

# 因應台灣觀光韓語需求之課程規劃與課題\*

游娟鑽\*\*

**유연환. 대만 관광한국어 수요에 대응한 킬리컬럼 및 과제.** 대만은 관광자원이 풍부해 관광산업의 여건을 살펴보면 상당히 양호한 발전 잠재력을 지니고 있다. 특히 최근에 들어와서 정부 행정기관은 물론 교통부 관광국 또는 각 지역 자치관 광홍보부서에서의 적극적인 관광진흥정책의 시행으로 관광산업은 괄목할 만한 성과를 이루었다. 대만 교통부 관광국의 자료에 따르면 2014년 내국인 출국 관광객은 1,184만을 기록하며 대만을 찾은 외국인 관광객은 991만으로 급성장하였다. 특히 외국인관광객 중 한국에서 찾아온 외래객은 52만 7,684명으로 폭발적으로 늘어나 가장 빠르게 성장하고 있는 것으로 조사됐다. 이와 같은 성장 추세로 2015년(가까운 장래)에는 급격한 속도로 발전할 것으로 전망하고 있다. 한국인 관광객 급증현상으로 관련 관광인프라가 활기를 띠고 있으나 일선 종사자인 한국어 로컬 가이드 부족 상황이 발생하면서 한국어 관광 전문 인재 육성과 고용시장 미스매치 현상이 심각한 문제로 나타나고 있다. 대만 관광전문 한국어 로컬가이드 인재양성의 필요에 따라 대만 관광협회 관련 임직원들은 한국 대만 관광여행을 전담하고 있는 대만 현지 여행사측과 결합하여 직접 중국문화대학교 한국어과를 방문하여 합동으로 채용설명회를 가졌다. 이러한 실정을 감안하면 현재 산학협동에 의한 한국어에 능통한 관광전문 한국어 로컬가이드를 대량으로 하루빨리 양성하기 위해서는 관광인력 전문화가 필수 불가결의 선결 과제이다. 현재 관광전문 한국어 로컬가이드 고용시장 수요에 대응해 필요한 인재 육성과 고용촉진을 추구하기 위하여, 한국어문학과에서 졸업생을 대상으로 기존의 킬리컬럼을 대폭 개선해서 전문교육 과정이 다양하게 개설운영되고 있다. 이 외에도 이론교육과 현장실무 교육의 조화를 이루기 위해 관광업체 전문 강사와 한국어문학과 교수진 등을 포함한 두 강사가 동시에 강의의 통해 산학협동에 의한 관광전문 인재육성 교육을 시행하고 있다. 특히 관광업체에서의 현장실무 교육에 역점을 두는 실무형 교육과정이 이뤄져서 이 정규과정을 수료하고 소정의 자격을 취득한 우수관광인력은 산업체가 요구하는 전문 인력으로 투여되고 있다. 본고에서는 최근 대만을 찾는 한국 관광객에 대한 탐구와 분석 및 관광 산업의 수요에 맞는 인재육성 교육현황 및 관광한국어 환경의 촉진 및 홍보 상황을 제시 할 것이다. 또한 한국 관광전문 인재육성 프로그램의 진행 현황 및 직면한 과제를 제시할 것이다. 마지막으로 이와 관련하여 대응 전략을 세우고 바람직한 개선 책을 제시하여 관련 부서에 참고가 되고자 한다.

키워드: 관광 한국어, 한국어 가이드, 한국여행객, 킬리컬럼

## 1. 前言

臺灣的觀光資源相當豐富，深具觀光旅遊發展的潛力。尤其是近年來政府部門無論是中央機關的交通部觀光局，或是地方縣市政府的觀光旅遊傳播單位，與觀光產業都已經凝聚一股推動觀光的熱潮，而這樣全力推動發展觀光事業的結果，創造了輝煌亮麗的成績。根據交通部觀光局提供的資料顯示，2014年國人

\* This work was supported by the Academy of Korean Studies (KSPS) Grant funded by the Korean Government (MOE) (AKS-2010-CAA-2015)

\*\*中國文化大學 韓國語文學系 副教授

出國旅遊人數為 1,184 萬人次，而境外來台旅客已成長到 991 萬人次。在外國來台旅客人數當中，以韓國來台旅客的人數增加最為快速，獨占鰲頭，高達 52 萬 7,684 人<sup>1</sup>，預估到 2015 年底為止，仍然將會呈現成長幅度向上發展的趨勢。

隨著韓國來台旅客的快速增加，促進了旅遊市場的各種接待需求的迅速成長，接待的旅行業者普遍反應在旅遊淡季時，韓語導遊的人力派遣已經顯得相當吃緊，到了旅遊旺季時，更是出現人手不足的情形。為了因應觀光韓語市場人才的需求孔急，由觀光產業所組成的台灣觀光協會特別指派韓語市場相關人員偕同承攬韓國旅客業務的旅行社業者，親自到中國文化大學韓文系召開募才說明會，希望透過這種直接的媒合方式，迅速地為業界找到合適的韓語人才。然而，除了旅行業的工作之外，已經產生人才斷層的韓語導遊必須先取得證照才能執業，更需要長期的鼓勵與培育。如何快速培養大量精通韓語人才投入旅遊市場，已經是刻不容緩的課題。針對目前韓語觀光市場的需求，為了鼓勵韓文系同學們畢業後，能夠投入韓語導遊市場行列，就韓語教育工作者的立場而言，希望在多元化的課程設計上能夠突破傳統，讓學生在投入職場之前先對臺灣觀光發展與業界操作有所了解，因此邀請具有實務經驗的旅遊業專業教師，採取雙師授課的〈翻轉教學〉方式，力求兼具理論與實務的平衡，除了輔導學生們通過證照考試外，同時尚需加強吸取實務經驗，期望同學們將來畢業後能夠順利就業，投入旅遊事業行列，讓他們成為觀光旅遊業界的新血輪與生力軍。

筆者擬就目前韓國旅客來台近況、市場需求、人才投入現況等情形，進行概括性的分析，同時針對韓語觀光人才訓練方面課程設計的進行、觀光韓語中專有名詞譯名的統一問題與所面臨的相關課題等，加以全面性地檢討，期望能夠提出解決當前課題的方案，提供有關單位參考。

## 2. 韓國旅客來台近況分析

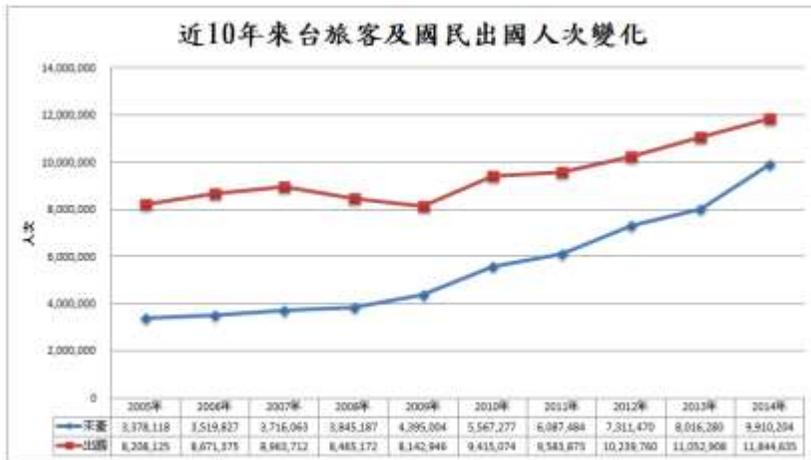
由於國民生活消費習慣的改變，近年來國際觀光旅遊風潮持續加溫，臺灣也開始將發展觀光列為未來十年的重點施政項目。隨著臺灣的國民休閒旅遊概念普遍增加，國內外旅遊人數逐年增加。觀察 2002 年至 2012 年之國人國內旅遊平均人數在 1.1 億人次以上，最近 3 年更是達到歷年的高峰（2010 年 1.24 億、2011 年 1.52 億、2012 年 1.37 億）<sup>2</sup>；赴海外觀光旅遊的人次，也有逐年增加的趨勢。從〈表一〉內容所顯示最近十年國民出國人次與外國旅客來台人次的記錄來看，以 2005 年為例，國人出國為 820 萬 8,125 人次，2012 年已成長到 1,023 萬 9,760 人次，

<sup>1</sup> 本數據來源由交通部觀光局提供。

<sup>2</sup> 資料來源為觀光局。

到了 2014 年成長更達到 1,184 萬 4,635 人次。2005 年外國旅客來台人數為 337 萬 8,118 人次，逐年成長，到了 2014 年底入台外國旅客已經達到 991 萬 204 人次。臺灣政府從 2009 年到 2013 年推動「觀光拔尖領航方案」，經由發揮景點與接駁優勢、培養產業與從業人員競爭力、開拓市場與提升住宿品質等面向擬具行動方案，希望營造臺灣成為國際觀光重要旅遊目的地的願景，設定 2016 年來臺人次能夠突破 1,000 萬人次的目標。從 2014 年底締造的 991 萬成績來看，千萬目標可說只差臨門一腳。

<表一>



資料來源：觀光局

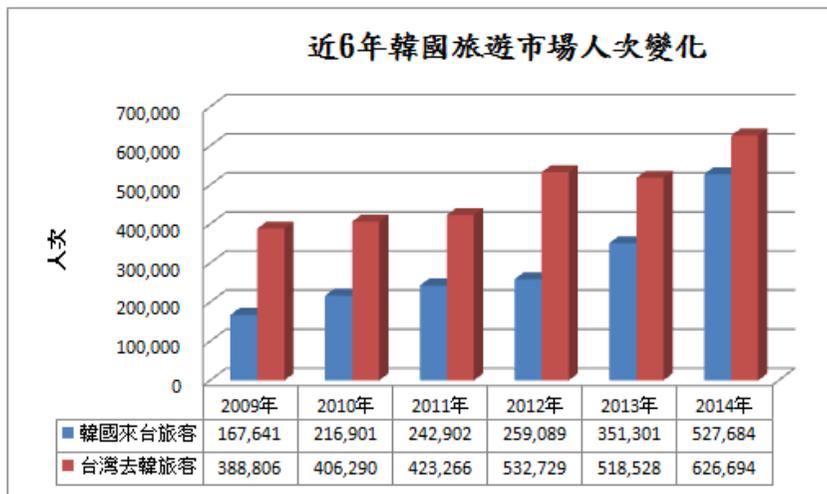
近年來台灣與韓國之間的觀光交流越來越密切，台灣在拓展外國觀光客源時，將韓國旅客列為重點推動的市場之一。1990 年觀光局開始在韓國設立辦事處推廣觀光業務，由於 1992 年韓國與我國斷交的緣故，導致台灣赴韓國（1992 年至 1999 年）或韓國來台旅客（1992 年至 2002 年）人數驟降，平均人數約為 8 萬餘人，這一段非常時期，可說是台灣觀光事業發展的停滯時期。自從 2003 年台灣開放韓國免簽證、2004 年簽署台韓復航協定後，兩國互訪人數開始大幅成長，然而韓國來台人數卻遠低於國人赴韓人數，以 2012 年為例，國人赴韓有 53 萬 2,729 人，但韓國僅 25 萬 9,089 人來台，占整體來台旅客之 3.54%，居主要客源市場第 7 位<sup>3</sup>。綜合評估各種與推動觀光事業有關的條件來看，以台韓關係向來友好，地理位置相近，交通工具便捷，兩個多小時的航程，符合短距離少天數的休閒旅遊概念，以及台灣具備在地特色的風土人情與旅遊產品等有利因素，加強對韓國的來台旅遊宣傳行銷，確實可以吸引與增加韓國的來台客數，因此，制

<sup>3</sup> 游娟鑽 陳瓊華 「韓客來台觀光實務與韓語人才培育現況之研析」，韓國學報第 25 期，2014 年 7 月，P.30。

訂觀光產業與旅遊景點的配套措施，是目前開拓韓國客源來台觀光，促進觀光事業高度成長的重要工作。

我們從<表二>圖表中所顯示的內容，可以瞭解最近六年來韓國旅遊市場人次變化的趨勢，得知 2009 年韓國來台旅客人數為 16 萬 7,641 人次，雖然後來呈現逐年緩慢增加的趨勢，但是到 2012 年為止，增加幅度非常有限。然而，自從 2013 年 8 月韓國綜藝節目「花漾爺爺遊台灣」播放以後，9 月韓國來台旅遊人數隨即明顯爆增，一直到 2013 年底為止，韓國來臺旅客已達到 35 萬 1,301 人次。緊接著「RUNNING MAM」、「爸爸，我們去哪裡？」等節目來台取景廣為宣傳以後，吸引了更多的韓國旅客來台觀光，截至 2014 年底，韓國來臺旅客已經高達 52 萬 7,684 人次了，和 2009 年相比，增加了 36 萬 43 人次，短短六年之間，成長率高達 314.77%。韓客來臺人數的跳躍式成長，開拓了接待業者的龐大商機，換句話說，來台旅客人數增加，活絡了觀光產業，連帶著創造了一項附加價值，就是為台灣賺取更多的外匯，對於促進經濟發展貢獻良多。

<表二>



資料來源：觀光局

### 3. 市場需求與人才的投入現況

雖然，目前韓國旅客來台人數增加的速度極快，然而，相對地，提供旅遊服務的韓語導遊從業人員卻沒有同步地快速成長。承攬韓國旅客來台觀光業務的旅行社業者在實務工作中已經面臨到韓語導遊的不足，調度困難，導致韓語導遊工作量超出負荷，唯一的解決之道就是增加韓語導遊人才的供給，盡快地去補足觀光韓語市場的需求空間。鑒於供需失調的結果，短期應急的做法，承攬韓國旅

客來台觀光的旅行社業者普遍產生挖角爭取韓語導遊的現象。從觀光局的資料分析，經營韓國來台旅遊的入境旅行社約有 22 家，截至 2013 年 8 月底為止，韓語導遊甄訓合格者有 235 人，其中正式取得韓語導遊執照者為 207 人。於 2012 年換證者數有 72 張，實際投入市場人數共 94 人，也就是說，正式執業合格人數共 94 人<sup>4</sup>。考選部舉辦 2014 年導遊考試當中，報考韓語導遊人數為 162 人，錄取人數為 52 人，錄取率為 32%，為歷年來錄取率最高的一年。然而，根據法令規定，考試合格者必須接受觀光局委託單位進行 98 小時的受訓課程，測驗通過，領取結業證書後，才能請領導遊執業證，並且經由旅行社的委派，才能正式執行導遊業務工作<sup>5</sup>。導遊證照雖然沒有退場機制，但是，取得導遊執業證者若連續三年沒有執行導遊業務工作的紀錄，則必須再度接受複訓後，才能執行導遊業務工作。

<表三> 近年來報考韓語導遊及錄取情形

| 年度   | 報考人數           | 錄取人數 | 錄取率    |
|------|----------------|------|--------|
| 2009 | 80             | 15   | 18.8%  |
| 2010 | 69             | 12   | 17.4%  |
| 2011 | 111            | 22   | 19.8%  |
| 2012 | 153            | 48   | 31.4%  |
| 2013 | 203            | 22   | 10.8%  |
| 2014 | 162            | 52   | 32%    |
| 2015 | 243(到考<br>198) | 58   | 29.29% |

資料來源：考選部

根據聯合晚報 2015 年 3 月 22 日的報導：

國人赴韓人數成長，韓國觀光客來台人數也大幅增加。觀光局打出影視行銷，在韓國播出的「女王之花」在高雄拍攝，就是要吸引韓國旅遊到中南部旅遊。韓國來台人數多，韓語導遊供不應求，觀光局派人到有韓語系的學校鼓勵學生投入觀光產業，今年也將開韓語導遊考證班，熱門的韓語導遊，一個月的薪水高達 10 萬元。去年韓國綜藝節目「花漾爺爺」來台拍攝，造成一波韓國觀光客來台旅遊的風潮。觀光局統計，去年韓國來台旅客人數 52 萬 7000 人次，較前年的 35 萬 1000 人次成長 50.2%，

<sup>4</sup> 游娟環 陳瓊華 「韓客來台觀光實務與韓語人才培育現況之研析」，韓國學報第 25 期，2014 年 7 月，P.40。

<sup>5</sup> 導遊人員管理規則(2013 年 9 月 24 日最新修正)

是來台旅客的第四大市場，今年以 75 萬人次為目標，尤其要招攬自由行旅客。觀光局國際組科長鄭憶萍說，韓國觀光客來台旅遊年齡以 30 歲到 39 歲最多，其次是 20 歲到 29 歲。……鄭憶萍說，目前韓語導遊人數僅 200 人左右，觀光局將根據市場需求，開設韓語導遊考證班。<sup>6</sup>

報載 2015 年韓國來台旅客以 75 萬人次為目標，目前韓語導遊人數卻僅約 200 人左右，如同前述，韓國旅客來台人數逐年增加，而且來台旅客人數相當可觀，但是，取得韓語導遊服務人員證照，正式投入執行業務的人數，卻沒有相對地同步增加，因而造成導遊人員供需失衡，旅行業者求才若渴的現象出現。其中問題發生的緣由何在？值得探討。

以目前觀光韓語市場的生態環境來看，投入韓語導遊工作者不外乎是來台的韓國華僑、在台的韓僑，以及韓文系畢業學生為主。其中，韓國華僑和在台韓僑在語言溝通及實務經驗的能力較強，當前市場主力的導遊服務人員，幾乎清一色是以韓國華僑為主。近年來，由於中國大陸開放國外旅遊之後，不僅是中國大陸來台旅客大增，甚至赴韓旅遊的大陸旅客也絡繹不絕，連帶造成韓國國內也需要大量精通中文的導遊人才，使得一些在台的華僑或韓僑返韓投入韓國觀光市場的導遊服務工作，造成韓語導遊人才板塊的移動，這是台灣韓語導遊市場供需失衡的原因之一。此外，雖然韓文系畢業學生們的考證實力較強，但是缺乏實務經驗的累積，以及語言表達能力的不足，縱然擁有證照，但是，實際投入市場的比例相對降低，出現了所謂「適格而不適任」的問題。

觀光旅遊業是一種永續經營發展的服務產業，除了豐富的觀光資源及優雅高尚的人文、藝術等條件以外，提升旅遊服務人才的素質，也是相當重要的課題。同時，從觀光服務產業的範疇來看，觀光旅遊的市場，不僅僅只侷限於導遊服務而已，而且也包含了觀光旅館業、遊樂業、旅行業、餐飲業、禮品業、航空運輸業等和觀光服務相關的產業。因此，人才培訓方面的課題應可朝多方向、多元化進行。不僅可以鼓勵通曉韓語的學生參加考試取得導遊、領隊證照，也可以鼓勵他們從事旅行社的內勤人員(OP)工作，甚至於是觀光旅館從業人員、各觀光景點與遊樂設施導覽員、餐飲、航空運輸業等服務工作，韓語人才全方位地參與和服務韓國旅客觀光業相關的工作，可以提升服務韓國旅客來台觀光業的品質，吸引更多的韓國旅客來台從事旅遊活動，活絡經濟成長率。

<sup>6</sup> 聯合晚報，記者邱瓊平，台北報導，〈瘋台灣 韓語導遊供不應求〉，2015 年 3 月 22 日。

## 4. 觀光韓語課程的規劃設計與授課內容

筆者經由比較近年來韓國旅客來台的近況，瞭解當前韓國旅客來台觀光市場需求的規模與投入韓語導遊人才的現況，探討韓語導遊人才的供需平衡問題。發現韓國來台旅客與韓語導遊的供需呈現嚴重的「需」大於「供」的現象，為要解決台灣旅遊市場韓語導遊人才供應不足的情形，根本的解決之道是加強培訓韓語觀光人才，積極輔導有志投入旅遊行業的韓文系同學們報考國家專技證照考試，期能在最短的期限內舒緩韓語導遊人員供應吃緊的現象。面對台灣觀光市場對於韓語導遊人才需求孔急的課題，筆者認為若能針對具有相當韓語基礎、了解台韓文化、學養兼備的學生族群，規劃設計兼顧理論與實際的培訓韓語導遊人才課程，具體落實執行，不但事半功倍而且切合市場需求。相信只要假以時日，必定能夠迎刃而解韓語人才不足的難題。況且，觀光服務產業的範疇相當廣泛，如同前述，觀光旅遊服務的市場範圍，不是只有導遊服務而已，其中包含了觀光旅館業、遊樂業、旅行業、餐飲業、航空運輸業與文化創意產業等。因此，為了因應目前觀光韓語旅遊市場的需求，在韓文系課程設計上，也導入多元化的實務課程，期望能夠藉由課程的規劃設計與授課說明，提供韓文系同學們在「最後一哩」的課程學習中，對自己將來就業有多重性的規劃與選擇，使得韓文系的畢業生們能夠「學以致用」，發揮所長，韓語觀光產業鏈中的許多行業都能有優質的青年們參與工作，創造韓語觀光產業順暢和諧的環境，表現完美的觀光產業團隊工作。

### 4.1 觀光韓語課程的規劃設計與授課

中國文化大學韓文系為了加強學生們應用韓語的實力，提升將來工作職場的專業服務能力，從 100 學年度第 2 學期開始，在大四課程中安排開設〈觀光韓語〉課程，定位課程選項，增加實務、實作、實習等內容，鼓勵學生們報考韓語導遊、領隊等專技證照，以充實學生們的業前準備，培養他們畢業後即具備投入職場能力為目標。課程內容除了針對台灣觀光旅遊景點做主題性的導覽介紹，訓練學生中韓、韓中雙向溝通的能力，同時還介紹有關從事導遊、領隊等基本的專業知識，以培養學生們從事觀光旅遊行業之興趣。為了落實、強化專業、實務課程的開發設計，除培育學生具備該學科領域的專業能力、跨領域能力外，亦兼顧將來進入職場時所必須具備的各項執行、創新與創業能力，同時兼顧加強學生本身的專業倫理、領導統御與決策能力，從 101 學年度開始，為了配合教學卓越計畫，導入「雙師制度」。即，透過擁有該當學科之專業人士參與實務課程的講授，讓學生們體驗學習務實的作業流程，達到理論與實際結合的效果。

教學計畫內涵旨在針對選課學生加強實務、實作、實習機會，透過專業人士的實際經驗分享與交流，協助學生做好就業前的準備。在執行策略與具體作法上，課程除由本系教師上課外，並邀請觀光業界資深專業人士參與本課程進行為期 6 週共 12 小時的講座。其中除了加強學生們對於觀光方面的專業認知外，同時也針對取得導遊、領隊等證照之國家考試準備，進行輔導說明與解析。此外，在課程學習當中，也進行多次的校外實地、實作、實習的教學安排，讓學生從實際體驗的過程中，學習導覽解說技巧等。由於〈觀光韓語〉課程為一個學期的選修科目，短短一個學期的授課實在無法完全涵蓋整個觀光產業的深度與廣度，因應學生的需求，彌補學習的不足與缺口，於 103 學年上學期開設〈觀光韓語〉課程，下學期則開設〈韓語導遊實務〉課程，擴大學習的範圍，聘請資深韓語導遊業師加強實務課程的學習。

韓文系開設的觀光產業相關課程，當然無法與觀光學系的專門學科課程相比擬，但是，至少能夠透過一個短期而有效的學習平台，提供韓文系學生們可以快速地接受有關觀光服務專業的實務教育訓練，鼓勵學生們經由多元化的學習，儲備專業知識的理論與實務，期能增加將來就業機會。根據行政院勞工委員會職業訓練局泰山職業訓練委託計畫案中有關〈六大新興產業人才培訓與發展趨勢研發期末報告(觀光服務產業)〉中指出<sup>7</sup>，在實際調查旅行業中，發現旅遊人才有導遊與 OP(旅行社內勤人員)職缺出現嚴重不足的情況，報告中建議旅遊人才培訓重點應該以境內旅遊(Inbound)為主。依照調查結果，今後觀光旅遊業界的人才需求還是呈現供需失衡的現象，職務需求最高的仍是「導遊與領隊」，排名第二為旅行社內勤人員(OP)<sup>8</sup>。因此，課程內容的安排規劃，著重在學習旅遊業中與旅行社息息相關的導遊、領隊與旅行社內勤人員(OP)等工作的須知項目、流程與要件。

茲將導遊實務工作中必須具備的各種基本條件，例如，導遊的定義、專業知識、專業技能、應有特質與服務態度等<sup>9</sup>核心職能與實務工作內容等敘述如下：

(1) 導遊的定義：

- 指執行接待或引導來台觀光旅客旅遊業務而收取報酬之服務人員。(發展觀光條例)
- 外語導遊：執行接待或引導相同語言之國外觀光旅客及大陸、香港、澳門地區。

<sup>7</sup> 廖文志 張順教 〈六大新興產業人才培訓與發展趨勢研發期末報告(觀光服務產業)〉，委託單位：泰山職業訓練中心，2010年7月10日，pp.23-24。

<sup>8</sup> 同註 7，p.36。

<sup>9</sup> (1.)~(4.)項授課內容由業師陳瓊華老師(觀光局業務組副組長)主講。參考陳瓊華 導遊實務(業師專題講義)，2015年3月25日

- 華語導遊：執行接待或引導大陸、香港、澳門地區或使用華語之國外觀光旅客。
  - 經導遊人員考試及格者，應參加交通部觀光局或其委託之有關團體、學校舉辦之職前訓練合格，領取結業證書後，始得請領執業證，執行導遊業務。（導遊人員管理規則）
- (2.) 專業知識：
- 1.) 觀光政策、觀光產業及旅遊市場之認識。
  - 2.) 旅遊相關法規之認識。
  - 3.) 台灣歷史、政治、經濟、文化、宗教、民俗、藝術之認識。
  - 4.) 台灣生態環境及觀光資源之認識。
  - 5.) 各國護照、出入境簽證及檢疫之認識。
  - 6.) 國際郵電通訊、外幣匯兌、票務知識。
  - 7.) 豐富國內旅遊專業知識。
  - 8.) 熟習國際禮儀及接待國外旅客應有知識。
- (3.) 專業技能：
- 1.) 具有行程規劃及執行能力。
  - 2.) 具充分外語表達、溝通及解說能力。
  - 3.) 國內主要觀光景點及遊樂區之解說能力。
  - 4.) 緊急應變危機處理能力。
  - 5.) 旅客心理之認知與溝通協調能力。
  - 6.) 具有領導統御之要領與技巧。
  - 7.) 旅遊保健知識及預防處理能力。
  - 8.) 帶團服務、氣氛營造技巧與能力。
  - 9.) 具有文化、藝術、文學、建築、雕刻、哲學之涵養。
- (4.) 應有特質與服務態度：
- 1.) 身心健全，具備強健體魄。
  - 2.) 良好品德、操守。
  - 3.) 誠摯、熱心、愛心、耐心之服務態度。
  - 4.) 扮演觀光行銷推廣、外交尖兵角色。
- (5.) 導遊工作內容<sup>10</sup>：
- 導遊人員是自機場接到旅客到旅客離台期間所有旅遊相關服務人員，更是

<sup>10</sup> (5.)項導遊工作項目與領隊工作內容由資深專業韓語導遊曾慶萬業師根據實務工作流程跟學生進行經驗的分享與傳授導覽技巧。

旅遊成敗的重要靈魂人物。

工作內容：

1.) 接機前事項

- \* 與 OP(旅行社內勤人員)交團
- \* 確認機場航廈與航班時間
- \* 與飯店確認訂房
- \* 確認交通工具
- \* 訂餐

2.) 接機

- \* 接機前確認航班是否準時
- \* 確認遊覽車
- \* 取得飯店房號
- \* 定位接機牌

3.) 車上

- \* 自我介紹
- \* 旅遊注意事項講解
- \* 介紹台灣與行程大綱說明

4.) 抵達觀光景點

- \* 介紹觀光景點及注意事項
- \* 宣佈集合時間及地點

5.) 用餐

- \* 介紹餐食內容
- \* 座位安排

6.) 飯店

- \* 酒店注意事項說明及飯店設施介紹
- \* 宣佈 Morning call 時間、早餐地點、隔日出發時間
- \* 房間安排及巡房

7.) 緊急事件處理

8.) 離台

- \* 辦理離境手續
- \* 確認旅客已入關

領隊最重要的工作職責是代表旅行社帶領旅客到境外旅遊地旅遊(outbound)，

並平安帶領旅客返回國門的工作人員。

工作內容包含如下：

- 1.) 與 OP 交團事項
  - \* 確認護照及團員自帶護照
  - \* 入出境表格
  - \* 核對行程內容含旅遊景點、酒店、餐食等
  - \* 自費項目及購物站
- 2.) 機場報到
  - \* 辦理出國手續
  - \* 集合並認識團員
  - \* 向旅客講解行程大綱及注意事項
- 3.) 機上
  - \* 確認團員是否全數登機
  - \* 協助團員換座位
  - \* 與空姐核對特殊餐食
- 4.) 抵達目的地
  - \* 協助團員入境及過海關
  - \* 將團體交付當地導遊
- 5.) 旅遊期間
  - \* 行程履約
  - \* 與當地接團旅行社溝通
  - \* 緊急事件處理
  - \* 協助導遊
- 6.) 返國
  - \* 協助辦理退稅
  - \* 確認旅客行李提領

在旅遊行程的事先安排與行程是否能夠順利達成的重要關鍵人物，就是 OP (旅行社內勤人員)。OP 工作內容包括：收集及諮詢客戶有關行程、交通工具、旅館住宿與花費成本等資料，安排旅遊、預訂旅館並接受付款、協助顧客取得必要證件與旅遊文件、安排個人旅遊或旅行團所需之領隊或導遊人選等。

## 4.2 導覽解說中的地名、物名等譯名統一問題

除了上述有關旅遊專業工作項目的解析外，課程內容更包含觀光韓語的實務導覽解說技巧。教授學生是以大四學生為主，四年級大部分學生具有赴韓國姊妹學校當交換學生的留學經驗，客觀公平而論，他們的一般語言表達能力尚可，距離能夠用流暢的韓語能力進行景點導覽解說，尚且有一段路途要走。因此，反覆不停地加強景點的韓語導覽實務解說，提供韓文版導覽解說內容給學生們練習，期能建立信心，增強實力，展現優秀韓語導遊的風範和魅力。

交通部觀光局也從 2008 年開始將台灣觀光資訊網全新改版上線，以中、英、日、韓、德、法語文版服務國際旅客，並與中華電信合作設置中、英、日、韓語服務之 24 小時免付費觀光諮詢熱線等，獎勵觀光業設置日、韓語文旅遊服務，以「九份商圈」為示範景點，提供友善便利的旅遊資訊指引。而各觀光景點的摺頁導覽解說，也是以中、英、日、韓語的版本為主。這些宣傳導覽文宣以及網站素材，提供了教學時豐富的觀光政策說明與活動，然而，不論是觀光景點的導覽摺頁或是旅遊雜誌的景點的介紹內容當中，姑且撇開其他語文不談，有關韓語導覽解說部分，卻常常發現地名、物名等譯名，隨著譯者的翻譯能力、學識水平與認知程度，產生各式各樣的譯法，而出現未能統一步調的現象。影響所及，錯誤的翻譯可能造成引用時的誤用，與閱讀使用者的混淆與困擾。

有關專有名詞中韓音譯問題，由於近年來，韓國方面針對中文的人名、地名、物名等專有名詞的韓譯問題，採用原地音主義的拼音方式標記，排除漢字音譯的做法，見仁見智，也引起許多學者的爭議。雖然韓國國立國語院在外來語標記法中有明文規定，並且制訂中文注音符號與韓文字的對照表提供參考<sup>11</sup>。然而，中文為表意文字，可以顧名思義、望文生義，同時，發音上具備有四聲加上輕聲的特性；韓文為表音文字，沒有聲調上的強烈區分。中文注音符號包含：聲母 21 個，韻母 13 個，介音 3 個，共有 37 個。其中，【ㄷ】(唇齒聲)、【ㄱ、ㅋ、ㆁ、ㅇ】(翹舌尖聲，捲舌音)、【ㄴ】(單韻)、【ㄴ세、ㄴ마、ㄴ라、ㄴㄹ】(結合韻母，撮口類)等音韻，按照韓國國立國語院之外來語標記法裡面的中文注音符號與韓文字的對照表規定，【ㄷ】為【드】；【ㄱ、ㅋ、ㆁ、ㅇ】為【ㄱ, ㅋ, ㆁ, ㅇ, ㄱ스, ㅋ스, ㄱ르, ㅋ르】；【ㄴ】為【위】；【ㄴ세、ㄴ마、ㄴ라、ㄴㄹ】為【웨, 위안, 윈, 웅】。這樣的標記無法標示出正確的發音。再者，將中文音譯為韓文時，有時候無法達到一字一音韻的對應譯字，隨著譯者的喜好，任意而率性地翻譯，往往出

<sup>11</sup> 可參考韓國國立國語院關於語標記規定中，第二章外來語標記覽表五中國語注音符號和韓文字的對照表。 [http://www.korean.go.kr/front/page/pageView.do?page\\_id=P000109&mn\\_id=97](http://www.korean.go.kr/front/page/pageView.do?page_id=P000109&mn_id=97)

現詞不達意，不知所云的情形，甚至還要大費周章加以詮釋，才能讓對方了解。姑且不提韓國在地對中文專有名詞譯音的問題，僅就台灣目前觀光韓語環境中所提供的韓語導覽資料的音譯問題，各說各話，譯名無法統一，易生困擾。例如，地名方面最常看到的有：台北標記成타이베이, 타이페이, 高雄標記成 가오슝, 까오슝, 까오슝。

交通部觀光局韓文網頁中，也出現前後標記不一致而有兩個不同的翻譯版本的情形。例如：九份，一是주펀<sup>12</sup>，另一個是지우펀<sup>13</sup>。花蓮，一是화롄<sup>14</sup>，另一個是화련<sup>15</sup>。廬山溫泉，一是<루산원취안><sup>16</sup>，另一個是<루산온천><sup>17</sup>。溫泉的韓文意思就是<온천>，結果音譯成<원취안>，如同教導韓國人說出不標準的中國話，又不知其意。而且出現在同一個政府官網上，應該是有加以改善的空間。

此外，交通部觀光局與新北市府觀光局的韓文網頁也出現同樣的觀光景點，有不同標記的情形出現。例如，野柳地質公園，交通觀光局標記為<예류지질공원><sup>18</sup>；新北市府觀光局標記為<예료지질공원><sup>19</sup>，<이에류지질공원><sup>20</sup>。還有，觀光局為了方便國內外旅客(尤其是自由行背包客)搭乘便利的景點巴士-台灣好行，觀光局網頁直接音譯為타이완하오썩；新北市府觀光局譯為타이완호행。其他地名的標記，甚至出現同一畫面上同一地點有兩種標記法，如，基隆為：<지룽, 지룽><sup>21</sup>；金瓜石為：<진과스, 찌과스>。還有其他地名、景點名稱的標記如：<루이팡>，<루이수이, 레이쉐이>，<치칸로우>，<하이센마오>等，若沒有標記中文，則無法馬上了解到底是在說明哪個景點。有關地名之譯名無法統一的問題，不勝枚舉，限於篇幅關係，在此不予贅述。

台灣觀光環境吸引外國旅客來台觀光，除了觀光景點外，夜市小吃與地方特色美食也是值得介紹的重點之一。尤其是食物名稱的轉譯問題，因為深具地方特色的食物名稱琳瑯滿目，花樣百出，然而直接音譯的結果，卻往往辭不達意，需要多費唇舌，加以長串的解說。例如，九份有名的芋粿巧，是由芋頭為主原料做成的糕點，原為台灣特色小吃，中文名稱是由台語(閩南語)轉譯為芋粿巧，草仔

<sup>12</sup> <https://tourtaiwan.or.kr:4433/main.asp#>。

<sup>13</sup> [https://tourtaiwan.or.kr:4433/sub\\_1001.asp](https://tourtaiwan.or.kr:4433/sub_1001.asp)。

<sup>14</sup> 同註 11。

<sup>15</sup> [https://tourtaiwan.or.kr:4433/sub\\_0503.asp](https://tourtaiwan.or.kr:4433/sub_0503.asp)。

<sup>16</sup> 同註 11。

<sup>17</sup> [https://tourtaiwan.or.kr:4433/sub\\_0301.asp](https://tourtaiwan.or.kr:4433/sub_0301.asp)。

<sup>18</sup> 同註 11。

<sup>19</sup> <http://tour.ntpc.gov.tw/page.aspx?wtp=6&wnd=867>。

<sup>20</sup> <http://tour.ntpc.gov.tw/page.aspx?wtp=6&wnd=897>。

<sup>21</sup> <http://tour.ntpc.gov.tw/page.aspx?wtp=6&wnd=897>。

粿也是從台語(閩南語)轉譯而成，導覽摺頁上卻直接音譯為위꾸어치아오, 차오자이꾸오, 令人啼笑皆非，不知所云。其它如：요우판, 루웨이, 또우장, 쑤안라이멘, 요티아오어아, 어상판<sup>22</sup>等，若不標記中文，實在無法了解其義。因此，希望政府相關主管單位，能夠針對地名、觀光景點，以及地方特色美食的韓譯名稱建置標竿字庫，統一譯名以供大家參考。

## 5. 課題與難題

如同前述，韓國來台旅客持續增加，近幾年來，一直呈現韓語導遊人力供需失調的問題，無法有效應付當前觀光市場的需求。尤其是今年韓國來台旅客人數預估將達到 75 萬人次，韓語導遊服務人力更加吃緊。交通部觀光局也針對目前現況研擬因應措施，於 2015 年 4 月 24 日召開「研商韓語導遊人力供需及因應措施」會議，集結相關單位與人士，共同討論議題與意見交流，其中內容包含：(1) 協助通曉韓語人員參加導遊人員考試，取得執業證照，以投入導遊人力市場之可能性。(2) 安排韓語系學生至旅行社觀摩實習。(3) 定期辦理工作媒合會。(4) 現階段韓語導遊職業問題及管理面建議等。

交通部觀光局為鼓勵韓語人才投入旅遊市場，也注意到了有些能流利操作韓語的人才，卻因準備技巧不佳，無法順利通過導遊考試，或是考證實力較強，但是缺乏實務經驗的情形。針對上述問題，委請中華民國觀光導遊協會辦理韓語導遊考照輔導班，協助通曉韓語人員參加導遊人員考試，取得職業證照，投入導遊人力市場以外，加強與旅行業界的互動，安排有意從事導遊工作之學生至旅行社觀摩實習，鼓勵韓文系學生報考導遊，儲備人才資料庫，解決人力斷層及短缺問題。另外委請中華民國觀光導遊協會定期辦理業界交流會，增加導遊與旅行社面談媒合機會，增加導遊人員工作機會。同時，建議考選部儘速修定稀少語言導遊人員考試規則，而觀光局也將同步修訂旅行業管理規則及導遊人員管理規則，以因應市場擴大及旅客服務需求。基於韓語教育者的立場，在觀光韓語相關課程的設計上，也是希望能夠加強學生們的職場就業能力。由於在近年來的努力推動之下，也讓學生們逐漸了解目前觀光市場的趨勢。然而，在實際授課過程當中，出現了一些有待克服的課題與難題。例如，必須加強心理建設，建立正確的價值觀，以及「適性」、「適格」、「適任」等問題。茲將個人幾點意見分述如後。

1. 加強心理建設，建立正確的價值觀。從事導遊服務工作，可以扮演多重角色，發揮不同功能的作用。導遊人員是串連觀光旅行業、交通業、住宿、餐飲、禮

<sup>22</sup> 타이완 12 관광 계간지, 2015 Jan-Mar., 台灣觀光協會會刊。

品業等各種行業的媒介，優良稱職的導遊發揮潤滑功能，便可創造賺取外匯，活絡經濟的貢獻。此外，導遊是站在第一線的服務人員，一舉手、一投足，動見觀瞻，導遊人員的表現會直接影響外國旅客對台灣的印象好壞，肩負著國民外交尖兵的重責大任。

2. 「適性」、「適格」、「適任」的問題。如同前述，韓語導遊人力供需嚴重失調，依照目前客源市場穩定成長狀況之下，導遊服務人員卻無法同步提升，有必要擬定措施，加強因應，以解決供需失衡問題。導遊人員最基本的條件是具備導遊的資格與經驗，必須通過國家考試及格、訓練後取得合格證照，才能執業。有其基本門檻，不同於其他行業。再者，個性是否合適，積極主動、工作熱誠、活潑開朗、任勞任怨、強健體魄與學識道德涵養等，攸關到入行的基本要件。有些人雖取得合格證照卻沒有投入實質工作，因而有所謂「適格而不適任」的問題產生，造成資源的浪費。因此，有必要引導取得證照的「適格」者，給予臨場實習的機會，加強累積工作技巧與經驗，使其能夠獨當一面，勝任愉快，盡快投入職場生涯。
3. 自我期許。必須認清導遊工作是屬於自由業，無固定收入、工時長、行蹤不定，是全方位服務的行業。相對地，收入也因努力的付出，比一般上班族有較優渥的待遇。初期若無經驗，可以「做中學」、「學中做」，隨時充實自己，訓練膽識與能力，提升自我，突破自我。
4. 選擇從事觀光旅遊業，不僅只是侷限於導遊、領隊或旅行社內勤工作而已。由於政府大力的推動台灣觀光產業，帶動了觀光旅館業、遊樂業、旅行業、餐飲業、禮品業、航空運輸業等許多相關產業的蓬勃發展。在多元化的環境與社會變遷當中，觀光綠色服務產業的人力市場穩定成長，尤其是近年來韓語導遊人才荒問題，一直是政府單位與民間相關業者急於尋求解決因應之道的議題。希望藉由課程的開發設計與專業的解說，協助韓文系學生在畢業後的職涯規劃，可以有較多元化的選擇。

## 6. 結語

為了符合社會多元化的發展需求，藉由多元化的課程設計，鼓勵學生們多元化的學習跨領域的專業技能，因為僅依賴外語語文能力已經難以因應環境的變遷。輔導學生多層次的接受專業的訓練，讓學生們可以加強自我更新的能力，提升將來面對職場的競爭力。教育的目的是要培養學生具有應付未來問題的能力，同時激勵學生們學習的熱忱態度和強烈積極的意願，才能自我再學習、再突破。

近年來政府與民間單位大力推動綠色觀光產業的結果，成效斐然，尤其是韓

國來台旅客逐年增加，今年(2015)觀光局更是訂定韓國來台旅客 75 萬人次的目標。入境旅客人數增加，相對地，導遊服務人員卻沒有同步地增加，造成供需失衡的現象發生。這樣的環境與現象，正好提供韓文系的學生可以多重選擇，投入觀光產業市場的契機。經由近兩三年來有關觀光韓語課程的推動與宣導，在成效方面來說，比起往年的韓文系畢業生，考取導遊、領隊證照的人數有明顯的增加趨勢。經過一段時間追蹤台灣觀光協會到學校媒合之後，同學進入觀光產業的適應情況，發現同學們因為事前對觀光產業有所了解，比較不會有認知上的落差，畢業同學踏入職場後也能逐步踏實地把業務做好，受到旅行業者極大的肯定。同時，在專攬韓國旅客生意的旅行社當中，以往旅行社業者因為業務上的需求，需要與韓方溝通的機會較多，比較願意接受韓國華僑擔任內勤工作，近年來韓國線業務量的增加，加上韓文系畢業生的素質提升，語文溝通上沒有很大的問題，交待工作事項也都可以勝任，因而也願意接受韓文系畢業生從事內勤的工作，這是學校與產業界共同努力合作，使得教學與實務、理論與實務可以銜接，以及開拓同學職涯發展的最好例證。這些在實施成效上有確實適才適所的例子，正好是鼓勵學校經由課程設計與專業教師的引導，讓更多學習韓語的學生們將來畢業之後，可以學以致用，進而投入觀光產業的行列，以因應目前市場的需求。

## 參考文獻

游娟環 輔導觀光業提升日、韓語服務研究實施計畫案，委託單位：交通部觀光局，2008年8月。

廖文志 張順教 <六大新興產業人才培訓與發展趨勢研發期末報告(觀光服務產業)>，委託單位：泰山職業訓練中心，2010年7月10日。

花漾爺爺旋風 帶動韓人遊台灣，中廣新聞網，2013年9月26日。

游娟環 陳瓊華「韓客來台觀光實務與韓語人才培育現況之研析」，韓國學報第25期，2014年7月。

陳瓊華 導遊實務 (業師專題講義)，2015年3月25日。

邱瓊平 <瘋台灣 韓語導遊供不應求>，聯合晚報，2015年3月22日。

타이완 12 관광 계간지， 2015 Jan-Mar.，台灣觀光協會會刊。

## 參考網頁

<https://tourtaiwan.or.kr:4433/main.asp#>

[https://tourtaiwan.or.kr:4433/sub\\_1001.asp](https://tourtaiwan.or.kr:4433/sub_1001.asp)

<http://tour.ntpc.gov.tw/page.aspx?wtp=6&wnd=867>

<http://tour.ntpc.gov.tw/page.aspx?wtp=6&wnd=897>

[http://www.korean.go.kr/front/page/pageView.do?page\\_id=P000109&mn\\_id=97](http://www.korean.go.kr/front/page/pageView.do?page_id=P000109&mn_id=97)

