

等 別：普通考試

類 科：華語領隊人員、外語領隊人員

科 目：領隊實務(一) (包括領隊技巧、航空票務、急救常識、旅遊安全與緊急事件處理、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 行程中，購物可以令團員滿足。領隊在處理購物原則，下列何者適宜？
(A)提早完成行程，安排團員購物 (B)儘量配合當地導遊，於行程中購物
(C)購物點要適量，不影響既定行程及用餐時間 (D)任意調整行程，以方便停靠購物點
- 2 領隊執行帶團任務時，下列何種解說技巧最為適用？
(A)不論氣氛如何，都不可以講軼事與笑話
(B)碰到專業術語，不可以用白話的方式講出來
(C)不論團員的年齡及教育背景程度，解說內容與方法都要完全一致
(D)在進入解說之景點之前，不先細說，應先給團員有整體的概念
- 3 解說的成效不是來自於說教，亦非來自於演講，更不是透過教導，而是來自於：
(A)激發 (Provocation) (B)學習 (Learning) (C)模仿 (Imitating) (D)教育 (Education)
- 4 有關「客製化的遊程」(Tailor-made Tours)，下列敘述何者不正確？
(A)比「現成的遊程」(Ready-made Tours)彈性高，可任意更動
(B)參加「客製化的遊程」同團旅客需求之同質性較高
(C)安排「客製化的遊程」的旅行社需要之專業性較高
(D)以平價為主，旅行社已事先安排
- 5 遊程規劃首重安全，我國之國外旅遊警示分級表是由下列那個機關發布？
(A)交通部觀光局 (B)外交部領事事務局
(C)交通部民用航空局 (D)行政院衛生署疾病管制局
- 6 下列何者為構成海外團體旅遊成本結構中最大的風險？
(A)行李遺失風險 (B)簽證申辦風險 (C)國外購物風險 (D)外匯匯率風險
- 7 下列有關旅遊專業術語的敘述，何者不正確？
(A) ED Card 是指海關單
(B) Reconfirm 是指領隊導遊與各供應商再確認時間、人數與內容的作業
(C) STPC 是指航空公司在轉機點提供旅客的免費住宿
(D) Optional tour 是指額外自費遊程
- 8 下列那一項保險為旅遊定型化契約的強制險？
(A)旅行平安保險 (B)契約責任險 (C)航空公司飛安險 (D)團體取消險
- 9 根據我國國外旅遊警示分級表，下列敘述何者正確？
(A)黃色警示，表示不宜前往
(B)橙色警示，表示高度小心，避免非必要之旅行
(C)灰色警示，表示須特別注意旅遊安全並檢討應否前往
(D)藍色警示，表示提醒注意
- 10 領隊在機場的帶團作業，下列敘述何者最正確？
(A)只要拿到登機證，飛機一定會等客人，所以不用提前到登機門
(B)雖然航空公司要求 2 個小時前到機場辦理登機手續，但實際上 40 分鐘前到即可
(C)在辦理登機手續前，提醒旅客將剪刀與小刀務必放在託運大行李中
(D)為了妥善保管護照以免客人遺失，將全團所有護照在登機前全部收齊集中保管

- 11 領隊人員在國外各大城市中，操作徒步導覽時，下列何者為最重要的考量因素？
(A)隨時清點人數 (B)留意上廁所之方便 (C)購買好吃的東西 (D)注意交通安全
- 12 旅客經歷服務失誤所產生的補救成本屬於：
(A)機會成本 (B)轉換成本 (C)內部成本 (D)外部成本
- 13 透過口語說服潛在或現有的消費者購買，是屬於：
(A)人員推銷 (B)銷售推廣 (C)公共關係 (D)廣告贊助
- 14 服務落差是針對服務的不滿意而言，指的是期待和認知結果之間的差距，下列有關服務落差的敘述，何者錯誤？
(A)消費者期待與另一消費者期待之認知差距 (B)服務品質內容與提供之服務的差距
(C)提供之服務與傳送之服務訊息的差距 (D)消費者期待和所獲得服務品質之認知的差距
- 15 旅行社建立自己的企業識別系統（Corporate Identity System, CIS）是屬於：
(A)廣告 (B)促銷 (C)公共關係 (D)直效行銷
- 16 典型的產品生命週期呈 S 型，業者在何階段會面臨最多的同業競爭？
(A)成熟期 (B)衰退期 (C)導入期 (D)成長期
- 17 舉辦正式宴會，下列相關敘述何者正確？
(A)菜餚之選定應注意賓客之宗教忌諱，例如回教不食用牛肉
(B)宜同時準備客單與菜單
(C)陪客身分應高於主賓
(D)英文請帖左下角之註記 R.S.V.P 為法文，意為請準時赴宴
- 18 西式餐桌擺設，每個人的水杯均應置於何處？
(A)餐盤的右前方 (B)餐盤的左前方 (C)餐盤的正前方 (D)餐桌的正中央
- 19 不管國內外，Buffet 為現代人常用的一種飲食方式，下列相關敘述何者錯誤？
(A)進餐不講究座位安排，進食亦不拘先後次序 (B)取用食物時勿插隊
(C)吃多少取多少，切忌堆積盤中 (D)喜歡的食物可冷熱生熟一起裝盤食用
- 20 用餐中若需取鹽、胡椒等調味品，下列敘述何者最為正確？
(A)委請人傳遞 (B)大聲呼喚 (C)起立並跨身拿取 (D)起立並走動拿取
- 21 關於西式餐桌禮儀，下列敘述何者正確？
(A)飯後提供之咖啡宜用咖啡湯匙舀起來喝 (B)整個麵包塗好奶油，可直接入口食之
(C)進餐的速度宜與男女主人同步 (D)試酒是必要的禮儀，通常是女主人的責任
- 22 就食禮儀，如需吐出果核，應該如何做最恰當？
(A)直接吐在盤子上 (B)吐在口布上 (C)吐在桌子上 (D)手握拳自口中吐出
- 23 下列何項是男士在教堂中的禮節？
(A)戴黑色禮帽 (B)戴法式扁帽 (C)戴棒球帽 (D)脫帽以示尊重
- 24 晚輩對長輩不適合行什麼禮？
(A)鞠躬禮 (B)頷首禮 (C)握手禮 (D)跪拜禮
- 25 陪同兩位貴賓搭乘有司機駕駛的小轎車時，接待者應坐在那一個座位？
(A)駕駛座旁邊 (B)後座中間座 (C)後座右側 (D)後座左側
- 26 在擁擠電梯中走出順序應如何？
(A)禮讓尊長 (B)靠近門口者優先 (C)遵守女士優先準則 (D)禮讓客人
- 27 走路要遵守道路規則，行進間當兩位男士與一位女士同行時，三人排列位置應如何？
(A)女士走在中間 (B)女士走在最右邊
(C)女士走在最左邊 (D)讓女士走在最後面，另兩位男士走在前面
- 28 關於名片遞送，下列敘述何者合乎禮儀？①女士先遞給男士 ②職位較低及來訪者先遞 ③接收者應即時細看名片內容 ④正面文字朝向對方
(A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④

- 29 旅客 SHELLY CHEN 為 16 歲之未婚女性，其機票上的姓名格式，下列何者正確？
(A)CHEN/SHELLY MS (B)CHEN/SHELLY MRS
(C)CHEN/SHELLY MISS (D)I/CHEN/SHELLY MISS
- 30 中華航空公司加入下列那一個航空公司合作聯盟？
(A)Star Alliance (B)Sky Team (C)One World (D)Qualiflyer Group
- 31 下列何項不代表機位 OK 的訂位狀態 (Booking Status)？
(A)KK (B)RR (C)HK (D)RQ
- 32 假設旅客旅遊行程中，所有航段的總哩程 TPM=3,000 哩，而 MPM=3,300 哩，則 EMS 為：
(A)M (B)5M (C)10M (D)15M
- 33 填發機票時，旅客姓名欄加註「SP」，請問「SP」代表何意？
(A)指 12 歲以下的小孩，搭乘飛機時，沒有人陪伴
(B)指沒有護衛陪伴的被遞解出境者
(C)指乘客由於身體某方面之不便，需要協助
(D)指身材過胖的旅客，需額外加座位
- 34 旅客機票之購買與開立，均不在出發地完成，此種方式稱為：
(A)SOTO (B)SITO (C)SOTI (D)SITI
- 35 旅客帶著一歲八個月大的嬰兒搭機，由我國高雄到美國舊金山，請問下列有關嬰兒票之規定，何者正確？
(A)不託運行李，則免費 (B)兩歲以下完全免費
(C)如果不占位置，則免費 (D)付全票 10%的飛機票價
- 36 就臺灣桃園國際機場而言，下列何者為 Off-Line 之航空公司？
(A)AI (B)JL (C)MH (D)SQ
- 37 下列旅客屬性之代號，何者得向航空公司申請 Bassinet 的特殊服務？
(A)INF (B)CHD (C)CBBG (D)EXST
- 38 旅客從臺北搭機前往美國洛杉磯，接著自行開車沿途旅遊抵達舊金山，最後再由舊金山搭機返回臺北，則此行程種類為：
(A)OW (B)RT (C)CT (D)OJ
- 39 下列機票種類，何項使用效期最長？
(A)Y (B)YEE30 (C)YEE3M (D)YEE6M
- 40 下列機票種類，何者持票人年齡最大？
(A)Y/IN90 (B)Y/CD75 (C)Y/CH50 (D)Y/SD25
- 41 對傷患施行心肺復甦術 (CPR) 急救，胸外按壓不可壓於劍突處，以免導致那一器官破裂？
(A)肝臟 (B)脾臟 (C)心臟 (D)腎臟
- 42 旅行團出發後，因可歸責於旅行社之事由，使旅客因簽證、機票或其他問題，致旅客遭當地政府逮捕、羈押或留置時，旅行社應賠償旅客以每日多少新臺幣之違約金？
(A) 2 萬元 (B) 4 萬元 (C) 6 萬元 (D) 10 萬元
- 43 針對意識仍清楚的中暑傷患進行急救時，宜將傷患置於何種姿勢？
(A)平躺，頭肩部墊高 (B)側臥，頭肩部與腳墊高
(C)趴躺，頭肩部墊高、屈膝 (D)半坐臥，手抬高
- 44 關於前往低溫地區旅遊應注意的事項，下列敘述何者不適當？
(A)衣物攜帶除足夠保暖外，不應在大衣內穿太多的衣服，以免在室內與室外溫差太大時，引起身體調適不良
(B)為了防止在雪地上眼睛受到傷害，最好戴上墨鏡
(C)在雪地拍照如遇到按不下快門，可將相機置於身體暖和處取暖，再拿出拍照即可
(D)購買鞋子時，除了鞋子底部要有防滑效果，也應注意要買比平常更小的尺寸，使重心集中於腳掌部
- 45 對於旅客身上所攜帶的現金，領隊或導遊人員應如何建議較為適當？
(A)建議旅客將部分現金寄放在領隊或導遊身上 (B)建議旅客將不需使用的現金兌換成當地貨幣
(C)建議旅客將所有現金隨身攜帶 (D)建議旅客將不需使用的現金放在旅館的保險箱

- 46 旅程最後一天，臨時獲知當地有重大集會活動，可能會造成交通壅塞，帶團人員應採取何種應變方法？
(A)自行決定取消幾個較不重要的景點，以確保旅客能玩的從容與盡興
(B)提早集合時間，依照原計畫把當天行程走完，提早啓程前往機場，以免錯過班機
(C)詢問旅客意見以示尊重，以投票多數決決定，若過半數同意即取消該行程
(D)心想交通壅塞應該不會有太大影響，完全按照原定時間與行程走
- 47 旅行業辦理國內外旅遊業務時，應投保履約保證保險，除最低投保金額外，甲種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣多少元？
(A) 400 萬 (B) 800 萬 (C) 1200 萬 (D) 1600 萬
- 48 在團體旅遊途中，若遇到歹徒襲擊行兇時，下列領隊或導遊人員的處理方式中，何者不適當？
(A)如有團員不幸受傷，應立即送醫治療
(B)應請壯碩身材團員一起幫忙與歹徒周旋，自己設法去呼救
(C)儘速將團員移到較安全之處
(D)自己應挺身而出，以保護團員的人身和財產之安全為第一要務
- 49 國人旅遊時多喜歡拍照，且常有不願受約束、又不守時情況，領隊人員應如何使團員遵守時間約定為宜？
(A)團進團出，全程統一帶領，不可讓團員自由活動
(B)事先約定：遲到的人自行前往下一目的地
(C)對於慣常遲到者，偶而故意〔放鴿子〕懲罰以為警惕
(D)對於集合時間、地點，清楚的說明，並提醒常遲到者
- 50 對於飛機起飛前的安全示範，乘客應如何配合？
(A)搭過幾次飛機，看熟之後就可不必管它 (B)自己認為需要時，多看幾次
(C)每次示範時，都要用心觀看其動作要領 (D)因出事的機率小，可以不理它
- 51 下列有關遺失機票之敘述，何者正確？
(A)應向當地警察單位申報遺失，並請代為傳真至原開票之航空公司確認
(B)如全團機票遺失，應取得原開票航空公司之同意，由當地航空公司重新開票
(C)若機票由團員自行保管而遺失，則領隊不需協助處理
(D)應向當地海關申報遺失，並請代為傳真至原開票之航空公司確認
- 52 關於我國海關規定之貨幣限制，下列敘述何者錯誤？
(A)攜帶人民幣出入境之限額各為 2 萬元，超額攜帶者，依規定均應向海關申報
(B)攜帶人民幣入境旅客可將超過部分，自行封存於海關，出境時准予攜出
(C)攜帶新臺幣超過 6 萬元時，應在出入境前事先向中央銀行申請核准，持憑查驗放行
(D)旅客攜帶黃金出入境不予限制，但不論數量多寡，均必須向海關申報，如所攜黃金總值超過美金 2 千元者，應向內政部申請輸出入許可證，並辦理報關驗放手續
- 53 超大型團體進住旅館，為求時效並確保行李送對房間，領隊應如何處理最佳？
(A)催促行李員限時將每件行李送達正確的房間 (B)將所有的行李集中保管，由旅客親自認領
(C)幫助行李員註記每件行李的房間號碼 (D)事先說服旅客自行提取
- 54 旅客如遇傷病，帶團人員應如何處理較為適當？
(A)立即送醫治療
(B)立即設法派專人護送回國，剩下未完的行程應照規定退費
(C)傷病旅客單獨住院治療，帶團人員與其他團員需依照契約繼續行程
(D)請旅客自行處理，帶團人員並無介入協助之必要

- 55 旅途中如有團員出現怪異行徑、情緒變化極不穩定時，帶團人員的處理方式中，何者較不恰當？
(A)回報公司聯絡其家屬查明是否曾患有精神疾病，以利後續處理
(B)儘速送醫治療控制病情
(C)聯絡家屬並協助訂位購機票送回臺灣
(D)安撫團員忍耐相處直到行程結束
- 56 旅行國外，航空公司班機機位不足時，帶團人員的處理方式，下列何者錯誤？
(A)非必要時，不可將團體旅客分批行動
(B)若需分批行動，應安排通曉外語的團員為臨時領隊，與其保持密切聯繫
(C)應隨時與當地代理旅行社保持聯絡
(D)只要確定航空公司的處理方法即可，以免造成航空公司人員麻煩
- 57 因旅行社過失無法成行，應即通知旅客並說明其事由。其已為通知者，則按通知到達旅客時，距出發日期時間之長短，依規定計算應賠償旅客之違約金，下列敘述何者錯誤？
(A)通知於出發日前第三十一日以前到達者，賠償旅遊費用百分之十
(B)通知於出發日前第二十一日至第三十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之二十
(C)通知於出發日前第二日至第二十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之三十
(D)通知於出發日前一日到達者，賠償旅遊費用百分之一百
- 58 被保險人萬一在旅行期間或保險期間發生意外，需在事故發生後多久前向保險公司申請要求賠償？
(A) 1 個月內 (B) 2 個月內 (C) 3 個月內 (D) 6 個月內
- 59 在歐洲地區旅遊，應小心財物安全，下列敘述何者錯誤？
(A)通常亞洲觀光客，因為經常身懷巨額現金，而且證照不離身，因此很容易成為歹徒作案的對象
(B)領隊或導遊人員應提醒團員儘可能分散行動，以免集體行動太過招搖，變成歹徒下手目標
(C)如不幸遭搶，應該以保護身體安全為優先考慮，不要抵抗，必要時，甚至可以偽裝昏迷，或可保命
(D)最好在身上備有貼身暗袋，分開放置護照、機票、金錢、旅行支票等，避免將隨身財物證件放在背包或皮包
- 60 旅行業所投保之責任保險，其最終受益人為何？
(A)旅客 (B)旅行業老闆 (C)旅行業領隊 (D)旅行業全體員工
- 61 現行法令規定，綜合旅行業投保旅行業履約保證保險，其投保最低金額為新臺幣多少元？
(A) 2000 萬 (B) 4000 萬 (C) 6000 萬 (D) 8000 萬
- 62 下列有關保險的敘述何者錯誤？
(A)信用卡所附帶的保險，大部分保險期間僅限搭乘大眾交通工具期間，並無法完全包括整個旅遊行程
(B)信用卡所附帶的保險，必須以信用卡支付全額公共交通費或 80%以上團費方可獲得保障，且保障對象多限於持卡人本人
(C)有投保履約責任險的旅行社已經能夠給予旅客旅遊期間全方位的保障，因此不需再投保旅遊平安保險
(D)旅遊平安保險通常包含個人賠償責任、行李延誤、行李／旅行文件遺失、因故縮短或延長旅程、旅程中發生的額外費用
- 63 下列何種類型中毒者禁止進行催吐？
(A)普通藥物中毒 (B)食物中毒 (C)腐蝕性毒物中毒 (D)氣體中毒
- 64 登革熱與黃熱病同樣是人體經下列那一種蚊子叮咬後感染的？
(A)埃及斑蚊 (B)中華瘧蚊 (C)三斑家蚊 (D)熱帶家蚊
- 65 完整接種狂犬病疫苗，每次共需幾劑？每次免疫力可維持幾年？
(A)二劑、一年 (B)二劑、二年 (C)三劑、二年 (D)三劑、三年
- 66 關於傷患創傷出血的急救原則，下列敘述何者錯誤？
(A)急救人員之雙手，澈底洗淨 (B)設法止血，防範傷患休克
(C)覆蓋傷口部位，預防感染 (D)立即清除傷口血液凝塊
- 67 旅客於上船前，以下何者對防止暈船有所幫助？
(A)多喝茶 (B)喝些薑汁 (C)多喝酒 (D)吃飽些
- 68 在世界各地旅行時，關於濕度、溫度、陽光之因應措施的敘述，下列何者錯誤？
(A)在極地旅行時太陽光強烈，西方人宜戴太陽眼鏡保護，惟東方人眼睛適應能力佳，不須配戴
(B)美洲大陸中西部乾燥、溫度低應多補充水分
(C)冬季前往冰雪酷寒之地旅行應注意頭部及四肢之保暖，適當的帽子、手套及鞋襪可禦寒
(D)早晚溫差大的地方，宜採易穿脫之服裝

- 69 旅遊途中，若遇有團員出現休克現象，下列處置何者最不適當？
(A)使患者平躺，下肢抬高
(B)包裹毛毯或衣物，但不能過熱
(C)不論何種原因所導致的休克，應立即移動患者至陰涼處
(D)患者若無意識不清、昏迷或頭、胸與腹部等嚴重受傷，可以提供水分
- 70 輕度燒傷時，應如何急救？
(A)在傷處用冷水沖洗 (B)在傷處用溫水沖洗 (C)在傷處塗抹軟膏 (D)在傷處塗抹乳液
- 71 下列何種傳染病是經由飲食傳染？
(A)瘧疾 (B)傷寒 (C)狂犬病 (D)日本腦炎
- 72 下列何者不是預防飛沫傳染應注意事項？
(A)有外傷立即消毒處理 (B)避免前往過度擁擠之場所
(C)避免至販賣野生動物的場所 (D)避免前往通風不良之場所
- 73 下列關於「旅遊血栓症」的敘述與預防措施，那一項不正確？
(A)又稱為「經濟艙症候群」
(B)較易因為長時間搭乘飛機而發生，所以最好穿著寬鬆衣褲
(C)適時地活動腿部肌肉，或起身走動
(D)大量喝酒，以加速血液循環
- 74 為預防搶劫或扒竊事件發生，領隊人員原則上應如何處理方為妥當？
(A)叮嚀團員儘量使用雙肩後背包，可有效預防扒手劃開皮包偷取財物
(B)請團員將護照或大面額現金交由領隊代為保管，個人應帶小額現金出門
(C)叮嚀團員迷路時，不要慌張，除警務人員外，不要隨便找人問路，以免遭搶或遭騙
(D)請團員小心主動前來攀談或問路的陌生人，對小孩則無須警戒
- 75 下列有關遺失護照之敘述，何者正確？
(A)護照遺失時，應就近向警察機關報案，取得報案證明
(B)若時間急迫，可持遺失者的國民身分證及領隊備妥的護照資料，請求國外移民局及海關放行
(C)應聯絡遺失者家屬，請其前來國外處理
(D)領隊及導遊人員應謹慎幫旅客保管護照，避免由旅客自行保管，以免遺失造成困擾
- 76 下列有關財物安全之敘述，何者正確？
(A)在國外應避免用信用卡消費，儘量使用現鈔及旅行支票
(B)旅行支票在兌現或支付時於適當欄位簽名，不要事先簽妥
(C)換鈔時，應向導遊領隊兌換較為安全
(D)信用卡遺失或被竊時，應向本國警察局報案並申請補發
- 77 護照為旅遊途中的重要身分證明文件，也常為歹徒下手的目標，下列何者不是防止護照遺失的好辦法？
(A)統一保管全團團員護照，以策安全
(B)影印全團團員護照，以備不時之需
(C)提醒旅客：若無必要，不要將護照拿出
(D)教導旅客：護照應放置於隱密處，以免有心人偷竊
- 78 有關簽證遺失的處理原則，下列何者錯誤？
(A)向當地警察機關報案，並取得報案文件
(B)查明遺失簽證的批准號碼、日期及地點
(C)查明遺失簽證可否在當地或其他前往的國家中申請，但應考慮時效性及前往國家的入境通關方式
(D)為求團員安全，不可將遺失簽證的團員單獨留在該地，領隊應想辦法由陸路或空路闖關通行
- 79 旅行業經核准籌設後，應最遲於幾個月內依法辦妥公司設立登記？
(A) 1 個月 (B) 2 個月 (C) 3 個月 (D) 4 個月
- 80 成人的呼吸道堵塞異物，常發生於下列何種情況？
(A)睡覺中 (B)進食中 (C)心肌梗塞時 (D)運動時