

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 下列何者為觀賞台灣珍貴稀有一葉蘭之國家森林遊樂區？
(A)太平山森林遊樂區 (B)八仙山森林遊樂區 (C)阿里山森林遊樂區 (D)墾丁森林遊樂區
- 2 因地殼發生斷裂或褶曲所產生的窪地積水，形成各類湖泊，其中日月潭是屬於：
(A)火口湖 (B)構造湖 (C)堰塞湖 (D)冰蝕湖
- 3 寺廟建築大部分都有八卦、竹結、蝴蝶及貓裝飾，則八卦代表的是：
(A)福氣 (B)道德 (C)吉祥 (D)長壽
- 4 台灣的國家公園中，涵蓋最多縣市的是那一個？
(A)墾丁 (B)玉山 (C)太魯閣 (D)雪霸
- 5 義民爺崇拜是台灣那一族群的獨特信仰？
(A)漢民族 (B)平埔族 (C)客家 (D)泰雅族
- 6 台灣戲曲中的南北管是那一個地方的文化藝術代表？
(A)台南 (B)彰化 (C)嘉義 (D)雲林
- 7 下列何者為自導式步道的優點？
(A)較易掌握遊客興趣 (B)能防止破壞 (C)全天候解說 (D)可以雙向溝通
- 8 下列那一個是台灣最早開墾的鹽田？
(A)北門鹽場 (B)安順鹽場 (C)七股鹽場 (D)台南鹽場
- 9 台南市安平區的「億載金城」係何人所建？
(A)荷蘭人 (B)鄭成功 (C)沈葆楨 (D)劉銘傳
- 10 台灣著名的「草嶺古道」位於：
(A)東北角海岸國家風景區 (B)阿里山國家風景區 (C)玉山國家公園 (D)墾丁國家公園
- 11 解說互動之三要素是解說員、遊客與：
(A)媒體 (B)訊息 (C)環境 (D)資源
- 12 台澎地區最早的媽祖廟為：
(A)開基天后宮 (B)鹿耳門天后宮 (C)鹿港天后宮 (D)澎湖天后宮
- 13 「春天看海港，夏天看山頭」，為九份居民的天氣口訣。此為下列何種解說內容選材？
(A)引述具體事實 (B)用例子和軼事 (C)採用比較及對比 (D)借用歷史故事
- 14 台灣歷史上稱為噶瑪蘭的地方，現稱為：
(A)宜蘭 (B)三芝 (C)士林 (D)金山
- 15 生茶與熟茶的區別是：
(A)採茶的季節 (B)採茶的時間
(C)茶葉焙火的輕重程度 (D)茶葉用熱水泡開的時間長短
- 16 竹竿祭是原住民中那一族最隆重的祭典？
(A)魯凱族 (B)卑南族 (C)鄒族 (D)排灣族
- 17 以黥面及精湛的織布技術聞名的原住民族為：
(A)阿美族 (B)泰雅族 (C)魯凱族 (D)布農族
- 18 下列何處為黑面琵鷺在台灣最主要的覓食地區？
(A)客雅溪口 (B)濁水溪口 (C)清水溪口 (D)曾文溪口
- 19 評估解說效益的項目，包括：解說內容、解說員表現以及：
(A)趣味性 (B)輔助器材使用 (C)時間控制 (D)遊客反應
- 20 解說員使用下列那一種解說方式，最能夠讓遊客留下深刻的印象？
(A)自我感受 (B)專題演說 (C)角色扮演 (D)內容教導
- 21 下列何者是達成解說服務功能最應掌握的因素？
(A)為製造氣氛，將音量放大 (B)口齒清晰，內容充實
(C)以肢體語言表達 (D)說話速度要快，節省時間

- 22 在介紹客家擂茶的製作過程時，以下那一種方式最有效？
(A)運用多媒體展示 (B)解說員自行示範 (C)參與者親自體驗 (D)採用書面說明
- 23 下列何者為觀光「環境解說」中最基本而且重要的項目？
(A)景點特色 (B)管理人員外表 (C)測度技巧 (D)有效溝通
- 24 下列何者是解說工作的基石，若不能瞭解此思想並傳達給聽眾，則解說工作將不易落實？
(A)行銷管理 (B)大眾傳播 (C)環境倫理 (D)社會態度
- 25 依交通部觀光局頒訂之旅行業國內觀光團體緊急事件處理作業規定，於事件發生後，最遲應於幾小時內向觀光局報備？
(A) 12 小時 (B) 24 小時 (C) 36 小時 (D) 48 小時
- 26 國外政局不穩、治安不佳，搶劫、罷工、恐怖分子輕度威脅區域，國外旅遊警示等級以那個顏色表示？
(A)黃色 (B)橙色 (C)藍色 (D)紅色
- 27 導遊或領隊人員發現團員簽證遺失時，下列處理原則或事項，何者不適當？
(A)立即向當地警察機關報案，取得證明文件
(B)可以透過當地旅行社以作保的方式，擔保遺失簽證的團員入境
(C)若是整個團體的簽證遺失，可以試行闖關
(D)若僅為個人遺失，可請此人先行至下一個目的地再會合
- 28 我國海關規定除禁止入境旅客攜帶水果外，每人不得攜帶超過多少公斤的農產品？
(A) 5 公斤 (B) 6 公斤 (C) 7 公斤 (D) 8 公斤
- 29 班機遇下列何種狀況無法按既定航程起飛時，航空公司應負責團體的善後事宜？
(A)暴風雪，天候太差 (B)發生戰亂 (C)因航空公司本身原因 (D)政治暴動
- 30 關於疫情類旅遊警示資訊，應該上行政院那一單位之網站查詢？
(A)衛生署 (B)經濟部 (C)外交部 (D)交通部
- 31 帶團人員為了旅遊業務安全，應按期將執業證繳回校正，下列作法何者正確？
(A)每隔半年，繳回中華民國觀光領隊（導遊）協會校正
(B)每隔一年，繳回交通部觀光局校正
(C)每隔半年，直接由各旅行業自行校正
(D)每隔一年，繳回中華民國觀光領隊（導遊）協會校正
- 32 關於旅客走失之緊急事件處理，下列敘述何者錯誤？
(A)預防走失，提醒旅客外出要攜帶旅館名片，千萬不要單獨行動
(B)旅客走失若超過二小時尚未尋獲，應即向當地警察機關報案，請求協助
(C)如果全團即將搭機離開該城市時，帶團人員最好將走失者證件、機票、簽證等隨身攜帶，以備不時之需
(D)當旅客尋獲時，大家雖然都很生氣，帶團人員亦不得大聲苛責
- 33 旅客在旅遊途中遺失護照時，下列帶團人員處理原則，何者為最優先？
(A)向當地警察機關報案，取得報案證明 (B)聯絡駐外單位，以便辦理護照補發
(C)聯絡公司請求協助處理 (D)聯絡當地接待旅行社協助處理
- 34 旅行社安排旅客在特定場所購物，其所購物品有瑕疵時，旅客得向旅行社作何請求？
(A)賠償全部團費 (B)賠償該物品費用 (C)再安排一次旅遊 (D)協助處理
- 35 某旅行社安排國人至海外旅行，全團安全返抵國門，但旅行社所安排之台北至台中之返鄉巴士，發生交通意外事故導致某團員因意外死亡，旅遊責任保險之賠償金額應為多少新台幣？
(A)無賠償金額 (B)一百萬 (C)二百萬 (D)三百萬
- 36 旅客投保旅行平安保險，其保險期間以保險單所載時日為準，旅行業責任險則以「旅遊期間」為準，係指旅遊團員自：
(A)飛機起飛時間算起，至飛機降落時間為止
(B)出發當日零時，至歸國當日二十四時
(C)抵達旅遊目的地算起，至離開旅遊目的地為止
(D)離開居住處所開始旅遊起，至結束該次旅遊直接返回其居住處所為止
- 37 旅客參加旅行團但不滿意行程安排，回國後警告親友不要購買該家旅行社的產品，此種處理方式是屬於：
(A)法律行動 (B)公眾行動 (C)私人行動 (D)社會行動
- 38 旅行社建立領隊導遊標準作業流程（SOP）提升整體服務品質，是基於觀光旅遊業產品的那一項特性？
(A)不可分割性 (B)無形性 (C)無法儲存性 (D)異質性
- 39 消費者已經作出購買決定之後心中仍有不定的感覺，這種情形稱為：
(A)購買後的逃避 (B)購買後的防衛 (C)購買後的失調 (D)購買後的不滿

- 40 旅館大廳的環境、服務人員的禮貌、儀態、談吐舉止等，都決定著旅客對該旅館之「印象」，此種現象屬於心理學上的何種效應？
(A)暈輪效應 (B)移情效應 (C)群體效應 (D)激勵效應
- 41 旅客有時會有衝動性的決策產生，下列何者較無法激發這類決策？
(A)廣告 (B)促銷 (C)人員銷售 (D)過去經驗
- 42 觀光客在飯店留下愉快的住宿經驗後，會對其他地方同等級飯店有相同的期待，這是屬於學習理論中的：
(A)類化作用 (B)區辨作用 (C)頓悟作用 (D)增強作用
- 43 旅客常把自己的喜、怒、哀、樂寓於自然景觀之中，稱為：
(A)好奇心 (B)求知心理 (C)移情作用 (D)聯想作用
- 44 北歐許多國家有所謂「社會觀光」的概念，請問社會觀光中認為渡假旅遊被視為是何種權利？
(A)生存權 (B)基本人權 (C)自由活動權 (D)平等經濟地位
- 45 旅遊產品的無慣例性，無形性與無法試用的特性，使旅遊產品成為：
(A)低風險高涉入 (B)低風險低涉入 (C)高風險低涉入 (D)高風險高涉入
- 46 旅客在意外事故中倖免於難，此事件令其終身難忘，這是基於何種現象？
(A)刻板印象 (B)選擇性保存 (C)知覺失真 (D)選擇性失憶
- 47 為了感受巴黎的浪漫而參加其城市旅遊，這是屬於何種動機？
(A)情緒的 (B)狀態的 (C)自我發展的 (D)生理的
- 48 在產品銷售過程中，下列消費者購買商品的心理其主要階段之順序何者正確？
(A)激起慾望、引起注意、購買行動、產生興趣、得到滿足
(B)激起慾望、引起注意、產生興趣、購買行動、得到滿足
(C)引起注意、產生興趣、激起慾望、購買行動、得到滿足
(D)引起注意、激起慾望、購買行動、產生興趣、得到滿足
- 49 下列有關機票的訂位狀況，表示「不得訂位的限空位搭乘票」之代號為：
(A) SA (B) RQ (C) NS (D) OK
- 50 「雜項交換券」為航空公司發行之憑證，用來支付旅客行程中各種相關的費用，請問其代稱為何？
(A) COM (B) CMO (C) MCO (D) MOC
- 51 張三冒用李四的機票，航空公司對其行李之損壞，應對誰負起賠償責任？
(A)張三 (B)李四
(C)對上述兩人皆須負賠償之責 (D)無須任何賠償之責
- 52 就中正國際航空站而言，下列何者為 On-Line 之航空公司？
(A) JL (B) AI (C) NW (D) AF
- 53 依規定處理機票退票款的幣值支付，下列敘述何者錯誤？
(A)以其申請退票地國家幣值支付 (B)以其航空公司所屬國家幣值支付
(C)以機票上所示票價等額之原購地幣值支付 (D)旅客可自由選擇各國幣值支付
- 54 素食者搭機時，預先向航空公司申請特別餐，此餐食的代號為：
(A) VGML (B) NSML (C) SFML (D) MOML
- 55 機票若以 VISA 信用卡付費，其機票付款方式欄中註記代號為何？
(A) CA (B) MC (C) VI (D) VS
- 56 在機票「GV10」之規定中，「10」是指：
(A)最低開票人數 (B)最高旅遊期限 (C)票價優待 10 % (D)10 天前需開票
- 57 所謂的旅遊傳染病，是因為適應問題而感染其他地區特殊疾病的泛稱，其不可能的因素為何？
(A)人口的移動 (B)時間的改變 (C)餐飲的改變 (D)風水的改變
- 58 下列何種方法處理鼻出血最適宜？
(A)讓傷患安靜坐下，將頭部稍微往前傾 (B)讓傷患坐下，擤鼻子
(C)於鼻部、額部熱敷 (D)做緩和的頸部運動
- 59 旅程中，團員發生嚴重中風，失去意識，應採用下列何種姿勢以防止病情惡化？
(A)側臥 (B)平躺，頭肩部墊高 (C)復甦姿勢 (D)半坐臥
- 60 關於腐蝕性毒物中毒應注意之事項，下列敘述何者錯誤？
(A)應儘速催吐稀釋或中和 (B)不要給他服用任何東西
(C)維持呼吸道暢通 (D)預防休克並儘速送醫
- 61 旅遊過程中，發生團員脫臼時，下列何種處置最適合？
(A)試圖復位 (B)冷敷及固定 (C)熱敷 (D)按摩

- 62 發生休克時，處理的原則何者不正確？
(A)保暖患者，但勿使患者體溫過高
(B)控制或解除引發休克原因
(C)患者平躺抬高腳部約 20~30 公分
(D)頭部外傷者給予水分補充
- 63 旅客小腿抽筋時，先將傷患腿打直，再作下列何種處理為最恰當？
(A)使腳掌左右迴轉，按摩抽筋部位
(B)使腳掌向上，向身體方向輕推，按摩抽筋的肌肉
(C)使腳掌向下，向身體方向輕推，按摩抽筋的肌肉
(D)使腳掌向上，腳根向身體反方向輕拉
- 64 「經濟艙症候群」症狀是指，因座位狹小，活動空間受限，若長時間不活動，容易造成下列機艙中常見疾病中的那一種？
(A)暈機、嘔吐
(B)七四七臭氧症
(C)耳鳴、耳疾
(D)靜脈栓塞
- 65 正統英式下午茶的點心用三層瓷盤裝盛，下列食用方法何者適宜？
(A)由上往下食用
(B)由下往上食用
(C)隨便拿隨便吃
(D)侍者拿給你吃
- 66 中餐宴客時，每道菜餚應由何人開始取菜？
(A)主客
(B)主人
(C)小孩
(D)離菜餚最近者
- 67 介紹時若是一男一女，則雙方握手的原则應是：
(A)男方先伸出手
(B)女方先伸出手
(C)雙方一起伸出手
(D)無特別的原则
- 68 公共場合的禮儀，下列行為何者不適宜？
(A)公共場合不談家裡私事或談論別人
(B)行走時不大聲打招呼
(C)參觀動物園時可餵食動物
(D)使用公共洗手間要保持清潔，補妝要快速完成
- 69 參觀美術館時，下列行為何者不適當？
(A)為了保護展出的藝術品禁用閃光燈
(B)導遊在館內應大聲解說
(C)進場時大型背包、雨傘等應留在館外
(D)館內藝術品禁止觸摸
- 70 餐廳飲用葡萄酒時，侍者會先在主人（點酒者）杯中倒一些酒，這時應該：
(A)主人試飲後，再依序斟滿酒杯
(B)讓給主客先試飲，再依序斟滿酒杯
(C)讓給現場女性先試飲，再依序斟滿酒杯
(D)讓給現場長者先試飲，再依序斟滿酒杯
- 71 導遊帶客人搭乘電梯時，下列行為何者恰當？
(A)進入電梯後應面向內，以便與客人談話
(B)進入電梯應轉身面對電梯門，避免與人面對面站立
(C)搭乘電梯要先入後出
(D)進入擁擠的電梯，仍應戴著帽子以表示禮貌
- 72 飲用咖啡或紅茶時，小匙（茶匙）正確的擺放位置為何？
(A)杯中
(B)桌上
(C)碟子上
(D)請服務生收走
- 73 下列何種場合或時機，女士應該脫下手套？
(A)用餐時
(B)露天酒會
(C)賽馬會
(D)作禮拜時
- 74 有關中式餐宴中敬酒的禮儀，下列敘述何者不恰當？
(A)主人尚未敬酒時，不要先行敬酒
(B)敬酒時應先向女士敬酒
(C)敬酒時應互乾為敬，表示誠意
(D)敬酒時，距離較近者可舉杯輕碰
- 75 西餐用餐時，餐具的取用順序是：
(A)右至左
(B)左至右
(C)內至外
(D)外至內
- 76 下列關於我國民俗的敘述，何者正確？
(A)筷子插在飯碗的飯上，表示對用餐客人的尊重
(B)「四」代表「事事如意」，是屬於吉祥的數字
(C)男士初次見面，通常以握手方式行禮
(D)「時鐘」代表「光陰似箭」，適合作為餽贈的禮品
- 77 參加數天團體旅遊搭乘遊覽車時，座位安排方式下列何者為宜？
(A)先來者先選位
(B)女士優先選位
(C)抽籤後全程同一座位
(D)每天抽籤輪流就座
- 78 台灣旅客在國外駕車，下列敘述何者不正確？
(A)在美加地區開車，跟台灣一樣是靠右行駛
(B)在日本、英國開車是靠右行駛
(C)通常租車時應備國際駕照及國內駕照
(D)經過行人穿越道前，務必要煞車暫停
- 79 女士到歌劇院或音樂廳觀賞表演，應避免穿著之服裝為何？
(A)洋裝
(B)套裝
(C)牛仔褲
(D)小禮服
- 80 泡溫泉時，下列禮儀，何者不恰當？
(A)進入溫泉池應要事先沖洗乾淨，再進入溫泉池
(B)進入溫泉時帶毛巾，在池邊搓洗或擦拭身體
(C)非溫泉旅館中，浴袍只能在房間裡面穿
(D)在溫泉區內，浴袍可以穿到房間以外的場合