

考試院第 11 屆第 23 次會議考選部重要業務報告

民國 98 年 2 月 19 日

壹、考選行政

「導遊、領隊人員國家考試試題品質與相關問題之研究」研究成果

一、研究目的

90 年立法院通過「發展觀光條例」之相關條文中明定為促進觀光旅遊之發展，導遊人員及領隊人員應經考試主管機關或其委託之有關機關考試及訓練合格，由中央主管機關發給執業證照，並受旅行業僱用或受政府機關、團體之臨時招請，始得執行業務。本部自民國 91 年即開始研議導遊、領隊人員考試相關辦法，於民國 93 年發布「專門職業及技術人員普通考試導遊人員考試規則」及「專門職業及技術人員普通考試領隊人員考試規則」。辦理考試以來，因本項考試所需學歷資格門檻較低，報考人數逐年增加，93 及 94 年共有 16,000 多人報名，至 96 年報名人數已超過 50,000 人，97 年雖報名人數下降，也達到 48,000 人。本研究主要針對 93 年至 96 年導遊、領隊人員國家考試試題品質與考選制度、評量方法進行研究，兼顧質化與量化的分析途徑，其目的有五：1、研究 93~96 年導遊、領隊人員國家考試各科試題品質；2、分析命題大綱與試題內容之契合度；3、探討導遊、領隊國家考試考選制度與評量方法之相關問題，包括考試科目設置、及格標準訂定、外語口試實施；4、針對前述三項研究目的與問題提出具體可行之改進建議或解決方案；5、蒐集國外先進國家對於導遊、領隊人員考試的評量方法與試題內容範例供本部參考。

二、研究過程及結果

本委託案由真理大學施志宜教授主持，施教授曾多次參與導遊、領隊人員國家考試命題審題工作，經邀集多位觀光學者及測驗、統計學者共同組成研究團隊進行研究，其初步結論與建議如下：

(一) 研究結論：

- 1、導遊、領隊人員國家考試因屬普考層級，各應試科目試題難易度以容易居多，鑑別度傾向於尚可等級居多。
- 2、應考人意見調查，對於考試科目之設置大多持正面肯定之態度；大部分學者專家的訪談也認為考試科目之數量適中。
- 3、應考人對於考試題型是否符合職場業務所需與增加其他題型的意見有所差異。
- 4、華語領隊與外語領隊執業領域不同，觀光資源概要試題及命題大綱卻相同並不合適。
- 5、應考人的意見調查中發現錄取與否與學歷、畢業相關科系之關係不大，但本科系畢業之錄取者在職場的適應情況較佳。
- 6、多數應考人與學者專家認為外語導遊的口試相當重要，部分學者認為比例應予提高，至於提高的方式仍需徵詢學者專家意見再做決定。

(二) 研究建議：

- 1、未來擔任導遊、領隊人員國家考試命題委員者，應參考歷年試題品質之分析結果，若有試題品質不佳之試題，可召開命題委員會議討論試題品質不佳之原因。
- 2、因目前導遊、領隊人員國家考試係採題庫抽題之方式決定試題，部分內容與時事性或政策性相關之試題，應注意時效問題。

- 3、增加與執行導遊、領隊人員業務相結合的實務性試題，將有助於通過證照考試之應考人具備更好的執業能力。
- 4、部分試題內容應加以調整，以區別國家考試與職前訓練的差異，屬於需要受訓、練習與操作者，例如急救，應以職前訓練加強即可，無須納入國家考試中。
- 5、試題內容應思考導遊、領隊執業範圍之不同詳細規劃，以不同出題比例鑑別導遊與領隊的核心能力，例如導遊、領隊航空票務的知識與能力應有所區別。
- 6、華語領隊與外語領隊的「觀光資源概要」命題大綱及試題應加以區分。
- 7、目前應考人之應考資格限制甚少，多位學者專家認為通過執照考試的人數遠超過於市場需求，但市場又感到人才缺乏，研究團隊建議應修習觀光方面的一定學分才可應試，以提升獲取執照者之專業素養。

三、預期效益

本研究為本部首次對導遊、領隊人員國家考試試題品質與考試評量方法進行系統性之整理分析，對試題內容有縱貫性與橫貫性的深入討論，對未來參與導遊、領隊人員國家考試命題與審題之委員應有所助益。本委託案研究團隊已於98年2月上旬完成期末報告之修正，預計於本（98）年3月上旬完成印刷出版後，分送考試委員及相關單位參考。