

等 別：普通考試

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。

- 一位 20 歲女性，3 分鐘前被蜜蜂螫傷，出現下列何症狀時，可考慮使用腎上腺素？
(A)紅腫 (B)兩手起風疹 (urticaria) 塊
(C)過敏性休克 (D)腹痛
- 下列關於動暈症的敘述，何者錯誤？
(A)容易暈機者，最好安排坐在飛機機體中段座位 (B)避免含酒精飲料
(C)需在登機前半小時內服用止暈藥物 (D)若未緩解症狀可在 2 小時內追加劑量
- 一位 23 歲男性，在花蓮山區，左腳背疑似被毒蛇咬傷，有兩個明顯牙痕，20 分鐘後左腳已紅腫至膝蓋，下列何者是建議的重要處置？
(A)盡快到醫院打抗蛇毒血清 (B)即刻將傷口切開，以便將毒液引流出來
(C)立即在大腿上端綁上止血帶，以防止毒液回流 (D)立即用吸吮器，將毒液吸出
- 有關預防曬傷措施之敘述，下列何者錯誤？
(A)防曬乳液可防皮膚曬黑 (B)SPF 15-20 才能保護皮膚
(C)抗 UV 材質的衣服較能預防紫外光 (D)浮潛時應穿上衣服防曬
- 對於燒燙傷的情況，一般依受傷程度分為幾度？
(A)一度 (B)二度 (C)三度 (D)四度
- 對於低溫所造成的傷害，下列敘述何者錯誤？
(A)中心體溫低於 35°C 就稱為失溫 (B)失溫者常死於腦功能抑制
(C)最嚴重的凍傷會造成組織壞死，必須截肢 (D)應以 50°C 以上的熱水浸泡回溫
- 替成人做心肺復甦術 (CPR) 時，欲檢查其有無脈搏，應該摸何處的動脈？
(A)手臂的臂動脈 (B)頸部的頸動脈 (C)腕部的橈動脈 (D)鼠蹊部的股動脈
- 在飛機起飛前的安全示範動作應如何配合？
(A)搭過幾次飛機，已觀看多次可以不必理會 (B)自己認為需要時再觀看
(C)每次示範動作都要用心觀看其動作要領 (D)因出事的機率小，可以不理會
- 下列那一處濕地不屬於台江國家公園涵蓋的範圍？
(A)曾文溪口濕地 (B)八掌溪口濕地 (C)鹽水溪口濕地 (D)七股鹽田濕地
- 下列何者不屬於行政院農業委員會林務局負責經營管理的國家森林遊樂區？
(A)向陽 (B)阿里山 (C)惠蓀 (D)池南
- 下列何者不是臺灣珊瑚礁的主要生長區域？
(A)臺灣東北角 (B)臺東三仙台及恆春半島
(C)金門 (D)綠島及蘭嶼
- 下列何者不屬於政府部門所管轄之遊憩資源？
(A)阿里山國家風景區 (B)青山休閒農場 (C)墾丁森林遊樂區 (D)福壽山農場
- 下列國家森林遊樂區中，何者遊園面積最小？
(A)知本 (B)內洞 (C)墾丁 (D)富源

- 14 國際知名的野柳地質公園位於下列那一座國家風景區的範圍內？
(A)東北角暨宜蘭海岸國家風景區 (B)東部海岸國家風景區
(C)北海岸及觀音山國家風景區 (D)參山國家風景區
- 15 下列何者不屬於茂林國家風景區轄區內的特色溫泉？
(A)水雲溫泉 (B)石洞溫泉 (C)寶來溫泉 (D)不老溫泉
- 16 下列何者不是臺灣地區著名的火炎山地形？
(A)三義火炎山 (B)六龜十八羅漢山 (C)九九峰 (D)草山月世界
- 17 有關「油紙傘」之敘述，下列何者錯誤？
(A)旗山與內門是臺灣油紙傘的故鄉，在客家人生活中扮演著重要角色
(B)油紙傘的功能除能遮陽避雨外，送傘象徵著吉祥與高貴的情誼
(C)油紙二字和「有子」諧音，加上傘中有 4 人，且傘形圓滿，故有多子多孫的祝福之意
(D)當地 16 歲成年禮時或是女兒出閣，即贈與一對紙傘，象徵團圓多子多孫之意
- 18 下列那一座是全臺灣地區最古老的燈塔？
(A)鵝鑾鼻燈塔 (B)漁翁島燈塔 (C)旗津燈塔 (D)富貴角燈塔
- 19 釣魚台列嶼由釣魚台島、黃尾嶼、赤尾嶼等 8 個小島組成，日本人所稱釣魚台列嶼為下列何者？
(A)宮古諸島 (B)與那國諸島 (C)尖閣諸島 (D)八重山諸島
- 20 國立故宮博物院典藏的「唐三彩」陶器，其釉彩主要為那 3 種顏色？
(A)黃、紅、褐 (B)黃、綠、藍 (C)紅、綠、藍 (D)黃、綠、褐
- 21 交通部觀光局修建「八田與一紀念園區」，可帶動下列何者國家風景區之觀光發展？
(A)雲嘉南濱海國家風景區 (B)西拉雅國家風景區
(C)日月潭國家風景區 (D)阿里山國家風景區
- 22 「南海屏障」國碑是豎立於下列那一個群島？
(A)東沙群島 (B)西沙群島 (C)南沙群島 (D)中沙群島
- 23 清朝時期臺北有五個城門，通稱南門的，原名稱為：
(A)景福門 (B)寶成門 (C)麗正門 (D)承恩門
- 24 臺灣原住民的族群中，傳說中，那一族的祖先是竹子所生？
(A)阿美族 (B)泰雅族 (C)卑南族 (D)邵族
- 25 導覽解說「八通關古道的開闢」時，為提高趣味性，引用清廷派沈葆楨駐守臺灣，貫徹執行「開山撫番」計畫，以打通前後山間的通路。這是何種解說技巧之運用？
(A)應用例證或故事 (B)提出問題 (C)使用特別的陳述 (D)使用煽動性的引用句
- 26 根據美國國家公園署所訂定的「解說規劃手冊」，下列何者不屬於解說計畫擬定時的三步驟？
(A)解說計畫擬定的目的 (B)解說計畫擬定的經費 (C)解說計畫擬定的原則 (D)解說計畫擬定的程序
- 27 由於人類的短暫記憶僅能記住 5 至 9 個訊息，所以在解說時應：
(A)儘量提供很多詳盡的訊息 (B)避免提供太多的訊息
(C)呈現實際的統計數字 (D)傳達發生之每一個故事細節
- 28 下列何者不屬於解說媒體選擇時應考慮之遊客因素？
(A)年齡 (B)語言 (C)飲食 (D)旅遊目的
- 29 下列何者不屬於戶外解說活動時之應注意事項？
(A)引導遊客提出問題 (B)避免遊客脫隊
(C)嚴正指責遊客攀折花木 (D)預留時間提供遊客討論與分享
- 30 有關帶隊解說時應注意的事項，下列敘述何者錯誤？
(A)要攜帶急救工具並知道如何使用 (B)幫助遊客瞭解人類與環境的關係
(C)出發前讓遊客們先彼此認識一番 (D)帶領遊客經過危險地區以體驗刺激

- 31 下列何者**不是**解說規劃應訂定的方向與目標？
(A)考量管理單位的政策 (B)了解經營管理部門同仁與遊客想法
(C)設定簡略大綱不需過於詳細的方向 (D)確定解說方向後，設定解決問題及解說目標
- 32 在提供遊客適當行為的訊息時，若遊客持反對立場，此時應先進行下列那一步驟，才能讓遊客傾聽？
(A)陳述明確的事件 (B)表示瞭解其不同立場 (C)做訊息傳遞的結論 (D)提出行動建議
- 33 遊客對於參加旅遊活動可以放鬆心情，享受美食與體驗美麗風光，此時遊客行為正處於那一種人格的自我狀態？
(A)理想的自我狀態 (B)兒童自我狀態 (C)父母自我狀態 (D)成人自我狀態
- 34 甲旅客購買旅行社推出的「東南亞超值五日遊」行程，參加之後才發現行程多數為購物點及自費行程，讓甲旅客有廣告不實的感觸，此屬於那一部分的服務缺失？
(A)顧客期望與管理者認知的差距 (B)管理認知與服務品質規格間的差距
(C)服務品質規格與服務傳遞間的差距 (D)服務傳遞與外部溝通間的差距
- 35 行程結束前協請旅客填寫意見調查表，屬於服務品質管理的何種策略？
(A)落實服務承諾 (B)樹立服務文化 (C)建立溝通管道 (D)留住滿意顧客
- 36 下列那一項敘述對瞭解觀光消費者行為**沒有助益**？
(A)根據消費者行為，設計合適的行銷組合 (B)正確的定位產品
(C)鎖定某特定市場區隔 (D)只專注現有產品生產
- 37 家庭度假旅遊決策模式中，由母親選定旅遊產品而由父親支付費用，父親的角色為：
(A)影響者 (B)決策者 (C)購買者 (D)使用者
- 38 旅客參加甲旅行社的行程覺得很滿意，往後只要是甲旅行社推出之相似行程，也會讓旅客覺得很滿意。請問上述旅客經由經驗預測下次也有同樣的好印象，係為下列那一種觀光行為？
(A)類化作用 (B)區辨作用 (C)品牌忠誠 (D)心理依附
- 39 旅館業者提供顧客免費高鐵或市區的接駁服務，此種行銷方式屬於何種區隔變數？
(A)行為變數 (B)人口統計變數 (C)心理變數 (D)地理區隔變數
- 40 旅館業者推出兒童旅館的服務，設計以故事為主題的房間，並提出小孩也有挑選房型的廣告訴求，係屬於何種影響因素？
(A)文化因素 (B)地理因素 (C)個人因素 (D)社會因素
- 41 觀光企業通常會用偏低的價格以訂價新產品，達到迅速占有市場之目的，此種訂價方法稱為：
(A)去脂訂價法 (B)滲透訂價法 (C)成本加成訂價法 (D)形象目標訂價法
- 42 觀光產品為能與目標市場進行有效溝通策略，係採用下列觀光行銷組合中的那一項？
(A)通路 (B)促銷 (C)產品 (D)價格
- 43 使用標示、櫥窗展品、展示架等物體吸引消費者注意，以提升消費者對產品服務的意識，是屬行銷溝通型態的：
(A)銷售點 (B)郵寄品 (C)廣告 (D)公共關係
- 44 下列何者**不屬於**成功的旅遊銷售人員應具備之特性？
(A)主導性 (B)主動性 (C)說服性 (D)被動性
- 45 使用 ABACUS 航空訂位系統，輸入旅客姓名-CHEN/JENNYMISS*C10，此位旅客的年齡為：
(A) 10 歲 (B) 10 個月 (C) 10 週 (D) 10 天
- 46 某客機目前的飛行速度顯示為 500 節 (knots)，經換算後約為每小時多少公里？
(A) 373 公里/小時 (B) 635 公里/小時 (C) 805 公里/小時 (D) 926 公里/小時
- 47 關於乘客不得攜帶或託運危險物品進入航空器，是依據我國下列那一項法律條文規定？
(A)航空貨運承攬業管理規則第 20 條 (B)民用航空運輸業管理規則第 28 條
(C)民用航空法第 23 條 (D)民用航空法第 43 條

- 48 我國民用航空法規定，乘客隨身行李之賠償責任，按實際損害計算，但每一位乘客最高不得超過新臺幣多少元？
(A) 5 千元 (B) 1 萬元 (C) 2 萬元 (D) 3 萬元
- 49 搭機旅客行李遺失，最遲須於多久內，向航空公司提出申訴？
(A) 3 週 (B) 4 週 (C) 5 週 (D) 6 週
- 50 強力磁鐵屬於 IATA 規定的第幾類危險品？
(A) 第一類 (B) 第四類 (C) 第七類 (D) 第九類
- 51 依據我國交通部民用航空局規定，桃園國際機場（TPE），是屬於何種等級航空場站？
(A) 超等級 (B) 特等級 (C) 甲等級 (D) 乙等級
- 52 亞洲地區第一家成立的低成本航空公司（LCC）為：
(A) Spring Airlines (B) Tiger Airways (C) AirAsia Airlines (D) Jetstar Airlines
- 53 訂妥機位之旅客，因航空公司超賣機位而被拒絕登機，航空公司應支付下列何項補償金？
(A) Cancellation Compensation (B) Denied Boarding Compensation
(C) Upgrade Compensation (D) Disembarkation Compensation
- 54 電子機票收據遺失時，下列敘述何項最為適當？
(A) 向警察機關報案，取得遺失證明文件
(B) 重新購買機票，保留收據，返國後再申請退費
(C) 向航空公司申報遺失，並請原開票公司同意申請補發
(D) 所有機票內容儲存於公司電腦資料庫內，故毋需處理
- 55 航空公司核發之雜項交換券（MCO），下列何項錯誤？
(A) 可當作匯款之目的使用 (B) 可支付超重行李費
(C) 可支付機票費用之不足 (D) 可支付各項機票變更手續費
- 56 旅客購買來回機票，從出發地桃園國際機場（TPE）搭機前往目的地 KIX，但並未由 KIX 返國，而是從 TYO 回到 TPE，此種行程在票務稱為：
(A) OW (B) RT (C) CT (D) OJ
- 57 下列何項屬於我國國籍航空公司之代碼（Airline Code）？
(A) X2 (B) Q3 (C) J5 (D) B7
- 58 有關日本料理應注意的禮儀，不包括下列何項？
(A) 吃懷石料理時，避免戴戒指、手鐲、手鍊等金屬飾品，以免傷及精美器皿
(B) 本膳料理是日本平民料理，禮節比較簡單，是日本常見的宴會料理
(C) 懷石料理是在茶道之前供應
(D) 日本料理宴會上，第一杯酒是由主人為全席人斟上
- 59 關於一般電話禮儀，下列何項敘述錯誤？
(A) 說話速度要合宜，不可因趕時間而太快
(B) 接聽電話，留意自己說話的口氣
(C) 若有些話不想讓對方聽見，最好按住話筒談話
(D) 用餐時間，接聽電話，不宜邊說話，邊吃東西
- 60 有關握手禮儀，下列敘述何項錯誤？
(A) 握手時，無需一邊鞠躬一邊握手
(B) 男士與初次介紹認識之女士，通常不行握手禮
(C) 男士為顯示紳士風度，宜先伸手向女士行握手禮
(D) 主人對客人有先伸手相握之義務

- 61 有關中餐餐桌禮儀，下列何項敘述錯誤？
(A)當別人食物未吞嚥以前，勿舉杯敬酒
(B)若取用有密封塑膠套的濕紙巾時，宜用手撕開，切勿用力拍破
(C)用餐時，勿拿筷子敲餐具
(D)用餐時注意肢體儀態，要以口就碗
- 62 有關西餐餐具擺放、使用方式，下列何項錯誤？
(A)餐具由外而內使用，右手持刀，左手持叉
(B)用過餐具需平放在餐桌上
(C)餐具排列時，湯匙不置碗內
(D)用畢餐具要橫放於盤子上，與桌緣約成 30 度角
- 63 有關作客寄寓的禮儀，下列敘述何項最不恰當？
(A)作息時間應力求配合主人
(B)進入寓所或他人居所，應先揚聲或按電鈴，不可擅闖
(C)未獲主人同意前，勿打長途電話、開冰箱或在主人家會客
(D)臨去前，略將臥室及盥洗室恢復原狀即可
- 64 床頭小費宜放置於房間內何處最為恰當？
(A)電視上 (B)書桌上 (C)酒櫃上 (D)床鋪上
- 65 APEX Fare 是價格較便宜之機票種類，下列何項敘述錯誤？
(A)出發前提早購票 (B)可購買單程票 (C)中途不可停留 (D)有效期間為 3~6 個月
- 66 打高爾夫球的禮儀，下列敘述何者錯誤？
(A)在沙坑上擊出球，應以沙耙推平鞋印、擊球坑，才能讓沙地平整
(B)若擊球時不小心削掉草皮，宜儘速通知服務人員，使球場得以盡快恢復原貌
(C)當別人專心一意準備開球時，應避免口語交談，干擾其心神
(D)在全組人員全部推桿進洞後，應插回旗桿，讓下一組人上果嶺時可以繼續比賽
- 67 男士穿著西裝時，下列敘述何項錯誤？
(A)正式西裝的穿法要“三點露白”，分別露出領口、袖口、白手帕，且都要露得恰如其分
(B)繫領帶時，襯衫的第一個扣子不要扣
(C)深色西裝要搭配黑皮鞋深色襪子，避免穿白襪
(D)站立或行走時，領帶要收入西裝外套內
- 68 有關搭乘飛機的禮儀，下列何項錯誤？
(A)飛機起飛前，要收好座位前的桌面，以免發生危險
(B)團體座位是以 FIRST NAME 的英文字首來編排座次
(C)機艙內洗手間的 FLUSH 鍵，是指如廁後沖水的按鍵
(D)洗手間門顯示 OCCUPIED，是指洗手間有人使用
- 69 有關旅遊餐飲安全之專有名詞中，下列何者指的是「危害分析重要管制點」？
(A) HAACP (B) HABCP (C) HACCP (D) HADCP
- 70 如不幸遇到旅客途中亡故，下列處理何者錯誤？
(A)因病死亡者，應請醫師開立死亡證明；因意外死亡者，需向警方報案，由法醫開具相驗屍體證明文件及警方證明文件
(B)應向公司報告，請求國外代理旅行社派員協助；並向保險公司通知保險事故經過；且通知死者家屬，並協助前來處理
(C)就近向地區警察局報備，由警方發給遺體證明書及死亡原因證明書等文件，並向交通部觀光局報備
(D)要有第三人在場作證，將遺物造冊收管，日後轉交給家屬

- 71 帶團人員要預防或處理團員迷路問題時，下列敘述何者較不適當？
(A)請團員隨身攜帶住宿旅館名片或帶團人員電話
(B)事先向團員說明，若走散應留在原地等候
(C)請團員的朋友或家人分頭進行尋找
(D)行走參觀時，領隊可走在隊伍最後方，並請前面團員跟上導遊人員腳步
- 72 前往觀光的國家車輛若是右座駕駛靠左行駛，帶團人員應提醒團員特別小心交通安全，以下那一個為右座駕駛靠左行駛的國家？
(A)紐西蘭 (B)瑞典 (C)西班牙 (D)義大利
- 73 入境臺灣旅客所攜帶之貨物樣品，其完稅價格在新臺幣多少元以下者免稅？
(A)1萬2千元 (B)1萬5千元 (C)2萬元 (D)3萬元
- 74 帶團人員在引導旅遊團體旅遊途中，萬一不幸發生旅客背包被偷，其中有尚未兌換的匯票；這時帶團人員所做處理，下列何者最不適當？
(A)應立刻通知當地協辦旅行社
(B)應立刻前往警局報案
(C)應立刻查明匯款金額
(D)應立即查明匯票號碼、付款銀行，馬上請付款銀行止付該款
- 75 宋家四口參加柬埔寨 5 天行程，途中宋先生小女兒夜間外出散步皮包被搶，帶團人員告知柬埔寨警務人員辦事效率不佳，導致宋先生沒有報案。下列各選項何者正確：①帶團人員應協助宋先生報案 ②旅行社未向交通部觀光局報備，違反旅行業管理規則規定 ③依旅行業管理規則規定，旅行社得主張完全免責 ④單純的旅客財物被偷、被搶毋須向交通部觀光局報備 ⑤帶團人員所為之行為，視為該旅行業的行為
(A)僅①②④ (B)僅①②⑤ (C)僅②③④ (D)僅②④⑤
- 76 下列何者不屬於領隊與當地導遊的交接事項？
(A)團員名單 (B)團員簽證 (C)團體行程表 (D)團員分房表
- 77 觀光團體旅遊於途中發生緊急事故時，所依據的旅行業國內外觀光團體緊急事故處理作業要點，係依據下列何者擬定？
(A)旅行業管理規則 (B)發展觀光條例 (C)旅遊定型化契約 (D)民法債編
- 78 帶團人員隨團服務，發生緊急重大意外事故時，下列各選項何者正確：①發生後 48 小時內要填妥通報單通知交通部觀光局 ②立即搶救並通知公司、駐外機構、國內外救援機構 ③現場應採取 CRISIS 6 字訣之緊急事故處理原則 ④CRISIS 第一個英文字母 C 代表尋求協助 ⑤CRISIS 第二個英文字母 R 代表報告
(A)①②③④⑤ (B)僅①③⑤ (C)僅②③⑤ (D)僅②④⑤
- 79 交通部觀光局規定凡旅行業均應投保「履約保證保險」，其投保範圍是在協助旅行社解決那一項問題？
(A)領隊與導遊人員的身心健康問題
(B)旅行業員工的身心健康問題
(C)旅行業因財務問題導致無法執行出團業務
(D)旅行業所承辦旅行團旅客之傷、殘、死亡問題
- 80 民國 101 年 6 月 1 名陸客在臺灣購買售價超過 50 萬新臺幣的鑽石，回中國大陸後發現，該鑽石淨度質量並不如臺灣業者所稱，而向相關主管單位申訴，對旅遊業造成負面影響。導遊人員在處理旅客購物時的原則，下列何者錯誤？
(A)購物成績的好壞往往跟導遊人員心態有很大關係，應以同理心及正確的銷售觀念面對旅客
(B)購物的佣金可適度透明化，打破旅客心理的抗拒心態
(C)物品要貨真價實，若因兩岸在鑽石鑑別的認定標準上存在差異，導遊人員應堅決不退換貨
(D)導遊人員可主動分享旅客購物原則「不知行情不買、不貪便宜、不盲從購物」