

105 年專門職業及技術人員普通考試導遊人員、領隊人員考試試題

代號：1401
頁次：8-1

等 別：普通考試
類 科：華語導遊人員、外語導遊人員
科 目：導遊實務(一) (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)

考試時間：1 小時

座號：_____

※注意：(一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。
(二)本科目共 80 題，每題 1.25 分，須用 2B 鉛筆 在試卡上依題號清楚劃記，於本試題上作答者，不予計分。
(三)禁止使用電子計算器。

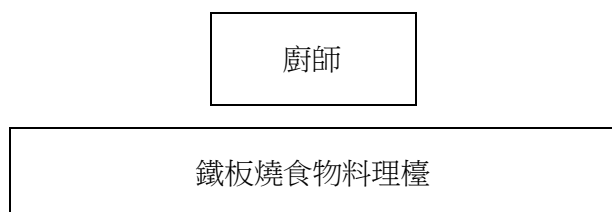
- 1 有關腹瀉的處理，下列何者錯誤？
(A)若腹瀉者出現口乾舌燥、心悸等症狀，應儘快補充水分及電解質
(B)可給予乳製品補充流失的營養
(C)必要時進行適度的隔離，如給患者專用的廁所
(D)合併發燒或血便時，應立即就醫
- 2 若誤食腐蝕性毒物如強酸、強鹼，下列何種緊急處置最不適宜？
(A)立刻讓病患喝大量的牛奶
(B)維持呼吸道暢通
(C)預防休克
(D)不可催吐
- 3 燒傷處理過程，「沖」的目的下列何者正確？
(A)清洗傷口
(B)避免沾黏
(C)增進舒適
(D)降低溫度
- 4 下列何者不是腦中風症狀的典型表現？
(A)說話口齒不清
(B)右手無力
(C)右手疼痛
(D)右嘴角下垂及流口水
- 5 旅途中如果遇到毒蛇咬傷之情況，下列緊急處理方式，何者錯誤？
(A)維持傷者呼吸道暢通，保持溫暖
(B)詳記咬痕及傷者症狀
(C)將傷口切開，讓毒液流出
(D)以彈性繃帶包紮傷肢
- 6 依據傳染病防治法第 42 條規定，旅行業代表人、導遊或領隊人員發現疑似傳染病病人或其屍體，未經醫師診斷或檢驗者，應於多少小時內通知當地主管機關？
(A)6
(B)12
(C)24
(D)48
- 7 即使心肺復甦術 (CPR) 做得很正確，有時也會聽到爆裂聲或碰裂聲，此聲音可能來自：
(A)肋骨或胸骨的骨折
(B)肺破裂
(C)肝撕裂
(D)腎破裂
- 8 一般而言，解除時差失調之問題，每跨過一個時區，約需時多久？
(A)約半天
(B)約 1 天
(C)約 2 天
(D)約 3 天
- 9 下列何者是以濕地為重要保護資源特色的國家公園？
(A)台江國家公園
(B)東沙環礁國家公園
(C)金門國家公園
(D)墾丁國家公園

- 10 櫻花鉤吻鮭的主要棲息地在下列那一座國家公園？
(A)阿里山國家公園 (B)雪霸國家公園
(C)觀霧國家公園 (D)玉山國家公園
- 11 每年於 10 月 10 日前後過境墾丁國家公園的候鳥，且具有「國慶鳥」之稱者為：
(A)黑面琵鷺 (B)紅尾伯勞 (C)灰面鵟 (D)赤腹鷹
- 12 下列何者不屬於玉山國家公園管轄範圍內之遊客中心？
(A)汶水遊客中心 (B)塔塔加遊客中心 (C)南安遊客中心 (D)梅山遊客中心
- 13 墾丁國家森林遊樂區是由下列那個單位經營管理？
(A)行政院農業委員會林務局 (B)國軍退除役官兵輔導委員會
(C)教育部 (D)交通部
- 14 「水金九地區國際觀光魅力據點發展整合計畫」獲選為交通部觀光局「競爭型國際觀光魅力據點示範計畫」之一，下列地點組合何者正確？
(A)水湳洞、金瓜石、九份 (B)淡水、金瓜石、九份
(C)淡水、金山、九份 (D)水湳洞、金山、九份
- 15 花東縱谷國家風景區範圍包括中央山脈與海岸山脈之間的狹長谷地，加上三大水系構成綿密的網路，其中不包含那一條河流在內？
(A)花蓮溪 (B)立霧溪 (C)卑南溪 (D)秀姑巒溪
- 16 聞名全臺的曲腰魚，又稱為「總統魚」，為那一座國家風景區的特有生態資源？
(A)阿里山國家風景區 (B)西拉雅國家風景區
(C)雲嘉南濱海國家風景區 (D)日月潭國家風景區
- 17 清朝時期臺北有五個城門，通稱小南門的，原名稱為何？
(A)寶成門 (B)麗正門 (C)重熙門 (D)承恩門
- 18 東部海岸國家風景區內的長濱文化代表下列那一時代？
(A)舊石器時代 (B)新石器時代 (C)青銅器時代 (D)鐵器時代
- 19 故宮寶物中「雕橄欖核舟」，將橄欖核天然的果核外形，雕琢成一艘小船，最特別的是船底刻有蘇軾的那篇大作全文？
(A)水調歌頭 (B)後赤壁賦 (C)念奴嬌 (D)養士論
- 20 「風獅爺」是那一個地區居民信奉之神祇？
(A)桃竹苗地區 (B)臺灣山線地區 (C)金門地區 (D)臺灣海線地區
- 21 下列那一個國定遺址在臺灣南島語系研究上有重要意涵？
(A)鳳鼻頭（中坑門）遺址 (B)大埕坑遺址
(C)八仙洞遺址 (D)萬山岩雕群遺址
- 22 古代玉製禮器中的六器，白琥作為何用？
(A)禮東方之用 (B)禮西方之用 (C)禮地之用 (D)禮北方之用

- 23 鄭成功統治臺灣期間，臺灣的漢人土地可分成官田、私田以及：
(A)屯田 (B)兵盤 (C)營田 (D)營盤
- 24 下列何者不屬於馬祖列島主要組成的鄉鎮？
(A)南竿 (B)北竿 (C)東引 (D)西引
- 25 臺南府城的成年禮活動於少男少女幾歲時進行？
(A)15 歲 (B)16 歲 (C)17 歲 (D)18 歲
- 26 有「臺灣第一水庫」之稱，為臺灣最早的水庫是那一個？
(A)石門 (B)德基 (C)烏山頭 (D)虎頭埤
- 27 下列何者屬於非人員解說服務？
(A)生活劇場 (B)現場表演 (C)知性之旅 (D)展示的設備
- 28 下列何者是進行解說活動中最重要的守則？
(A)體驗 (B)經驗 (C)正確 (D)安全
- 29 解說文字的顏色要考慮和解說牌底色、對比相互調和。下列何種解說牌與文字之顏色配置最不恰當？
(A)深綠文字襯在白色背景 (B)深綠文字襯在蘋果綠背景
(C)深藍文字襯在白色背景 (D)深藍文字襯在淺藍背景
- 30 下列何者不是解說員的工作？
(A)多媒體放映 (B)代買土產 (C)展示出版品 (D)帶隊解說
- 31 針對自然環境的解說，下列那一種方式較能展現森林生態系中複雜的動植物關係？
(A)視聽媒體 (B)模型展示 (C)實物展示 (D)手冊展示
- 32 針對不同年齡層的解說時，方式應有所不同，鼓勵遊客參與且分享知識和人生體驗的是針對那一個族群？
(A)老年族群 (B)青年族群 (C)青少年族群 (D)兒童族群
- 33 近幾年發起的無痕山林運動，建議以小型隊伍前進遊憩區，將遊客活動衝擊減至最小，其所提之適當隊伍人數為：
(A)4~6 人 (B)7~9 人 (C)10~12 人 (D)13~15 人
- 34 能夠快速應變的領隊導遊，屬於下列服務品質的那一個構面？
(A)情感性 (B)反應性 (C)確實性 (D)信賴性
- 35 因想紓解生活壓力而產生的旅遊動機，屬於何類的馬斯洛需求層級？
(A)生理性 (B)安全性 (C)歸屬感 (D)自我實現
- 36 購買旅遊商品決策時，憂心家人是否贊成的不確定性與風險，屬於：
(A)功能性風險 (B)經濟風險 (C)社會風險 (D)心理風險
- 37 透過他人的影響或朋友告知，個人因此而產生了購買行為，屬於：
(A)廣告影響力 (B)個人影響力 (C)銷售影響力 (D)刺激影響力

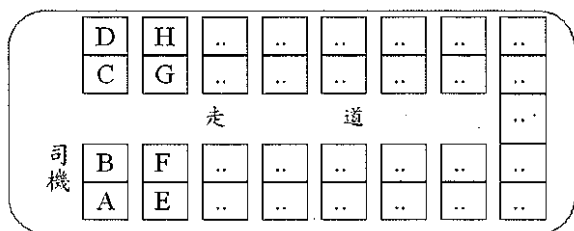
- 38 請顧客回答：「您過去參團經驗中，比較偏好之旅行社？」之問題時，是用以衡量下列何者占有率？
(A)市場占有率 (B)營收占有率 (C)利潤占有率 (D)心理占有率
- 39 觀光企業為尋求適合的交易夥伴，查詢其所能提供的服務與產品，並探詢其聲譽，所需花用之時間、人力與金錢，是為：
(A)資訊蒐集成本 (B)協議談判成本 (C)契約成本 (D)監督成本
- 40 下列何者為旅遊業者了解消費者旅遊動機的最佳方式？
(A)市場調查 (B)刊登廣告 (C)促銷活動 (D)公關作為
- 41 使用「標準作業流程（SOP）」可以改善下列何種服務特性的缺失？
(A)無形性 (B)不可分割性 (C)變異性 (D)易逝性
- 42 觀光產品中所倡導環保措施、低碳旅遊的概念，符合下列何種銷售模式？
(A)產品導向 (B)銷售導向 (C)行銷導向 (D)社會行銷導向
- 43 下列何種類型的消費決策方式，最容易受廣告所影響？
(A)常規性決策 (B)廣泛性決策 (C)策略性決策 (D)衝動性決策
- 44 旅行業者試圖了解不同世代結構如何影響公司行銷，是屬於那一項環境力量？
(A)文化環境 (B)人口環境 (C)社會環境 (D)競爭環境
- 45 依據旅行業責任險，對於旅客所搭之大眾運輸工具抵達目的地多久後，仍未取得其托運行李時，才得以申請理賠？
(A)12 小時 (B)24 小時 (C)36 小時 (D)48 小時
- 46 某些飛機機翼翼尖，安裝往上翹的小翼（Winglet），其最主要的功能為何？
(A)減少飛行阻力及省油 (B)飛行左右滾轉控制用
(C)增加飛機的流線及美觀造型 (D)航空無線電接收器
- 47 依據國際航空運輸協會（IATA）之規範，下列那一個國家歸屬「南美」次分區？
(A)波多黎各 (B)墨西哥 (C)瓜地馬拉 (D)巴拿馬
- 48 某客機目前的飛行高度為 5000 Feet，經換算後約為多少公尺？
(A)1032 公尺 (B)1524 公尺 (C)3281 公尺 (D)8240 公尺
- 49 機票號碼「170 2416383755 1」請問數字「4」代表之意義為何？
(A)航空公司代碼 (B)航空公司來源碼
(C)搭乘聯數目 (D)檢查碼
- 50 當夜間一架航機機首面對你時，你的左右兩邊所看到飛機機翼的翼尖航行燈顏色各為何？
(A)左邊紅色右邊綠色 (B)左邊綠色右邊紅色
(C)左邊綠色右邊藍色 (D)左邊紅色右邊藍色

- 51 我國民用航空法所稱「飛航」，係包含航空器的那些作業階段？
(A)關艙門、後推、起飛前滑行、起飛、航行、降落、降落後滑行至開艙門
(B)後推、起飛前滑行、起飛、航行、降落、降落後滑行、停機關車
(C)起飛前滑行、起飛、航行、降落、降落後滑行
(D)關艙門、起飛、航行、降落
- 52 以首碼（prefix）G 為開頭的飛機編號，代表該機在那個國家登記註冊？
(A)法國 (B)希臘 (C)瑞典 (D)英國
- 53 根據美國聯邦航空法規（FAR）25.803 規定，44 人座以上飛機遭遇緊急情況必須撤離時，機上所有人必須在幾秒內逃生才符合規定？
(A)90 秒 (B)100 秒 (C)120 秒 (D)150 秒
- 54 機票如果經過多次的更改行程（Reissue），請問可以從那一項欄位確認乘客最原始之機票號碼？
(A)FROM/TO (B)CONJUNCTION TICKETS
(C)ORIGINAL ISSUE (D)ISSUED IN EXCHANGE FOR
- 55 依據機票票價計算原則，旅客或班機經由或停留某一特定城市時，航空公司同意給予特定的額外哩數寬減額，此項哩程的計算方式，稱為：
(A)TPM (B)EMA (C)EMS (D)MPM
- 56 下列何項情況不可開立電子機票？
(A)所有航段為電子機票授權路線
(B)總航段為 10 航段
(C)各家航空公司間，有電子機票之認同協議
(D)全部行程為 OPEN（沒有真實訂位）航段
- 57 宴請鐵板燒之席次安排，如附圖，下列何項正確？



- (A)B 座位為女主賓 (B)A 座位為男主人
(C)男主賓的左側為女主人 (D)女主賓的右側為女主人
- 58 在加拿大不適合送什麼花，因為此種花只適用於葬禮？
(A)白色百合花 (B)黃色菊花 (C)紫色玫瑰花 (D)紅色康乃馨

- 59 使用西餐時，如果將餐巾放回餐桌，表示：
- (A)讚賞廚師 (B)不再回座用餐
(C)繼續用餐 (D)幫服務生的忙
- 60 在西式宴會上，有關刀叉的使用，下列那一項較合宜？
- (A)多用叉少用刀 (B)以刀戳食入口
(C)宜先使用內側刀叉 (D)以湯匙替代刀叉
- 61 參加正式宴會，下列食物吃法何項較適當？
- (A)吃整條魚時，正面吃完可翻面取食 (B)吃龍蝦時，宜直接以手剝殼沾料食之
(C)吃義大利麵時，可將麵捲在叉上食之 (D)吃烤馬鈴薯時，宜用刀劃開後以手取食
- 62 西餐餐巾的用途，除防止食物弄髒衣服外，還有下列何種適當用途？
- (A)擦拭嘴角 (B)清潔餐具 (C)擦臉 (D)抹汗
- 63 西式宴客席次之安排，下列敘述何項錯誤？
- (A)男女主人及賓客夫婦皆並肩而坐時，男性居右
(B)男女主人對坐，女主人之右為首席，男主人之右次之，依此類推
(C)女賓忌排末座
(D)男女、夫婦、華洋等，以間隔而坐為原則
- 64 有關交換名片的禮儀，下列敘述何者最不恰當？
- (A)在臺灣，傳遞名片時應雙手奉上
(B)接受對方名片時，為表示尊重，應複誦名片上的名字及頭銜
(C)接受對方名片時，應將名片立即隨手放入口袋
(D)遞送名片時，應將名片的字體正面朝向對方
- 65 搭乘中或大型遊覽車時，如附圖，下列何項位置為首位？



- (A)D 座位為首位 (B)B 座位為首位
(C)F 座位為首位 (D)H 座位為首位
- 66 有關行進的禮儀，下列敘述何者正確？
- (A)前尊、後卑、右大、左小 (B)前卑、後尊、右大、左小
(C)前尊、後卑、左大、右小 (D)前卑、後尊、左大、右小

- 67 出席音樂會時，下列敘述何項最不恰當？
(A)務必提早於開演前十分鐘入場，以免影響節目演出
(B)如果遲到，應俟節目告一段落後再行進場入座
(C)持有手機者要記得將手機轉成靜音或震動
(D)不宜攜帶嬰兒或小孩入場
- 68 男士禮服的穿著，下列敘述何項錯誤？
(A)最正式的場合如國宴，需穿黑色燕尾服，黑色鑲緞帶邊褲子
(B)最正式的場合如國宴，需穿白色背心，打白色領結
(C)晚禮服要穿著皮鞋，有無繫鞋帶皆可
(D)晚禮服要打黑色領結
- 69 通關手續「C.I.Q.」之中的「C」是指下列何者？
(A)檢疫 (B)海關 (C)移民署 (D)提領行李區
- 70 旅客疾病或意外受傷的處理原則，下列何者錯誤？
(A)旅行業責任保險是旅行團發生意外事故時，針對團員意外死亡、受傷及家屬前往處理時費用之補償
(B)如團體有導遊協助，應分工合作搶救受傷團員，同時掌握時間處理現場後續狀況
(C)團員在國外發生「非因旅行社故意或過失所致」的身體或財產上之事故時，旅行社應盡善良管理人之注意，協助處理。所衍生的費用由旅客自行負擔。因此發生事故時，領隊應事先告知旅客可能面臨之費用
(D)旅客旅遊期間因本身疾病所引發之醫療與相關處理費用，皆需檢附收據正本方能申請旅行業責任保險理賠
- 71 避免旅客在旅遊途中出現身體不適狀況，領團人員的下列作法中何者不宜？
(A)出發前提醒當地的環境狀況，提醒旅客應攜帶的衣物及雨具，以備不時之需
(B)根據衛生疫情狀況，適量準備應用成藥，必要時可即時給予旅客應急服用
(C)根據氣象預報，提醒旅客增減衣服，穿戴合適的衣帽
(D)餐廳選擇以乾淨衛生為主，以免引起食物中毒
- 72 旅行期間，關於飲食的注意事項，下列敘述何者錯誤？
(A)有些地區的冷水及浴室內熱水皆可以生飲
(B)吃海鮮時，應注意新鮮度與調理方法，避免生食
(C)不要在火車車廂內接受陌生人的食物或飲料
(D)任何食物皆不宜過量，以免腸胃不適
- 73 下列何者為旅客訂位紀錄 PNR 之全文？
(A) Per Name Record (B) Passenger Name Record
(C) Passenger Notice Record (D) Passenger Number Record

- 74 以旅行支票購買物品，在付款櫃台時，旅客應於下列那一欄位上簽名？
- (A) Pay this cheque to the order of
 - (B) Sign here immediately upon receipt of this travelers cheque
 - (C) Countersign here in the presence of person cashing
 - (D) Cheque endorsement
- 75 旅遊團體入住旅館下行李後，發現有放置貴重物品之行李遺失，下列敘述何者錯誤？
- (A)如領團人員清點行李無誤，交給行李服務員後，屬於旅館過失
 - (B)如領團人員未清點行李件數，屬於領團人員過失
 - (C)如屬旅館的過失，可請求旅館負賠償責任
 - (D)如領團人員未告知貴重物品應隨身攜帶，旅行社亦可主張旅客也有過失
- 76 為預防團員於參觀博物館過程中走失，領團人員事先須告知團員如發生走失情形時，下列那一應對方式最不可取？
- (A)站在原地等候領團人員來找
 - (B)直接撥打領團人員行動電話
 - (C)自行設法找到團隊
 - (D)尋求博物館服務人員幫忙
- 77 旅行業國內外觀光團體緊急事故處理作業要點，是依據下列那一個法規訂定？
- (A)發展觀光條例
 - (B)旅行業管理規則
 - (C)領隊人員管理規則
 - (D)導遊人員管理規則
- 78 下列何者不是領團人員處理重大緊急突發狀況之原則？
- (A)保持冷靜，適當處理
 - (B)取得各類相關文件
 - (C)向各機關單位報告
 - (D)不必告訴團員，以免造成恐慌
- 79 為避免安排自費行程導致旅遊糾紛發生，下列敘述何者錯誤？
- (A)應該詳實說明行程安排與收費方式
 - (B)對於具有危險性之自費行程，必須盡到事前告知旅客危險性之義務再由旅客決定參加與否
 - (C)對於並未參加自費行程之旅客，亦應妥為安排照料
 - (D)費用若已收妥，不應受限時間或者安全因素，因而臨時取消
- 80 依據民法相關規定，旅遊營業人安排旅客在特定場所購物，其所購物品有瑕疵者，旅客得於受領所購物品後多少時間內，請求旅遊營業人協助處理？
- (A)受領所購物品一星期之後，15 天之內
 - (B)受領所購物品一星期之後，半年之內
 - (C)受領所購物品後一個月內
 - (D)受領所購物品後，旅遊行程結束前