

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 當團員發生溺水時，下列敘述何者錯誤？
(A)要注意可能合併頸椎受傷
(B)可使用姿勢引流及哈姆立克法（Heimlich）將肺內的水壓出體外
(C)對於溺水合併低體溫的病患，常代表溺水時間較久，預後較不好
(D)溺水病患死亡原因主要是窒息缺氧
- 2 旅途中可以如何自製口服電解質液？①1000 毫升水 ②6 茶匙糖 ③3 茶匙果汁 ④1 茶匙食鹽
(A)①③④ (B)②③④ (C)①②③ (D)①②④
- 3 為讓旅客提早適應時差，應提以下何項建議？
(A)鼓勵多喝一些酒以鬆弛神經
(B)可將手錶時間轉到目的地國家的時間儘早配合當地時序作息
(C)在機上除喝果汁及水分外儘量不要進食
(D)服用醫師開立之安眠藥
- 4 發現有成人患者心臟停止且只有我自己一個人在現場時，下列何者是最適切的處置？
(A)先做心肺復甦術（CPR），再打電話求救兵 (B)先以哈姆立克法（Heimlich）施救
(C)先打電話求救兵，再立刻回來做心肺復甦術 (D)停止施救，因已屬臨床死亡
- 5 您所接待之國外旅客在臺旅行期間，如有感染傳染病或疑似傳染病時，下列何者處置不恰當？
(A)協助就醫 (B)向衛生單位通報 (C)向交通部觀光局通報 (D)向外交單位通報
- 6 小腿骨折時的固定方式，下列何者效果最佳？
(A)板子置於骨折處的外側 (B)雙腿併攏一起綁住患處
(C)以長板子固定上下關節 (D)以八字型固定法綁住患處
- 7 有關紫外線傷害的敘述，下列何者最適當？
(A)第 2 天的曝曬傷害最大 (B)中午後的曝曬傷害最大
(C)曝曬後 24 小時後易出現紅斑 (D)皮膚曬成棕色是很健康的
- 8 燒燙傷發生時的處理口訣是「沖脫泡蓋送」，此處所指「沖」之口訣，將傷口在流動水中至少沖多久最適當？
(A) 5 分鐘 (B) 10 分鐘 (C) 15 分鐘 (D) 30 分鐘
- 9 下列何者不屬於臺灣三大林場？
(A)太平山 (B)阿里山 (C)東眼山 (D)八仙山
- 10 當供應商與消費者雙方達成交易協議，但對於協議內容尚無能力書面化，此時必須委託他人辦理，其所衍生的成本是：
(A)資訊蒐集成本 (B)協議談判成本 (C)契約成本 (D)監督成本
- 11 在觀察野生動物時，下列那一項行為較無法保護野生動物的安全？
(A)在適當的距離外觀察 (B)小心儲存食物及垃圾 (C)不餵食野生動物 (D)追蹤野生動物

- 12 下列何者為太魯閣國家公園的最高峰？
(A)中央尖山 (B)奇萊北峰 (C)南湖大山 (D)合歡群峰
- 13 下列何種岩層為金門本島最主要的地質？
(A)花崗岩 (B)玄武岩 (C)安山岩 (D)石灰岩
- 14 下列那一個河流水系不屬於花東縱谷國家風景區？
(A)立霧溪 (B)花蓮溪 (C)秀姑巒溪 (D)卑南溪
- 15 下列國家風景區中，那一處內有 5 座水庫？
(A)日月潭國家風景區 (B)叁山國家風景區
(C)西拉雅國家風景區 (D)雲嘉南濱海國家風景區
- 16 全臺最大的高山湖泊「翠峰湖」位於下列那一座國家森林遊樂區？
(A)太平山 (B)八仙山 (C)合歡山 (D)大雪山
- 17 陽明山國家公園具有地熱、溫泉及景觀花卉等特色，其前身為日治時期預定成立的那一座公園？
(A)草山國立公園 (B)大屯國立公園 (C)紗帽國立公園 (D)七星國立公園
- 18 下列那一個島嶼不屬於澎湖玄武岩自然保留區的範圍？
(A)雞善嶼 (B)錠鉤嶼 (C)花嶼 (D)小白沙嶼
- 19 清朝時期臺北有 5 個城門，通稱北門的，原名稱為：
(A)景福門 (B)寶成門 (C)麗正門 (D)承恩門
- 20 晉朝大書法家王羲之作品深受乾隆皇帝喜愛，其中被譽為「天下無雙，古今鮮對」的是：
(A)蘭亭序 (B)中秋帖 (C)快雪時晴帖 (D)黃庭經
- 21 下列有關雲嘉南濱海國家風景區的區域發展核心敘述，何者錯誤？
(A)口湖地區可發展濕地生態教育園區 (B)布袋及東石地區可發展觀光漁業休閒區
(C)學甲及佳里地區可發展魅力觀光小鎮 (D)七股及將軍地區可發展鹽鄉樂活度假區
- 22 下列何者不屬於國立故宮博物院展覽區現行所提供免費入園之對象？
(A)不分國籍之身心障礙者及其陪同者 1 人 (B)本國籍 65 歲以上長者
(C)學齡前兒童 (D)本國軍警學生與低收入戶
- 23 「門神」向為臺灣各式廟宇或城門之重要守護神祇，不同年代或宗教信仰對「門神」有不同之稱呼，下列何者錯誤？
(A)神荼與鬱壘 (B)茄藍與韋馱
(C)增福財帛星君與玄壇元帥趙公明 (D)秦叔寶與尉遲恭
- 24 下列有關「十三行博物館」之敘述，何者錯誤？
(A)十三行博物館是位於新北市淡水地區以考古為主題的社區博物館
(B)為距今約 1800 年至 500 年前臺灣史前鐵器時代之代表文化
(C)人面陶罐是十三行遺址最具特色的出土文物之一
(D)十三行遺址發掘出土的文化遺物中，陶器是數量最龐大的標本
- 25 依據行政院公布之文化資產保存法第 3 條規定，所稱「文化資產」不包含下列那一項？
(A)古物 (B)傳統藝術 (C)文化景觀 (D)耆老
- 26 下列那一原住民族將許多不好的事物都歸咎於惡靈作祟，因此對死去的靈魂特別懼怕？
(A)泰雅族 (B)達悟族 (C)賽夏族 (D)排灣族
- 27 下列何者不屬於解說的三大要素？
(A)經營管理機關 (B)解說資源 (C)旅行業 (D)遊客
- 28 解說員所應具備的個人特質中，下列那一項特質在拉近與遊客距離間扮演最關鍵的角色？
(A)禮貌 (B)專業 (C)熱情 (D)準時

- 29 「珊瑚是海洋的熱帶雨林」此解說的方式，是應用下列那一種解說原則？
(A)意義創造 (B)歷史重現 (C)廣結善緣 (D)最佳經驗
- 30 下列何種訊息的訴求，在與旅客溝通時最不具說服力？
(A)幽默訴求 (B)娛樂訴求 (C)恐懼訴求 (D)參與訴求
- 31 在使聽眾對所傳達之訊息保持注意力的方法中，下列敘述何者錯誤？
(A)儘量在言談中保持活力 (B)提供信賴與自信的印象
(C)沉默亦是一種強有力的工具 (D)說話時避免和聽眾的眼神做接觸
- 32 解說員常會運用說故事來引發遊客興趣和加深印象，下列何者是說故事時應該避免的？
(A)未提出故事中衝突的解決方法 (B)運用停頓製造效果
(C)戴面具但保持音量 (D)說話語調有抑、揚、頓、挫
- 33 解說牌是重要解說工具，可代替解說員之不足，但下列何者是其缺點？
(A)自導性 (B)耐用時間 (C)單向溝通 (D)價格
- 34 由於對過去旅遊體驗的高度滿意，王先生習慣向同一家旅行社選購旅遊商品，並進一步對該旅行社產生品牌忠誠度。對此個人因素可稱之為：
(A)個人知覺 (B)經驗學習 (C)人格特性 (D)自我概念
- 35 當與班上同學共度 3 天 2 夜愉快的畢業旅行行程，總覺得時間過得較快，此情形為下列何種知覺？
(A)空間知覺 (B)運動知覺 (C)時間知覺 (D)經濟知覺
- 36 航空公司、旅館、主題遊樂區等是屬於觀光行銷通路中的：
(A)中間商 (B)觀光消費者 (C)遊程供應商 (D)特殊通路供應商
- 37 旅遊目的地的航班選擇屬於市場分析中的那一面向？
(A)知覺面 (B)資源面 (C)需求面 (D)競爭面
- 38 下列何者不是影響套裝旅遊產品價格的內在因素？
(A)競爭狀況 (B)行銷組合 (C)組織因素 (D)成本
- 39 觀光產業透過交易，來滿足消費者的需要與欲望，並實現企業經營的目標，此過程稱為：
(A)觀光產品 (B)觀光市場 (C)觀光行銷 (D)觀光廣告
- 40 「會深入研究每家旅行社的行程與報價，再衡量自我條件和親友建議。」是屬於下列何種消費者類型？
(A)思考型 (B)見風轉舵型 (C)感性型 (D)動作型
- 41 利用廣告強化旅行社品牌形象，是企圖改變旅客的：
(A)動機 (B)知覺 (C)個性 (D)行為
- 42 「您是否希望我進一步說明到大陸旅遊應注意的事項？」上述的詢問方式是屬於：
(A)複述式問法 (B)發掘式問法 (C)牽引式問法 (D)假設性問法
- 43 旅行社為了提升業績，針對其行銷人員給予獎金分紅、業績比賽等活動，此為推廣組合策略中之何項策略？
(A)推力策略 (B)拉力策略 (C)產品銷售策略 (D)人員銷售策略
- 44 熟背銷售話術、使用適當文字圖片，引發購買的銷售方式，稱為：
(A)公式化方法 (B)罐頭式方法 (C)需求式方法 (D)反應式方法
- 45 俗稱黑盒子的座艙通話紀錄器及飛航資料紀錄器，其外觀為下列何種顏色？
(A)白色 (B)黑色 (C)綠色 (D)橙紅色
- 46 依據美國聯邦航空法規 FAR 91.533「Flight Attendant Requirement」計算標準，某客機座位數為 288，實際登機人數為 198 人，該班機最少應派遣幾位空服員服勤？
(A) 6 位 (B) 7 位 (C) 8 位 (D) 10 位

- 47 依我國「航空器飛航作業管理規則」規定，飛機的座艙通話紀錄器至少須保有飛航作業最後幾分鐘之資料？
(A) 10 分鐘 (B) 30 分鐘 (C) 20 分鐘 (D) 15 分鐘
- 48 搭機旅客的託運行李遭到損害或遺失，應填具下列何種表格？
(A) CPR (Cardiopulmonary Resuscitation) (B) PNR (Passenger Name Record)
(C) PIR (Property Irregularity Report) (D) VAT (Value Added Tax)
- 49 根據下面顯示的 ABACUS 可售機位表，旅客若想改搭翌日 (24JAN) 的班機，則下列那個航班沒有營運？
23JAN SUN TPE/ZY8 HKG/Y0
1CX 463 J9 C9 D9 I9 Y3 B1 H0*TPEHKG 0700 0845 330 B 0 DCA /E
2CX 465 F4 A4 J9 C9 D9 I9 Y9*TPEHKG 0745 0930 343 B 0 1357 DCA /E
3CI 601 C4 D4 Y7 B7 M7 Q7 H7 TPEHKG 0750 0935 744 B 0 DC /E
4KA 489 F4 A4 J9 C9 D4 P5 Y9*TPEHKG 0800 0945 330 B 0 X135 DC
5TG 609 C4 D4 Z4 Y4 B4 M0 H0 TPEHKG 0805 1000 333 M 0 X246 DC
6CI 603 C0 D4 Y7 B7 M7 Q7 H7 TPEHKG 0815 1000 744 B 0 DC /E
*- FOR ADDITIONAL CLASSES ENTER 1*C
(A) CI 601 (B) CX 465 (C) KA 489 (D) TG 609
- 50 依我國民用航空法第 55 條規定，設籍金門縣地區居民，搭乘航空器往返臺灣，應予補貼票價：
(A) 百分之十 (B) 百分之二十 (C) 百分之三十 (D) 百分之五十
- 51 有關機場自助式報到亭 (KIOSK) 可提供旅客快速的報到功能，下列敘述何者錯誤？
(A) 使用護照完成航班報到 (B) 可更換已預選座位
(C) 可辦理同一訂位紀錄旅客之報到 (D) 可預訂航班之特別餐食
- 52 依我國交通部民用航空局所屬航空站組織通則，臺灣的航空站總共分幾個等級？
(A) 3 個等級 (B) 4 個等級 (C) 5 個等級 (D) 6 個等級
- 53 依我國交通部民用航空局之相關法規，臺北松山國際航空站是屬於下列何種等級之航空場站？
(A) 超等級 (B) 特等級 (C) 甲級 (D) 乙級
- 54 國際航空運輸中，不降落而飛越他國領域之航權，亦可稱飛越權，此為第幾航權？
(A) 第一航權 (B) 第二航權 (C) 第三航權 (D) 第四航權
- 55 機票使用限制欄位內顯示「EMBARGO PERIOD」，下列敘述何者正確？
(A) 禁止更改行程 (B) 禁止更改訂位 (C) 禁止轉售他人 (D) 禁止搭乘的期間
- 56 依 IATA 規定，下列何者不屬於票價計算的基本要素？
(A) NUC (B) MCO (C) ROE (D) LCF
- 57 被禁止入境的旅客，其屬性代號，下列何者正確？
(A) OTHS (B) INAD (C) WCHR (D) DIPL
- 58 下列何者不是有關「禮儀」的英文名稱？
(A) Etiquette (B) Courtesy (C) Formality (D) Behavior
- 59 有關臺灣歲時節慶的敘述，下列何者錯誤？
(A) 農曆 12 月 24 日到正月初三是「新春」，即所謂的春節
(B) 上元節即元宵節，有祭祖與迎花燈的活動
(C) 清明節即民族掃墓節，祭祖掃墓為主要的活動，包括「掛紙」與「培墓」儀式
(D) 「盂蘭盆會」與普渡，屬於中元節的活動
- 60 臺灣民俗的傳統舞蹈，下列何者有「拳舞」之稱？
(A) 八將 (B) 獅舞 (C) 宋江陣 (D) 車鼓戲

- 61 關於入厝之喜的賀禮，下列敘述何者最不恰當？
 (A)先打聽主人的新家面積及缺少的物品，再決定送什麼
 (B)如無法得知送什麼比較好，折現最實用
 (C)一般人搬新家，會希望飲食器皿也更新，所以送碗盤，最為實用
 (D)長條狀的大匾額，要看對象送，對一般家庭而言，不是很適合
- 62 探望病人時，較不適合贈送下列何項物品？
 (A)奶粉 (B)鮮花 (C)水果 (D)補身藥品
- 63 有關住宿旅館的房價，下列敘述何者錯誤？
 (A)單人房 Single 如住 2 人，仍收單人房價 (B)單人房 Single 住 2 人，須加收 1 人的費用
 (C)單床雙人房 Double 住 3 人時，加床須另收費 (D)雙床雙人房 Twin 可住 2 人
- 64 搭乘計程車時，下圖位置尊卑順序，何者正確？

司機	A
B	C D

- (A) ABCD (B) BCDA (C) CDBA (D) DBCA
- 65 關於行進禮儀，下列敘述何者錯誤？
 (A)行進時的最高原則，「前尊、後卑、左大、右小」
 (B)與長官或女士同行時，應居其後方或左方，較合乎禮儀
 (C)3 人並行時，則中為尊，右次之，左最小
 (D)3 人前後行時，則以前為尊，中間者居次
- 66 男士穿著大晚禮服時，應使用何種顏色的領結為宜？
 (A)白色 (B)灰色 (C)黑色 (D)紅色
- 67 關於穿著打扮，文具配件搭配的敘述，下列何者不恰當？
 (A)穿西裝見客戶，最好不要帶塑膠筆身的鋼珠筆
 (B)男士的筆要插在西裝外套上面的口袋中，以便取用
 (C)上班族無論層級，皆不適宜拿設計感過強的包包，以免太凸顯個性而非專業
 (D)手提型式的公事包雖較不方便，但較為正式
- 68 關於時尚便服（Smart Casual or Business Casual）之敘述，下列何者最不正確？
 (A)適用於非正式場合穿著 (B)可著休閒長褲，搭配運動鞋
 (C)通常不打領帶 (D)穿著皮鞋或休閒鞋（非運動鞋）
- 69 團體旅遊途中，如遇到旅客生病或發生意外的應變處理，下列敘述何者錯誤？
 (A)旅客發生意外死亡後，應即時將旅客詳細資料傳回至我國駐外館處報備
 (B)旅客如有感冒或其他身體不適，應立即送醫診療
 (C)生病旅客，如需住院繼續治療，應通知其家人前往醫院協助
 (D)只要經同行家屬之同意，生重病旅客可立即出院，以便跟團體繼續進行旅遊行程
- 70 有關旅客住宿一般旅館之安全敘述，下列何者錯誤？
 (A)床上不可吸菸 (B)如遇火警應速搭電梯逃生
 (C)房間內不可烹煮食物 (D)溼衣服不要晾在燈罩上
- 71 團體要離開飯店時，關於大件行李，帶團人員應注意何事最為適當？
 (A)對於行李搬運人員，基於感謝，可以隨意給一點小費，以符合國際禮儀
 (B)帶團人員應根據出國時在機場登錄的行李件數為準，正確清點團體行李件數，以免有誤
 (C)在旅客上車前，請每一位旅客確認自己的行李無誤後，才讓團員上車，同時允許司機搬入行李艙
 (D)請旅客儘量採用相同品牌、型式，並有行李綁帶的行李箱

- 72 帶團人員若需要安排旅客搭乘渡輪，下列那一項不屬於應該宣導或告知的事項？
(A)安全注意事項 (B)救生衣和逃生艇的位置
(C)搭乘期間拍照的內容與技巧 (D)離開渡輪時，再次提醒攜帶隨身手提包或行李
- 73 導遊人員針對穆斯林團體應安排清真餐食，以表示我國的觀光環境對於穆斯林的友善。清真餐食英文應如何表達？
(A) Kosher Meal (B) Halal Meal (C) Vegetarian Meal (D) Hindu Meal
- 74 呂姓旅客參加乙旅行社義大利 10 日旅行團，因跌倒骨折就醫，醫療費用 3 萬元，帶團人員檢附收據和報告書等相關保險理賠資料申請，保險公司發現乙旅行社投保責任險早已過期失效，並未續保，拒絕理賠。依照國外旅遊定型化契約書第 11 條強制投保之規定，乙旅行社視同未依規定投保，應依下列那一主管機關之規定給予理賠？
(A)外交部領事事務局 (B)內政部移民署 (C)交通部觀光局 (D)外交部歐洲司
- 75 為保護團員財物安全，帶團人員應掌握下列何項原則，較為適當？
(A)小費是國外才有的禮節，能省則省，告訴團員不需要給行李員小費
(B)為保障團員隱私與安全，應儘可能在遊覽車上即分配房間
(C)為避免 check-in 時，團員等待過久，應在旅館大廳分配房間，並大聲唱名房號與姓名
(D)旅館房間內是私人空間，可告訴團員貴重物品可隨便放置，絕對不會遺失
- 76 帶團人員應如何建議團員保護財物較為適當？
(A)請團員將貴重物品放置旅館櫃檯保險箱內
(B)請團員將貴重物品放置託運行李內
(C)由自己代為保管團員之貴重物品
(D)請團員將貴重物品放置機場置物櫃，回國時再拿取
- 77 當火警發生於居住飯店之 6 樓，而旅遊團的團員均住在 7 樓，帶團人員的處理原則，下列何者最為正確？
(A)要避免吸入濃煙，將門打開
(B)利用沾溼毛巾、床單、衣服等塞住門縫，防止煙霧進入
(C)用沾溼毛巾掩住口鼻，向低樓層移動
(D)確認如為化學物品引起之火災，可用水或棉被等浸濕後覆蓋撲滅
- 78 團體遊程進行中，若所預訂的遊覽車未能於約定好的時間到達，下列那一項是帶團人員應有的認知或處理行為？
(A)若是機場接機，則可以至機場的旅客服務中心詢問使用機場巴士的可能性
(B)不論各種狀況、時間或安全性，都直接以計程車方式將客人運送至下一個據點
(C)不論如何，皆在現場等待所安排的遊覽車前來再繼續行程
(D)一般而言，住宿旅館的車子僅供個人旅客使用，並無法請其支援
- 79 餐廳食物不潔，導致團員上吐下瀉，下列帶團人員之處理方式何者錯誤？
(A)迅速安排旅客就醫
(B)請旅客先行墊付醫藥費
(C)向旅行社即時反映
(D)請旅行社或餐廳適時致歉慰問，並作必要之補償
- 80 下列何者不是旅遊糾紛協調單位？
(A)交通部觀光局 (B)中華民國消費者文教基金會
(C)財團法人臺灣觀光協會 (D)臺北市政府消費者服務中心