

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 下列有關旅客人身安全之敘述，何者正確？
(A)提醒旅客應避免脫隊單獨行動 (B)迷路時應找人問路，設法找到團體
(C)應注意陌生人的接近，小孩或老人則不用提防 (D)若不幸遭遇搶劫時，應與歹徒格鬥到底
- 2 搭乘渡輪時應向團員傳達的訊息不包括：
(A)船上救生設備的位置 (B)儘量不要單獨行動
(C)上下船應小心腳步 (D)儘量倚靠船邊照相風景會最好
- 3 關於 ELECTRONIC TICKET 的理解，下列何者正確？
(A)機票遺失只要花錢就可解決，請旅客付款另開機票
(B)紀錄存在航空公司電腦檔案中，沒有遺失的風險
(C)如全團遺失，應取得原開票航空公司同意，經過授權後重新開票，領隊暫不需付款
(D)如遺失個人機票，則需另購原航空公司之續程機票
- 4 團體成員中若有猶太教信徒，在飛機上可以要求準備猶太餐給該團員，然必須事前提出申請。請問此種猶太餐食英文如何表達？
(A) Hindu meal (B) Halal meal (C) Vegetarian meal (D) Kosher meal
- 5 導遊人員於旅途中銷售額外自費行程時，下列處理方式，何者最不正確？
(A)為了讓旅客增加更多的體驗，可以多元化安排，但須不影響既定行程
(B)對於自費行程的內容說明要客觀、清楚，並評估旅客是否合適參加
(C)對於行程內容細節與安全事項，要充分了解
(D)對於未參加的旅客，應極力鼓勵，以配合團隊活動
- 6 旅外國人如不慎遺失機票時，下列敘述何者錯誤？
(A)向遺失地警局報案，取得報案證明
(B)具體提出航空公司的證據，處理流程會較順暢
(C)航空公司對遺失機票退票，如有收費規定，由退票款扣除
(D)到航空公司填寫 Lost & Found，並簽名，留下聯絡電話與地址
- 7 遺失機票時，要緊急填寫一份「遺失機票退費申請書」，其正確的英文是：
(A) Lost Ticket Form (B) Lost Ticket Application
(C) Lost Ticket Refund Application (D) Ticket Application
- 8 旅行社安排旅客在特定場所購物，所購物品有瑕疵者，依民法第 514 條之 11 規定，旅客得於受領所購物品後多久內請求旅行社協助處理？
(A) 1 個月內 (B) 6 個月內 (C) 1 年之內 (D) 2 年之內
- 9 下列何種傳染病，是經動物與昆蟲感染？
(A)霍亂 (B) A 型肝炎 (C) 日本腦炎 (D) 傷寒
- 10 下列何者不是進住飯店時導遊人員應告知之事項？
(A)旅客之房間號碼 (B)旅館之重要設施及逃生口
(C)旅館負責人名稱及其相關企業 (D)下一次集合的時間及地點
- 11 旅遊團體在參觀途中，為防止旅客迷途，下列導遊人員之處理方式，何者錯誤？
(A)將團體團員分組 (B)發給每人一張當地住宿飯店的卡片或當地的地圖
(C)將旅客之護照收齊保管 (D)請旅客於迷途時，站在原地等候
- 12 旅行業責任保險的保障項目，下列何者不包含在內？
(A)旅客因病醫療及住院費用 (B)家屬善後處理費用補償
(C)旅客證件遺失損害賠償 (D)旅客死亡及意外醫療費用
- 13 當團員已有 3 天未能順利進行正常排便，應該使用下列那一個字詞向醫生說明？
(A) appendicitis (B) constipation (C) stomachache (D) vomit
- 14 長途搭乘飛機容易因時差造成不適感，關於搭機時應注意事項，下列敘述何者錯誤？
(A)儘可能搭乘白天班機 (B)不要吃太飽
(C)比平常少喝些水分、果汁 (D)穿著輕便服裝

- 15 旅客不慎因過度運動，導致肌肉或肌腱拉傷時，下列何種急救方式錯誤？
(A)多休息 (B)推拿按摩
(C)冰敷 (D)背部拉傷者需俯臥在硬板上
- 16 被毒蛇咬傷的緊急處理，下列何者最不適宜？
(A)冰敷傷口 (B)辨別蛇的形狀及特徵
(C)以彈性繃帶包紮患肢 (D)即刻安排送醫
- 17 下列那項不是愛滋病的傳染途徑？
(A)性行為 (B)血液 (C)蚊蟲 (D)母子垂直傳染
- 18 下列何者不是中暑之症狀？
(A)心跳加速 (B)呼吸減緩 (C)皮膚乾而紅 (D)體溫高達 41 度或以上
- 19 請問下列何種狀況發生時，須採用哈姆立克法的急救處理？
(A)中暑 (B)心臟病發 (C)呼吸道異物哽塞 (D)休克
- 20 旅遊途中，若遇有團員出現中風現象，下列處置何者最不適當？
(A)病患意識清楚者，可使其平躺，頭肩部墊高 (B)病患若呼吸困難，可使其採半坐臥式姿勢
(C)病患若已昏迷，可使其採復甦姿勢 (D)鬆解病患頸、胸部衣物，並給予溫水
- 21 下列何者是我國第一座由地方政府催生而成立之國家公園？
(A)陽明山國家公園 (B)臺江國家公園 (C)墾丁國家公園 (D)金門國家公園
- 22 下列何者是我國國家公園之四大功能？
(A)保育、保存、遊憩、教育 (B)保育、保存、遊憩、休閒
(C)保育、保存、遊戲、教育 (D)保育、遊戲、遊憩、教育
- 23 下列那一個風景區不屬於參山國家風景區的範圍？
(A)獅頭山風景區 (B)梨山風景區 (C)八卦山風景區 (D)九華山風景區
- 24 澎湖群島由很多座大小不等的島嶼所組成，下列何者為澎湖群島的極東點？
(A)湖西鄉查母嶼 (B)七美鄉七美島 (C)望安鄉花嶼 (D)白沙鄉目斗嶼
- 25 下列那一個自然保留區是我國成立的第一個長期生態學研究站？
(A)哈盆自然保留區 (B)鴛鴦湖自然保留區
(C)九九峰自然保留區 (D)墾丁高位珊瑚礁自然保留區
- 26 下列何者不屬於行政院農業委員會林務局公告之野生動物保護區？
(A)櫻花鉤吻鮭野生動物保護區 (B)黑面琵鷺野生動物保護區
(C)澎湖海鳥保護區 (D)綠蠵龜產卵棲地保護區
- 27 下列何者為可以觀賞「冷杉林」、「箭竹草原」與高山花卉之國家森林遊樂區？
(A)太平山 (B)合歡山 (C)八仙山 (D)阿里山
- 28 武陵農場及清境農場隸屬於下列那個機關管理？
(A)各縣市政府 (B)交通部觀光局
(C)行政院農業委員會 (D)行政院國軍退除役官兵輔導委員會
- 29 政府於觀光拔尖領航方案中為塑造臺灣民宿品質形象，委託辦理那一項計畫，以輔導民宿經營者提升服務品質？
(A)好客民宿遴選計畫 (B)特色民宿遴選計畫 (C)星級民宿評鑑計畫 (D)民宿輔導計畫
- 30 「南疆鎖鑰」國碑是豎立於下列那一個群島？
(A)東沙群島 (B)西沙群島 (C)南沙群島 (D)中沙群島
- 31 淡水紅毛城在西元 1629 年為何國人所興建？
(A)西班牙人 (B)葡萄牙人 (C)英國人 (D)法國人
- 32 打耳祭是臺灣原住民族中那一族的傳統祭典？
(A)泰雅族 (B)布農族 (C)阿美族 (D)魯凱族
- 33 客家六堆，在清朝康熙年代，是屬於什麼組織？
(A)行政組織 (B)軍事組織 (C)警察組織 (D)社區組織
- 34 國立故宮博物院館藏的毛公鼎，是下列那一位皇帝即位之初，鑄鼎傳示子孫永寶？
(A)周惠王 (B)周愍王 (C)周幽王 (D)周宣王
- 35 西元 2011 年 6 月，分藏兩岸的元代書畫珍品《富春山居圖》，多年來首次在臺北市的國立故宮博物院合璧展出，請問對岸的《富春山居圖》「剩山圖」畫作，原收藏於中國大陸何處？
(A)浙江省博物館 (B)江蘇省博物館 (C)上海博物館 (D)北京故宮博物院
- 36 國立故宮博物院館藏的「翠玉白菜」，寓意清清白白、多子多孫，相傳應屬清末時期那一位后妃的嫁妝？
(A)香妃 (B)珍妃 (C)瑾妃 (D)蓮妃
- 37 下列何者不是解說牌設計與製作之最應考慮事項？
(A)新潮流行 (B)環境配合 (C)字體 (D)顏色
- 38 解說可分為人員解說和非人員解說兩部分，下列何者不屬於人員解說？
(A)志工導覽 (B)現場表演 (C)自導式步道 (D)諮詢服務

- 39 「臺灣最高峰的玉山比日本的富士山高出約 176 公尺」的敘述，指的主要是採用下列何種解說方法？
(A)極大極小法 (B)引人入勝法 (C)同類比較法 (D)虛擬重現法
- 40 解說員除了擔負帶隊責任，並應鼓勵遊客體驗自然，下列那一項不是解說員的主要工作？
(A)安排帶隊解說 (B)設計解說行程 (C)準備解說內容 (D)代購往返車票
- 41 帶領大型團體時，如果解說時間超過原先預估，最適合採用下列那一種方式儘速結束行程？
(A)邊走路邊解說 (B)更改停留地點
(C)縮短每個解說地點之停留時間 (D)加快走路速度
- 42 下列何者不是設計解說主旨的要項？
(A)一個敘述簡短且完整的句子 (B)切題且中肯
(C)措辭複雜 (D)揭示解說最終目的
- 43 有關帶隊解說時應注意的事項，下列敘述何者錯誤？
(A)人數不要過多，一般而言以 15 人左右為宜
(B)對於特殊的禁止規定，應先向遊客解釋原因
(C)對遊客解說時，應面向太陽以免光線直射遊客眼睛
(D)為了保障其安全，當遊客違反規定時，應嚴厲斥責並予以處罰
- 44 所有的解說，無論是寫的或說的，都必須要有一個特別的訊息以達到溝通的目的，此特別的訊息是：
(A)主旨 (B)對象 (C)趣味 (D)經費
- 45 以下那些選項是做好顧客關係的適當方法？①請教客戶他們需要什麼 ②不斷突顯自己的旅遊知識與專業能力 ③對客戶的來電和要求立即回應 ④每位顧客均須綿密接觸並每日問候
(A)①② (B)①③ (C)①②③ (D)①②③④
- 46 甲旅行社推出低成本的旅遊行程，希望能以低價行銷策略提升業績，但是旅客卻是重視旅遊行程的品質與保障，使得業績不如預期。請問甲旅行社在服務傳遞過程中，產生了何種差距？
(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之差距
(C)服務品質規格與服務傳遞間之差距 (D)服務傳遞與外部溝通間之差距
- 47 觀光業者通常於旺季期間增加兼職人員（如：自由領隊），以提高服務產能。此種做法係為了克服何種服務特性？
(A)不可分割性 (B)無形性 (C)異質性 (D)易逝性
- 48 下列有關「採購性商品」（Shopping goods）的敘述，何者正確？
(A)高度的品牌忠誠度 (B)快速的消耗 (C)高度的問題解決 (D)廣泛的貨品配銷點
- 49 下列那一項不是造成購買後失調的原因？
(A)對被選擇之商品再評估時 (B)採購無法退換的商品時
(C)當沒有人證實消費者的購買是正確時 (D)可供選擇的商品太多時
- 50 王先生對某項旅遊產品長期以來都有很高的興趣，品牌忠誠度高，且不隨意更換品牌。因此，王先生對產品的涉入程度是屬於：
(A)低度涉入 (B)高度涉入 (C)情勢涉入 (D)持久涉入
- 51 下列何者屬於人際來源的訊息：
(A)同事提供的資訊 (B)旅行社的廣告
(C)自己過去參加的經驗 (D)名人推薦
- 52 行為性區隔（Behaviouristic segmentation）相當廣泛地應用於觀光領域中。下列何者不屬於行為性區隔的構面？
(A)使用者狀況 (B)產品忠誠度 (C)生活型態 (D)購買意願
- 53 下列何者為銷售人員為達成推銷目的之最好方式？
(A)說服 (B)傾聽 (C)表達 (D)詢問
- 54 旅行社提供「老鳥專案」價格優惠給參加過的團員，屬於建立下列那一種關係行銷？
(A)財務型 (B)永續型 (C)社交型 (D)結構型
- 55 銷售人員的提問：「您似乎比較在意旅遊行程之住宿等級？」屬於下列那一種提問類型？
(A)封閉型 (B)開放型 (C)反射型 (D)引導式
- 56 旅遊產品交易時，為了降低旅客對於產品資訊不對稱之認知風險，以下做法何者最不適當？
(A)旅遊行程安排透明化 (B)旅行業間聯合行銷
(C)召開行程說明會 (D)簽訂旅遊定型化契約
- 57 現今航空公司對於旅客行李賠償責任是依據何種公約處理？
(A)赫爾辛基公約 (B)申根公約 (C)華沙公約 (D)芝加哥公約
- 58 航空票務之中性計價單位（NUC），其實質價值等同下列何種貨幣？
(A) EUR (B) GBP (C) USD (D) TWD
- 59 若機票有「使用限制」時，應加註於下列那個欄位？
(A) ORIGINAL ISSUE (B) ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS
(C) CONJUNCTION TICKET (D) BOOKING REFERENCE

- 60 搭機旅遊時，在一地停留超過幾小時起，旅客須再確認續航班機，否則航空公司可取消其訂位？
(A) 12 小時 (B) 24 小時 (C) 48 小時 (D) 72 小時
- 61 下列何者為班機預定到達時間的縮寫？
(A) EDA (B) ETA (C) EDD (D) ETD
- 62 下列機票種類，何項折扣數最為優惠？
(A) Y/AD90 (B) Y/AD75 (C) Y/AD50 (D) Y/AD25
- 63 假設某航班於星期一 22 時 50 分自紐約（-4）直飛臺北（+8），於星期三 8 時抵達目的地，試問飛航總時間為多少？
(A) 18 小時又 10 分 (B) 19 小時又 10 分 (C) 20 小時又 10 分 (D) 21 小時又 10 分
- 64 下列空中巴士的機型，何者酬載量（可載客數）最小？
(A) A310 (B) A320 (C) A330 (D) A340
- 65 患有糖尿病之旅客，可向航空公司預訂下列何種餐點？
(A) BBML (B) CHML (C) DBML (D) VGML
- 66 下列何物品禁止隨身攜帶登機？
(A) 相機 (B) 手機 (C) 隨身聽 (D) 噴霧膠水
- 67 介紹男女相互認識的順序為何？
(A) 先將男士介紹給女士 (B) 先將女士介紹給男士
(C) 先請男士自我介紹 (D) 先請女士自我介紹
- 68 正式西餐座位安排原則，下列敘述何者錯誤？
(A) 男女主人對坐 (B) 男主人之右為首席，女主人之左為次席
(C) 正式宴會均有桌次、順序、大小之分 (D) 男女或中西人士，採間隔而坐
- 69 喝「下午茶」的風氣是由那一國人首先帶動？
(A) 法國 (B) 英國 (C) 美國 (D) 德國
- 70 使用西式套餐，每個人的麵包均放置在那個位置？
(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
- 71 關於西餐餐具的使用，下列敘述何者正確？
(A) 刀叉由最外側向內逐一使用 (B) 擺設標準為左刀右叉
(C) 咖啡匙用完應置於咖啡杯中 (D) 進食用畢後，刀叉應擺回到餐盤兩邊
- 72 通常西餐廳用餐，下列何者代表佐餐酒？
(A) Wine (B) Brandy (C) Whiskey (D) Punch
- 73 一般來說，食用麵條式義大利麵時，所使用的餐具為：
(A) 刀、叉 (B) 刀、湯匙 (C) 叉、湯匙 (D) 筷子
- 74 參加正式宴會時，下列喝酒文化那一項是最適合的？
(A) 倒酒時，酒瓶不可碰觸到酒杯 (B) 倒酒時，在杯身輕敲，以示感謝
(C) 不喝酒的主人不需向客人敬酒 (D) 飲酒之前，由客人先行試酒，以示敬意
- 75 關於男士所穿的禮服，下列敘述何者錯誤？
(A) 燕尾服有「禮服之王」的雅稱 (B) 燕尾服須搭配白色領結
(C) Tuxedo 是一種小晚禮服，須搭配黑色領結 (D) 西裝（suit）口袋的袋蓋應收入口袋內
- 76 男士在正式場合穿著西裝，下列敘述何者正確？
(A) 搭配任何鞋子以白襪子為最佳 (B) 搭配深色皮鞋，深色襪子為宜
(C) 襯衫的第一顆釦子要打開 (D) 領帶的花色以愈鮮豔愈好
- 77 關於旅館住宿禮儀，下列何者錯誤？
(A) 宜先預訂房間，並說明預計停留天數
(B) 準時辦理退房手續，不吝給小費
(C) 房門掛有「請勿打擾」的牌子，勿敲其門造訪
(D) 館內毛巾、浴袍乃提供給客人的消費品，離開時可免費帶走
- 78 住宿觀光旅館時，下列敘述何者錯誤？
(A) 高級套房（suite）內有小客廳，供房客接見來賓
(B) 送茶水或冰塊等服務，應付給小費以示感謝
(C) 晨間喚醒（Morning call）服務不須另付費
(D) 由櫃檯代旅客召喚計程車，須付櫃檯服務費
- 79 關於乘車禮儀，下列敘述何者正確？
(A) 由司機駕駛之小汽車，男女同乘時，男士先上車，女士坐右座
(B) 由主人駕駛之小汽車，以前座右側為尊
(C) 由一主人駕車迎送一賓客，賓客應坐其正後座
(D) 不論由主人或司機開車，依國際慣例，女賓應坐前座
- 80 上樓時，若與長者同行，應禮讓長者先行。下樓時，應走在長者之：
(A) 左邊 (B) 右邊 (C) 前面 (D) 後面