

考試院第 11 屆第 141 次會議考選部重要業務報告

民國 100 年 6 月 16 日

壹、考選行政

100 年專技普考外語導遊人員第二試口試改進措施報告

一、外語導遊人員第二試口試辦理概況

本年外語導遊人員第二試口試業於本(6)月 7 日榜示，總計應考 1,761 人，到考 1,686 人，及格 1,360 人，及格率 80.66%(如附件 1)。

外語導遊人員(簡稱外導人員)站在第一線執行接待、引導國外來臺旅客的業務，可說是扮演著觀光尖兵及國民外交推手的重要角色。因此，外導人員的素質及其執業水準的良窳，影響國家形象至深。

外導人員考試係採筆試與口試二種方式行之，第一試筆試錄取者，始得應第二試口試，口試則採外語個別口試方式。近 3 年來隨著報名人數增加，參加口試之應考人動輒有 1,700 多人，遴聘的口試委員多達 150 餘人。由於應考人數及口試委員眾多，有關口試之信度與效度，經常成為關注的議題。

為提升本項口試之品質，本部每年舉行考試完畢後，均針對相關典試及試務工作加以檢討改進，高委員明見擔任 99 年同項考試典試委員長時，並於同年 5 月 30 日(星期日)辦理口試技術研習會，邀請外語口試及從事外語導遊工作經驗豐富之專家，向口試委員進行演講及解說口試技巧，增進口試委員之口試技術。

二、100 年外語導遊人員第二試口試改進措施

依外語口試規則第 3 條第 3 項規定，外語個別口試指個別應考人就指定之外國語言回答外語口試委員之問題，藉以評量其外語表達能力、語音與語調、才識見解氣度。本年外導人員第二試口試為期口試範圍及內容能與外導人員的執業相結合，同時建立標準化的口試問題，在李典試委員長選之精心擘劃，並獲得典試委員會支持下，進行了多項變革，茲將改進重點及措施臚陳如次：

(一) 成立外語口試工作小組

由李典試委員長選邀集 4 位具備觀光及外語專長之典試委員組成工作小組，歷經 3 次開會，研商決定口試主題、口試問題之

命擬範圍、題數配置、參考資料及口試進行相關執行細節。

(二) 事前通知應考人及口試委員上網準備，以掌握口試主題

外語導遊人員第一試筆試榜示後，本部隨即通知錄取人員，本年外語口試主題納入國情概況及風景名勝介紹，應考人可先行進入行政院新聞局及交通部觀光局網站查閱相關資料，預為準備。本部同時於遴聘口試委員時，亦一併告知上情，以利口試時能掌握各該主題之內容。

(三) 口試問題之設計標準化

本年外語導遊人員口試主題之設計包括「自我介紹」1至3分鐘，「臺灣國情概況」3分鐘，「臺灣風景名勝」3分鐘，另口試委員可彈性運用時間約1分鐘。

(四) 口試問題與外語導遊人員之執業契合

其中「臺灣國情概況」包括臺灣的地理、族群與語言、歷史、科技、環境保護、交通、教育、文化、運動、宗教等10項；「臺灣風景名勝」則包括墾丁國家公園、太魯閣國家公園、陽明山國家公園、金門國家公園、玉山國家公園、阿里山國家公園、日月潭國家風景區、臺北101觀景臺、國立中正紀念堂、國立故宮博物院等10處，均係取材行政院新聞局及交通部觀光局網站相關資料，充分結合在地化及外語導遊人員執業需求。（口試問題範例如附件2，口試問題參考資料範例如附件3）

(五) 口試問題及其參考資料由專人命題、入闈審查及製題

本年外語導遊人員口試問題及口試問題參考資料由2位典試委員命擬，並由另2位典試委員協助典試委員長入闈進行審查，依口試日期（5月29日、5月30日）各分別決定10套題組，交由入闈人員製題，口試問題參考資料則提供口試委員作為口試評分及發問之參考，其過程審慎嚴謹。

(六) 應考人以抽號碼牌方式決定自己的口試問題並統一讀題5分鐘

本部於每一口試試場均準備1至10號之號碼牌，由監場人員向應考人展示後，將10個號碼牌放入紅色絨布袋中，再由應考人自其中抽選1個號碼牌，監場人員即將同編號之口試問題遞交應考人。應考人拿到所抽之口試問題後，可於預備座位閱覽試

題，構思其答案，並由監場人員以碼錶計時5分鐘。

(七) 口試委員須以應考人抽到之口試問題，並參酌口試問題之參考資料進行詢答，避免口試委員個人主觀之問題

如果應考人無法順利對答，口試委員可依所附之口試問題參考資料，於該問題範圍內引導應考人進行詢答，避免口試問題失焦或流於主觀。

三、未來外語導遊人員第二試口試改進方向

本年外語導遊人員第二試口試舉行期間，承蒙李典試委員長選及馬監試委員秀如蒞臨國家考場巡視，馬監試委員當場即對於本年口試之相關改革措施給予高度肯定，口試預備會議召集人、典試委員及口試委員亦多表達認同。為持續提昇本項口試信度與效度，經檢討本次口試辦理情形，研擬未來改進方向如下：

(一) 口試問題參考資料求精簡字數相近

本次口試命題委員所附之口試問題參考資料內容較為豐富，字數長短不一(介於200至500字之間)，未來宜求內容精簡與字數齊一。

(二) 建立口試問題及其參考資料之題庫

本次口試問題及口試問題參考資料係採臨時命擬方式辦理，未來可研議建立題庫，俾難易適中，達到考試公平之目的。

(三) 致函感謝行政院新聞局及交通部觀光局，並將提醒其適時更新及充實網站資訊

本年口試問題及口試問題參考資料係取材行政院新聞局及交通部觀光局網站資訊，本部除將致函感謝外，鑒於網站上有部分資料較為過時，並缺乏泰語、阿拉伯語等稀少性外語之簡介等，亦將提醒其適時更新及充實，除可因應爾後口試之需要外，同時可提供外國觀光客一項快速瞭解臺灣相關概況及風景名勝之查詢管道，有助於拓展國際行銷。