

東南亞語導遊、領隊人員培訓及後續輔導改善計畫

新北市政府觀光旅遊局周紓帆

自政府開始積極推動新南向政策以來，已有越來越多東南亞旅客來台觀光，而導遊人數不足之問題也逐漸浮出檯面，許多旅行社皆有東南亞語導遊人才之需求。而新北市政府觀光旅遊局率先於 105 年辦理東南亞語導覽人才培訓，利用本市眾多新住民人口之語言優勢推廣新住民參與觀光產業，該培訓課程受到新住民朋友的熱烈迴響，故於 107 年與 108 年持續推動第二梯次課程。

依據歷年的統計，來台從事觀光旅遊目的之東南亞旅客有逐年增加之情況，而女性更佔多數，加上新北市擁有廣大之外籍配偶中女性亦佔多數，皆顯示著針對這些新住民女性朋友的在台生活、觀光皆應有相關配套。本局自 105 年來就積極辦理導遊相關培訓課程提升報名之泰國、馬來西亞、越南、印尼學員的就業競爭力，這些學員大多對於從事觀光產業非常感興趣，故需要後續輔導及追蹤平台，以促使他們更容易投入產業市場。而針對越來越多的東南亞旅客，新北市也應該提供更多適合女性以及新住民朋友的觀光服務及設施，並對於現有服務人員進行相關教育訓練和宣導。

如何藉由本案來改善前兩年本局辦理之二梯次培訓課程學員投入觀光產業的情況，以及如何增進本市對新住民女性朋友的旅遊服務層面，讓服務人員對這些新住民朋友有更多的認識和尊重，係本案的主要目的。

一、性別統計分析

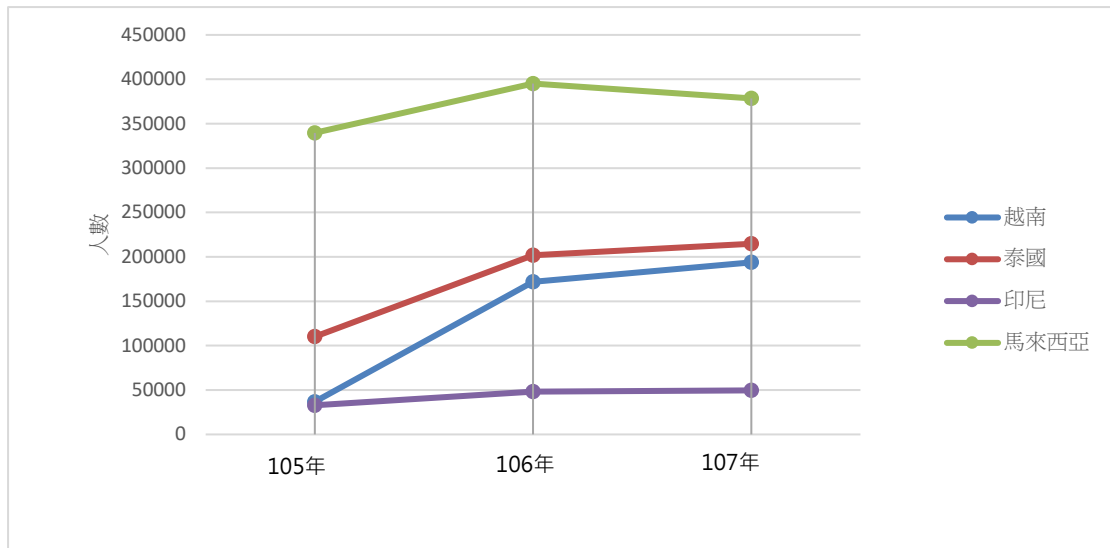
(一) 來台從事觀光旅遊目的東南亞遊客性別及成長情形:從事觀光目的來台人數自 105 年開始大幅增加，其中女性皆多於男性

依據交通部觀光局統計數據顯示(表一)，來台從事觀光旅遊目的之東南亞遊客中，從 105 年開始大幅增加，其中女性皆多於男性，可知在旅遊服務及接待層面應注重女性相關需求，包括所轄風景區內女性廁所之數量設置、旅遊相關貼心服務等，皆可做為提升旅遊服務品質之參考。

表一 來台從事觀光旅遊目的東南亞遊客性別及成長情形

年別	105 年			106 年			107 年		
	男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計
越南	14077	22762	36839	67503	104278	171781	77212	116581	193793
泰國	41287	68829	110116	70659	131070	201729	73361	141364	214725
馬來西亞	145386	194324	339710	169719	225479	395198	163933	214438	378371
印尼	14190	18678	32868	21243	26943	48186	22596	27001	49597

資料來源：交通部觀光局資料，由新北市政府觀光旅遊局整理



資料來源：交通部觀光局資料，由新北市政府觀光旅遊局整理

圖一 來台從事觀光旅遊目的東南亞遊客成長情形

(二)至 108 年 4 月導遊考試錄取及實際領取導遊執照男女性別比：導遊考試錄取之男女比例(每 1 名男性錄取，女性錄取之數量)狀況，與實際領取導遊執照之男女比例漸趨接近

本數據係以台灣「至 108 年 4 月導遊考試錄取及實際領取導遊執照男女性別比」，觀察目前錄取者的男女比例狀況，是否與實際領取導遊執照之男女比例有相同趨勢。

從表二中可見，泰語、越南語、馬來語三種語言之導遊考試錄取人數中女性錄取人數較男性高，自政府開始積極推動新南向政策以來，參加東南亞語導遊考試之人數增加，並有更多女性有意願投入導遊領隊的考試之中，可見其成效。

然而從表三中可見到實際通過觀光局受訓並且實際領取證照者，在男女比例上泰語之女性導遊數量較男性少，但已趨近 1 比 1，其餘導遊人數皆以女性較多或相等，可知在導遊數量上目前之導遊男女比尚屬合宜。

因應女性導遊逐漸增多之情況，旅行社亦應有相關住房配套，且因旅行業之性質往往需較長時數離開家庭，故社會應對於女性導遊在家庭及工作方面的平衡有更多的宣導及相關配套。

表二 導遊考試錄取男女性別比成長情形

單位：人

單位：人語言別	印尼語	泰語	越南語	馬來語
至108年4月底考試合格男女狀況				
男	15	17	11	3
女	19	18	57	5
男女比例 (每一位男性考試合格，女性的數量)	1.27	1.05	5.18	1.6

資料來源：交通部觀光局資料，由新北市政府觀光旅遊局整理

表三 實際領取導遊執照男女性別比成長情形

單位：人

單位：人 語言別	印尼語	泰語	越南語	馬來語
至108年4月底領取執照男女狀況				
男	32	58	24	9
女	37	51	74	9
男女比例 (每一位男性領取執照，女性的數量)	1.16	0.88	3.08	1

資料來源：交通部觀光局資料，由新北市政府觀光旅遊局整理

(二) 108年4月底新北市外裔、外籍配偶人數性別比例：在台灣之越南、泰國、印尼之外裔、外籍配偶中男女性別比例以女性居多，女性皆高於男性2倍以上。

依據表四，可知在新北市的外裔、外籍配偶人數佔全台比例極高，具有相當豐富之新住民人口。然觀察其男女比例，可發現泰國之男女人數差異最少，但仍有 2.97，且逐年有增加之情況，即每 1 名男性外裔或外籍配偶便有 2.97 名女性外裔或外籍配偶，而越南及印尼之男女差距則更大，故可見新北市的女性外裔、外籍配偶遠多於男性，這些女性在工作、資源上的需求較男性多出數倍，新住民朋友具備之語言優勢可成為新北市在東南亞觀光產業上一大助力，同時也是台灣旅遊環境之重要消費者群體，對於觀光影響力亦逐漸增加，故除了在觀光產業上持續進行輔導之外，在觀光環境的應對上亦應針對新住民朋友的生活習慣、旅遊和飲食習慣等有更多宣傳和對觀光服務人員之教育訓練，讓台灣的居民對於新住民朋友有更多認識和尊重。

表四 108年4月底新北市外裔、外籍配偶人數性別比例

單位：人

	越南			印尼			泰國		
	計	男	女	計	男	女	計	男	女
全台總計	106,567	1,688	104,879	30,121	695	29,426	8,965	2,901	6,064
新北市	18,622	376	18,246	3,773	152	3,621	1,663	419	1,244
新北市佔全台比例	17%	22%	17%	13%	22%	12%	19%	14%	21%
男女比例(每1名男性，女性數量)	48.53			23.82			2.97		

資料來源：移民署資料，新北市政府觀光旅遊局整理。

二、促進性別平等之規劃及目標

(一) 東南亞語導遊、領隊人員培訓及後續輔導改善計畫

新北市擁有廣大之新住民人口，並且歷年增長，女性配偶比例更遠超過男性，新北市應針對這些在台灣支新住民女性朋友去解決其在台灣生活的問題，包含家庭因素、生活開銷、中文語言障礙等困難，進而降低其在就業、學習上的競爭力，或降低其投入觀光產業的動力。

新北市政府觀光旅遊局自 105 年便辦理兩梯次東南亞語專業導覽人員培訓課程，第一梯次完訓後共有 41 名學員結訓，越南 26 名、印尼 8 名、馬來西亞 5 名、泰國 2 名；第二梯次共有 37 名完成結訓，越南 15 名、印尼 13 名、馬來西亞 2 名，泰國 7 名。其中男性 5 位，女性 73 位，針對這些學員之後續就業應持續輔導，其中女性成員部分反映其家庭與觀光產業衝突之問題，包括須長時間在外無法返家以及社會觀感對於女性應該留在家庭之狀況，皆需要長時間宣導和推廣方能夠有所改善。另外，於後續輔導這些女性學員投入觀光產業上，應增加其競爭力，故朝向持續追蹤其就業狀況以及提供更多政府單位有關觀光之課程資訊，同時鼓勵未考上導遊考試之學員參加考試，取得執照，增加競爭力，建立連繫平台以協助解決觀光產業上的相關問題。

經本局 108 年 5 月 28 日「旅行社交流會」，安排旅行社與有意願投入觀光產業之學員見面，促使雙方交流，並提供機會讓學員參與旅行社面試並從中了解旅行社之需求，本局廣邀出團東南亞之相關旅行社，而本次出席者多對於印尼導遊興趣較高。越南導遊部分，並有部分旅行社反應暫停對越南觀宏專案，導致赴台觀光行程費用增加，故旅行社亦有受到不少衝擊；泰國導遊部分則有反應因現在有許多本國人士學習泰文從事觀光導覽業，馬來西亞導遊則可以英語導遊做替補，故對於兩者之導遊需求皆有漸緩趨勢。

此外，包含在新北士之外籍配偶眾多外，來台遊客從事觀光目的之女性遊客亦逐年增加之趨勢，故台灣之旅遊服務、提供女性面之設施或針對穆斯林提供的友善服務等，皆須有所配套，更應讓在新北從事觀光產業服務的人員對於新住民朋友有更多尊重和了解，以提升新北市整體的服務品質。

提出之性別改善方案計有兩案，方案一為「持續辦理導覽培訓」，即持續辦理培訓增加東南亞導覽人員人數；方案二為「建立輔導平台並進行觀光服務之教育訓練」，即於原案之基礎上，輔導現有學員投入觀光產業，同時對於現有之服務人員針對新住民、穆斯林、外籍女性配偶等面向提升服務品質。相關之方案規劃可詳表五。

由於綜合考量方案之相關優缺點，加上評估從辦理第二梯次後新住民朋友對於參與培訓之意願無 105 年初時高，加上旅行社市場需求之趨緩等情況，經本局決議以方案二「建立輔導平台並進行觀光服務之教育訓練」以使現有學員能更積極投入觀光產業，輔導他們的相關困難，同時搭配觀光旅遊服務宣導應對新住民朋友及穆斯林朋友的服務措施，並提升針對女性的相關服務。

表五 東南亞語導遊、領隊人員培訓改善之提案

	方案一	方案二
方案名稱	持續辦理導覽培訓	建立輔導平台並進行觀光服務之教育訓練
方案內容	持續辦理導覽培訓第三梯次，延續相關課程及錄取新學員，進行新一階段之培訓	於原有之結訓學員基礎上，進行輔導和宣導，鼓勵更多學習方案，追蹤未來投入觀光產業之狀況。同時針對現有旅遊服務人員，提升其對新住民和穆斯林朋友以及女性的了解與尊重，提供更多配套措施。
辦理成本	需另開班，故成本較高，包含教室場地、師資及講義之規劃等。	輔導成本較低，可透過現有網路平台與學員進行良好溝通與追蹤。此外服務人員部分，可以現有資源增加其對相關配套的知能。
招募困難度	因目前市場需求有減緩之趨勢，且從第二梯次報名人數可觀察到新住民朋友意願有降低之情況。	部分學員因為家庭或其他工作因素，無法繼續投入觀光產業。
未來效益	將能持續有新學員投入觀光產業，參加導遊考試。	輔導結訓學員並進行後續追蹤，可提升兩梯次培訓之實際成果，並以品質取勝，因應現有市場需求。在觀光服務上，則提供更好的服務品質，增加服務人員對新住民朋友、穆斯林朋友以及女性朋友的尊重與了解。

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

(二) 衍伸議題

政府相關之政策確實會對旅行業以及觀光產業帶來衝擊，包括越南簽證之現狀即有部分旅行社反映相關情況，故未來辦理有關觀光之配套的增加或停止，皆應評估其衝擊性。

(三) 方案(計畫)類型與預決算數

本計畫預算類型屬「2 促進各種職場性別平等工作機會的預算」，已於 107 年完成編列 108 年之性別預算為 50 萬元(服務人員教育訓練及服務提升等內容)，供該計畫之執行(詳表六)。

表六 計畫類型與預決算數

單位：新臺幣元

年度	108 年
預算數	500,000
決算數 (執行數)	尚在執行中
類型	2 促進各種職場性別平等工作機會的預算

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

(三)計畫之執行、評估與監督

本計畫決議以方案二「建立輔導平台並進行觀光服務之教育訓練」，來改善整體東南亞新住民學員投入觀光產業之情況，並提升服務人員對新住民朋友、穆斯林朋友及女性朋友的服務。

相關之時程規劃，如表七所示。

表五 改善之時程規劃

	108年			
	2月	4月	6月	12月-
辦理教育訓練	■			
旅行社交流會及後續輔導			■	
相關服務宣導推廣	■			

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。