

106 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 一位 20 歲的大學生，晴朗的早上在臺灣東北角海域潛水，準備回臺東時稍覺不適，下列何種行程安排，對於減壓病（decompression illness）是最危險的？
(A)立即搭車到臺北松山機場，坐飛機回臺東 (B)搭客運走蘇花公路，再走花東縱谷回臺東
(C)到臺北搭自強號經花蓮回臺東 (D)搭台灣高鐵到高雄玩一天後第二天再回臺東
- 2 檢視成人傷患時，發現其每分鐘呼吸約 24 次、脈搏跳動約 72 下，表示病患生命跡象情況為何？
(A)呼吸正常、脈搏跳動正常 (B)呼吸正常、脈搏跳動過快
(C)呼吸過快、脈搏跳動正常 (D)呼吸過快、脈搏跳動過快
- 3 局部組織損傷之「PRICE」處理原則，執行「E」的目的為何？
(A)減少腫脹 (B)降低感染機會 (C)避免組織再度受傷 (D)減輕發炎
- 4 採用抬高傷肢止血法，是要將受傷部位高於那個部位？
(A)肺臟 (B)心臟 (C)頭部 (D)肩頸
- 5 濃度 75%酒精在醫療上的用途為何？
(A)消毒 (B)燃燒 (C)沖洗傷口 (D)升溫
- 6 下列何者為衛生福利部疾病管制署之疫情通報專線號碼？
(A) 1922 (B) 1010 (C) 9595 (D) 1988
- 7 當一個人突然倒地不起，沒有心跳及呼吸，施救人員應進行何項動作？
(A)打開呼吸道 (B)開始施作哈姆立克（Heimlich）急救術
(C)開始施作心臟按摩 (D)檢查脈搏
- 8 下列那一項，最不建議旅客用來調節生理時鐘？
(A)旅遊前逐漸調整作息與當地時間接近 (B)白天多接受光照
(C)抵達目的地當天要多休息 (D)服用安眠藥
- 9 下列何者為臺灣地區最早成立的國家風景區？
(A)東部海岸國家風景區 (B)東北角暨宜蘭海岸國家風景區
(C)澎湖國家風景區 (D)花東縱谷國家風景區
- 10 位於宜蘭縣太平山和大元山之間，臺灣最大的高山湖泊是：
(A)雪山翠池 (B)松蘿湖 (C)翠峰湖 (D)鴛鴦湖

- 11 臺灣黑熊是下列那一座國家公園的代表動物？
(A)玉山國家公園 (B)墾丁國家公園 (C)太魯閣國家公園 (D)陽明山國家公園
- 12 依據文化資產保存法，行政院農業委員會林務局將武陵櫻花鉤吻鮭自然保護區歸類為：
(A)原生生態保護區 (B)特殊地景保護區 (C)特有植物保護區 (D)特有野生動物保護區
- 13 墾丁國家公園內保存最完整的珊瑚礁森林生態系，亦是最具規模的石灰岩台地地形景觀之區域為何？
(A)社頂高位珊瑚礁生態保護區 (B)龍坑生態保護區
(C)砂島生態保護區 (D)南仁山生態保護區
- 14 下列有關西拉雅國家風景區轄區內遊憩資源之敘述，何者正確？
(A)關子嶺溫泉為全臺灣唯一碳酸氫鈉泉的「泥質溫泉」，與南投、陽明山、四重溪溫泉，並列臺灣四大溫泉區
(B)烏山頭水庫為全臺蓄水容量第一的水庫，「珊瑚飛瀑」即指水庫潭面，遠眺鳥瞰形似珊瑚，又名珊瑚潭
(C)新化遊憩系統之草山月世界是由砂岩與頁岩所構成的青灰岩地質，可進行特殊地形景觀之旅
(D)虎頭埤水庫為全臺歷史最悠久之水庫，「虎埤泛月」是新南瀛知名的八大景之一
- 15 參山國家風景區地跨新竹、苗栗、臺中、彰化、南投等 5 縣市 18 鄉鎮市區，其所涵蓋範圍並不包括下列那一風景區？
(A)獅頭山風景區 (B)虎頭山風景區 (C)梨山風景區 (D)八卦山風景區
- 16 在自然環境中解說時，應避免：
(A)鼓勵遊客體驗大自然 (B)和遊客辯論保育的觀念
(C)關心所有遊客的安全 (D)隨時注意天候的狀況
- 17 盛產文旦柚的麻豆，位於：
(A)高雄市 (B)臺南市 (C)嘉義縣 (D)臺中市
- 18 下列何者不是傳統客家飲食的烹調原則？
(A)香 (B)鹹 (C)肥 (D)辣
- 19 我國各朝代均會整理歷代典籍、編纂圖書，做為稽古右文的表徵。下列那一部是至今保存最完備的？
(A)四庫全書 (B)永樂大典 (C)元豐類稿 (D)四書集義精要
- 20 夏商周時用玉做為符節器，其中的珍圭代表什麼意義？
(A)徵召供職在外的官吏用
(B)在外面的官吏有了善行，傳達王命，加以褒獎
(C)在外面的官吏有了不法的事，傳達王命，加以征伐
(D)天子用以聘女之用

- 21 清代漢人移民臺灣，往往有「同鄉群居」的現象，以及在居住地供奉原鄉信仰的神明。大體上，客家籍移民信奉之神明為：
- (A)大道公 (B)開漳聖王 (C)三山國王 (D)媽祖娘娘
- 22 臺灣原住民族中那一族原屬阿美族，後因歷史經驗及地理區隔，經由官方與學者專家認定，成為另一獨立族群？
- (A)噶瑪蘭族 (B)賽夏族 (C)泰雅族 (D)太魯閣族
- 23 林業文化為下列那一個森林遊樂區之主要特色？
- (A)奧萬大 (B)池南 (C)武陵 (D)阿里山
- 24 下列何者不屬於國立故宮博物院典藏精選銅器「頌壺」之製作意涵？
- (A)就任新職接受賞賜 (B)榮耀父母表達孝思 (C)刻畫兄弟手足情深 (D)祈求康樂幸福長壽
- 25 為避免解說中的緊張與不安，解說員應該：
- (A)熟悉解說場地 (B)注視不專心者 (C)雙手交叉於胸前 (D)採固定解說速度
- 26 旅行社重視辦公室的外觀設計，以及採用先進的服務設備，是試圖強化消費者在服務品質的那一構面？
- (A)信賴性 (B)確實性 (C)有形性 (D)情感性
- 27 王先生本來想參加 A 旅行社的日本促銷團，經業務員說服，最後購買高價的日本團，此種產品銷售方式稱為：
- (A)交叉銷售 (B)替代銷售 (C)升級銷售 (D)利益銷售
- 28 下列地區何者不適合設計自導式步道？
- (A)野生動植物保護區 (B)特別景觀地區 (C)較偏遠遊憩地區 (D)自然體驗地區
- 29 「您是否可以告訴我您喜歡的旅遊方式？」上述銷售人員的詢問方式，是屬於下列何種問題型態？
- (A)藉口式問題 (B)假設性問題 (C)發掘式問題 (D)牽引式問題
- 30 航空公司訂定服務作業規範並針對員工進行教育訓練，然而由於員工服務表現不一致，使得服務品質受到旅客的抱怨，這屬於下列那一種服務差距？
- (A)顧客期望與管理者認知的差距 (B)管理認知與服務品質規格間的差距
(C)服務品質規格與服務傳遞間的差距 (D)服務傳遞與外部溝通間的差距
- 31 若解說目的是鼓勵遊客相互交流，則下列那一種解說方式最適合？
- (A)解說出版品 (B)自導式步道 (C)展示設施 (D)視聽器材
- 32 團體人數愈多時，通常解說者身體語言的動作應：
- (A)愈小 (B)愈大 (C)愈快 (D)不變
- 33 遊客滿意與否端賴有效的人力資源管理，下列有關有效人力資源管理的敘述，何者錯誤？
- (A)能迅速地、有同理心地處理抱怨事件 (B)自我感覺期待良好，客人會自主管理
(C)擁有專業技巧得以有效完成工作 (D)工作負責認真，準時出勤
- 34 壓力是源自於遊客不滿意之旅遊經驗引發而來，下列何者較不是遊客壓力來源？
- (A)交通誤點 (B)水土不服 (C)外語問題 (D)旅費充裕

- 35 旅行業者以需求面進行市場分析時，不包含下列那一面向？
(A)消費者特性 (B)市場區隔 (C)同業競爭 (D)目標市場選擇
- 36 購買旅遊產品時，會在意讓他人留下好印象的自我概念，屬於：
(A)真實的自我 (B)理想的自我 (C)參考群體自我 (D)形象自我
- 37 消費者聽取銷售員的說明後，開始對「旅遊商品」產生詢問，是指下列消費者購買過程中的那個階段？
(A)引起興趣 (B)評估方案 (C)購買決策 (D)購後行為
- 38 旅客經多方比較不同行程而產生特定偏好，其所影響之層級效果屬於：
(A)認知態度 (B)情感態度 (C)意象態度 (D)行為態度
- 39 西方人常將日本人、中國人、新加坡人或韓國人混為一談，認為外貌相像所致，請問此為下列何種知覺傾向所影響？
(A)閉合原理 (B)相似原理 (C)接近原理 (D)連續原理
- 40 下列何種情況不會產生購買後失調？
(A)採購可退換的商品 (B)可選擇的方案太多
(C)未被選擇的方案仍具有優點 (D)當沒有人證實購買是正確
- 41 旅行社與鄰里長保持良好關係，是運用何種人員銷售的技巧？
(A)社團領袖 (B)意見領袖 (C)業務領袖 (D)社會領袖
- 42 下列關於促銷運用的敘述，何者錯誤？
(A)促銷期愈久愈好 (B)贈品屬於促銷方式之一
(C)舉辦業務員銷售競賽屬於促銷的方式之一 (D)常運用於淡季以提高銷售
- 43 旅行業者制定旅遊商品策略時，將每一個客戶在每一筆生意上的購買力進行發展性評估，其中評估與客戶交易的充實度稱為：
(A)商品評估軸 (B)交易評估軸 (C)客戶評估軸 (D)購買力評估軸
- 44 下列何者不屬於心理訂價技巧之應用？
(A)整數零數訂價技巧 (B)成本加成訂價技巧 (C)價格系列訂價技巧 (D)信譽訂價技巧
- 45 依航空客貨損害賠償辦法規定，對乘客隨身行李之損害賠償，每一位乘客以多少賠償金額為上限？
(A) 每位乘客 200 美元 (B) 每公斤 20 美元
(C) 每位乘客新臺幣 20,000 元 (D) 每公斤新臺幣 1,500 元
- 46 航空無線電通話時，下列何項表示「緊急 (Emergency) 情況」之訊號？
(A) MAYDAY (B) ASAP (C) HELP (D) URGENT
- 47 國際航空運輸協會 (IATA) 為便於管理、制定及計算票價，將全世界區分為幾個地區？
(A) 6 (B) 5 (C) 4 (D) 3

- 48 乘客於航空器上，擅自阻絕偵菸器，依民用航空法第 119 條之 2 規定，最高罰鍰為新臺幣多少元？
(A) 1 萬 (B) 3 萬 (C) 4 萬 (D) 5 萬

- 49 下列何種客機機型，僅配備兩具引擎？
(A)空中巴士 380 系列 (B)空中巴士 340 系列 (C)波音 747 系列 (D)波音 777 系列

- 50 旅客未經申報，攜帶美金 3 萬元入境，下列敘述何項正確？
(A)美金 3 萬元，全部沒入 (B)就其超額部分，沒入美金 2 萬元
(C)就其超額部分，沒入美金 1 萬元 (D)美金 3 萬元未超過限額，無需申報

51	22JAN	FLT	SEGMENT	DPTR	ARVL	MEALS	EQP	ELPD	MILES	SM
	1	BR61	TPE BKK	2340	0230 ㄆ	M	332	3.50	1546	N
	DEP-TERMINAL 2			ARR-INTERNATIONAL TERMINAL						
			BKK VIE	0340	0930	M	332	11.50	5256	N

根據上面顯示的航班資料，預計在 BKK 地面停留多久時間？

- (A) 50 分鐘 (B) 1 小時 10 分鐘 (C) 1 小時 50 分鐘 (D) 2 小時 30 分鐘

- 52 1.1 TUNG/JUILINMR 2.1 TUNG/SUCHINMS 3.1 TUNG/WUNJINMISS *C6

4.I/1 TUNG/GUANYANGMTSR *I6

1 AA 333 Y 1MAY 3 AAABBB *SS3 0810 1150 SPM /DCAA

2 BB 555 Y 3MAY 5 BBBDDD *SS3 1410 1630 SPM /DCBB

3 ARNK

4 DD 666 Y 5MAY 7 DDDAAA *LL3 1530 1915 SPM /DCDD

TKT/TIME LIMIT

TAW N618 26APR 009/0400A/

PHONES

KHH HAPPY TOUR 073597359 EXT 123 MR CHEN-A

PASSENGER DETAIL FIELD EXISTS – USE PD TO DISPLAY

TICKET RECORD – NOT PRICED

RECEIVED FROM – PSGR 0912345678 TUNG MR

N618.N6186ATW 1917/31DEC12

根據上面顯示之 PNR，下列何項航段為機位候補狀態？

- (A)第 1 航段 (B)第 2 航段 (C)第 3 航段 (D)第 4 航段
- 53 旅客若持有「695 4407 356872 3」的機票，是屬於何家航空公司的機票？
(A) CI (B) BR (C) CX (D) SQ

- 54 下列那個城市代碼，屬於 TC2 的區域範圍？
(A) CAN (B) CNS (C) CPH (D) CEB
- 55 下列那一個航空客運行程的 GI (Global Indicator) 為「AP」？
(A) YYZ 經 SEA 到 TPE (B) PTY 經 LAX 到 TPE
(C) LON 經 NYC 到 TPE (D) SFO 經 TYO 到 TPE
- 56 旅客從香港搭機到臺北，再搭高鐵抵達高雄，最後由高雄搭機返回香港，此機票行程種類為：
(A) OW (B) RTW (C) CT (D) OJ
- 57 用餐時的禮儀與注意事項，下列敘述何項不適宜？
(A)取出口中的魚骨時，應用手或餐巾遮住嘴巴
(B)果核應吐在空握的拳頭內，然後放在盤子裡
(C)欲取用遠處之調味品，可起身取用，勿麻煩他人
(D)麵包要撕成小片送進口中
- 58 食用自助餐 (Buffet) 的禮儀與注意事項，下列敘述何項錯誤？
(A)沿餐檯依序取用食物 (B)取用食物時不宜交談
(C)食物入口後，即可起身取用，可邊走邊咀嚼 (D)用畢之餐盤勿疊放或重複使用
- 59 西餐飲酒禮儀，下列敘述何項不恰當？
(A)國人為表示敬意，將杯中酒喝完，俗稱「乾杯」，國際禮儀上也可適用
(B)倒酒時不宜將酒杯拿起
(C)倒酒時，酒瓶不宜碰觸到酒杯
(D)試酒程序是主人的義務
- 60 關於奉茶禮儀，下列敘述何項錯誤？
(A)茶杯儘量用茶盤托著，才不會邊走邊滴水
(B)上茶時，要輕聲提醒客人，以免客人猛然回頭打翻茶水
(C)若訪客超過 2 人以上，則一手端托盤，一手上茶
(D)客人若屬長時間會談，則需適時補充茶水，或放一壺茶水在旁
- 61 下列有關見面行握手禮的敘述，何項較為適當？
(A)主人與客人，由客人先伸出手 (B)長官與下屬，由下屬先伸出手
(C)男士與女士，由女士先伸出手 (D)年長者與年輕者，由年輕者先伸出手
- 62 歐洲飯店房間的浴室，常會增加一個沒有坐墊的馬桶座，其主要使用功能為何？
(A)男士的小號池 (B)下身洗淨器 (C)簡易洗衣槽 (D)廚餘清理槽

- 63 在公司接待貴賓時，應如何引導？
(A)走在貴賓前面數步，引導貴賓行走 (B)電梯內無服務員時，自己後進先出
(C)走在客人左後方半步 (D)走在客人中間
- 64 主人自己開小轎車時，下列那個座位為最尊？
(A)後座右邊 (B)後座左邊 (C)駕駛座旁之位置 (D)後座中間
- 65 下列經濟艙乘客，何者不屬於先行登機之對象？
(A)攜帶嬰兒旅行之乘客 (B)單獨旅行孩童
(C)需要協助之乘客 (D)攜帶兒童旅行之乘客
- 66 關於搭乘飛機的禮儀，下列敘述何者正確？
(A)同一艙門登機時，商務艙與經濟艙的旅客同時登機
(B)機上餐具精美，可向服務人員免費索取
(C)機上用餐時須將椅背扶正，以免影響後座乘客用餐
(D)起飛前在機艙內可隨時更換座位
- 67 男士穿著小晚禮服時，應搭配何種顏色的領結為宜？
(A)白色 (B)黑色 (C)灰色 (D)紅色
- 68 「大禮服」之英文名稱，下列何項正確？
(A) Lounge Suit (B) Tuxedo (C) Whiting Smoking (D) Swallow Tail
- 69 旅客在國外旅遊途中就醫，被診斷為「Allergy」，係指下列何者？
(A)盲腸炎 (B)懷孕 (C)發高燒 (D)過敏症
- 70 團員欲使用投宿旅館游泳池時，領團人員應提醒之注意事項，下列何者錯誤？
(A)確認救生設備是否完善 (B)避免在規定以外時間使用游泳池
(C)只要旅客報備，隨時可以單獨去游泳 (D)請旅客在救生員值班時再使用游泳池
- 71 團體行進中，如發生治安事故時，下列何者不是領團人員應做的處置？
(A)追逐緝拿歹徒追回財物 (B)保護團員的人身和財產安全
(C)協助警察人員迅速破案 (D)即時向公司主管部門報告
- 72 我國海關現行規定，不隨身行李物品應在入境時即於「中華民國海關申報單」上報明件數及主要品目，並應自入境之翌日起幾個月內進口？
(A) 3 (B) 6 (C) 9 (D) 12
- 73 旅客遺失下列何種財物時，不但不能掛失止付，而且報警找回的可能性微小？
(A)信用卡 (B)旅行支票 (C)現金 (D)匯票

- 74 旅遊行程中，下列有關使用行李箱時應注意的事項，何者錯誤？
(A)應使用堅固耐用且有綁帶的行李箱 (B)勿替陌生人攜帶物品
(C)搭機時，貴重物品應放置於托運行李中 (D)個人行李數量有增減，應告知領團人員
- 75 國際恐怖攻擊活動頻傳，對於觀光產業產生巨大影響，形成航空公司與旅行社經濟上之壓力，此衝擊是屬於下列觀光業的那一種特性？
(A)合作性 (B)服務性 (C)多變性 (D)綜合性
- 76 依旅行業國內外觀光團體緊急事故處理作業要點規定，緊急事故發生時，下列那一項不屬於領團人員應處理的事項？
(A)立即搶救並妥善照顧旅客 (B)通知公司並隨時回報最新狀況
(C)通知國內外救援機構協助辦理 (D)隨時向媒體發表談話或發布消息
- 77 旅客駕駛水上摩托車於水域活動範圍內，若無任何標誌或指示時，當兩輛水上摩托車正面會車，應如何處理？
(A)停車 (B)向右轉 (C)向左轉 (D)倒車
- 78 依民法債編旅遊條文規定，增加、減少或退還費用請求權，損害賠償請求權及墊付費用償還請求權，均自旅遊終了或應終了時起，多久不行使而消滅？
(A) 3 個月 (B) 6 個月 (C) 9 個月 (D) 1 年
- 79 根據我國民用航空法規定，下列於航空器上之行為，何項相對罰則較重，得處新臺幣 3 萬元以上 15 萬元以下罰鍰？
(A)於航空器之廁所內吸菸
(B)無故操作其他安全裝置
(C)使用含酒精飲料或藥物，致危害航空器之秩序
(D)不遵守機長為維護航空器上秩序及安全之指示
- 80 何先生參加泰國 5 日遊，付清團費 25,000 元（含簽證費用 1,500 元），出發前 2 日，外交部發布紅色旅遊警戒禁止旅遊團前往，旅行社因此立即通知旅客取消行程，惟除簽證費用外，已另支出 9,000 元之必要費用，請問旅行社應退多少金額給旅客？
(A) 23,500 元 (B) 16,000 元 (C) 14,500 元 (D) 12,500 元