

考試院第 11 屆第 298 次會議考選部重要業務報告

民國 103 年 8 月 21 日

壹、考選行政

103 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統計分析

一、前言

本考試筆試於 103 年 3 月 15 日至 16 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 考區同時舉行筆試，另於 5 月 24 日至 5 月 25 日假國家考場舉行外語導遊人員第二試口試，在古典試委員長明見主持、趙監試委員昌平監試及相關典試人員努力下，順利圓滿完成，並分別於同年 4 月 29 日進行筆試榜示，5 月 28 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、華語領隊人員考試皆以筆試行之，試題題型則均採測驗式試題，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。

本考試筆試部分總計應考 51,703 人（其中男性 21,891 人、占 42.34%，女性 29,812 人、占 57.66%），全程到考 41,233 人（其中男性 17,095 人、占 41.46%，女性 24,138 人、占 58.54%），及格 10,889 人（其中男性 5,702 人、占 52.36%，女性 5,187 人、占 47.64%），及格率為 26.41%（其中男性 33.35%、女性 21.49%）（詳如附件 1）。

外語導遊人員第二試總計應考 1,636 人（其中男性 727 人、占 44.44%，女性 909 人、占 55.56%），到考 1,530 人（其中男性 685 人、占 44.77%，女性 845 人、占 55.23%），及格

1,315 人（其中男性 571 人、占 43.42%，女性 744 人、占 56.58%），及格率為 85.95%（其中男性 83.36%、女性 88.05%）（詳如附件 2）。

三、及格人員年齡、教育程度統計分析

（一）年齡

本考試及格人員平均年齡為 36.99 歲（其中男性 40.65 歲、女性 32.96 歲），其分布比率以 21-25 歲為最多，計 2,170 人（其中男性 793 人、女性 1,377 人），占 20.53%；其次為 51 歲以上，計 1,863 人（其中男性 1,422 人、女性 441 人），占 17.63%。如以類科分析，平均年齡以華語導遊人員 39.62 歲最高、華語領隊人員 36.68 歲居次、外語領隊人員 33.39 歲最年輕（詳如下表）。

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)		34.76	171 (13.00%)	219 (16.65%)	164 (12.47%)	162 (12.32%)	156 (11.86%)	138 (10.49%)	136 (10.34%)	169 (12.85%)
華語導遊人員		39.62	252 (6.73%)	584 (15.59%)	245 (6.54%)	291 (7.77%)	374 (9.99%)	530 (14.15%)	622 (16.61%)	847 (22.62%)
外語領隊人員		33.39	150 (7.14%)	643 (30.62%)	260 (12.38%)	243 (11.57%)	221 (10.52%)	174 (8.29%)	159 (7.57%)	250 (11.90%)
華語領隊人員		36.68	312 (9.15%)	724 (21.24%)	303 (8.89%)	274 (8.04%)	332 (9.74%)	419 (12.29%)	447 (13.12%)	597 (17.52%)
合計		36.99	885 (8.37%)	2170 (20.53%)	972 (9.20%)	970 (9.18%)	1083 (10.25%)	1261 (11.93%)	1364 (12.91%)	1863 (17.63%)

（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 4,957 人（其中男性 2,505 人、女性 2,452 人），占 46.91%；其次為高中（職）2,729 人（其中男性 1,231 人、女性 1,498 人），占 25.82%。具博士程度者 122 人，分別為外語導遊人員 37 人、華語導遊人員 37 人、外語領隊人員 27 人及華語領隊人員 21 人（詳如下表）。

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)	37 (2.81%)	292 (22.21%)	686 (52.17%)	91 (6.92%)	209 (15.89%)
華語導遊人員	37 (0.99%)	380 (10.15%)	1593 (42.54%)	736 (19.65%)	999 (26.68%)
外語領隊人員	27 (1.29%)	293 (13.95%)	1205 (57.38%)	120 (5.71%)	455 (21.67%)
華語領隊人員	21 (0.62%)	271 (7.95%)	1473 (43.22%)	577 (16.93%)	1066 (31.28%)
合 計	122 (1.15%)	1236 (11.70%)	4957 (46.91%)	1524 (14.42%)	2729 (25.82%)

四、本考試特色

(一) 因應產業多元化需求，自 102 年起增列 5 種外語導遊人員選試語別

本考試自 93 年開始舉辦，外語導遊人員原列英語、日語、法語、德語、西班牙語及韓語 6 種，為因應市場需求，經鈞院於 96 年 10 月 17 日修正發布導遊人員考試規則，增列泰語及阿拉伯語。嗣為精進導遊人員考試制度，本部前於 101 年 5 月間邀集產官學各界召開研商會議，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，決議擬增加俄語、義大利語、越南語、印尼語及馬來語 5 種稀少性外語導遊人員考試。案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，外語導遊人員共有 13 種外國語提供應考人選試。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%；至 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%。整體而言，對於補充各該外語導遊人力，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

由於本考試應考人數眾多，近年來外語導遊人員第一試筆試錄取進入第二試口試者，往往高達 1 千餘人，101 年甚至高達 3 千餘人，為國家考試中參加口試應考人及遴聘口試委員最多之考試。為精進本項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，其中口試問題由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，豐富口試問題之多樣性。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) 融入情境實例試題，結合執業能力並兼顧市場需求

鑑於以往各界針對導遊人員、領隊人員考試筆試試題，常有無法貼近實務之缺憾，咸認導遊人員、領隊人員之工作重視專業素養及實務經驗，考試試題實應與之密切結合，以發揮鑑別選才之功能並提升執業之水準。爰本考試自 102 年起，其試題型態配合執業核心工作能力需要，增加部分情境實例（圖例）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。今（103）年召開本考試典試委員會第一次會議時，典試委員長及本部人員乃提醒召集人、典試委員及審查委員，注意著重對導遊人員、領隊人員專業知能之理解分析及應用，並考量試題難易度分配及列考範圍之衡平性，榜示結果，筆試及格人數 10,889 人，總及格率 26.41%，相較 102 年本考試筆試及格人數 8,642 人，總及格率 10.75%，已有明顯提升。

五、結語：未來努力方向

按本考試自 93 年開始舉辦以來，業舉辦 11 次考試，總計及格逾 14 萬人次，充分提供我國近年來觀光產業蓬勃發展所需人力。惟導遊人員、領隊人員執業素質及水準之良窳，除直接影響服務品質之外，也攸關國家社會整體之形象，爰本部近年來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。

本考試雖為專技人員普通考試，但是，對於國家觀光產業的發展實有重要的影響，社會各界也非常重視。近年來，東南亞地區來臺觀光旅客成長迅速，東南亞語別導遊人員（包括泰語、越南語、印尼語、馬來語）之需求日益殷切，交通部觀光局及業界不斷呼籲應儘速補充此等人才，以因應東南亞旅客市場之發展，交通部觀光局並結合教育部、移民署等單位資源，委託中華民國觀光導遊協會，自 102 年 9 月起於臺北及高雄開辦「東南亞語別導遊輔導考照訓練班」，網羅新住民、在臺留學生及僑生參加輔導課程，強化其應試能力，今年亦將賡續辦理此類訓練課程。

考量國內觀光產業發展日趨活絡，尤其，離島已成為熱門觀光地區，更是兩岸旅客進出之重要門戶，爰 104 年本考試仍維持設置臺北、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，以鼓勵各界優秀人才投入導遊人員、領隊人員行列，並便利在地應考人就近參加考試；同時，本部將衡酌職業主管機關及產業需求，持續強化命題品質，力求試題範圍分布及試題難易度之衡平性，以發揮考試選才及甄補市場人力之功能，並注意蒐集各界意見，以精進本考試制度。