

類 科：華語領隊人員、外語領隊人員

科 目：領隊實務(一) (包括領隊技巧、航空票務、急救常識、旅遊安全與緊急事件處理、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 旅客在機場櫃台辦理報到手續時，其託運行李所使用的行李標籤代號為：
(A)城市代號 (B)機場代號
(C)不一定，但大都為城市代號 (D)視各國之習慣而定
- 2 下列何者不屬於遊程估價中的變動成本？
(A)機票 (B)簽證 (C)旅館住宿 (D)領隊出差日用費
- 3 搭乘長榮航空從巴黎返台，離境前一天獲知離境時恰逢機場罷工，下列處理方式何者最佳？
(A)由陸路前往維也納，轉搭長榮班機 (B)由陸路搭歐洲之星渡海到倫敦，轉搭長榮班機
(C)由空路前往阿姆斯特丹，轉搭長榮班機 (D)由陸路前往法蘭克福，轉搭華航班機
- 4 依現行「旅行業管理規則」，團體自由行的團隊領隊應：
(A)需要全程隨行 (B)不需要全程隨行 (C)只需去程隨行 (D)只需回程隨行
- 5 完成飯店退房 (Check-Out) 手續後，準備離開飯店前，下列何者為領隊最重要工作？
(A)確認團員應自付帳單，是否結清 (B)清點團員人數、行李總件數
(C)提醒團員的自備藥物帶了沒 (D)注意常被忽略的司機行李，上車沒
- 6 領隊從事徒步導覽行程 (walking tour) 時，於行進路線間，團員、領隊、導遊三者的關係位置，下列何者為適宜？
(A)導遊、領隊均在團員行進路線的最前面 (B)領隊在前，團員在行進路線中間，而導遊押後
(C)導遊在前，團員在行進路線中間，而領隊押後 (D)團員在前，導遊、領隊兩者押後
- 7 領隊在帶團之操作技巧上，為加速辦妥團體登機手續，通常會將團體之 P.N.R. 交與航空公司的 Group Counter。試問團體之 P.N.R. 的含義為何？
(A)護照號碼 (B)旅客訂位的電腦代號 (C)機票票號 (D)已核准的簽證記錄
- 8 銷售的重要哲學是要懂得「傾聽」顧客。所謂「傾聽」的行銷意涵是：
(A)多聽客人說話 (B)客人的抱怨一定要聽完 (C)多陪客人聊天 (D)了解客人需求
- 9 「李總裁出國旅遊時，搭乘商務艙，住五星級之旅館，他總要挑品質最好的產品，來象徵個人的形象定位」，此種影響消費行為的因素是：
(A)個人知覺 (B)人格特質 (C)自我概念 (D)生活型態
- 10 生活型態、態度、人格特徵等，是下列市場區隔中的何種區隔變數？
(A)人口統計區隔變數 (B)心理描述區隔變數 (C)社會經濟區隔變數 (D)行為區隔變數
- 11 航空公司或是旅館業者經常會將機位或客房作一適度的超賣 (overbooking)，此種策略主要針對下列何種服務產品特性？
(A)無形性 (B)不可分割性 (C)異質性 (D)易滅性
- 12 旅客出國旅遊時，會採取事先預約、委託旅行社辦理。此為符合馬斯洛 (Maslow) 需要層次理論的那一個階段？
(A)安全感需求 (B)自我實現需求 (C)生理需求 (D)歸屬感需求
- 13 旅途中，遇有旅客對既定行程有意見時，應以下列何者為準？
(A)領隊工作手冊 (B)大多數旅客的意見
(C)由公司製給的說明會資料 (D)銷售時提供的型錄
- 14 為了尊重旅客個性化的需求並降低團費，旅行社在團體行程規劃中會安排：
(A)自費的旅遊行程 (B)高價位的套裝行程 (C)量身訂做的套裝行程 (D)特別訴求的產品包裝
- 15 在飛機上領隊的座位最好如何安排？
(A)靠近前艙的座位以方便服務旅客 (B)任何座位只要離團隊不遠即可
(C)靠走道且近團隊的座位 (D)靠近緊急出口的位置
- 16 對於行程中的額外旅遊，領隊應如何處理？
(A)領隊視時間是否許可，自行做決定處理
(B)行程中的額外旅遊是當地旅行社及導遊的權利，由他們處理，告知領隊即可
(C)在時間及安全的考量下，與當地旅行社、導遊研究後，向旅客宣布如何安排及收費，並回報公司
(D)因在海外臨時決定，安全上有問題領隊不要推出
- 17 依據我國交通部觀光局之旅遊定型化契約書範本，旅客與旅行社在旅遊契約訂立後，所使用之飛機票價較訂約前航空公司公布之票價調高百分之二十，則多出之費用應：
(A)由旅行社與旅客各吸收一部分 (B)由旅客補足
(C)由航空公司吸收 (D)由旅行社吸收
- 18 依據機票票價計算原則計算票價時，當使用某一票價旅行，行程中任兩城市間，如有高於起、訖點間的直接票價，稱為：
(A) TPM (B) BHC (C) HCP (D) HIF
- 19 由台北飛到洛杉磯，機票款在洛杉磯支付，旅客在台北取票，在航空票務上，此種方式稱為：
(A) SITI (B) SITO (C) SOTI (D) SOTO

- 20 由台灣搭機赴美國，購買機票時，下列何者可購買兒童票？
(A) 出生未滿三個月 (B) 三個月以上未滿 2 歲 (C) 12 歲以上 (D) 2 歲以上未滿 12 歲
- 21 依據國際航空運輸協會 (IATA) 規定，旅行社代售機票的正常佣金 (Normal Commission) 為票面價的多少百分比？
(A) 6 % (B) 9 % (C) 12 % (D) 15 %
- 22 下列有關機票遺失之處理方法，何者錯誤？
(A) 旅客遺失機票時，若能提出航空公司認可之證據，並簽署航空公司之保證書，即可申請退票
(B) 航空公司對遺失機票的退票，如有收費規定時，應由退票款扣除之
(C) 對申請遺失機票之退票或補發，客人不必付手續費
(D) 航空公司對申請遺失機票退票之期限及費用，各航空公司規定不一
- 23 旅客購買經濟艙全額機票由台灣前往法國，每人免費託運行李以幾公斤為限？
(A) 20 (B) 22 (C) 30 (D) 32
- 24 航空旅行之地球方向指示 (Global Indicator)，其識別代號 PO (Polar Flight) 所指之意義，下列何者為正確？
(A) 經由大西洋航線 (B) 經由南太平洋航線
(C) 經由北極航線 (D) 同時經由太平洋與大西洋航線
- 25 旅客由台北搭機到東京再轉機抵達行程終點漢城，此為下列何種行程？
(A) OW (B) RT (C) CT (D) OJ
- 26 下列何者為電子機票的優點？
(A) 搭機時不需報到劃位 (B) 沒有機票使用效期 (C) 沒有機票遺失的風險 (D) 可以省去訂位的麻煩
- 27 國際航空運輸協會 (IATA) 規定，航空機票上的英文字母填載方式，下列何者正確？
(A) 印刷體大寫 (B) 印刷體小寫 (C) 書寫體大寫 (D) 書寫體小寫
- 28 下列何者為飛機酬載量 (Payload) 的意義？
(A) 飛機的總重與空機重量之差 (B) 乘客、貨物及行李之重量總和
(C) 飛機裝載燃油之重量 (D) 空機重量
- 29 若有團員出現高山症之症狀，帶團人員之處置下列何者不適當？
(A) 請團員喝大量熱水 (B) 請團員不做劇烈運動 (C) 請團員不要暴飲暴食 (D) 儘可能保持身體溫暖
- 30 旅遊時，發現團員心臟病發作，呼吸困難且尚有意識，為防止病情惡化，應採用下列何種姿勢最佳？
(A) 復甦姿勢 (B) 側臥 (C) 半坐臥 (D) 平躺、腳抬高
- 31 旅程中，對溺水團員進行心肺復甦術 (CPR) 時，應維持旅客於何種姿勢最適宜？
(A) 仰臥平躺姿勢 (B) 側臥姿勢 (C) 復甦姿勢 (D) 半坐臥姿勢
- 32 旅行途中若有團員中暑，應如何進行急救？
(A) 覆蓋衣物、毛毯，使其保暖 (B) 給予酒精性飲料以刺激意識
(C) 用力按摩身體 (D) 若傷患清醒供給食鹽水
- 33 前往鹽田旅遊，欲浸泡鹼池鹽水時，下列所應注意的安全事項中，何者錯誤？
(A) 是否患有痔瘡 (B) 避免急流 (C) 避免瘀傷 (D) 防止日曬
- 34 旅客遭受凍傷時，帶團人員應採取何種急救措施？
(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) 覆蓋凍傷部分，加蓋衣物並送醫 (D) 揉搓凍傷部位，使其儘速恢復體溫
- 35 對傷患施行止血法急救時，遇傷患肢體動脈大出血，首先應使用何種止血法止血？
(A) 抬高止血法 (B) 直接加壓止血法 (C) 止血帶止血法 (D) 止血點止血法
- 36 若有一團員在旅途中不慎跌倒，膝關節創傷，欲固定創傷部位，應採用何種包紮法最適宜？
(A) 環狀包紮法 (B) 螺旋包紮法 (C) 螺旋迴反法 (D) 八字形包紮法
- 37 若有旅客在用餐時出現咳嗽、呼吸困難、呼吸伴有喘氣聲、臉色發紫，最有可能為下列何種情況？
(A) 胃部不適 (B) 呼吸道異物哽塞 (C) 中風 (D) 急性心臟病
- 38 下列何種方法不是有效舒緩時差失調之方式？
(A) 先做心理調適 (B) 調整睡覺時間 (C) 控制飲食，充分休息 (D) 適度喝酒，服安眠藥
- 39 在旅途中若有小型蚊蟲飛入旅客眼睛，下列何種處置最不適當？
(A) 閉眼等待蚊蟲被淚水沖出
(B) 輕揉眼睛幫助眼內之蚊蟲排出
(C) 把手洗淨，翻開上眼瞼，用乾淨手帕將蚊蟲輕輕沾出
(D) 若蚊蟲已埋入眼球，應以無菌紗布覆蓋，儘速送醫
- 40 航空公司規定懷孕幾週以上禁止搭乘飛機？
(A) 27 週以上 (B) 30 週以上 (C) 33 週以上 (D) 36 週以上
- 41 旅行業舉辦團體旅客旅遊業務，依責任保險之規定每一旅客證件遺失之損害賠償費用為新台幣多少元？
(A) 一千元 (B) 二千元 (C) 三千元 (D) 四千元
- 42 根據旅遊定型化契約書範本，關於團體旅行之強制保險要求的敘述，下列敘述何者錯誤？
(A) 旅行社可代旅客投保平安險
(B) 旅行社應投保旅遊責任險
(C) 旅行社應辦理履約保險
(D) 若旅行社未依規定辦理強制投保保險，旅行社應以最低投保金額計算其理賠金額之二倍賠償旅客
- 43 旅行業舉辦團體旅客旅遊業務，依責任保險之規定，每一旅客因意外事故所致體傷之醫療費用為新台幣多少元？
(A) 一萬元 (B) 二萬元 (C) 三萬元 (D) 四萬元
- 44 對於旅行業履約責任保險之敘述，下列何者正確？
(A) 保險人是人壽保險公司 (B) 要保人是旅客 (C) 被保險人是旅客 (D) 受益人是旅行業

- 45 根據民法債編旅遊條文規定，關於費用之增加、減少或退還費用之請求權、損害賠償請求權及墊款付費用償還請求權，均自旅遊終了或應終了時起，最遲多久時間不行使而消滅？
(A) 6 個月 (B) 1 年 (C) 2 年 (D) 3 年
- 46 旅行社於國外因故意或重大過失，惡意棄置旅客時，除應支付滯留期間之一切費用外，還要再賠償旅客全部旅遊費用之幾倍作為違約金？
(A) 二倍 (B) 三倍 (C) 四倍 (D) 五倍
- 47 關於導遊或領隊人員執行業務時，下列敘述何者錯誤？
(A) 導遊或領隊人員於旅客生病時，應立即送請醫生診治
(B) 導遊或領隊人員為安全起見，應代旅客保管護照證件
(C) 護照遺失時，導遊或領隊人員應即向當地治安機關報案
(D) 觀光專業知識，是導遊或領隊人員接待服務必要之條件
- 48 為避免旅遊糾紛的產生，領隊或導遊人員應明確告知團員旅遊費用所包含之項目，依照交通部觀光局所制訂「旅遊定型化契約書範本」之條例，除了雙方另有約定外，旅遊費用不包括那一項？
(A) 旅遊期間機場、車站等與旅館間之一切接送費 (B) 遊程中所需各種交通運輸之費用
(C) 個人行李超重的費用 (D) 隨團服務人員之服務費
- 49 調解國外旅遊糾紛案例，得向交通部觀光局所監督之「觀光公益法人」提出申訴，該法人係指：
(A) 中華民國旅行業同業公會全國聯合會 (B) 中華民國旅行業品質保障協會
(C) 台北市旅行商業同業公會 (D) 中華民國消費基金會
- 50 飛機誤點，嚴重影響後續行程，帶團人員應：
(A) 靜候航空公司通知如何處理再說 (B) 趕緊告知團員並邀集一起去理論
(C) 馬上要求航空公司理賠 (D) 瞭解誤點原因，提出補救辦法，安排後段行程
- 51 當十層樓之旅館七樓餐廳發生大火，位在五樓住宿之房客，該如何反應？
(A) 以溼毛巾掩住口鼻以防嗆到，以低姿勢逃離
(B) 因有毒氣體集中於地面 30 公分以下，不可以低姿勢逃離
(C) 可考慮攀爬或跳樓
(D) 找逃生梯往頂樓尋找救援
- 52 到達目的地機場出關後，找不到遊覽車，帶團人員不應採取下列何種措施？
(A) 立即打電話給當地負責安排之旅行社或緊急聯絡人
(B) 請團員先上洗手間稍候
(C) 確定車子未派，或需等候很長時間，影響預定行程時，應考慮租用臨時巴士，再請接待之旅行社處理
(D) 立刻請團員分別搭乘計程車至下一目的地集合
- 53 旅客之託運行李未到時，帶團人員應陪同旅客前往「Lost and Found」請求協尋，此時旅客應出示之相關物件，何者為最重要？
(A) 護照 (B) 機票 (C) 行李條 (D) 海關申報單
- 54 下列有關水上活動所應採取的防護措施中，何者不正確？
(A) 雷雨天不宜下水 (B) 飯後 30 分鐘才可下水 (C) 18~24 週孕婦不宜下水 (D) 黃昏不宜下水
- 55 團體住宿的旅館發生火警時，領隊或導遊人員原則上如何處理最為妥當？
(A) 時間許可之下迅速敲打和自己同一層樓團員的房門 (B) 應迅速至每個樓層敲打所有團員的房門
(C) 迅速搭乘電梯至每個樓層，高聲喊叫所有團員逃生 (D) 一邊呼叫一邊迅速往低層樓的方向逃生
- 56 一般產險公司的「旅遊不便險」是指：
(A) 醫療保險 (B) 車體損失險 (C) 行李遺失險 (D) 意外死亡險
- 57 對於具危險性的自費行程，帶團人員較得宜作法是：
(A) 盡到事前告知客人危險性之義務，由客人自行決定參加與否
(B) 交給當地接待旅行社負責即可
(C) 該旅遊如係合法經營者，即可任客人參加
(D) 代為報名，給予客人最好的服務
- 58 旅遊行程進行中，導遊與領隊對於行程安排上發生重大爭議時，其處理方式是：
(A) 導遊堅持自己意見 (B) 聽從領隊的意見
(C) 依據雙方旅行社的旅遊契約 (D) 由旅客決定
- 59 旅遊團體在海域進行活動時，所穿著之救生衣，應以下列那種顏色為正確？
(A) 鮮黃色 (B) 綠色 (C) 純白色 (D) 水藍色
- 60 旅客之託運行李未到，且一直無法找回。依據 IATA 之規定，旅客可向航空公司申請理賠，一件行李最高賠償金額為：
(A) 美金 300 元 (B) 美金 400 元 (C) 美金 500 元 (D) 美金 600 元
- 61 導遊或領隊人員，應正確告知旅客出境中華民國時可攜帶幣值的相關規定。甲旅客若攜帶美金 8,000 元現金以及新台幣 40,000 元，依照相關規定之處理情形為何？
(A) 攜帶之外幣未超過規定，不需要申報；攜帶之新台幣未超過規定，不須經過事先申請核准，可放行
(B) 攜帶之外幣未超過規定，不需要申報；攜帶之新台幣超過規定，若已經事先向中央銀行申請核准，持憑查驗放行
(C) 攜帶之外幣超過規定，經登記申報，可放行；攜帶之新台幣未超過規定，不須經過事先申請核准，可放行
(D) 攜帶之外幣超過規定，經登記申報，可放行；攜帶之新台幣超過規定，若已經事先向中央銀行申請核准，持憑查驗放行
- 62 在台灣遺失中華民國護照時，應向什麼單位申請補發？
(A) 外交部總務司 (B) 內政部出入境管理局 (C) 外交部人事室 (D) 外交部領事事務局

- 63 安排團體旅客觀賞表演活動，若表演場所禁止拍照、攝影，對於旅客所攜帶的攝影機或照相機，導遊或領隊人員應如何建議較適當？
(A)建議旅客將此等器材放在房間的行李箱中 (B)建議旅客將此等器材放在房間的保險箱中
(C)建議旅客將此等器材放在導遊或領隊的房間中 (D)建議旅客將此等器材放在遊覽車上
- 64 有關旅行支票之相關注意事項，下列敘述何者正確？
(A)兌換時，通常不必備妥護照文件，機票即可
(B)旅行支票與購買合約，通常可以一起置放保管之，比較安心
(C)兌換時，不必在兌換櫃台前作親自簽「副署欄」(Counter Signature)的動作，可事先簽妥
(D)購買合約與旅行支票，保管安全上，務必分開置放
- 65 有關航空公司對於旅客託運行李的規定，下列那一項是導遊或領隊人員應該具備的正確認知或相關處理行為？
(A)損壞或遺失的行李應等到出關後，由導遊幫忙填表申請賠償
(B)遺失行李時，應協助旅客購買必須的盥洗用品，並保留收據
(C)對於遺失的行李，航空公司最高理賠金額為一百美元
(D)遺失行李若填完行李遺失或賠償申請表後，即完成所有相關手續，無須再詢問處理的狀況
- 66 團體旅客中有使用特別餐者，公司或帶團人員應於多久前通知航空公司，否則無法準備？
(A)二十六小時 (B)二十五小時 (C)二十四小時 (D)二十三小時
- 67 為預防扒手、搶劫的事件發生，領隊或導遊人員原則上如何處理最為妥當？
(A)叮嚀團員注意晚上時間，白天則無所謂
(B)請團員儘量集體行動，以防宵小趁機行搶
(C)請團員將金錢或旅行支票等集中置放於同一個人身上以利看管
(D)叮嚀團員儘量將手提包斜背於肩上或身後
- 68 當團體成員中有人感到身體不適時，領隊或導遊人員原則上應如何處理最適當？
(A)先給他服用自己帶在身邊的成藥，以穩定病情
(B)由於醫師診斷手續較為麻煩且昂貴，所以應儘量不要安排
(C)若病患須住院可以由導遊繼續帶領其他團員進行遊程，領隊暫先照料病患
(D)由團員輪流照顧病患或自由活動，等到病患身體好轉，全體團員一起繼續未完的行程
- 69 男士穿著西裝時，下列敘述何者不恰當？
(A)錢包和手機放在下方左右口袋 (B)單排釦西裝，行進間最底下一顆釦子不扣
(C)搭配西裝式背心時，背心最底下一顆釦子不扣 (D)雙排釦西裝，行進間每一顆釦子都應扣上
- 70 旅遊時衣著之應注意事項，下列敘述何者正確？
(A)旅館房間裡赤腳或是穿著睡衣接待訪客
(B)在室內不戴帽子和手套
(C)在室內戴墨鏡與他人交談
(D)冬天從室外到餐廳用餐，將脫去的大衣或雨衣拿在手上
- 71 住在飯店的客房，依照慣例下列客房物品，何者是房客可以帶走的？
(A)大毛巾 (B)玻璃杯 (C)浴袍 (D)信紙
- 72 進入清真寺參觀時，下列穿著之敘述何者錯誤？
(A)可著無袖上衣 (B)可著長褲 (C)不可著短褲 (D)不可穿鞋
- 73 接待信奉天主教的旅客時，星期幾不宜安排有肉類食物？
(A)星期一 (B)星期三 (C)星期五 (D)星期日
- 74 在西式宴會座位安排原則，主人的那一個方向的位置為最尊位？
(A)主人的右手邊 (B)主人的左手邊 (C)主人的對面 (D)無所謂
- 75 下列何者是錯誤的餐巾使用方式？
(A)餐巾主要用來抹口或擦拭手上汁液，不可用來擦汗 (B)將餐巾插在襯衫領口上以防食物濺灑
(C)用餐中暫時離席，可將餐巾放在椅子上或椅背上 (D)使用餐巾擦嘴時，應以其四角為之
- 76 楊先生邀請主客王董事長夫婦參加喬遷之宴，依中餐禮儀安排圓桌席次，下列何者正確？
(A)王董事長夫婦面對門口的位置 (B)王董事長夫婦靠近門口的位置
(C)楊先生夫婦面對門口的位置 (D)楊先生夫婦坐中間的位置
- 77 下列諺語何者是用來形容異地旅遊之禮儀？
(A)條條道路通羅馬 (B)在羅馬行如羅馬人 (C)行萬里路勝讀萬卷書 (D)羅馬不是一天造成的
- 78 台灣民間在壽辰、喜事或節慶宴客時，於廳堂設席所準備的堅碟八盤中，並不包括下列那一種乾果？
(A)瓜子 (B)花生 (C)紅棗 (D)橄欖
- 79 團體行程延誤，無法準時到達旅館住宿，導遊應如何處理？
(A)依正常速度抵達旅館即可，不必另行聯絡
(B)打電話給旅館，告知到達時間，並先取得房號，以利先分配房間，縮短等候時間
(C)請旅行社業務人員先至旅館辦理 check in
(D)請司機加快速度，儘速抵達為要
- 80 帶團住宿旅館時，下列敘述何者正確？
(A)若浴室有兩套馬桶時，其中一個與普通馬桶不同的是男士專用的尿池
(B)旅館的逃生門一般是可往內及往外雙向開
(C)房內電話若有信號燈且閃爍不停，表示有電話留言
(D)旅客若自備電器如電茶壺，只要準備適當的變壓器，即可使用旅館內的插座於房內烹調