

類 科：外語導遊人員、華語導遊人員

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：一小時

座號：_____

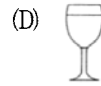
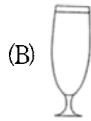
※注意：(一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。
(二)本科目共 80 題，每題 1.25 分，須用 2B 鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題上作答者，不予計分。
(三)禁止使用電子計算器。

- 1 國有森林遊樂區中，何處可以享受溫泉浴？
(A)太平山森林遊樂區 (B)雙流森林遊樂區 (C)明池森林遊樂區 (D)溪頭森林遊樂區
- 2 國外對於天然洞穴開放參觀一直抱持謹慎態度，並進行妥善管理，主要是要避免過多遊客同處於岩穴中，產生過多的何種氣體而破壞原有洞穴的平衡？
(A)氧氣 (B)氮氣 (C)一氧化碳 (D)二氧化碳
- 3 依據文化資產保存法，林務局將雪霸自然保護區歸類於：
(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
- 4 主題線路旅行－「山海刺身之路，高砂勇士原鄉」，最有可能屬於下列何者風景特定區內？
(A)茂林 (B)參山 (C)雲嘉南 (D)東部海岸
- 5 臺灣東北部在二十四節氣中的那個節氣，漁民會有小卷、旗魚、沙魚等季節性的魚類可以捕捉？
(A)立秋 (B)處暑 (C)白露 (D)秋分
- 6 農村聚落是由傳統因素與自然環境所形成的有機體，臺灣的農村在濁水溪以南以何種村落為多？
(A)聚村 (B)散村 (C)過渡村 (D)自然村
- 7 泰雅族的祖靈祭，約在何時舉行？
(A)六月下旬左右 (B)八月下旬左右 (C)十月下旬左右 (D)十二月下旬左右
- 8 臺灣傳統建築裝飾題材上，南瓜代表什麼意義？
(A)多福 (B)多壽 (C)多男子 (D)多子多孫
- 9 臺灣歷史上所稱為笨港的地方，現稱為：
(A)東港 (B)西港 (C)南港 (D)北港
- 10 下列何者為最早興建的古蹟？
(A)紅毛城 (B)赤崁樓 (C)安平古堡 (D)億載金城
- 11 京劇中用於表達象徵「下雪」的是：
(A)鑼音 (B)雪牌 (C)黑風旗 (D)紅門旗
- 12 已設立的國家公園中，那一個面積最大？
(A)墾丁國家公園 (B)玉山國家公園 (C)陽明山國家公園 (D)太魯閣國家公園
- 13 宋朝，是中國瓷業最盛的時代，官民窯都很發達，外銷國外最早與最廣的，出於何者？
(A)鈞窯 (B)汝窯 (C)官窯 (D)龍泉窯
- 14 讓團體容易聽且沒有壓力的解說音速，以每分鐘約多少字為宜？
(A) 50 字 (B) 150 字 (C) 250 字 (D) 350 字
- 15 解說服務成敗的真正關鍵在於解說者是能夠：
(A)臨機應變視事而為 (B)熟悉人情世故與人為善
(C)嚐試新方式與即刻調整方向 (D)就近整理所知與完全呈現
- 16 解說風景以視覺觀看為主，下列何種組合是其基本要素？
(A)形體、線條、色彩、結構 (B)距離、透視、明暗、漸層
(C)對比、序列、軸向、會聚 (D)距離、位置、比例、時間
- 17 在有時間的限制下，何種解說方式是最能讓團友易懂且印象深刻？
(A)分段說明 (B)重覆說明 (C)詳細描述 (D)主題、單元及次序
- 18 下列何者為據點解說最應把握的技巧？
(A)滔滔不絕 (B) Q & A 方式 (C)展現親和力 (D)比手畫腳
- 19 經由適當的解說服務，最能夠使消費者獲得下列何種效益？
(A)自然與文化資源獲得保護 (B)減少遊客於活動時對資源之衝擊
(C)使遊客獲得豐富的遊憩體驗 (D)降低對資源之污染
- 20 解說人員在客人視覺中的好壞是以下列何者為最重要關鍵？
(A)衣著大方，整潔乾淨 (B)記憶力強弱 (C)解說能力好壞 (D)說話態度風趣
- 21 現地導覽的一般原則中，當團體成員即將接近標的物時，解說應如何進行？
(A)介紹參觀路線及沿線重點及設施 (B)介紹主題背景、源由及環境
(C)介紹標的物外觀與特色 (D)介紹標的物的內容

- 22 何種導向的解說場景佈置，可使人獲得新的觀感，並對已知事物產生新的看法？
(A)活動導向 (B)探索導向 (C)參觀導向 (D)自然導向
- 23 生態旅遊解說的最終目的是希望遊客與解說標的物之間的關係達到何種層次？
(A)知覺 (B)認知 (C)態度改變 (D)行為改變
- 24 生態旅遊中，需要避免的行為是：
(A)殘殺稀有動物 (B)尊重當地居民之民俗文化
(C)推行環境生態保育理念 (D)重視地球的不可回覆性
- 25 於生態區賞鯨時，下列有關其應注意的安全守則中，何者錯誤？
(A)賞鯨船之駕駛人或助手，應安排乘客座位或活動位置
(B)乘客在非經允許的情況下，不得在船上任意移動
(C)距離鯨豚 200 公尺即應減至無浪速度；50 公尺時，應減至怠速
(D)超過一艘以上時，應盡可能在同側並列觀察，確保鯨群前方（180 度弧）行進空間的暢通
- 26 為旅遊安全，旅行業對於來臺大陸旅客之團體在入、出境時，必須同時向何處通報？
(A)交通部觀光局（中正或高雄機場）及國際機場旅客服務中心
(B)民航局所屬警察機關及國際機場旅客服務中心
(C)國際機場旅客服務中心及陸委會
(D)交通部觀光局（中正機場）及陸委會
- 27 為旅遊安全，導遊要掌握歐洲旅客因時差的身體調適。假設在德國是 2004 年 11 月 20 日上午 7 點，則臺灣的對等時刻是：
(A) 2004 年 11 月 20 日上午 10 點 (B) 2004 年 11 月 20 日下午 2 點
(C) 2004 年 11 月 20 日上午 11 點 (D) 2004 年 11 月 20 日上午 9 點
- 28 旅行業辦理大陸地區來臺從事觀光業務，應指派或僱用：
(A)至少領有華語導遊執業證人員二名
(B)至少領有華語導遊執業證人員一名
(C)至少領有外語導遊執業證人員一名
(D)至少領有外語導遊及華語導遊執業證人員各一名
- 29 來臺觀光旅客，如因個人之舊疾復發，其住院及醫療費用之負擔係由：
(A)接待旅行社、外國旅行社、旅客三者各分擔三分之一
(B)接待旅行社負責
(C)外國旅行社負責
(D)旅客自理
- 30 在遊覽車上，導遊如何安排領隊及其本身的座位較為適當？
(A)導遊在司機後右側第一排，而領隊在司機後左側第一排
(B)導遊與領隊座位安排在司機後左側第一排
(C)領隊在司機後右側第一排，而導遊在司機後右側第二排
(D)導遊在司機後左側第一排，而領隊在司機後右側第二排
- 31 在海域戲水，導遊應向旅客提醒安全守則，下列敘述何者正確？
(A)飯後 30 分鐘以後才可以下水 (B)飯前 60 分鐘不可下水
(C)飯後 120 分鐘以內不可下水 (D)跟吃不吃飯沒有關係
- 32 旅客抵達機場時未能領取到托運的行李，導遊的緊急措施依序是：
(A)正確查出旅客未到行李的「行李號碼」→任何一航空公司櫃臺申報→再繼續行程
(B)正確查出旅客未到行李的「行李號碼」→向所搭乘航空公司的（Lost and Found Counter）申報→再繼續行程
(C)正確查出旅客未到行李的「行李號碼」→向導遊的所屬旅行社報備→再繼續行程
(D)先繼續行程→再去電查詢
- 33 重大意外事故發生後幾小時內，要填報「旅行業重大意外事故通報單」？
(A) 10 小時內 (B) 12 小時內 (C) 20 小時內 (D) 24 小時內
- 34 在旺季及沿途塞車延誤時，導遊為避免旅館誤認團體不來而將房間賣出，應如何處理？
(A)請司機加速，儘快到達旅館為上策
(B)告知旅館已快到達了，不必先取房間號碼
(C)先連絡旅館，告知到達時間，同時取得團體所需的房間號碼
(D)依一般車速，到達旅館即可，以策安全，不必連絡
- 35 下列有關地震的求生原則的敘述，何者錯誤？
(A)地震時要躲在牆腳下，避免被墜落物打傷
(B)地震時與地震後不可使用電梯
(C)地震時如果正好在公共場所應保持鎮定，先就地避難，以免被人群推擠踐踏造成傷害
(D)地震時如果正好在火車上，乘客應迅速逃離，向空曠地疏散

- 36 當火警在居住的飯店 7 樓發生時，導遊應如何協助住在 11 樓的旅客？
(A)用毛巾沾濕掩住口鼻，向低樓層移動 (B)趁火警尚小，儘速搭電梯下樓
(C)於浴室放滿水，將全身浸泡，等待救援 (D)喚起全體團員，循樓梯往高樓疏散
- 37 導遊講解的內容實事求是，即使是傳說、神話等虛構的「事實」，也要有所出處，經得起旅客的推敲，稱為：
(A)言之有物 (B)言之有據 (C)言之有理 (D)言之暢達
- 38 免於威脅、無秩序以及不可預測之環境，是屬於馬斯洛 (Maslow) 需求層次論的那一種需求？
(A)生理需求 (B)安全需求 (C)愛與隸屬需求 (D)自我實現需求
- 39 由於態度具有不穩定性，因此可透過一些方法來改變旅客對旅遊服務的態度，下列何種方式較不恰當？
(A)改變旅遊從業人員的態度和儀表 (B)改變旅遊服務價格
(C)改變旅遊服務方式 (D)規範顧客行為
- 40 在導遊的講解中，常用之「寓情於景、借景抒情、情景交融」其實就是下列何者的應用？
(A)審美慾求 (B)移情效應 (C)應變能力 (D)溝通能力
- 41 動機可分為生理性與心理性的兩大類，下列何者不是心理性的動機？
(A)睡覺 (B)成就 (C)文化 (D)地位和聲望
- 42 個人遭受挫折後，採取幼稚的反應形式，使用幼稚時期的習慣與行為方式，稱為：
(A)固執 (B)幻想 (C)冷漠 (D)退化
- 43 有位員工受到刁難，他 (她) 立即指責對方，甚至以拳腳教訓對方，此種反應稱之為：
(A)轉移注意 (B)直接攻擊 (C)隨機應變 (D)心理恐懼
- 44 群體之間之衝突白熱化時，要實行下列何種作為？
(A)交涉談判 (B)順其自然 (C)共同競爭 (D)行政干預
- 45 一個人從事一活動，從活動歷程本身即獲得樂趣與價值，我們稱此為受到何種動機的影響？
(A)工作動機 (B)內在動機 (C)外在動機 (D)文化動機
- 46 下列何者無法有效降低遊客對旅遊的不確定性風險？
(A)降低對旅遊產品之期望 (B)信任有商譽的企業
(C)強調遊程的趣味 (D)尋求與旅遊地點有關訊息
- 47 旅遊銷售人員只要能說服消費者停下來並傾聽產品特性，即有較高成功銷售機會的策略是：
(A)引發認知不協調 (B)腳踏入門技巧 (C)達成態度均衡 (D)態度的接受圈
- 48 政府規劃於 2008 年所舉辦的台灣博覽會是行銷組合 (Marketing mix) 中的那一個？
(A)產品 (Product) (B)價格 (Price) (C)通路 (Place) (D)推廣 (Promotion)
- 49 旅客行程為多倫多到臺北，若旅客在臺北付款，而在紐約開票，則其 ISI (International Sale Indicators) 為何種情況？
(A) SITI (B) SITO (C) SOTI (D) SOTO
- 50 機票的行程若為 TPE-SEL-LAX-HNL-TPE 時，下列有關該行程票價計算的敘述，何者不正確？
(A) LAX 為折回點 (B) TPE 為出發地 (C) TPE 為目的地 (D) HNL 為目的地
- 51 體型肥大的客人若搭經濟艙即需占用兩份座位，航空公司的處理原則為何？
(A)請其直接升等至商務艙
(B)加收票價，並給予其兩份座位
(C)要求客人補差額，讓其搭乘商務艙的座位
(D)要求其額外購買商務艙的座位，否則不允許其搭機
- 52 下列那一個代號所屬的航空公司其總部位於歐洲地區？
(A) AE (B) AI (C) AN (D) AZ
- 53 暑假旺季領隊先生帶一群 16 人的旅遊團前往香港一星期，團員機票中之「TOUR CODE」欄裡，應標示什麼？
(A) GV16 (B) YHE7 (C) YHGA16 (D) IT3CX3PG43
- 54 某位到巴西去的旅客，需經由美國 LAX 轉機，但沒辦美國簽證，試問航空公司會採取何種措施？
(A)要求該旅客辦 TWOV (B)要求該旅客落地簽證
(C)要求該旅客出示巴西簽證 (D)要求該旅客辦理 O.K.Board
- 55 航空票務的計價過程中，將「中性貨幣」換算成爲「當地貨幣」之轉換率簡稱：
(A) BBR (B) BSR (C) ICH (D) ROE
- 56 旅客的關節脫臼時，下列何者爲導遊應採取之急救措施？
(A)要用熱敷並固定脫臼處然後送醫 (B)試圖將它回復原位並送醫
(C)要冷敷、固定脫臼處並送醫，不能試圖復位 (D)在關節脫臼處先用手按摩再固定它並送醫
- 57 下列何者是國際航空運輸協會 (IATA) 所賦予華信航空公司的代號？
(A) AA (B) AE (C) AH (D) AS
- 58 旅客遭受凍傷時，導遊應採取下列何者之急救措施？
(A)以熱水袋保暖，必要時送醫 (B)取火溫暖身體及受凍部位並送醫
(C)覆蓋凍傷部位，加蓋衣物並送醫 (D)揉搓凍傷部位，使其儘速恢復體溫

- 59 施行心肺復甦術（CPR）時，如病人發生嘔吐的現象，最好的處理方法是：
(A)托下巴 (B)停止 CPR 等待救援
(C)將病人轉向一側，挖乾淨嘴內東西，再開始 CPR (D)改成口對鼻人工呼吸
- 60 心肌梗塞最嚴重的危險，是：
(A)中風 (B)腦受傷 (C)胸部厲害的疼痛 (D)心臟停止
- 61 一般人心跳突然停止，如未給予任何的處理，其腦部在多久時間內會開始受損？
(A) 10~12 分鐘 (B) 7~9 分鐘 (C) 4~6 分鐘 (D) 1~3 分鐘
- 62 猝死的原因包括心臟病、溺水、藥物超量和車禍等，下列有關猝死的敘述，何者不正確？
(A)心跳和呼吸皆停止的臨床死亡，皆可以回復 (B)三分之二的情況都是發生在醫院外
(C)大部分的患者是可以免於死亡的 (D)缺氧造成腦死的生物死亡也可救回
- 63 下列何者是潛伏期最長的傳染病？
(A)愛滋病 (B)霍亂 (C)破傷風 (D)黃熱病
- 64 當團員服用強酸、強鹼等腐蝕性毒物自殺時，導遊如何緊急處理？
(A)給患者大量喝水以稀釋毒性再送醫
(B)給患者大量牛奶可以中和毒性再送醫
(C)不可用水稀釋，不可催吐或嚐試中和毒物，趕快送醫為要
(D)為了不讓腐蝕性的毒物損害到腸胃，要在催吐之後，緊急送醫
- 65 下列何者是飲用白蘭地的杯子？



- 66 持白蘭地酒杯時應如何持杯？
(A)以手掌托杯 (B)手掌握住杯底 (C)五指握住杯口 (D)兩指握住杯腳
- 67 日本料理店所提供的濕手巾是提供客人擦拭什麼用的？
(A)頸 (B)手 (C)臉 (D)嘴
- 68 西式請柬上註明之 R.S.V.P.代表何種意義？
(A)請著正式服裝 (B)請準時到達 (C)請回覆 (D)婉謝禮物
- 69 下列何項物品在離開旅館時是可以免費帶走的？
(A)浴袍 (B)浴巾 (C)小肥皂 (D)菸灰缸
- 70 女士參加傍晚之雞尾酒會應穿著何種服裝才算合乎禮儀？
(A)晚禮服 (B)日間小禮服 (C)日常上班服 (D)較休閒的服裝
- 71 引導兩位貴賓應如何為之？
(A)在前帶路 (B)走在左後方半步 (C)走在最後 (D)走在右前方半步
- 72 遞送或接受名片時，下列何種行為不合乎禮儀的規範？
(A)遞送者雙手齊胸奉上 (B)遞送者將名片的字體正面朝向對方
(C)接受者複誦對方名字 (D)接受者隨手放入口袋
- 73 王小姐準備參加婚禮，他的三個室友也正準備參加不同的宴會；其中陳小姐準備去欣賞音樂會，林小姐準備參加舞會，而李小姐則準備參加喪禮，請問那一位可以不需準時到達會場？
(A)王小姐 (B)陳小姐 (C)林小姐 (D)李小姐
- 74 下列那一項話題適合與人交談，而不致失禮？
(A)個人不幸的遭遇 (B)對方的財務狀況 (C)他人的私事 (D)對方的工作概況
- 75 食用日本料理，接受他人斟酒時，正確的動作應為何？
(A)雙手持杯 (B)左手持杯 (C)右手持杯 (D)將杯子放在桌上
- 76 西方人餽贈禮物時習慣上於何時拆開禮物？
(A)回家再拆 (B)當場拆開 (C)經送禮者允許則可拆開 (D)經眾人同意才可拆開
- 77 閩南人稱自己的妻子為「牽手」，是源自於原住民那一族的說法？
(A)平埔族 (B)布農族 (C)阿美族 (D)排灣族
- 78 旅客不願意參加額外付費的行程時，導遊人員應如何應對較符合禮儀？
(A)「沒關係，可惜您不會享受。」 (B)「沒關係，有機會時將隨時稟報給您。」
(C)「沒關係，預算有限，也是沒辦法的事。」 (D)「沒關係，不缺您一個人。」
- 79 臺灣民俗活動中之「盂蘭盆會」，主要是在那一個節日舉行？
(A)上元節 (B)清明節 (C)中元節 (D)中秋節
- 80 西餐進餐中途若餐具掉落時應如何處理？
(A)自己撿拾 (B)請附近的人幫忙撿 (C)請服務生換一副新的 (D)拿別的餐具代替