

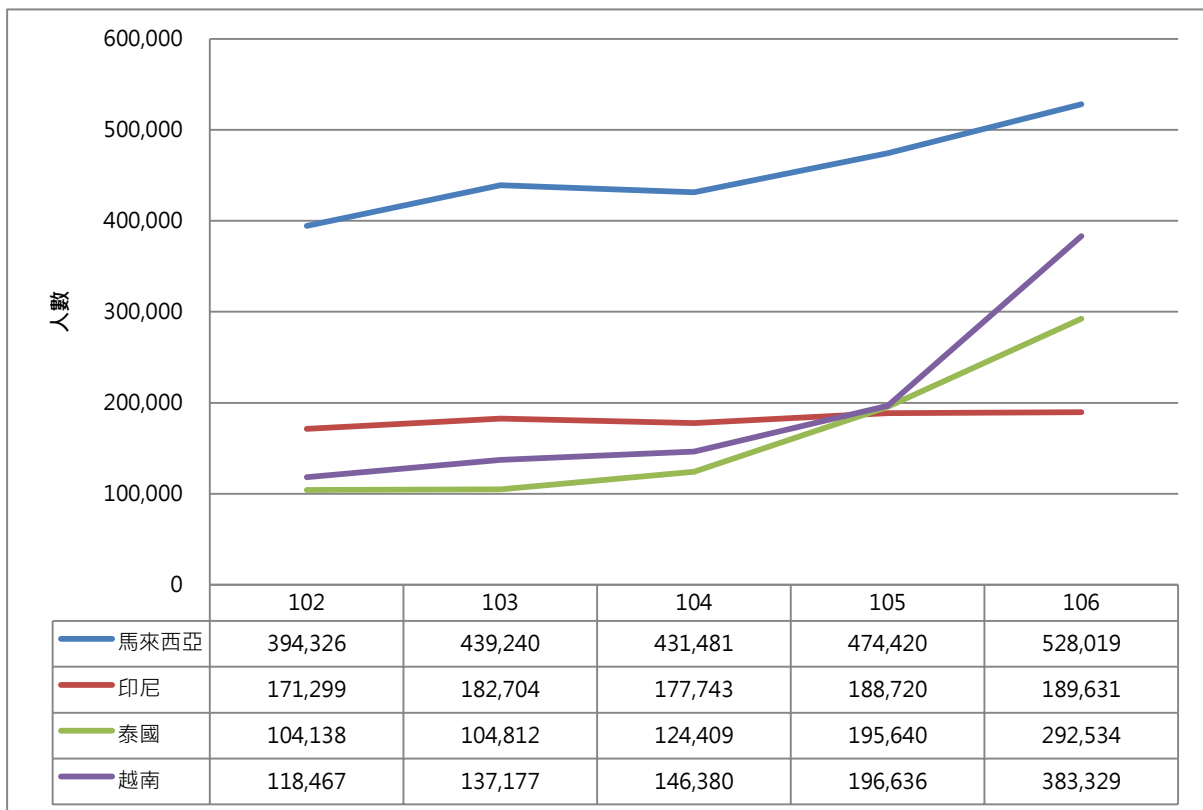
新北市政府觀光旅遊局辦理新南向導覽人員培訓課程成果統計分析

一、前言

政府近年積極推動新南向政策，東南亞來臺之旅遊市場成長亮眼，卻面臨觀光產業人力不足之現象，急需培養東南亞語系之導遊或導覽人才。在新北市擁有全臺人數最多的東南亞新住民人口，是一股不可忽視的力量，故新北市政府觀光旅遊局為拓展東南亞市場並做好觀光導覽及產業服務準備，呼應中央新南向政策，自 105 年開始率全國之先培訓東南亞觀光導覽服務人力，輔導在臺越南、印尼、泰國、馬來西亞語的新住民朋友利用語言優勢積極投入觀光行業，幫助台灣觀光發展，開拓東南亞市場，同時增加在臺灣之新住民就業機會與競爭力。

二、臺灣東南亞觀光現況分析

(一) 東南亞旅客來台人數統計



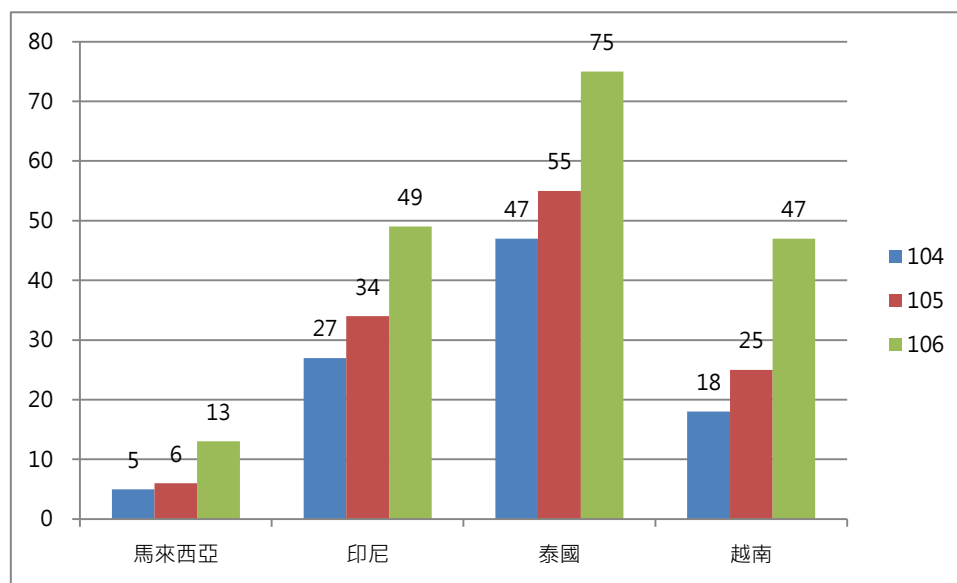
圖一 東南亞旅客來臺人數統計圖

資料來源：交通部觀光局。

依據交通部觀光局統計數據顯示，從 102 年開始至 106 年間東南亞來臺遊客數便有大幅成長，如圖一所示，以馬來西亞遊客人數最多，於 106 年更有逾 52 萬名遊客來臺旅遊。

馬來西亞於 102 年有 39 萬 4,326 人，至 106 年有 52 萬 8,019 人，成長率為 33.9%；印尼於 102 年 17 萬 1,299 人，至 106 年有 18 萬 9,631 人，成長率為 10.7%；泰國於 102 年有 10 萬 4,138 人，至 106 年有 29 萬 2,534 人，成長率為 180.9%；越南於 102 年有 11 萬 8,467 人，至 106 年有 38 萬 3,329 人，成長率為 223.6%。根據上述分析，可知越南及泰國之遊客成長比率最為快速，皆成長 1 至 2 倍以上，故未來將可能有較多之導遊人員需求。

(二)在臺領取執照導遊人員統計



圖二 領取執照導遊人員統計圖

資料來源：交通部觀光局。

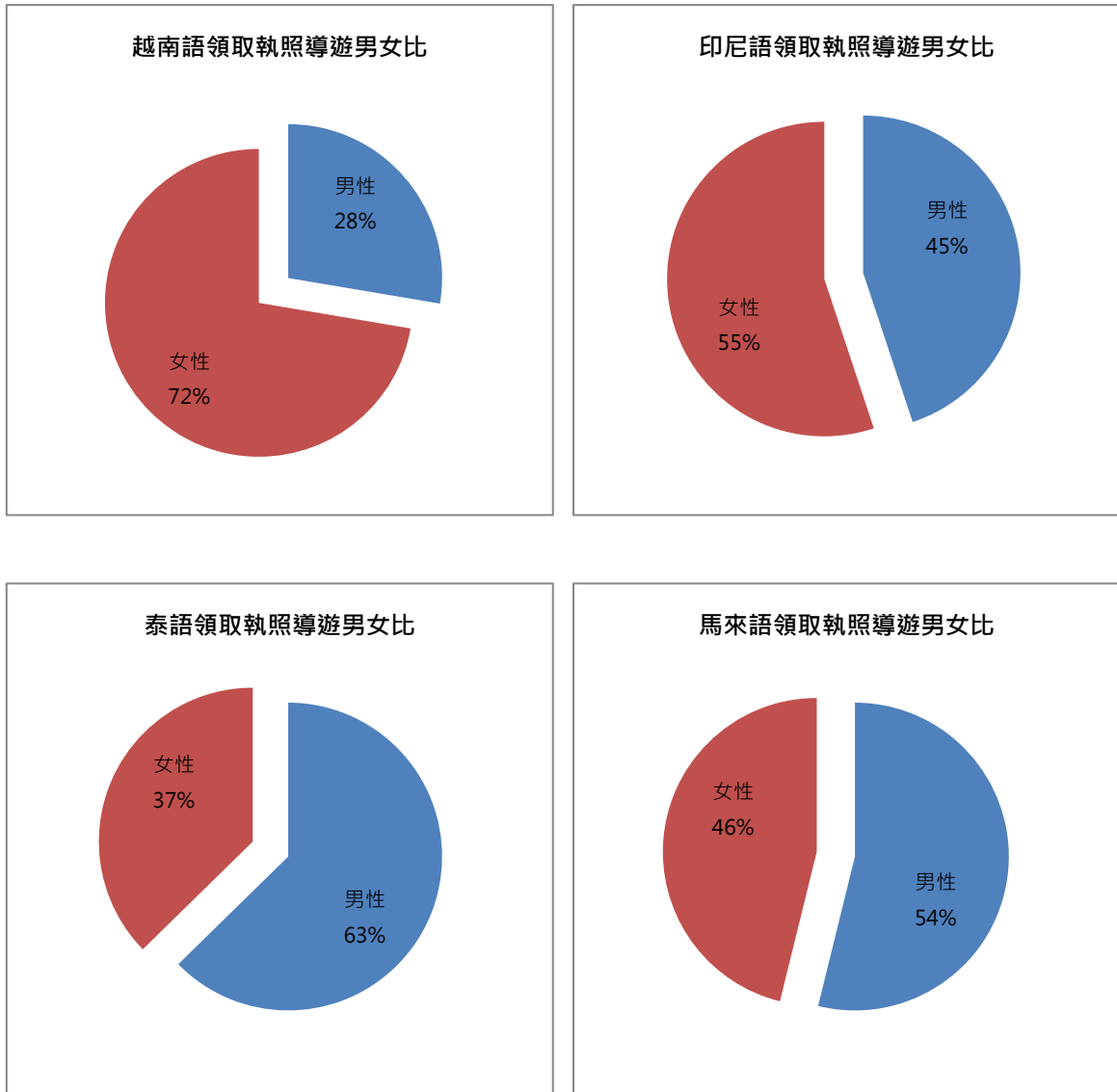
依據交通部觀光局提供之領取執照導遊人員統計數，可發現近年來東南亞語導遊人數確有成長，可見近年有越來越多東南亞語言人才投入觀光產業，其中以泰國現有領取執照導遊人數最多，而印尼及越南人數次之，馬來西亞最少。

若以台灣領取執照導遊人數除每年來自個東南亞國家遊客人數，每萬人可分配到之導遊人數如表一，可見以馬來西亞語導遊人員最不足，而以泰國導遊人員較充裕，然東南亞遊客平均每萬人遊客僅能分配約 1.6 名導遊人員，可知國內之導遊人數仍相當匱乏，故培養專業東南亞導遊人員係為當前政府仍需積極推動之項目。

表一 每萬名遊客可分配之導遊人數分析表

項目別	年度		
	104	105	106
馬來西亞	0.116	0.126	0.246
印尼	1.519	1.802	2.584
泰國	3.778	2.811	2.564
越南	1.230	1.271	1.226

資料來源：交通部觀光局。



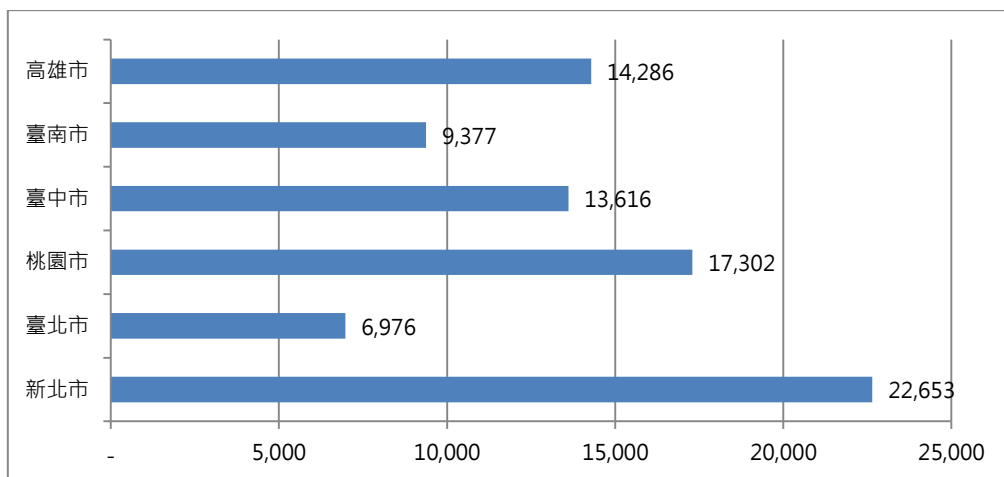
圖三 106 年底領取執照導遊男女比例圖

資料來源：交通部觀光局。

從圖三之 106 年底領取執照導遊男女比例分配可見，越南及印尼之女性導遊人數較多，而泰語及馬來語導遊男性導遊人數較高，此結果應與臺灣在地外籍配偶人數以印尼、越南人數最多有關，其中外籍配偶有較高比例為女性，故擔任導遊人員亦可成為外籍配偶在臺之工作，有助於增長外籍配偶之在臺競爭力。經本局與部分旅行社訪談，旅行社表示因應實務上導遊常需與男性司機併床之狀況，旅行社多以男性導遊為需求，可見在臺女性外籍配偶於觀光產業上之競爭力仍需提升，以提供更多工作機會給在臺之女性外籍配偶。

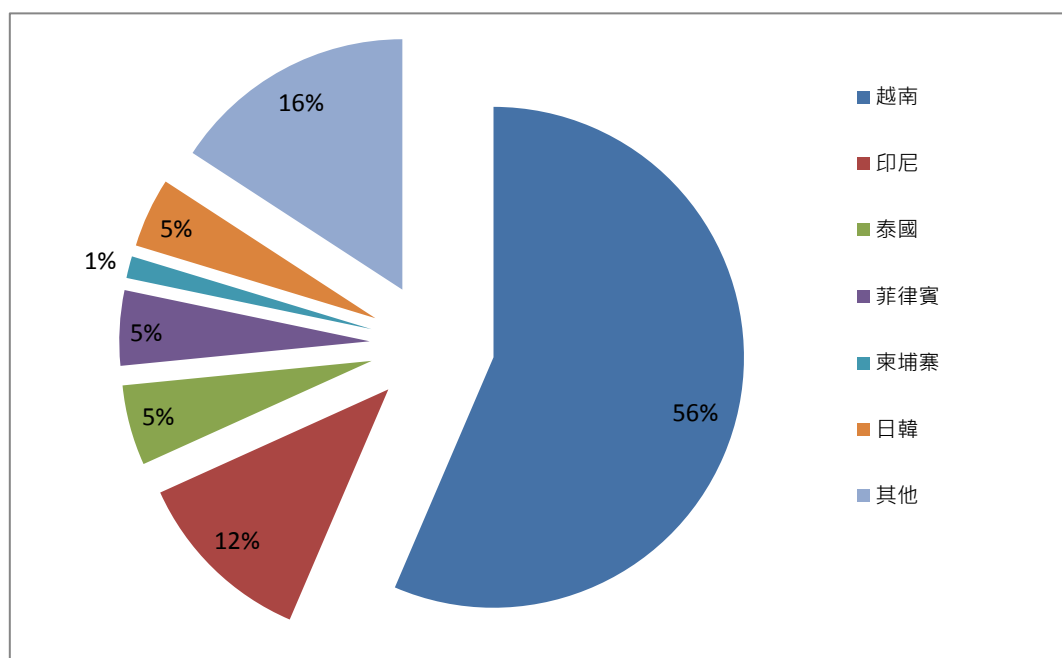
三、新北市外籍人口相關統計

(一) 各縣市外裔、外籍配偶人數按國籍分統計數



圖四 新北市與其他縣市之越南、印尼、泰國外裔、外籍配偶人數圖

資料來源：內政部移民署與戶政司。



	越南	印尼	泰國	菲律賓	柬埔寨	日韓	其他
人數	17,412	3,639	1,602	1,495	436	1,387	4,877

圖五 新北市內按國籍分之外裔、外籍配偶人數統計圖

資料來源：內政部移民署與戶政司。

依據內政部移民署與戶政司之 106 年 12 月底的統計資料，將新北市與其他縣市之越南、印尼、泰國外裔、外籍配偶人數進行比較(圖四)，可發現新北市之越南、印尼、泰國人口為六都之冠，亦是全台灣最多。

而新北市內按國籍分之外裔、外籍配偶人數統計如圖五，其中以越南人數最多，共計 1 萬 7,412 人，其次為印尼，共計 3,639，可見在新北市新住民中越南新住民具有極大之發展潛力，此數據亦與新北市政府觀光旅遊局於 105 年辦理之培訓課程報名人數國籍比例相符，於未來之培訓課程將可依據新住民人數比例做為報名名額比例之參考依據。

四、新北市東南亞語導覽人員培訓成果

(一) 105 年培訓課程招生、錄取、結訓情形分析表

新北市政府觀光旅遊局於 105 年開始培訓東南亞導覽人員，故參照 104 年底之東南亞旅客來臺人數(圖一)及在臺受僱旅行業導遊人員(圖二)統計統計數據，廣招 4 種語言越南、印尼、泰國、馬來西亞之新住民朋友參與，預計招收 45 名學員。

105 年 10 月 28 日開放網路報名，共計有 202 人報名，報名踴躍，經以序位、資格審查後共計錄取 45 名，結訓 41 名，結訓率達 91.1%，參考表二數據。報名情況大致符合圖四所呈現之新北市新住民人數比例，以越南籍為多，其次為印尼及泰國，然因錄取方式採資格審查後以報名序位較前之民眾優先錄取，故泰國新住民僅錄取 2 名，未來課程應考量設有一定錄取名額，以保障各國籍之錄取名額，以免錄取人數差距太大。結訓學員中女性有 40 名，男性僅 1 名，在未來報名名額上亦可考量是否進行相關調整。

表二 105 年培訓課程招生、錄取、結訓情形分析表

項目別	越南	印尼	泰國	馬來西亞	越南僑生	泰國僑生	本國	總計
報名	101	31	21	17	4	2	26	202
錄取	29	9	2	5	-	-	-	45
結訓	26	8	2	5	-	-	-	41
結訓率	89.7%	88.9%	100.0%	100.0%	-	-	-	91.1%

資料來源：本局風景區管理科。

(二) 106 年進階培訓課程招生、錄取、結訓情形分析表

於 106 年度為能加強培訓出之學員之實際帶團能力並持續輔導學員投入觀光產業，故辦理進階培訓班，從 41 名學員中共計有 28 名報名並錄取，結訓共計 23 名，結訓率為 82.1%。結訓學員中 23 名皆為女性。

表三 106 年進階培訓課程招生、錄取、結訓情形分析表

項目別	越南	印尼	泰國	馬來西亞	總計
報名	18	7	0	3	28
錄取	18	7	0	3	28
結訓	15	5	0	3	23
結訓率	83.3%	71.4%	-	100.0%	82.1%

資料來源：本局風景區管理科。

(三) 輔導學員參與考選部「106年專門職業及技術人員普通考試導遊人員考試」

本局於106年補助有意願報名參加導遊考試之結訓學員1,000元導遊考試筆試報名費用，並於培訓課程中指導學員有關導遊考試相關內容，協助學員完成報名手續，鼓勵學員積極投入觀光產業。

共計有34名學員報考，其中11名學員通過考試，合格率達32.35%，高出國內導遊錄取率，如表四。未來可考量增加印尼及泰國之培訓學員錄取名額，以鼓勵更多該語系的學員參與導遊考試，不僅可提升個別語系之錄取率，更能讓更多人才投入觀光產業。

表四 106年專門職業及技術人員普通考試導遊人員考試錄取情況分析表

項目別	越南	印尼	泰國	馬來西亞	總計
106年錄取率	21.48%	43.86%	21.67%	37.50%	31.13%
學員報名人數	24	5	1	4	34
學員錄取人數	8	1	0	2	11
學員報名錄取率	33.33%	20.00%	0.00%	50.00%	32.35%

資料來源：本局風景區管理科。

五、結語

- (一) 依據統計數據可知目前臺灣來臺觀光之東南亞旅客大幅成長，未來對於東南亞語系之導遊需求將增加，以現況來看導遊人數已相當匱乏。新北市地區擁有全臺灣最多之新住民人數，故具有極大潛力，其中以越南、印尼、泰國為多，應考量人數比例來調整未來培訓課程之報名名額。
- (二) 查105年及106年培訓課程辦理之報名及錄取、結訓情形，部分語系因報名機制序位之篩選而使人數過少，故未來應於報名時設置一定名額，其中泰國籍新住民為新北市人數較多之族群，故應調整其錄取名額比例，以更符合整體市場及就業需求。
- (三) 在臺灣外籍配偶人數、領取執照之導遊人數現狀以及旅行業實務層面來看，推動新住民朋友投入觀光產業，應可幫助臺灣的女性外籍配偶增加就業機會，同時亦可提升女性在導遊行業中的競爭力，故未來本局仍會朝此方面努力。但在課程錄取名額部分，未來將視情況考量是否設置錄取之男女比例，讓課堂中有更多男性學員報名參加。
- (四) 未來培訓課程將針對「108年專門職業及技術人員普通考試導遊人員考試」進行課程培訓，除輔導及鼓勵未考上之學員參加考選部導遊考試，並投入旅遊產業外，亦提供相關諮詢管道及交流平台，讓學員能互相分享經驗及問題，於就業選擇上有更明確之參考。