

113 年導遊人員及領隊人員評量規劃 Q&A

交通部觀光署 112 年 9 月

Q1：導遊人員及領隊人員考試變更為評量緣由？未來由何機關舉辦？

A1：為促使現行導遊人員及領隊人員選才、培才機制更符合市場導向，且能因應旅遊市場快速變遷趨勢滾動調整，立法院 111 年提案修正發展觀光條例第 32 條，將原由考試主管機關辦理之導遊人員及領隊人員考試，修正改由該等職業中央主管機關（交通部）辦理，用語並由「考試」修正為「評量」。上述法規修正，經行政院、考試院定自 112 年 7 月 1 日施行，是以 113 年起將由交通部委任部屬觀光署（以下簡稱本署）辦理導遊人員及領隊人員評量。

Q2：導遊人員及領隊人員評量規劃作業目前進度？何時會公布內容？

A2：為使導遊人員及領隊人員評量制度更符合實務需求，本署經多次召會廣納產、官、學及民意代表等各界建言及凝聚共識，目前正進行相關法規修正作業中，業於 112 年 7 月 5 日預告修正「導遊人員管理規則」及「領隊人員管理規則」草案，後續配合預告期（2 個月）及公告施行期程，將儘速（預計 112 年 10 月）將評量相關實施內容公布於本署行政資訊網（<https://admin.taiwan.net.tw/>）及廣為宣傳周知。

Q3：能否先提供目前導遊人員及領隊人員評量規劃方向及草案內容，以利欲參加評量者可提前準備？

A3：為使考試、評量新舊制度順利銜接，持續爭取各界優秀人才投入觀光旅遊市場，健全產業發展及培植產業所需人才，且將選才制度變革之影響減至最低，未來評量內容規劃先參照考選部過往考試模式進行，並於辦理一定時日後，視市場需求滾動檢討及調整相關制度與措施。
113 年度評量規劃方向與內容摘述如次：

1、評量類科：

- （1）導遊人員（外語、華語）。
- （2）領隊人員（外語、華語）。

2、評量期程：

未來導遊人員及領隊人員評量，規劃維持於每年 3 月辦理第一階段筆試（4 月公布成績）、5 月辦理外語導遊人員第二試口試（6 月公布成績），並於前 1 年之 11 月公布報名簡章及 12 月開放網路報名。

3、報名資格：

維持採高中（職）以上學校畢業者即可報名參加（無科系限制）。

4、評量區設置：

- （1）第一試筆試設臺北、桃園、新竹、臺中、嘉義、臺南、高雄、花蓮、臺東、澎湖、金門及馬祖等 12 個評量區。
- （2）外語導遊人員第二試口試於臺北評量區舉行。

5、評量內容：

- （1）第一試筆試：答題類型均為選擇題。
 - A. 專業科目題數 50 題（時間 1 小時），外國語科目題數 80 題（時間 80 分鐘）。
 - B. 導遊人員筆試科目：
 - a. 華語：導遊執業實務、導遊執業法規、觀光資源概要。
 - b. 外語：導遊執業實務、導遊執業法規、觀光資源概要、外國語（英語、日語、法語、德語、西班牙語、韓語、泰語、阿拉伯語、俄語、義大利語、越南語、印尼語、馬來語及土耳其語等 14 種語言）。
 - C. 領隊人員筆試科目：
 - a. 華語：領隊執業實務、領隊執業法規、觀光資源概要。
 - b. 外語：領隊執業實務、領隊執業法規、觀光資源概要、外國語（英語、日語、法語、德語、西班牙語等 5 種語言）。
- （2）外語導遊人員第二試口試：
 - A. 第一試筆試錄取者取得參加第二試口試資格；口試時間以 10 至 12 分鐘為原則。
 - B. 語言別：依參加評量者第一試筆試選考之外國語舉行個別口試。

Q4：導遊人員及領隊人員第一試筆試科目之命題及準備範圍為何？

A4：為使考試、評量新舊制度順利銜接，且衡酌導遊人員及領隊人員執業應具備之專業知識與職能，以兼顧評量鑑別度與選才素質，未來評量第一試筆試科目之命題大綱，規劃參照考選部過往考試命題範圍，命題大綱詳如附表 1 及附表 2。

Q5：外國人是否也可以報名參加評量？

A5：外國人士亦可報名參加評量，惟第一試筆試科目除外國語，餘專業科目均採中文命題。目前報名簡章或應試須知尚於規劃及編訂中，將於定案後配合公布時程公告周知。

Q6：非持我國高中（職）以上學歷者是否也可以報名參加評量？

A6：非持我國高中（職）以上學歷者亦可報名參加評量（如外國學歷、大陸、港澳學歷等），惟須先經學歷驗證或認證。目前報名簡章或應試須知尚於規劃及編訂中，將於定案後配合公布時程公告周知。

Q7：未來評量報名方式為何？

A7：未來導遊人員及領隊人員評量維持採網路報名，目前報名網站系統尚於規劃及建置中，待後續建置完成及測試完妥後，將配合報名期程公布於本署行政資訊網（<https://admin.taiwan.net.tw/>）及廣為宣傳周知。

附表 1 導遊人員評量第一試筆試命題大綱規劃內容

業務範圍及核心能力			執行接待或引導來本國觀光旅客旅遊業務
編號	類科	科目	命題大綱內容
1	外語、華語導遊人員	導遊執業實務 (包括導覽解說、旅遊安全與緊急事件處理、觀光心理與行為、航空票務、急救常識、國際禮儀)	一、導覽解說： 包含自然生態、歷史人文解說、解說知識與技巧、應注意配合事項等。 二、旅遊安全與緊急事件處理： 包含旅遊安全與事故之預防與緊急事件之處理等。 三、觀光心理與行為： 包含旅客需求及滿意度，消費者行為分析等。 四、航空票務：包含機票特性、行李規定等。 五、急救常識：包含一般外傷、CPR、燒燙傷、傳染病預防、AED 等。 六、國際禮儀：包含食、衣、住、行、育、樂等內涵。
2		導遊執業法規 (包括觀光行政與法規、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、兩岸現況認識)	一、觀光行政與法規： (一) 發展觀光條例。 (二) 旅行業管理規則。 (三) 導遊人員管理規則。 (四) 觀光行政。 (五) 護照及簽證。 (六) 外匯常識。 二、臺灣地區與大陸地區人民關係條例：以大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法為主。 三、兩岸現況認識：包含兩岸現況之社會、政治、經濟、文化及法律相關互動時勢。
3		觀光資源概要 (包括臺灣歷史、臺灣地理、觀光資源維護)	一、臺灣歷史。 二、臺灣地理。 三、觀光資源維護：包含人文與自然資源。
4	外語導遊人員	外國語 (英語、日語、法語、德語、西班牙語、韓語、泰語、阿拉伯語、俄語、義大利語、越南語、印尼語、馬來語及土耳其語等 14 種語言)	包含閱讀文選及一般選擇題。

附表 2 領隊人員評量第一試筆試命題大綱規劃內容

業務範圍及核心能力			執行引導出國觀光旅客團體旅遊業務
編號	類科	科目	命題大綱內容
1	外語、華語領隊人員	領隊執業實務 (包括領隊技巧、航空票務、急救常識、旅遊安全與緊急事件處理、國際禮儀)	一、領隊技巧： (一) 導覽技巧：包含使用國內外歷史年代對照表。 (二) 遊程規劃：包含旅遊安全和知性與休閒。 (三) 觀光心理學：包含旅客需求及滿意度，消費者行為分析、旅遊銷售技巧等。 二、航空票務：包含機票特性、限制、退票、行李規定等。 三、急救常識： (一) 一般急救須知和保健知識。 (二) 簡單醫療術語。 四、旅遊安全與緊急事件處理： (一) 人身安全。 (二) 財物安全。 (三) 業務安全。 (四) 突發狀況之預防處理原則。 (五) 旅遊糾紛案例。 (六) 旅遊保險。 五、國際禮儀：包含食、衣、住、行、育、樂等內涵。
2		領隊執業法規 (包括觀光法規、入出境相關法規、外匯常識、民法債編旅遊專節與國外定型化旅遊契約、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、兩岸現況認識)	一、觀光法規： (一) 觀光政策。 (二) 發展觀光條例。 (三) 旅行業管理規則。 (四) 領隊人員管理規則。 二、入出境相關法規： (一) 普通護照申請。 (二) 入出境許可須知。 (三) 男子出境、再出境有關兵役規定。 (四) 旅客出入境臺灣海關行李檢查規定。 (五) 動植物檢疫。 (六) 各地簽證手續。 三、外匯常識： 包含中央銀行管理相關辦法有關外匯、出入境部分等。 四、民法債編旅遊專節與國外定型化旅遊契約：

業務範圍及核心能力			執行引導出國觀光旅客團體旅遊業務
編號	類科	科目	命題大綱內容
			包含應記載、不得記載事項等。 五、臺灣地區與大陸地區人民關係條例：包含施行細則。 六、兩岸現況認識： 包含兩岸現況之社會、政治、經濟、文化及法律相關互動時勢等。
3		觀光資源概要 (包括世界歷史、世界地理、觀光資源維護)	(參照華語、外語領隊人員執業地區範圍命題) 一、世界歷史：以國人經常旅遊之國家、地區為主，包含各旅遊景點接軌之歷史，並包括聯合國教科文委員會（UNESCO）通過之重要文化及自然遺產。 二、世界地理：以國人經常旅遊之國家、地區為主，包含自然與人文資源，並以一般主題、深度旅遊或標準行程之主要參觀點為主。 三、觀光資源維護：包含人文與自然資源。
4	外語領隊人員	外國語 (英文、日文、法文、德文及西班牙文等五種)	包含閱讀文選及一般選擇題。