

考試委員實地參訪交通部觀光局花東縱谷國家風景區管理處座談會紀錄

時間：中華民國 101 年 3 月 27 日（星期二）上午 11 時

地點：交通部觀光局花東縱谷國家風景區管理處一樓會議室

參加人員：

考 試 院：高值月委員永光、林委員雅鋒、歐委員育誠、高委員明見、蔡委員良文、胡委員幼圃、陳委員皎眉、李委員選、李委員雅榮、張委員明珠、呂首席參事理正、陳處長堃寧、簡主任益謙、龔簡任秘書癸藝、張主任雲濤、徐科長文彬、林科長淑華、楊編譯中豪、莊科員家琪、林科員彥超、王科員重文、邱堯惠先生

考 選 部：王司長俊卿

銓 敘 部：鄭司長政輝

公務人員保障暨培訓委員會：陳副處長東欽

行政院人事行政總處：盧參事坤城

交通部：毛部長治國

交通部人事處：林處長文燦、馮專門委員淑真

交通部觀光局：賴局長瑟珍、馬主任文林、陳副組長瓊華、林科員美珠

交通部觀光局花東縱谷國家風景區管理處：陳處長崇賢、胡副處長茂榮、周秘書運泓、林課長宜錚、鄭技正正賢、馬課長田中、韓課

長紹華、林會計主任文春、黃技正福棋、劉專員東明、蘇專員振源、廖人事管理員述志

主持人：高值月委員永光
毛部長治國

紀錄：林淑華

一、交通部毛部長治國致詞及介紹交通部暨其所屬與會人員

(一)有關東部地區觀光建設及交通規劃，本部向秉持東部不應複製西部發展模式之基本理念，在保有其原有在地文化特色發展觀光，同時為提升東部鐵路運輸水準，預計於 102 年底完成臺鐵花蓮站至臺東站之鐵路全線電氣化工程，另臺東站至高雄站南迴鐵路亦賡續推動，預計於 107 年完成環島計畫。本次將就涉及有關觀光發展之人事運作等事項與委員交換意見。

(二)介紹交通部暨其所屬與會人員（略）。

二、高值月委員永光致詞並介紹本院暨相關機關與會人員

(一)首先感謝毛部長特別蒞臨會場與本院交換意見，以及貴部細心安排實地參訪行程，使與會委員瞭解現行花東地區觀光業務推動係結合當地特殊自然景觀及人文環境，發展具有東部地區特色之重要觀光景點。本次座談會將就貴部推動觀光發展業務涉及相關人事運作，以及目前面臨問題交換意見，俾供本院研訂政策與法令之參考。

(二)介紹本院暨所屬部會與行政院人事行政總處（以下簡稱人

事總處) 與會人員 (略)。

三、交通部觀光局花東縱谷國家風景區管理處 (以下簡稱縱管處) 業務簡報 (略)。

四、座談暨議題討論

◎毛部長治國：

(一)花東地區沿路觀光景點，如鯉魚潭之觀光推動重點係將位於其南方之池南部落原住民社區予以活化；六十石山係欣賞金針花熱門觀光景點；鹿野高臺因其特殊地理條件，現為東部天然飛行傘運動場地，臺東縣黃縣長健庭未來將繼續推動熱汽球活動，本部亦將協助其發展成為具有當地特色之觀光景點。

(二)另目前東部地區交通尚未便利及臺鐵車廂不足，未來增購車廂後，東部地區觀光交通將採遊輪式列車方式，以逐步解決東部交通運輸問題；又配合自行車旅遊，未來臺鐵車站及車廂將配合改裝，使其可置放自行車設備，且為加強花東地區觀光行銷，相關主管機關並於網站推動按圖索驥之珍珠遊戲。

◎觀光局賴局長瑟珍：

(一)觀光局目前有 13 個國家風景區管理處，縱管處為第 5 個成立之機關，所轄南北總長範圍達 158 公里，設有 3 個管理站，每站僅配置 1 名兼任主任及 3 名替代役役男協助站務運作，為突破現有人力不足之情形，同時運用志工協助導覽或採外包聘請行政助理支援相關工作。

(二)按行政院組織改造 (以下簡稱組改) 之規劃，觀光局原擬

改隸文化部，惟考量觀光業務需要及鐵路、公路等交通設備資源之規劃及整合所需，爰維持隸屬於組改後之交通及建設部。近年來政府推動觀光旅遊，著重於結合在地文化及民眾需求，本次委員實地參訪路線為一般遊客路線，即交通均可到達之觀光景點。囿於臺鐵車廂不足，以及減緩交通運載量，未來花東地區觀光旅遊將從量變走向質變，朝向深度旅遊，使遊客停留花東地區時間延長，為地方創造更多的產值。

(三) 考量推動觀光發展是縮短城鄉差距及照顧弱勢族群之有力工具，近年來部長指示積極發展部落觀光，目前透過遊輪式列車、自行車、部落觀光，未來花東地區觀光將可發展成具地方特色之旅遊地點；至觀光行銷部分，目前已安排大陸團或媒體考察團至馬太鞍濕地等景點參訪，藉由上開觀光行銷方式，期使未來花東地區之旅遊品質及結構澈底改變。

◎高值月委員永光：

有關討論題綱各項問題及部會與人事總處回應說明書面資料，各位已事先參閱，就上開回應說明情形，有無其他補充或臨時動議。

◎觀光局陳副組長瓊華：

(一) 有關現行專門職業及技術人員之導遊、領隊類科考試，該考試報名人數逐年提升，101年已增至5萬餘人。依應考者或民眾反應，外語第2試口試之考試內容與實務操作有落差，以導遊、領隊有其核心職能及必備之條件，爰建議口試內容增加臺灣景點、風土人情或危機處理所需外語能

力之實務操作內容。

(二)至特殊語言市場嚴重不足，如泰語、韓語等，本局前於考選部開會時亦已提出，建議考試比例及口試配分予以調整，使國內已具特殊外語能力者能投入該市場。

◎毛部長治國：

據本人瞭解，該類考試往往筆試通過者，但口試時實務欠缺或外語能力未及格，或已具外語能力者，但筆試未能通過。

◎考選部王司長俊卿：

(一)有關外語第2試口試之考試內容與實務操作有落差部分，目前本部已就口試階段作結構化方式規劃，惟結構化口試需口試委員具備相當訓練，尤其導遊、領隊考試報名人數眾多，口試內容宜事先協調及配合用人機關業務需要。董部長亦指示將建立結構化口試列為未來施政重點之一，希此種考試取才方式，對於擇取適合用人機關所需人才，能有助益。

(二)至於為因應特殊語言人力不足，建議調整考試比例及口試配分，以符實際需求部分，將攜回研議。

◎毛部長治國：

另據瞭解，現行導遊、領隊考試之筆試內容著重在法令面，實務面比例偏低。

◎觀光局賴局長瑟珍：

(一)感謝考選部對導遊、領隊考試第2試外語口試的調整。目前具備泰語、韓語能力之導遊、領隊人力嚴重不足，近年來因其市場需求快速成長，韓語系畢業生仍須經磨練後才能擔任導遊、領隊，故旅行社大多借用泰僑或韓僑，以為

因應。惟現行筆試內容偏向政策或相關法規，該等要通過考試取得證照，並不容易。

(二)觀光仍需多元發展及國際化，而非僅靠大陸團觀光。是就特殊語言人力不足部分，本局將偕同業界提供具體意見或方案，提供考選部參考。

◎蔡委員良文：

有關現行泰語、韓語報名應考人數相對不高，且應考資格僅為高中畢業以上即可。至觀光局建議部分人員之口試配分比例調高之意見確為值得研議之方向，惟宜考量整體考試各類別人員之衡平性。另現行口試委員人選與以往聘請語文專家不同，現大多聘請實務界擔任口試委員，另口試時間也適切增長，同時邀請實務界參與口試結構化命擬工作，以及口試研討會議，俾使導遊、領隊類科考試及格人員符合執行業務所需之知能。

◎李委員選：

去年針對導遊、領隊考試第2試外語口試之改變，相關情形已發表1篇文章並刊登於國家精英雜誌。其中共有2項重大改變，其一為教材內容結合實務，主要係參考自觀光局或外交部官方網站資料，因該網站除英語、日語資料較充裕外，泰語、韓語或西語資料明顯較少，爰於考試完竣即函請觀光局將官方網站內涵增加上開特殊語文資料；其二為結構化口試方式，有自我介紹、國情介紹及景點介紹等3個主題。另為利考試內容之取材，以及觀光客與考生均得於官方網站獲得觀光旅遊資訊，爰請觀光局於官方網站增加特殊語言之相關資料。

◎陳委員皎眉：

有關前述考試內容與實務運作有落差一節，現行外語導遊人員之考試應試科目中，筆試部分有導遊實務(一)即包括導覽解說、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、國際禮儀等，導遊實務(二)包括觀光行政與法規、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、兩岸現況認識等，華語導遊、外語領隊、華語領隊部份亦同，在現行考試科目均已有實務操作之科目。未來應於命題內涵再加強實務部分及慎選命題委員。另結構化口試之規劃，係為期考試公平，因此在題目及計分均應標準化，目前均在努力建置中。另本人曾參訪原住民部落，當時之解說人員係當地耆老，導覽解說相當精彩，惟事後詢及其並未有證照，顯見觀光局所提調整考試內容及口試配分問題，確實應予解決。

◎高值月委員永光：

有關導遊及領隊考試，考試類科是否真能測出導遊、領隊所必須具備之職能；考選部在舉辦考試時，原已邀觀光局派員參與討論，但顯然尚未臻理想。今天因時間有限，一時也無法提出具體解決方案，爰請貴部彙整相關資料或提出具體意見供考選部參考；另考試內涵增加實務部分，請部慎選命題委員，俾達考用合一之目標。

◎觀光局賴局長瑟珍：

當初發展觀光條例修改時，本局即對應考科目導遊實務(一)、(二)提供意見。又誠如陳委員皎眉提及原住民部落耆老導覽解說能力強卻無證照之情形，我國導遊、領隊考試是否須置於國家考試之規格，尚值斟酌，且部分國家僅有口試，未有筆試，又如英國導遊考試題目為大英博物館的地理位置、交通

等實務考題，此方式可作為參考。

◎高委員明見：

請教全國各地區自行車道有否專用車道，是否與汽車道分開，安全考慮如何？

◎毛部長治國：

整個自行車道開發建設分為二類，其一為配合風景區專用自行車道，此部分係與交通系統分離，專為提供旅遊、休閒用途，如鯉魚潭自行車；其二為配合季節活動在公路上行駛，是東部地區公路均規劃有慢車道，如空間充裕尚有自行車道。

◎胡委員幼圃：

回應前開討論情形，是否得依發展觀光條例有關導遊、領隊考試，應經考試主管機關或其委託之有關機關考試及訓練合格之規定，予以解套。另現行導遊、領隊考試口試比例占 25% 是否合理，亦值斟酌，考試大綱亦應同步檢討。至有關特殊語言人才不足，如依現行作法仍有相同問題產生，故要有妥適方案予以解決。

◎高值月委員永光：

建議貴部在研擬具體意見或方案時，因涉及考試相關細節，請先與考選部交換意見後提出，俾利所提方案之可行。

散 會：下午 12 時 20 分

主 席 高 永 光