

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 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 一位 65 歲男性在日月潭旅遊，午飯後五分鐘突然發生右手右腳無力的症狀，下列處置何者最適當？
(A)儘速將病人送醫 (B)立即給病人喝糖水
(C)立即給病人喝運動飲料 (D)等半小時的行程走完，再坐遊覽車送病人到醫院
- 2 下列何者為非閉鎖式創傷？
(A)挫傷 (B)擦傷 (C)脫臼 (D)扭傷
- 3 防範愛滋病的三法寶不包括下列何者？
(A)拒絕性誘惑 (B)忠實性伴侶 (C)全程正確使用保險套 (D)避免捐血
- 4 關於休克患者的處理，下列何者最不適當？
(A)應儘速解除引起休克的原因 (B)讓患者平躺下肢抬高
(C)儘量不要移動患者 (D)以毛毯包裹，以促進皮膚血管擴張
- 5 在飛行環境中，下列何者較有利減輕時差對人體的影響？
(A)喝含酒精飲料較好睡 (B)多吃含蛋白質的食物
(C)在飛機上宜補充足夠的水分 (D)補充維他命 B₁₂ 和 C
- 6 下列何者不屬於太魯閣國家公園範圍內之景觀型步道？
(A)綠水步道 (B)佐蒼步道 (C)白楊步道 (D)崇德步道
- 7 目前雲嘉南濱海國家風景區以「白色」為行銷的基調，結合當地何種特色資源，打造「白色雲嘉南」之視覺意象？
(A)白鷺鷥 (B)鹽田 (C)溼地 (D)沙洲
- 8 臺北盆地是個封閉的盆地，四周高而中間低，西邊為：
(A)大屯火山群 (B)雪山山麓 (C)松山丘陵 (D)林口台地
- 9 每年那個時期是針對花蓮金針花海的生態特性，進行解說之最佳時機？
(A) 4~5 月 (B) 6~7 月 (C) 8~9 月 (D) 10~11 月
- 10 我國農曆 3 月 23 日，民間廟宇都會舉行隆重的祭典、遶境活動以及各種民俗表演來迎接神祇，此項活動稱之為：
(A)賽豬公 (B)炸寒單 (C)迎媽祖 (D)燒王船
- 11 下列那一原住民族為抵擋風雨的侵害而採半地下的房屋建築設計？
(A)賽夏族 (B)雅美族 (C)太魯閣族 (D)噶瑪蘭族
- 12 下列何者為國立故宮博物院典藏中，毛公鼎製作的主要原因？
(A)應帝王要求 (B)傳家永享 (C)生活用品 (D)陪葬用
- 13 蒔繪漆器是下列那個國家的工藝品？
(A)中國 (B)日本 (C)韓國 (D)越南
- 14 國立故宮博物院人氣最旺之一的肉形石，外型酷似「東坡肉」，其材質是：
(A)田黃石 (B)雞血石 (C)瑪瑙石 (D)壽山石
- 15 「回鍋肉」菜餚是屬於下列何種料理？
(A)廣東料理 (B)江浙料理 (C)四川料理 (D)湖南料理

- 16 下列何者屬於人員解說項目？
(A)解說標誌牌 (B)據點解說 (C)自導式步道 (D)互動式導覽系統
- 17 有關解說服務的敘述，下列何者錯誤？
(A)解說的內容要與遊客的過去經驗相結合 (B)自己要不斷地充實解說景點的知識
(C)自己要多舉例使解說過程更加生動 (D)解說是一門科學，不是藝術
- 18 下列何者不屬於對孩童解說時，應注意事項？
(A)鼓勵孩童表達內心的感覺 (B)用大人的思考和語彙教導
(C)傾聽孩童的問題 (D)鼓勵孩童正向的行為
- 19 下列何者不是蒐集分析遊客資料之工作？
(A)蒐集遊客之年齡、活動與態度等 (B)調查資源的獨特性
(C)遊客解說偏好調查 (D)確認有利於遊客之解說經驗與環境特質
- 20 下列何者為影響觀光行銷的個體環境因素？
(A)自然因素 (B)科技因素 (C)供應商因素 (D)文化因素
- 21 觀光資源是觀光供給的重要內容之一，下列何者不屬於觀光資源的特性？
(A)獨特性 (B)民族性 (C)地域性 (D)普遍性
- 22 下列何者是我國第一個設立的海洋保護區？
(A)墾丁國家公園 (B)台江國家公園 (C)東沙環礁國家公園 (D)澎湖國家風景區
- 23 下列何者不屬於解說的功能？
(A)充實遊客體驗 (B)改善公共形象建立大眾支持
(C)成為生態學家 (D)減少環境不必要破壞
- 24 下列何者是國家公園服務遊客的主要業務？
(A)增建遊樂設施 (B)增加門票收入 (C)實施解說服務 (D)推動人際關係
- 25 遊客想出國旅遊時，會採取事先預約並委託旅行社辦理，此為符合馬斯洛（Maslow）需求層級理論的那一個階段？
(A)生理需求 (B)心理需求 (C)安全感需求 (D)自我實現需求
- 26 臺灣歷史上所稱為林杞埔的地方，現名稱為：
(A)名間 (B)竹山 (C)埔里 (D)南投
- 27 觀光旅遊行為可視之為「消費者行為」，一般而言，消費者行為需歷經五個階段，下列何者敘述正確？
(A)替代方案→問題確認→資訊蒐集→購買決策→購後行為
(B)資訊蒐集→問題確認→替代方案→購買決策→購後行為
(C)問題確認→資訊蒐集→替代方案→購買決策→購後行為
(D)購買決策→問題確認→資訊蒐集→替代方案→購後行為
- 28 小明十分喜好大自然，因此常常選擇自然景點的行程出國旅遊。就影響消費者行為因素而言，屬於下列何種影響因素？
(A)社會因素 (B)經濟因素 (C)個人因素 (D)文化因素
- 29 依我國出境航空旅客機場服務費收費及作業辦法規定，下列何者不需繳納機場服務費？
(A)入境參加由觀光主管機關規劃提供半日遊程之過境旅客
(B)持免費機票之航空公司從業人員
(C)二歲半之兒童
(D)持有證照之領隊及導遊人員

- 30 「MYR」為那一個國家的貨幣代號？
(A)南非 (B)泰國 (C)菲律賓 (D)馬來西亞
- 31 在宴請賓客的席次安排之注意事項，下列何項最不恰當？
(A)西式席次遠近以男女主人為中心，愈近愈尊
(B)女賓宜排末座，主人通常背門而坐
(C)賓主人數若男女相等，以六、十、十四人最為理想
(D)席次之安排亦可以工作性質、生活背景及相互交談便利為考量
- 32 用餐時如食用有核的水果，欲將果核取出，下列何種方式最不適宜？
(A)用手靠近嘴邊取出放在手心，再放在盤上 (B)用匙吃的果實，果核放回匙中，再放在盤上
(C)取盤靠近嘴邊，再吐在盤上 (D)快速、安靜，不引起別人注意的直接自口中取出
- 33 送禮時，下列何項因素不須考慮？
(A)宗教因素 (B)價格因素 (C)送禮者偏好 (D)場合
- 34 臺灣著名的烏龍茶是屬於：
(A)不發酵茶 (B)半發酵茶 (C)全發酵茶 (D)熟茶
- 35 用餐時，關於布質餐巾的使用，下列敘述何者錯誤？
(A)欲短暫離席，宜將之置於椅面上
(B)用餐完畢離席時，應將之置於使用過餐盤上
(C)不可用來擦臉或擦汗
(D)使用時，對摺、開口朝外，放在膝蓋與大腿之間
- 36 關於乘坐小汽車之禮儀，下列敘述何者錯誤？
(A)依由主人或司機駕駛而決定座次安排
(B)不論駕駛盤在左或在右，司機駕駛旁的座位均最小
(C)以三人乘坐小汽車時，司機正後方座位為最尊
(D)主人親自駕駛之小汽車，以駕駛旁的座位為尊
- 37 有關行進徒步的禮儀，下列何者錯誤？
(A)男士應幫女士提皮包 (B)進入電影院時，男士持票先行，方便驗票
(C)男士應幫女士推開大門，讓女士先行入內 (D)上下樓梯，靠近扶手邊側，讓給長者行走
- 38 住宿飯店時，有關衛浴設施之使用，下列敘述何者正確？
(A)洗完澡後可用大毛巾來包裹身體，大毛巾用完後可當腳墊使用
(B)浴室內之中、小毛巾使用完畢後，可以充當抹布使用
(C)如廁後，使用過的衛生紙不可以丟入馬桶內
(D)於浴室內淋浴時，應將浴簾拉開並垂放浴缸內，以免弄濕地板
- 39 有關女士在社交場合中化妝的禮儀，下列何項較為適宜？
(A)忘了帶化妝品時，可向同桌的他人借用 (B)頭髮不小心亂了，可以直接當場梳妝整理
(C)用餐後，到化妝室補妝 (D)臉上出油脫妝時，可直接在餐桌上補妝
- 40 有關小晚禮服的穿著禮儀，所搭配領結的顏色應為：
(A)紅領結 (B)白領結 (C)花領結 (D)黑領結
- 41 出國旅行入境通關時之注意事項，下列各選項何者錯誤？①境管官員提問應誠實回答 ②遵守相關入境通關規定，應稅品和現金外鈔應避免申報 ③行前備妥旅遊計畫各種文件，確實填寫入出境登記表 ④核發的簽證或給予免簽證待遇，表示可無條件准許入境 ⑤如遭拒絕入境，應用激烈言詞和肢體向境管官員據理力爭
(A)僅②③④ (B)僅①②④ (C)僅②④⑤ (D)①②③④⑤

- 42 有關旅客出國旅行注意事項，下列敘述何者錯誤？
- (A) 人身安全必須由旅客自己負責，因此有必要謹守領隊忠告
 - (B) 參加旅行團時，除共同旅遊參觀節目外，不宜單獨行動
 - (C) 駐外單位提供基本生活費用之臨時借款，最高金額每人以 500 美元為上限
 - (D) 由駐外單位提供基本生活費用之臨時借款，需於返國後 30 天內歸還
- 43 領團人員於帶團途中，隨時留意並提供團員天氣預報，其主要用意何在？
- (A) 團員可依天氣預報評估行李的托運方式
 - (B) 團員可依天氣預報評估體力，預防摔傷
 - (C) 團員可依天氣預報準備合適的食物
 - (D) 團員可依天氣預報準備合適的衣物
- 44 旅外國人如遇急難需向我駐外單位臨時借款，其額度超過規定之金額者，應先向那個單位以專案報備後才可核准？
- (A) 交通部
 - (B) 內政部
 - (C) 經濟部
 - (D) 外交部
- 45 關於旅行支票的正確使用方式，下列敘述何者正確？
- (A) 將旅行支票上之簽字上下欄處先行簽字並妥善保管，以方便要用時即可立即使用，不需再簽字
 - (B) 將旅行支票上之簽字欄先行在一處簽字並妥善保管，待要用時再在另一欄中簽字，以求保障
 - (C) 支票之存根聯應與支票一起保管，以防遺失可有依據報請掛失，增加效率
 - (D) 將空白旅行支票妥善保管，待要用時再簽字即可，以求方便
- 46 有關財物遺失的處理原則，下列何者錯誤？
- (A) 信用卡遺失時，應立即向發卡銀行申報作廢
 - (B) 旅行支票遺失時，應立即向警察局報案，並向世界旅行支票聯盟申請止付
 - (C) 護照遺失時，應立即向警察局報案
 - (D) 實體機票遺失時，應向航空公司申請補發
- 47 進住旅館後，如團員抱怨房間設備問題，且確有故障或瑕疵時，領團人員的處理方式中，何者較不恰當？
- (A) 請旅館儘速派人檢查修理
 - (B) 請旅館賠償現金
 - (C) 請旅館更換房間
 - (D) 請旅館準備小禮物道歉
- 48 若行程中遇強烈地震時，應保持冷靜，先就地避難，下列何者是不適宜的避難行為？
- (A) 逃往較粗的樑柱旁、牆角避難
 - (B) 躲在樓梯或電梯旁邊
 - (C) 若在火車行駛中，應立即迅速逃出火車
 - (D) 若在海邊，應儘速遠離海岸線
- 49 接機時，車輛未到，領團人員應先如何處理最為適當？
- (A) 先以電話確認若車輛無法在短時間內趕到，可至機場服務中心洽租臨時巴士
 - (B) 直接安排團員分批坐計程車前往風景目的地
 - (C) 一定要等到指定接機車輛到達才可繼續後面的行程
 - (D) 跟機場旅客服務中心客訴，並且要求賠償旅客
- 50 團體旅遊途中遇颱風時，下列敘述何者錯誤？
- (A) 旅行社得變更行程、遊覽項目
 - (B) 旅行社得更換食宿、旅程
 - (C) 變更後超過原定費用時，應向旅客收取
 - (D) 變更後節省支出經費，應將節省部分退還旅客