

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 50 題，每題 2 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 依據衛生福利部食品藥物管理署提供國人老年期營養的建議說明，為了避免銀髮族旅客攝取過高的膽固醇，應該減少攝取下列何種食品？
(A)五穀米 (B)魷魚 (C)豆腐 (D)青花菜
- 2 王先生由火災現場被救出後，有聲音嘶啞、覺得沒有辦法呼吸，最有可能的問題為何？
(A)水份不足喉嚨太乾 (B)呼吸道可能嗆傷 (C)一氧化碳中毒 (D)情緒太過緊張
- 3 關於瘧疾的敘述，下列何者錯誤？
(A)瘧疾主要是由雌性瘧蚊叮咬，如甘比亞瘧蚊、矮小瘧蚊等
(B)最好的預防方式是施打瘧疾疫苗
(C)使用防蚊液、穿著長袖衣物、少出入蚊蟲滋生區域可以減少感染機會
(D)引起人類瘧疾的瘧原蟲感染，可分為：惡性瘧原蟲、間日瘧原蟲、卵形瘧原蟲和三日瘧原蟲
- 4 關於自動體外心臟電擊去顫器 (AED) 的敘述，下列何者錯誤？
(A)當第二施救者取得 AED 且到達現場後，需立即開啟電源、貼上電擊貼片，不必等第一施救者完成一個循環 (30 下胸部按壓) 後才準備
(B)電擊貼片一個應貼在左側乳頭側邊、一個貼在右鎖骨下方 (右上左下)
(C) AED 分析心律時，仍應持續胸部按壓，不可中斷
(D)電擊後繼續 CPR 2 分鐘
- 5 下列何者是預防急性高山症的第一線用藥？
(A)普拿疼 (Acetaminophen) (B)銀杏 (Ginko)
(C)丹木斯 (Acetazolamide) (D)紅景天 (Rhodiola herb)
- 6 碧潭是北臺灣有名的景點，主要是因為那一條溪流經過而出現曲流及岩壁等景觀？
(A)北勢溪 (B)新店溪 (C)淡水河 (D)基隆河
- 7 下列何者不屬於台江國家公園範圍內重要的濕地？
(A)曾文溪口濕地 (B)四草濕地 (C)高美濕地 (D)七股鹽田濕地
- 8 臺灣傳統食物中，在不同場合有著不同的意義，下列食物所代表的意義何者錯誤？
(A)紅龜粿：小孩滿周歲時，一腳踩一個，代表長壽如龜
(B)收涎餅：嬰兒滿月時，以米麩製的圈圈餅做成一串，掛在嬰兒頸間，表示圓滿如意
(C)油飯：代表祝福嬰兒頭殼硬，身體健康好養育
(D)外媽圓：由米做成的紅圓仔，祝嬰兒終身圓圓滿滿
- 9 帶團解說時，必須仔細考量並選擇每個解說的景點。下列敘述何者錯誤？
(A)停留的地點要與主題和主旨有關 (B)停留的地點要能容納所有的聽眾
(C)停留的地點要避免噪音或雜亂 (D)停留的地點要有攤販供應冷熱飲
- 10 臺灣燈會已成為最受國際觀光客喜愛的臺灣節慶，「2020 臺灣燈會」的舉辦地點在：
(A)新竹 (B)臺中 (C)屏東 (D)臺東
- 11 108 年交通部觀光局以「臺灣 10⁺島」為活動品牌，建構島嶼生態觀光旅遊，透過「本島+離島」的觀光模式，帶動臺灣的整體觀光及在地產業共榮。下列何者不屬於上述之「臺灣 10⁺島」？
(A)小琉球 (B)七美 (C)東莒 (D)南竿

- 12 阿明得知明年過年有長假的消息，即上網找尋相對便宜的機票，這種作法是屬於下列何種消費決策階段？
(A)問題認知 (B)資訊蒐集 (C)替代方案評估 (D)購買決策
- 13 有關雪霸國家公園導覽解說之敘述，下列何者錯誤？
(A)以雪山山脈的生態景觀為主軸，區內的高峰以雪山及大霸尖山著名
(B)區內國寶級的櫻花鉤吻鮭是冰河時期的孑遺生物，目前部分棲息在七家灣溪
(C)區內武陵、觀霧及雪見三個遊憩區之遊客中心可提供各項遊憩資訊及解說服務
(D)區內為泰雅與賽德克兩族原住民文化的發祥地
- 14 下列解說工具，何者最適合運用在遊客中心、露天劇場或自然教室，且適合服務大量的遊客？
(A)解說牌誌 (B)自導式步道 (C)解說出版品 (D)視聽設備
- 15 解說主旨（theme）就是指任何解說內容的中心思想或主要概念。有關主旨的敘述，下列敘述何者錯誤？
(A)是簡潔扼要且完整的句子 (B)只包含一個概念
(C)可揭示整場解說的目的 (D)要以被動式的文言文做說明
- 16 促使遊客獲得遊憩體驗的最佳解說方式為：
(A)媒體介紹 (B)解說標示牌 (C)出版刊物 (D)解說員之導覽解說
- 17 下列何者不屬於導遊主要任務？
(A)提供旅客所需之旅行資料 (B)擔任團體成員中之仲裁者
(C)引導及介紹各地風光名勝 (D)安排遊程及導遊翻譯說明
- 18 兒童解說與成人解說有本質上的差異，下列敘述何者錯誤？
(A)第一個發展階段（2~6 歲）的兒童在活動中較專注於資源的有形元素，因此活動要簡短，並且可以用小團體的方式進行
(B)第二個發展階段（7~12 歲）的兒童可以接受問題的引導，也可以接受行為規範的管理
(C)第三個發展階段（12~14 歲）的兒童喜歡受到眾人的注目，也喜歡跟別人不一樣
(D)第四個發展階段，應該用對待大人的方式來對待青少年，藉由引導式的活動鼓勵他們獨自探索資源
- 19 解說之父 Freeman Tilden 曾說解說是一種教育性活動，但與教育並不相同，解說的目的是不在教導，而是著重在下列何者？
(A)感受 (B)體驗 (C)啟發 (D)行動
- 20 設計遊客中心功能配置時，下列何者不是最應考量事項？
(A)座位空間 (B)豪華座椅 (C)螢幕大小 (D)放映室動線
- 21 下列何者不是國家公園之遊客中心資訊服務項目？
(A)代訂車票 (B)交通資訊 (C)食宿資訊 (D)景點介紹
- 22 外籍旅客被美麗風景吸引來臺灣觀光之動機，屬於下列何者？
(A)推力動機 (B)拉力動機 (C)社會動機 (D)文化動機
- 23 外籍旅客因喜愛好客友善環境來臺灣旅遊，是屬於下列何種旅遊需求類型？
(A)理性酬償 (B)社會酬償 (C)自我滿足酬償 (D)知識酬償
- 24 交通部觀光局與第三方訂房網站合作以增加曝光度，可以讓旅客對旅遊目的地更有興趣，長期穩定的到訪，代表消費者對旅遊目的地，產生下列何種涉入感受？
(A)高度涉入 (B)低度涉入 (C)情勢涉入 (D)持久涉入
- 25 旅行動機是為了深度體驗原住民部落的文化，以追求自我的價值感。這是為了滿足馬斯洛（Maslow）需求理論的那一種需求？
(A)生理 (B)自我實踐 (C)歸屬感 (D)安全
- 26 愈來愈多的消費者從旅遊推薦網站、旅遊經驗分享網站的遊記或推薦資料來決定是否購買旅遊商品，最主要想避免下列何種風險？
(A)功能風險 (B)社會風險 (C)心理風險 (D)便利風險

- 27 在早上 11 點前或晚上 8 點後，高鐵提供平日離峰優惠，屬於下列何種定價策略？
(A)心理定價 (B)地理定價 (C)差別定價 (D)附件定價
- 28 當旅館大廳服務人員能夠即時快速的解決顧客問題，代表旅館服務品質符合下列何種特性？
(A)可靠性 (B)回應性 (C)可及性 (D)有形性
- 29 2019 年國際上有三大航空聯盟，我國的中華航空與長榮航空參加的聯盟依序是：
(A)寰宇一家（Oneworld Alliance）與天合聯盟（Sky Team）
(B)天合聯盟（Sky Team）與寰宇一家（Oneworld Alliance）
(C)星空聯盟（Star Alliance）與天合聯盟（Sky Team）
(D)天合聯盟（Sky Team）與星空聯盟（Star Alliance）
- 30 機票的條件註記欄位寫明 Non-Transferable 是指：
(A)不可將機票改變行程 (B)不可將機票轉讓他人使用
(C)不可將機票轉讓搭乘另一家航空公司 (D)不可將機票退票否則作廢
- 31 北極航線適用於 TC-2 與 TC-3 之兩城市間的行程，且須經過北美洲北緯多少度以上的任何城市？
(A) 60 度 (B) 50 度 (C) 40 度 (D) 30 度
- 32 受邀參加正式西餐晚宴時，主人準備紅、白葡萄酒各一，此時餐桌桌面上之飲料杯由左至右順序應為下列何者？
(A)紅酒杯、白酒杯、水杯 (B)白酒杯、紅酒杯、水杯
(C)水杯、紅酒杯、白酒杯 (D)紅酒杯、水杯、白酒杯
- 33 配件為黑白相間斜紋領帶及灰色背心，是指下列何種男士禮服？
(A) White Tie (B) Morning Coat (C) Black Tie (D) Swallow Tail
- 34 下列何者為品酒的正确順序？①確認酒的氣味 ②品嚐一口葡萄酒 ③看酒的顏色
(A)①②③ (B)①③② (C)③①② (D)③②①
- 35 如需在旅館內接待訪客（至親好友除外），下列何者不適宜？
(A)自己臥房內 (B)咖啡廳 (C)大廳 (D)餐廳
- 36 依照國際禮儀，男女同行時，當行人靠右邊人行道行走時，男士應該在女士的那一邊？
(A)左 (B)右 (C)右前 (D)右後
- 37 主人親自開吉普車來接你時，你應該坐在那個座位？
(A)主人旁邊的座位 (B)主人右後方的座位 (C)主人正後方的座位 (D)後座中間的座位
- 38 有關公共場所游泳池的使用禮節，下列敘述何者正確？
(A)一般游泳池畔，不宜跳水
(B)可以穿著海灘鞋，或者免費的薄底棉、不織布拖鞋
(C)為怕曬傷，入池前要多抹上厚厚防曬油
(D)要撐太陽傘遮陽
- 39 有關商務往來之禮儀，下列敘述何者較不適當？
(A)若非本人親送之禮品，應在禮品上書寫贈送人姓名或附上有“With Deepest Sympathy”的名片
(B)出席會議，應關機或採用震動模式，以免妨礙會議進行
(C)商務瞬息萬變，故有任何商業機會，應約好時間再行拜訪，以免徒勞往返
(D)書寫公務電子郵件須遵從商業書信規範，使用招呼語和結尾敬語之適當格式
- 40 有關社交禮儀，雙方介紹時，下列敘述何者錯誤？
(A)晚輩應先被介紹給長輩 (B)男士應先被介紹給女士
(C)客人應先被介紹給主人 (D)已婚應先被介紹給未婚

- 41 旅客如生病住院，下列那一件事不需要導遊處理？
(A)安排陪同照顧 (B)安排後續返國事宜
(C)負擔醫療費用 (D)通報家屬、公司及有關單位
- 42 旅客在旅途中不慎發生意外，送醫不治。下列帶團人員處理程序何者錯誤？
(A)須請醫師直接開立死亡證明 (B)須向警方報案尋求協助
(C)由法院法醫開立驗屍證明文件 (D)由警方開立報案證明文件
- 43 導遊為鼓勵遊客參與自費行程，便主動提議幫所有旅客保管護照與錢包，然導遊被歹徒盯上，趁機搶走她裝有旅客重要物品的手提包，因此全團旅客被帶往警察局報案，行程亦因而延誤了半天，下列敘述何者較不正確？
(A)旅行社應盡到妥善保管旅客重要物品的責任，故旅客可以跟臺灣接待旅行社要求現金損失的賠償
(B)同意導遊協助看管貴重物品的旅客，也需要承擔一部分的責任
(C)依照旅遊契約之規定，旅行社應負責賠償遊客半天的旅遊費用之違約金
(D)因導遊主動提出要協助看顧旅客護照，故其需連帶負責賠償護照重辦費用之責任
- 44 導遊遇到旅客留置於飯店房間內的貴重物品失竊，有關處理程序，下列何者最為重要？
(A)請領隊一起協助尋找並安撫旅客 (B)請旅客先列出失竊財物損失清單
(C)請飯店管理者協助並打電話報警 (D)打電話回公司報備處理
- 45 旅遊團體在機場辦理登機手續時，如果遇到航空公司機位超賣，帶團人員應依照正常作業程序儘量爭取機位；這種航空公司機位超賣的英文應如何表達？
(A) Overhead (B) Overload (C) Oversold (D) Overbought
- 46 為避免緊急事故發生或減少事故造成之傷亡，下列領團人員之行為，何者最不恰當？
(A)雖然在開放時間之內，但沒有救生員在場值班，領團人員阻止團員進入游泳池
(B)領團人員請團員空出遊覽車第一排位置，乘坐時繫上安全帶
(C)搭乘渡輪時，看到右側有特殊風景，趕緊請全部團員到右側來欣賞及拍照
(D)帶領團員在路上行走時，選擇較遠但寬敞安全的人行道
- 47 護照在旅遊過程中是必備文件，下列何者為保管護照的正確方法？
(A)導遊值得信賴，應該統一將護照交由導遊保管
(B)客人應自行保管護照，並且攜帶額外照片，但帶團人員可持有團體護照及簽證之影本
(C)客人應自行保管護照，最安全的方法就是將護照放在託運行李裡面
(D)帶團人員最熟悉當地的風土民情，較瞭解保管方法，因此應統一將護照交由帶團人員保管
- 48 帶團人員抵達機場提領行李，發現行李遺失或破損時，應立即向相關航空公司的那個部門提出賠償要求？
(A) Cargo Department (B) Passenger Department
(C) Baggage Handling Department (D) Lost & Found Department
- 49 下列有關 OEA (Overseas Emergency Assistance) 的敘述，何者錯誤？
(A) OEA 興起於歐洲，若在海外遇到緊急狀況時，可尋求協助
(B)旅客名冊應載明之事項應有：旅客生日、護照號碼
(C)如遇法律訴訟，OEA 並不支付或負擔訴訟費用
(D) OEA 係透過國際性救援中心，獲得之緊急救援服務
- 50 有關旅客從事浮潛活動，下列敘述何者較為適當？
(A)有潛水裝備就可以進行潛水活動
(B)會游泳的旅客，可以不用穿救生衣
(C)一定要在岸邊先練習使用呼吸面具才可以下水
(D)有浮潛經驗的旅客，可以不用再聆聽浮潛教練解說，直接下水從事潛水活動