

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 50 題，每題 2 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 解說對象為 12 歲以下的兒童時，下列何種解說方式最不適當？
 - (A)盡量運用人類三種基本的表達模式：動作、想像與指示
 - (B)由於其吸收能力較大人低，只須選擇其所喜好的部分稀釋解說即可
 - (C)可用有獎問答的方式，來吸引小朋友參與
 - (D)結合行動與幻想來吸引小朋友在角色扮演的遊戲中去了解過去的人事物
- 2 下列何者為領隊介紹景點時，最適宜的表達方式？
 - (A)解說一些刺激性的事物，使團員產生恐懼感，增加旅遊印象
 - (B)說明面積、歷史年代時，宜引用正確數字
 - (C)由於領隊工作習慣，經常使用贅詞
 - (D)為了配合行程，解說速度過快
- 3 就解說技巧而言，領隊在提供導覽解說服務時，遊客最不常使用到的感官知覺為何？
 - (A)視覺
 - (B)聽覺
 - (C)觸覺
 - (D)味覺
- 4 星空聯盟 (Star Alliance) 成立於西元 1997 年，是世界第一大國際航空聯盟，其成員航線遍及全球，提供全球旅客哩程優惠、外站轉機、行李掛運等更加便捷的服務。其營運總部設於何處？
 - (A)FRA
 - (B)ZRH
 - (C)PAR
 - (D)MAD
- 5 對於團體 F.O.C.機票的敘述，下列何者正確？
 - (A)F.O.C.機票是免費機票通常不需要支付機場稅與燃油附加費
 - (B)F.O.C.機票是免費機票通常還是要支付機場稅與燃油附加費
 - (C)F.O.C.機票不是免費機票通常不需要支付機場稅與燃油附加費
 - (D)F.O.C.機票不是免費機票通常還是要支付機場稅與燃油附加費
- 6 領隊帶團運作時，下列敘述何者正確？
 - (A)為了讓旅客有物超所值的感覺，盡量在旅途中增加景點，司機超時工作也在所不惜
 - (B)為了表示對旅客的尊重，在遊覽車行駛高速公路時，仍要站立面對旅客講解
 - (C)為了讓遊覽車與司機的效用達到最大，所以在一天 24 小時內盡量使用
 - (D)為了讓司機提供良好的服務應照顧好長途司機的餐食，但要清楚了解司機的餐費由誰支付
- 7 領隊在團體旅遊操作時，如遇團員臨時要求自行脫隊訪友，下列敘述何者正確？
 - (A)領隊應請脫隊團員簽署切結書，並說明中途脫隊無法退還旅遊費用，但是因此節省或無須支付之費用會退還
 - (B)為維持團體全員一同行動及保持團隊行程的順利進行，堅決不允許團員自行脫隊，並嚴厲警告欲脫隊的團員
 - (C)領隊向脫隊團員說明脫隊注意事項，並協助安排交通工具，再依據團費除以天數將費用當場退還給脫隊團員
 - (D)立即聯絡團員在臺家屬，並請公司協助安排家屬前往當地的交通工具與住宿，請家屬將要求脫隊的團員帶回
- 8 中華航空公司為提高服務品質，增加旅客各項優惠措施，提供更加舒適便捷服務，於西元 2011 年加入下列那一國際航空聯盟行列？
 - (A)星空聯盟
 - (B)宇宙一家
 - (C)寰宇一家
 - (D)天合聯盟

- 9 旅行業業務人員若遇到顧客抱怨時，下列處理何者不適當？
(A)應以心誠意正的態度，軟化顧客的感情
(B)聆聽顧客反應的問題，再說明公司的處理方式
(C)顧客的說詞不當時，應立即糾正顧客錯誤
(D)為了尊重顧客的感受，必要時得請主管協助處理
- 10 下列何者不屬於遊客購買觀光產品的外在因素？
(A)過去經驗
(B)旅行社建議
(C)親友的口碑
(D)促銷的專案
- 11 旅行社提供折價券給忠誠顧客使用，是交叉運用那兩種行銷策略？
(A)公共關係與人員銷售
(B)關係行銷與人員銷售
(C)公共關係與促銷
(D)關係行銷與促銷
- 12 下列那一種病患，不適合立即為其進行人工心肺復甦術？
(A)溺水、心跳停止者
(B)中暑、體力不支者
(C)觸電、呼吸停止者
(D)藥物過量、心跳停止者
- 13 下列何者為消毒傷口的正確方法？
(A)以傷口為中心，環形向周圍擦拭
(B)水平來回擦拭
(C)以 95% 酒精消毒
(D)盡量使用碘酒而非優碘，可加強消毒
- 14 不小心扭傷腳時，下列那一項措施最能立即減輕腫脹？
(A)固定患部
(B)給予止痛劑
(C)避免下床活動
(D)給予冰敷
- 15 通常急救箱內不需包含下列何項物品？
(A)無菌棉花棒
(B)繃帶
(C)生理食鹽水
(D)保險套
- 16 坐長途飛機，易發生靜脈栓塞，下列預防靜脈栓塞方法，何者較不恰當？
(A)多補充水份
(B)多起身走動
(C)多喝點酒
(D)下肢多活動
- 17 有關高山症的敘述，下列何者正確？
(A)海拔 2500 公尺以上才需考慮高山症的風險
(B)肌肉酸痛是常見的高山症症狀
(C)預防高山症的藥物在開始登山時服用即可
(D)登山時應避免劇烈運動和飲酒
- 18 甲君赴非洲西部瘧疾疫區旅遊，預訂 14 天的行程，在旅程第 5 天及第 6 天皆有發燒、發冷、頭痛、肌肉酸痛的症狀，下列處置何者最適當？
(A)可先當作感冒，在旅館好好休息
(B)可能是感染流行性感冒，先服用退燒藥
(C)立即至當地之醫院就醫
(D)待完成旅遊返回臺灣後立即就醫
- 19 旅遊過程中，下列有關劫持或綁架的敘述，何者正確？
(A)劫持或綁架事件最危險的時刻通常是最初與最後階段，因此保持鎮定及機警非常重要
(B)要勇敢地正眼注視歹徒，讓他知道你在注意他的一舉一動
(C)應儘量喝含有酒精的飲料，讓自己放鬆下來
(D)講話要正常，些微的抱怨或挑釁對進展有益無害
- 20 旅行社在下列何種情況下，得變更旅遊行程內容而不算違約？
(A)簽證未辦妥
(B)機位未訂妥
(C)飯店未訂妥
(D)火山爆發
- 21 旅行社安排旅客購物，所購物品有瑕疵時，旅客得在多久期限內向旅行社請求協助處理？
(A)1 個月內
(B)3 個月內
(C)6 個月內
(D)1 年內
- 22 領團人員帶領美西旅行團，團體於清晨抵達夏威夷後，立即進行觀光活動，待吃過午餐後，領團人員帶領團體住進威基基海灘旁之飯店，並告訴團員補眠 3 小時，下午 6 點會請旅客起床。領團人員應如何告訴總機請團員起床？
(A)Overseas Call
(B)Morning Call
(C)Collect Call
(D)Wake-up Call
- 23 團員因旅遊目的地治安不佳，遂將財物藏於行李箱夾層，參加夜遊後回到房間發現行李箱內之護照、旅行支票、現金等皆不翼而飛，立刻向領團人員尋求協助，下列何者是領團人員最佳處理方法？
(A)立刻請所有團員協尋
(B)立刻搜索所有團員物品
(C)立刻要求旅館賠償
(D)立刻報請警方處理
- 24 對於夜間行程的節目安排，執行時要特別注意安全，下列何者為較不正確的做法？
(A)行進不要太匆促，以避免旅客跌倒或推擠
(B)行走在燈光明亮的地區，不要走向陰暗巷道
(C)隨時隨地掌握團員行蹤，必要時可隨時終止活動、集合清點人數
(D)團體氣氛良好或興致高昂時，可以儘量延長活動時間

- 25 帶團到達目的地機場出關後，發現遊覽車未到時，領團人員不應該採取下列何種措施？
(A) 即刻打電話給當地旅行社或緊急聯絡人
(B) 確定需等候很長時間，影響預定行程時，可租用臨時巴士，要求團員共同分攤費用
(C) 請團員先行上洗手間稍候
(D) 確定需等候很長時間，影響預定行程時，應考慮租用臨時巴士，再請接待旅行社處理
- 26 旅客自費參與水上活動時，不慎遺失財物。請問旅客私人物品，應該由誰負責保管責任歸屬？
(A) 導遊 (B) 水上活動商家 (C) 當地旅行社 (D) 旅客本人
- 27 如遇團員在餐廳享用餐點之際，有歹徒持槍進入餐廳，命令所有人將財物交出，此時領團人員應如何因應？
(A) 請團員團結與歹徒周旋，以保護眾人財物 (B) 當下立即報警，請求警方支援
(C) 領團人員挺身而出，與歹徒搏鬥 (D) 配合歹徒要求交出財物，待歹徒離開後立即報警
- 28 關於我國駐外館處提供國人之協助與服務，下列敘述何者錯誤？
(A) 如果生病或受傷，可協助推薦較合適之醫生、醫院名單，或代為通知在國內親友
(B) 財物遺失或經濟困難無法返國，代為聯絡雇主、保險公司或親友，取得經濟援助，並協助安排返國
(C) 如遭拒絕入境，可請當地境管官員聯絡我國駐外機構，請他們提供協助
(D) 代為申請當地居留權、駕照、入學許可或工作許可
- 29 雖然旅行社已依照旅遊契約所訂等級及內容提供服務，但因旅客要求變更食、宿、交通服務項目之等級及內容，經旅行社或領團人員同意而變更時，其發生之額外費用應由下列何者負擔？
(A) 旅行社 (B) 領團人員 (C) 旅客 (D) 旅客、旅行社平均分擔
- 30 因希臘政爭發生攻擊事件，政府發布紅色警戒禁止旅行團前往，旅行社除了立即通知旅客外，對於已報名繳費但未出發的旅客，依國外旅遊定型化契約範本規定旅行社應如何處理？
(A) 依約如期出團 (B) 扣除已支付之規費及必要費用後，退還團費餘款
(C) 退還全額團費 (D) 賠償違約金
- 31 參團旅客表示自行攜帶護照前往機場辦理登機手續，下列敘述何者較不適宜？
(A) 旅行業者應該堅持請其繳交護照否則無法成行
(B) 旅行業者應該請其確認護照有效期限是否超過目的地國家入境相關規範
(C) 旅行業者應該請其確認所持護照是否具有目的地國家簽證、免簽證與落地簽證之條件
(D) 旅行業者應該請其確認是否具有特殊身分應經核准方能出境
- 32 團員如因病住院，並需留在當地繼續醫療時，在家屬尚未及時趕到前，領團人員該如何處理？
(A) 代為安排當地人員協助照顧，領團人員繼續執行任務帶團前往下一站
(B) 商請醫院同意團員出院，細心照料，隨團完成旅程
(C) 通知公司另派領團人員前來支援，自己留下照料團員
(D) 通知駐外單位，完成報備手續
- 33 甲旅行社委託國外乙旅行社安排旅遊活動，若該國外乙旅行社違反旅遊契約致團員受損害時，下列敘述何者正確？
(A) 由甲旅行社自行負責 (B) 由國外乙旅行社自行負責
(C) 由國外乙旅行社負責，但甲旅行社有協助之義務 (D) 甲旅行社與國外乙旅行社負同一責任
- 34 中華民國旅行業品質保障協會提供旅行業人員告知旅客之旅遊安全注意事項要點，實務上下列敘述何者錯誤？
(A) 搭乘飛機請隨時扣緊安全帶，以免亂流影響
(B) 住宿飯店請隨時加扣安全鎖，將衣物披在燈上晾乾
(C) 搭乘小型船隻請務必穿著救生衣
(D) 切勿在公共場所露財，購物亦勿當眾數鈔票
- 35 旅館發生火警時，下列何種行為錯誤？
(A) 儘速告知旅館櫃檯，並叫醒別人
(B) 以濕毛巾覆面呼吸，伏身沿牆角進行逃生
(C) 試摸門把，如果已經很燙，可用濕毛巾覆蓋門把打開房門，進行逃生
(D) 避免搭乘電梯

- 36 下列關於財物安全的敘述，何者錯誤？
(A)旅客應自行妥善保管私人用品及財物，如有遺失需自行負責
(B)旅客借用當地飯店各項物品未如期歸還，則領團人員需自掏腰包照價賠償
(C)旅客的貴重物品應置放飯店保險箱
(D)旅客的貴重物品如果隨身攜帶，應注意切勿離手，小心扒手就在身旁
- 37 旅客參加團體旅遊，行程之中安排搭乘觀景列車，途中列車車門啟閉系統發生故障致使旅客不慎遭夾受傷，下列敘述何者正確？
(A)行程係由旅行業者安排，自然必須負責後續賠償事宜，旅客可以直接向其索賠，一概與運輸業者無涉
(B)行程係由旅行業者安排，自然必須負責後續賠償事宜，旅行業者必須先與旅客協商賠償事宜再向運輸業者索賠
(C)運輸業者管理維護不慎，自然必須負責後續賠償事宜，旅客可以直接向其索賠，一概與旅行業者無涉
(D)運輸業者管理維護不慎，自然必須負責後續賠償事宜，旅行業者應該協助旅客向其索賠
- 38 團體旅行時關於旅客護照的敘述，下列何者正確？
(A)旅客於旅行期間皆由領團人員保管
(B)護照既由領團人員保管，旅客於行程中不得取回
(C)旅客要求取回由領團人員保管之護照，領團人員應拒絕
(D)領團人員除非必要，沒有義務為旅客保管護照
- 39 張小姐帶著皮包到餐廳用餐，她的皮包要放在那裡較適合？
(A)掛在座位椅背
(B)掛在自己肩上
(C)放在身體和實心椅背之間
(D)放在用餐桌上
- 40 旅客到荷蘭觀光，在阿姆斯特丹坐船遊運河時，下列何種行為最不恰當？
(A)站在船頭，大聲交談，欣賞沿途風景
(B)導遊解說時，應專心聆聽，給予適當的尊重
(C)不要站在通道，保持走道順暢
(D)不呼朋引伴高聲談笑，尊重他人權利
- 41 王先生攜帶貴重物品出國，擔心該物品在託運行李過程中遺失，請問應以何種方式辦理託運？
(A)報值行李方式
(B)航空貨運方式
(C)海運方式
(D)郵寄方式
- 42 航空公司銷售業務總代理的英文簡稱為：
(A)C.I.Q.
(B)G.H.A.
(C)G.S.A.
(D)G.D.S.
- 43 國際籃球明星 Jeremy Lin 機票姓名欄填記，下列何項為正確？
(A)LIN/JEREMYMR
(B)JEREMY/LINMR
(C)LIN/JEREMYMSTR
(D)JEREMY/LINMSTR
- 44 「IATA」為下列那一個國際性組織的英文縮寫？
(A)國際民航組織
(B)國際航空運輸協會
(C)國際旅行業品質保障協會
(D)國際民航保障協會
- 45 機票使用之最後期限日期，應填記在下列那個欄位？
(A)NOT VALID AFTER
(B)NOT VALID BEFORE
(C)STATUS
(D)DATE
- 46 用餐時的禮儀與原則，下列敘述何項錯誤？
(A)西式宴會主人可於上甜點前致詞
(B)不宜在餐桌上擦口紅或使用牙籤
(C)打破餐具時，自行處理，不需等候侍者前來協助
(D)進餐時若打噴嚏、咳嗽，應速以餐巾或手帕遮掩
- 47 全服務航空之飛機餐飲的敘述，下列何項正確？
(A)素食者，應該自行準備食物
(B)攜帶嬰兒同行者，搭機前可要求航空公司供應奶粉
(C)不吃牛肉者，應該自行準備食物
(D)攜帶兒童同行者，應自行準備兒童餐
- 48 在宴會中席次安排的一般原則，下列何項錯誤？
(A)按地位高低
(B)按輩分大小
(C)按禮金多寡
(D)按個人關係
- 49 登機或登船前隨身物品安全檢查，下列那一種物品不被限制？
(A)玩具槍
(B)噴霧器
(C)髮梳
(D)汽油
- 50 住宿旅館時，如在房間內洗衣，應晾在何處最為適宜？
(A)浴室
(B)燈罩上
(C)沙發上
(D)陽台