

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。

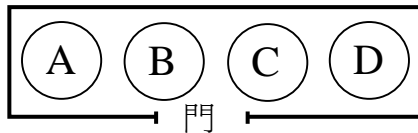
(三)本試題禁止使用電子計算器。

- 1 在雪霸國家公園內，周圍有玉山圓柏圍繞的臺灣最高湖泊是：  
(A)雪山翠池 (B)松蘿湖 (C)翠峰湖 (D)鴛鴦湖
- 2 下列樹種中何者最適合做為防風林？  
(A)雀榕 (B)大葉桉 (C)木麻黃 (D)黑板樹
- 3 位於花蓮縣瑞穗鄉，海拔高度約 225-750 公尺，其自然景觀包含瀑布、植物、蕨類、蝴蝶、移動之溪底溫泉的遊樂區是：  
(A)池南森林遊樂區 (B)富源森林遊樂區 (C)雙流森林遊樂區 (D)藤枝森林遊樂區
- 4 歌曲「高山青」中所指阿里山的少年及姑娘，是原住民中那一族？  
(A)鄒族 (B)邵族 (C)排灣族 (D)阿美族
- 5 臺灣四大溫泉中，那一個因日本親王曾造訪而聲名大噪？  
(A)關子嶺溫泉 (B)四重溪溫泉 (C)北投溫泉 (D)陽明山溫泉
- 6 毛公鼎能成為世界聞名的文化遺產是因它具有：  
(A)最重的重量 (B)最華麗完整的外表 (C)最長的銘文 (D)最悠久的年代
- 7 坪林為臺灣茶葉主要產地之一，其主要的產品為何？  
(A)龍井茶 (B)包種茶 (C)烏龍茶 (D)金萱茶
- 8 中國書體的沿革按其發生之次序應為：  
(A)篆書、隸書、行書、楷書 (B)篆書、隸書、草書、楷書  
(C)隸書、篆書、楷書、行書 (D)篆書、隸書、行書、草書
- 9 原住民族以百步蛇圖騰做為祖靈象徵的是那一族？  
(A)泰雅族 (B)排灣族 (C)布農族 (D)魯凱族
- 10 清代最早開闢八通關古道的目的為：  
(A)控制原住民 (B)防範外國入侵 (C)開發山地資源 (D)運輸方便
- 11 淡水那一棟建築為西班牙白聖迴廊式建築，建物表面施以白灰，高臺基、斜屋頂，居民稱其為「小白宮」？  
(A)紅毛城 (B)理學堂大書院 (C)總稅務司官邸 (D)馬偕故居
- 12 清朝中期，即有專門進行偷渡來臺的人蛇集團，當時人們將從事這行業的人稱為：  
(A)牛頭 (B)客頭 (C)蛇頭 (D)捐客
- 13 國立故宮博物院所藏「快雪時晴帖」係那一位書法家的傑作？  
(A)歐陽詢 (B)褚遂良 (C)王羲之 (D)米芾
- 14 由於金門的移民多來自漳、泉兩州，民居傳統建築多沿襲閩廈古風，其最普遍的建築形體為：  
(A)一落三檨頭 (B)一落二檨頭 (C)四蓋廊 (D)二落四檨頭
- 15 解說是一種教育性活動，但與教育不同，因為教育偏重在教導，而解說則側重在何種層面？  
(A)觀察 (B)瞭解 (C)認知 (D)啟發
- 16 「世界上最大的鳥是駝鳥，最小的鳥是蜂鳥」，這是何種解說技巧？  
(A)濃縮法 (B)對比法 (C)演算法 (D)量換法
- 17 解說員必須考慮解說內容的質與量，為了要正確適當地呈現資訊，下列那一項是其必備的能力？  
(A)未來趨勢敏感度 (B)資源供給敏感度 (C)遊客需求敏感度 (D)環境衝擊敏感度
- 18 九份舊居民多沿著山坡面海建築住家，屋頂使用木樑上覆木板，頂層用柏油沾黏油毛氈（俗稱黑紙），可防風防颱，形成「黑屋頂的世界」，此為下列何種解說的內容選材？  
(A)引述具體事實資料 (B)用例子和軼事 (C)採用比較和對比 (D)借用歷史故事
- 19 解說員的人力有限，為了服務更多的遊客，自導式步道可以替代部分的解說人力，下列敘述何者是自導式步道的缺點？  
(A)自由在地欣賞自然 (B)提供偏遠遊憩地區解說  
(C)全天候提供解說服務 (D)符合遊客現場互動的需要
- 20 下列何者不是互動性的環境教育活動？  
(A)座談會 (B)廣播 (C)研習營 (D)研討會
- 21 根據解說之父 Freeman Tilden 的說法，解說員所應具備最重要的特質是：  
(A)愛 (B)知識豐富 (C)溝通技巧 (D)儀表端莊

- 22 解說古蹟的年代，最好使用何種紀元？  
(A)民國 (B)西元 (C)視遊客的屬性而定 (D)不要講年代
- 23 很多兒童對於自然界的昆蟲如蜘蛛、毛毛蟲、螳螂等心存畏懼，好的解說員對於這些昆蟲應該如何進行解說才能達到解說的目的？  
(A)讓小朋友自己觀察 (B)讓小朋友親身體驗  
(C)讓小朋友們彼此觀察並體驗 (D)讓大人及小朋友配對方式進行觀察及體驗
- 24 解說員扮演的是過去歷史中的某個角色或來自於過去歷史的某個訪客，此法被視為第一人稱解說，現有的古蹟景點都採用此種方式，請問此種呈現的方式叫：  
(A)歷史重現 (B)畫龍點睛 (C)畫蛇添足 (D)同位比較
- 25 新移民的尋根之旅是屬於馬斯洛的那一項需求層級？  
(A)生理需求 (B)安全需求 (C)歸屬感需求 (D)自我實現需求
- 26 若將服務策略依「顧客的期望有高、低水準」與「實際的感受有高、低水準」分為四個象限，請問對於「顧客的期望高，實際的感受低」象限中的項目，應該採取何種服務策略？  
(A)繼續保持策略 (B)優先改善策略 (C)保持觀察策略 (D)資源減少策略
- 27 迪士尼樂園在兒童頻道購買廣告時段，是希望兒童在購買決策中扮演何種角色？  
(A)守門者 (B)購買者 (C)議價者 (D)影響者
- 28 行銷人員可藉由那種方式降低消費者對旅遊產品的認知風險？  
(A)建立品牌 (B)降低價格 (C)提高價格 (D)發行聯名信用卡
- 29 小王是一個能力平庸的小職員，但他十分上進，除了不斷充實專業知識，提升外語能力外，甚至利用閒暇時間學習打高爾夫球。此種心態是反映出個人的何種人格？  
(A)兒童自我狀態 (B)成人自我狀態 (C)真實的自我 (D)理想的自我
- 30 大明預定下個月要到墾丁旅遊，上網瀏覽網站查詢相關資訊，隔天大明只對網站所查詢到墾丁的飯店有記憶之外，卻對網站上其他瀏覽過的內容沒有太深的印象，此時大明歷經下列何種情況？  
(A)選擇性知覺 (B)有限理性 (C)刻板印象 (D)認知失調
- 31 旅遊業者在促銷戰中最常用 29,000 元來代替 30,000 元，這是運用消費者的何種心理特性？  
(A)價格差異偏好 (B)價格差異態度 (C)價格差異期望 (D)價格差異知覺
- 32 觀光地的物價或天氣，是屬於選擇觀光地的那一種動機？  
(A)理性動機 (B)情緒動機 (C)社會動機 (D)感性動機
- 33 消費者購買行為中，對不同的商品有不同的涉入程度，關於高度涉入的商品特性，下列敘述何者錯誤？  
(A)產品價格較昂貴 (B)經常性購買的商品  
(C)購買商品的風險相對較高 (D)對於商品的資訊需求多
- 34 旅客出國旅遊時，對於安排之當地風味餐不習慣，希望能吃到臺灣食物。此種情況是表現出影響消費者購買的那一種因素？  
(A)文化因素 (B)地理因素 (C)政治因素 (D)社會因素
- 35 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)，以避免顧客臨時取消機位或訂房而造成的損失，此種策略為何？  
(A)目標管理 (B)績效管理 (C)營收管理 (D)成本管理
- 36 銷售人員在銷售的過程中，向顧客提問「你是否可以說明這次出國的預計天數？」是屬於下列那種詢問技巧？  
(A)藉口式 (B)假設性 (C)發掘式 (D)複誦式
- 37 帶團人員在機場應隨時注意「ETD」是指：  
(A)班機預定起飛時間 (B)班機預定到達時間 (C)班機延誤時間 (D)班機提前到達時間
- 38 某旅客於國外行程中與導遊發生口角，致使導遊在某景點將他故意棄置不顧，旅行社除了必須負擔旅客被棄置期間所支出的必要費用外，並需賠償旅客全部旅遊費用幾倍之違約金？  
(A)二倍 (B)五倍 (C)十倍 (D)二十倍
- 39 關於旅行支票使用之注意事項，下列敘述何者正確？  
(A)旅行支票購買後，應立即簽妥所有需簽名處，如副署欄 (counter signature)，方能隨時備用，以免造成商家困擾  
(B)兌換時，通常不必備妥護照文件，使用機票即可  
(C)購買合約與旅行支票應一起置放，較為安全  
(D)將旅行支票號碼表複印兩份，其中一份應隨身攜帶，並在旅行支票使用或兌現後，將號碼逐一刪除
- 40 下列關於機場通關作業與要求之敘述，何者正確？  
(A)水果刀包裹妥當，可置於隨身手提行李  
(B)美工刀包裹妥當，可置於隨身手提行李  
(C)托運行李須複查時，由旅客本人開箱接受檢查，並核驗登機證及申報單  
(D)托運行李應親自攜往隨身手提行李檢查處
- 41 旅遊途中旅客遺失機票時，下列帶團人員處理原則何者最優先？  
(A)向當地警察機關報案，取得報案證明 (B)向當地所屬航空公司申報遺失  
(C)購買另一張新的機票 (D)請求總公司開具另一張機票

- 42 領隊或導遊人員對於托運行李遺失的處理，下列敘述何者正確？  
(A)應填妥「customs declaration form」以作為航空公司尋找之依據  
(B)應填妥「lost ticket refund application」以作為日後申請補償之依據  
(C)應填妥「indemnity agreement」以作為日後申請補償之依據  
(D)應填妥「missing baggage property irregularity report」以作為航空公司尋找之依據
- 43 臺灣地區那一類旅行社可以代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務？  
(A)綜合旅行社 (B)國際旅行社 (C)甲種旅行社 (D)乙種旅行社
- 44 旅遊途中，如發生意外事故，致旅遊團員身體受有傷害或殘廢或因而死亡時，旅行業應經由何種保險負賠償責任？  
(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
- 45 行程中如遇團員身體不適，領隊或導遊人員應如何處理最為適當？  
(A)向公司報告病患症狀，請公司派人員前來處理  
(B)國外醫療費用相當昂貴，應盡量避免就醫  
(C)按照病狀，領隊應先給予手邊之成藥暫時服用，然後就醫  
(D)若病患須住院可以由導遊帶領其他人繼續行程，領隊則在醫院陪伴照料
- 46 旅行業舉辦團體旅客旅遊業務時，依責任保險之規定，每一位旅客意外死亡應賠償之新臺幣為多少元？  
(A) 100 萬元 (B) 200 萬元 (C) 300 萬元 (D) 400 萬元
- 47 火災如延燒到所住樓層時，下列何者是最適切的緊急處理方式？  
(A)搭電梯緊急逃生  
(B)按出口方向，趕快跑  
(C)按出口方向，以防火梯快跑逃生  
(D)切勿搭電梯，以溼毛巾覆口，按出口方向，低身靠近地面，利用防火梯逃生
- 48 下列何者是長途飛行旅客最適宜之穿著？  
(A)愈漂亮愈帥氣愈好 (B)女性最好穿高跟鞋表示尊重  
(C)男性最好穿西裝表示尊重 (D)最好穿寬鬆的鞋子與褲子以舒適為主
- 49 下列何者是經由飛沫感染之疾病？  
(A)傷寒 (B) B 型肝炎 (C)登革熱 (D)結核病
- 50 如團員發生不省人事、面色蒼白、皮膚冷濕等暈倒的狀況時，下列何種處置方式是正確的？  
(A)讓患者平躺，抬高頭部 (B)讓患者平躺，抬高胸部  
(C)讓患者平躺，抬高腳部 (D)讓患者平躺，抬高手部
- 51 關於強酸腐蝕性毒物中毒處理原則，下列何者正確？  
(A)預防休克並儘速送醫 (B)給予催吐並用鹼性物質中和  
(C)用 120-240c.c 清水或牛奶稀釋 (D)檢查口唇的灼傷，先予清潔處理
- 52 旅客受到挫傷時，應如何急救？  
(A)受傷後 12 小時內，用熱敷 (B)受傷 12 小時後，用冷敷  
(C)受傷後 12 小時內，用冷敷 (D)受傷後 12 小時內，冷熱敷交互使用
- 53 下列何者不是急救包紮的目的？  
(A)減低感染 (B)保濕  
(C)局部加壓，幫助止血 (D)矯正某一部位之畸形
- 54 旅客食用魚類不慎遭較大魚刺梗喉，最合適的急救處置是：  
(A)配合吞下一口飯，讓魚刺一起滑入食道 (B)如果可以看得見魚刺則試行夾出，否則儘快送醫  
(C)喝口醋、軟化魚刺再吃一口飯，讓它入腹 (D)用力將魚刺咳出
- 55 在低溫地區從事戶外活動時，最易凍傷的部位為何？  
(A)頭部及大小腿部位 (B)下半身部位，如大腿、小腿等處  
(C)上半身部位，如手掌、手肘及脖子部位 (D)鼻子、臉頰、耳朵、手指等處
- 56 中毒急救的最主要目的為何？  
(A)設法維持生命 (B)設法沖淡毒物 (C)設法消除毒物 (D)設法稀釋毒物
- 57 在機票用語中，「Sublo Ticket」代表何意？  
(A)空位搭乘 (B)訂位搭乘 (C)頭等艙位搭乘 (D)商務艙位搭乘
- 58 放置大提琴之機位，在機票的旅客姓名欄應註記下列何者英文代碼？  
(A) DEPA (B) DEPU (C) EXST (D) CBBG
- 59 航空公司因特定班機當天無法轉機時，所提供之食宿券稱為：  
(A) STPC (B) FHPC (C) SOPC (D) RHPC
- 60 機票行程為 TPE→HKG→BKK→SIN→TPE，其行程種類為何？  
(A) CT (B) OW (C) RT (D) WT
- 61 旅客搭機入境臺灣桃園國際機場時，如所攜行李超過免稅限額，應選擇下列何種顏色「應申報櫃檯」通關？  
(A)綠色 (B)紅色 (C)藍色 (D)黃色

- 62 航空票價之計算公式，下列何者正確？  
 (A)  $NUC+ROE=LCF$  (B)  $NUC-ROE=LCF$  (C)  $NUC\times ROE=LCF$  (D)  $NUC\div ROE=LCF$
- 63 機票票種欄 (FARE BASIS) 註記「Y/ID00R2」之意義為何？  
 (A) 經濟艙/航空公司員工可訂位的免費票 (B) 經濟艙/航空公司員工不可訂位的免費票  
 (C) 經濟艙/航空公司員工直系親屬可訂位的免費票 (D) 經濟艙/航空公司員工直系親屬不可訂位的免費票
- 64 以機票本身之票根 (COUPON) 種類做區分時，可分成下列幾種？  
 (A) 8 種 (B) 6 種 (C) 4 種 (D) 3 種
- 65 邀請函的回帖選項中，「陪」與「謝」的意思為？  
 (A) 「陪」為表示參加，「謝」為表示不參加 (B) 「陪」為表示不參加，「謝」為表示參加  
 (C) 「陪」為表示道歉，「謝」為表示謝謝 (D) 「陪」為表示謝謝，「謝」為表示道歉
- 66 下列那一種花，不適合國人做為祝賀結婚之贈禮？  
 (A) 玫瑰花 (B) 火鶴 (C) 百合花 (D) 白蓮花
- 67 下列何種場合，不行鞠躬禮？  
 (A) 婚禮 (B) 喪禮 (C) 教徒謁見教宗 (D) 人民謁見元首
- 68 在臺灣，以功夫茶的方式沖泡烏龍茶時，最常用的茶壺是：  
 (A) 石壺 (B) 陶壺 (C) 玻璃壺 (D) 不銹鋼壺
- 69 歐美人士通常在晚間欣賞歌劇或音樂會後再用餐，下列何者為其適宜之名稱？  
 (A) Party (B) Banquet (C) Supper (D) Tea party
- 70 基於宴會場所的限制，依下圖格局，桌次安排的尊從順序，下列何者正確？



- (A)  $A>B>C>D$  (B)  $B>C>A>D$  (C)  $D>C>B>A$  (D)  $C>B>D>A$
- 71 女性若攜帶皮包前往西餐廳用餐，入座後皮包應放在那裡較為恰當？  
 (A) 桌面上 (B) 身後與椅背之間 (C) 掛在椅背上 (D) 背在身上
- 72 下列有關 (Brunch) 之敘述，何者正確？  
 (A) 比平常食用更加豐盛的早餐  
 (B) 流行於較貧窮國家，以降低糧食耗損  
 (C) 多半在假日時，大家起床較晚，於是合併早、午兩餐一起用  
 (D) 內容為簡單的牛奶加麵包
- 73 有關走路時的禮儀，下列敘述何者不正確？  
 (A) 右為尊，左為卑 (B) 左為尊，右為卑  
 (C) 三人並行時，中間位為尊 (D) 多人同行時，依前後順序，最前面為尊
- 74 主人開小轎車送你與一位長輩時，你最不應該選擇的座位為：

主人	甲	
乙	丙	丁

- (A) 丙 (B) 丁 (C) 甲 (D) 乙
- 75 搭乘大巴士，其最尊座位為何？  
 (A) 司機右後方第一排靠走道 (B) 司機右後方第一排靠窗  
 (C) 司機後方第二排靠走道 (D) 司機後方第二排靠窗
- 76 住宿青年旅館 (Youth Hostel) 之通舖，下列敘述何者不正確？  
 (A) 通常由自己舖床及疊被 (B) 洗手間和浴室是公用的  
 (C) 僅有學生能加入會員 (D) 通常附設有客廳與洗衣設備
- 77 宴會的邀請函註明「Regrets Only」，其意義為何？  
 (A) 不參加者請回覆 (B) 參加者請回覆  
 (C) 參不參加皆要回覆 (D) 參不參加皆不用回覆
- 78 下列何者為男士「小晚禮服」的英文名稱？  
 (A) White Tie (B) Black Tie (C) Dark Suit (D) Morning Coat
- 79 男士穿著單排釦西裝坐下時，下列敘述何者較恰當？  
 (A) 扣上第一顆釦子 (B) 扣上最下方一顆釦子 (C) 扣上中間釦子 (D) 都不扣釦子
- 80 邀請函註明請著黑白白裙參加派對，此種派對是屬於何種性質？  
 (A) 餐舞 (dinner dance) (B) 茶舞 (tea dance)  
 (C) 面具舞會 (masquerade) (D) 主題舞會 (theme dance)