%) | 186 (7.72%) | 236 (9.80%) | 340 (14.11%) | 351 (14.57%) | 462 (19.18%) |
| 合計 | 35.49 | 1912 (16.65%) | 1784 (15.53%) | 1003 (8.73%) | 1045 (9.10%) | 1135 (9.88%) | 1443 (12.57%) | 1427 (12.43%) | 1735 (15.11%) |
| 註：103 年本考試及格人員平均年齡為 36.99 歲，102 年本考試及格人員平均年齡為 37.91 歲。 | | | | | | | | | |

(二) 教育程度

本考試及格人員教育程度分布比率以學士為最多，計 5,376 人，占 46.81%；其次為高中（職）2,848 人，占 24.80%。對照 103 年及 102 年本考試及格人員教育程度分布情形亦相當類似，均以學士為最多，分別占 46.91%及 50.38%；其次為高中（職），分別占 25.82%及 17.85%（詳如表 4）。

表 4 本考試及格人員教育程度統計表

| 教育程度 類科 | 博士 | 碩士 | 學士 | 副學士 | 高中(職) |
|-----------------|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 外語導遊人員 (第二試) | 25 (1.97%) | 286 (22.50%) | 729 (57.36%) | 60 (4.72%) | 171 (13.45%) |
| 華語導遊人員 | 43 (0.78%) | 553 (10.09%) | 2265 (41.32%) | 934 (17.04%) | 1687 (30.77%) |
| 外語領隊人員 | 41 (1.77%) | 457 (19.68%) | 1332 (57.36%) | 118 (5.08%) | 374 (16.11%) |
| 華語領隊人員 | 28 (1.16%) | 292 (12.12%) | 1050 (43.59%) | 423 (17.56%) | 616 (25.57%) |
| 合 計 | 137 (1.19%) | 1588 (13.83%) | 5376 (46.81%) | 1535 (13.37%) | 2848 (24.80%) |

註：103 年本考試及格人員教育程度分布比率以學士為最多，占 46.91%，高中（職）次之，占 25.82%；102 年本考試及格人員教育程度分布比率亦以學士為最多，占 50.38%，高中（職）次之，占 17.85%。

四、本考試特色

（一）自 102 年起增列 5 種外語導遊人員，及格情形呈現穩定成長

為因應來臺觀光客成長趨勢及市場多元需求，並參酌交通部觀光局與產業界建議，經本部研修導遊人員考試規則並報請鈞院於 101 年 10 月 16 日修正發布，爰自 102 年起，外語導遊人員增加俄語、義大利語、越南語、印尼語及馬來語等 5 種稀少性外語導遊人員考試。經統計 102 年上述 5 種稀少性外語導遊人員第一試報考 152 人、到考 123 人、及格 29 人，通過第二試者 28 人，實際及格率為 22.76%。103 年上述 5 種稀少性外語導遊人員第一試報考 142 人、到考 121 人、及格 43 人，通過第二試者 37 人，實際及格率為 30.58%。104 年上述 5 種稀少性外語導遊人員第一試報考 138 人、到考 117 人、及格 57 人，通過第二試者 49 人，實際及格率為 41.88%。顯示其及格人數與及格率呈現穩定成長，整體而言，對於補充市場所需各該外語導遊人力，已逐漸發揮功用。

(二) 持續精進外語導遊人員口試命題及強化口試技術

為精進外語導遊人員口試並提升口試之信度及效度，經參酌以往辦理本項口試之經驗，本部持續針對口試問題及評分部分進行改進。本年外語導遊人員口試事宜，於口試前先由典試委員長邀集各分組召集人及相關典試委員召開會議，研商口試問題之時間分配、推請多位典試委員分別就「本國文化與國情」、「風景、節慶與美食」等專業問題進行命題，再由相關外語及實務專長之召集人入闈審查並協助典試委員長決定及搭配成 10 套正式口試問題，以供應考人抽選，本年口試問題並依與會委員之建議，融入部分情境式問題，除豐富口試問題之多樣性之外，並可測試應考人之臨場反應，針對應考人進行多方面之評量。另將口試會議結合口試技術座談會，於會中邀請口試領域之學者專家，向口試委員解說口試及評分技巧，藉以強化口試委員掌握本項口試之重點，並增進口試評量技術。

(三) 強化試題品質並力求難易度均衡，發揮考試選才之功能

本考試自 102 年起，其試題型態配合執業核心工作能力需要，增加部分情境及實例試題，榜示結果，雖然造成整體及格率下降，惟本考試典試委員普遍反映較能鑑別應考人專業知能，並有助於選拔優秀的觀光服務業人才。爰本部針對本考試筆試試題，持續邀集相關學者專家進行增補及審酌試題之妥適性，並力求試題範圍分布及試題難易度之衡平性。茲依榜示結果觀之，今年本考試筆試及格人數 11,730 人，及格率 28.52%，相較於歷年筆試平均及格率 29.39%，本年考試及格率已趨於穩定。

五、結語：未來努力方向

本考試自 93 年開始舉辦以來，累計已辦理 12 次考試，總計及格人數逾 15 萬人次。惟導遊人員、領隊人員執業素質及

水準之良窳，除直接影響觀光服務品質之外，也攸關國家社會整體之形象，爰本部一方面配合國家觀光發展政策及產業界需求，增設相關外語導遊人員考試類科，同時對於試題品質、型態及口試技術亦不斷精益求精。

近年來，政府積極推動觀光產業發展，觀光產業已列為國家「六大新興產業」之一，在多項政策及配套措施推動下，103 年來臺旅客已突破 900 萬人次，預估本（104）年來臺旅客可望上看至 1,000 萬人次。依交通部觀光局統計，來臺主要旅客，仍以亞洲鄰近國家為主，103 年占近九成比例，其中以韓國成長最為快速。去年韓國來臺旅客人數約為 53 萬人次，成長率高達 50%，今年目標 70 萬人次；而印尼、越南等國去年來臺旅客成長率亦明顯增加（分別為 6.66%、15.79%），均列為我國目標市場；且我國未來將針對東南亞之印尼、菲律賓、泰國、越南等國旅客放寬簽證申請措施，預估東南亞來臺旅客人數之成長可期。惟現有韓語及各該東南亞語別之外語導遊人力，似有供給不足情形，考量實務現況及未來市場發展趨勢，爰交通部觀光局建請本部針對上開稀少性外語導遊人力供需失衡情形，允宜儘速研擬因應措施。

案經本部與交通部觀光局代表於本年 5 月 19 日就上述議題會商結果，本部將針對現行筆試應試科目列考題數、部分列考範圍占分比重研議予以調整，以減輕應考人負擔，並就外國語科目之試題內容著重以溝通、表達及實務上常用者為主，避免列考艱澀文法，以切合實際需求。至於交通部觀光局建議是否修改導遊人員考試類科（將外語導遊人員區分為英語、日語、其他外語等類別）、應試科目及列考範圍（如刪除航空票務、兩岸法令及現況等）、考試方式（稀少性外語導遊人員二試改一試）、成績計算（調整筆試與口試占分比重）、及格方式（併採「總成績 60 分及格」與「到考人數一定比例為及格」）等，均涉及考試制度之重大變革及考試規則之修正，本部將持續與交通部觀光局協調，並注意蒐集各界意見，確保考試制度之變革能切合市場發展需要，同時兼顧衡鑑水準，篩選質優量

足之專業人才。

考試院第 12 屆第 43 次會議考選部重要業務報告(續)

民國 104 年 7 月 9 日

壹、考選行政

104 年公務人員高等考試三級考試暨普通考試因應颱風來襲相關措施

一、前言

104 年公務人員高等考試三級考試暨普通考試定於 7 月 10 日至 14 日分別在臺北、桃園、新竹、臺中、彰化、嘉義、臺南、高雄、花蓮、臺東、澎湖、金門、馬祖等 13 考區同時舉行，普通考試於 7 月 10 日至 11 日舉行，高等考試三級考試接續於 7 月 12 日至 14 日舉行。應考人數高等考試三級考試 53,608 人，普通考試 55,755 人，合計 109,363 人。

依中央氣象局颱風資料顯示，由於「蓮花」、「昌鴻」、「南卡」3 颱接近臺灣，恐影響本項考試舉行，本部除密切注意颱風動態外，並啟動因應颱風來襲專案小組，研擬相關因應措施，除向本項考試高副院長兼典試委員長隨時報告外，特向法院會提出報告。

二、因應過程與處理方案

自 104 年 7 月 6 日起，配合最新颱風動態，由本項考試試務處處長召集試務處各組及後續 2 項考試相關單位人員研擬因應措施，並賡續追蹤最新辦理進度，各次會議紀錄並循程序簽陳本項考試典試委員長。另本部於 104 年 7 月 7 日上午召開之第 895 次部務會議，擬具本項考試因應颱風措施。

(一) 104 年 7 月 6 日上午專案小組第一次研商會議結論重點

- 1、依國家考試偶發事件處理辦法第 12 條第 1 項：「考試遇有颱風、地震、空襲、水災、火災或其他重大事故，致全部科目或部分科目不能進行考試或停止考試時，應由典（主）試委員長會同考選部，依下列規定處理：一、其為考試舉行前發生者，該項考試應另行擇期舉行，並由辦理試務機關發布考試延期公告。二、其為考試期間發生者，如考試係分區舉行，應通知所有考區停止考試；未考之科目另行擇期舉行考試。……」依中央氣象局 7 月 6 日上午 8 時最新颱風資料顯示，推估本次考試最可能受蓮花、昌鴻 2 項颱風影響，其中蓮

花颱風可能自 8 日影響至 10 日，昌鴻颱風可能影響 10 日至 11 日，依照以往國家考試處理颱風因應方式，本項考試舉行期間，各考區縣市政府如依「天然災害停止上班及上課作業辦法」，宣布停止上班及上課時，基於應考人及試務工作人員安全，將依前揭國家考試偶發事件處理辦法規定，配合辦理延期考試公告。

2、澎湖、金門、馬祖考區試題、試卷（卡）之送達，原定 7 月 8 日出發行程，改為 7 月 7 日下午出發。

3、擬具考試延期方案如下：

(1) 甲案：全部考試順延 1 天舉行，即延期自 7 月 11 日至 15 日舉行。

(2) 乙案：考試延期 2 天舉行，即延期自 7 月 12 日至 16 日舉行，其中高等考試三級考試如期不變於 7 月 12 日至 14 日舉行，普通考試則更改自 7 月 15 日至 16 日舉行。

4、因應本項考試可能延期，試務處各組及相關單位應辦理之因應措施。

(二) 104 年 7 月 7 日上午部長主持第 895 次部務會議決議

1、因應颱風相關措施--專線電話：02-22364504

高普考試司第一、二科公務用手機 0920570238、0920573159

2、因應昌鴻颱風離島考區可能宣布停止上班、上課部分：

(1) 請澎湖、金門、馬祖考區辦事處主任向各分區典試及監試委員報告，將於 7 日下午先行取題出發至各考區。

(2) 請澎湖、金門、馬祖考區辦事處主任至該考區後，先行拜訪縣市政府人事處，說明有關本部辦理各項考試若因其中一考區之縣市政府宣布停止上班、上課，則全部考區則配合停止考試之處理原則，並尊重各縣市政府之決定，另請至試區查看環境及布置情形。

(3) 請高普考試司先行了解澎湖、金門、馬祖考區實際應考人數，並將馬祖考區應考人聯絡方式（包括手機號碼及 e-mail 信箱）列冊供參，並請馬祖考區辦事處主任先行了解洽借馬祖高中提供應考人集中住宿及請縣市政府派專車

接送之可行性。相關之住宿及專車接送之經費由本部支應。

3、有關各考區、試區洽借部分，先以考試順延 2 天為洽談原則。

(1) 臺北考區：滬江高中試區部分請繼續與學校溝通。

(2) 臺中考區：文華高中試區部分請繼續與學校溝通，有關是否洽借其學校為替代試區，請俟部長及政務次長與臺中市政府溝通後再議。

(3) 臺南考區及高雄考區部分：

a. 部長及政務次長先以電話與市政府溝通。

b. 請辦事處主任於 7 日下午提前出發至臺南、高雄考區，會同市政府人事處人員拜訪學校。

4、有關監場人力部分

(1) 為因應考試順延，請場務組及各考區辦事處主任請各考區全力配合監場人力調度，並請預留充足之預備監場人員因應。

(2) 另有關臺北考區部分，請本長官及同仁轉請所推薦之監場人員全力配合，若其未能配合延期監場，亦請代覓人選頂替，並通知場務組。

(3) 請人事室洽詢因考試延期，有關非機關推薦之自行參加監場人員可否依天然災害給假之相關規定給予公假相關事宜。

(三) 104 年 7 月 7 日下午專案小組第二次研商會議結論重點

1、因應颱風相關措施專線電話號碼公布在本部全球資訊網 / 考政焦點快報 (含最新消息) 及 104 年公務人員高等考試三級考試暨普通考試臉書，提供應考人等緊急聯絡洽詢。

2、本考試如因昌鴻颱風侵臺影響致考試延期，如有試區無法繼續洽借 (普通考試或高考三級)，須更換新試區時，以同等級考試全程安排於同一試區為原則。

3、離島考區原定 7 月 10 日高考三級取題時間，因應颱風最新動態，提前至 9 日取題；屆時題務組如已完成全部試題裝封

，則一次取題，否則分 2 梯次取題。

- 4、本島臺北以外考區試卷、普考試題及部派工作人員於 7 月 9 日出發，因應花蓮、臺東鐵路 11 日可能停駛，西部交通亦可能受影響，高考三級 12 日考試之試題（7 日已完成裝封），原定 11 日取題，提前一併取題運送，俾 12 日高考三級順利舉行。
- 5、各組請密切與各考區同組別聯繫，務必確認延期甲、乙兩案之場地與工作人員均於 9 日中午前準備妥當。
- 6、確認各組因應措施辦理進度執行情形。

三、面對問題，克服困難，以應考人及試務工作人員安全為最優先考量

本項考試如遇颱風來襲延期，首要面對的問題係試區沿續洽借與人員配合問題，經調查原有多所學校考試後均已排定行程，無法配合考試延期使用，經本部部長、政務次長積極協調，臺南考區及高雄考區辦事處主任並於 7 月 7 日、8 日提前抵達考區，會同市政府人事處人員拜訪學校持續溝通，業獲致圓滿結果，上開原無法配合延期洽借之各試區均已同意配合考試延期洽借，至各組人員配合問題，以動員人數較多之卷務組、場務組面臨之困難較大，本部均以積極態度面對，請各考區全力協助人力調度，期順利完成辦理本項考試，並以應考人及試務工作人員安全為最優先考量，妥善安排各項因應措施。

四、結語

本項考試面臨颱風來襲之不可預期現象，本部已做好萬全之準備工作，將依國家考試偶發事件處理辦法規定，在典試委員長領導下，配合颱風動向，隨時啟動辦理後續因應措施。

◎附件：104 年公務人員高等考試三級考試暨普通考試因應颱風考試日期順延時各考區、試區洽借情況一覽表