

等 別：普通考試

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。

- 1 搭乘本國籍航空公司帶團前往紐西蘭基督城，通常會於下列何城市入境紐西蘭？  
(A) CHC (B) BNE (C) AKL (D) SYD
- 2 領隊帶團銷售「自費行程」(Optional Tour)時，如團員費用已收，但因天候不佳時，下列操作技巧，何者為宜？  
(A)因少數團員之堅持而照常執行 (B)接受對方業主的勸誘而照常執行  
(C)為旅行業及領隊本身的利益執意執行 (D)不可堅持非做不可，以免導致意外事故發生
- 3 心理學家喬治米勒(George Miller)認為人類的短期記憶只能集中在多少項目之訊息？  
(A)多則九項，少則五項 (B)多則七項，少則五項 (C)多則七項，少則三項 (D)多則五項，少則三項
- 4 領隊對 12 歲以下的兒童做旅遊解說時，下列何者為最不適宜的方法？  
(A)注意兒童的冒險心及好奇心 (B)稀釋成人解說的內容  
(C)關心兒童的豐富想像力 (D)重視兒童的理解與認知，設計不同內容
- 5 旅客在國際機場內需要航空公司的「Transfer」，其意指：  
(A)旅客需要特別餐的服務 (B)旅客需要轉機接待服務  
(C)旅客需要照顧小孩服務 (D)旅客需要坐輪椅的服務
- 6 加拿大東部大城多倫多(Toronto)的城市代號(City code)為：  
(A) YYZ (B) YOW (C) YRN (D) YTO
- 7 在出國團體全備旅遊之產品中，其成本比重最高的項目：  
(A)旅館住宿費用 (B)餐飲的費用  
(C)交通運輸費用 (D)機場稅、燃料費及兵險等
- 8 要從臺北飛美國紐約，下列那一條航線最節省時間？  
(A) TPE/ANC/NYC (B) TPE/SEA/NYC (C) TPE/LAX/NYC (D) TPE/TYO/NYC
- 9 下列那一國家靠左行走，應提醒旅客小心？  
(A)美國 (B)德國 (C)日本 (D)盧森堡
- 10 航空公司與旅行社合作，推出晚去晚回的航班，採取優惠的低價套裝行程進行促銷，針對航空公司而言，此種銷售方式主要針對服務的何種特性所採取的策略？  
(A)易逝性 (B)未標準化 (C)生產與消費同時發生 (D)無形性
- 11 「咪咪到 A 國家旅遊被騙又未能受到好的對待，但是去 B 國家玩得很盡興，所以咪咪從此不到 A 國家旅遊。」請問此屬於那種態度的功能？  
(A)知識功能 (B)調整功能 (C)價值顯示功能 (D)自我防衛功能
- 12 美國白宮位於：  
(A)紐約州 (B)華盛頓州 (C)華盛頓特區 (D)維吉尼亞州
- 13 下列何者不屬於遊客購買觀光產品的內在因素？  
(A)產品的便利性 (B)可支配所得 (C)個性嗜好 (D)生活型態
- 14 分析旅客之旅遊頻率是屬於那一項市場區隔基礎？  
(A)心理特性 (B)人口統計 (C)產品特性 (D)使用行為
- 15 領隊在介紹自費活動時，下列那一事項不是必要的？  
(A)向客人收取費用 (B)服務項目 (C)司機費用 (D)時間長度
- 16 在旅遊過程中，即使是一位最稱職的領隊，也可能會因遭遇到一些問題，而無法讓所有的團員完全滿意。這說明了服務的什麼特性？  
(A)易逝性 (B)異質性 (C)同時性 (D)不可分割性
- 17 飯店的客房中，依照慣例下列那個地方最適合放置小費？  
(A)書桌上 (B)枕頭上 (C)床頭櫃 (D)沙發上
- 18 旅行社於 7 月 4 日開一張 YEE17 的旅遊票給旅客，該旅客於 7 月 10 日使用第一航段行程往香港，故該張機票的有效期限至何時？  
(A) 7 月 21 日 (B) 7 月 23 日 (C) 7 月 25 日 (D) 7 月 27 日
- 19 由臺北搭機到德國法蘭克福，再轉機抵達終點丹麥哥本哈根，此為下列那一種行程？  
(A) OW (B) RT (C) CT (D) OJ

- 20 下列何者為臺灣著名的咖啡節慶活動地點之一？  
(A)新北市坪林區 (B)新竹縣橫山鄉 (C)苗栗縣三義鄉 (D)雲林縣古坑鄉
- 21 女士穿著正統旗袍赴晚宴時，下列何者不宜？  
(A)裙長及足踝，袖長及肘 (B)搭配高跟亮色包鞋 (C)高跟露趾涼鞋 (D)搭配披肩或短外套
- 22 音樂會的場合中，入場時有帶位員引領，男士與女士應該如何就座？  
(A)帶位員先行，男士與女士同行隨後 (B)男士與女士同行，帶位員隨後  
(C)帶位員先行，男士其次，女士隨後 (D)帶位員先行，女士其次，男士隨後
- 23 當旅館發生火災時，房客逃生之方式，下列敘述何者不恰當？  
(A)趕緊搭乘電梯逃生 (B)循樓梯往安全處疏散  
(C)用毛巾沾濕掩住口鼻，向安全處移動 (D)在浴室藉著排水孔的空氣，等待救援
- 24 當商務艙與經濟艙旅客使用同一艙門上下飛機時，經濟艙的旅客是以何種原則上下飛機？  
(A)先上先下 (B)後上後下 (C)先上後下 (D)後上先下
- 25 食用日式料理用餐完畢後，用過的筷子應：  
(A)直接放在桌面上 (B)直接放在調味盤上 (C)直接放在筷架上 (D)直接放在餐盤上
- 26 依西餐禮儀，用餐完畢準備離席時，餐巾應放置於何處？  
(A)桌上 (B)座椅上 (C)椅背上 (D)座椅把手上
- 27 通常在西餐廳用餐，服務人員應從客人那一邊上飲料服務？  
(A)左前方 (B)右前方 (C)左邊 (D)右邊
- 28 旅客尚未決定搭機日期之航段，其訂位狀態欄 (BOOKING STATUS) 的代號為何？  
(A) VOID (B) OPEN (C) NO BOOKING (D) NIL
- 29 用餐時若想打噴嚏，應用口布摀住嘴巴別過臉，打完噴嚏後須向同桌的人說：  
(A) Excuse me (B) You are welcome (C) Thank you (D) Bless you
- 30 國際機票之限制欄位中，「NON-REROUTABLE」意指：  
(A)禁止轉讓其他航空公司 (B)不可辦理退票  
(C)禁止搭乘期間 (D)不可更改行程
- 31 由臺北飛往洛杉磯之機票航段上，「時間」(TIME) 的欄位上應填記下列那一項時間？  
(A)臺北起飛之當地時間 (B)抵達洛杉磯之當地時間  
(C)臺北起飛時之環球時間 (D)抵達洛杉磯時之環球時間
- 32 航空公司之班機無法讓旅客當天轉機時，而由航空公司負責轉機地之食宿費用，稱之為：  
(A) TWOV (B) STPC (C) PWCT (D) MAAS
- 33 搭機旅客之託運行李超過免費託運額度，應支付超重行李費。此「超重行李」稱為：  
(A) Checked Baggage (B) Excess Baggage  
(C) In Bond Baggage (D) Unaccompanied Baggage
- 34 西式宴會上，飲用紅、白葡萄酒時，下列何種搭配方式最為恰當？  
(A)白酒先、紅酒後；不甜的先、甜的後 (B)紅酒先、白酒後；不甜的先、甜的後  
(C)白酒先、紅酒後；甜的先、不甜的後 (D)紅酒先、白酒後；甜的先、不甜的後
- 35 下列何者不是「星空聯盟」(Star Alliance) 的創始航空公司？  
(A)美國聯合航空 (B)德國漢莎航空 (C)國泰航空 (D)泰國航空
- 36 在餐廳中用餐，若餐具不慎掉落，較適當的處理方式為：  
(A)告知侍者，並請他更換一付新的刀叉 (B)請他人撿起後交由侍者更換一付新的刀叉  
(C)自行撿起後用餐巾擦淨再行使用 (D)借用別人的刀叉
- 37 下列何者屬於宗教性的特殊餐食？  
(A) CHML (B) MOML (C) BBML (D) SFML
- 38 航空時刻表上，有預定起飛時間及預定到達時間，其英文縮寫分別為：  
(A) TED & TAE (B) EDT & EAT (C) ETD & ETA (D) DTE & ATE
- 39 加拿大的首都城市代碼 (CITY CODE) 為：  
(A) YOW (B) YYC (C) YVR (D) YYZ
- 40 美國大西洋沿岸的大城市有：①WAS ②NYC ③BOS ④PHL，「從北至南」依序排列為：  
(A)①④②③ (B)②③①④ (C)③②④① (D)④③②①
- 41 旅遊途中，發現團員出現食物中毒現象，下列處置何者錯誤？  
(A)患者意識清楚，給予食鹽水 (B)給予毛毯保暖，並逼出汗水  
(C)保留剩餘食物、容器或患者之嘔吐物 (D)如患者呼吸停止，宜進行人工心肺復甦術
- 42 保險公司之國外旅行平安險，對於 70 歲的購買者，下列可提供之服務選項中，何者錯誤？  
(A)國外最高保額限制 500 萬  
(B)可附加「傷害醫療保險金」最高為死亡殘廢保額之 10%  
(C)可附加「海外突發疾病醫療保險金」最高為死亡殘廢保額之 10%  
(D)不得附加疾病住院
- 43 李先生參加甲旅行社美國八日遊，自己不慎遺失護照證件，根據旅行社投保之責任保險，可申請損害賠償費用新臺幣多少元？  
(A)一千元 (B)二千元 (C)三千元 (D)五千元

- 44 我國國人出國旅遊時，如果不慎護照遺失、被搶…等因素造成短時間內無法再取得該項證明身分之文件時，必須立即向下列何者報案，取得報案證明，以為後續辦理該項文件之依據？  
(A)我國駐在該國外交單位 (B)就近之警察機構 (C)該地代理旅行社 (D)我國旅行社
- 45 旅客在旅遊開始第一天到達目的地後即胃出血送醫，後因病情加重而需返回臺灣就醫，領隊應如何處理為佳？  
(A)另行開立單程機票一張，費用由公司支付 (B)另行開立單程機票一張，費用由領隊支付  
(C)另行開立單程機票一張，費用由旅客自行支付 (D)使用原來團體機票，但需重新訂位
- 46 有時團員與領隊導遊人員互動極佳，如團員提出要求於晚上自由活動時間陪同外出夜遊，下列領隊導遊應對方式中，何者較不恰當？  
(A)基於服務熱忱與團隊氣氛，只要體力尚可，即應無條件答應  
(B)如不好意思推辭，應先將風險與注意事項告知，並盡量以簡便服裝出去  
(C)儘量安排包車，不要搭乘大眾交通工具，以免形成明顯目標  
(D)先聲明出去純屬服務性質，如遇個人財物損失，旅客應自行負責，取得共識再出發
- 47 若在高溫環境下旅客出現熱痙攣時，下列何種急救處置不適當？  
(A)將傷患移至陰涼處 (B)局部加敷溫濕毛巾 (C)補充水分 (D)痙攣處施予壓力或按摩
- 48 我國護照條例規定，護照按持有人之身分，區分為外交護照、公務護照以及何種護照？  
(A)商務護照 (B)探親護照 (C)普通護照 (D)觀光護照
- 49 回臺旅客通關時，嚴禁生、鮮、冷凍、冷藏水產品以手提方式或隨身行李攜帶入境，主要是預防下列那一種傳染病？  
(A)霍亂 (B)鼠疫 (C)瘧疾 (D)A 型肝炎
- 50 下列關於糖尿病患者的敘述，何者不正確？  
(A)可能有血糖過低而昏迷的現象  
(B)由於患者胰島素分泌過多造成  
(C)患者會出現心跳變快、發抖之現象  
(D)患者若發生昏迷但可吞嚥時，可給予糖果或含糖飲料
- 51 下列那一種作法，較有可能防止高山症的發生？  
(A)動作迅速 (B)跳舞作樂 (C)走路緩慢 (D)提拿重物
- 52 有關前往低溫地區旅遊應請團員注意事項，下列何者不正確？  
(A)衣物要夠保暖 (B)氣溫很低不用防曬  
(C)儘量穿可以防滑的鞋子 (D)防止雪地眼睛受傷最好戴上墨鏡
- 53 關於旅行業履約保證保險的承保範圍，下列敘述何者不正確？  
(A)旅行業收取團費後，因財務問題無法起程或完成全部行程時適用之  
(B)由承保之保險公司依契約之約定對被保險人負賠償責任  
(C)承保之保險公司僅就部分團費損失負賠償之責任  
(D)被保險人若以信用卡簽帳方式支付團費，已依規定出具爭議聲明書請求發卡銀行暫停付款，視為未有損失發生
- 54 旅遊途中，若有團員不慎手部脫臼，下列處置何者不適當？  
(A)懷疑有骨折現象時，應以骨折方式處理 (B)立即試圖協助其復元脫臼部位  
(C)以枕頭或襯墊，支撐傷處 (D)進行冷敷，以減輕疼痛
- 55 旅途中，若有團員發生皮膚冒汗且冰冷、膚色蒼白略帶青色、脈搏非常快且弱、呼吸短促，最有可能是下列何種狀況的徵兆？  
(A)中風 (B)急性腸胃炎 (C)休克 (D)呼吸道阻塞
- 56 急救任務進行時，應從傷患身體的何處開始進行迅速詳細的檢查？  
(A)頭部 (B)頸部 (C)胸部 (D)四肢
- 57 旅客參加旅遊活動，已繳交全部旅遊費用 10,000 元（行政規費另計），出發日前一星期旅行社通知旅客由於人數不足無法成行。依據交通部觀光局所制訂「旅遊定型化契約書範本」之條例，原則上旅行社得返還旅客之費用為何？  
(A)旅行社應退還旅客旅遊費用 10,000 元，行政規費亦須退還  
(B)旅行社應退還旅客旅遊費用 10,000 元，行政規費不須退還  
(C)旅行社應退還旅客旅遊費用 5,000 元，行政規費亦須退還  
(D)旅行社應退還旅客旅遊費用 5,000 元，行政規費不須退還
- 58 搭機途中遇到 TURBULENCE 時，因有預先徵兆，除機長會廣播通知外，領隊最好能及時提醒旅客綁好什麼？  
(A) LIFE VEST (B) BLANKET (C) SEAT BELT (D) LIFE RAFT
- 59 旅行團體所搭乘之遊覽車發生故障或車禍時，下列處理原則何者較為正確？  
(A)請團員下車，集中於道路護欄外側等候，以免再生意外  
(B)請團員下車，零星分散於路旁等候，以免再生意外  
(C)請團員下車，集中於車輛後方等候，以免再生意外  
(D)請團員下車，集中於車輛前方等候，以免再生意外

- 60 旅行團在德國因冰島火山爆發，航空公司通知航班停飛，下列領隊之處理原則中，何者錯誤？  
(A)向航空公司爭取補償，如免費電話、餐食、住宿等，但不包括金錢補貼  
(B)通知國外代理旅行社，調整行程  
(C)請航空公司開立「班機延誤證明」，以申請保險給付  
(D)領隊應馬上告知全團團員，取得團員共識，共同面對未來挑戰
- 61 某旅遊團在韓國首爾發生車禍，團員 2 人開放性骨折，領隊處理流程最佳順序應該為何？①通知公司或國外代理旅行社協助 ②通報交通部觀光局 ③聯絡救護車送醫 ④報警並製作筆錄  
(A)①③②④ (B)①③④② (C)③①②④ (D)③④①②
- 62 依照國際慣例與相關法規規定，護照有效期限須滿多久以上始可入境其他國家？  
(A)一個月 (B)三個月 (C)半年 (D)一年
- 63 如果一位瘦弱的傷患沒有骨折，傷勢不重，且只需短距離運送時，宜採何種運送方式？  
(A)臂抱法 (B)肩負法 (C)拖拉法 (D)兩手座抬法
- 64 若帶團人員在國外行程未完時，即留下旅客於旅遊地，未加問問，未派代理人，且自行返回出發地。則根據旅行定型化契約，關於旅行社違約金之賠償應為全部旅遊費用之幾倍？  
(A)一倍 (B)三倍 (C)五倍 (D)七倍
- 65 旅館美式計價是指其房租包括：  
(A)早餐與午餐 (B)早、午、晚三餐 (C)早餐與晚餐 (D)晚餐與宵夜
- 66 團體行程中，遇本國旅行社倒閉，當地旅行社要求團員加付費用時，領隊應即時通報交通部觀光局，後續由那一個單位接手處理旅客申訴事宜？  
(A) IATA (B) IATM (C) TQAA (D) TAAT
- 67 團員行李遺失時的處理，下列何者為錯誤的處理方式？  
(A)需到「Lost and Found」（失物招領處）櫃檯請求協助並填寫資料，同時說明行李樣式與當地聯絡電話  
(B)記錄承辦人員單位、姓名及電話，並收好行李收據，以便繼續追蹤  
(C)離境時，若仍未尋獲，應留下近日行程據點與國內地址，以便日後航空公司作業  
(D)回國後仍未尋獲行李，可向旅行社求償索賠，一件行李最高賠償金額為美金 500 元
- 68 如果團體成員中有人行李遺失或受損時，應向航空公司要求賠償，請問此英文術語為下列何字？  
(A) claim (B) check (C) compensate (D) make up for
- 69 旅客在機上發生氣喘，適逢機上沒醫生也沒藥物，最可能可以用下列何種方式暫時緩解？  
(A)果汁 (B)礦泉水 (C)濃咖啡 (D)牛奶
- 70 為了預防整團護照遺失或被竊，旅客護照應該：  
(A)統一交由同團身材最壯碩者保管 (B)全數由領隊保管  
(C)全數由導遊保管 (D)由旅客本人自行保管
- 71 抵達目的地機場時，如發現托運行李沒有出現，應向航空公司有關部門申報，申報時不需準備的文件是：  
(A)護照 (B)機票或登機證 (C)簽證 (D)行李托運收據
- 72 旅客在旅途中，因不可歸責於旅行社之事由而發生身體或財產上之事故時，其所生之處理費用，應由誰負擔？  
(A)旅客負擔 (B)旅行社負擔  
(C)旅客與旅行社平均分攤 (D)國外旅行社負擔
- 73 旅行團下機後，發現旅客之托運行李破損，帶團人員應採取何項措施？  
(A)找膠布包一包，回飯店後再說 (B)自認倒楣請旅客多包涵  
(C)向地勤人員或行李組員報告，請求修理或賠償 (D)向海關人員報告處理
- 74 旅途中，如遇旅客病重入院醫療，領隊導遊人員的下列處理措施中，何者不宜？  
(A)視團體行程進度，讓旅客出院隨團行動，以便就近照料與護理  
(B)安排僱請照料人員照應，領隊導遊繼續執行職務  
(C)通知公司及旅客家屬，協助其儘速趕來照顧  
(D)通知使領館人員，請求必要之協助與幫忙
- 75 為預防偷竊或搶劫事件發生，下列領隊或導遊人員的處理方式何者較不適當？  
(A)提醒團員，避免穿戴過於亮眼的服飾及首飾 (B)請團員將現金與貴重物品分至多處置放  
(C)叮嚀團員，儘量避免將錢包置於身體後方或側面 (D)白天行程不變，取消所有晚上行程以策安全
- 76 「Jet lag」是指甚麼意思？  
(A)高山症 (B)恐艙症 (C)時差失調 (D)機位不足
- 77 旅客長途飛行，為預防因時差導致之身體不適，帶團人員應作下列何種建議？  
(A)與人搭訕，儘量少休息 (B)吃安眠藥，休息 (C)多喝酒，睡覺休息 (D)儘量多喝水，休息
- 78 到寒冷地帶旅行，如旅客有凍傷情形，應立即作何最適處理？  
(A)以熱水袋保暖 (B)搓揉凍傷部位以恢復溫度  
(C)將傷患帶至火爐邊取暖 (D)以床單覆蓋凍傷部位
- 79 旅遊途中，有旅客需要兌換外幣，卻遇上銀行不上班的時間，領隊導遊人員應如何處理？  
(A)請求當地同業或友人協助兌換 (B)尋求黑市兌換  
(C)於住宿之觀光旅館兌換 (D)請熟識之餐廳或店家協助兌換
- 80 對於中毒患者的急救一般原則，應優先了解下列何種事項？  
(A)毒物名稱 (B)中毒原因 (C)病人呼吸情況 (D)現場安全