

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)本試題禁止使用電子計算器。

- 旅遊結束前請旅客填寫「顧客意見調查表」是屬於下列品質管理的那一種策略？
(A)建立服務品質承諾 (B)建立服務文化
(C)建立與服務人員的溝通管道 (D)建立與顧客的溝通管道
- 小丸子吵著要去迪士尼樂園玩，媽媽原本不答應，但是爺爺因為疼愛小丸子幫她替媽媽求情，媽媽才決定讓她去玩，最後由爸爸出錢讓小丸子跟姐姐一起去玩。下列敘述何者正確？
(A)小丸子是發起者、媽媽是影響者、姐姐是使用者
(B)媽媽是決定者、爺爺是影響者、爸爸是使用者
(C)爺爺是決定者、小丸子是發起者、媽媽是影響者
(D)爸爸是購買者、小丸子是使用者、媽媽是決定者
- 消費者行為主要受文化、社會及個人等因素所影響。下列何者不屬於社會因素？
(A)參考群體 (B)意見領袖 (C)生活型態 (D)家庭
- 在旅遊過程中，領團人員與顧客之互動關係，是影響顧客感受旅遊滿意度的重要因素。此說明了下列何種服務的特性？
(A)易滅性 (B)異質性 (C)不可分割性 (D)無形性
- 「您對東歐旅遊團有什麼看法？」，上述問題的詢問方式是屬於下列何種型態？
(A)封閉型 (B)開放型 (C)反射型 (D)引導型
- 當解說鯨魚的生態時，使用「每年灰鯨遷移路徑約 10,000 英里，是所有哺乳類動物中最遠的」的文句，是使用下列那一種解說技巧？
(A)舉例 (B)明喻 (C)引述 (D)跨大時序
- 下列何者為影響海外團體旅遊產品利潤變化的最主要外在因素？
(A)餐飲成本 (B)領隊成本 (C)國外導遊成本 (D)團體成團人數的多寡
- 領隊在機艙內的座位，於航空公司的分配許可範圍內，以何者最為適宜？
(A)以鄰近團體的靠窗座位 (B)非鄰近團體的走道座位
(C)非鄰近團體的靠窗座位 (D)以鄰近團體的走道座位
- 領隊帶團須知中所謂「PAX」是指：
(A)團體 (Group) (B)個人 (F. I. T.)
(C)旅客人數 (Passenger number) (D)自助旅遊者 (Backpacker)

- 10 下列何者為第一優先登機的旅客？
- (A)經濟艙後排的旅客 (B)經濟艙前排的旅客
(C)身體較重的旅客 (D)頭等艙、殘障或帶小孩的旅客
- 11 行進間解說行程時，領隊宜：
- (A)背誦性的快速解說，展示專業口才 (B)關注每位團員，語言簡潔明快
(C)持參考書籍，解說給團員聽，以示正確性 (D)持小抄，邊看邊說明，增加情趣
- 12 領隊辦妥旅館入住手續後，由於「時間控制」的關係，其分發「早餐券」的最適當的作業程序是：
- (A)放置於早餐餐廳之櫃檯，團員登記房間號碼後即可領取使用
(B)領隊提早於餐廳等候，以「早到早給、晚到晚給」的方式
(C)當晚，領隊抽空至團員房間一一分發
(D)發放房間鑰匙之際一併給予
- 13 目前，臺灣旅遊市場的旅行業者，大都以領隊擔任「Through-out-guide」工作。試問「Through-out-guide」的工作角色是：
- (A)領隊帶團，抵達國外開始即扮演導遊兼領隊的雙重角色。國外不再另行僱用當地導遊
(B)領隊帶團，全程僱用當地導遊
(C)領隊帶團，抵達國外的行程中，主要城市都僱用當地導遊
(D)領隊帶團，抵達國外的行程中，偶而僱用當地的導遊
- 14 旅客打電話回臺灣所撥打的臺灣國碼（country code）是：
- (A) 866 (B) 877 (C) 886 (D) 887
- 15 安排義瑞法之旅，選擇由羅馬入境，由巴黎離境的原因是：
- (A)羅馬物價較巴黎便宜 (B)巴黎離境檢查較鬆
(C)機位較易取得 (D)依歷史發展時間軸，順向行進
- 16 由倫敦赴巴黎有多種交通方式，下列何者最便捷？
- (A)商業定期飛機 (B)歐洲之星高鐵
(C)客運加渡輪 (D)郵輪經泰晤士河過英吉利海峽上溯塞納河
- 17 下列有關填寫國際機票之注意事項中，何者不正確？
- (A)一律用英文大寫 (B)姓名欄為姓在前名在後
(C)一本機票只能一人使用 (D)塗改之處應擦拭乾淨，始可再填寫
- 18 旅客直接前往機場遞補機位搭機，此情況稱為：
- (A) Cancellation (B) Ok (C) No show (D) Go show
- 19 下列何者是國際航空運輸協會（IATA）所賦予新加坡航空公司的代號？
- (A) SA (B) SI (C) SQ (D) SR
- 20 旅客搭機之訂位紀錄，其英文縮寫為：
- (A) BSP (B) CRS (C) PNR (D) PTA

- 21 航空電腦訂位系統（ABACUS）的功能，不包括：
- (A) 預訂旅館房間 (B) 建立客戶檔案 (C) 預訂租車 (D) 代辦電子簽證
- 22 旅客前後搭乘同一家航空公司飛機，在途中轉機但不同的班機號碼，此「轉機」的方式稱爲：
- (A) Off-line Connection (B) Interline Connection (C) On-line Connection (D) Other-line Connection
- 23 旅客在購買機票時，若第二航段未註明搭乘日期及班次，則該航段應以下列何項文字註記？
- (A) Open (B) Blank (C) Block (D) Void
- 24 有關嬰兒機票之使用規定，下列敘述何者爲正確？
- (A) 嬰兒票的票價爲成人票的 20%
(B) 嬰兒票的托運行李重量上限爲 10 公斤
(C) 嬰兒票之手提行李可以攜帶搖籃，但不得占有座位
(D) 嬰兒票之持票人不得超過兩歲，若在旅行途中超過必須補票
- 25 依據機票票價計算原則，若兩地間無直接票價存在時，可分段計算票價，其必須依據下列何種原則來計算？
- (A) 應收最高票價原則 (B) 應收最低票價原則 (C) 應收中等票價原則 (D) 應收折扣票價原則
- 26 若一城市有兩個以上的機場，則應在機票上的那個欄位填寫機場代碼？
- (A) 班機號碼欄位（Flight） (B) 起飛號碼欄位（Time）
(C) 航空公司欄位（Carrier） (D) 行程欄位（From/To）
- 27 下列英文縮寫何者表示機票「不可變更行程」？
- (A) NONRTG (B) NONEND (C) NONRFND (D) EMBARGO
- 28 陳先生在臺灣預先付款購買 LAX→TPE→LAX 的機票，並指定女兒爲機票使用人，其女兒可以在美國洛杉磯取得機票，此程序稱爲：
- (A) TWOV (B) PTA (C) STPC (D) BSP
- 29 食用西餐時，如何使用刀叉，較符合西餐禮儀？
- (A) 擺放在餐盤外緣的刀叉先取用 (B) 擺放在餐盤內緣的刀叉先取用
(C) 隨自己用餐方便取用刀叉 (D) 從排列的餐具中間先取用
- 30 下列何項話題不宜在用餐中提及，以免破壞餐宴氣氛？
- (A) 旅遊趣事 (B) 藝術欣賞 (C) 讚賞菜餚 (D) 政治辯論
- 31 有關酒杯的持法，下列敘述何者不適宜？
- (A) 平底的杯子手持底部 (B) 高腳的杯子握住杯腳和杯柱
(C) 葡萄酒杯握住杯柱中段 (D) 白蘭地酒杯握住杯口邊緣外側
- 32 白葡萄酒的飲用方法下列何者不恰當？
- (A) 飲用前最好先冷藏 (B) 飲用時加入冰塊以降低溫度
(C) 適飲溫度爲 8~12°C (D) 適合搭配海鮮、魚類飲用

- 33 下列何者不是臺灣常見的茶種？
(A)金萱茶 (B)烏龍茶 (C)包種茶 (D)碧螺春
- 34 依國際禮儀慣例，下列握手方式何者恰當？
(A)由男士主動伸手向女士請握 (B)女士必須將手套取下
(C)男士不可將手套取下 (D)由長輩主動先伸手向晚輩請握
- 35 住旅館時，下列何種服務人員不需給小費？
(A)客房服務人員 (B)櫃檯人員 (C)提行李之服務生 (D)開車門之服務員
- 36 在高爾夫球場禮儀中，當有人要揮桿時，下列何者較適宜？
(A)避免交談保持安靜 (B)到處走動觀望 (C)接聽手機 (D)揮手提醒打招呼
- 37 當與兩位長輩同行搭計程車時，你最應該選擇的座位是：
(A)駕駛座旁 (B)右後方 (C)左後方 (D)後方中間
- 38 進入擁擠的電梯中，下列那一項行為最為恰當？
(A)告知按鈕旁之他人協助按下欲前往的樓層
(B)與熟人同行等候，應相互禮讓一番，再行進入電梯
(C)進入電梯後，應該背對電梯站立，與他人保持眼神交會
(D)談論公事
- 39 女士服裝款式，下列那一種不適合進入教堂？
(A)洋裝 (B)正式套裝 (C)休閒套裝 (D)短褲或無袖上衣
- 40 開舞的禮儀中，下列敘述何者不正確？
(A)若為結婚的舞會，應由主婚夫婦領先開舞，新婚夫婦隨後
(B)若為一般家庭舞會又無男女主賓，則可由主人夫婦開舞
(C)正式舞會必須為男主人邀女主賓及女主人伴男主賓率先開舞
(D)當主人夫婦開舞後，其他賓客即可進入舞池跳舞
- 41 下列何者不是中暑的症狀？
(A)身體腫脹，伴隨四肢發麻現象 (B)體溫高達攝氏 41 度或更高
(C)皮膚乾而發紅，可能曾經有出汗 (D)脈搏強而快，逐漸轉為快而弱
- 42 遇到狗群時，為避免咬傷，下列處置何者不正確？
(A)拿棍棒將狗群趕開 (B)避免與狗目光接觸 (C)站立不動 (D)側身緩緩離開
- 43 下列何者不是時差失調 (Jet Lag) 的症狀？
(A)嗜睡 (B)失眠 (C)疲勞 (D)輕微發燒
- 44 用餐中，如團員發生魚刺哽入咽喉的狀況，領隊應如何處理？
(A)滴入沙拉油或橄欖油，使魚刺慢慢滑下，否則應立即送醫
(B)試行咳出或夾出，否則應立即送醫
(C)喉部立刻敷蓋無菌紗布，並立即送醫
(D)試擤鼻子，使魚刺出來，否則應立即送醫

- 45 抵達目的地機場時，如發現託運行李受損，領隊當下應如何處理？
- (A)當場向海關申報，請求修復或賠償 (B)當場向航空公司申報，請求修復或賠償
(C)儘快將行李上車以免破損更大 (D)陪同旅客購置新的行李箱
- 46 旅遊途中，團員的護照應如何保管？
- (A)統一收集，由領隊負責保管 (B)統一收集，由住宿旅館代為保管
(C)統一收集，由當地導遊負責保管 (D)由旅客自行保管
- 47 團體於旅館辦理住房手續時，若團員行李未標示姓名時，旅館採取何種處理方法較為適當？
- (A)留在大廳原地，等待該團員自行下來領取
(B)送到倉庫，等候領取
(C)列為遺失物，送至「Lost and Found」（失物招領處）櫃檯
(D)與帶團人員取得聯繫，與帶團人員確認後，送至帶團人員或客人房間
- 48 旅客如帶有貴重飾品，領隊或導遊人員應該如何建議較為適當？
- (A)建議旅客放置於旅館櫃檯保險箱
(B)建議旅客全數配戴在身上，以防遺失
(C)建議旅客委託旅館櫃檯人員代為保管
(D)建議旅客如有重要宴會或表演方拿出來配戴，其餘時間則放置於房間內
- 49 下列何者不是防止扒竊的好方法？
- (A)財物放置於遊覽車上 (B)財不露白
(C)儘量避開混亂的人群 (D)留意緊靠身邊四周的陌生人
- 50 領隊對護照遺失的處理原則，應以何者為最優先處理？
- (A)詢問團員意願，繼續遊程或回國 (B)聯絡駐外單位，申請補發，以免耽擱後續行程
(C)致電請求公司派人協助 (D)向當地警察機關報案，取得證明
- 51 現今已全面實施電子機票，所以如遺失電子機票收據應如何處理？
- (A)所有機票內容儲存於電腦資料庫中，故毋需處理
(B)向航空公司申報遺失，並請原開票公司同意申請補發
(C)向警察機關報案，取得證明文件
(D)重新購買機票，保留收據，返國後再申請退費
- 52 根據旅行業管理規則第 32 條規定，旅行業以電腦網路經營旅行業務者，其網站首頁應載明那些事項？
- (A)網站名稱、網址、公司名稱、種類、地址、註冊編號及代表人姓名
(B)網站名稱、網址、公司名稱及地址
(C)網站名稱、公司名稱、代表人姓名及地址
(D)註冊編號、網站名稱、公司名稱及地址
- 53 旅行業要能成為銀行清帳計劃（BSP）會員，其先決條件要加入下列何項機構？
- (A) USTOA (B) ASTA (C) IATA (D) PATA

- 54 旅行業依市場之需求設計旅行路線、景點、時間、內容及固定旅行條件，並訂有價格，此種行程稱為：
- (A) Ready-made Tour (B) Tailor-made Tour (C) FAM Tour (D) Special Interest Tour
- 55 如遇團員在餐廳中酒醉喧鬧，領隊處理方法何者為宜？
- (A)以委婉方式誘導旅客離開現場，返回飯店休息
(B)報警處理
(C)聯絡家屬瞭解其是否有酒精成癮症狀，儘速送醫治療
(D)聯絡家屬並協助訂位購機票送回臺灣
- 56 對於有危險性的自費活動，領隊人員較為適當的作法為：
- (A)自行取消該自費活動，安排別的行程
(B)有體驗才有美好的回憶，應施以半強迫與半鼓勵方式使所有團員參加
(C)替客人報名，並給予最好的服務
(D)盡到事先告知危險性的義務，由客人自行決定參加與否
- 57 當消費者獲知原本預定跟團前往之旅遊地已被外交部發布國外旅遊警示，如欲取消前往該等地區旅遊時，依旅遊實務慣例，原則上應依下列何種作法為宜？
- (A)旅行社應全額退費給消費者
(B)應依照國外旅遊警示三等級規定，分別進行外交部所規定不同警示等級之解約處理
(C)旅客欲解約時，應依解約日距出發日期間之長短按旅遊費用百分比成數賠償旅行社
(D)旅行社應於扣除證照費用後，全數將費用退還給消費者
- 58 團體遊程進行中若遇到罷工事件，下列那一項領隊或導遊人員之處理行為不適當？
- (A)若是航空公司員工罷工，應立即連絡他家航空公司確保機位，並要求背書允以轉搭乘他家航空公司
(B)若是鐵路工人罷工，應立即尋找可替代之其他交通工具
(C)若是遊覽車司機罷工，可以協調當地學校校車等其他交通工具
(D)若是飯店員工罷工，應讓團員在房間等待罷工結束
- 59 旅客甲報名參加乙旅行社之峇里島行程，乙旅行社於報紙廣告上載明住宿地點為麗池酒店，但後方附註入住飯店僅供參考，旅客甲若發現住宿地點不符時，則下列敘述何者正確？
- (A)報紙廣告僅為乙旅行社所付費之廣告，其目的為吸引顧客參團，旅行社無需負擔任何責任
(B)乙旅行社已附註僅供參考之內容，因此旅行社無需負擔任何責任
(C)乙旅行社所刊登之廣告，應視為旅遊定型化契約之一部分，雖載明僅供參考，此記載仍為無效
(D)旅行社喜歡以「夠聳動」的字眼做標題，而後再以較小字體刊登其他事宜，旅客只能自認倒楣，下次參團應詢問清楚
- 60 下列何者屬於參團旅客應自行投保之保險？
- (A)旅行平安保險 (B)旅行業履約保險 (C)旅行業責任保險 (D)公共運輸責任險

- 61 旅途中如所搭乘之航空班機發生事故，導致團員受傷須住院治療，其責任歸屬應由何者直接對旅客負責？
(A)組團旅行社 (B)領隊 (C)航空公司 (D)機長
- 62 團體行程表中，原預定要參觀川劇「變臉」秀，有部分團員表示不想看，領隊只好將團員全部帶出劇場，搭車返回飯店休息。領隊應負擔何種責任？
(A)領隊延誤行程，違反國外旅遊定型化契約書第 25 條
(B)領隊未全程隨團服務，違反國外旅遊定型化契約書第 17 條
(C)領隊應負「不盡責」之道義責任，但無實質懲罰
(D)領隊擅自變更行程，違反國外旅遊定型化契約書第 23 條
- 63 旅行業責任險對旅遊團員直接因下列何項事由所致之損失，不負賠償之責任？
(A)因意外事故所引起之化膿性傳染病
(B)因意外事故引起之妊娠、流產或分娩等之醫療行為
(C)因心神喪失、藥物過敏、疾病、痼疾或其醫療行為所致者
(D)因意外事故失蹤者
- 64 於旅遊途中，團員從事以下那種活動而發生意外事故，除另有約定外，保險公司不負賠償責任？
(A)水上摩托車 (B)拖曳傘 (C)自由車競技 (D)熱氣球
- 65 強制要求旅行業投保履約保證保險，其投保範圍主要是為解決那一方面的問題？
(A)旅行業財務問題 (B)團員醫療問題 (C)團員意外問題 (D)帶團人員健康問題
- 66 旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務，投保履約保證保險，其中，綜合旅行業投保最低金額為何？
(A)新臺幣六千萬元 (B)新臺幣二千萬元 (C)新臺幣八百萬元 (D)新臺幣六百萬元
- 67 由保險契約所生之權利，自得為請求之日起，經過多久不行使，則權利消滅？
(A)六個月 (B)一年 (C)十八個月 (D)二年
- 68 依據旅行業管理規則，旅行業應投保責任保險，下列關於其投保最低金額及範圍之敘述，何者為誤？
(A)每一旅客因意外事故所致體傷之醫療費用新臺幣三萬元
(B)旅客家屬前往海外或來中華民國處理善後所必須支出之費用新臺幣十萬元
(C)國內旅遊之旅客家屬善後處理費用新臺幣五萬元
(D)每一旅客證件遺失之損害賠償費用新臺幣四千元
- 69 下列何種人較不適合搭飛機？
(A)婦女懷孕三十週者 (B)做眼球手術後一個半月者
(C)三週內剛發生心肌梗塞者 (D)兩天前去潛泳者
- 70 當患者躺在地上，須採取哈姆立克法（Heimlich）急救時，施救者的姿勢應為何？
(A)雙膝跪在患者大腿側邊 (B)雙膝跨跪在患者大腿兩側
(C)坐在患者小腿上 (D)跪在患者胸旁

- 71 有關瓦斯中毒處理的敘述，下列何者錯誤？
(A)若有患者呼吸停止，施以人工呼吸
(B)立即用毛巾掩住口鼻進入室內，關閉煤氣開關，打開門窗使空氣流通
(C)若有患者應移至安全處，解開束縛衣物
(D)打開電風扇使空氣流通
- 72 發生燙傷，表皮紅腫或稍微起泡的處理方式為：
(A)立即用水沖洗，降低皮膚溫度
(B)使用黏性敷料
(C)在傷處塗敷軟膏、油脂或外用藥水
(D)弄破水泡，以方便擦藥
- 73 關於中風之急救作法的敘述，下列何者錯誤？
(A)患者意識清醒時給予平躺，頭肩部微墊高
(B)若有分泌物流出，使患者頭側一邊
(C)鬆解衣物並保暖
(D)可立即給予飲水並協助其飲用
- 74 旅途中發生車禍，導致旅客頭部外傷流血但意識清楚，為防止病情惡化，宜採用下列何種姿勢最佳？
(A)復甦姿勢
(B)平躺
(C)平躺但頭肩部墊高
(D)半坐臥
- 75 關於實施心肺復甦術（CPR）時之應注意事項，下列敘述何者不正確？
(A)傷患腳部絕不可高於心臟
(B)兩次人工呼吸之進行不可中斷 7 秒以上
(C)不得對胃部施以持續性壓力
(D)胸外按壓時用力需平穩規則不中斷
- 76 對傷患施行止血法急救時，下列那一種不屬於止血法的種類？
(A)止血點止血法
(B)止血帶止血法
(C)熱敷止血法
(D)直接加壓止血法
- 77 在旅程中發生團員昏迷，但軀體沒有受傷時，為運送團員就醫，下列何種運送法最適宜？
(A)扶持法
(B)前後抬法
(C)兩手座抬法
(D)三手座抬法
- 78 對於因傷或因病倒地的患者，第一件要做的動作是：
(A)確定有無意識
(B)檢查口中有無異物
(C)打開呼吸道
(D)實施哈姆立克法急救
- 79 火災時，何種氣體會影響傷患的意識？
(A)二氧化碳
(B)一氧化碳
(C)氮氣
(D)水蒸氣
- 80 旅遊者血栓症之另一個別名為何？
(A)經濟艙症候群
(B)商務艙症候群
(C)時髦旅遊症候群
(D)狂歡旅遊綜合症