

考試院第 12 屆第 99 次會議考選部重要業務報告

民國 105 年 8 月 18 日

壹、考選行政

105 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

本考試之筆試於 105 年 3 月 12 日至 13 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 21 日至 5 月 22 日在國家考場舉行外語導遊人員第二試口試。本考試辦理期間承詹典試委員長中原主持、包監試委員宗和監試及相關典試、試務工作人員共同努力，得以順利圓滿完成相關試務工作。筆試榜示、外語導遊人員第二試榜示並已分別於 4 月 26 日、5 月 25 日完成，適時補充觀光服務業人力。

二、辦理情形與及格人數統計分析

本考試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筆試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。

105 年本考試筆試部分總計報考 51,260 人，全程到考 41,138 人，及格 11,948 人，及格率為 29.04%。外語導遊人員第二試總計報考 1,762 人，到考 1,712 人，及格 1,501 人，及格率為 87.68%。

經統計本考試近 3 年及格情形，105 年本考試在筆試部分，其及格人數與及格率，均比 103 年及 104 年略微提升；在口試部分，105 年外語導遊人員及格人數亦比 103 年及 104 年略高，推估主要係因通過第一試筆試人數較多所致，惟及格率

較前 2 年則互有微幅消長（詳如表 1 及表 2）。整體而言，本考試近 3 年之報考、到考、及格人數與及格率均無明顯之差異，呈現穩定持平之情形。

表 1 近 3 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
103 年	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%
104 年	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%
105 年	外語導遊人員(第一試)	4,391	3,400	1,818	53.47%
	華語導遊人員	19,362	15,673	4,499	28.71%
	外語領隊人員	11,718	9,243	2,628	28.43%
	華語領隊人員	15,789	12,822	3,003	23.42%
	合計	51,260	41,138	11,948	29.04%

表 2 近 3 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
103 年	外語導遊人員(第二試)	1,636	1,530	1,315	85.95%
104 年	外語導遊人員(第二試)	1,458	1,414	1,271	89.89%
105 年	外語導遊人員(第二試)	1,762	1,712	1,501	87.68%

三、及格人員相關統計分析

(一) 性別

105 年本考試筆試及格人員 11,948 人當中，男性為 6,320 人、占 52.90%，女性為 5,628 人、占 47.10%，而就總及格率而言，男性總及格率為 35.60%，女性總及格率為 24.06%，爰男性之及格人數與總及格率均比女性為高，對照

103 年及 104 年之及格情形相當類似。另在外語導遊人員第二試口試部分，105 年及格人員 1,501 人當中，男性為 688 人、占 45.84%，女性為 813 人、占 54.16%，而就總及格率而言，男性總及格率為 84.62%，女性總及格率為 90.43%，爰在口試部分，女性之及格人數與總及格率反而均比男性為高，對照 103 年及 104 年之及格情形亦相當類似（詳如表 3 及表 4）。

表 3 近 3 年本考試及格人員性別統計表（筆試）

年度	區分	報考人數		到考人數		及格人數		總及格率	
		男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
103 年 (4 類科筆試合計)		51,703		41,233		10,889		26.41%	
		21,891 (42.34%)	29,812 (57.66%)	17,095 (41.46%)	24,138 (58.54%)	5,702 (52.36%)	5,187 (47.64%)	5,702 (33.35%)	5,187 (21.49%)
104 年 (4 類科筆試合計)		51,633		41,132		11,730		28.52%	
		22,453 (43.49%)	29,180 (56.51%)	17,734 (43.11%)	23,398 (56.89%)	6,207 (52.92%)	5,523 (47.08%)	6,207 (35.00%)	5,523 (23.60%)
105 年 (4 類科筆試合計)		51,260		41,138		11,948		29.04%	
		22,366 (43.63%)	28,894 (56.37%)	17,751 (43.15%)	23,387 (56.85%)	6,320 (52.90%)	5,628 (47.10%)	6,320 (35.60%)	5,628 (24.06%)
註：一、總及格率＝及格人數÷到考人數 二、男性（或女性）總及格率＝男性（或女性）及格人數÷男性（或女性）到考人數									

表 4 近 3 年本考試及格人員性別統計表（口試）

年度	區分	報考人數		到考人數		及格人數		總及格率	
		男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
103 年 (外語導遊第二試)		1,636		1,530		1,315		85.95%	
		727 (44.44%)	909 (55.56%)	685 (44.77%)	845 (55.23%)	571 (43.42%)	744 (56.58%)	571 (83.36%)	744 (88.05%)
104 年 (外語導遊第二試)		1,458		1,414		1,271		89.89%	
		669 (45.88%)	789 (54.12%)	642 (45.40%)	772 (54.60%)	568 (44.69%)	703 (55.31%)	568 (88.47%)	703 (91.06%)
105 年 (外語導遊第二試)		1,762		1,712		1,501		87.68%	
		836 (47.45%)	926 (52.55%)	813 (47.49%)	899 (52.51%)	688 (45.84%)	813 (54.16%)	688 (84.62%)	813 (90.43%)
註：一、總及格率＝及格人數÷到考人數 二、男性（或女性）總及格率＝男性（或女性）及格人數÷男性（或女性）到考人數									

(二) 年齡

105 年本考試及格人員平均年齡為 36.58 歲，其分布比率以 21-25 歲為最多，計 2,255 人，占 19.39%；其次為 51 歲以上，計 2,129 人，占 18.30%。如以類科分析，平均年齡以華語領隊人員 37.62 歲最高、華語導遊人員 37.39 歲居次，而以外語領隊人員 34.15 歲最年輕。另查 103 年及 104 年本考試及格人員平均年齡分別為 36.99 歲及 35.49 歲，整體而言，本考試近 3 年及格人員之平均年齡相當接近。

本項考試及格人員年齡態樣，雖然總體仍以 21-25 歲為最多，與多數其他考試相仿，然而在華語導遊、領隊人員部分，則呈現不同情形，二類人員均以 50 歲以上最多，合計 46 歲以上均逾三成（華語導遊人員 34.39%、華語領隊人員 35%），較 25 歲以下二組均高（詳如表 5）。

表 5 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)	36.55	36.55	71 (4.73%)	329 (21.92%)	169 (11.26%)	191 (12.72%)	166 (11.06%)	174 (11.59%)	147 (9.80%)	254 (16.92%)
華語導遊人員	37.39	37.39	624 (13.87%)	751 (16.69%)	234 (5.20%)	331 (7.36%)	455 (10.11%)	557 (12.38%)	655 (14.56%)	892 (19.83%)
外語領隊人員	34.15	34.15	204 (7.76%)	699 (26.60%)	348 (13.24%)	315 (11.99%)	255 (9.70%)	226 (8.60%)	225 (8.56%)	356 (13.55%)
華語領隊人員	37.62	37.62	409 (13.62%)	476 (15.85%)	177 (5.89%)	241 (8.03%)	293 (9.76%)	356 (11.85%)	424 (14.12%)	627 (20.88%)
合 計	36.58	36.58	1,308 (11.25%)	2,255 (19.39%)	928 (7.97%)	1,078 (9.27%)	1,169 (10.05%)	1,313 (11.29%)	1,451 (12.48%)	2,129 (18.30%)

註：103 年本考試及格人員平均年齡為 36.99 歲，104 年本考試及格人員平均年齡為 35.49 歲。

(三) 教育程度

105 年本考試及格人員教育程度分布比率以學士為最多，計 5,454 人，占 46.89%；其次為高中（職）2,854 人，占 24.54%。對照 103 年及 104 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 46.81%；其次為高中（職），分別占 25.82%及 24.80%（詳如表 6）。

表 6 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)	40 (2.66%)	325 (21.65%)	839 (55.90%)	100 (6.67%)	197 (13.12%)
華語導遊人員	31 (0.69%)	466 (10.36%)	1,828 (40.63%)	781 (17.36%)	1,393 (30.96%)
外語領隊人員	50 (1.90%)	492 (18.72%)	1,532 (58.30%)	152 (5.78%)	402 (15.30%)
華語領隊人員	23 (0.77%)	331 (11.02%)	1,255 (41.79%)	532 (17.72%)	862 (28.70%)
合 計	144 (1.23%)	1,614 (13.88%)	5,454 (46.89%)	1,565 (13.46%)	2,854 (24.54%)

註：一、103 年本考試及格人員教育程度分布比率係以學士為最多，計 4,957 人，占 46.91%；高中（職）次之，計 2,729 人，占 25.82%。
二、104 年本考試及格人員教育程度分布比率亦以學士為最多，計 5,376 人，占 46.81%；高中（職）次之，計 2,848 人，占 24.80%。

四、本考試試題疑義統計

本考試各應試科目均採用測驗式試題，歷年來常有應考人提出試題疑義。茲統計 105 年本考試試題疑義共有 142 題，提出比率占總題數之 6.67%。處理結果：125 題維持原答案，11 題更正答案，6 題一律給分。經與 103 年及 104 年本考試應考人提出試題疑義情形加以比較，105 年試題疑義之提出題數、提出比率及更正答案比率，均略有降低（詳如表 7）。

表 7 近 3 年本考試試題疑義統計表

年度	組別	列考題數 (a)	試題疑義 提出題數 (%) (b)	試題疑義處理結果			應考人提出 更正比率% (c+d/b)	更正答案 比率% (c+d/a)
				維持 原答案	更正答案 (c)	一律給分 (d)		
103 年	實務組(一)	160	62	54	8	0	12.90%	5.00%
	實務組(二)	320	39	35	2	2	10.26%	1.25%
	觀光資源組	240	39	29	5	5	25.64%	4.17%
	語文組	1,440	29	27	2	0	6.90%	0.14%
	總計	2,160	169 (7.82%)	145	17	7	14.20%	1.11%
104 年	實務組(一)	160	66	50	14	2	24.24%	10.00%
	實務組(二)	320	49	44	4	1	10.20%	1.56%
	觀光資源組	240	37	29	3	5	21.62%	3.33%
	語文組	1,440	50	49	1	0	2.00%	0.07%
	總計	2,160	202 (9.35%)	172	22	8	14.85%	1.39%
105 年	實務組(一)	160	45	40	3	2	11.11%	3.13%
	實務組(二)	290	27	25	1	1	7.41%	0.69%
	觀光資源組	240	41	32	7	2	21.95%	3.75%
	語文組	1,440	29	28	0	1	3.45%	0.07%
	總計	2,130	142 (6.67%)	125	11	6	11.97%	0.80%

註：本考試應試科目共 27 科，每科目原列考 80 題，列考題數共 2,160 題。105 年起將其中外語導遊人員之「導遊實務(二)」科目調降為 50 題，爰列考題數變更為 2,130 題。

五、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

為因應來臺觀光旅客成長趨勢及市場多元需求，經參酌交通部觀光局與產業界建議，本部爰研修導遊人員考試規則，報請鈞院審議通過並於 101 年 10 月 16 日修正發布，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。經統計近 3 年上述 5 種稀少性外語導遊人員辦理情形，103 年第一試報考 142 人、第一試及格 43 人、第二試及格 37 人；104 年第一試報考 138 人、第一試及格 57 人、第二試及格 49 人；105 年第一試報考 132 人、第一試及格 41 人、第二試及格 39 人（詳如表 8）。惟因報名人數始終未能大幅提昇，以致於及格人數亦無法大量增

加。

鑑於近日有媒體報導東南亞語導遊人數不足之問題，本部於 104 年 4、5 月間即與交通部觀光局進行多次會商，旋由交通部於 104 年 11 月 24 日修正發布「導遊人員管理規則」，使現職導遊人員可以透過外語訓練合格，取得加註東南亞語別之導遊執業資格；本部則配合自 105 年起，將外語導遊人員之應試科目「導遊實務(二)」列考題數由 80 題調降為 50 題，以減輕應考人負擔。惟本案之根本問題，在於東南亞語別之各類科，其應考人來源有限，以致無法大幅增加及格人數。此外，導遊人員職場工作環境未盡理想，亦無法吸引各大學校院目前積極栽培之東南亞語系學生投入此行列。爰關於本項問題，本部將持續與職業主管機關及業界協調合作，以謀妥善解決。

表 8 近 3 年 5 種稀少性外語導遊人員及格情形統計表

類科	年度	第一試 報考 人數	第一試 到考 人數	第一試 及格 人數	第一試 及格率 (%)	第二試 報考 人數	第二試 到考 人數	第二試 及格 人數	第二試 及格率 (%)
外語導遊人員 (俄語)	103 年	16	15	7	46.67%	7	7	5	71.43%
	104 年	22	19	13	68.42%	12	11	8	72.73%
	105 年	13	11	6	54.55%	6	6	6	100%
外語導遊人員 (義大利語)	103 年	10	7	4	57.14%	4	2	2	100%
	104 年	14	11	9	81.82%	9	9	9	100%
	105 年	8	7	5	71.43%	5	5	5	100%
外語導遊人員 (越南語)	103 年	55	47	14	29.79%	14	13	13	100%
	104 年	44	37	16	43.24%	16	14	14	100%
	105 年	60	49	11	22.45%	11	11	10	90.91%
外語導遊人員 (印尼語)	103 年	45	38	12	31.58%	12	12	11	91.67%
	104 年	43	36	17	47.22%	16	16	16	100%
	105 年	32	27	12	44.44%	11	11	11	100%
外語導遊人員 (馬來語)	103 年	16	14	6	42.86%	6	6	6	100%
	104 年	15	14	2	14.29%	2	2	2	100%
	105 年	19	17	7	41.18%	7	7	7	100%
合計	103 年	142	121	43	35.54%	43	40	37	92.50%
	104 年	138	117	57	48.72%	55	52	49	94.23%
	105 年	132	111	41	36.94%	40	40	39	97.50%

(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口試評分進行改進。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，研商口試期程、口試問題之時間分配、命題範圍等，並推請 4 位典試委員分別就「本國文化與國情」、「風景、節慶與美食」負責命擬口試問題，再由相關分組召集人及典試委員入闈審查並協助典試委員長決定，依 2 天口試期程，分別搭配成 10 套口試問題，由題務組據以印製，以供應考人抽選。其中並融入部分情境式問題，除使口試問題更具多樣性之外，同時測試應考人之臨場反應，針對應考人進行多方面之評量。另結合口試會議與口試技術座談會，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，以強化口試委員掌握本項口試之重點及增進口試評量技術。

(三) 強化試題品質及試題型態多元性，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，與執業所需實務知能結合，有助於選拔優秀的觀光服務業人才。爰針對本考試筆試試題，本部將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。

六、結語

本考試自 93 年開始舉辦以來，迄今已辦理 13 次考試，總計及格人數逾 16 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，政府積極發展觀光產業，在多項政策及配套措施推動下，104 年底來臺旅客已突破 1,000 萬人次，其中並以大陸地區來臺旅客為最多。惟觀光產業需永續經營及多元佈局，目前大陸地區來臺旅客人數逐漸趨緩，但其他市場，例如日本、韓國、港澳及東南亞均有顯著成長，交通部觀光局已積極協助觀光旅遊業多角開拓海外市場，活絡觀光產業發展，推動各項觀光工作。本部亦將持續與交通部觀光局協調，並注意蒐集各界意見，期使本考試制度能契合市場發展需要，同時兼顧衡鑑水準，篩選質優量足之觀光服務業人才。

近3年導遊人員考試報考、到考、及格人數暨及格率統計表

年度	類科	第一試 報考人數	第一試 到考人數	第一試 及格人數	第一試 及格率(%)	第二試 報考人數	第二試 到考人數	第二試 及格人數	第二試 及格率(%)	
103年	外語 導遊 人員	英語	2,625	2,026	1,200	59.23%	1,200	1,117	980	87.74%
		日語	1,022	800	269	33.63%	269	256	195	76.17%
		法語	32	25	15	60.00%	15	13	7	53.85%
		德語	41	31	19	61.29%	19	19	17	89.47%
		西班牙語	38	30	21	70.00%	21	19	14	73.68%
		韓語	162	127	55	43.31%	55	53	52	98.11%
		泰語	48	40	13	32.50%	13	12	12	100.00%
		阿拉伯語	3	3	1	33.33%	1	1	1	100.00%
		俄語	16	15	7	46.67%	7	7	5	71.43%
		義大利語	10	7	4	57.14%	4	2	2	100.00%
		越南語	55	47	14	29.79%	14	13	13	100.00%
		印尼語	45	38	12	31.58%	12	12	11	91.67%
		馬來語	16	14	6	42.86%	6	6	6	100.00%
		小計	4,113	3,203	1,636	51.08%	1,636	1,530	1,315	85.95%
華語導遊人員	20,613	16,806	3,745	22.28%	-	-	-	-		
合計	24,726	20,009	5,381	26.89%	1,636	1,530	1,315	85.95%		

104年	外語 導遊 人員	英語	2,747	2,040	1,127	55.25%	1,077	1,045	944	90.33%
		日語	1,206	950	207	21.79%	203	197	177	89.85%
		法語	28	25	16	64.00%	16	15	7	46.67%
		德語	24	19	10	52.63%	10	9	9	100.00%
		西班牙語	34	24	16	66.67%	14	14	10	71.43%
		韓語	243	198	67	33.84%	66	65	58	89.23%
		泰語	55	43	15	34.88%	15	15	15	100.00%
		阿拉伯語	3	3	2	66.67%	2	2	2	100.00%
		俄語	22	19	13	68.42%	12	11	8	72.73%
		義大利語	14	11	9	81.82%	9	9	9	100.00%
		越南語	44	37	16	43.24%	16	14	14	100.00%
		印尼語	43	36	17	47.22%	16	16	16	100.00%
		馬來語	15	14	2	14.29%	2	2	2	100.00%
		小計	4,478	3,419	1,517	44.37%	1,458	1,414	1,271	89.89%
華語導遊人員	20,134	16,194	5,482	33.85%	-	-	-	-		
合計	24,612	19,613	6,999	35.69%	1,458	1,414	1,271	89.89%		

105年	外語 導遊 人員	英語	2,661	2,018	1,242	61.55%	1,198	1,158	1,046	90.33%
		日語	1,175	925	411	44.43%	402	394	312	79.19%
		法語	24	21	14	66.67%	14	14	7	50.00%
		德語	29	21	16	76.19%	15	14	10	71.43%
		西班牙語	33	24	10	41.67%	10	9	9	100.00%
		韓語	290	246	70	28.46%	69	69	65	94.20%
		泰語	43	30	11	36.67%	11	11	11	100.00%
		阿拉伯語	4	4	3	75.00%	3	3	2	66.67%
		俄語	13	11	6	54.55%	6	6	6	100.00%
		義大利語	8	7	5	71.43%	5	5	5	100.00%
		越南語	60	49	11	22.45%	11	11	10	90.91%
		印尼語	32	27	12	44.44%	11	11	11	100.00%
		馬來語	19	17	7	41.18%	7	7	7	100.00%
		小計	4,391	3,400	1,818	53.47%	1,762	1,712	1,501	87.68%
華語導遊人員	19,362	15,673	4,499	28.71%	-	-	-	-		
合計	23,753	19,073	6,317	33.12%	1,762	1,712	1,501	87.68%		

近3年領隊人員考試報考、到考、及格人數暨及格率統計表

年度	類科	報考人數	到考人數	及格人數	及格率	
103年	外語 領隊 人員	英語	8,853	6,892	1,791	25.99%
		日語	1,878	1,493	231	15.47%
		法語	71	57	16	28.07%
		德語	97	78	29	37.18%
		西班牙語	91	65	33	50.77%
	小計	10,990	8,585	2,100	24.46%	
	華語領隊人員	15,987	12,639	3,408	26.96%	
	合計	26,977	21,224	5,508	25.95%	

104年	外語 領隊 人員	英語	9,061	7,046	1,894	26.88%
		日語	2,274	1,818	353	19.42%
		法語	53	44	20	45.45%
		德語	65	52	27	51.92%
		西班牙語	85	68	28	41.18%
	小計	11,538	9,028	2,322	25.72%	
	華語領隊人員	15,483	12,491	2,409	19.29%	
	合計	27,021	21,519	4,731	21.99%	

105年	外語 領隊 人員	英語	9,067	7,109	2,077	29.22%
		日語	2,451	1,979	469	23.70%
		法語	59	44	20	45.45%
		德語	64	51	32	62.75%
		西班牙語	77	60	30	50.00%
	小計	11,718	9,243	2,628	28.43%	
	華語領隊人員	15,789	12,822	3,003	23.42%	
	合計	27,507	22,065	5,631	25.52%	